

### **BAB III**

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

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

###### **3.1.1. Sejarah Singkat PT. Bank Negara Indonesia**

PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk 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 (BUMN). Selanjutnya, peran BNI sebagai bank yang diberi mandat untuk memperbaiki ekonomi rakyat dan berpartisipasi dalam pembangunan nasional dikukuhkan oleh Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1968 tentang Bank Negara Indonesia 1946.

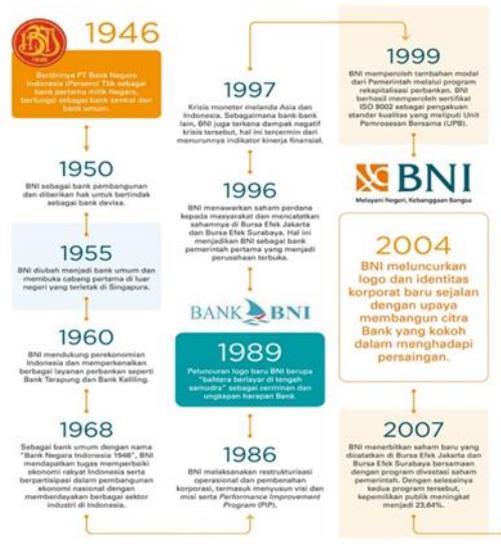
Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 1992, tanggal 29 April 1992, telah dilakukan penyesuaian bentuk hukum BNI menjadi Perusahaan Perseroan Terbatas (Persero). Penyesuaian bentuk hukum menjadi Persero, dinyatakan dalam Akta Nomor 131, tanggal 31 Juli 1992, dibuat di hadapan Muhani Salim, S.H., yang telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia (BNRI) Nomor 73 tanggal 11 September 1992 tambahan Nomor 1 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 Nomor 40 Tahun 2007 tanggal 16 Agustus 2007 tentang Perseroan Terbatas, anggaran dasar BNI telah dilakukan penyesuaian.

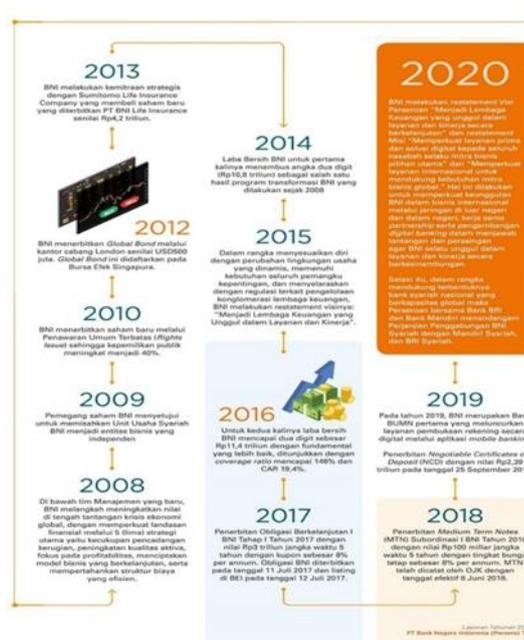
Penyesuaian tersebut dinyatakan dalam Akta Nomor 46 tanggal 13 Juni 2008 yang dibuat di hadapan Fathiah Helmi, S.H., notaris di Jakarta, berdasarkan keputusan Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa tanggal 28 Mei 2008 dan telah mendapat persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, dengan Surat Keputusan Nomor AHU-AH.01.02-50609 tanggal 12 Agustus 2008 dan telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia Nomor 103 tanggal 23 Desember 2008 Tambahan Nomor 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.



Gambar 3.1 Jejak Langkah Bank BNI 1946-2007



Gambar 3.2 Jejak Langkah Bank BNI 2013-2018

<i>Type</i>	: <i>Public</i>
<i>Traded as IDX</i>	: BBNI
<i>Industry</i>	: <i>Banking Financial Services</i>
<i>Founded</i>	: Indonesia (5 July 1946; 75 years ago)
<i>Headquarters</i>	: Wisma 46 Jakarta, Indonesia
<i>Number of locations</i>	: 1,076 offices
<i>Area served</i>	: Australia; Canada; Indonesia; Hong Kong, China; Tokyo, Japan; Osaka, Japan; Seoul, South Korea; Singapore; London, United Kingdom; New York, United States; Yangon, Myanmar.
<i>Key people</i>	: Royke Tumilaar ( <i>President Director/CEO</i> ) Agus Martowardojo ( <i>President Commissioner</i> )
<i>Products</i>	: <i>Consumer Banking</i> ; <i>Corporate Banking</i> ; <i>Credit cards</i> ; <i>Investment banking</i> ;

	<i>Mortgage loans;</i>
	<i>Private banking.</i>
<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 Indonesian (60%)
<i>Number of employees</i>	: 27,211 (2019)
<i>Subsidiaries</i>	: BNI Sekuritas; <i>BNI Multifinance;</i> <i>BNI Life;</i> <i>BNI Remittance;</i> PT Bank BNI Syariah; Dana Pensiun Lembaga Keuangan BNI; PT Graha Sahari Surya Jaya; PT Swadharma Duta Data; Sanwa Bank London <i>Branch</i> ; 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 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 perkembangan-nya 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 terealisasikan 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 (Electronic Data Capture) 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 & Info bank dalam Banking service Excellence Awards 2012;*
5. *Regular Banking - Domestic Banking Carre & 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. Produk PT. Bank Negara Indonesia**

#### **1. BNI Taplus**

BNI Taplus merupakan salah satu produk tabungan BNI yang memberikan nilai tambah kepada nasabahnya berupa suku bunga yang progresif dengan tingkat bunga yang menarik, keikutsertaan dalam program undian berhadiah, dan dapat memilih jenis Kartu Debit BNI Silver, Gold, atau Platinum. Suku bunga tabungan ini cukup lumayan, yaitu sekitar 0,7% sampai 2%.

## 2. BNI Taplus Muda

BNI Taplus Muda merupakan produk tabungan BNI yang dikhususkan bagi anak-anak muda berusia 15-25 tahun. Beberapa fasilitas yang ada di produk ini meliputi fasilitas *e-banking*, BNI CDM (*Cash Deposit Machine*), BNI *Cashless*, dan layanan notifikasi via SMS. Kemudian biaya administrasi juga lebih murah daripada BNI Taplus.

## 3. BNI Taplus Bisnis

BNI Taplus Bisnis adalah jenis tabungan yang dikhususkan bagi pelaku usaha. Produk ini memiliki beberapa fitur kemudahan dan fasilitas untuk menunjang kemudahan dalam berbisnis. Beberapa keunggulan produk ini, antara lain info *cash flow* di setiap akhir bulan, fasilitas notifikasi transaksi melalui SMS, rincian transaksi tercetak lengkap di buku tabungan, dan juga adanya fasilitas *Sweep Account*.

## 4. BNI Tappa

Produk tabungan BNI yang satu ini diperuntukkan bagi pegawai suatu perusahaan yang menjalin kerja sama dengan BNI. Fungsinya sebagai tabungan atau kartu identitas pegawai. Salah satu fasilitas yang diberikan oleh produk ini, yaitu dapat digunakan untuk berbagai macam kebutuhan transaksi di seluruh jaringan BNI.

## 5. BNI Tapma

BNI Tapma atau BNI Taplus Mahasiswa adalah produk tabungan yang diperuntukkan kepada mahasiswa perguruan tinggi yang bekerja sama dengan BNI. Fungsinya untuk memenuhi keperluan membayar SPP, dan lainnya. Dengan

tabungan ini, diharapkan nasabah atau mahasiswa akan memiliki kartu mahasiswa yang berfungsi sebagai kartu identitas untuk keperluan absensi, akses door, dan lain-lain.

#### 6. BNI Haji

Seperti namanya, jenis produk Bank BNI Haji dikhususkan bagi calon nasabah untuk mempersiapkan dana haji. Sehingga, dengan adanya produk ini, diharapkan calon nasabah yang ingin menunaikan ibadah haji tak perlu repot untuk menyiapkan dananya.

#### 7. BNI Tapenas

BNI Tapenas adalah salah satu jenis produk Bank BNI yang berfungsi untuk memudahkan perencanaan masa depan (simpanan berjangka untuk perencanaan keuangan). Kelebihan yang dimiliki adalah tersedia dalam mata uang rupiah dan dolar, bebas menentukan jangka waktu dari 2-18 tahun, hingga bebas menentukan setoran bulanan mulai dari Rp100.000-Rp5.000.000 (kelipatan Rp50.000) atau US\$20-US\$500 (kelipatan US\$10).

#### 8. BNI Taplus Anak

Tak hanya produk Bank BNI yang dikhususkan untuk orang dewasa, BNI juga mengeluarkan produk tabungan khusus untuk anak atau disebut BNI Taplus Anak. Produk tabungan ini merupakan tabungan yang diperuntukkan bagi Anak usia 0 sampai 17 tahun.

## 9. BNI Simpanan Pelajar

Jika BNI Taplus Anak diperuntukkan khusus anak-anak usia 0 tahun sampai 17 tahun, untuk produk Bank BNI satu ini diperuntukkan khusus pada PAUD, TK, SD, SMP, dan SMA sederajat yang diterbitkan secara nasional di seluruh Indonesia.

## 10. TabunganKu

BNI TabunganKu merupakan salah satu produk Bank BNI yang khusus dibuat untuk perorangan. TabunganKu sendiri telah diterbitkan secara bersama oleh BNI dan bank-bank lain di Indonesia untuk mendorong tumbuhnya budaya menabung dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Untuk produk simpanan BNI satu ini persyaratannya cukup mudah dan ringan dengan setoran awal minimal Rp20.000.

## 11. BNI Giro

Produk Bank BNI ini dibuat khusus sebagai sarana transaksi giro. Beberapa kemudahannya antara lain penarikan dana giro dengan menggunakan buku cek dan perintah pembayaran lainnya dan fasilitas kliring antar wilayah. Tak hanya perseorangan, BNI Giro juga melayani segmen non perorangan.

## 12. BNI Deposito

BNI Deposito merupakan simpanan berjangka yang memastikan simpanan yang aman dengan tingkat suku bunga yang menarik. Simpanan berjangka dengan tingkat suku bunga yang kompetitif ini nantinya dapat dijadikan jaminan kredit, dan tersedia dalam banyak mata uang (USD, JPY, GBP, SGD, HKD, EUR). Bunga dari BNI Deposito juga bisa ditransfer ke rekening tabungan giro atau menambah pokok simpanan.

### 13. BNI Dollar

BNI Dollar merupakan jenis tabungan BNI yang mana nasabahnya bisa menabung dalam mata uang asing, yaitu dolar Amerika Serikat, Singapura, dan Australia. Tentunya, produk tabungan BNI dalam mata uang asing dengan nilai tukar yang lebih stabil dan aman.

### 14. BNI Duo

Jenis produk tabungan Bank BNI terakhir berupa simpanan berjangka yang memiliki sistem perhitungan bunga berbunga.

### **3.1.3. Visi dan Misi PT. Bank Negara Indonesia**

Visi Bank Negara Indonesia yaitu:

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

Misi Bank Negara Indonesia:

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.

#### **3.1.4. Statement Budaya**

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

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

##### 6 (Enam) Nilai Perilaku Utama Insan BNI

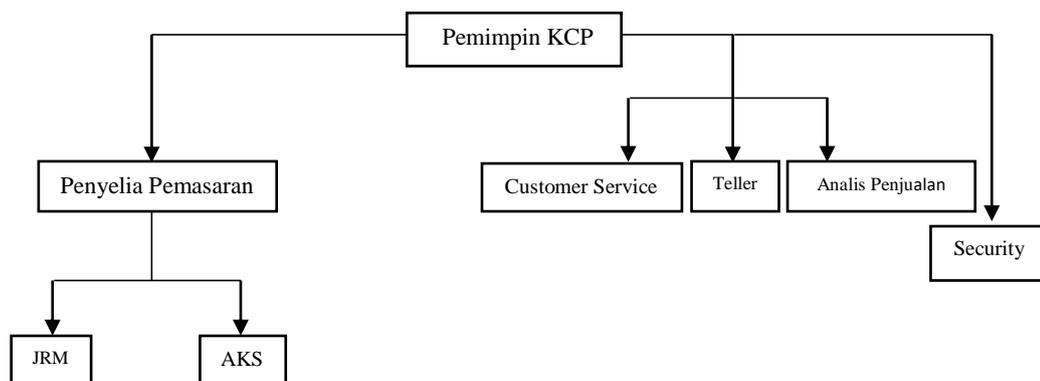
1. Meningkatkan Kompetensi dan Memberikan Hasil Terbaik.
2. Jujur, Tulus dan Ikhlas.
3. Disiplin, Konsisten dan Bertanggungjawab.
4. Memberikan Layanan Terbaik Melalui Kemitraan yang Sinergis.
5. Senantiasa Melakukan Penyempurnaan.
6. Kreatif dan Inovatif.

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.

### 3.1.5. Struktur Organisasi PT. Bank Negara Indonesia

Struktur organisasi dari PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaparna yaitu:



Gambar 3.3 Struktur Organisasi

## 3.1.5.1. Struktur Organisasi

### 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 budaya pelayanan (*service culture enhancement*) dari kantor besar.

## 3. Junior Relationship Manager

- a. Melakukan pemasaran/penyaluran produk *Business Banking Credit 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

- 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, *customer service* 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 *customer service* juga mesti pandai dalam menemukan solusi permasalahan produk layanan yang dialami oleh nasabah.
- c. Membuat berbagai jenis administrasi dalam bank. Sebagai contoh misalnya, seorang *customer service* 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* limitnya.
- 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 ke tempat transaksinya.
- i. Menanyakan apa yang terjadi masalah nasabah.
- j. Mengarahkan kemana nasabah bisa 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

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan penulis, yaitu:

#### 1. Observasi Partisipatif

Kegiatan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara langsung mengadakan penelitian di lokasi penelitian melalui berbagai kegiatan di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaparna.

Menurut Sugiyono (2017:226) dalam observasi partisipatif “Peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian”.

#### 2. Studi Kepustakaan

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. Wawancara Mendalam

Menurut Sugiyono (2017:318) wawancara adalah “Pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu dan dengan wawancara, peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi yang tidak mungkin bisa ditemukan melalui observasi”.

### 1.2.3. Teknik Analisis Data

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

#### 1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data menurut Sugiyono (2017:249) yaitu “Pengumpulan data dapat dilakukan dengan melakukan wawancara, kuisisioner, observasi, atau gabungan ketiganya”.

#### 2. Reduksi Data

Reduksi data menurut Sugiyono (2017:249) berarti “ Merangkum, memilih dan memilah hal-hal penting yang diperoleh dari lapangan yang akan digunakan sebagai bahan laporan”. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah peneliti.

#### 3. Penyajian Data

Menurut Sugiyono (2017:249) “ Yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah teks yang bersifat naratif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya.”

#### 4. Penarikan Kesimpulan

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.