

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

3.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan

PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk (selanjutnya disebut “BNI”) pada awal 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.

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 BNI Multifinance, BNI Sekuritas, BNI Life Insurance, BNI Ventures, BNI Remittance dan hibank.

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

- **Visi**

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

- **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.



Gambar 3. 1

Logo PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

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

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 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.

1. 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.

2. Simbol 46

Angka 46 merupakan simbolisasi tanggal kelahiran BNI, sekaligus mencerminkan warisan sebagai bank pertama di Indonesia. Dalam logo ini, angka 46 diletakkan

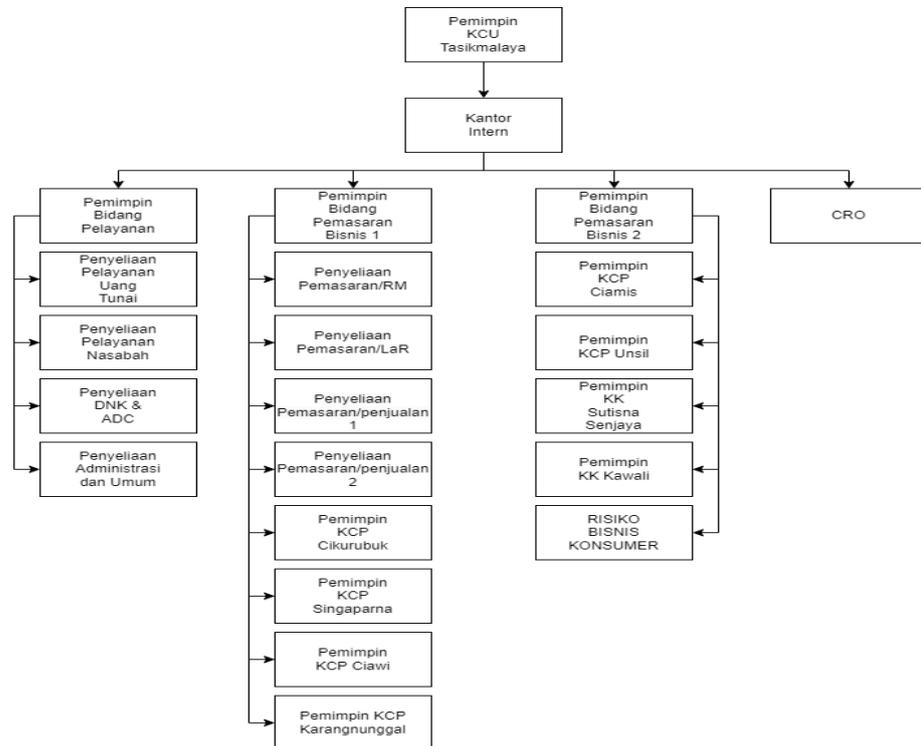
secara diagonal menembus kotak berwarna jingga untuk menggambarkan BNI baru yang modern.

3. 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 menggunakan 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 Stuktur Organisasi BNI Kantor Cabang Tasikmalaya



Gambar 3. 1 Struktur Organisasi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.Kantor Cabang Tasikmalaya

3.1.5 Job Description PT. BNI KC Tasikmalaya

1. Pemimpin Cabang Tasikmalaya

Tugas dan Tanggung jawab Pimpinan Cabang Bank adalah sebagai berikut:

- a. Mempersiapkan, mengusulkan, melakukan negosiasi, merevisi rencana kerja dan anggaran (RKA) dalam rangka mencapai target bisnis yang diterapkan.

- b. Membina dan mengkoordinasikan unit-unit kerja dibawahnya untuk mencapai target bisnis yang telah diterapkan.
 - c. Memfungsikan semua unit kerja di bawahannya dan pekerja binaanya dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan sesuai dengan strategi yang telah ditetapkan guna mewujudkan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi nasabahnya.
 - d. Mengawasi semua bawahannya dan unit-unit kerja dibawahnya dalam rangka melaksanakan dan mencapai sasaran dari rencana kerja yang telah diterapkan.
 - e. Melaksanakan kegiatan pemasaran dana, jasa serta kredit dalam rangka memperluas pasar.
2. Pemimpin Bidang Pembinaan Pelayanan
- a. Pemimpin bidang pelayanan mempunyai ikhtisar jabatan mengarahkan, mengendalikan, dan mengawasi pengelolaan, administrasi dan kredit, penyelesaian transaksi dan informasi keuangan.
 - b. Mempunyai tanggungjawab tertentu yaitu penyelia kegiatan pelayanan Back Office dengan mengupayakan yang optimal.
3. Penyeliaan Pelayanan Uang Tunai
- a. Memeriksa kebenaran atau akurasi transaksi keuangan.
 - b. Pengelolaan output atau laporan keuangan harian dari sistem.
 - c. Memantau atau mengendalikan transaksi pembukuan rekening nasabah dan rekening keuangan cabang.
 - d. Melaksanakan perbaikan atau penyempurnaan hasil temuan audit

- e. Menerima penyeliaan dari atasan.

4. Penyeliaan Administrasi Umum

- a. Menerima, mencatat, dan melakukan penyortiran terhadap surat-surat yang masuk, sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar memudahkan pencarian.
- b. Memberi lembar pengantar pada surat (dalam hal ini adalah surat masuk), sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar memudahkan pengendalian.
- c. Mengelompokkan surat-surat atau dokumen menurut jenis dan sifatnya, sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar memudahkan pendistribusian.
- d. Mendokumentasikan surat sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar tertib administrasi.
- e. Membuka surat yang masuk, kemudian meneliti nomor, tanggal, dan perihal serta memberi lembaran disposisi untuk diedarkan sesuai dengan maksud dan tujuan surat.
- f. Mencatat dan memberi nomor, tanggal, dan perihal surat pada buku agenda surat masuk maupun surat keluar dan menyampaikannya kepada unit tata usaha untuk diberi disposisi.
- g. Mencatat surat-surat yang masuk kedalam buku ekspedisi unit kerja sesuai dengan disposisi pimpinan untuk diserahkan kepada yang bersangkutan.

- h. Memantau dan melakukan pengecekan surat yang diproses berdasarkan catatan pada buku agenda pada unit yang bersangkutan.
- i. Mencatat surat yang akan disimpan atau keluar pada buku ekspedisi serta menyerahkan kepada cakraka untuk disampaikan kepada yang bersangkutan.
- j. Melakukan pencatatan terhadap nomor dan tanggal surat keluar sesuai dengan nomor dan tanggal pada buku agenda untuk memudahkan pengecekan sewaktu-waktu diperlukan.
- k. Melaporkan pelaksanaan dan hasil kegiatan kepada atasan sebagai pertanggungjawaban.
- l. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh atasan baik lisan maupun tertulis.

5. *Customer Service*

- a. Memberikan pelayanan terhadap nasabah mengenai pembukaan tabungan, giro, deposito dan permohonan lainnya.
- b. Memberikan informasi tentang berbagai produk dan jasa BNI.
- c. Menerima, melayani dan mengatasi keluhan nasabah sehubungan dengan ketidakpuasan atas pelayanan yang diberikan oleh bank.
Memberikan informasi tentang saldo dan mutasi nasabah
- d. Mendata kartu ATM ke dalam buku register.
- e. Memperkenalkan dan menawarkan produk dan jasa yang ada sesuai keinginan dan kebutuhan nasabah.
- f. Mengadministrasikan buku cek, bilyet giro dan buku tabungan.

- g. Mengadministrasikan daftar hitam Bank Indonesia dan daftar rehabilitas nasabah serta file nasabah.
- h. Mengadministrasikan resi permintaan dan mengembalikan buku cek, bilyet giro, serta surat kuasa.

Adapun Tanggung Jawab *Customer Service* adalah:

- a. Pengenalan Nasabah.
- b. Pelayanan Nasabah.
- c. Kerahasiaan Bank dan Nasabah.
- d. Kepatuhan terhadap peraturan perusahaan.

Adapun Wewenang *Customer Service*:

- a. Melakukan penolakan permintaan pembukuan rekening apabila tidak memenuhi persyaratan atau prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan.
- 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.
- d. Melakukan pemblokiran rekening nasabah baik atas permintaan nasabah ataupun pihak lain yang berwenang.

6. *Teller*

- a. *Teller* setiap pagi hari menerima uang sejumlah uang tunai dari arus kas (*Head Teller*) setelah menandatangani tanda terimanya.

- b. *Teller* harus menerima setoran tunai dan menandatangani bukti setorannya.
- c. *Teller* berhak membayar tunai, pencairan uang giral (cek, wesel, L/C dan menandatangani jika syarat-syarat terpenuhi.
- d. *Teller* wajib menghitung, menyortir dan mengikat rapih semua uang tunai setelah kas ditutup untuk umum.
- e. *Teller* harus menyetorkan saldo uang tunai kepada kuas kas, setelah menghitungnya dengan benar dan kuas kas harus menandatangani tanda terimanya.
- f. *Teller* berhak menerima peralatan yang diperlukan demi kelancaran tugasnya.
- g. *Teller* harus melaksanakan semua tugas dan bertanggung-jawabkan.
- h. *Teller* harus mengelola, mengadministrasikan dan menjaga semua uang tunai yang ada di dalam kekuasaannya dengan baik.

7. Satpam/*Security*

- a. Mengawasi seluruh wilayah bank mulai dari radius lokasi bank sampai dengan pintu masuk dan ruangan dalam bank.
- b. Membuka pintu, menyambut dan memberi salam dengan ramah kepada setiap nasabah yang akan masuk ke dalam bank.
- c. Memeriksa bawaan nasabah jika sikap dan tindakannya terlihat mencurigakan.
- d. Menanyakan keperluan nasabah sesuai dengan keperluan nasabah.

- e. Membantu informasi transaksi di ATM.

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Menurut Sutopo dan Arief (2010 : 9) Penelitian Kualitatif merupakan penelitian yang ditujukan untuk melakukan deskripsi dan analisis terhadap fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, persepsi dari setiap individu maupun kelompok tertentu. Penelitian ini bersifat induktif, dimana data di lokasi riset menjadi sumber utama adanya fenomena dan permasalahan dalam proses pengamatan yang dilakukan.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan penulis yaitu:

1. Participant Observation Observasi langsung, Menurut Sugiyono (2017: 310) “menyatakan bahwa observasi adalah Dasar semua ilmu pengetahuan, para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi”. Dalam metode ini penulis turun langsung ke lapangan dan ikut berperan serta dalam proses kegiatan yang dilakukan perusahaan sehingga penulis dapat mengamati dan mempelajari untuk pengumpulan data penulis.
2. *In depth Interview* Menurut Sugiyono (2017:310) “Mendefinisikan wawancara adalah pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu”. Dalam metode ini untuk pengumpulan data penulis mewawancarai

narasumber untuk mendapatkan informasi yang berperan besar dalam proses kegiatan yang berhubungan dengan penelitian.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan yaitu menggunakan data kualitatif, yaitu data yang disajikan dalam bentuk kata verbal dan bukan bentuk angka. Dari data yang diperoleh akan dianalisis lebih lanjut dalam proses analisis data.

Menurut Tersiana, A. (2018:75), sumber data adalah tempat data diperoleh dengan menggunakan metode tertentu baik berupa manusia, artefak ataupun dokumen-dokumen. Sumber-sumber data yang penulis gunakan ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Data ini berasal dari wawancara dalam bentuk teks dan dikumpulkan dari informan yang menjadi sampel penelitiannya dapat direkam oleh peneliti atau direkam oranglain.

2. Data Sekunder

Data yang diperoleh dari pustaka, literatur, dan dokumentasi yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Data sekunder meliputi segala dokumen seperti prosedur kerja karyawan, SOP Perusahaan, dan lain-lain serta literatur yang diperoleh dari PT. Bank Negara Indonesia (persero) tbk Kantor Cabang Tasikmalaya.

3.5 Teknik Sampling

Menurut argumentasi Sugiyono dalam (Sugiyono, 2020, hal. 94) “Metode pengambilan sampel adalah teknik pengambilan sampel. Ada berbagai macam metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian untuk

memilih sampel.

Menurut Lincoln dan Guba dalam (Sufiyono, 2020, hal. 96)

dikemukakan sebagai berikut :

“Oleh karena itu, sampling naturalistic berbeda secara signifikan dari sampling konvensional. Ini didasarkan pada informasi daripada statistik. Hal ini tidak dimaksudkan untuk memfasilitasi generalisasi melainkan untuk memaksimalkan informasi. Pengambilan sampel naturalistic dalam penelitian kualitatif sangat berbeda dengan pengambilan sampel konvensional dalam penelitian kuantitatif. Dalam penelitian kualitatif, pengambilan sampel tidak menggunakan perhitungan statistik. Tujuan sampel yang dipilih bukan untuk digeneralisasi melainkan untuk mengumpulkan data sebanyak-banyaknya.”

Sugiyono menegaskan dalam (Sugiyono, 2020, hal. 95-96) yang

mengemukakan :

“*Purposive Sampling* adalah metode pengambilan sampel sumber data yang memperhitungkan faktor-faktor tertentu. Pertimbangan khusus ini, seperti siapa yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita antisipasi atau apakah di penguasa, akan memudahkan peneliti untuk menyelidiki objek sosial atau situasi yang diselidiki.”

Purposive Sampling digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini untuk memilih dan mengidentifikasi informan penelitian. Dalam Penerapan Strategi Promosi Produk Kredit Fleksi Aktif Dalam Meningkatkan Minat Nasabah di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya, peneliti memilih informan yang terlibat aktif dalam proses tersebut.

Informan-informan tersebut adalah sebagai berikut dalam menentukan subjek penelitian sebagai sumber pemberi informasi :

1. Ibu Disi sebagai Analis Kredit
2. Bapak Sandi sebagai Sales Kredit

3.6 Teknik Analisis Data

Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif, dimana data yang dianalisis menghasilkan kata-kata tertulis, baik hasil wawancara mendalam, studi pustaka, maupun observasi. Data yang dianalisis yaitu berkaitan dengan Strategi Promosi Produk Kredit Fleksi Aktif Dalam Meningkatkan Minat Nasabah di BNI Kantor Cabang Tasikmalaya. Berikut merupakan teknik analisa data yang digunakan oleh penulis:

1. Pengumpulan Data

Proses mengumpulkan data melalui wawancara, survey, observasi atau studi kasus. Mengukur informasi pada variable yang menarik secara sistematis kemudian memungkinkan seseorang untuk menjawab pertanyaan yang relevan.

2. Reduksi Data (Data Reduction)

Penelitian akan mengumpulkan sejumlah besar data di lapangan, maka perlu dilakukan reduksi data untuk dianalisis dan dibuat kategori data. Untuk memberikan gambaran yang lebih tepat tentang penelitian dan data yang telah dikumpulkan, reduksi data adalah proses meringkas, memilih, dan mengorganisasikan aspek-aspek terpenting sesuai dengan fokus penelitian.

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 Simpulan

Proses membuat keputusan atau penilaian berdasarkan data yang telah dikumpulkan, di reduksi, dan disajikan. Penarikan simpulan bisa berupa prediksi atau keputusan berdasarkan bukti dan analisis data.