

## **BAB III**

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

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

##### **3.1.1 Sejarah Singkat PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk**

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, BNI Ventures, BNI Remittance dan Bank Mayora.

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.

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

Adapun Visi dan Misi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk adalah sebagai berikut:

**Visi:** Menjadi Lembaga Keuangan yang terunggul dalam layanan dan kinerja secara berkelanjutan.

**Misi:** Memberikan layanan prima dan solusi digital kepada seluruh nasabah selaku mitra bisnis pilihan utama.

- a. Memperkuat layanan internasional untuk mendukung kebutuhan Mitra Bisnis Global.
- b. Meningkatkan nilai investasi yang unggul bagi Investor.
- c. Menciptakan kondisi terbaik bagi Karyawan sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi.
- d. Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada lingkungan dan Masyarakat.
- e. Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola perusahaan yang baik bagi industri.

### **3.1.3 Statement Budaya Perusahaan PT. Bank Negara Indonesia (Persero)**

#### **Tbk**

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

#### **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, konsistensi, dan bertanggung jawab.
4. Memberikan layanan terbaik melalui kemitraan yang sinergis.

5. Senantiasa melakukan penyempurnaan.
6. Kreatif dan inovatif.

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



Sumber: <https://www.bni.co.id/id-id/>

**Gambar 3.1.** Logo Bank Negara Indonesia

Penjelasan makna dari logo PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.:

#### 1. Filosofi Logo

Identitas baru BNI merupakan hasil desain ulang untuk menciptakan suatu identitas yang tampak lebih segar, lebih modern, dinamis, serta menggambarkan posisi dan arah organisasi yang baru. Identitas tersebut merupakan ekspresi brand yang tersusun dari symbol “46” dan kata “BNI” yang selanjutnya dikombinasi dalam satu bentuk logo baru BNI.

#### 2. Huruf BNI

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.

### 3. Simbol 46

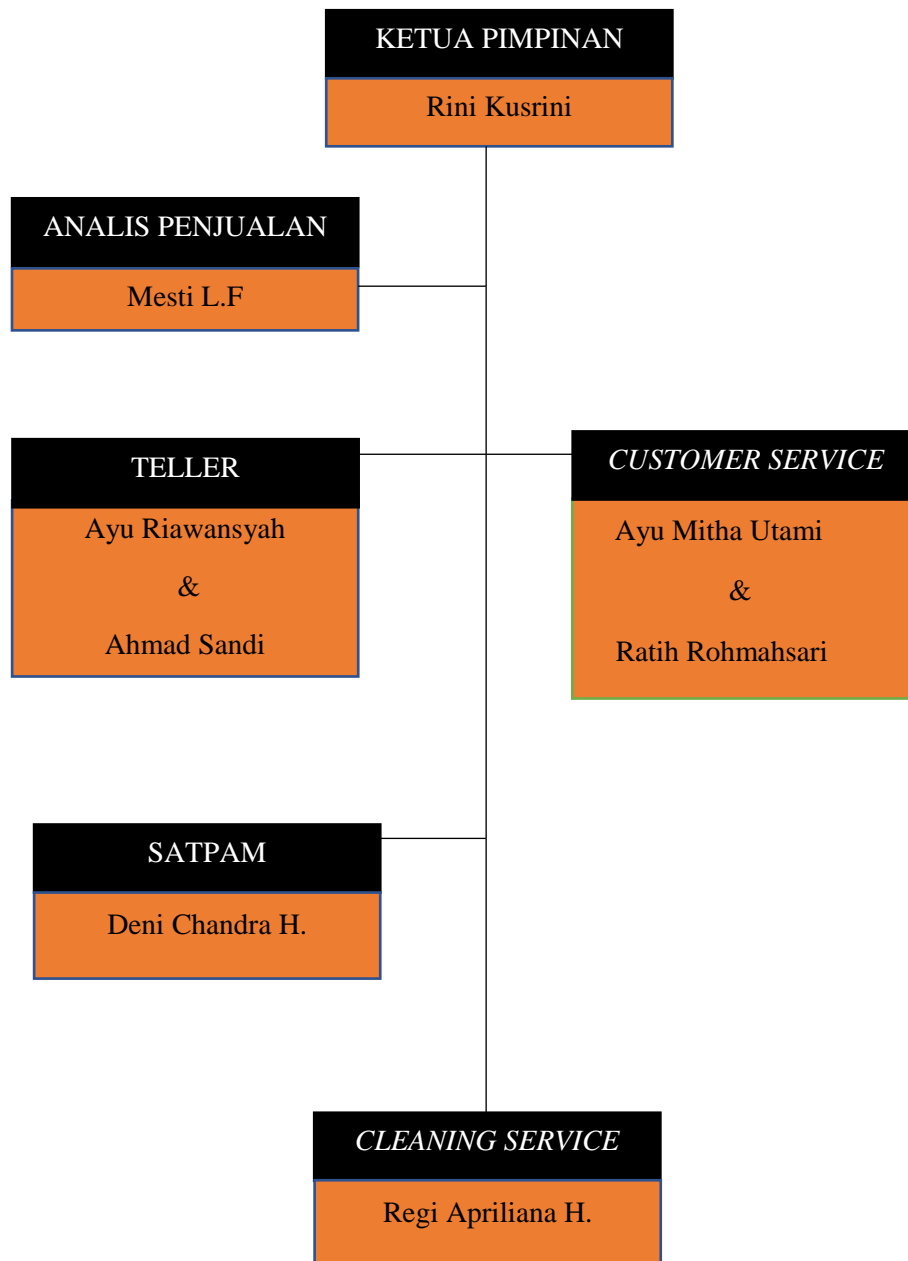
Angka 46 merupakan simbolisasi tahun kelahiran BNI, sekaligus mencerminkan warisan sebagai bank pertama di Indonesia. Dalam logo ini, angka “46” diletakkan secara diagonal menembus kotak berwarna jingga untuk menggambarkan BNI baru yang modern.

### 4. Palet Warna

Palet warna korporat yang telah di desain 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 PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk



*Sumber: BNI KCP UNSIL, Data diolah penulis.*

**Gambar 3.2.** Struktur BNI KCP UNSIL

Berdasarkan struktur organisasi diatas, dapat diketahui tugas dan fungsi sesuai jabatan masing-masing, yaitu:

1. Pimpinan

- a. Mengawasi seluruh aktivitas operasional perbankan di kantor.
- b. Memimpin operasional pemasaran produk-produk di Bank Negara Indonesia.
- c. Mencari target pendanaan/*funding*.
- d. Mengkoordinir tim kredit yang wilayah kerjanya berada dalam wilayah kerja kantor kas untuk mencapai target yang ditetapkan.
- e. Mengembangkan kompetensi karyawan di dalam lingkup grupnya.
- f. Mereview Standar *Operating Produce* (SOP).

2. Analis Penjualan

- a. Membuat jadwal kegiatan tim pemasaran produk-produk yang dibuat oleh perusahaan.
- b. Memonitor atau memantau progress pekerjaan yang dilakukan oleh marketing.
- c. Bertanggung jawab dalam melaksanakan koordinasi dalam membina Kerjasama tim yang solid.
- d. Bertanggung jawab dalam mencapai suatu target yang telah ditetapkan dan sesuai aturan yang dibuat oleh perusahaan..



### 3. *Customer Service*

- a. Melayani nasabah yang datang untuk kepentingan administrative.
- b. Melayani dan menyelesaikan setiap keluhan atau complain nasabah dengan cepat.
- c. Memberikan penjelasan secara singkat dan jelas kepada nasabah mengenai produk Bank Negara Indonesia.

### 4. Teller

- a. Melayani transaksi perbankan di kantor kas.
- b. Menerima modal awal untuk membuka transaksi.
- c. Mencocokkan jumlah modal awal secara fisik dengan yang tertulis. di form.
- d. Membuka dan mengaktifkan system untuk operasional transaksi.
- e. Melakukan *entry* data ke dalam system.
- f. Menghitung total transaksi kas yang dilakukan pada hari itu.
- g. Menandatangani laporan harian kas.

#### **3.1.6 Produk PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk**

Produk dan layanan yang disediakan di Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. KCP Universitas Siliwangi terdiri dari Produk Penghimpun Dana, Produk Pembiayaan dan Produk Asuransi yang dapat digunakan oleh nasabah. Produk tersebut sudah dikenali masyarakat luas, produk-produk dari PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. terbagi menjadi tiga produk yang berbeda kegunaan produk tersebut yaitu produk penghimpun dana, produk

pembiayaan dan produk asuransi. Adapun penjelasan dari ketiga produk tersebut bisa kita lihat, yaitu:

#### 1. Produk Penghimpun Dana

##### a. BNI Taplus

Produk tabungan BNI yang memberi nilai tambah kepada nasabahnya berupa suku bunga yang progresif dengan tingkat bunga yang menarik, keikutsertaan dalam program undian dan dapat memilih jenis Kartu Debit (Silver, Gold dan Platinum). Produk ini bisa menggunakan fitur *face recognition* dalam pembukaan rekening produk ini.

##### b. BNI Taplus Bisnis

BNI Taplus Bisnis merupakan jenis tabungan yang diperuntukan bagi pelaku usaha dengan beberapa fitur kemudahan dan fasilitas untuk menunjang kemudahan dalam berbisnis. Produk ini biasanya digunakan oleh pemilik usaha untuk menghimpun dana usaha dan bisnisnya..

##### c. BNI Taplus Anak

BNI Taplus Anak adalah tabungan yang diperuntukkan bagi anak usia 0 sampai dengan 17 tahun. Beberapa manfaat yang ada pada produk ini yaitu bebas biaya pengelolaan rekening, buku tabungan

dan kartu ATM/debit tercetak nama anak sendiri, dan kartu ATM/debit dapat didesain menggunakan foto anak.

d. BNI Taplus Muda

BNI Taplus Muda merupakan produk tabungan yang diperuntukkan bagi anak muda Indonesia mulai dari usia 17 tahun sampai dengan 35 tahun. Beberapa fasilitas yang ada pada produk ini meliputi fasilitas e-banking, BNI CDM, BNI Cashless, layanan notifikasi via SMS dan juga bisa melakukan pembukaan rekening tabungan ini dengan fitur *face recognition*.

e. BNI Giro

BNI Giro merupakan sarana transaksi keuangan yang bisa digunakan untuk usaha maupun untuk keperluan keluarga karena mempunyai begitu banyak fasilitas yang menguntungkan. Beberapa kemudahan dari jenis tabungan ini, diantaranya penarikan dana giro dengan menggunakan buku cek dan perintah lainnya serta fasilitas kliring antar wilayah.

f. BNI Dollar

Produk tabungan simpanan BNI dalam mata uang asing dengan nilai tukar yang lebih stabil dan aman. sebagai investasi bagi nasabah keuntungannya suku bunga valas yang menarik, pilihan mata uang USD, SGD, dan AUD, serta dana BNI Dollar dapat dijamin untuk mendapatkan kredit. Produk ini digunakan untuk

nasabah yang ingin investasi dengan menyimpan mata uang asing untuk mendapatkan suku bunga valas.

g. BNI Tappa

BNI Tappa merupakan produk tabungan BNI yang diperuntukan untuk pegawai suatu perusahaan yang menjalin kerja sama dengan BNI atau lembaga, Asosiasi dan Organisasi profesi yang memilih bank BNI sebagai salah satu sarana tabungan kartu identitas anggotanya.

h. BNI Haji

Produk tabungan BNI Haji yaitu tabungan meringankan persiapan dana untuk Ibadah Haji.

i. BNI 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.

j. BNI Simpanan Pelajar

Tabungan untuk siswa PAUD, TK, SD, SMP, dan SMA sederajat yang diterbitkan secara nasional di seluruh Indonesia. Beberapa manfaatnya adalah mendorong anak untuk gemar menabung, memberikan edukasi tentang keuangan kepada anak sejak dini, dan

melatih pengelolaan keuangan anak yang masih bersekolah agar menabung untuk persiapan masa yang akan datang.

k. Tabunganku

Tabunganku adalah produk simpanan BNI dengan persyaratan mudah dan ringan setoran awal minimal Rp 20.000.

2. Produk Pembiayaan

a. BNI Griya

Fasilitas pembiayaan konsumtif yang dapat digunakan untuk tujuan pembelian, pembangunan, *Top Up*, *Refinancing*, atau *Take Over* properti berupa rumah tinggal, villa, apartemen, kondominium, rumah toko, rumah kantor, atau tanah kaveling yang besarnya disesuaikan dengan kebutuhan pembiayaan dan kemampuan membayar Kembali masing-masing pemohon.

b. BNI Griya Multiguna

Kredit yang diberikan kepada anggota masyarakat dengan agunan berupa property siap huni dengan kepemilikan agunan atas nama pemohon atau pasangan pemohon (suami/istri) sepanjang tidak ada perjanjian pisah harta.

c. BNI Fleksi

Fasilitas Kredit Tanpa Agunan (KTA) yang diberikan kepada pegawai aktif yang mempunyai penghasilan tetap yang pembayaran gajinya disalurkan melalui BNI, untuk keperluan konsumtif yang tidak bertentangan dengan peraturan maupun Undang-Undang yang berlaku.

d. BNI Instan

Kredit yang dijamin dengan Simpanan dalam bentuk Deposito/Giro/Tabungan yang diterbitkan BNI atau yang dijamin dengan ORI yang dibeli nasabah di BNI/bank lain/perusahaan sekuritas sebagai agen penjual dan disimpan di Sub Registry sesuai ketentuan yang diatur sesuai perjanjian nasabah dengan perusahaan terkait dengan simpanan yang digunakan oleh nasabah dengan bentuk deposito, giro ataupun tabungan.

e. BNI Fleksi Pensiun

Fasilitas kredit lunak yang diberikan kepada calon pensiun dan pensiunan yang mempunyai penghasilan tetap, untuk keperluan konsumtif sepanjang tidak melanggar ketentuan internal dan eksternal yang berlaku.

### 3. Produk Asuransi

a. Blife Perisai Prima

Blife Perisai Prima merupakan produk yang memberikan proteksi terhadap risiko kematian dan pengganti biaya perawatan di Rumah Sakit akibat kecelakaan. Produk asuransi ini sangat bermanfaat bagi nasabah untuk mendapatkan jaminan disaat keadaan darurat.

b. Blife *Term Pro*

Blife *Term Pro* memberikan perlindungan untuk menjamin kelanjutan pendapatan Tertanggung meninggal dunia dengan dua pilihan plan manfaat ada saat Tertanggung mencapai akhir masa pertanggungansan yaitu tanpa pengembalian Premi atau 110% Pengembalian Premi.

c. Solusi Pintar

Program Asuransi Jiwa yang dibuat oleh PT.Bank Negara Indonesia ( Persero ) Tbk. memberikan perlindungan seumur hidup atau sampai dengan usia 90 tahun dengan masa pembayaran premi terbatas. Ansuransi ini sangat menguntungkan nasabah untuk masa yang akan datang dan menjamin nasabah dalam ansuransi sumur hidup.

d. Maksima Sehat

Memberikan penggantian biaya perawatan di Rumah Sakit yang diakibatkan oleh penyakit ataupun kecelakaan serta termasuk didalamnya pemberian santunan terhadap risiko kematian, produk ini sama halnya dengan asuransi kehidupan bagi nasabah yang memiliki produk ini.

### 3.1.7 Jaringan Usaha

PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Universitas Siliwangi memiliki jaringan usaha Untuk menjaga jumlah Dana Pihak Ketiga (DPK) serta memasarkan produk BNI secara keseluruhan, PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Kantor Cabang Pembantu Universitas Siliwangi sampai saat ini menjalin kerja sama dengan lembaga pendidikan, seperti berkerja sama dengan Universitas Perjuangan, Universitas Muhammadiyah Tasikmalaya, Universitas Siliwangi, SMKN 2 Tasikmalaya dan Institut Agama Islam Tasikmalaya dan lain- lain.

Selain itu, PT. Bank Negara Indonesia (persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Universitas siliwangi bekerja sama juga dengan BPR ARTHA GALUNGGUNG untuk membantu memfasilitasi perkreditan yang menjadi sebuah *support* sistem terkait fasilitas perkreditan yang dibantu oleh BPR ARTHA GALUNGGUNG kepada PT. Bank Negara Indonesia (persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Universitas siliwangi.



## **3.2 Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2018: 9) Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme atau enterpretif, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan observasi, wawancara, dokumentasi), data yang diperoleh cenderung data kualitatif, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif bersifat untuk memahami makna, memahamo keunikan, mengkonstruksi fenomena, dan menemukan hipotesis.

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

Jenis data yang dipilih yaitu deskriptif kualitatif merupakan data yang berbentuk kata-kata atau verbal. Cara yang dilakukan melalui pengumpulan data. Dalam pengumpulan data-data yang diperlukan untuk tugas akhir, penulis menggunakan sumber data sebagai berikut:

1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya. Dalam menyusun tugas akhir ini, data primer yang digunakan adalah wawancara langsung di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Universitas Siliwangi sedangkan obeservasinya langsung kepada pekerjaan yang akan dituju.

## 2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung oleh peneliti, tapi telah berjenjang melalui sumber tangan kedua atau ketiga. Data sekunder dikenal juga sebagai data-data pendukung atau pelengkap data utama yang dapat digunakan oleh peneliti. Jenis data sekunder ini dapat berupa gambar-gambar, dokumentasi grafik, manuskrip, tulisan-tulisan tangan, dan berbagai dokumentasi lainnya.

### 3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

#### a. *Participant Observer*

Sugiyono (2018: 106) *Participant observer* merupakan teknik pengumpulan data yang di mana peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari kegiatan PT.Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Universitas Siliwangi yang sedang diamati peneliti, tujuannya untuk memperoleh data yang diperlukan untuk diteliti.

#### b. Wawancara mendalam

Teknik data yang dilakukan melalui tatap muka dengan tanya jawab langsung kepada staff *customer service* pada PT.Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Universitas Siliwangi. Wawancara yang dilakukan oleh peneliti adalah wawancara tidak terstruktur dimana penulis tidak memberikan pertanyaan spesifik namun hanya memuat intisari dari permasalahan yang akan diteliti.

c. Studi pustaka

Semua catatan atau arsip yang memuat data-data atau informasi yang diperlukan dalam penelitian.

### 3.2.3 Teknik Analisis Data

a. Pengumpulan data

Pengumpulan data adalah mencari, mencatat, dan mengumpulkan data secara objektif sesuai hasil wawancara dan *participant observer*.

b. Reduksi data

Menurut Sugiyono (2018: 135) Reduksi data berarti merangkum, memilih, dan memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dicari tema dan polanya.

c. Penyajian data

Penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, pie chart, pictogram, dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah difahami.

d. Pengambilan kesimpulan

Kesimpulan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.