

## **BAB III**

### **OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

##### **3.1.1 Sejarah PT. Bank Naegara Indonesia**

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.

### **1.1.2. Visi dan Misi Perusahaan**

#### **1.1.2.1. Visi Perusahaan**

”Menjadi lembaga keuangan yang terunggul dalam layanan dan kinerja secara berkelanjutan”.

#### **1.1.2.2. Misi Perusahaan**

1. Memberikan layanan prima dan solusi digital kepada seluruh Nasabah selaku Mitra Bisnis pilihan utama.

2. Memperkuat layanan internasional untuk mendukung kebutuhan Mitra Global Bisnis.
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.

### **1.1.3. Statement Budaya Perusahaan**

Budaya kerja BNI yaitu 'Prinsip 46' merupakan tuntunan perilaku insan BNI, terdiri dari:

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 yang Terbaik.
2. Jujur, Tulus an Ikhlas.
3. Disiplin, Konsisten dan Bertanggung Jawab.
4. Memberikan Layanan Terbaik Melalui Kemitraan yang Sinergis.
5. Senantiasa Melakukan Penyempurnaan.

## 6. Kreatif dan Inovatif.

### 1.1.4. Logo dan Makna Perusahaan Bank Negara Indonesia

Pada tahun 2004, identitas perusahaan yang diperbaharui mulai digunakan untuk menciptakan suatu identitas yang tampak lebih segar, lebih modern, lebih dinamis, serta menggambarkan prospek masa depan yang baik setelah keberhasilan mengarungi masa-masa yang sulit. Identitas tersebut merupakan perwujudan brand baru yang tersusun dari angka “46” dan huruf “BNI”. Kedua bagian tersebut selanjutnya dikombinasikan dalam suatu logo baru BNI.

#### Gambar 3. 1 Logo PT Bank Negara Indonesia

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



Sejak berdirinya tahun 1946, BNI sudah menggunakan logo dengan akronim BNI (Bank Negara Indonesia) yang sekaligus menunjukkan tahun berdirinya 1946. Desain ulang logo dimaksudkan untuk menciptakan suatu identitas yang tampak lebih segar, lebih modern, dinamis, serta menggambarkan prospek masa depan yang baik setelah keberhasilan mengarungi masa – masa yang sulit. Identitas tersebut merupakan perwujudan brand baru yang tersusun dari angka “46”

dan huruf “BNI”. Kedua bagian tersebut selanjutnya dikombinasikan dalam suatu logo baru BNI.

- Penggunaan Huruf

Huruf BNI Huruf BNI dibuat dalam nuansa turquoise, namun agak 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.

- Simbol 46

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

- Palet Warna

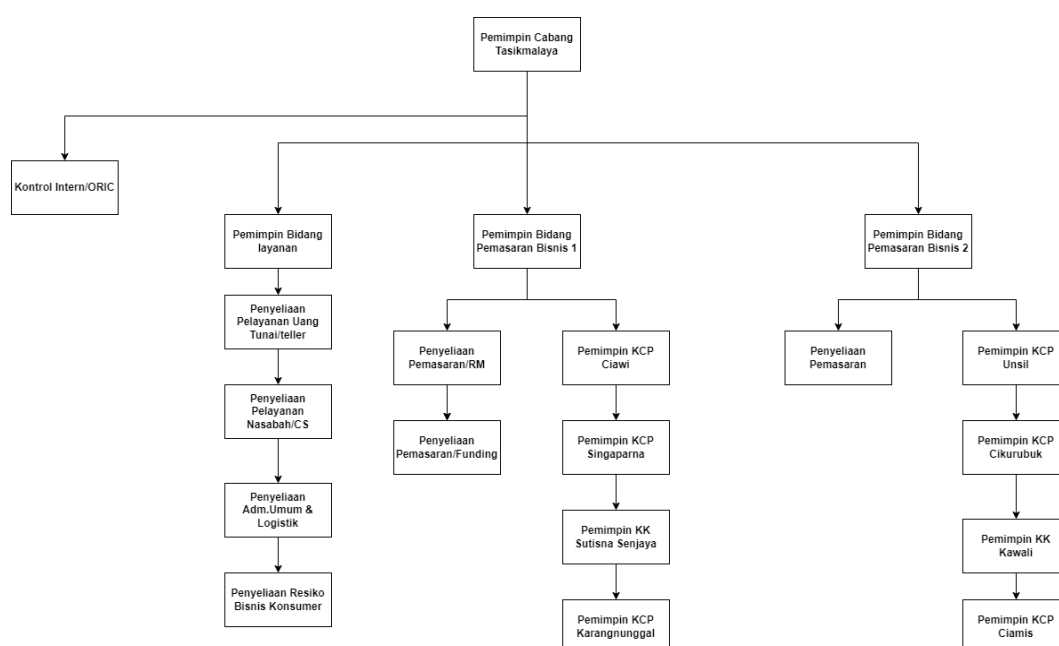
Warna Warna korporat telah di desain ulang namun tetap mempertahankan warna korporat yang lama yakni turquoise dan jingga. Warna turquoise digunakan pada logo baru ini lebih gelap, lebih kuat/tegas mencerminkan citra yang lebih stabil dan kokoh. Sementara warna jingga yang baru lebih cerah dan kuat, mencerminkan citra yang 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.

### 1.1.5. Struktur Organisasi Perusahaan Bank Negara Indonesia Kantor cabang Pembantu Karangnunggal

**Gambar 3. 2 Struktur Organisasi PT. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Tasikmalaya**

Sumber :Observasi Kepada Pegawai BNI Kantor Cabang Tasikmalaya



Setiap perusahaan pada umumnya mempunyai struktur organisasi. Untuk mengatur kegiatan-kegiatan dengan baik, manajer harus menentukan komposisi struktur organisasi. Dengan demikian struktur organisasi adalah pola formal tentang bagaimana orang dan pekerjaan dikelompokkan.

## 3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penyusunan penulisan tugas akhir ini yaitu metode deskriptif kualitatif. Pada penelitian ini penulis menggunakan jenis

penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan lapangan untuk mendeskripsikan tentang peranan *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah di Bank Negara Indonesia kantor cabang Tasikmalaya. Penelitian kualitatif ini menghasilkan serta mengelolah data secara deskriptif yang di peroleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi.

Menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif sangat tepat digunakan karena penulis ingin mengetahui tentang fenomena yang ada dalam kondisi alami bukan kondisi yang terkendali. Dengan menggunakan metode ini, penulis memaparkan data secara utuh dan jelas sehingga hasil yang didapatkan sesuai dengan kondisi lapangan.

### **3.2.1 Jenis Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penyusunan penulisan tugas akhir ini yaitu metode deskriptif kualitatif. Menurut (Sugiyono, 2021) menyatakan bahwa: “Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti sebagai instrument kunci, Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi”.

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 ke PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya sedangkan observasinya langsung kepada pekerjaan yang akan dituju.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari literatur, buku-buku yang berisi perbankan, serta data lain yang terakit dengan tema atau judul tersebut.

### 3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan Teknik pengumpulan data yang sesuai yaitu:

#### 1. Participant *Observer*

Observasi yaitu metode melalui pengamatan secara langsung dilapangan terhadap obyek penelitian. Penulis melakukan penelitian dengan cara megamati langsung terhadap segala sesuatu yang terkait dengan masalah yang akan diteliti baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam hal ini penulis terjun langsung dan melakukan observasi ke PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya.

#### 2. *Depth in Interview* (wawancara mendalam)

Menurut Sugiyono (2016 : 193) teknik *in depth interview* adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif



lama. Ciri khusus/Kekhasan dari wawancara-mendalam ini adalah keterlibatannya dalam kehidupan responden/informan. Dalam wawancara-mendalam melakukan penggalian secara mendalam terhadap satu topik yang telah ditentukan (berdasarkan tujuan dan maksud diadakan wawancara tersebut) dengan menggunakan pertanyaan terbuka. Penggalian yang dilakukan untuk mengetahui pendapat mereka berdasarkan perspective responden dalam memandang sebuah permasalahan. Teknik wawancara ini dilakukan oleh seorang pewawancara dengan mewawancarai satu orang secara tatap muka (*face to face*).

### 3. Studi Kepustakaan

Menurut (Sugiyono, 2017) mengungkapkan bahwa “studi kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang terakit dengan nilai, budaya, dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti”.

Sedangkan menurut (Moh., 2013) mengatakan bahwa studi kepustakaan adalah Teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaah terhadap buku-buku, literatur, catatan-catatan. Dengan ini penulis menggunakan studi kepustakaan berupa buku.

#### **3.2.3 Teknik Analisis Data**

##### 1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data yaitu mencari, mencatat dan mengumpulkan semua secara objektif dan apa adanya sesuai dengan hasil observasi dan wawancara mendalam.

## 2. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan pada saat penelitian yang dilakukan di lapangan sehingga dapat ditarik kesimpulan finalnya dan diverifikasi. Data reduksi akan memberikan gambaran yang spesifik dan mempermudah penulis dalam melakukan pengumpulan data selanjutnya mencari tambahan data tambahan jika nanti diperlukan. Maka dari itu, agar data tidak bertumpuk dan tidak mempersulit analisis, maka selanjutnya penulis perlu melakukan reduksi data.

## 3. Penyajian Data

Setelah data dilakukan reduksi, tahapan selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data adalah sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Pada tahap ini, penulis berusaha menyusun data yang relevan sehingga informasi yang telah didapatkan dapat dibuat kesimpulan dan memiliki makna tertentu untuk menjawab setiap masalah penelitian.

## 4. Penarikan Kesimpulan

Dari semua data yang diperoleh pada tahap ini dilakukan penarikan kesimpulan secara menyeluruh dari data yang diperoleh sebagai hasil dari adanya penelitian. Penarikan kesimpulan ini digunakan untuk memahami makna atau arti, pola-pola, penjelasan dan proporsi. Pada tahap ini, penulis melakukan penarikan kesimpulan setelah dilakukannya reduksi data dan penyajian data. Penarikan kesimpulan ini merupakan tahap terakhir dari teknik analisis data.