

## **BAB III**

### **OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Menurut Sugiyono, (2017:27), objek penelitian adalah objek atau kegiatan yang telah ditentukan peneliti untuk dipelajari lebih lanjut dan dapat ditarik kesimpulan. Objek di dalam penelitian ini adalah Penerapan Kredit Usaha Rakyat (KUR) dalam Pengembangan UMKM di Ciamis.

##### **3.1.1 Sejarah Singkat Bank BNI**

PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk (selanjutnya disebut “BNI” atau “Bank” atau “Perusahaan”) pada mulanya didirikan di Indonesia sebagai Bank sentral dengan nama “Bank Negara Indonesia” berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1946 tanggal 5 Juli 1946. Selanjutnya berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1968, BNI menjadi “Bank Negara Indonesia 1946”, dengan status Bank Umum Milik Negara. Selain itu, peran BNI sebagai Bank diamanatkan untuk meningkatkan perekonomian masyarakat dan ikut serta dalam pembangunan nasional sebagaimana ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1968 tentang Bank Negara Indonesia Tahun 1946.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 1992, tanggal 29 April 1992, BNI berubah status hukumnya menjadi Perseroan Terbatas (Persero). Perubahan status hukum menjadi perseroan terbatas, dilakukan dengan Akta No. 131 tanggal 31 Juli 1992 di hadapan Muhani Salim, SH dan diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 73 tanggal 11 September 1992, Tambahan No.1A.

BNI sebagai Badan Usaha Milik Negara pertama kali menjadi perusahaan publik setelah mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya pada tahun 1996. Untuk memperkuat struktur keuangan dan daya saing di industri perbankan nasional, BNI melakukan sejumlah korporasi tindakan tersebut, antara lain direkapitalisasi oleh Pemerintah pada tahun 1999, divestasi saham Pemerintah pada tahun 2007, dan penawaran umum terbatas pada tahun 2010.

Saat ini 60% saham BNI dimiliki oleh Pemerintah Republik Indonesia, sedangkan 40% sisanya dimiliki oleh masyarakat baik perorangan maupun asing, baik dalam maupun luar negeri. BNI kini menjadi Bank nasional terbesar ke-4 di Indonesia berdasarkan total aset, total pinjaman, dan total dana pihak ketiga. Untuk memberikan layanan keuangan secara terintegrasi, BNI didukung oleh sejumlah anak perusahaan yaitu Bank BNI Syariah, BNI Multifinance, BNI Sekuritas, BNI Life Insurance, BNI Ventures, BNI Remittance, dan Bank Mayora. BNI menawarkan fasilitas simpanan dan pinjaman untuk segmen korporasi, menengah, dan kecil. Banyak produk dan layanan terbaik telah disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan sejak masa kanak-kanak, remaja, dewasa, hingga pensiun.

### **3.1.2 Visi dan Misi Bank BNI**

Setiap perusahaan memiliki visi dan misi agar tercapai apa yang diinginkan. Begitupula PT Bank Negara Indonesia (persero) sebagai salah satu lembaga perbankan di Indonesia memiliki visi dan misi yang jelas demi kepuasan nasabah.

#### A. Visi Bank BNI

Menjadi bank yang unggul, terkemuka, dan terdepan dalam layanan dan kinerja. BNI berupaya menjadi bank yang “unggul” dalam bidang human kapital dan berkualitas, proses bisnis internal yang memberi nilai bagi nasabah melalui improvement dan inovasi melalui produk/jasa yang beragam dan terpadu, serta pengelolaan perbankan berkualitas dengan resiko terukur. “Terkemuka” adalah menjadi bank pilihan utama dengan kualitas layanan terbaik yang pada akhirnya akan menjadikan BNI “terdepan” dalam hal kinerja keuangan yang berkualitas 46 dibandingkan peers sehingga memberikan kualitas investasi yang memuaskan bagi pemangku kepentingan.

#### B. Misi Bank BNI

- Memberikan layanan prima dan solusi yang bernilai tambah kepada seluruh nasabah, dan selaku mitra pilihan utama.
- Meningkatkan nilai investasi yang unggul bagi investor.
- Menciptakan kondisi terbaik bagi karyawan sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi.
- Meningkatkan kepedulian dan tanggungjawab terhadap lingkungan dan komunitas.
- Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan kata kelola perusahaan yang baik.

#### **3.1.3 Statement Budaya Perusahaan Bank BNI**

Budaya kerja Bank BNI yang disebut dengan “PRINSIP 46” merupakan tuntutan perilaku insan BNI, terdiri dari 4 (empat) nilai budaya kerja yaitu :

- Profesionalisme,
- Integritas,
- Orientasi pelanggan,
- Perbaikan tiada henti.

Selain itu terdapat 6 (enam) “ Nilai Perilaku Utama Insan BNI “, yaitu:

- Meningkatkan kompetensi dan memberikan hasil terbaik,
- Jujur, tulus, dan ikhlas,
- Disiplin, konsisten dan bertanggung jawab,
- Memberikan layanan terbaik melalui kemitraan yang sinergis,
- Senantiasa melakukan penyempurnaan,
- Kreatif dan inovatif.

### 3.1.4 Logo dan Makna Bank BNI



**Gambar 3.1 Logo Bank Negara Indonesia**

*Sumber:* [www.bni.co.id](http://www.bni.co.id)

#### **Makna Logo Bank Negara Indonesia (BNI)**

##### **A. Penggunaan Huruf Huruf BNI**

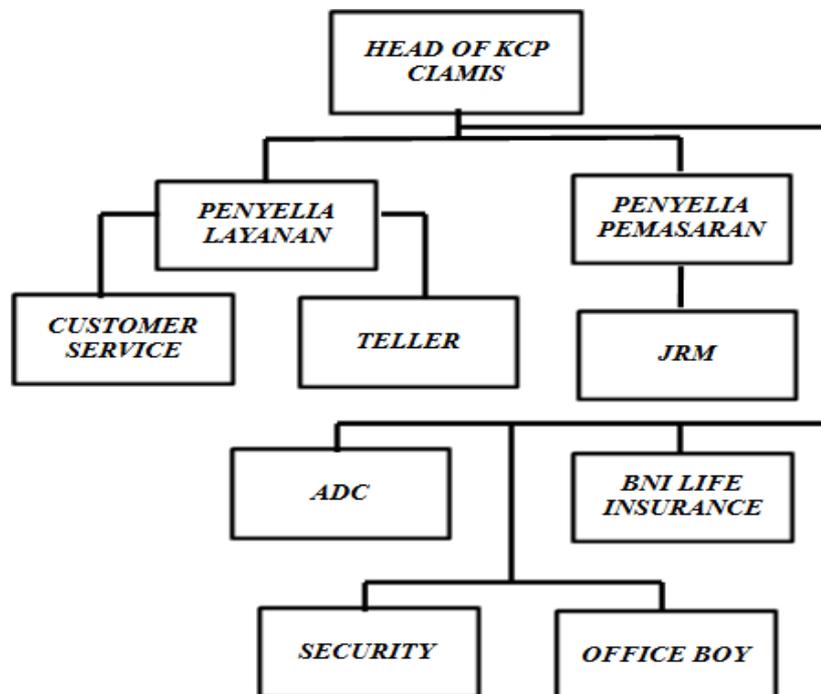
Dibuat dalam warna turquoise baru, untuk mencerminkan kekuatan, otoritas, kekokohan, keunikan dan citra yang lebih modern. Huruf tersebut dibuat secara khusus untuk menghasilkan struktur yang orisinal dan unik. Simbol 46

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. 37

#### B. 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 modern dan dinamis.

#### 3.1.5 Struktur Organisasi Bank BNI Kantor Cabang Pembantu Ciamis



Gambar 3.2 Struktur Organisasi Kcp. Ciamis

Sumber: [www.bni.co.id](http://www.bni.co.id)

### 3.1.6 Job Description

Dalam stuktur organisasi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciamis dapat dijelaskan wewenang dari tanggung jawab masing-masing bagian secara singkat adalah sebagai berikut :

#### 1. *Head of KCP Ciamis (Pemimpin KCP)*

Tugas dan wewenang Pimpinan KCP :

- a. Mempersiapkan, mengusulkan, melakukan negoisasi, merivisi rencana kerja dan anggaran (RKA) dalam rangka mencapai target bisnis yang diterapkan.
- b. Membina dan mengkoordinasikan unit-iniit kerja bawahnya untuk mencapai target yang telah ditetapkan.
- c. Memfungsikan semua unit kerja dibawahannya dan pekerja binaanya melaksanakan tugas atau pekerjaan sesuai dengan strategi yang telah ditetapkan guna mewujudkan pelayanan yang sebaik baiknya bagi nasabahnya,
- d. Mengawasi semua bawahnya dan unit-unit kerja dibawahnya dalam rangka melaksanakan dan mencapai sasaran dari kerja yang telah ditetapkan,
- e. Melaksanakan kegiatan pemasaran dana, jasa serta kredit dalam rangka memperluas pangsa pasar, dan
- f. Berperan sebagai *Top Management* dalam skala unit dalam menjalankan koodinasinasi dengan unit organisasi yang berada di lingkungan area kerjanya.

#### 2. *Customer Service*

*Customer service* adalah pelayan yang disediakan oleh bank untuk melayani dan memberikan kepuasan kepada nasabah. Merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang berada di front office yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa – jasa pelayanan dan produk – produk perbankan. Berikut adalah tugas, tanggung jawab dan wewenang *custome service*:

A. Tugas *Customer Service*:

- a. Memberikan pelayanan terhadap nasabah mengenai pembukaan tabungan, giro. Deposito dan permohonan lainnya,
- b. Memberikan informasi tentang berbagai produk jasa,
- c. Menerima, melayani dan mengatasi keluhan nasabah sehubungan dengan ketidakpuasan atas pelayanan yang diberikan oleh bank,
- d. Memberikan informasi tentang saldo dan mutasi nasabah,
- e. Mendata kartu ATM ke dalam buku register,
- f. Memperkenalkan dan menawarkan produk, dan jasa yang ada sesuai keinginan dan kebutuhan nasabah,
- g. Mengadministrasikan daftar hitam Bank Indonesia dan daftar rehabilitasi nasabah serta file nasabah,
- h. Mengadministrasikan buku cek, bilyet giro dan buku tabungan, dan
- i. Mengadministrasikan resi permintaan dan pengembalian buku cek, bilyet giro, serta surat kuasa.

## B. Tanggung Jawab

Dalam menjalankan tugasnya seorang petugas *customer service* bertanggung jawab secara penuh untuk melayani nasabah sehingga nasabah merasa puas terhadap hasil kerja *customer service*. Berikut tanggung jawab petugas *customer service*:

- a. Pengenalan nasabah,
- b. Pelayanan nasabah,
- c. Kerahasiaan bank dan nasabah, dan
- d. Kepatuhan terhadap peraturan perusahaan.

## C. Wewenang

Wewenang petugas *customer service* adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan penolakan permintaan pembukaan rekening apabila tidak memenuhi persyaratan atau prosedur yang telah ditetapkan oleh bank,
- b. Melakukan penolakan permintaan buku bilyet giro atau cek apabila tidak memenuhi persyaratan,
- c. Melakukan penutupan rekening bank atas permintaan nasabah maupun karena sebab lainnya berdasarkan prosedur internal bank, dan
- d. Melakukan pemblokiran rekening nasabah baik atas permintaan nasabah ataupun pihak lain yang berwenang.

## D. *Teller*

*Teller* merupakan seorang petugas dari pihak bank yang berfungsi melayani nasabah dalam hal transaksi keuangan nasabah. Tugas, tanggung jawab dan wewenang *Teller* yaitu:

- *Tugas Teller*
  - a. Menerima setoran tabungan, deposito berjangka dan angsuran kredit,
  - b. Membayar pencairan kredit, deposito berjangka dan kredit atas persetujuan Direksi,
  - c. Menyetorkan uang setoran kredit, tabungan dan deposito ke bank,
  - d. Mencatat transaksi penerimaan dan mengeluarkan kas dalam buku kas *Teller* Harian, dan Membayarkan pengeluaran kas atas biaya-biaya atau pembelian barang atas persetujuan *Head Marketing and Finance* atau Direksi.
  
- *Tanggung Jawab Teller*
  - a. Melayani nasabah yang ingin menyertorkan, mengambil atau mentransfer uang dan lain – lain dengan teliti dan cepat,
  - b. Menjaga kerahasiaan bank dan nasabah,
  - c. Menjaga kebersihan dan kerapihan ruang kerja,
  - d. Menjaga keamanan alat – alat identitas teller yaitu *user ID, password*, anak kunci *cash box* dan laci, dan
  - e. Patuh terhadap peraturan perusahaan.
  
- *Wewenang Teller*

Wewenang *Teller* meliputi hal – hal berikut ini :

  - a. Menerima setoran baik tunai maupun nontunai dari nasabah untuk diproses sesuai permintaan nasabah,
  - b. Melakukan pembayaran atas transaksi yang dilakukan nasabah sesuai dengan prosedur dan kebijakan bank,

- c. Memproses penukaran uang kecil dari nasabah, dan
  - d. Melakukan *verifikasi* terhadap nasabah dengan melakukan pengecekan pada dokumen dan formulir sesuai dengan kebijakan, sistem dan prosedur bank.
- E. Analisa Kredit Standar/ *Junior Relationship Manager* (JRM)

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

- a. Memonitor pemakaian fasilitas pinjaman debitur secara periodik dan konsisten,
  - b. Memonitor jalanya usaha dan kelangsungan usaha debitur secara periodik dan konsisten, dan
  - c. Menjaga komunikasi dengan debitur terutama yang usahanya sangat rentan dengan kondisi makro/mikro ekonomi, kebijakan pemerintah.
- F. Administrasi Kredit

Tugas Administrasi Kredit yaitu:

- a. Melakukan pengadministrasian dokumen-dokumen kredit atau memfile dokumen-dokumen kredit, dan
- b. Memelihara dokumen-dokumen seluruh debitur, memonitor kredit jatuh tempo (*expired*).

Asuransi Tugas Asuransi yaitu:

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

G. Satpam Tugas Satpam Bank yaitu:

- a. Membantu informasi transaksi di ATM,

- b. Mendatangi nasabah dan membantu bertransaksinya,
- c. Mengarahkan mobil ke tempat parkir yang kosong,
- d. Membukakan pintu ketika nasabah datang,
- e. Memberikan pertanyaan tentang tujuan nasabah,
- f. Menjelaskan tentang cara melakukan transaksi kemana tujuannya  
nasabah, Mengarahkan nasabah ketempat transaksinya,
- g. Menanyakan apa yang terjadi masalah nasabah,
- h. Mengarahkan kemana nasabah bisa menyelesaikan masalahnya,

### **3.2 Metode Penelitian**

Metode Penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono, (2017:28), metode penelitian kualitatif deskriptif merupakan penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

#### **3.2.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang akan diterapkan dalam penulisan ini disesuaikan dengan kompleksitas permasalahan yang diangkat. Dengan demikian, penelitian yang akan dilakukan adalah penelitian kualitatif yaitu suatu jenis penelitian yang bersifat sistematis dan juga terstruktur tentu dengan tahapan yang jelas, dan bertujuan untuk menjelaskan atau menggambarkan sesuatu fenomena sosial yang ada.

### 3.2.2.1 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yang sesuai, yaitu sebagai berikut:

#### 1. Wawancara Mendalam (*In Depth interview*)

Wawancara mendalam menjadi salah satu teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Wawancara merupakan komunikasi dua arah untuk memperoleh informasi dari informan yang terkait. Agar wawancara menjadi efektif, maka terdapat beberapa tahapan yang harus dilalui, yakni:

- a. Mengenalkan diri
- b. Menjelaskan maksud kedatangan
- c. Menjelaskan materi wawancara
- d. Mengajukan pertanyaan

Wawancara yang dipilih oleh peneliti adalah wawancara bebas terpimpin. Menurut Arikunto, (2016:199), Wawancara bebas terpimpin adalah wawancara yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara bebas namun masih tetap berada pada pedoman wawancara yang sudah dibuat. Pertanyaan akan berkembang pada saat melakukan wawancara. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk memperoleh informasi yang relevan dengan penelitian.

#### 2. *Participant Observation*

Menurut (Sugiyono, 2017:229) *Participant Observation* merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila

dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain. Melalui kegiatan observasi peneliti dapat belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut.

Observasi dilakukan oleh peneliti di Bank BNI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciamis untuk mengetahui Penerapan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Dalam Pengembangan UMKM.

### 3. Studi Pustaka

Menurut Sugiyono (2015:140) menyatakan, “Studi pustaka adalah 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”.

Teknik pengumpulan data dengan melakukan studi kepustakaan merupakan langkah yang penting dimana setelah seseorang peneliti menetapkan topik peneliti, langkah selanjutnya yaitu melakukan kajian yang berkaitan dengan teori yang berkaitan dengan topik penelitian. Dalam pencarian teori, peneliti mengumpulkan informasi sebanyak-banyaknya dari kepustakaan yang berhubungan. Sumber-sumber kepustakaan dapat diperoleh dari buku, jurnal, majalah, hasil-hasil penelitian dan sumber-sumber lainnya yang sesuai.

#### **3.2.2.2 Jenis dan Sumber Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, yaitu jenis data yang menguraikan beberapa pendapat, konsep atau teori yang

menggambarkan atau menyajikan masalah yang berkaitan dengan Penerapan Kredit Usaha Rakyat dalam Pengembangan UMKM

Sumber data merupakan segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai penelitian terkait. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data primer

Menurut Sugiyono, (2017:225), data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dilakukan dengan penelitian lapangan melalui observasi dan wawancara melalui pihak perusahaannya langsung.

2. Data sekunder

Menurut Sugiyono, (2017:225), data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data sekunder merupakan sumber data pelengkap yang berfungsi melengkapi data yang diperlukan data primer. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari beberapa sumber data yang dapat menunjang penelitian seperti buku dan jurnal tentang strategi kredit, dan beberapa informasi dari studi dokumentasi atau kepustakaan.

### **3.2.2.3 Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif mencakup hasil analisis data yang kemudian dapat ditarik kesimpulan berikut ini adalah teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti:

1. Pengumpulan data

Menurut Sugiyono, (2017:125), teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada.

## 2. Reduksi Data

Menurut Sugiyono, (2017:247-249) Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting yang sesuai dengan topik penelitian, mencari tema dan polanya, pada akhirnya memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Dalam mereduksi data akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai dan telah ditentukan sebelumnya. Reduksi data juga merupakan suatu proses berfikir kritis yang memerlukan kecerdasan dan kedalaman wawasan yang tinggi.

## 3. Penyajian Data

Menurut Sugiyono, (2017:249), setelah mereduksi data, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Selain itu, penyajian data dapat dilakukan dengan teks yang bersifat naratif.

#### 4. Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir dalam menganalisis penelitian kualitatif adalah penarikan kesimpulan. Menurut Sugiyono, (2017:252-253) kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan perumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.