

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah peran *customer service* dalam meningkatkan *service excellent* di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciawi.

3.1.1 Sejarah PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk

Bank Negara Indonesia 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. 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.

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 pension.

3.1.2 Visi Misi PT Bank Negara Indonesia, Tbk

3.1.2.1 Visi

Menjadi Lembaga keuangan yang terunggul dalam layanan dan kinerja secara berkelanjutan

3.1.2.2 Misi

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

Budaya kerja BNI ‘‘prinsip 46’’ merupakan tuntutan perilaku insan BNI

a. 4 (Empat) nilai 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 bertanggung jawab
4. Memberikan layanan terbaik melalui kemitraan yang sinergis
5. Senantiasa melakukan penyempurnaan
6. Kreatif dan inovatif

3.1.4 Logo dan Makna



Gambar 3.1 Logo PT Bank Negara Indonesia, Tbk

Pada tahun 2004, identitas perusahaan diperbaharui yang mulai digunakan sebagai suatu perwujudan brand yang baru yang tersusun dari angka ‘‘46’’ dan huruf

“BNI” yang dikombinasikan dalam suatu logo baru BNI.

a. Huruf BNI

Huruf BNI dibuat dalam nuansa turquoise. Namun, sedikit berbeda dengan sebelumnya. Hal ini untuk mencerminkan kekuatan, otoritas, kekukuhan dan keunikan dan citra yang lebih modern. Sedangkan huruf “BNI” dibuat secara khusus untuk menghasilkan struktur yang orisinal.

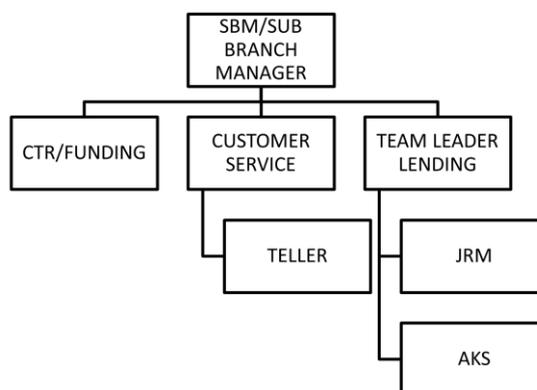
b. Angka 46

Merupakan simbolis kelahiran BNI sekaligus mencerminkan kebanggaan sebagai warisan bank pertama di Republik Indonesia dalam logo ini, angka “46” diletakkan secara diagonal dari kiri bawah ke kanan atas, menembus kotak warna jingga untuk menggambarkan BNI lebih modern.

c. Warna

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

3.1.5 Struktur Organisasi



Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT Bank Negara Indonesia KCP Ciawi Tasikmalaya

3.1.6 Job description

Dalam struktur organisasi PT. Bank Negara Indonesia (persero) Tbk. Kantor Cabang Ciawi Tasikmalaya dapat dijelaskan wewenang dan tanggungjawab nya mengenai deskripsi pekerjaan masing-masing bagian secara singkat adalah sebagai berikut:

a. *Customer Service*

Layanan pelanggan atau *customer service* merujuk pada proses yang dilakukan oleh perusahaan atau organisasi untuk memberikan dukungan, bantuan, dan solusi kepada pelanggan mereka. Hal ini bisa meliputi menyediakan informasi produk atau layanan, menanggapi pertanyaan, menyelesaikan masalah, dan mendengarkan umpan balik dari pelanggan. Tujuan utama dari layanan pelanggan adalah memastikan kepuasan pelanggan dan membangun hubungan yang baik antara perusahaan dan konsumen.

Tugas *Customer Service*:

1. Merekrut pelanggan potensial dengan cara merekomendasikan barang atau jasa dan menjelaskan bagaimana produk perusahaan dapat menguntungkan mereka.
2. Berkomunikasi dengan klien dan pelanggan mengenai pengalaman mereka menggunakan produk atau jasa dari perusahaan.
3. Menjawab pertanyaan apa pun yang mungkin dimiliki pelanggan tentang produk dan layanan perusahaan. Membantu pelanggan membuat akun baru dan mencatat informasi akun dalam bentuk tertulis atau digital.
4. Mendengarkan keluhan pelanggan agar dapat mengidentifikasi penyebab masalah. Memberikan tanggapan yang tepat untuk masalah pelanggan dan berusaha menyelesaikannya dengan cepat dan tepat. Kemudian, menyampaikan kasus ke manajemen apabila diperlukan untuk penyelesaian.
5. Mengelola dan memperbarui informasi akun keuangan secara rutin menggunakan *software* tertentu. Mengantisipasi kebutuhan pelanggan, menindaklanjuti keluhan pelanggan sebelumnya untuk menawarkan pemesanan ulang, layanan tambahan, atau solusi lainnya.

Tanggung jawab *Customer Service*:

1. Menyediakan pelayanan pelanggan yang ramah dan profesional.
2. Menjawab pertanyaan dan memberikan informasi mengenai produk atau layanan.
3. Menangani keluhan, masalah, atau permintaan pelanggan dengan cepat dan efisien.

4. Membantu pelanggan dalam proses pembelian atau penggunaan produk.
5. Memberikan solusi yang memuaskan bagi pelanggan yang mengalami masalah.
6. Membangun dan menjaga hubungan baik dengan pelanggan.
7. Merekam dan melacak interaksi dengan pelanggan untuk referensi dan analisis lebih lanjut.
8. Meningkatkan pengalaman pelanggan dengan memberikan umpan balik yang baik dan relevan kepada tim terkait.

Wewenang Customer Service:

1. Memberikan informasi lengkap tentang produk atau layanan perusahaan kepada pelanggan.
2. Menyelesaikan masalah atau keluhan pelanggan sesuai kebijakan perusahaan.
3. Memberikan diskon atau penawaran khusus kepada pelanggan sesuai wewenang yang diberikan.
4. Mengambil keputusan terkait pengembalian barang atau kebijakan *refund* sesuai kebijakan perusahaan.
5. Meneruskan masalah yang kompleks atau memerlukan otoritas lebih tinggi kepada manajemen yang berwenang untuk penyelesaian lebih lanjut.

b. *Security*

Tugas dan tanggung jawab security bank umumnya tidak jauh berbeda dengan tugas dan tanggung jawab security yang bekerja di tempat lain. Namun kalau soal kapasitas, tanggung jawab security bank lebih besar dan lebih

beresiko tinggi karena menyangkut perbankan yang harus dijaga dimana di dalamnya tersimpan banyak aset dan uang nasabah. Bank menjadi tempat orang – orang mengambil dan menyimpan uang yang mengakibatkan kerawanan terhadap tindakan kriminal seperti pencurian atau perampokan menjadi sangat tinggi. Oleh sebab itu tugas dan tanggung jawab seorang security perbankan sangat besar.

Adapun beberapa tugas dan tanggung jawab menjadi seorang *Security* adalah sebagai berikut:

1. Melakukan pengawasan terhadap seluruh wilayah bank mulai dari radius lokasi bank sampai dengan pintu masuk serta ruangan dalam bank
2. Menjaga bank dengan mekanisme shift sesuai kesepakatan dengan rekan kerja di pagi hari, sore dan malam hari
3. Membuka pintu, menyambut dan memberi salam dengan ramah kepada setiap nasabah yang akan masuk ke bank
4. Menanyakan keperluan nasabah dan memberikan nomor antrian kepada nasabah sesuai dengan kebutuhannya
5. Memeriksa barang bawaan nasabah dan jika ada yang mencurigakan harus segera diamankan
6. Jika ada tindakan atau sikap nasabah yang mencurigakan harus segera diamankan
7. Mencegah terjadinya kegaduhan di wilayah bank tempatnya bekerja
8. Memberi petunjuk dan arahan dengan baik jika ada nasabah yang perlu pertanyaan atau pun informasi

9. Memperhatikan keseluruhan kegiatan di dalam dan di luar bank
10. Segera sigap dan bertindak jika ada sesuatu yang mencurigakan
11. Melakukan tindakan cepat dan tanggap untuk mengedepankan keamanan dan keselamatan nasabah serta pegawai bank jika ada kejadian yang menjurus ke arah kriminal

3.1.7 Jaringan Usaha Kegiatan dan Kinerja Usaha Terkini

Bank BNI Kantor Cabang Pembantu Ciawi Tasikmalaya berupaya untuk turut mengembangkan terkait digitalisasi *banking* sebagai upaya peningkatan aspek pelayan fisik serta digital untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi dengan mengikuti jaringan usaha kegiatan dengan daya saing global melalui penguatan digital. Secara menyeluruh PT Bank Negara Indonesia (persero) Tbk memiliki jaringan usaha kegiatan dan kinerja usaha terkini dimana bank BNI unggul disejumlah aspek pelayanan fisik dan digital, seperti layanan kantor cabang, *teller* dan *mobile banking* menjadi terdepan dalam memuaskan nasabah. BNI memiliki dua fokus yang berkaitan dengan bisnis, termasuk pelayanan kepada nasabah yakni penguatan digital *banking* dan daya saing global dimana hal tersebut menjadi *top priority* di BNI.

Dalam hal ini PT BNI terus melakukan digitalisasi layanan dengan 3 cara digitalisasi *banking*. Pertama, BNI menyiapkan produk digital *ready* untuk proses distribusi produk dengan cara sistem yaitu produk tersebut di promosikan lewat *platform* digital seperti produk kredit dalam proses *approval* distribusi dana kepada nasabah yang dapat dilakukan dengan sistem.

Kedua, *platform* digital untuk pelayanan nasabah dengan dua jenis *platform* yang dikembangkan yaitu BNI *Direct* sebagai layanan digital nasabah korporate (layanan *payment management*, *collection management*, *liquidity management* hingga *value chain management*) dan *mbanking* untuk nasabah konsumen dengan *The New BNI Mobile Banking* yang berlaku juga untuk menjadi bagian dari solusi terintegrasi bagi nasabah *business banking* sehingga nasabah dapat melakukan fitur pembukaan rekening digital melalui *face recognizing* dan *Apply for Loan* serta masih banyak lagi fitur digital *banking* yang memudahkan masyarakat untuk tidak hanya menabung bersama BNI (fitur *life goals* tapenas) dengan fitur *saving monthly auto-debit* namun juga bisa berinvestasi dengan adanya fitur *my QR (investment)* dan masih banyak lagi untuk *The New BNI m-banking*.

Ketiga, BNI Open API (*Application Programming Interface*) untuk solusi yang dapat menciptakan lebih dari 280 jenis layanan yang digunakan lebih dari 3000 partner dari kalangan *fintech* dan *e-commerce*.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif.

Menurut Sugiyono (2017: 17) menyatakan bahwa:

“Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dan peneliti sendiri sebagai instrumen kuncinya, teknik pengumpulan data yang digunakan dengan triangulasi, data yang diperoleh cenderung data kualitatif, analisis datanya bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif bersifat untuk memahami makna, memahami keunikan, mengkonstruksi fenomena dan menemukan hipotesis.”

Dengan metode yang digunakan penulis adalah deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2016: 9) menyatakan bahwa:

“Deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana penelitian adalah sebagai instrument kunci teknik pengumpulan data dilakukan secara trigulasi.”

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Penulis melakukan pengumpulan data dengan cara penelitian secara langsung pada objek penelitian, dengan melakukan berbagai kegiatan seperti *participant observer*, dokumentasi dan wawancara. studi lapangan dilakukan dengan cara mengadakan peninjauan langsung pada instansi yang menjadi objek untuk mendapatkan data primer dan data sekunder (Sugiyono, 2016: 7).

3.2.2.1 Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan adalah data kualitatif. Menurut Sugiyono (2018: 336) proses analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Penelitian kualitatif telah melakukan analisis data sebelum peneliti turun ke lapangan. Analisis dilakukan terhadap data hasil studi pendahuluan, atau data sekunder, yang akan digunakan untuk menentukan fokus penelitian.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Data Primer dan Data sekunder yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Data Primer

Data Primer merupakan data yang secara langsung diperoleh dari lapangan atau lokasi penelitian, dengan cara mengumpulkan data dan informasi secara langsung dari narasumber (Sugiyono, 2016: 225). Dalam penelitian ini data primer diperoleh dengan cara melakukan wawancara langsung terhadap *customer service, teller, supervisor* dan membagikan kuisioner kepada nasabah PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciawi.

2. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan pendukung dari data primer. Data sekunder diperoleh penulis dari studi *literature* yang berupa buku, penelitian yang sudah ada, jurnal dan internet yang berhubungan dengan teori yang relevan dengan permasalahan penelitian (Sugiyono, 2016: 225). Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari buku-buku referensi maupun di jurnal-jurnal dan penelitian terdahulu.

3.2.3 Teknik Analisis Data

Dalam proses analisis data ini dibagi menjadi beberapa proses yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan penelitian adalah mengumpulkan data. Tanpa teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang diterapkan (Sugiyono, 2016: 308).

2. Reduksi data

Reduksi data merupakan proses berfikir sensitive yang memerlukan kecerdasan dan kedalaman wawasan yang tinggi (Sugiyono, 2016: 249). Bagi peneliti yang masih baru dalam melakukan reduksi data dapat mendiskusikan pada teman atau orang lain yang dipandang ahli. Pada penelitian ini penulis berdiskusi atau melakukan wawancara dengan pembimbing magang dan juga *Customer Service* di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Ciawi Tasikmalaya

3. Penyajian data

Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, hubungan antar kategori, dan flowchart (Sugiyono, 2016: 249). Dalam penelitian ini penulis melakukan penyajian data dengan ketiga bentuk tersebut, mengenai peran *Customer Service* dalam meningkatkan *Service excellent* di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciawi Tasikmalaya.

4. Penarikan kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif yaitu merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti jadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori (Sugiyono, 2016: 252). Setelah data disajikan data akan ditarik kesimpulan oleh penulis mengenai topik yang telah dibahas yaitu peran

customer service dalam meningkatkan *service excellent* di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciawi Tasikmalaya.