

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN

3.1. Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1. Sejarah dan Profil PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

Didirikan pada tanggal 5 Juli 1946, PT Bank Negara Indonesia (persero) Tbk atau BNI didirikan oleh Margono Djojohadikusumo, yang merupakan satu dari anggota BPUPKI menjadi bank pertama milik negara yang lahir setelah kemerdekaan Indonesia. Lahir pada masa perjuangan kemerdekaan Republik Indonesia, BNI sempat berfungsi sebagai bank sentral dan bank umum sebagaimana tertuang dalam Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 2/1946, sebelum akhirnya beroperasi sebagai bank komersial sejak tahun 1955. Uang Republik Indonesia atau ORI sebagai alat pembayaran resmi pertama yang dikeluarkan Pemerintah Indonesia pada tanggal 30 Oktober 1946 dicetak dan diedarkan oleh Bank Negara Indonesia.

Peranan BNI untuk mendukung perekonomian Indonesia semakin strategis dengan munculnya inisiatif untuk melayani seluruh lapisan masyarakat dari Sabang sampai Merauke pada tahun 1960-an dengan memperkenalkan berbagai layanan perbankan seperti Bank Terapung, Bank Keliling, Bank Bocah dan Bank 47 Sarinah. Tujuan utama dari pembentukan Bank Terapung adalah untuk melayani masyarakat yang tinggal di kepulauan seperti di Kepulauan Riau atau daerah yang sulit dijangkau dengan transportasi darat seperti

Kalimantan. BNI juga meluncurkan Bank Keliling, yaitu jasa layanan perbankan di mobil keliling sebagai upaya proaktif untuk mendorong masyarakat menabung.

Sesuai dengan UU No.17 Tahun 1968 sebagai bank umum dengan nama Bank Negara Indonesia 1946, BNI bertugas memperbaiki ekonomi rakyat dan berpartisipasi dalam pembangunan ekonomi nasional.

Segmentasi nasabah juga telah dibidik BNI sejak awal dengan dirintisnya bank yang melayani khusus nasabah wanita yaitu Bank Sarinah di mana seluruh petugas bank adalah perempuan dan Bank Bocah yang memberikan edukasi kepada anak-anak agar memiliki kebiasaan menabung sejak dini. Pelayanan Bank Bocah dilakukan juga oleh anak-anak. Bahkan sejak 1963, BNI telah merintis layanan perbankan di perguruan tinggi saat membuka Kantor Kas Pembantu di Universitas Sumatera Utara (USU) di Medan. Saat ini BNI telah memiliki kantor layanan hampir di seluruh perguruan tinggi negeri maupun swasta terkemuka di Indonesia.

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

- a. Visi BNI Menjadi lembaga Keuangan yang unggul dalam layanan dan kinerja secara berkelanjutan.
- b. 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. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

Budaya kerja BNI yaitu "PRINSIP 46" merupakan tuntunan perilaku insan BNI terdiri dari:

- a. 4 (Empat) Budaya Kerja BNI
 - 1) Profesionalisme
 - 2) Integritas
 - 3) Orientasi Pelanggan
 - 4) Perbaikan Tiada Henti.
- b. 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 Melah Kemitrsan yang Sinergis
 - 5) Senantian Melakukan Penyempurnaan
 - 6) Kreatif dan Inovatif

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



Sumber: BNI KCP Ciamis, 2023

Gambar 3. 1

Logo BNI

Sejak berdirinya tahun 1946, BNI sudah menggunakan logo dengan akronim BNI (Bank Negara Indonesia) yang sekaligus menunjukkan tahun bendirinya 1946. Desain ulang logo dimaksudkan untuk menciptakan suatu identitas yang tampak lebih segar, lebih modern, dinamis, serta menggambarkan posisi dan arah ugasan yang baru. Idemitas tersebut merupakan ekspresi band haru yang terdan sibel 46 dan kas IN yang selanjutnya dikombinasikan dalam satu bentuk logo baru BNI.

a. Penggunaan Huruf

Huruf BNI dibuat dalam warna turquoise baru, untuk mencerminkan kekuatan, otoritas, kekokohan, keunikan dan citra yang lebih modern Huruf tersebut dibuat secara khusus untuk menghasilkan struktur yang orisinal dan unik.

b. Simbol 46

Angka 46 merupakan simbolisasi tanggal kelahiran BNI, sekaligus mencerminkan warisan sebagai bank pertama di

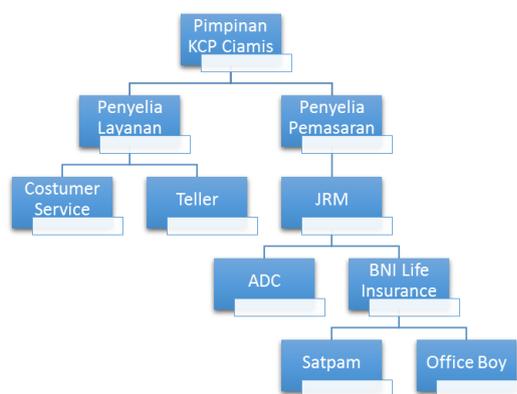
Indonesia Dalam logo int angka 46 diletakkan secara diagonal menembus kotak berwarna jingga untuk menggambarkan BNI baru yang modern.

c. Palet Warna

Palet warna korporat telah didesain ulang, namun tetap mempertahankan warna korporat yang lama, yakni turquoise dan jingga. Warna turquoise yang digunakan pada logo baru ini lebih gelap, kuat mencerminkan citra yang lebih stabil dan kokoh. Warna jingga yang baru lebih cerah dan kuat, mencerminkan citra lebih percaya diri dan segar.

Logo 46 dan BNI mencerminkan tampilan yang modern dan dinamis. Sedangkan penggunaan warna korporat baru memperkuat identitas tersebut. Hal ini akan membantu BNI melakukan diferensiasi di pasar perbankan melalui identitas yang unik, segar dan modern.

3.1.5. Struktur Organisasi Bank Negara Indonesia KCP Ciamis



Sumber: BNI KCP Ciamis, 2023

Gambar 3. 2

Struktur organisasi BNI KCP Ciamis

3.1.6. Job Description PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. KCP Ciamis

a. Pimpinan Kantor Cabang Pembantu

Tugas dan tanggung jawab Pemimpin Kantor Cabang Pembantu adalah sebagai berikut:

- 1) Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur bidang pemasaran, perkreditan, dan jasa bank
- 2) Memasarkan dana dan jasa bank kepada nasabah bukan nasabah
- 3) Mengelola pelayanan produk dan jasa, serta melakukan penjualan silang (*Cross Selling*) produk dan jasa bank
- 4) Mengelola pembinaan kepada nasabah prima
- 5) Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur di bidang pelayanan nasabah dan operasional bank
- 6) Merencanakan, mengembangkan, melaksanakan, dan mengelola pelayanan produk dan jasa bank
- 7) Mengelola pelayanan kartu ATM, pelayanan transaksi, serta mengelola kas ATM
- 8) Melaksanakan kepatuhan terhadap sistem prosedur, peraturan Bank Indonesia, serta peraturan perundang-undangan lainnya yang berlaku
- 9) Mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas pokok, fungsi, dan kegiatannya.

b. *Analisa Kredit Standar/ Junior Relationship Manager (JRM)*

Tugas Analisa Kredit Standar/*Junior Relationship Manager* (JRM) adalah sebagai berikut:

- 1) Memonitor pemakaian fasilitas pinjaman debitur secara periodik dan konsisten,
- 2) Memonitor jalanya usaha dan kelangsungan usaha debitur secara periodik dan konsisten, dan.
- 3) Menjaga komunikasi dengan debitur terutama yang usahanya sangat rentan dengan kondisi makro/mikro ekonomi, kebijakan pemerintah.

c. *Administrasi Kredit*

Tugas Administrasi Kredit adalah sebagai berikut:

- 1) Melakukan pengadministrasian dokumen-dokumen kredit atau memfile dokumen-dokumen kredit, dan
- 2) Memelihara dokumen-dokumen seluruh debitur, memonitor kredit jatuh tempo (expired).

d. *Customer Service*

Seorang *Customer Service* memiliki tugas sebagai berikut:

- 1) Memberikan pelayanan kepada nasabah yang berkaitan dengan pembukaan rekening tabungan, giro, pembukaan deposito, permohonan nasabah yang lainnya. Disamping itu memberikan informasi se jelas mungkin mengenai berbagai produk dan jasa

yang ingin diketahui dan diminati kepada nasabah atau calon nasabah

- 2) Menerima, melayani dan mengatasi permasalahan dan komplain yang disampaikan oleh nasabah sehubungan dengan ketidakpuasan atas pelayanan
- 3) Mengadministrasikan daftar hitam Bank Indonesia dan daftar rehabilitasi nasabah serta file nasabah serta mengadministrasikan resi permintaan dan pengembalian buku cek dan bilyet giro serta surat kuasa.
- 4) Memberikan informasi tentang saldo dan mutasi nasabah.
- 5) Memperkenalkan dan menawarkan produk dan jasa bank.

e. *Teller*

Tugas seorang *Teller* adalah sebagai berikut:

- 1) *Teller* pada pagi hari menerima sejumlah uang tunai dari kuasa kas (*Head Teller*) setelah menandatangani tanda terimanya.
- 2) *Teller* harus menerima setoran tunai dan menandatangani bukti setorannya
- 3) *Teller* berhak membayar tunai, pencairan uang giral (cek, wesel dan (L/C) dan menandatangani jika syarat-syaratnya terpenuhi.
- 4) *Teller* wajib menghitung, menyortir dan mengikat rapi semua uang tunai setelah kas ditutup untuk umum.

- 5) *Teller* harus menyetorkan saldo uang tunai kepada kuasa kas, setelah menghitungnya dengan benar dan kuasa kas harus menandatangani tanda terimanya.
- 6) *Teller* harus mengelola, menyusun administrasi dan menjaga semua uang tunai yang ada di dalam kekuasaannya dengan bank.

f. *Satpam/Security*

Berikut ini adalah tugas Satpam di bank:

- 1) Mengawasi seluruh wilayah bank mulai dari radius lokasi bank sampai dengan pintu masuk dan ruangan dalam bank
- 2) Membuka pintu, menyambut dan memberi salam dengan ramah kepada setiap nasabah yang akan masuk ke dalam bank
- 3) Memeriksa bawaan nasabah jika sikap dan tindakannya terlihat mencurigakan
- 4) Menanyakan keperluan nasabah dan memberikan nomor antrian kepada nasabah sesuai dengan keperluan nasabah serta memberikan petunjuk dan arahan yang baik jika ada nasabah yang bertanya dan memerlukan informasi
- 5) Membantu mengingatkan nasabah ketika mendapat panggilan antrian.

g. *Office Boy*

- 1) Mengkoordinasikan pemeliharaan kebersihan lingkungan kantor.

- 2) Membantu rekan kerja atau staf manajemen lainnya dalam melakukan tanggung jawab kebersihan dan pemeliharaan lingkungan sekitar kantor.
- 3) Menangani proyek pemeliharaan dan perbaikan fasilitas dan perangkat kantor.
- 4) Memberikan asistensi kepada personel manajemen dalam melakukan tugasnya di kantor.
- 5) Memantau penggunaan perangkat dan persediaan ATK di tempat kerja.
- 6) Berhubungan dengan pertanyaan atau kebutuhan pengunjung dan pekerja di kantor.
- 7) Mengatur dan menyimpan file
- 8) Mengumpulkan dan mendistribusikan kurir atau paket pekerja dan mencari serta menyortir pesan.
- 9) Mengirim dan menerima faksimili serta melakukan aktivitas terkait seperti fotokopi.

h. Asuransi

Tugas seorang Asuransi adalah sebagai berikut:

- 1) Memberikan jaminan perlindungan dari resiko-resiko kerugian yang di derita satu pihak, dan
- 2) Dasar bagi pihak bank untuk memberikan kredit karena bank memerlukan jaminan, perlindungan atas agunan yang diberikan oleh peminjam uang.

3.1.7. Jaringan Usaha Kegiatan dan Kinerja Usaha Terkini

a. Jaringan Usaha Kegiatan Bank Negara Indonesia

Aktivitas perbankan seperti menabung, kredit, dan lainnya kini tidak perlu lagi dikeluhkan oleh warga pelosok desa yang jauh dari fasilitas bank Karena Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah melaunching layanan keuangan tanpa kantor (Brachless Banking) dalam rangka keuangan inklusil, yang disingkat dengan "Laku Pandai".

Program Laku Pandai merupakan layanan yang memiliki sasaran utama masyarakat kecil di pedesaan yang mana memiliki tiga produk unggulan, yakni tabungan kredit mikro dan asuransi mikro. Masing-masing bank penyelenggara wajib memiliki Agen untuk bisa membantu masyarakat di sekitar lingkungan tanpa perlu ke kantor Bank Negara Indonesia (BNI) dalam hal ini telah menjalankan program Laku Pandai yang dinamakan Agen46.

Agen 46 adalah pihak ketiga yang bekerja sama dengan BNI dalam menyediakan layanan perbankan kepada masyarakat dalam rangka keuangan inklusif yang dapat berupa layanan Laku Pandai, layanan keuangan digital dan *e-payment* seperti pembayaram listrik, PDAM, pulsa, pembayarn BPJS, serta layanan lain seperti setor tunai, tarik tunai, dan transfer uang ke sesama bank, hingga pembukaan rekening akun Pandai.

Agen⁴⁶ juga memiliki fungsi mengenakan berbagai produk perbankan kepada masyarakat yang *unbankable* dan *bankable* Agar layanan ini benar-benar dirasakan masyarakat daerah pelosok.

b. Kinerja Usaha Terkini Bank Negara Indonesia

PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. (BBNI) mengumumkan meraih laba bersih sebesar Rp13,7 triliun pada kuartal III/2022, naik 76,8 persen secara tahunan (year-on-year/yoy). Direktur Utama BNI Royke Tumilaar mengatakan bahwa perolehan laba bersih ini tetap dapat diraih meski perseroan menjalankan fungsi intermediasi secara selektif. Hasilnya, penyaluran kredit perseroan terkerek 9,1 persen yoy menjadi Rp622,61 triliun. Royke mengatakan penyaluran kredit berfokus pada segmen berisiko rendah, dan debitur top tier di setiap sektor industri yang prospektif. Diharapkan eksposur kredit berkualitas tinggi ini berdampak pada kualitas kredit BNI dalam jangka panjang.

Kuatnya dana murah atau CASA dari emiten bank bersandi BBNI ini tecermin dari rasio CASA yang mencapai 70,9 persen dari total dana pihak ketiga (DPK). Angka ini menjadi pencapaian tertinggi dalam beberapa tahun terakhir. Dengan performa tersebut, Net Interest Income BNI tumbuh 5,2 persen yoy menjadi Rp 30,2 triliun. Pendapatan non-bunga juga tumbuh baik mencapai 7,8

persen yoy menjadi Rp11 triliun, yang didorong oleh transaksi digital dan fee dari bisnis sindikasi.

BBNI mencetak pendapatan operasional sebelum pencadangan atau pre-provisioning operating profit (PPOP) sebesar Rp 25,8 triliun atau meningkat 9,7 persen yoy. Jika menilik ke belakang, BBNI sampai dengan kuartal II/2022 telah meraup laba bersih sebesar Rp8,8 triliun. Perolehan tersebut tumbuh 75,1 persen secara tahunan (year-on-year/yoy).

BNI juga mampu mencatatkan margin bunga bersih atau net interest margin (NIM) stabil pada kisaran 4,7 persen, kemudian ditopang oleh pencapaian pendapatan non-bunga pada semester I/2022 yang mencapai Rp7,6 triliun atau naik 11 persen yoy. Adapun peningkatan laba BBNI tercipta karena fungsi intermediasi terus menguat. Sampai dengan kuartal II/2022, perseroan mencatatkan penyaluran kredit sebesar Rp620,42 triliun atau naik 8,9 persen dibandingkan periode yang sama tahun lalu. Kinerja penghimpunan dana masyarakat juga tetap kuat dengan dana pihak ketiga (DPK) mencapai Rp 691,84 triliun, naik 7,0 persen yoy. DPK tersebut didominasi oleh dana murah atau current account saving account (CASA) dengan porsi 69,2 persen dari total DPK.

3.2. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan tertentu, menurut Sugiyono (2013:3) menyatakan bahwa

“Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian yang didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis”. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Menurut Mukhtar (2013:10) “Metode penelitian deskriptif kualitatif adalah sebuah metode yang digunakan peneliti untuk menemukan pengetahuan atau teori terhadap penelitian pada satu waktu tertentu”.

3.2.1 Jenis dan Sumber Data

a. Jenis Data

Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data kualitatif. Data kualitatif yaitu data yang disajikan dalam bentuk kata verbal bukan dalam bentuk angka. Jenis data kualitatif yang diperoleh ialah dari hasil wawancara langsung dengan karyawan PT. Bank Negara Indonesia (persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciamis. Membahas mengenai prosedur pelaksanaan dan restrukturisasi kredit usaha rakyat, yang mana data yang diperoleh tersebut dijadikan sebagai bahan referensi oleh penulis untuk menyusun laporan penelitian dalam tugas akhir.

b. Sumber Data

- 1) Data primer Yaitu data yang diperoleh melalui pengamatan dan wawancara langsung dengan pimpinan dan karyawan Bank Negara Indonesia (PERSERO) TBK. Kantor Cabang Pembantu Ciamis tentang masalah- masalah yang akan diteliti, seperti

data-data perkreditan dan restrukturisasi kredit serta studi kasus pemberian fasilitas restrukturisasi.

- 2) Data sekunder Yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen atau laporan dari Bank Negara Indonesia (PERSERO) TBK. Kantor Cabang Pembantu Ciamis, antara lain berupa laporan-laporan perkreditan dan berbagai sumber lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, kualitas riset sangat tergantung pada kualitas dengan kelengkapan data yang dihasilkan. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data lazimnya menggunakan studi kepustakaan dan studi lapangan.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

a. Studi Kepustakaan

Menurut Sugiyono (2015: 140) studi kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literatur literatur ilmiah.

Melalui studi kepustakaan ini peneliti mengumpulkan informasi dan data secara mendalam melalui berbagai literatur, buku, catatan, majalah, referensi lainnya, serta hasil penelitian

sebelumnya yang relevan, untuk mendapatkan jawaban dan tinjauan pustaka mengenai masalah yang akan diteliti.

b. Studi Lapangan

Studi lapangan ialah kegiatan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara langsung melakukan penelitian di lokasi penelitian dengan melalui berbagai kegiatan observasi langsung, dokumentasi dan wawancara mendalam, dan *partcipant observation*.

Participant observation menurut Sugiyono (2017:229) adalah observasi yang peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari obyek yang sedang diteliti. Sambil melakukan pengamatan, peneliti ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data dan ikut merasakan suka dukanya. Data yang diperoleh dapat lebih lengkap, tajam sampai mengetahui tingkat makna.

Menurut Yusuf (2014: 372) mengatakan bahwa wawancara adalah salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Menurut Kriyantono (2020, 291-293) wawancara mendalam merupakan suatu cara mengumpulkan data dan informasi yang dilaksanakan dengan tatap muka dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam. Wawancara mendalam antara peneliti dengan yang diteliti yaitu informan di PT. Bank Negara Indonesia (persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciamis terjalin dengan baik dan mendalam.

Dengan melakukan wawancara ini peneliti dapat memperoleh data dan informasi yang lebih banyak, data-data dalam penelitian ini berupa informasi-informasi yang berkaitan dengan prosedur pelaksanaan dan restrukturisasi kredit usaha rakyat (KUR) di PT. Bank Negara Indonesia (PERSERO) TBK. Kantor Cabang Pembantu Ciamis.

Teknik wawancara dalam penelitian ini ialah dengan wawancara bebas terpimpin, artinya pertanyaan yang dilontarkan tidak terpaku pada pedoman wawancara dan dapat di perdalam maupun dikembangkan sesuai dengan situasi dan kondisi di PT. Bank Negara Indonesia (persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciamis.

3.2.3 Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan adalah teknik penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2019) menyatakan, “Penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*)”. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif mencakup hasil pengumpulan data, penyajian data (*data display*), dan reduksi data. Dari hasil analisis data yang kemudian dapat ditarik kesimpulan berikut ini adalah teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti:

1. Pengumpulan data

Pada saat pengumpulan data, peneliti mengumpulkan semua jenis data yang dibutuhkan secara objektif dengan cara melaksanakan wawancara pada informan pada saat melaksanakan observasi lapangan.

2. Reduksi data

Dalam reduksi data, peneliti menyaring data informasi yang telah di dapat untuk memfokuskan pada tema yang akan diteliti sehingga peneliti harus memilah data yang penting untuk penelitian dan membuang yang sekiranya tidak diperlukan untuk bahan penelitian

3. Penyajian data (*display data*)

Setelah melakukan penyaringan data, peneliti menyajikan data dalam bentuk uraian, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Dengan menyajikan data maka akan mudah memahami apa yang telah dipahami tersebut.

4. Pengambilan kesimpulan

Dari semua data yang di peroleh peneliti melakukan penarikan kesimpulan secara menyeluruh sebagai hasil dari adanya penelitian, pada tahap ini peneliti melakukan penarikan kesimpulan setelah di lakukan reduksi dan penyajian data, proses ini merupakan tahap terakhir dari teknik analisis data.