

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan

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 Perusahaan

Visi dan Misi Bank Negara Indonesia (Persero).Tbk Kantor Cabang Pembantu Universitas Siliwangi

1. Visi BNI

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

2. Misi BNI

- a) Memberikan layanan prima dan solusi digital kepada seluruh Nasabah selaku Mitra Bisnis pilihan utama.
- b) Memperkuat layanan internasional untuk mendukung 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. Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola perusahaan yang baik bagi industri.

3.1.3 Logo dan Makna

Logo merupakan symbol dari sebuah instansi atau perusahaan sebagai ciri khas atau pembeda dan ciri khas di setiap instansi atau perusahaan.



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

Gambar 3.1

Logo Resmi Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk

Desain 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.

a. 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.

b. Angka 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.

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.

3.1.4 Statemen 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.

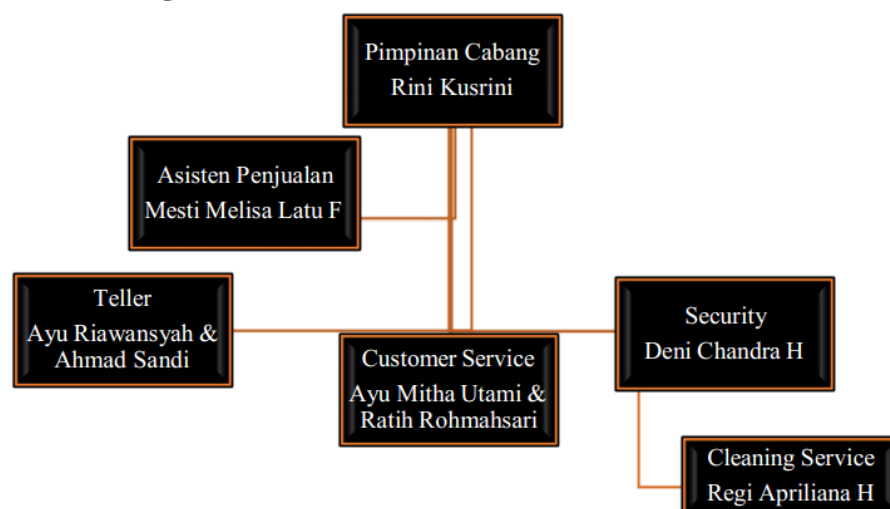
3. Disiplin, Konsisten dan Bertanggungjawab.

4. Memberikan Layanan Terbaik Melalui Kemitraan yang Sinergis.

5. Senantiasa Melakukan Penyempurnaan.

6. Kreatif dan Inovatif

3.1.5 Struktur Organisasi



Gambar 3.2 Struktur Organisasi

Sumber : PT. Bank Negara Indonesia (persero), Tbk Kantor Cabang Pembantu Universitas Siliwangi, tahun 2022.

Berdasarkan struktur organisasi tersebut dapat diketahui deskripsi jabatan dari setiap jabatan – jabatan yang ada dan juga mengenai tugas, wewenang dan tanggung jawab yang berfungsi untuk mendukung kelancaran proses kerja PT. Bank Negara Indonesia (persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Universitas Siliwangi Kota Tasikmalaya.

3.1.6 Job Description

Adapun tugas dan wewenang masing – masing divisi yang tercantum dalam struktur organisasi diatas adalah sebagai berikut:

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 *Strandar Operating Produce* (SOP).

2. Analisis Penjualan

- a. Membuat Jadwal Kegiatan tim pemasaran.
- b. Memonitor atau memantau progress kerja yang dilakukan oleh marketing.
- c. Bertanggung jawab dalam melaksanakan koordinasi dalam membina Kerja sama tim yang solid.
- d. Bertanggung jawab dalam mencapai suatu target yang telah ditetapkan dan sesuai aturan.

3. *Costumer Service*

- a. Melayani nasabah yang datang untu 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. Mencatatkan jumlah modal awal secara fisik dengan yang tertulis di *form*.
- d. Membuka dan mengaktifkan system untuk operasional transaksi.
- e. Melakukan *entry* kedalam *system*.
- f. Menghitung total transaksi kas yang dilakukan pada hari itu menandatangani laporan harian kas.

5. Satpam

- a. Membantu polisi untuk menjaga ketertiban dan keamanan masyarakat.
- b. Memberikan rasa nyaman dan aman dalam melayani karyawan, tamu, pengunjung, dan semua masyarakat yang ada di lingkungan tempat satpam bekerja.
- c. Melindungi harta benda melalui keberadaan satpam dengan tingkat visibilitas tinggi guna mencegah aksi kejahatan dan aktivitas lain yang tidak wajar.

- d. Melakukan penjagaan guna menanggulangi terjadinya kecelakaan dan insiden sebelum orang-orang berkumpul di gedung komersial, bandara, bank, tempat diadakannya suatu acara, dan lain-lain.
- e. Mengawasi sekaligus mewaspadai orang atau barang yang mencurigakan.
- f. Melakukan penjagaan mobil pengangkut barang berbahaya, mobil pengangkut uang tunai, dan lain-lain.

3.2 Metode Penelitian

Objek penelitian yang diambil dalam penelitian ini yaitu strategi pemasaran produk tabungan taplus muda pada PT. BNI. Pada penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif.

Menurut Rukajat Ajat (2018:1) menyatakan bahwa metode penelitian deskriptif adalah “penelitian yang berusaha menggambarkan fenomena yang terjadi secara nyata, realistik, aktual, nyata dan pada saat ini, karena penelitian untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki”.

3.2.1 Jenis dan Sumber Data

Pada penelitian jenis data yang digunakan adalah jenis data kualitatif. Menurut Sugiyono (2018:213) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah (*eksperimen*) dimana peneliti sebagai instrumen, teknik pengumpulan data dan di analisis

yang bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna. Data kualitatif dapat diperoleh melalui berbagai macam teknik pengumpulan data misalnya observasi, wawancara, analisis dokumen dan lain-lain”. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan sekunder :

Menurut Sugiyono (Menurut Sugiyono (2018:456) Data primer yaitu “sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data”. Penelitian ini data primer yang dikumpulkan dengan cara mewawancarai petugas bank analisis pemasaran bank BNI KCP UNSIL. Menanyakan informasi mengenai strategi pemasaran yang dilakukan seperti apa lalu menanyakan apakah ada hambatan apa tidak, sejarah berdirinya perusahaan, visi dan misi perusahaan, dan budaya kerja yang ada di BNI KCP UNSIL Wawancara ini dilakukan secara wawancara mendalam. Sumber data sekunder yang diperoleh dari sumber lain yang berkaitan dengan penelitian. Data ini penulis peroleh dari buku maupun media lain.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam metode penelitian penulis ini mengumpulkan data yang berhubungan dengan permasalahan yang di bahas, penulis menggunakan metode penelitian yang bertujuan untuk membuat laporan secara sistematis dan mengenai data data yang akan dibahas dalam metode penelitian.

Menurut Sugiyono (2018) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat, yang digunakan

untuk meneliti pada kondisi ilmiah (*eksperimen*) dimana peneliti sebagai instrumen, teknik pengumpulan data dan di analisis yang bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna.

Dalam studi kepustakaan ini penulis memperoleh dan mengumpulkan bahan melalui kegiatan membaca dan mencari melalui buku-buku teori yang relevan dengan pokok bahasan penelitian yaitu tentang strategi pemasaran.

Prosedur pengumpulan data dapat juga diartikan sebagai suatu usaha sadar untuk mengumpulkan data yang diperlukan dan dilakukan secara sistematis dengan prosedur yang standar. Agar dalam penelitian ini dapat diperoleh data-data yang relevan, peneliti menggunakan beberapa metode pengumpulan data yaitu:

1. Studi Lapangan

a. Metode Wawancara Mendalam (*indepth interview*)

Wawancara mendalam adalah percakapan yang dilakukan untuk memperoleh pendapat, pengetahuan, pengalaman informan mengenai masalah-masalah yang diteliti maka penulis melakukan wawancara dengan cara tanya jawab secara offline dengan bagian pemasaran di PT. Bank Negara Indonesia (persero), Tbk Kantor Cabang Pembantu Universitas Siliwangi.

Penulis melakukan wawancara mendalam dengan pihak bank yaitu dengan bagian *Customer Service* dan *Sales Analysis* untuk mencari data dan informasi yang berkaitan dengan pemasaran

produk tabungan taplus muda di PT. Bank Negara Indonesia (persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Universitas Siliwangi Kota Tasikmalaya.

b. Observasi Langsung (*Participant Observer*)

Peneliti menggunakan teknik ini karena memungkinkan bagi peneliti untuk melihat dan mengamati sendiri yang terjadi di lapangan dengan memudahkannya dalam bentuk tulisan. Dalam hal ini, penulis melakukan peninjauan terhadap objek penelitian mengenai kegiatan – kegiatan yang dilakukan oleh PT. Bank Negara Indonesia (persero) Kantor Cabang Pembantu Universitas Siliwangi.

c. Studi Kepustakaan (*Library Recarch*)

Menurut Sugiono (2019: 40) Menyatakan, “Studi kepustakaan adalah yaitu berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literatur-literatur ilmiah”. Dalam hal ini, penulis mempelajari data dan informasi yang diperoleh dari jurnal, buku- buku melalui media cetak maupun media elektronik, dan laporan tugas akhir angkatan sebelumnya.

3.2.3 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif mencakup hasil pengumpulan data, reduksi data, penajian data (*data*

display), dan penarikan kesimpulan. Data yang diperoleh dari *interview*, *observasi*, kemudian dilakukan dengan pendekatan kualitatif Penelitian menggunakan model interaktif pada saat analisis data yang mengacu secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sehingga datanya sampai pada titik jenuh.

Dari hasil analisis data yang kemudian dapat ditarik kesimpulan berikut ini adalah teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti:

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data adalah mencari, mencatat, dan mengumpulkan semua secara objektif dan apa adanya sesuai dengan hasil pencatatan data dan data yang ada di lapangan. Dalam hal ini peneliti mengumpulkan semua data dari hasil observasi, wawancara, dan studi kepustakaan.

2. Reduksi Data

Reduksi data merupakan langkah atau proses pemilihan, perumusan, penyederhanaan, pengabstrakan, transparansi data kasar yang muncul dari catatan lapangan dan menonjolkan pada hal yang penting sehingga lebih mudah dikendalikan atau untuk mempertajamkan data yang diperoleh. Oleh karena itu, langkah-langkah yang dilakukan oleh peneliti adalah melakukan perampingan data dengan cara memilih data yang penting kemudian menyederhanakan dan mengabstraksikan.

3. Penyajian data

Penyajian data merupakan suatu proses pengorganisasian data sehingga mudah dianalisis dan disimpulkan. Penyajian data dalam penelitian ini berbentuk uraian uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Hal ini disesuaikan dengan jenis data yang terkumpul dalam proses pengumpulan data, baik dari hasil observasi maupun wawancara mendalam.

4. Penarikan kesimpulan

Setelah data disajikan secara sistematis, langkah selanjutnya yaitu penarikan kesimpulan dari data tersebut. Simpulan awal yang telah dirumuskan dicek kembali (*verifikasi*) pada catatan yang telah dibuat oleh peneliti dan selanjutnya menuju ke arah simpulan yang mantap. Simpulan merupakan intisari dari hasil penelitian yang menggambarkan pendapat terakhir peneliti. Simpulan ini diharapkan memiliki relevansi sekaligus menjawab fokus penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya.