

BAB III

GAMBARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN

3.1. Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1. Sejarah PT. Bank Negara Indonesia

PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk (selanjutnya disebut “BNI” atau “Bank”) pada awalnya didirikan di Indonesia sebagai Bank sentral dengan nama “Bank Negara Indonesia” berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 2 tahun 1946 tanggal 5 Juli 1946. Selanjutnya, berdasarkan Undang-Undang No. 17 tahun 1968, BNI ditetapkan menjadi “Bank Negara Indonesia 1946”, dan statusnya menjadi Bank Umum Milik Negara. Selanjutnya, peran BNI sebagai Bank yang diberi mandat untuk memperbaiki ekonomi rakyat dan berpartisipasi dalam pembangunan nasional dikukuhkan oleh UU No. 17 tahun 1968 tentang Bank Negara Indonesia 1946. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 19 tahun 1992, tanggal 29 April 1992, telah dilakukan penyesuaian bentuk hukum BNI menjadi Perusahaan Perseroan Terbatas (Persero).

Penyesuaian bentuk hukum menjadi Persero, dinyatakan dalam Akta No. 131, tanggal 31 Juli 1992, dibuat di hadapan Muhani Salim, S.H., yang telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 73 tanggal 11 September 1992 Tambahan No. 1A. BNI merupakan Bank BUMN (Badan Usaha Milik Negara) pertama yang menjadi perusahaan publik setelah mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya pada tahun 1996.

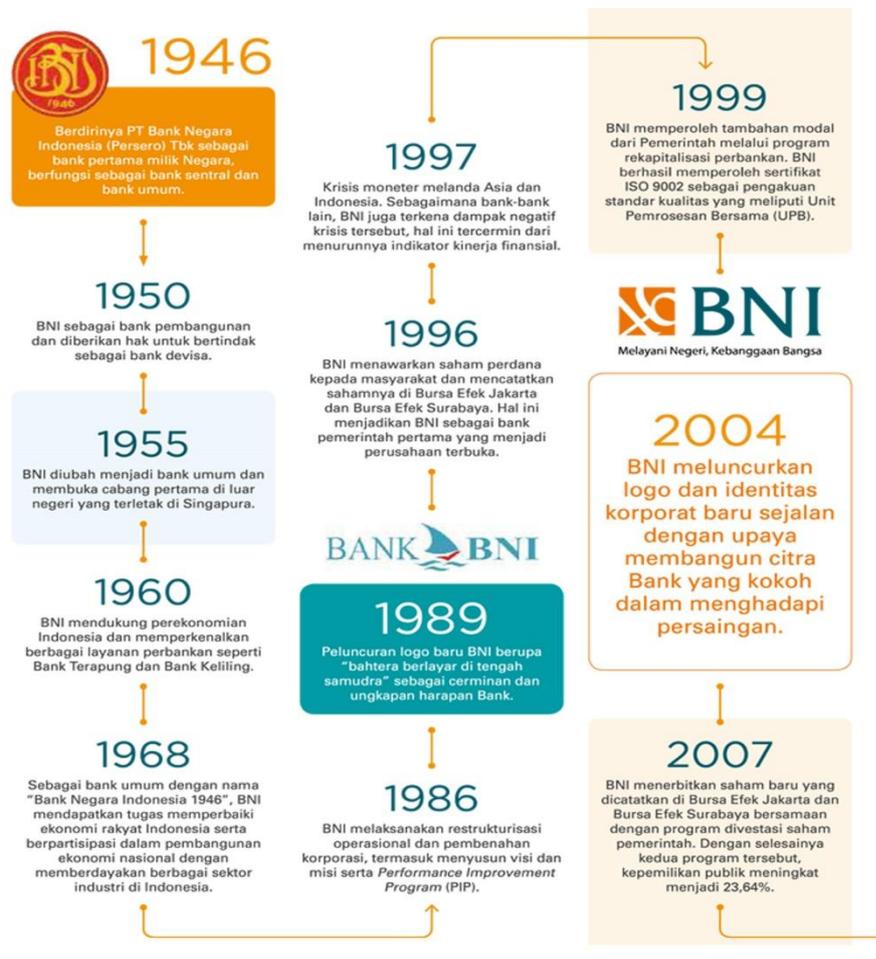
Untuk memperkuat struktur keuangan dan daya saingnya di tengah industri perbankan nasional, BNI melakukan sejumlah aksi korporasi, antara lain proses

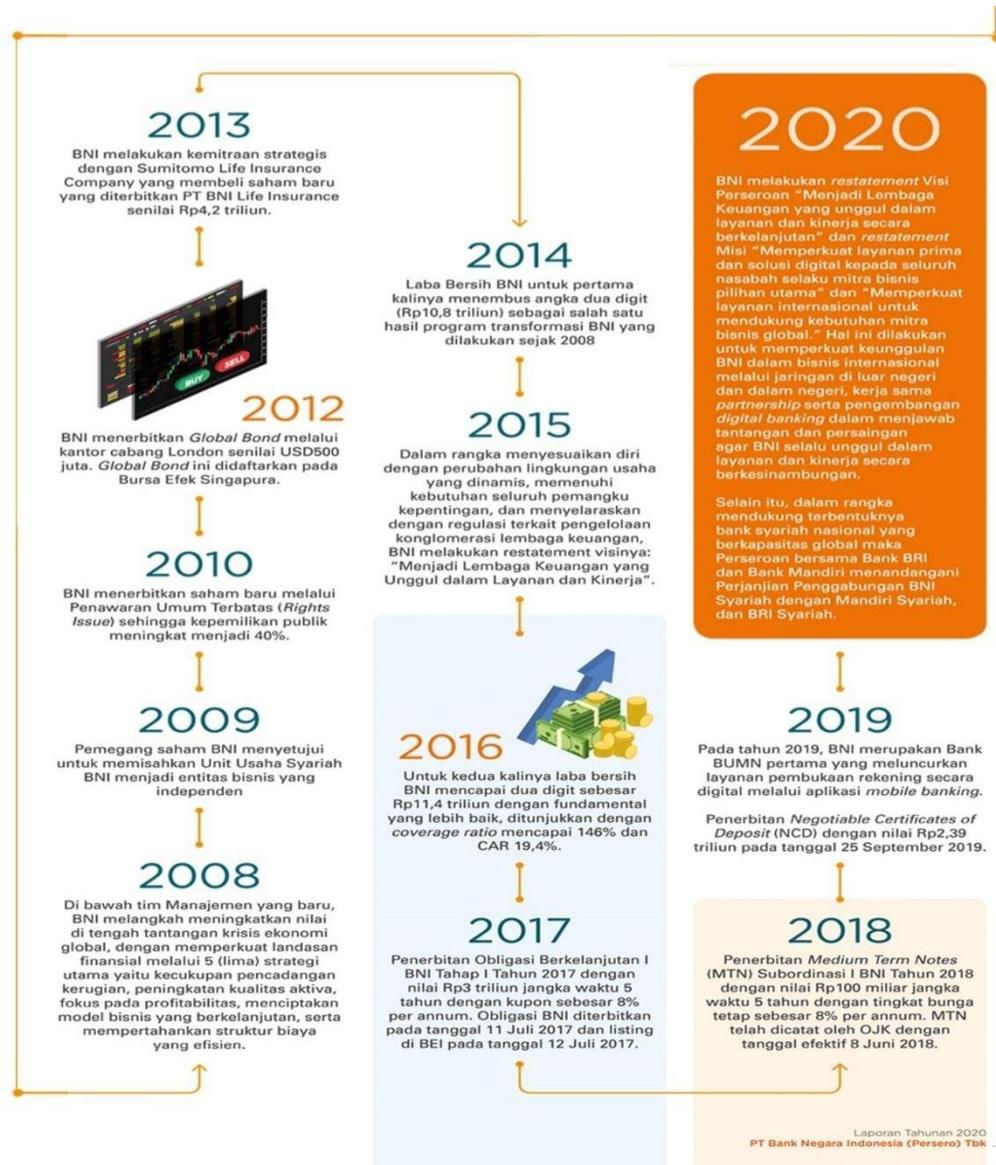
rekapitalisasi oleh pemerintah di tahun 1999, divestasi saham Pemerintah di tahun 2007, dan penawaran umum saham terbatas di tahun 2010. Untuk memenuhi ketentuan Undang-Undang No. 40 tahun 2007 tanggal 16 Agustus 2007 tentang Perseroan Terbatas, Anggaran Dasar BNI telah dilakukan penyesuaian. Penyesuaian tersebut dinyatakan dalam Akta No. 46 tanggal 13 Juni 2008 yang dibuat di hadapan Fathiah Helmi, S.H., notaris di Jakarta, berdasarkan keputusan Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa tanggal 28 Mei 2008 dan telah mendapat persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, dengan Surat Keputusan No. AHU-AH.01.02-50609 tanggal 12 Agustus 2008 dan telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 103 tanggal 23 Desember 2008 Tambahan No. 29015. Perubahan terakhir Anggaran Dasar BNI dilakukan antara lain tentang penyusunan kembali seluruh Anggaran Dasar sesuai dengan Akta No. 35 tanggal 17 Maret 2015 Notaris Fathiah Helmi, S.H. telah mendapat persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, dengan surat keputusan No. AHU-AH.01.03-0776526 tanggal 14 April 2015.

Saat ini, 60% saham-saham BNI dimiliki oleh Pemerintah Republik Indonesia, sedangkan 40% sisanya dimiliki oleh masyarakat, baik individu maupun institusi, domestik dan asing. BNI kini tercatat sebagai Bank nasional terbesar ke-4 di Indonesia, dilihat dari total aset, total kredit maupun total dana pihak ketiga. Dalam memberikan layanan finansial secara terpadu, BNI didukung oleh sejumlah perusahaan anak, yakni 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.

JEJAK LANGKAH





Gambar 3.1

Jejak Langkah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

<i>Type</i>	: Public
<i>Traded as IDX</i>	: BBNI
<i>Industry</i>	: Banking Financial services
<i>Founded</i>	: Indonesia (5 July 1946; 75 years ago)

Headquarters : Wisma 46 Jakarta, Indonesia

Number of locations : 1,076 offices

Area served : Australia

Canada

Indonesia

Hong Kong, China

Tokyo, Japan

Osaka, Japan

Seoul, South Korea

Singapore

London, United Kingdom

New York, United States

Yangon, Myanmar

Key people : Royke Tumilaar

(President Director/CEO)

Agus Martowardojo

(President Commissioner)

Products : *Consumer Banking*

Corporate Banking

Credit cards

Investment banking

Mortgage loans

Private banking

<i>Revenue</i>	: Increase IDR 36.6 trillion (2019)
<i>Operating income</i>	: Increase IDR 19.487 trillion (2019)
<i>Net income</i>	: Increase IDR 15.4 trillion (2019)
<i>Total assets</i>	: Increase IDR 845.6 trillion (2019)
<i>Total equity</i>	: Increase IDR 125.0 trillion (2019)
<i>Owner</i>	: Government of Indonesia (60%)
<i>Number of employees</i>	: 27,211 (2019)
<i>Subsidiaries</i>	: BNI Sekuritas BNI <i>Multifinance</i> BNI <i>Life</i> BNI <i>Remittance</i> PT Bank BNI Syariah Dana Pensiun Lembaga Keuangan BNI PT Graha Sahari Surya Jaya PT Swadharma Duta Data Sanwa Bank London Branch Bank Syariah Indonesia (25%)
<i>Website</i>	: BNI.co.id

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 hadirnya 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.

Pada tahun 2012, Pemerintah Indonesia telah memegang saham BNI sebesar 60% dan sisanya 40% dimiliki oleh pemegang saham publik yang datang dari

individu, instansi, domestik maupun asing. Dengan visi "Menjadi bank yang unggul, terkemuka dan terdepan dalam layanan dan kinerja", BNI telah berhasil menjadi bank terbesar ke-4 di Indonesia bila dilihat dari total aset, total kredit maupun total dana pihak ketiga. Hingga akhir tahun 2012 saja, BNI telah memiliki total aset sebesar Rp333,3 triliun. Hal ini merupakan hasil kerja keras dari semua komponen BNI, terutama 24.861 karyawan yang telah berdedikasi tinggi terhadap perusahaan. Selain itu, jaringan layanan BNI berada di 1.585 outlet yang tersebar di seluruh Indonesia dan telah berhasil merambah hingga Hong Kong, London, New York dan Singapura.

BNI juga memiliki 8.227 unit ATM, 42.000 EDC serta fasilitas internet dan SMS banking yang dapat memanjakan nasabah. Perkembangan BNI juga dibantu melalui beberapa anak perusahaannya seperti Bank BNI Syariah, BNI Multi Finance, BNI Securities dan BNI Life Insurance. Dengan tekad dan semangat yang tinggi ke depan-nya BNI akan selalu berupaya untuk memberikan layanan terbaik dan selalu menjadi kebanggaan negara. Penghargaan-penghargaan yang sudah diraih Bank BNI yaitu:

1. *Best Issuer Award (Based on SPI) Visa* dalam *Visa Indonesia Bank Awards 2012*
2. *Best BPD Partnership Program Visa* dalam *Visa Indonesia Bank Awards 2012*
3. *Best Affinity Program Visa* dalam *Visa Indonesia Bank Awards 2012*
4. *2nd Best SMS Banking; Commercial Bank MRI & Infobank* dalam *Banking service Excellence Awards 2012*

5. *Regular Banking - Domestic Banking Care & Service Excellence* dalam *Service Quality Award 2012*
6. *Indonesia Service to Care Champion 2012 Markplus Insight* dalam *Indonesia Service to Care Champion 2012*
7. *The 1st Winner in Category of Priority Banking based on Survey by Ipsos SWA Magazine & Ipsos* dalam *Consumer Banking Excellence Award*
8. *Top 100 Annual Reports Worldwide; ranking at #80 League of American Communications Professionals* dalam *2011 Vision Awards Annual Report Competition*
9. *Best in House Annual Report – Bronze; Asia Pasific Region League of American Communications Professionals* dalam *2011 Vision Awards Annual Report Competition*
10. *Special Category Best State-Owned Enterprise SBA id* dalam *Indonesia Sustainable Business Awards 2012*
11. *Most Favorite Leadership of The Year 2012 : Gatot M. Suwondo Indonesia Property & Bank Award VII* dalam *Most Favorite Leadership of The Year 2012*
12. *In Recognition of Winning the “Most Admired ASEAN Enterprise for Corporate Social Responsibility Large Company” ASEAN* dalam *Asean Business Awards 2012*
13. *Indonesia Green Company Achievement SWA Magazine* dalam *Indonesia Green Company Achievement 2012*

14. *Category Inovasi GCG BUMN Tbk Terbaik BUMN Track* dalam Anugerah BUMN 2012
15. *Most Admired ASEAN Enterprise for Employment Large Company ASEAN* dalam *Asean Business Awards 2012*
16. ISO 9001:2008 – *IT Operation Services* oleh *SGS Systems & Services Certification*
17. ISO 9001:2008 – *IT Security Management* oleh *SGS Systems & Services Certification*
18. ISO 9001:2008 – *Credit Card - Quality Management* oleh PT Lloyd's Register Indonesia
19. ISO 9001:2008 – *ISO 9001:2008 Quality Management System on Trade Processing Center* oleh SAI Global Australia

3.1.2. Visi dan Misi PT. Bank Negara Indonesia

Visi BNI

Menjadi Lembaga Keuangan yang unggul 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 Perusahaan

4 (Empat) Nilai Budaya Kerja BNI

1. Profesionalisme
2. Integritas
3. Orientasi Pelanggan
4. Perbaikan Tiada Henti

(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

Bank BNI selalu percaya bahwa pegawai merupakan salah satu aset paling berharga bagi organisasi dan perusahaan manapun. Keberlanjutan tidak akan mungkin dicapai tanpa andil dari pegawai. BNI pun berusaha menciptakan kondisi dan pengalaman bekerja terbaik untuk seluruh pegawai. BNI menginginkan setiap

pegawai merasa bangga menjadi bagian dari keluarga BNI serta dapat berkarya dan menorehkan prestasi bersama. Tentunya, tanpa dedikasi dan kerja keras seluruh pegawai, BNI tidak akan mungkin tumbuh dengan baik dan mencapai keberlanjutan. Dalam rangka meningkatkan rasa memiliki (sense of belonging) Pegawai terhadap bank dan sebagai upaya untuk memotivasi Pegawai agar memberikan kinerja yang terbaik, bank memberikan kepada pegawai bonus saham dalam bentuk saham bank.

3.1.4. Logo dan Makna Bank BNI

Sejak berdirinya tahun 1946 hingga tahun 1988, BNI sudah menggunakan logo dengan akronim BNI (Bank Negara Indonesia) yang sekaligus menunjukkan tahun berdirinya 1946. Dengan menggunakan latar belakang berwarna merah dan huruf berwarna kuning, logo ini sangat terlihat sangat mencolok.



Gambar 3.2

Logo BNI tahun 1946-1989

Perubahan logo BNI terjadi pada tahun 1988 dengan merombak total semua bentuk desain dan warnanya. Jika sebelumnya dominan dengan warna merah dan kuning, logo baru BNI pada saat itu lebih dominan warna biru dan sedikit warna oranye. Obyek baru muncul dalam logo BNI, yakni sebuah kapal

layar dengan aksentuasi warna oranye pada badan kapalny. Logo ini lebih terlihat elegan jika dibanding sebelumnya.



Gambar 3.3

Logo BNI 46 tahun 1988-2004

Identitas baru BNI kembali diluncurkan kepada publik pada tahun 2004 lalu. Penyederhanaan logo sangat tampak dari berkurangnya berbagai elemen grafis yang ada pada desain sebelumnya.



Gambar 3.4

Logo Bank BNI yang berlaku sejak tahun 2004 hingga sekarang

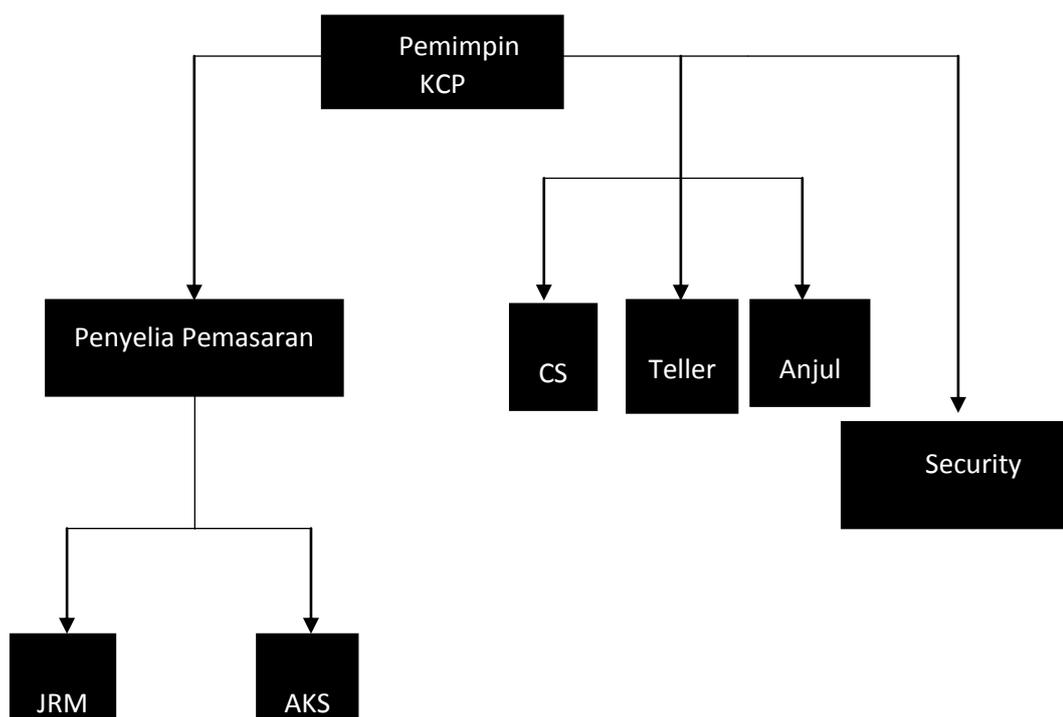
Sebagaimana yang dikutip dari Indonesia.go.id, desain ulang logo dimaksudkan untuk menciptakan suatu identitas yang tampak lebih segar, lebih modern, dinamis, serta menggambarkan posisi dan arah organisasi yang baru. Identitas tersebut merupakan ekspresi brand baru yang tersusun dari simbol 46 dan kata BNI yang selanjutnya dikombinasikan dalam suatu bentuk logo baru BNI. Arti logo dari Bank Negara Indonesia yaitu:

1. Huruf BNI: Hurufnya dibuat dalam warna turquoise baru, yang berarti Kekuatan, Otoritas, Kekokohan, Keunikan dan Citra yang lebih modern.

2. 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.
3. 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 menggunakan 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 PT. Bank Negara Indonesia

Struktur organisasi di PT. Bank BNI KCP Singaparna :



Sumber Data : Diolah langsung Oleh Penulis

3.1.6. Job Description

1. Pemimpin Kantor Cabang Pembantu
 - a. Mempersiapkan, mengusulkan, melakukan negosiasi, merevisi rencana kerja dan anggaran (RKA) dalam rangka mencapai target bisnis yang ditetapkan.
 - b. Membina dan mengkoordinasikan unit-unit kerja di bawahnya untuk mencapai target yang telah ditetapkan.
 - c. 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.
 - d. Mengawasi semua bawahannya dan unit-unit kerja di bawahnya dalam rangka melaksanakan dan mencapai sasaran dari rencana kerja yang telah ditetapkan.
 - e. Melaksanakan kegiatan pemasaran dana, jasa serta kredit dalam rangka memperluas pangsa pasar.
2. Penyelia Pemasaran
 - a. Menyelia langsung kegiatan pemasaran bisnis pada unit kerjanya.
 - b. Mendukung berjalannya program-program peningkatan budayapelayanan (*service culture enhancement*) dari kantor besar.
3. *Junior Relationship Manager (JRM)*
 - a. Melakukan pemasaran/penyaluran produk Business Banking Kredit Usaha Rakyat (KUR) & Kredit Wira Usaha.

- b. Melakukan analisa perkreditan dan memastikan bahwa data/informasi yang disajikan telah lengkap & benar.
 - c. Melaksanakan fungsi sebagai pengusul kredit sesuai dengan kewenangan serta kebijakan/prosedur/ketentuan yang berlaku.
 - d. Melakukan pemantauan perjalanan kredit debitur.
 - e. Bertanggung jawab atas pencapaian target ekspansi urusan ekonomi dan kualitas urusan ekonomi pada segmen kelolaannya.
4. Asisten Kredit Standar (AKS)
- a. Melaksanakan aktivitas pemasaran.
 - b. Analisa kelayakan usaha verifikasi data usaha & agunan.
 - c. Penyusunan struktur fasilitas serta menjaga kualitas produk kredit BNI
5. *Customer Service*
- a. 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 detail layanan yang diberikan tadi.
 - b. 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.
 - c. 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.

d. 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.

6. Teller

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

b. Menyimpan dan mengeluarkan uang ke/dari dalam *main vault*.

c. Mengatur persediaan uang tunai dalam *main vault* jangan sampai melebihi *overnight limit* (terlalu likuid).

d. Memonitor persediaan uang tunai dalam *cash box* teller sesuai batas *overnight limit*nya.

e. Memperhatikan kondisi fisik dan mental para teller. Menyetujui pembayaran dengan nilai nominal diatas *pay out* limit teller.

f. Mencatat setiap penerimaan atau pengeluaran uang kas pada *main vault*.

g. Mengatur dan memonitor posisi keuangan masing-masing teller, apakah cukup untuk melayani kebutuhan transaksi yang terjadi hari ini.

7. Analis Penjualan

a. Menganalisis data yang digunakan untuk mendukung proses penyaluran kredit.

b. Menawarkan fasilitas kredit kepada calon debitur/nasabah.

- c. Membantu proses pengajuan kredit
- 8. Security/Keamanan
 - a. Membantu informasi transaksi di ATM.
 - b. Mendatangi nasabah dan membantu bertransaksinya.
 - c. Mengarahkan mobil ke tempat parkir yang kosong.
 - d. Mengantarkan payung untuk nasabah jika cuaca sedang hujan.
 - e. Membukakan pintu ketika nasabah datang.
 - f. Memberikan pertanyaan tentang tujuan nasabah.
 - g. Menjelaskan tentang cara melakukan transaksi kemana tujuannya nasabah.
 - h. Mengarahkan nasabah ketempat transaksinya.
 - i. Menanyakan apa yang terjadi masalah nasabah.
 - j. Mengarahkan kemana nasabah bias menyelesaikan masalahnya.
 - k. Memberikan nomor antrian kepada nasabah.
 - l. Membantu mengingatkan nasabah ketika mendapat panggilan antrian.

3.2. Metode Penelitian

3.2.1. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan oleh penulis saat melakukan penelitian yaitu menggunakan analisis kualitatif dengan data primer dan sekunder.

Menurut Sugiyono (2017:9) “ Analisis data kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivme atau enterpretatif, digunakan untuk meneliti kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi”.

Menurut Sugiyono (2017:225) “Data primer yaitu sumber data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara)”. Data primer dapat berupa opini subyek (orang) secara individual atau kelompok, dan observasi.

Menurut Sugiyono (2017:225) “ Data sekunder yaitu sumber data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung atau melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain”. Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip.

3.2.2. Teknik Pengumpulan Data

1. Participant Observer

Pengertian (Dalam observasi ini, peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang di amati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Sambil melakukan pengamatan, peneliti ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data, dan ikut merasakan suka dukanya. Dengan observasi partisipan , maka data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam, dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang nampak. Menurut Sugiyono (2008: 203), dalam observasi ini peneliti terlibat dengan kejadian sehari – hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian.

2. In Depth Interview

Menurut Sutopo (2006:72) Pengertian wawancara-mendalam (*In-depth Interview*) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan

pedoman (guide) wawancara dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama. Ciri khusus/Kekhasan dari wawancara-mendalam ini adalah keterlibatannya dalam kehidupan responden/informan.

3. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah proses membaca sejumlah referensi yang rata-rata berupa tulisan (baik buku, artikel, jurnal, dan lain-lain) yang nantinya dijadikan sebagai sumber rujukan untuk tulisan yang disusun. Menurut Sugiyono (2017:291) “Studi kepustakaan merupakan langkah yang penting dimana setelah seseorang peneliti menetapkan topik penelitian, langkah selanjutnya adalah melakukan kajian teoritis dan referensi yang terkait dengan penelitian yang dilakukan”.

3.2.2. Teknik Analisis Data

Teknik analisa data yang digunakan penulis dalam penelitian kualitatif yang berupa reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

1. Pengumpulan Data

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

2. Reduksi Data

Merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada yang penting, dicari tema dan polanya. Data yang telah direduksi akan memberi gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti untuk mengumpulkan data

selanjutnya, dan mencari bila diperlukan. Reduksi data penulis dapatkan dari PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Singapura.

3. Penyajian Data

Kegiatan dalam pembuatan laporan hasil penelitian yang telah dilakukan agar data yang telah dikumpulkan dapat dipahami dan dianalisis sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Penulis mendeskripsikan data-data tentang mekanisme penyaluran kredit BNI Wirausaha pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singapura.

4. Penarikan Kesimpulan

Langkah selanjutnya adalah tahap penarikan kesimpulan berdasarkan penelitian dan melakukan verifikasi data. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang diambil berdasarkan kesaksian seseorang.