

BAB III

OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

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 (Bank Umum 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 BNI *Multifinance*, BNI Sekuritas, BNI *Life Insurance*, BNI *Ventures*, BNI *Remittance* dan *hibank*.

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 BNI

Setiap perusahaan memiliki visi dan misi agar tercapainya suatu yang diharapkan, begitupula PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. sebagai salah satu lembaga perbankan di Indonesia memiliki visi dan misi agar para nasabah merasakan nyaman dan puas.

1. Visi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

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

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 dibandingkan peers sehingga memberikan kualitas investasi yang memuaskan bagi pemangku kepentingan.

2. Misi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.
 - 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.
 - f. Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola perusahaan yang baik bagi industri.

3.1.3 Statement Budaya BNI

Budaya kerja BNI yaitu “PRINSIP 46” Merupakan tuntunan perilaku insan BNI, terdiri dari:

1. 4 (Empat) Nilai Budaya kerja BNI
 - a. Profesionalisme
 - b. Integritas
 - c. Orientasi Pelanggan
 - d. Perbaikan Tiada Henti

2. 6 (Enam) Nilai Perilaku Utama Insan BNI

- a. Meningkatkan Kompetensi dan Memberikan Hasil Terbaik.
- b. Jujur, Tulus dan Ikhlas.
- c. Disiplin
- d. Memberikan Layanan Terbaik Melalui Kemitraan Yang Sinergis
- e. Senantiasa Melakukan Penyempurnaan
- f. Kreatif dan Inovatif

Setiap Nilai Budaya Kerja BNI memiliki perilaku utama yang merupakan acuan bertindak bagi seluruh insan BNI, 6 (Enam) Nilai Perilaku Utama Insan BNI adalah sebagai berikut:

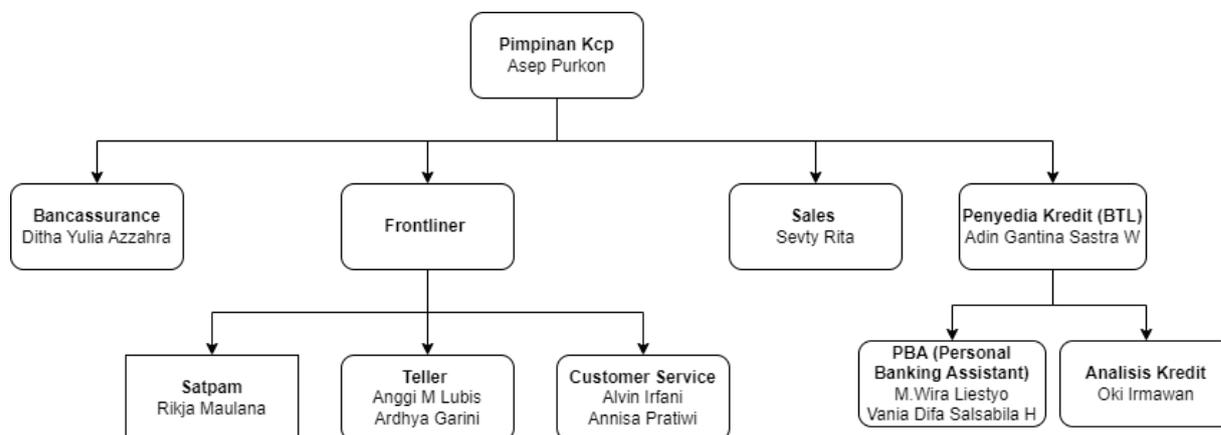
Tabel 2. 1 *Statement* Budaya PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

4 Nilai Budaya Kerja BNI	6 Nilai Perilaku Utama Insan BNI
Profesionalisme <i>(Professionalism)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Meningkatkan Kompetensi dan Memberikan Hasil yang terbaik
Integritas <i>(Integrity)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Jujur, Tulus dan Ikhlas • Disiplin, Konsisten dan Bertanggungjawab
Orientasi Pelanggan <i>(Customer Orientation)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan Layanan Terbaik Melalui Kemitraan yang Sinergis
Perbaikan Tiada Henti <i>(Continuous Improvement)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Kreatif dan Inovatif • Senantiasa melakukan penyempurnaan

Sumber: PT. Bank Negara Indonesia

3.1.4 Struktur Organisasi PT. BNI KCP Cikurubuk Tasikmalaya

Gambar 3. 1 Struktur Organisasi PT. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Tasikmalaya



Sumber: PT. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Tasikmalaya

3.1.5 Job Description PT. BNI KCP Cikurubuk Tasikmalaya

1. Pemimpin Kantor Cabang

Tugas dan bertanggung jawab Pemimpin Kantor Cabang adalah sebagai berikut:

- a. Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur bidang pemasaran, perkreditan, dan jasa bank.
- b. Memasarkan kredit kepada nasabah/bukan nasabah.
- c. Memasarkan dana dan jasa bank kepada nasabah/ bukan nasabah.
- d. Mengelola pelayanan produk dan jasa.
- e. Melakukan penjualan silang (*Cross Selling*) produk dan jasa bank.
- f. Mengelola pembinaan kepada nasabah prima.
- g. Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur di bidang pelayanan nasabah dan operasional bank.

- h. Merencanakan, mengembangkan, melaksanakan, dan mengelola pelayanan produk dan jasa bank.
- i. Mengelola pelayanan kartu ATM.
- j. Mengelola pelayanan transaksi kasi.
- k. Mengelola kas ATM.
- l. Melaksanakan kepatuhan terhadap sistem prosedur, peraturan Bank Indonesia, serta peraturan perundang-undangan lainnya yang berlaku.

2. *Teller*

Tugas seorang *Teller* adalah sebagai berikut:

- a. *Teller* pada pagi hari menerima sejumlah uang tunai dari kuasa 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-syaratnya 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 kuasa kas, setelah menghitungnya dengan benar dan kuasa kas harus menandatangani tanda terimanya.
- f. *Teller* berhak menerima peralatan yang diperlukan demi kelancaran tugasnya.

- g. *Teller* harus melaksanakan semua tugas dan mempertanggung jawabkannya.
- h. *Teller* harus mengelola, mengadministrasi dan menjaga semua uang tunai yang ada di dalam kekuasaannya dengan bank.

3. *Costumer Service*

Seorang *Costumer Service* memiliki tugas sebagai berikut:

- a. Memberikan pelayanan kepada nasabah yang berkaitan dengan pembukaan rekening tabungan, giro, pembukaan deposito, permohonan nasabah yang lainnya. Disamping itu memberikan informasi se jelas mungkin mengenai berbagai produk dan jasa yang ingin diketahui dan diminati kepada nasabah atau calon nasabah.
- b. Menerima, melayani dan mengatasi permasalahan dan komplain yang disampaikan oleh nasabah sehubungan dengan ketidakpuasan atas pelayanan.
- c. Mengadministrasikan daftar hitam Bank Indonesia dan daftar rehabilitasi nasabah serta file nasabah.
- d. Mengadministrasikan resi permintaan dan pengembalian buku cek dan bilyet giro serta surat kuasa.
- e. Memberikan Informasi tentang saldo dan mutasi nasabah.
- f. Mengadministrasikan buku cek, bilyet giro, dan buku tabungan.
- g. Memperkenalkan dan menawarkan produk dan jasa bank.

4. *Penyedia Kredit*

Tugas seorang *Penyedia Kredit* adalah sebagai berikut:

- a. Mengatur segala kegiatan penyelenggaraan dan pembiayaan kredit sektor usaha yang produktif.
- b. Memberi penjelasan mengenai syarat-syarat dan prosedur kredit kepada calon debitur.
- c. Meneliti syarat-syarat dan menganalisa laporan yang disampaikan calon debitur tentang proyek usaha yang akan dibiayai sebagai dasar untuk menerima putusan dari pimpinan.
- d. Melaksanakan administrasi lengkap untuk persiapan realitas kredit yang diberikan, sesuai kebijaksanaan atau putusan oleh Pimpinan.
- e. Menyelenggarakan pembinaan dan pengawasan terhadap nasabah peminjam baik yang tergolong lancar, kurang lancar, diragukan atau macet.
- f. Melaksanakan penagihan pengembalian kredit bagi kredit yang tergolong kurang lancar, diragukan atau macet.

5. PBA (*Personal Banking Assistant*)

PBA bertugas sebagai marketing dana ketiga (*Marketing Funding*) dan jasa perbankan, tugasnya sebagai berikut:

- a. Mencari nasabah agar mau untuk menyimpan uang mereka di bank tersebut.
- b. Mempromosikan, memperkenalkan, dan memasarkan produk dan jasa dari bank tersebut untuk memperluas relasi bank itu sendiri.
- c. Menjalin hubungan baik dengan nasabah agar tetap menjadi nasabah bank tersebut.

- d. Mengajak nasabah untuk melakukan *top up*.
- e. Mengawasi dan memonitoring produk bank yang telah terjual.
- f. *Mem-follow up* produk-produk yang dibeli nasabah.
- g. Melaporkan segala aktifitas dan program yang telah dijalankan.
- h. Memberikan pendekatan secara rutin supaya nasabah akan tetap loyal.

6. Analisis Kredit

Tugas seorang Analis Kredit adalah sebagai berikut:

- a. Meneliti syarat-syarat yang diajukan debitur.
- b. Pemeriksaan dan penilaian ke tempat usaha debitur, proyek atau tempat lain yang ada kaitannya dengan usaha calon debitur, untuk memperoleh keyakinan bahwa atau kegiatan debitur sesuai dengan laporannya.
- c. Penyampaian dokumen hasil analisa kepada Kepala Bagian Kredit untuk mendapatkan pertimbangan dan putusan mengenai kredit tersebut.

7. Sales

Tugas seorang *sales* adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan penawaran produk kepada konsumen (misalnya, tabungan, deposito, kartu kredit, kredit kepemilikan rumah (KPR), kredit kepemilikan kendaraan bermotor, dan lain-lain).
- b. Menjelaskan spesifikasi produk yang dijual kepada konsumen.
- c. Melakukan penilaian terhadap layak tidaknya calon nasabah mendapatkan pembiayaan.
- d. Melakukan monitoring terhadap pembiayaan kredit nasabah.

- e. Memberi konsultasi mengenai produk keuangan yang akan dijual kepada calon nasabah.
- f. Memberikan simulasi hitungan biaya yang harus dikeluarkan dan menjelaskan manfaat yang akan diperoleh konsumen.
- g. Melakukan komunikasi dengan nasabah.
- h. Mengelola penjualan produk.

8. *Bancassurance*

Tugas seorang *bancassurance* adalah sebagai berikut:

- a. Membuat perencanaan penjualan Asuransi Jiwa di dalam cabang *outlet* Bank BNI.
- b. Melakukan aktivitas penjualan Asuransi Jiwa di dalam cabang *outlet* Bank BNI.
- c. Membangun hubungan baik dengan pihak internal (Bank BNI) dan eksternal (Nasabah).

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan, meringkas, menerangkan berbagai kondisi, sebagai situasi atau berbagai fenomena realistik sosial yang ada di masyarakat yang menjadi objek penelitian.

3.2.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, yaitu suatu penelitian yang menjadikan manusia sebagai instrumen, dan disesuaikan

dengan situasi yang wajar dalam kaitannya dengan pengumpulan data yang pada umumnya bersifat kualitatif.

Menurut Indrawati (2018:2) penelitian kualitatif pada umumnya bertujuan untuk memahami pengalaman, sikap, dan pendapat individu atau kelompok orang. Sedangkan penelitian manajemen dan bisnis kualitatif memungkinkan peneliti mengumpulkan data dan informasi terkait pengalaman, sikap, dan pendapat individu atau kelompok orang, serta memperoleh dan menyajikan data dan informasi untuk melakukan penelitian.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penyusunan Tugas Akhir ini, yaitu:

1. Wawancara Mendalam (*Indepth Interview*)

Menurut Wasil (2022:21) Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan kepada informan terkait topik penelitian secara langsung. Dengan kemajuan teknologi, kini wawancara dapat dilakukan lewat telepon maupun video *call*. Wawancara berguna ketika peneliti ingin mengetahui pengalaman atau pendapat informan mengenai sesuatu secara mendalam. Wawancara juga dapat dipakai untuk membuktikan informasi atau keterangan yang telah diperoleh sebelumnya.

Wawancara merupakan pengumpulan informasi melalui komunikasi secara langsung dengan karyawan Bank dengan mempersiapkan pertanyaan-pertanyaan terlebih dahulu agar mendapat jawaban yang penulis harapkan. Dalam penelitian ini responden yang dimaksud adalah *Customer Service* pada

PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Tasikmalaya.

2. Observasi Partisipasi (*Participant Observer*)

Menurut Sadih (2015:87) Observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala yang diteliti. Observasi dapat dilakukan secara langsung dan tidak langsung, karena yang diperlukan ketelitian dan kecermatan, dalam praktiknya observasi membutuhkan sejumlah alat, seperti daftar catatan dan alat perekam elektronik, *tape recorder*, kamera, dan sebagainya sesuai dengan kebutuhan.

Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu memperhatikan dengan teliti dan cermat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh *Customer Service* pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Tasikmalaya.

3. Dokumentasi

Menurut Sadih (2015:91) Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya monumental dari seseorang. Studi dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

Teknik Dokumentasi ini digunakan untuk mencari informasi yang terkait dengan penerapan pelayanan prima oleh *Customer Service* pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Tasikmalaya.

3.2.2.1 Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan adalah data kualitatif. Data kualitatif merupakan data yang berbentuk kata-kata atau verbal dan bukan berdasarkan angka. Penelitian ini penulis menggunakan sumber data primer dan sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian. Dalam hal ini peneliti menggunakan alat yang telah ditentukan untuk memperoleh data dan informasi secara langsung. Data primer dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Pengumpulan data primer merupakan bagian internal dari proses penelitian dan sering digunakan untuk tujuan pengambilan keputusan. Data primer lebih rinci sehingga dianggap lebih akurat. (Indriantoro & Supomo, 2014).

Pada penelitian ini jawaban dari data primer diperoleh dari hasil observasi dan wawancara dengan *Customer Service* mengenai penerapan pelayanan prima pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Tasikmalaya.

2. Data Sekunder

Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan (Indriantoro & Supomo, 2014).

Pada data sekunder ini data yang diperoleh dari sumber yang sudah ada, seperti buku, skripsi, jurnal yang berkaitan dengan penerapan pelayanan prima oleh *customer service*.

3.2.3 Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Teknik analisis data berupa kata-kata dari hasil wawancara mendalam dan observasi dengan pihak terkait yaitu *Customer Service* dalam penerapan pelayanan prima.

Analisis data adalah proses pengambilan dan penyusunan data secara sistematis yang diperoleh dari wawancara, catatan, kerja lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan tarik kesimpulan dengan cara yang mudah dipahami (Sugiyono, 2015:249). Analisis data dilakukan dengan mengumpulkan data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi lalu menyusun data secara sistematis dari hasil wawancara dengan *Customer Service* pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Tasikmalaya.

Teknik analisis data ini mencakup pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan reduksi data. Dari analisis data tersebut kemudian ditarik kesimpulan.

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah pencarian, pencatatan dan pengumpulan segala sesuatu yang telah dilakukan secara objektif berdasarkan hasil observasi dan wawancara di lapangan yaitu pencatatan data dan berbagai bentuk data yang

ada di lapangan (Sugiyono, 2015:248). Tanpa adanya data yang diperoleh maka penulis tidak dapat memperoleh data sesuai ketentuannya.

2. Reduksi Data

Reduksi data artinya merangkum, menyeleksi apa yang penting, memusatkan perhatian pada apa yang penting yang sesuai dengan topik penelitian, mencari tema dan polanya, dan terakhir memberikan gambaran yang lebih jelas dan pengumpulan data selanjutnya untuk memudahkan pelaksanaan. Dalam mereduksi data akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai dan telah ditentukan sebelumnya. Reduksi data juga merupakan proses berpikir kritis yang memerlukan kecerdasan dan wawasan yang maju (Sugiyono, 2015:247). Semakin lama sebuah penelitian maka semakin banyak data yang diperoleh, dalam tahapan reduksi ini yaitu membuat rangkuman, meneliti hal-hal yang pokoknya saja, dan memfokuskan pada hal-hal yang penting.

3. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif yaitu dengan teks yang bersifat naratif. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, dan tersusun sehingga akan semakin mudah dipahami (Sugiyono, 2015:249). Dengan penyajian data akan mempermudah dan memperjelas data yang diperoleh.

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif bisa menjawab atau tidak menjawab rumusan masalah yang dirumuskan semula. Sebagaimana telah disebutkan, permasalahan dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat fana, karena terus berkembang bahkan setelah penelitian tersebut memasuki lapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan suatu penemuan baru yang belum pernah ada sebelumnya (Sugiyono, 2015:253). Proses penarikan kesimpulan ini bermaksud untuk menganalisis, mencari makna dari data yang diperoleh sehingga dapat ditemukan dalam penelitian yang dilaksanakan.