

## **BAB III**

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

#### **1.1 Gambaran Umum Perusahaan**

##### **3.1.1 Sejarah dan Profil PT BNI (Persero) Tbk**

Bank Negara Indonesia atau BNI merupakan salah satu bank milik pemerintah atau lebih dikenal sebagai salah satu perusahaan BUMN di Indonesia. Saat ini BNI dipimpin oleh Royke Tumilalar sebagai Direktur Utama. BNI merupakan bank komersial paling tua di dalam sejarah Republik Indonesia. Didirikan pada 5 Juli 1946 oleh salah satu anggota BPUPKI yang bernama Margono Djojohadikusumo. Pada waktu itu Margono mendirikan BNI sebagai bank sentral yang bertanggungjawab dalam menerbitkan serta mengelola mata uang RI. Oleh sebab itu, Margono memiliki jasa yang besar atas perkembangan dan pertumbuhan perbankan di Indonesia. Sebab Margono merupakan seorang pionir yang berhasil menanamkan nilai-nilai serta sudut pandang usaha perbankan pada Indonesia sekaligus menggantikan peranan De Javasche Bank pada era penjajahan.

Pada mulanya PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk didirikan sebagai bank sentral di Indonesia dengan nama “Bank Negara Indonesia” sesuai dengan Peraturan Pemerintah pengganti Undang-Undang No. 2 Tahun 1946 tanggal 5 Juli 1946. Selanjutnya, melalui Undang-Undang No. 17 Tahun 1968 BNI ditetapkan namanya menjadi “Bank Negara Indonesia 1946” dengan statusnya menjadi Bank Umum milik negara. Kemudian, peran BNI juga dikukuhkan dalam Undang-

Undang No. 17 Tahun 1968 tentang Bank Negara Indonesia disebutkan bahwa BNI berperan menjadi bank yang diberi manfaat untuk memperbaiki perekonomian masyarakat serta berpartisipasi di dalam pembangunan nasional. Dan setelah itu, pada tanggal 24 April Tahun 1992 bentuk hukum BNI disesuaikan sebagai perusahaan Perseroan Terbatas (Persero) sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 1992.

Saat ini BNI memiliki 2.262 tempat kerja cabang di Indonesia dan 8 di luar negeri. BNI juga mempunyai unit perbankan syariah yang kemudian memisahkan diri pada tahun 2010 dan kini bergabung ke Bank Syariah Indonesia (BSI). Saham BNI dimiliki oleh Pemerintah RI sebesar 60%, sedangkan sisanya 40% dimiliki oleh masyarakat baik secara individu maupun lembaga serta domestik ataupun asing. Di negara Indonesia BNI tercatat sebagai Bank Nasional Terbesar ke-4, dilihat dan dinilai berdasarkan besarnya total aset, kredit, serta dari besarnya total DPK (Dana Pihak Ketiga) yang dimiliki. BNI kini didukung oleh beberapa perusahaan anak, seperti Bank BNI Syariah yang kemudian melakukan Merger menjadi BSI, BNI Sekuritas, BNI Multifinance, BNI *Life Insurance*, dan juga BBNI Remittance sebagai upaya dalam memberikan layanan secara terpadu. BNI hadir untuk menawarkan berbagai layanan baik penyimpanan serta fasilitas pinjaman dari segmen korporasi, menengah hingga kecil.

Berbagai produk dan juga layanan yang disediakan tentu dapat dipilih dan telah disesuaikan dengan kebutuhan nasabah sedari masih kecil, remaja, dewasa sampai menjadi pensiunan. Seiring berkembangnya teknologi di dunia, BNI juga

melakukan transformasi *digital* dengan meningkatkan performa produk *digital* perbankan untuk bisa bertransaksi dimana saja dan kapan saja.

### **3.1.2 Visi dan Misi PT BNI (Persero) Tbk**

Adapun visi dan misi dari PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk yaitu:

#### **Visi BNI**

Menjadi Lembaga Keuangan yang Terunggul dalam Layanan dan Kinerja secara berkelanjutan.

#### **Misi BNI**

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 BNI (Persero) Tbk**

Budaya Kerja BNI "PRINSIP 46" merupakan tuntunan perilaku insan BNI, terdiri dari :

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

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

#### **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 BNI (Persero) Tbk**

BNI telah mengganti logo sebanyak 3 kali sejak didirikan hingga saat ini. Elemen yang selalu ada dan sama di dalam logo ke-1 sampai dengan logo ke-3 adalah akronim BNI atau singkatan dari Bank Negara Indonesia serta angka 46 yang bermakna tahun berdirinya bank yaitu pada 1946. Di dalam logo pertama bank BNI menggunakan logo imperial atau emblem dengan menggunakan 2 jenis warna yakni warna merah tua serta warna kuning terang untuk dibagian tulisan BNI dan tahun 1946 yang dilingkari garis tipis. Sehingga logo ini terlihat lebih mencerminkan bahwa BNI berwibawa dan menjadi logo yang paling mencolok di masa itu.



*Sumber: Google 2022*

Gambar 3. 1

Logo Pertama BNI

Kemudian, kembali terjadi perubahan logo ke-2 BNI pada tahun 1988. Perubahan dilakukan secara menyeluruh baik dari segi bentuk, warna dan desainnya. Jika di logo BNI yang pertama didominasi oleh warna merah tua dan kuning, maka di logo BNI ke-2 ini menggunakan warna biru tosca dengan aksen berwarna oranye. Logo ini menjadi logo elegan deluxe jenis pictorial mark yang memasukan unsur gambar sebuah kapal layar dengan badan kapal yang berwarna oranye sedang megarungi lautan yang berombak.



*Sumber: Google 2022*

Gambar 3. 2

Logo Kedua BNI

BNI kembali melakukan perubahan Logo untuk ke-3 kalinya yaitu terjadi pada tahun 2004. Desain logo ini dimaksudkan sebagai bagian dari *change management* yang telah digagas oleh manajemen baru sehingga mampu menciptakan *corporate image* dan *identity* yang terlihat lebih segar, modern dan dinamis. Selain itu, logo ini juga menjadi ekspresi brand baru yang tersusun dari

simbol angka 46 dan akronim BNI yang dikombinasikan dalam bentuk logo BNI baru. Logo ini termasuk dalam kategori logo *lettermark* yang disertai slogan atau tagline baru di bawah logo dengan tulisan Melayani Negeri, Kebanggaan Bangsa.



*Sumber: Google 2022*

Gambar 3.3

Logo BNI Saat Ini

Adapun makna dari logo BNI yang baru adalah sebagai berikut:

a) Font

Tulisan BNI pada logo ke-3 dibuat menggunakan font serif yang kemudian dibalut dengan perpaduan warna biru turquoise sebagai warna korporat bank dan memiliki makna kepercayaan, kekuatan, *good governance* atau tata kelola perusahaan yang lebih modern. Pemilihan font serif ini dimaksudkan untuk melambangkan struktur organisasi yang lebih unik serta dinamis.

b) Angka 46

Angka 46 yang terdapat pada logo menunjukan simbol dari tahun lahirnya bank BNI serta melambangkan warisan dan juga menunjukkan bahwa BNI ialah perintis bank nasional pertama di Republik Indonesia. Simbol angka 46 ini ditempatkan secara diagonal dengan ukuran sudut sebesar 45 derajat dan menembus kotak oranye. Angka tersebut juga memiliki makna bahwa bank BNI yang modern ini memiliki semangat dan spirit baru kearah pertumbuhan yang

lebih baik secara berkelanjutan. Sedangkan warna oranye berarti menunjukkan pelayanan dan kinerja karyawan BNI akan selalu berorientasi terhadap kepuasan nasabah dan konsumen.

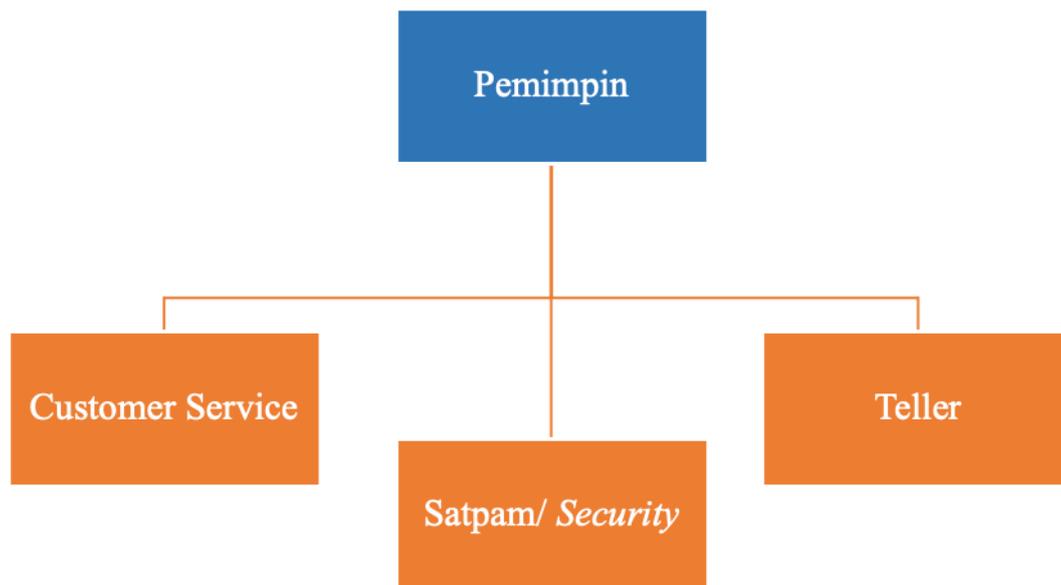
c) Palet Warna

Sedangkan, untuk kombinasi palet warna yang ada pada logo BNI saat ini adalah warna template BNI Orange dan BNI Turquoise. Warna-warna tersebut berkaitan erat dengan sejarah warna korporat BNI yang kemudian dikembangkan dari tahun 1998 dan tetap dipertahankan sampai saat ini sebagai identitas baru yang memberikan kesan lebih modern dan segar.

### **3.1.5 Struktur Organisasi PT BNI (Persero) Tbk KK Kawali**

Dengan Rahmat Tuhan Yang Maha Esa pada tanggal 2 April 2017 telah diresmikan pembukaan Gedung Baru BNI Kantor Kas Kawali. Dengan letak tempat yang berada di pusat kota dan dekat dengan gedung-gedung sekolah sehingga sangat mudah dikunjungi masyarakat banyak dari kalangan siswa, mahasiswa, pekerja, hingga pensiunan.

Bentuk dari struktur organisasi di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Kawali yang telah ditetapkan oleh pihak manajemenya sangat sederhana, yaitu sebagai berikut:



*Sumber: PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Kawali*

Gambar 3. 4

Struktur Organisasi BNI KK Kawali

### 3.1.6 Job Description

#### 1) Pemimpin Kantor Kas

- a. Mengawasi seluruh kegiatan operasional perbankan di kantor kas;
- b. Memimpin aktivitas operasional pemasaran produk dan jasa yang ada di Bank Negara Indonesia (BNI);
- c. Mencari target pendanaan atau *funding*;
- d. Meningkatkan kompetensi karyawan lainnya untuk pelayanan yang terbaik;
- e. Berkordinasi dengan tim kredit yang wilayah kerjanya berada di dalam wilayah kantor kas untuk mencapai target yang telah ditetapkan;
- f. Mengawasi dan mengevaluasi kembali *Standar Operating Procedure* (SOP);

- g. Memeriksa kembali setiap laporan harian yang telah dibuat *Customer Service* dan Teller.

## 2) *Customer Service*

- a. Melayani nasabah yang akan membuka rekening tabungan, deposito, giro, serta permohonan layanan nasabah lainnya;
- b. Memberikan informasi mengenai produk yang dipilih nasabah serta informasi produk yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan nasabah;
- c. Melayani pelayanan administratif dalam pencairan bantuan seperti PIP, KIP dan bantuan lainnya;
- d. Menerima, melayani dan memberikan solusi terhadap setiap keluhan yang disampaikan oleh nasabah;
- e. Memberikan informasi perihal saldo dan mutasi nasabah;
- f. Menerima layanan penggantian dan pencetakan buku tabungan juga pencetakan rekening koran;
- g. Mengisi buku registrasi kartu ATM, Cek, dan Bilyet Giro;
- h. Membuat dan menyetorkan laporan harian mengenai transaksi yang terjadi di *Customer Service* selama 1 hari kepada pemimpin kantor kas.

## 3) **Teller**

- a. Menerima dan melayani nasabah yang akan melakukan transaksi menabung, transfer, mecairkan cek, bilyet giro, pembayaran uang kuliah, dan sebagainya.
- b. Menerima dan melayani nasabah yang akan menukar uang;

- c. Mengecek kembali isi dari setiap slip penarikan dan penyetoran dan melakukan konfirmasi ulang pada nasabah yang bersangkutan;
- d. Mensortir uang untuk memisahkan uang yang masih dalam kondisi bagus dan kurang bagus kemudian diikat dengan menggunakan ban uang masing-masing 100 lembar;
- e. Menghitung uang menggunakan mesin untuk memastikan kebenaran jumlah uang dalam 1 ban;
- f. Mengecek uang yang terlihat palsu;
- g. Membuat dan menyetorkan laporan harian kepada pemimpin kantor kas;
- h. Mengisi buku register kas uang kertas dan logam setiap hari.

#### **4) Satpam/Security**

- a. Membuka pintu dan menyambut nasabah yang berkunjung ke bank dengan menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) sambil mengingatkan protokol kesehatan;
- b. Menanyakan keperluan nasabah dan membantu mengambilkan nomor antrian sesuai tujuan nasabah;
- c. Mengawasi seluruh lokasi bank baik di dalam maupun luar bank serta mengawasi lokasi mesin ATM;
- d. Memberikan arahan dan petunjuk kepada nasabah dalam mengisi formulir pembukaan rekening, formulir permohonan nasabah, slip penarikan, slip setor tunai, dan kebutuhan lainnya.
- e. Membantu pengguna mesin ATM yang mengalami kesulitan.

### 3.1.7 Jaringan Usaha Kegiatan dan Kinerja Usaha Terkini PT BNI (Persero)

#### Tbk KK Kawali



*Sumber: PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Kawali*  
 Gambar 3. 5  
 Prestasi Kinerja BNI KK Kawali

PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Kawali memiliki jaringan usaha yang cukup luas khususnya di wilayah Kawali dan sekitarnya. Untuk menambah dan menjaga jumlah Dana Pihak Ketiga (DPK) serta memasarkan produk BNI secara keseluruhan, BNI KK Kawali sampai saat ini menjalin kerjasama dengan berbagai perusahaan maupun lembaga. Seperti bekerjasama dengan Rumah Sakit Dadi Keluarga (RSDK) Ciamis, SMK Muhammadiyah Kawali, Toko Baju Setia, Perusahaan di bidang jasa transportasi seperti Nasabahlas, CV Al-Zidan Tasikmalaya, Toko Harapan Mulya Kawali, dan lain-lain. Selain melalui jalan kerjasama, untuk menjaga kepercayaan dan kenyamanan nasabah BNI KK Kawali memberikan kategori nasabah emerald untuk nasabah yang memiliki saldo rekening BNI di atas Rp. 500 juta.

Sebagai salah satu bank umum milik negara, BNI KK Kawali telah mendapat piagam penghargaan di tahun 2017 sebagai Outlet Penyumbang Referral KUR Terbesar oleh Pemimpin BNI Kantor Cabang Tasikmalaya. Penghargaan tersebut menunjukkan bahwa di tahun 2017 BNI KK Kawali berhasil menerapkan strategi pemasaran yang mampu mendorong banyak nasabah untuk mengajak nasabah baru lainnya menikmati fasilitas BNI KUR.

### **3.1.8 Produk PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk**

#### **3.1.8.1 Produk Simpanan BNI**

Salah satu kegiatan usaha BNI adalah menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana (*surplus*) dalam bentuk simpanan. Berikut ini adalah produk-produk simpanan dari BNI:

##### 1. BNI Taplus

BNI Taplus adalah jenis tabungan paling *basic* yang memberi nilai tambah kepada nasabahnya berupa suku bunga progresif dengan tingkat bunga yang cukup menarik dan dapat keikutsertaan dalam program undian berhadiah.

Adapun syarat dari BNI Taplus adalah:

- a) Mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening.
- b) Setoran awal minimal Rp 500.000,-
- c) Melampirkan Kartu identitas untuk WNI : Kartu KTP dan untuk WNA : Paspur dan KIMS/KITAS/KITAP.

##### 2. BNI Taplus Pegawai/Taplus Anggota

Merupakan tabungan yang diperuntukkan bagi Pegawai/Anggota suatu Perusahaan/Lembaga/Asosiasi/Organisasi Profesi yang menjalin kerjasama

dengan BNI yang berfungsi sebagai sarana tabungan, kartu identitas Pegawai/Anggota. Persyaratannya sebagai berikut:

- a) Tabungan Pegawai/Anggota diberikan kepada pegawai/anggota Perusahaan, Lembaga, Asosiasi, Organisasi yang mengadakan kerjasama dengan BNI yang telah didudukkan dalam Perjanjian Kerjasama (PKS) antara BNI dengan Perusahaan, Lembaga, Asosiasi, Organisasi tersebut.
- b) Perusahaan/Lembaga/Asosiasi/Organisasi Profesi yang dapat melakukan kerjasama kepemilikan BNI Tappa sesuai dengan syarat & ketentuan yang berlaku di BNI.

### 3. BNI Taplus Bisnis

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

Taplus Bisnis Perorangan :

- a) KTP / SIM (domisili se-Kabupaten/Kodya dengan Cabang BNI tempat membuka rekening), atau dengan surat keterangan domisili / kerja.
- b) Peserta : wiraswasta / pengusaha, pegawai swasta, pegawai negeri, dan perorangan lainnya yang mempunyai aktivitas transaksi relatif tinggi.

Taplus Bisnis Non Perorangan :

- a) Peserta : 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)

- b) Bentuk Hukum Jelas
- c) Surat Kuasa penunjukkan pengelolaan rekening
- d) Tanda bukti dari pengurus/pejabat berwenang dan Tanda bukti dari pemberi/penerima kuasa
- e) Data-data lain (seperti akte pendirian, ijin usaha, NPWP, SITU, dll)

#### 4. BNI Taplus Muda

BNI Taplus Muda merupakan produk tabungan yang diperuntukkan bagi anak muda Indonesia mulai dari usia 17 tahun sampai dengan 35 tahun.

Syarat pembukaan rekening BNI Taplus Muda. Syarat pembukaannya yaitu:

- a) Mengisi formulir pembukaan rekening.
- b) Membawa asli bukti identitas diri KTP-el/KTP elektronik, dan melampirkan foto copy-nya.
- c) Mengisi formulir e-statement.

#### 5. BNI Taplus Anak

BNI Taplus Anak merupakan tabungan yang diperuntukkan bagi Anak usia 0 sampai dengan 17 tahun. Persyaratannya adalah:

- a) Anak : Mengisi Formulir Aplikasi Data Nasabah (CIF) Perorangan dan Formulir Pembukaan Rekening yang ditandatangani oleh anak/orangtua serta membawa asli Bukti Identitas Diri Kartu Keluarga dan melampirkan foto copy-nya.

- b) Orang tua: Mengisi Formulir Persetujuan Pembukaan Rekening dan Pelaksanaan Transaksi yang ditandatangani oleh orangtua serta membawa asli Bukti Identitas Diri KTP-elektronik/KTP-el orangtua, dan melampirkan foto copy-nya.

#### 6. BNI Tapenas

Pencanakan keuangan untuk keluarga nasabah sejak dini dengan BNI Tapenas (Tabungan Perencanaan Masa Depan), yaitu simpanan berjangka untuk membantu perencanaan keuangan nasabah untuk mewujudkan tujuan masa depan dengan lebih pasti dan aman. Persyaratan pembukaan rekening BNI Tapenas yaitu:

- a) Warga Negara Indonesia (WNI).
- b) Usia minimal 17 tahun atau 65 tahun saat jatuh tempo.
- c) Memiliki identitas diri (KTP/SIM/Paspor).
- d) Memiliki rekening afiliasi: BNI Tapenas IDR yaitu BNI Taplus, BNI Taplus Bisnis Perorangan atau BNI Giro Perorangan atau BNI Tapenas USD yaitu BNI Dollar atau BNI Giro USD Perorangan.
- e) Mengisi formulir aplikasi BNI Tapenas.

#### 7. BNI Pandai

Dalam rangka meningkatkan aktivitas layanan keuangan masyarakat, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) bersama industri perbankan dan jasa keuangan lainnya berkomitmen untuk mendukung terwujudnya keuangan inklusif melalui penyediaan layanan keuangan tanpa menggunakan jaringan kantor secara fisik dengan mekanisme *Branchless Banking*. Untuk selanjutnya disebut

sebagai Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif (Laku Pandai). Tabungan 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.

#### 8. BNI SimPel

BNI Simpanan Pelajar (SimPel) merupakan 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.

#### 9. BNI Deposito

BNI Deposito merupakan simpanan berjangka yang menjadikan simpanan nasabah aman dengan tingkat suku bunga yang menarik. Persyaratan:

- a) Mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening.
- b) Menunjukkan asli bukti identitas diri untuk Warga Negara Indonesia : berupa Kartu Tanda Penduduk/KTP-el, sedangkan Warga Negara Asing berupa Paspor dan KIMS/KITAS/KITAP atau Badan Usaha/Hukum (bukti Legalitas) dan menyerahkan foto copy bukti identitas/legalitas dimaksud.
- c) Melakukan setoran untuk pembukaan rekening (ketentuan jumlah setoran dapat berubah sewaktu-waktu sesuai dengan perkembangan).

#### 10. BNI Simponi

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 itu pegawai negeri, pegawai swasta, pegawai BUMN/BUMD, dokter, notaris, konsultan, akuntan, pengacara, arsitek, pedagang, petani, buruh, mahasiswa dan lain sebagainya yang menginginkan kesejahteraan di masa purna tugas.

#### 11. BNI Giro

Produk tabungan dari BNI sebagai sarana transaksi giro. Beberapa kemudahan dari jenis tabungan ini, di antaranya penarikan dana giro dengan menggunakan buku cek dan perintah pembayaran lainnya dan fasilitas kliring antar wilayah. Syarat pembukaan BNI Giro adalah:

- a. Memiliki KTP/SIM/Paspor (WNI) dan NPWP
- b. Memiliki kartu izin menetap permanen (WNA).
- d. Tidak termasuk dalam daftar hitam Bank Indonesia.
- e. Mengisi formulir aplikasi BNI Giro dan melakukan setoran awal

#### **3.1.8.2 Layanan *Electronic Banking* BNI**

Selain memberikan produk dalam bentuk simpanan dan pinjaman BNI juga menghadirkan layanan *E-Banking* sebagai bentuk implementasi *digital banking*. Layanan *E-Banking* ini juga dihadirkan oleh BNI untuk memberikan kenyamanan, kemudahan serta keamanan kepada nasabah dalam melakukan

transaksi dimanapun dan kapanpun. Berikut adalah beberapa produk layanan *E-Banking* yang disediakan oleh BNI, yaitu:

1. ATM (Anjungan Tunai Mandiri)

Layanan BNI ATM siap melayani nasabah selama 24 jam untuk melakukan transaksi perbankan tanpa harus datang ke cabang, seperti transaksi penarikan tunai, setoran tunai, cek saldo, transfer, registrasi *e-channel*, dan berbagai jenis pembelian dan pembayaran tagihan.

2. SMS Banking

Melakukan transaksi perbankan kini dapat dilakukan di manapun dengan menggunakan ponsel nasabah. BNI SMS Banking merupakan fasilitas layanan perbankan yang memudahkan isi ulang pulsa, transfer hingga bayar tagihan Kartu Kredit BNI semudah nasabah mengirim SMS kepada sahabat, keluarga ataupun orang terdekat nasabah. BNI SMS Banking dapat diakses dengan 3 pilihan yaitu melalui Aplikasi menu dapat di download melalui *App Store* dan *Google Play Store*, Syntax, atau dengan USSD \*141#.

3. Internet Banking

BNI Internet Banking hadir dengan fitur-fitur yang semakin lengkap. Mulai dari transfer terjadwal dan berulang, mutasi transaksi hingga 6 bulan terakhir, buka rekening Deposito/Taplus/Tapenas, personalisasi beranda, *m-secure* atau aplikasi token di smartphone, akses versi *mobile* serta berbagai layanan lainnya yang dapat diakses kapanpun dan dimanapun berada. *Internet Banking* dapat diakses melalui PC/Laptop dan

*Handphone/Smartphone* dengan mengetik alamat URL BNI *Internet Banking* di <https://ibank.bni.co.id> atau akses *website* BNI ([www.bni.co.id](http://www.bni.co.id)) dan pilih menu Login.

4. BNI *Phone Banking*

Layanan BNI *Phone Banking* menjamin keleluasaan dan kepuasan nasabah dalam mendapatkan segala informasi dan melakukan transaksi perbankan tanpa harus beranjak dari tempat dengan jaminan privasi yang tinggi, serta tidak dibatasi ruang waktu dan gerak. Untuk segala pertanyaan atau bantuan secara pribadi, nasabah dapat langsung berbicara dengan BNI *Call Officer*, hanya dengan menekan angka "0" setiap saat melalui sarana telepon dengan *single access number* 1500046 dan melalui HP dengan nomor 1500046 atau 68888.

5. BNI Agen46

BNI Agen46 adalah mitra BNI (perorangan atau badan hukum yang telah bekerjasama dengan BNI) untuk menyediakan layanan perbankan kepada masyarakat (Layanan Laku Pandai, Layanan LKD dan Layanan *e-Payment*).

6. SMS Notifikasi

Layanan SMS Notifikasi merupakan pemberitahuan informasi kepada nasabah melalui SMS ke nomor *handphone* yang didaftarkan mengenai transaksi debit/kredit yang dilakukannya. Biaya pulsa yang timbul menjadi beban pulsa *handphone* nasabah yang didaftarkan. Besarnya beban pulsa yang dikenakan ke nasabah disesuaikan dengan tarif yang ditetapkan oleh

masing-masing telco provider dengan mengacu pada Perjanjian Kerjasama Layanan SMS *Banking* dengan masing-masing jenis *provider*.

#### 7. BNI *Mobile Banking*

BNI *Mobile Banking* adalah fasilitas layanan perbankan yang memudahkan nasabah untuk bertransaksi langsung melalui *smartphone* nasabah, secara aman, mudah, dan cepat. BNI *Mobile Banking* memberikan layanan transaksi informasi saldo, transfer, pembayaran tagihan telepon, pembayaran kartu kredit, pembayaran tiket pesawat, pembelian pulsa, pembukaan rekening Taplus, pembukaan rekening Deposito, dan lain-lain. BNI *Mobile Banking* juga dapat diaktifasikan dan digunakan untuk bertransaksi di luar negeri.

Berdasarkan penjelasan dari berbagai macam layanan *electronic banking* yang disediakan oleh BNI menunjukkan bahwa BNI telah ikut serta melakukan digitalisasi produk. Hal ini juga turut mendukung masyarakat modern dalam menghadapi fenomena *cashless society*. BNI berkomitmen untuk selalu memberikan layanan yang dapat menjawab dan memenuhi kebutuhan nasabah di era modern saat ini. Sebagai contoh aplikasi *Mobile Banking* yang dihadirkan oleh BNI telah menjadi produk *digital* yang unggul dengan meraih prestasi performa terbaik dibandingkan layanan *digital* bank lainnya.

### **3.2 Metode Penelitian**

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

Pada penelitian tugas akhir ini jenis data yang digunakan adalah data kualitatif atau disebut juga data naratif, adalah data dalam penelitian yang

menjelaskan suatu fenomena berdasarkan hal-hal yang umumnya tidak dapat dihitung. Oleh karena itu, data ini disebut data kualitatif karena berdasarkan kualitas dari suatu objek atau fenomena. Karena kualitas umumnya tidak mampu dijelaskan dalam bentuk angka dan statistik maka data kualitatif umumnya disajikan dengan menggunakan penjelasan deskriptif.

Sedangkan sumber data yang dipakai adalah primer dan sekunder. Menurut (Sugiyono, 2016: 225) sumber primer adalah sumber data yang secara langsung memberikan data kepada peneliti dan sumber sekunder merupakan sumber data yang secara tidak langsung memberikan data kepada peneliti. Dalam hal ini data primer diperoleh dari hasil wawancara dan observasi langsung di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Kawali. Sedangkan data sekunder pada penelitian ini diperoleh dari sumber yang ada seperti buku, jurnal, artikel, dan penelitian-penelitian terdahulu.

### **3.2.2 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Studi Kepustakaan**

Teknik ini bertujuan untuk mendapatkan data sekunder, yaitu dengan cara mempelajari dokumen-dokumen yang ada di objek penelitian serta bahan-bahan bacaan berupa buku-buku yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Menurut (Sugiyono, 2018: 326) hasil penelitian dari observasi atau wawancara, akan lebih kredibel/dapat dipercaya jika didukung dengan dokumen berbentuk tulisan, peraturan dan kebijakan. Studi dokumen

merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

## 2. Studi Lapangan

### a. Observasi (*participant observer studies*)

Menurut Nasution (dalam Sugiyono, 2016: 226) observasi adalah dasar dari semua ilmu pengetahuan. Jenis observasi yang penulis lakukan dalam penelitian Tugas Akhir ini adalah observasi partisipatif. Sugiyono (2016: 227) menyatakan:

“Dalam observasi partisipatif ini, peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Sambil melakukan pengamatan, peneliti juga ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data, dan ikut merasakan suka dukanya”.

Jadi dalam hal ini penulis mengamati apa saja yang dikerjakan oleh sumber data, mendengarkan apa yang mereka katakan, dan berpartisipasi dalam kegiatan mereka. Penulis melakukan observasi secara langsung dengan objek penelitian terdiri dari 3 komponen yaitu:

- 1) *Place* atau tempat di BNI Kantor Kas Kawali.
- 2) *Actor*, pelaku, atau orang yang diobservasi kegiatannya adalah petugas *Customer Service* dan nasabah pengguna aplikasi *BNI Mobile Banking*
- 3) *Activity* atau kegiatan yang dilakukan petugas *Customer Service* dalam memberikan layanan *BNI Mobile Banking*.

### b. Wawancara Semistruktur (*Semistruktur Interview*)

Dalam buku (Sugiyono, 2016: 233) dijelaskan bahwa wawancara ini sudah termasuk ke dalam kategori *in dept interview*, di mana dalam pelaksanaannya lebih bebas dibandingkan dengan wawancara terstruktur.

Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menentukan permasalahan secara lebih terbuka.

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam wawancara semistruktur ini penulis menanyakan pertanyaan yang sudah terstruktur kepada informan sehingga kemudian satu persatu diperdalam menggali informasi lebih lanjut secara mendalam tentang topik penelitian pada Tugas Akhir ini. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah satu orang petugas *Customer Service* BNI KK Kawali dan empat orang nasabah pengguna *BNI Mobile Banking* untuk menambah dan memperdalam informasi dari sudut pandang mereka sebagai *user*.

### **3.2.3 Teknik Analisa Data**

Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2016: 246) mengatakan bahwa aktivitas yang dilakukan pada analisis data penelitian kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai selesai. Aktivitas dalam analisis data kualitatif yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion*. berikut ini adalah teknik analisis data yang digunakan oleh penulis:

#### **1. Pengumpulan Data**

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

#### **2. Reduksi Data (*data reduction*)**

Dalam hal ini data yang telah diperoleh di lapangan dan telah dicatat dengan teliti juga rinci kemudian dibuat menjadi catatan kecil. Artinya dirangkum

dengan memilih hal-hal yang pokok, penting, dan dicari tema serta polanya. Sedangkan untuk hal-hal yang dianggap tidak penting bagi penelitian dibuang.

### 3. Penyajian Data (*data display*)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplay data. Dalam hal ini penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, flowchart, dan sebagainya. Dengan penyajian data maka mempermudah dalam memahami apa yang terjadi dan merencanakan kegiatan selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

### 4. Simpulan (*conclusion*)

Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.