

BAB III

OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

3.1.1 Sejarah PT Bank Negara 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.

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 Profile Perusahaan PT. Bank Negara Indonesia (BNI)

Nama Perusahaan	: Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk
Tanggal Pendirian	: 5 Juli 1946
ISIN	: ID1000096605
Kegiatan Utama	: Perbankan Komersial
Jenis	: Jasa Keuangan/publik/badan usaha milik negara
Didirikan	: Jl.Senopati No.4 Yogyakarta
Informasikan Kontak	:
Kantor Pusat	: Jakarta Pusat, 0 500 046 Indonesia
Telp	: +62 21 30500046
Faks	: (021) 2254 1203
Web	: www.bni.co.id

3.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

3.1.3.1 Visi Perusahaan

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

3.1.3.2 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.

3.1.4 Statement Budaya Perusahaan

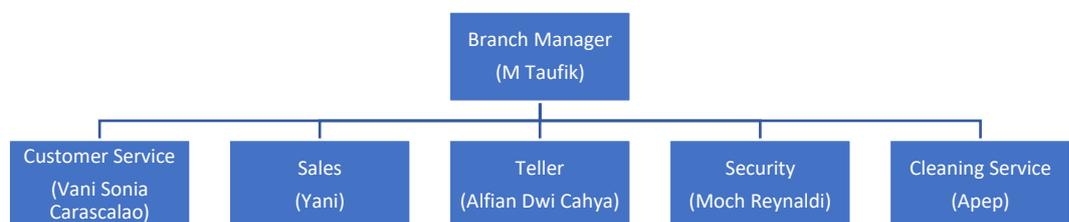
Budaya kerja BNI “**PRINSIP46**” merupakan tuntunan perilaku insan BNI, terdiri dari 4 (empat) nilai budaya kerja dan 6 (enam) perilaku utama insan BNI, diantaranya:

Tabel 3.1 Statement Budaya Perusahaan

4 Nilai Budaya Kerja BNI	6 Nilai Perilaku Utama Insan BNI
<i>Profesionalisme</i> (<i>Professionalism</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Meningkatkan kompetensi dan memberikan hasil terbaik.
<i>Integritas</i> (<i>Integrity</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Jujur, tulus, dan ikhlas. • Disiplin, konsisten dan bertanggungjawab.
<i>Orientasi Pelanggan</i> (<i>Customer Orientation</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan layanan terbaik melalui kemitraan yang sinergis.
<i>Perbaikan tiada henti</i> (<i>Continuous Improvement</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Senantiasa melakukan penyempurnaan. • Kreatif dan inovatif.

3.1.5 Struktur Organisasi Bank BNI Cabang Kawali

Adapun struktur organisasi BNI sebagai berikut:



Gambar 3.1 Struktur organisasi Bank BNI Cabang Kawali

Sumber: BNI kantor cabang pembantu Kawali

3.1.6 Job Description

a. *Branch Manager*

- Mengawasi seluruh aktivitas operasional perbankan di Kantor Cabang Pembantu.
- Memimpin operasional pemasaran produk-produk di Bank Negara Indonesia.
- Mencari target pendanaan/sumber dana (*funding*)
- Mengkoordinir tim pemasaran yang berada di wilayah kerjanya untuk mencapai target yang ditetapkan.
- *Me-review Standar Operating Procedure (SOP).*

b. *Customer Service*

- Melayani nasabah yang datang untuk kepentingan administrasi.
- Melayani dan menyelesaikan setiap keluhan/*complain* nasabah
- dengan cepat.
- Memberikan penjelasan secara singkat dan jelas kepada nasabah mengenai produk Bank BNI.

Fungsi *customer service* yaitu:

- a) Sebagai resepsionis
- b) Sebagai *desksman*
- c) Sebagai *salesman*
- d) Sebagai *customer relation officer*
- e) Sebagai komunikator

Wewenang *customer service* yaitu:

- a) Mengamati nasabah saat pengisian dan saat menandatangani formulir, aplikasi serta perjanjian-perjanjian.
- b) Melakukan penolakan permintaan pembukaan rekening jika nasabah tidak memenuhi ketentuan atau prosedur yang sudah ditetapkan bank.
- c) Melakukan verifikasi tanda tangan nasabah.
- d) Melakukan penolakan buku bilyet giro dan cek jika tidak memenuhi ketentuan.
- e) Melakukan penutupan rekening atas permintaan nasabah ataupun karena alasan lain sesuai dengan ketentuan atau prosedur bank.

Tanggung Jawab *customer service* yaitu:

1. Tanggung jawab administrasi, yaitu tanggung jawab yang berkaitan dengan dokumen seperti dokumen pembukaan rekening tabungan, dokumen pembiayaan KPR iB Hijrah dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan nasabah.
2. Tanggung jawab bisnis, yaitu tanggung jawab untuk mencapai target penjualan produk bank yang ditawarkan kepada nasabah agar customer service dapat memenuhi target yang telah ditentukan oleh Bank Muamalat KC Malang.
3. Menjaga hubungan baik antara nasabah dan bank, tanggung jawab ini merupakan tanggung jawab yang sangat penting karena berhubungan

baik dengan nasabah merupakan suatu keharusan agar nasabah tetap menjaga loyalitasnya terhadap bank

c. *Sales*

- Membuat *schedule* kegiatan atau jadwal kegiatan tim marketing.
- Memonitor atau memantau *progress* pekerjaan yang dilakukan oleh *marketing*.
- Bertanggung jawab dalam melaksanakan koordinasi dalam membina kerja sama tim yang solid.
- Bertanggung jawab dalam mencapai suatu target yang telah ditetapkan dan sesuai aturan.

d. *Teller*

- Melayani transaksi di perbankan Kantor Cabang.
- Menerima modal awal untuk membuka transaksi.
- Mencocokkan jumlah modal awal secara fisik dengan yang tertulis di form.
- Membuka dan mengaktifkan system untuk operasional transaksi.
- Melakukan *entry* data ke dalam sistem.
- Menghitung total transaksi kas yang dilakukan hari itu.
- Menandatangani laporan harian kas.

e. *Security*

- Mengawasi seluruh wilayah bank mulai dari radius lokasi bank sampai dengan pintu masuk dan ruangan.
- Membuka pintu, menyambut dan memberi salam dengan ramah setiap nasabah yang akan masuk ke dalam bank.

- Memeriksa barang bawaan nasabah apabila ada tindak yang mencurigakan.
- Menanyakan keperluan nasabah dan mengambilkan nomor antrian sesuai dengan keperluan nasabah.
- Memberi petunjuk atau arahan dengan baik jika ada nasabah yang bertanya dan memerlukan informasi.

f. *Cleaning Service*

- Membersihkan ruangan sebelum aktivitas perbankan dimulai di pagi hari dan kembali membersihkan saat perbankan tutup.
- Mengecek ketersediaan produk perbankan yang dibutuhkan

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan oleh penulis adalah pendekatan deskriptif kualitatif, menurut Pranowo (2020:21) kualitatif tidak hanya lazim dimaknai sebagai jenis data, tetapi juga berhubungan dengan analisis data dan interpretasi atas objek kajian. Penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang menjelaskan seluruh yang menjadi masalah penelitian secara detail dan mendalam. Dengan tujuan mendeskripsikan gambaran secara historis dan faktual dan akurat serta sifat yang berhubungan dengan fenomena yang terjadi. Dengan adanya penjelasan diatas maka penelitian jenis penelitian deskriptif kualitatif sangat cocok untuk digunakan karena dapat digunakan untuk mendeskripsikan dan menganalisis

fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individual maupun kelompok.

Penelitian deskriptif kualitatif bermaksud memahami suatu fenomena tentang yang dialami oleh subjek penelitian yang berupa persepsi, perilaku, dan berbentuk kata kata.

Untuk metode yang penulis gunakan adalah metode studi kasus, merupakan suatu penelitian yang dilakukan terhadap suatu kesatuan sistem yang berupa program, kegiatan ataupun peristiwa. Studi kasus mengarahkan untuk menghimpun data, mengambil makna, dan memperoleh pemahaman dari kasus tersebut.

3.2.2 Teknik pengumpulan data

Metode penelitian kualitatif menggunakan tiga teknik utama dalam menyelidikannya yaitu, *participant observation* dan *in depth interview*. Menurut Pranowo (2020:42) peneliti terjun langsung ke lapangan dengan mengadakan observasi atau wawancara. Kemudian tidak menggunakan tes dan angket kerana dengan demikian akan mengambil jarak dengan sumber data. Semua itu pada hakikatnya ditujukan, yaitu untuk mengutamakan diperolehnya data langsung atau *first hand*. Teknik Pengumpulan data yang dilakukan penulis yaitu menggunakan Teknik *participant observation*.

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 penggalan secara mendalam terhadap satu topik yang telah ditentukan (berdasarkan tujuan dan maksud diadakan wawancara tersebut) dengan menggunakan pertanyaan terbuka. Penggalan 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*).

3.2.2.1 *Jenis dan sumber data*

Jenis data yang digunakan oleh penulis adalah data kualitatif, dalam arti jenis data yang diperoleh berdasarkan hasil pengkajian secara langsung yaitu melalui observasi dan wawancara yang akan dijelaskan dalam bentuk kalimat atau secara *deskriptif*. Penulis menggunakan jenis data primer dalam artian penulis adalah tangan pertama yang mendapatkan data penelitian yang akan digunakan.

Untuk sumber data yang digunakan oleh penulis adalah sumber data primer yang akan diperoleh dari hasil wawancara, observasi maupun kuesioner yang diperoleh dari responden yang memiliki relevansi untuk penelitian dan situasi yang terjadi jika dibutuhkan.

3.2.3 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 penerapan *service excellent* yang dilakukan oleh customer service di PT Bank Negara Indonesia kantor cabang pembantu Kawali. Berikut merupakan teknik analisa data kualitatif model Miles & Huberman yang digunakan oleh penulis :

1. Pengumpulan Data

Kegiatan mencari data di lapangan yang akan digunakan untuk menjawab permasalahan penelitian. Validitas pengumpulan data serta kualifikasi pengumpul data sangat diperlukan untuk memperoleh data yang berkualitas. Saat mengumpulkan data, peneliti harus tekun, sabar, dan tidak putus asa.

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 dibuatkan 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.

