

BAB III

GAMBARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah Perusahaan

PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. 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.

PT. Bank Negara Indoneisa (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 ditengah 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 republic Indonesia, sedangkan 40% sisanya dimiliki oleh masyarakat, baik individu maupun institusi, domestic dan asing. BNI kini tercatat sebagai bank nasional terbesar ke-4 di Indonesia, dilihat dari total asset, 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 Aekuritas, 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 pension.

Untuk memenuhi kebutuhan nasabah tersebut BNI mempunyai beberapa kantor cabang diberbagai daerah di Indonesia dan Indonesia dan di beberapa negara seperti Hongkong, Seoul, Tokyo, London, Singapura, New York Dan Satu Sub Branch Di Osaka.

Salah satu kantor BNI yang berada di Indonesia yaitu BNI Kantor Cabang Pembantu Pangandaran yang semula beralamat di Jl. Merdeka No. 321 yang mulai beroperasi pada tahun 2001 dan pindah alamat pada tahun 2011 ke Jl. Merdeka nomor 144 yang merupakan salah satu kantor cabang pembantu dari KC BNI Banjar.

Operasional Kantor Cabang Pembantu Pangandaran pada tahun 2001 buka pukul 08.00 sampai dengan pukul 14.00 hanya membuka layanan uang tunai saja yaitu penarikan dan setoran untuk layanan lainnya seperti kredit dialihkan ke Kantor Cabang, pada tahun 2016 layanan bisnis BNI KCP Pangandaran di tambah dengan membuka layanan Kredit produk KUR (Kredit Usaha Rakyat) dan BWU (BNI Wira Usaha) dengan maksimal pengajuan sampai 1M diatasnya dilimpahkan ke Kantor Cabang Banjar.

3.1.2 Logo dan Makna Perusahaan



Gambar 3.1 Logo Bank BNI

Sumber : <https://gudrilogo.blogspot.com/2017/11/logo-bank-negara-indonesia-bni>

PT Bank BNI mempunyai arti makna pada logonya seperti 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. Angka 46 merupakan simbolisasi tahun kelahiran BNI, sekaligus mencerminkan warisan sebagai bank pertama di Indonesia. Dalam logo ini, angka “46” diletakan secara diagonal menembus kotak berwarna jingga untuk menggambarkan BNI baru yang modern. 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.

3.1.3 Produk PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk

1. Simpanan
 - BNI Taplus
 - BNI Taplus Bisnis
 - BNI Tappa

- BNI Taplus Muda
- BNI Taplus Muda Co-Brand
- BNI Taplus Anak
- BNI Taplus Anak Co-Brand
- BNI Tapanas
- BNI Pandai

2. Pinjaman

- BNI Griya
- BNI Griya Multiguna
- BNI Fleksi
- BNI Instant
- BNI Fleksi Pensiun

3.1.4 Visi dan Misi Perusahaan

➤ **Visi BNI**

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

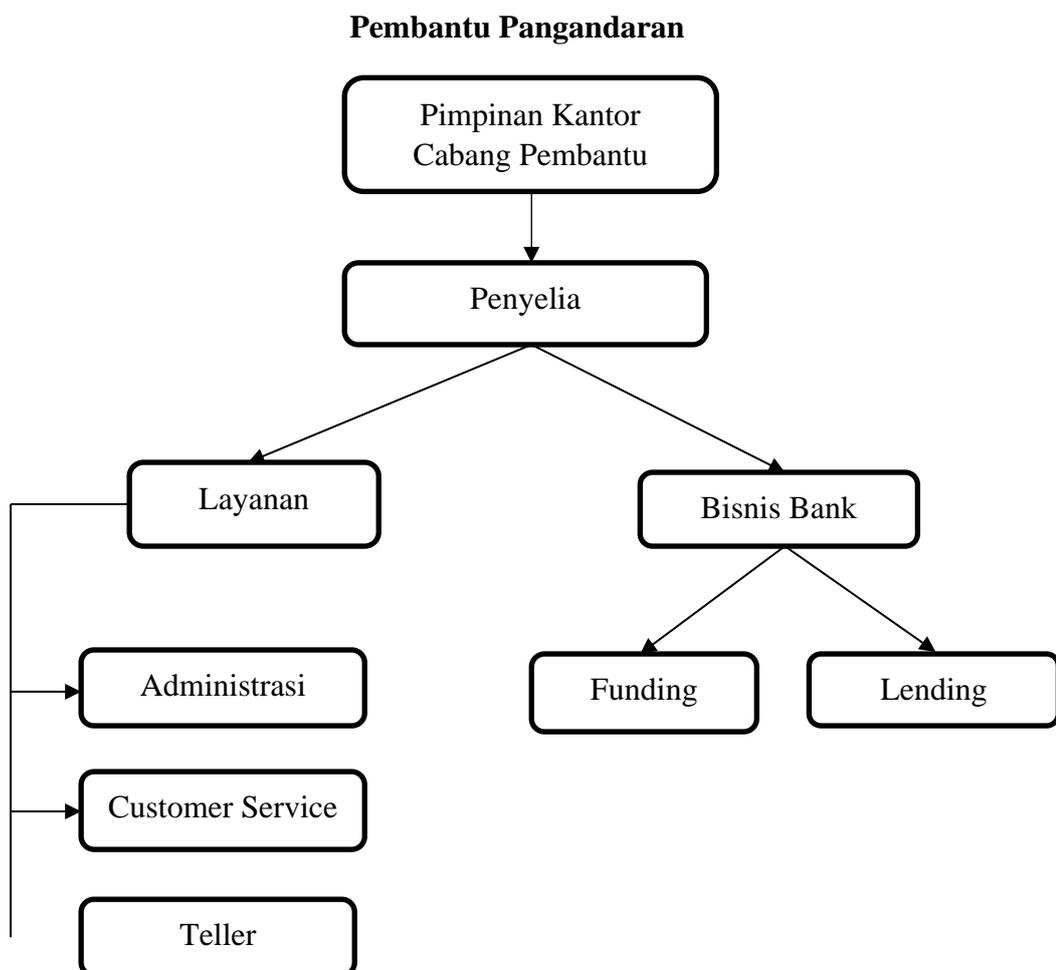
➤ **Misi BNI**

- a) Memberikan layanan prima dan solusi digital kepada seluruh Nasabah selaku Mitra Bisnis pilihan utama.
- b) Memperkuat layanan internasional untuk kebutuhan Mitra Bisnis Global.
- c) Meningkatkan nilai investasi yang unggul bagi investor.
- d) Menciptakan kondisi terbaik bagi karyawan sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi.

- e) Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada lingkungan dan masyarakat.
- f) Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata Kelola perusahaan yang baik bagi industri.

3.1.5 Struktur Organisasi

Struktur Organisasi Bank BNI Kantor Cabang





3.1.6 Job Description

a. Pimpinan kantor cabang pembantu

- Mengawasi serta melakukan koordinasi kegiatan operasional

Manager bank harus melakukan koordinasi untuk pengawasan semua aktivitas yang dilakukan oleh staff perbankan di kantor cabang. Koordinasi tersebut dilakukan agar kegiatan kegiatan operasional perbankan bisa berjalan dengan maksimal dan tidak ada kegiatan operasional yang sia-sia.

- Memimpin kegiatan pemasaran dalam perbankan

Pemasaran perbankan sangat penting dilakukan, hal ini untuk memaksimalkan pendapatan bank. Manager bank harus bisa memimpin kegiatan pemasaran produk-produk perbankan. Kegiatan pemasaran tersebut bisa menggunakan dana yang seefektif dan seefisien mungkin agar program pemasaran yang direncanakan bisa dijalankan dengan baik.

- Memonitor kegiatan operasional perusahaan

Memonitoring kegiatan operasional perusahaan bisa dilakukan dengan menyusun Rencana Bisnis Bank atau RBB. Setelah penyusunan tersebut maka manager bank bisa menjalankan RBB yang sesuai bersama dengan staff-staffnya dikantor cabang. Penyusunan RBB bukan hanya disusun dan dijalankan saja, namun manager bank juga harus memonitor rencana tersebut apakah benar-benar dijalankan dengan baik oleh staffnya atautah tidak.

- Memantau prosedur operasional manajemen risiko

Sebagai seorang manager cabang, tugasnya bukan hanya tugasnya bukan hanya mengawasi kegiatan operasional perbankan, namun manager juga harus memantau prosedur operasional dalam hal manajemen risiko. Dalam kegiatannya, tentu banyak risiko yang harus diambil oleh manager selaku pimpinan, hal ini bisa diminimalkan dengan pemantauan manajemen risiko perbankan secara tepat.

- Melakukan pengembangan kegiatan operasional

Kegiatan operasional kantor cabang juga harus dikembangkan, apakah itu pelayanannya ataupun produk-produk perbankan yang dimiliki. Pengembangan kegiatan dalam hal pelayanan bisa dilakukan manager cabang dengan mengadakan training secara rutin. Kegiatan lain yang juga bisa dilakukan oleh pihak perbankan adalah dengan mengadakan rapat kinerja staff secara rutin.

- Opservasi atas kinerja karyawan

Manager cabang bank bisa melakukan observasi langsung terhadap kinerja bawahannya. Hal ini penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana karyawan melakukan pekerjaan yang ditugaskan oleh manager.

- Memberikan solusi terhadap semua masalah

Manager cabang bukan hanya memerintah bawahannya saja, namun manager cabang juga wajib memberikan solusi terhadap semua masalah yang dihadapi karyawannya, baik masalah dengan nasabah ataupun masalah dengan sesama karyawan.

- Memberi penilaian terhadap kinerja karyawan
Manager cabang bank berhak untuk memberikan penilaian terhadap kinerja yang dilakukan oleh karyawannya.

b. Layanan

Melayani langsung seluruh kegiatan layanan yang dilakukan asisten pelayanan nasabah antara lain, meliputi:

- Pembukaan dan pengelolaan rekening transaksi produk dan jasa dalam dan luar negeri, melayani penerbitan *credit card*, *BNI card*, *phone plus* serta melayani transaksi pencairan bunga deposito, dll.
- Melakukan *referra 1* dan *cross selling* kepada *walk in customer* serta mengarahkan nasabah untuk menggunakan saluran berbiaya rendah *ATM*, *Phone Plus* kepada nasabah yang datang. 2 Bertanggung jawab untuk mengontrol dan memecahkan permasalahan yang ada, mengelola kepegawaian di unit kelolanya, memeriksa pelaporan-pelaporan yang dibuat unitnya. *Commit to user 193* mengupayakan berjalannya program-program peningkatan budaya pelayanan *Service Culture Enhancement* dari Kantor Besar atau Kantor Wilayah.

c. Administrasi

- Melakukan aktivitas pelayanan kantor.
- Menyediakan sarana administrasi perkantoran sesuai ketentuan yang berlaku pada setiap bank.
- Mengurus laporan hasil penjualan atau pemasaran semua produk bank.

d. Customer Service

Memberikan sosialisais kepada nasabah/calon nasabah terkait produk bank. Sama seperti di tempat lainnya tugas *customer service* di Bank adalah menghadapi dan melayani nasabah, mulai dari keperluan pembukaan rekening, deposito, asuransi, sampai ke masalah yang dihadapi oleh nasabah. Seorang *customer service* harus mampu memberikan jalan keluar atau solusi dari permasalahan yang dialami oleh nasabah bank.

e. Teller

- Memproses transaksi dari nasabah/non nasabah/masyarakat umum baik itu setoran atau tarik tunai yang ada di dalam layanan bank tersebut.
- Melakukan rekap setoran kliring, inkaso, serta pemindahbukuan.
- Melayani nasabah dalam hal pembelian maupun penjualan valas (valuta asing).
- Menjalin hubungan baik dengan nasabah (perilaku).

f. Funding

- Mempromosikan produk perbankan berupa Tabungan, Deposito dan Giro.
- Membuka Rekening Tabungan Baru (*Akuisisi*).
- Mempertahankan nasabah agar tetap menyimpan uang di bank (*Loyalti*).
- Mengajak nasabah untuk top up tabungan (*Retensi*).

- Monitoring produk-produk yang telah terjual (*Maintenance*).
- Melaporkan segala aktifitas dan program yang telah dijalankan secara rinci.

g. Lending

Account Officer Lending memiliki tanggung jawab atas pertumbuhan dan kualitas kredit bank, selain itu harus bisa membina hubungan baik serta memonitoring perkembangan nasabah.

3.1.7 Tata Letak Perusahaan

Perusahaan tempat penulis magang adalah di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Pangandaran Yang berlokasi di Jl. Merdeka No. 144, Pananjung, Kec. Pangandaran, Kab. Pangandaran, Jawa Barat 46396.

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara *ilmiah* untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu, *cara ilmiah*, *data*, *tujuan* dan *kegunaan*. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu *rasional*, *empiris* dan *sistematis*. Rasional berarti kegiatan penelitian itu dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. (Bedakan cara yang tidak ilmiah, misalnya mencari uang yang hilang, atau provokator, atau tahanan yang melarikan diri melalui paranormal). Sistematis

artinya, proses yang digunakan dalam penelitian itu menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis.

3.2.1 Jenis dan Sumber Data

a. Jenis data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*); disebut juga sebagai etnografi, karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya.

Penelitian ini menggunakan data kualitatif karena data yang disajikan dalam bentuk kata verbal dan bukan dalam bentuk angka. Yang termasuk dalam data kualitatif dalam penelitian ini terdapat pada gambaran umum perusahaan yang meliputi sejarah perusahaan, produk, visi dan misi, struktur organisasi, *job descriptions*, dan tata letak perusahaan. Serta data kualitatif pada hasil dan pembahasan.

b. Sumber data

Sumber data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Data primer

Merupakan pengumpulan data yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya berupa wawancara kepada pegawai bank bagian kredit.

2) Data sekunder

Merupakan pengumpulan data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumber aslinya berupa data-data dari pegawai bank bagian kredit dan studi kepustakaan yang relevan dengan topik dan masalah yang menjadi yang menjadi objek penelitian, informasi tersebut diperoleh dari buku-buku, karya ilmiah, media internet dan sumber lainnya.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

1. *In depth interview*, yaitu salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan terhadap pegawai PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Pangandaran yang mempunyai kompetensi dalam bidang perkreditan.
2. Studi kepustakaan, yaitu salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengambil referensi dari buku, jurnal, dan lain-lain. Studi kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang terkait dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti.

3.2.3 Teknik Analisis Data

Teknik pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu penulis melakukan wawancara. Apabila jawaban yang diwawancarai setelah di analisis belum memuaskan, maka penulis akan mengajukan pertanyaan kembali sampai tahap dimana data yang diperoleh dianggap kredibel.

1. Pengumpulan Data

Menurut Suharsimi Arikunto (2006: 118) mengemukakan bahwa, “Data adalah segala fakta dan angka yang dapat dijadikan bahan untuk menyusun suatu informasi, sedangkan informasi adalah pengolahan data yang dipakai untuk keperluan penelitian”. Data merupakan faktor yang sangat penting karena melalui data dapat diperoleh keterangan-keterangan yang dibutuhkan. Suharsimi Arikunto (2006:160) mengatakan bahwa: “Teknik pengumpulan data adalah bagaimana peneliti menemukan metode setepat-tepatnya untuk memperoleh data, kemudian disusul dengan alat pembantunya yaitu instrument”. Teknik pengumpulan data dalam suatu penelitian harus tepat karena akan berpengaruh terhadap hasil penelitian. Apabila keliru dalam meneliti teknik pengumpulan datanya maka mengakibatkan hasil penelitian tidak tepat.

2. Mereduksi Data (*Data Reduction*)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan, semakin lama peneliti kelapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer mini, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu. Reduksi data merupakan proses berfikir

sensitive yang memerlukan kecerdasan, keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi. Bagi peneliti yang masih baru, dalam melakukan reduksi data dapat mendiskusikan pada teman atau orang lain yang dipandang ahli. Melalui diskusi itu, maka wawasan peneliti akan berkembang, sehingga dapat mereduksi data-data yang memiliki nilai temuan dan pengembangan teori yang signifikan.

3. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles and Huberman (1984) menyatakan "*the most frequent form of display data for qualitative research data in the past has been narrative text*". Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah difahami tersebut. "*looking at displays help us to understand what is happening and to do some thing-further analysis or caution on that understanding*" Miles and Huberman (1984). Selanjutnya disarankan, dalam melakukan display data, selain dengan teks yang naratif, juga dapat berupa, grafik, matrik, *network* (jejaring kerja) dan *chart*.

4. Penarikan Kesimpulan

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 ditemukan merupakan kesimpulan kredibel. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah ditemukan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti semakin jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.