

## **BAB III**

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

#### **3.1 Objek Penelitian**

##### **3.1.1 Gambaran Umum PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.**

PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. merupakan bank pertama yang didirikan pemerintah Indonesia pada 5 Juli 1946 oleh Margono Djojohadikusumo, yang merupakan satu dari anggota BPUPKI menjadi bank pertama milik negara yang lahir setelah kemerdekaan Indonesia. Lahir pada masa perjuangan kemerdekaan Republik Indonesia, BNI sempat berfungsi sebagai bank sentral dan bank umum sebagaimana tertuang dalam Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 2/1946, sebelum akhirnya beroperasi sebagai bank komersial sejak tahun 1955. Pada 30 Oktober 1946, BNI memulai tugasnya sebagai bank pemerintah yang mencetak dan mengedarkan alat pembayaran resmi pertama yang dikeluarkan oleh Pemerintah Indonesia. Nama alat pembayaran resmi itu disebut ORI kepanjangan dari Oeang Republik Indonesia. Sampai sekarang, tanggal 30 Oktober diperingati sebagai Hari Keuangan Nasional. Sementara itu, hari pendirian BNI yang jatuh pada 5 Juli diperingati sebagai Hari Bank Nasional.

Selanjutnya, berdasarkan Undang-Undang No. 17 tahun 1968, BNI ditetapkan menjadi “Bank Negara Indonesia 1946”, dan statusnya menjadi Bank Umum Milik Negara (BUMN), Sesuai dengan Undang-Undang

tersebut BNI bertugas memperbaiki ekonomi rakyat dan berpartisipasi dalam pembangunan ekonomi nasional. BNI merupakan Bank BUMN 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, hal tersebut dilakukan untuk memperkuat struktur keuangan dan daya saingnya di tengah industri perbankan nasional.

Saat ini, Pemerintah Indonesia telah memegang saham BNI sebesar 60% dan sisanya 40% dimiliki oleh pemegang saham publik yang datang dari individu, instansi, domestik maupun asing. BNI telah berhasil menjadi bank terbesar ke-4 di Indonesia bila dilihat dari total aset, total kredit maupun total dana pihak ketiga. Hingga akhir tahun 2012 saja, BNI telah memiliki total aset sebesar Rp333,3 triliun. Hal ini merupakan hasil kerja keras dari semua komponen BNI, terutama 24.861 karyawan yang telah berdedikasi tinggi terhadap perusahaan. Selain itu, jaringan layanan BNI berada di 1.585 outlet yang tersebar di seluruh Indonesia dan telah berhasil merambah hingga Hong Kong, London, New York dan Singapura.

BNI juga memiliki 8.227 unit ATM, 42.000 EDC serta fasilitas internet dan SMS banking yang dapat memanjakan nasabah. Perkembangan BNI juga

dibantu melalui beberapa anak perusahaannya seperti Bank BNI Syariah, BNI Multi Finance, BNI Securities dan BNI Life Insurance. BNI menawarkan segala bentuk produk perbankan yang terbaik karena telah disesuaikan dengan kebutuhan nasabah, mulai dari anak-anak, remaja, dewasa dan hingga pensiun, bahkan pelaku usaha, dengan produknya yaitu berbagai jenis produk simpanan, fasilitas pinjaman (kredit) pada segmen korporasi, menengah, dan kecil. Dengan tekad dan semangat yang tinggi ke depan-nya BNI akan selalu berupaya untuk memberikan layanan terbaik dan selalu menjadi kebanggaan negara.

### **3.1.2 Visi dan Misi**

#### **a. Visi BNI**

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

#### **b. Misi BNI**

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 Budaya Perusahaan**

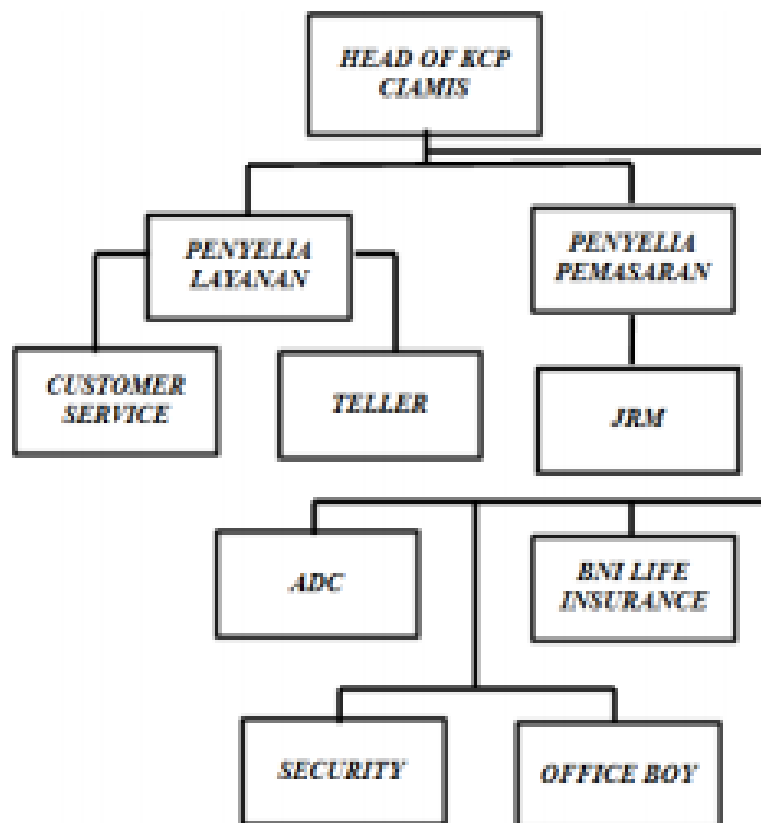
Budaya kerja BNI yaitu “PRINSIP 46” merupakan tuntunan perilaku insan BNI, terdiri dari:

- 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 Bertanggungjawab.
  - 4) Memberikan Layanan Terbaik Melalui Kemitraan yang Sinergis.
  - 5) Senantiasa Melakukan Penyempurnaan.
  - 6) Kreatif dan Inovatif.

### 3.1.4 Struktur Organisasi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

#### Kantor Cabang Pembantu Ciamis

Struktur organisasi bank adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi bank dalam menjalankan kegiatan operasionalnya untuk mencapai suatu tujuan. Manajer harus menentukan komposisi struktur organisasi, hal tersebut dilakukan untuk mengatur kegiatan-kegiatan dengan baik. Adapun bentuk susunan struktur organisasi unit kerja pada PT. bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciamis yaitu sebagai berikut:



**Gambar 3.1 Struktur BNI Kantor Cabang Pembantu Ciamis**

Sumber: BNI Kantor Cabang Pembantu Ciamis

### 3.1.5 *Jobdesk*

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

Tugas dan wewenang pemimpin Kantor Cabang Pembantu :

- a. Mempersiapkan, mengusulkan, melakukan negosiasi, merevisi rencana kerja dan anggaran (RKA) dalam rangka mencapai target bisnis yang ditetapkan.
- b. Membina dan mengkoordinasikan unit-unit kerja di bawahnya untuk mencapai target yang telah ditetapkan.
- c. Memfungsikan semua unit kerja di bawahnya dan pekerja binaannya 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 di bawahnya dalam rangka melaksanakan dan mencapai sasaran dari rencana kerja yang telah ditetapkan.
- e. Berperan sebagai *Top Management* dalam skala unit dalam menjalankan koodinasinasi dengan unit organisasi yang berada di lingkungan area kerjanya.

#### 2. *Penyelia Layanan*

Tugas penyelia layanan yaitu :

- a. Menyelia dan berpartisipasi aktif terhadap Kas Besar berkoordinasi dengan *Cash Admin Center*, Unit Pelayanan Nasabah, Unit Pelayanan Uang Tunai dan Layanan Prima.

- b. Memimpin dan berpartisipasi aktif terhadap unit-unit dibawahnya dalam memantau dan memastikan penyempurnaan atas hasil temuan pemeriksaan audit.
- c. Mengimplementasikan standar pelayanan bersama unsur pimpinan dalam usaha pencapaian kinerja layanan sesuai standar pelayanan yang sudah ditetapkan.

### 3. Penyelia Pemasaran

Tugas penyelia pemasaran yaitu :

- a. Menyelia langsung kegiatan pemasaran bisnis pada unit kerjanya.
- b. Mendukung berjalannya program-program peningkatan budaya pelayanan (*service culture enchancement*) dari kantor besar.

### 4. JRM (*Junior Relationship Manager*)

Tugas JRM yaitu :

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

### 5. ADC (Unit 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*).

#### 6. *BNI Life Insurance*

Tugas *BNI Life Insurance* Yaitu :

- a. Memberikan jaminan perlindungan dari risiko-risiko 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.

#### 7. *Customer Service*

Secara umum *Customer Service* merupakan kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pihak nasabah. Maka dapat disimpulkan bahwa *Customer service* adalah sebuah unit kerja yang bertugas untuk melayani nasabah atau calon nasabah. Berikut adalah tugas dan wewenang *customer service* :

- a. Memberi layanan kepada pihak nasabah, pelayanan disesuaikan dengan perusahaan atau instansi. Dalam hal ini karena di dalam instansi bank layanan berupa rekening deposito, tabungan, dan lainnya yang berhubungan dengan keuangan *Customer Service* wajib paham dengan informasi detail layanan yang diberikan.



- b. Melayani serta memberikan solusi atas masalah dari nasabah, bukan hanya paham detail produk layanan saja. Seorang *Customer Service* juga mesti pandai dalam menemukan solusi permasalahan produk layanan yang dialami oleh nasabah.
- c. Membuat berbagai jenis administrasi dalam bank, seperti mencetak buku tabungan, giro atau produk lainnya.
- d. Mengenalkan dan memberikan penawaran terhadap nasabah, tentu saja itu berhubungan erat dengan produk serta layanan pihak bank. Jadi nasabah tidak akan kesulitan, bisa mendapatkan produk layanan yang tepat sesuai dengan yang dibutuhkan.
- e. Melakukan penolakan permintaan pembukaan rekening apabila tidak memenuhi persyaratan atau prosedur yang telah ditetapkan oleh bank.
- f. Melakukan penolakan permintaan buku bilyet giro atau cek apabila tidak memenuhi persyaratan.
- g. Melakukan penutupan rekening bank atas permintaan nasabah maupun karena sebab lainnya berdasarkan prosedur internal bank.
- h. Melakukan pemblokiran rekening nasabah baik atas permintaan nasabah ataupun pihak lain yang berwenang.

## 8. *Teller*

*Teller* merupakan petugas Bank yang bekerja di *front liner banking hall* dan melakukan transaksi langsung dengan nasabah dalam bentuk penerimaan/penarikan baik berupa transaksi tunai/*non* tunai dan melakukan pembukuan ke dalam sistem Bank. Tugas dan wewenang *teller* :

- a. Melayani penarikan, transfer dan penyetoran uang dari pelanggan.
- b. Melakukan pemeriksaan kas dan menghitung transaksi harian menggunakan komputer, kalkulator, atau mesin penghitung.
- c. Menerima cek dan uang tunai untuk deposit, memverifikasi jumlah, dan periksa keakuratan slip setoran.
- d. Membantu dan melayani pelanggan terkait transaksi keuangan.
- e. Membuat daftar mutasi kas.
- f. Menyimpan dan merahasiaan kunci kombinasi teller box.

## 9. Satpam

Tugas satpam :

- 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 setiap nasabah yang akan masuk ke dalam bank.

- c. Memeriksa barang bawaan nasabah jika tindak-tanduk nasabah mencurigakan.
- d. Menanyakan keperluan nasabah dan mengambilkan nomor antrian sesuai dengan keperluan nasabah.
- e. Memberikan petunjuk dan arahan dengan baik jika ada nasabah yang bertanya dan memerlukan informasi.

#### 10. *Office Boy*

Tugas *office boy* :

- a. Terjaganya kebersihan ruang layanan dan ruang - ruang kerja pegawai serta fasilitas toilet
- b. Terpeliharanya gedung kantor terhadap kebersihan dan kenyamanan untuk melakukan aktivitas pekerjaan dan pelayanan kepada nasabah dan tamu perusahaan
- c. Ketersediaan sarana minum untuk nasabah, tamu dan para pegawai.

### **3.2 Metode Penelitian**

Menurut Sugiyono (2017:2) menyatakan bahwa metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Menurut Syafrida (2021:1) menyatakan bahwa metode penelitian merupakan serangkaian kegiatan dalam mencari kebenaran suatu studi penelitian, yang diawali dengan suatu pemikiran yang membentuk rumusan masalah sehingga menimbulkan hipotesis awal

dengan dibantu dan persepsi penelitian terdahulu, sehingga penelitian bisa diolah dan dianalisis yang pada akhirnya membentuk suatu kesimpulan.

Maka secara garis besar metode penelitian adalah langkah atau kegiatan dalam informasi sehingga memperoleh data agar bisa diolah dan dianalisis. Artinya, metode penelitian adalah bagaimana peneliti membuat gambaran secara komprehensif.

### **3.2.1 Jenis Penelitian**

Jenis metode penelitian yang akan digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode deskriptif dengan melalui pendekatan kualitatif. Metode deskriptif kualitatif dapat menunjang penelitian untuk mengangkat dan memperjelas suatu masalah, sering kali digunakan untuk menganalisis kejadian, fenomena, atau situasi.

Menurut Ibrahim (2015:59) menyatakan bahwa metode deskriptif merupakan metode penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, atau memaparkan keadaan suatu objek sebagaimana adanya, tergantung pada keadaan dan kondisi di mana penelitian itu dilakukan.

Menurut Sugiyono (2017:18) menyatakan bahwa pendekatan kualitatif merupakan metode penelitian yang didasarkan pada kondisi objek alami (sebagai lawan dari eksperimen) di mana peneliti memeriksa data melalui teknik penelitian triangulasi

(gabungan) yang ditargetkan, analisis data induktif/kualitatif, dan penelitian kualitatif, yang merupakan sarana utama untuk mengumpulkan sumber.

Penelitian dengan pendekatan kualitatif menekankan analisis proses dari proses berfikir secara induktif yang berkaitan dengan dinamika hubungan fenomena yang diamati, dan senantiasa menggunakan logika ilmiah.

### **3.2.2 Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Ibrahim (2015:74) mengatakan bahwa teknik pengumpulan data merupakan metode yang digunakan peneliti untuk menemukan atau mengumpulkan informasi kualitatif responden, tergantung pada ruang lingkup penelitian. Dalam penelitian ini, teknik yang digunakan untuk pengumpulan data adalah sebagai berikut:

#### **a. Wawancara Mendalam**

Wawancara mendalam merupakan teknik pengumpulan data sebagai pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang telah didapatkan sebelumnya. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara secara mendalam. Teknik tersebut dilakukan sebagai proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab secara *face to face* (bertatap muka) sehingga terjadi interaksi komunikasi antara pihak peneliti

selaku penanya dan informan selaku pihak yang diharapkan memberikan jawaban (Sugiyono:2017). Peneliti melakukan wawancara dengan 1 responden yaitu salah satu karyawan bagian kredit di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciamis yang menangani langsung kegiatan *corporate social responsibility* sehingga memiliki pemahaman yang mendalam mengenai kegiatan *corporate social responsibility*, hal tersebut dapat membantu peneliti dalam mendapatkan informasi yang lebih akurat dan detail.

b. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik yang digunakan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian yang digunakan untuk melengkapi penelitian, meliputi buku-buku yang relevan dengan perusahaan, catatan harian perusahaan, dan laporan tahunan perusahaan mengenai kegiatan *corporate social responsibility*.

c. *Participant Observation*

*Participant observation* merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati subjek penelitian. *Participant observation* (peneliti tidak terlibat langsung dengan kehidupan subjek penelitian melainkan hanya mengamati subjek yang diteliti). Observasi dilakukan pada aktivitas *corporate social responsibility* di perusahaan.

### 3.2.2.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Menurut Sugiyono (2017:18) data kualitatif merupakan jenis data yang didasarkan pada kondisi objek alami (sebagai lawan dari eksperimen) di mana peneliti memeriksa data melalui teknik penelitian triangulasi (gabungan) yang ditargetkan, analisis data induktif/kualitatif, dan penelitian kualitatif, yang merupakan sarana utama untuk pengumpulan sumber. Data kualitatif menekankan analisis proses dari proses berfikir secara induktif yang berkaitan dengan dinamika hubungan fenomena yang diamati, dan senantiasa menggunakan logika ilmiah.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

a. Sumber data primer

Sumber data primer merupakan data penelitian yang didapatkan atau diperoleh secara langsung oleh peneliti dari subjek maupun objek penelitian sehingga dapat menjawab masalah atau tujuan penelitian. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah karyawan dari PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciamis yang menangani langsung kegiatan *corporate social responsibility*.

b. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dalam penelitian ini penulis memperoleh data dari informasi yang diambil dari buku, jurnal, internet, studi kepustakaan, dan dokumen perusahaan yang bersangkutan sebagai bahan penunjang penelitian yang berkaitan dengan pembahasan ini.

### 3.2.2.2 Penentuan Sampel

Dalam penelitian ini, metode penentuan sampel tidak digunakan karena penelitian ini termasuk ke dalam studi kasus yang memiliki fokus mengenai penerapan *corporate social responsibility* di PT. Bank Negara Indonesia (persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciamis.

### 3.2.3 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2017:244) mengatakan bahwa analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.



Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data deskriptif kualitatif. Metode ini dilakukan dengan cara mengumpulkan, menyajikan, menganalisis data sehingga mendapatkan gambaran yang cukup jelas tentang masalah yang dihadapi, dan ditarik suatu kesimpulan yang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu melalui *participant observation*, wawancara mendalam, dan dokumentasi.

Menurut Sugiyono (2017:247) mengatakan bahwa ada beberapa aktivitas dalam menganalisis data kualitatif yaitu antara lain:

a. *Data Collection* (Pengumpulan Data)

Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dilakukan dengan melakukan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi atau gabungan ketiganya (*triangulasi*). Pengumpulan data dapat dilakukan sehari-hari, mungkin berbulan-bulan, sehingga data yang diperoleh akan banyak. Pada tahap awal peneliti melakukan penjelajahan secara umum terhadap situasi sosial/objek yang diteliti, semua yang dilihat, dan didengar direkam semua. Dengan demikian peneliti akan memperoleh data baik data primer maupun data sekunder.

b. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.

c. *Data Display* (Penyajian Data)

Penyajian data dilakukan dengan tujuan untuk mempermudah peneliti dalam melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian tertentu dari penelitian. Penyajian data dilakukan dengan mendeskripsikan hasil wawancara yang dituangkan dalam bentuk uraian teks naratif, dan didukung oleh dokumen-dokumen maupun hal sejenisnya untuk diadakannya suatu kesimpulan.

d. *Conclusion Drawing* (Penarikan Kesimpulan)

Penarikan kesimpulan yaitu melakukan verifikasi secara terus menerus sepanjang proses penelitian berlangsung, yaitu selama proses pengumpulan data. Dalam penelitian ini penarikan kesimpulan dilakukan dengan pengambilan intisari dari rangkaian kategori hasil penelitian berdasarkan observasi dan wawancara.