

## **BAB III**

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

#### **3.1 Objek Penelitian**

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

BNI didirikan pada tanggal 5 Juli 1946 oleh RM Margono Djojohadikoesomo, dipersiapkan menjadi Bank sirkulasi batau Bank Sentral, dan mengedarkan alat pembayaran resmi pertama Oeang Republik Indonesia (ORI). BNI merupakan bank pertama yang didirikan dan dimiliki oleh pemerintah Indonesia. Kantor pertama BNI yang kini menjadi Kantor Bank Indonesia, Jalan Senopati Yogyakarta.

BNI dipersiapkan menjadi Bank Sirkulasi atau Bank Sentral dan mengedarkan alat pembayaran resmi pertama Oeang Republik Indonesia (ORI). Peresmian Bank Negara Indonesia dilakukan oleh wakil Presiden Mohammad Hatta pada tanggal 17 Agustus 1946 digedung *De Javasche Bank*, Yogyakarta. Tambang emas Tjokotok adalah nasabah pertama Bank BNI.

Sejarah BNI tahun 1946 yaitu tanggal 5 Juli 1946 Bank Negara Indoensia didirikan dan dipersiapkan menjadi Bank Sirkulasi atau Bank Sentral yang bertanggung jawab menerbitkan dan mengelola mata uang RI. Beberapa bulan setelah pendiriannya, Bank Negara Indonesia mulai mengedarkan alat pembayaran resmi Pertama Oeang Republik Indonesia (ORI)

Sejarah BNI tahun 1955 yaitu dengan ditetapkannya *De Javasche Bank* sebagai Bank Sentral, peran Bank BNI beralih menjadi pembangunan dan

kemudian hak untuk bertindak sebagai bank devisa. Sejalan dengan penambahan modal pada tahun 1955, status Bank BNI beralih menjadi Bank Umum dengan penetapan secara yuridis melalui Undang-Undang Darurat No 2 tahun 1955. Ditahun yang sama, BNI membuka cabang pertamanya diluar negeri yaitu di Singapura.

Sejarah BNI tahun 1960 yaitu BNI mencanangkan beberapa langkah kebijakan menggalang dana masyarakat melalui Bank Terapung, Bank Terbang, Bank Keliling, Bank Bocah, Bank Wanita dan Bank Buruh.

Sejarah BNI tahun 1968 yaitu setelah sempat mengalami penggabungan dengan beberapa Bank Umum lainnya dalam wadah Bank Tunggal tahun 1968, fungsi dan nama perbankan dikembalikan seperti semula. Status Bank Negara Indonesia beralih menjadi Bank Komersial milik pemerintah. Nama resminya diubah menjadi "Bank Negara Indonesia 1946".

Menyusul penunjukan *De Javasche Bank* yang merupakan warisan dari Pemerintah Belanda sebagai Bank Sentral pada tahun 1949, Pemerintah membatasi peranan Bank Negara Indonesia sebagai bank sirkulasi atau bank sentral. Bank Negara Indonesia lalu ditetapkan sebagai bank pembangunan, dan kemudian diberikan hak untuk bertindak sebagai bank devisa, dengan akses langsung untuk transaksi luar negeri.

Sehubungan dengan penambahan modal pada tahun 1955, status Bank Negara Indonesia diubah menjadi bank komersial milik pemerintah. Perubahan ini melandasi pelayanan yang lebih baik dan tuas bagi sektor usaha nasional. Sejalan dengan keputusan penggunaan tahun pendirian sebagai bagian dari identitas

perusahaan, nama Bank Negara Indonesia 1946 resmi digunakan mulai akhir tahun 1968. Perubahan ini menjadikan Bank Negara Indonesia lebih dikenal sebagai 'BNI 46'.

Penggunaan nama panggilan yang lebih mudah diingat - 'Bank BNI' - ditetapkan bersamaan dengan perubahan identitas perusahaan tahun 1988. Tahun 1992, status hukum dan nama BNI berubah menjadi PT Bank Negara Indonesia (Persero), sementara keputusan untuk menjadi perusahaan publik diwujudkan melalui penawaran saham perdana di pasar modal pada tahun 1996. Kemampuan BNI untuk beradaptasi terhadap perubahan dan kemajuan lingkungan, sosial-budaya serta teknologi dicerminkan melalui penyempurnaan identitas perusahaan yang berkelanjutan dari masa ke masa. Hal ini juga menegaskan dedikasi dan komitmen BNI terhadap perbaikan kualitas kinerja secara terus-menerus.

Pada tahun 2004, identitas perusahaan yang diperbaharui mulai digunakan untuk menggambarkan prospek masa depan yang lebih baik, setelah keberhasilan mengarungi masa-masa yang sulit. Sebutan 'Bank BNI' dipersingkat menjadi 'BNI', sedangkan tahun pendirian - '46' - digunakan dalam logo perusahaan untuk meneguhkan kebanggaan sebagai bank nasional pertama yang lahir pada era Negara Kesatuan Republik Indonesia. Berangkat dari semangat perjuangan yang berakar pada sejarahnya, BNI bertekad untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi negeri, serta senantiasa menjadi kebanggaan negara.

Sejak dilakukannya pemetaan arah perjalanan yang baru di tahun 2004, BNI mengalami perubahan-perubahan besar, yang didorong oleh kesadaran akan jati diri, semangat serta harapan baru yang timbul di lingkungan BNI bersama belasan

ribu orang karyawannya.

Proses transformasi yang tengah berlangsung di BNI menyentuh setiap relung kesadaran kolektif serta budaya perusahaan dan membawanya ke arah satu tujuan bersama. Melalui transformasi ini, BNI terus bergerak untuk menjadi sebuah anchor bank nasional yang merupakan kebanggaan bangsa di jajaran terdepan industri perbankan dengan pemahaman intuitif akan kebutuhan pasar yang kompetitif dan dinamis.

Sebuah semangat kebersamaan yang baru kini sangat terasa di antara sebagian besar dari 18.603 orang karyawan BNI. Setelah melalui restrukturisasi, revitalisasi dan reposisi, semangat baru tersebut secara kolektif mewakili komitmen BNI untuk merebut kembali status sebagai bank utama di negeri ini sebagai anchor bank yang kokoh dan andal di jajaran terdepan industri perbankan, yang menjadi kebanggaan seluruh karyawan dan *stakeholder* lainnya.

Semangat yang lahir dari warisan sejarah yang kental dan membanggakan sepanjang lebih dari setengah abad sejak kemerdekaan Indonesia, terus tumbuh bersama arah dan tekad baru yang telah dicanangkan BNI ke masa mendatang.

Dengan keunggulan pengalaman, keterampilan, persepsi, inovasi dan sekaligus kecermatan dalam melangkah, BNI kini merupakan salah satu perusahaan yang terkemuka di Indonesia.

Tahun 2004 ditandai dengan tekad dan komitmen seluruh personil BNI untuk pulih dari berbagai kejadian yang memprihatinkan di tahun sebelumnya, serta merebut kembali maupun menjaga kepercayaan masyarakat. Hanya dalam hitungan hari setelah penunjukan tim Manajemen baru di bulan Desember 2003,

cetak-biru restrukturisasi BNI digelar. Dalam tempo tiga bulan, cetak-biru tersebut dikembangkan menjadi peta navigasi komprehensif yang merinci langkah-langkah spesifik BNI dalam tahap stabilisasi, tahap pemulihan dan akhirnya tahap transformasi BNI menjadi organisasi dinamis serta inovatif yang dapat dibanggakan.

Langkah-langkah awal BNI menuju transformasi dimulai di paruh kedua tahun 2004. Bulan Juli 2004, sesuai jadwal, BNI memperkenalkan identitas perusahaan baru yang menggambarkan prospek masa depan yang lebih baik, sekaligus mencerminkan upaya pemulihan kepercayaan diri setelah melalui tahun yang memprihatinkan.

Disamping itu, sebagai bagian dari strategi bisnisnya, BNI meningkatkan cakupan dan ragam jalur distribusi, memperkuat pengelolaan risiko, dan membenahi seluruh SBU (*Strategic Business Unit*) yang ada. Untuk meningkatkan nilai tambah Perseroan, BNI menjalin kemitraan strategis dengan beberapa lembaga terkemuka pada tahun 2004, termasuk antara lain dengan Universitas Gajah Mada, Institut Teknologi Bandung, Garuda Indonesia, Indosat dan Pos Indonesia.

Hasil-hasil operasional BNI tahun buku 2004 mencerminkan keberhasilan upaya-upaya tersebut. Laba bersih meningkat 278,25% menjadi Rp 3,14 triliun, terutama akibat kenaikan signifikan sebesar 37,63% pada pendapatan bunga bersih dan sebesar 35,68% pada pendapatan operasional lainnya. Setelah pencadangan penuh atas kerugian akibat kasus L/C fiktif di tahun 2003, BNI berupaya keras meningkatkan pendapatan di tahun 2004 untuk mengkompensasi

kerugian tersebut, dengan hasil yang menggembirakan. Pencapaian tersebut lebih signifikan bila mengingat kontributor terbesar adalah pendapatan bunga dari kredit.

Ini mencerminkan komitmen BNI dalam mengurangi ketergantungan pada Obligasi Pemerintah dan meningkatkan fungsi BNI di bidang intermediasi keuangan.

### **3.1.2 Visi Dan Misi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.**

#### **1. Visi**

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

#### **2. Misi**

- Memberikan layanan prima dan solusi digital kepada seluruh Nasabah selaku Mitra Bisnis pilihan utama.
- Memperkuat layanan internasional untuk mendukung kebutuhan Mitra Global Bisnis.
- Meningkatkan nilai investasi yang unggul bagi investor.
- Menciptakan kondisi terbaik bagi Karyawan sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi.
- Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada lingkungan dan masyarakat.
- Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola perusahaan yang baik bagi industri.

### 3.1.3 Logo Dan Makna PT Bank Negara Indonesia (Perseo) Tbk.



**Gambar 3. 1 Logo Bank BNI**

*Sumber: [www.bni.co.id](http://www.bni.co.id), 2024*

a. Filosofi Logo

Identitas baru BNI merupakan hasil desain ulang 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.

b. Huruf BNI

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 orisinal dan unik.

c. Simbol 46

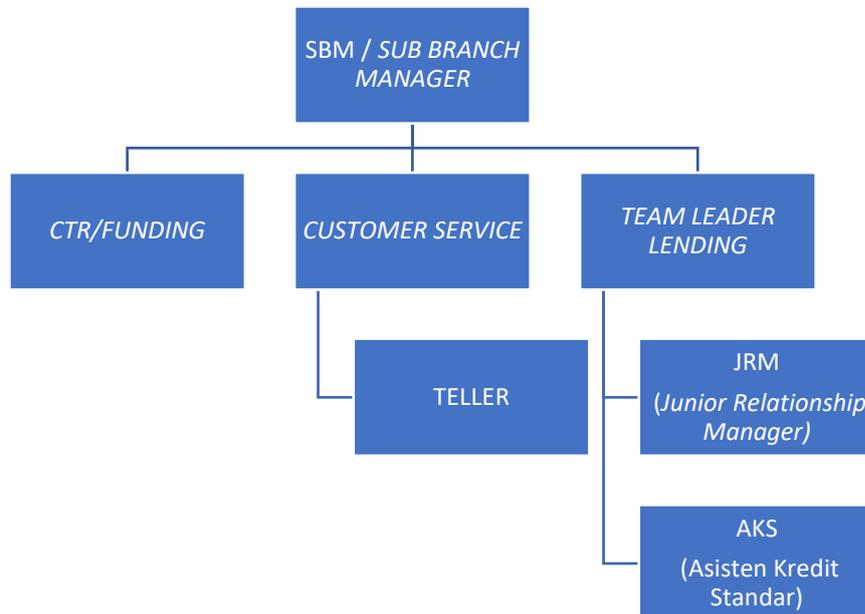
Angka 46 merupakan simbolisasi tahun kelahiran BNI, sekaligus mencerminkan warisan sebagai bank pertama di Indonesia. Dalam logo ini, angka “46” diletakkan secara diagonal menembus kotak berwarna jingga untuk menggambarkan BNI baru yang modern.

#### d. 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 dan kuat mencerminkan citra yang lebih stabil dan kokoh. Warna jingga yang baru lebih cerah dan kuat, mencerminkan citra lebih percaya diri dan tegar.

Logo “46” dan “BNI” mencerminkan tampilan yang moern dan dinamis. Sedangkan penggunaan warna korporat baru memperkuat identitas tersebut. Hal ini akan membantu BNI melakukan diferensiasi dipasar perbankan melalui identitas yang unik, segar dan modern.

### 3.1.4 Struktur Organisasi



Gambar 3. 2 Struktur Organisasi PT Bank Negara Indonesia KCP Ciawi Kabupaten Tasikmalaya

Sumber: PT Bank Negara Indonesia KCP Ciawi Kabupaten Tasikmalaya, 2019

## 3.2 Metode Penelitian

### 3.2.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan oleh penulis adalah pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2020:34) penelitian kualitatif berkenaan dengan data yang bukan angka, mengumpulkan data dan menganalisis data yang bersifat naratif. Penelitian kualitatif menekankan pada kualitas bukan kuantitas dan data-data yang dikumpulkan bukan berasal dari kuisioner melainkan berasal dari wawancara, observasi langsung dan dokumen resmi yang terkait lainnya. Penelitian kualitatif juga lebih mementingkan segi proses daripada hasil yang didapat. Hal tersebut disebabkan oleh hubungan bagian-bagian yang sedang diteliti akan jauh lebih jelas jika diamati dalam proses.

Metode deskriptif menurut Sukardi (2021:48) merupakan metode penelitian yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasi objek sesuai dengan apa adanya. Metode ini menyajikan secara langsung hakekat hubungan antara peneliti dan responden, metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak peninjauan pengaruh bersama dan terhadap pola-pola nilai yang dihadapi.

Menggunakan metode deskriptif penulis akan menggambarkan atau menyajikan masalah yang berkaitan dengan Penerapan Terra dalam Pelaksanaan Pelayanan *Customer Service* Di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciawi Kabupaten Tasikmalaya.

### **3.2.2 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

#### **1. Studi Lapangan**

Untuk memperoleh data langsung dari objek yang diteliti di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciawi Kabupaten Tasikmalaya dengan cara:

##### **a. Observasi Langsung (*Participant Observer*)**

Menurut Sugiyono (2020:106):

“Observasi partisipasi adalah peneliti terlibat langsung dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau digunakan sebagai sumber data penelitian. Sambil melakukan pengamatan, peneliti ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data dan ikut merasakan suka dukanya”.

Dalam hal ini penulis melihat, mengamati dan mencermati kegiatan sehari-hari yang digunakan sebagai sumber data serta ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data.

b. Wawancara Mendalam (*In-depth Interview*)

Menurut Sugiyono, (2020;114) “Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu”. Penulis melakukan teknik pengumpulan data dengan wawancara kepada *costumer service*, dan nasabah PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciawi Kabupaten Tasikmalaya.

2. Studi Kepustakaan

Penulis mempelajari berbagai literatur dan data yang diperoleh dari data yang relevan terhadap permasalahan yang akan diteliti dengan melakukan studi pustaka lainnya, seperti buku, jurnal, artikel, dan penelitian terdahulu terkait dengan masalah yang diteliti.

### 3.2.3 Jenis Dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data kualitatif yang merujuk pada informasi yang diperoleh dari sifat atau karakteristik data yang bukan angka, mengumpulkan data dan menganalisis data yang bersifat naratif. Data kualitatif memberikan pemahaman mendalam tentang konteks, persepsi, dan pengalaman individu atau kelompok.

Sumber data yang digunakan untuk penelitian yaitu data primer dan data sekunder yaitu data yang berhubungan langsung dengan masalah yang

diteliti, dengan cara keterangan yang diperoleh dari hasil wawancara mendalam dan observasi langsung di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciawi.

#### 1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2020:114) Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer yang diperoleh pada penelitian ini langsung dari di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Ciawi.

#### 2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2020:115) Sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder pada penelitian ini di peroleh dari perusahaan, buku referensi, dan informasi lain yang berhubungan dengan penelitian.

### **3.2.4 Penentuan Sampel**

Penentuan sampel dari penelitian ini penulisa menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu metode pengambilan sampel dalam penelitian di mana peneliti secara sengaja memilih subjek atau unit sampel berdasarkan karakteristik tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Teknik ini bertujuan untuk memilih sampel yang mewakili variasi yang ada dalam populasi dan membantu peneliti dalam mencapai tujuan penelitian dengan lebih efisien.

Dalam penelitian ini penulis akan mewawancarai *customer* di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciawi, dan nasabah.

### 3.2.5 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2020:133) mengemukakan, “dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas”. Aktivitas dalam analisis data yaitu *data collection*, *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*. Berikut ini adalah teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti:

1. *Data Collection* Pengumpulan data

Dilakukan pengumpulan data hasil wawancara, observasi dan berbagai dokumen berdasarkan kategorisasi yang sesuai dengan masalah penelitian.

2. *Data Reduction* (reduksi data)

Data yang telah diperoleh jumlahnya cukup banyak, maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Penulis merangkum, memilah dan memilih hal-hal yang pokok yang dibuat dalam catatan kecil dan membuang data yang tidak penting.

3. *Data display* (penyajian data)

Menurut Sugiyono, (2020:137): “Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif”. Dengan penyajian data maka akan mempermudah kegiatan selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

4. *Conclusion Drawing/verification* (pengambilan kesimpulan)

Setelah penyajian data langkah selanjutnya yang penulis lakukan adalah menarik kesimpulan berupa gambaran atau deskripsi dari objek penelitian.