

BAB III

GAMBARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN

3.1. Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1. Sejarah singkat PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk,

Sejarah berdirinya PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk yang sekarang disebut “BNI” atau “Bank”. Adapun Pada awal berdirinya di Indonesia merupakan Bank sentral dengan nama “Bank NegaraIndonesia”. 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.

Bank Negara Indonesia (BNI) merupakan 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.

Adapun 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. Pada saat ini sebagian besar saham-saham BNI dimiliki oleh Pemerintah Republik Indonesia, dan 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 Bank BNI Syariah, BNI *Multifinance*, BNI Sekuritas, BNI *Life Insurance*, dan BNI *Remittance*.

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. Sejak berdirinya tahun 1946 hingga tahun 1988, BNI sudah menggunakan logo dengan akronim BNI (Bank Negara Indonesia) yang sekaligus menunjukkan tahun berdirinya 1946. Dengan menggunakan latar belakang berwarna merah dan huruf berwarna kuning, logo ini sangat terlihat sangat mencolok.



Gambar 3.1
Logo BNI tahun 1946-1998

Sumber : PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaparna-Tasikmalaya, 2021

Perubahan logo BNI terjadi pada tahun 1988 dengan merombak total semua bentuk desain dan warnanya. Jika sebelumnya dominan dengan warna merah dan kuning, logo baru BNI pada saat itu lebih dominan warna biru dan sedikit warna oranye. Obyek baru muncul dalam logo BNI, yakni sebuah kapal layar dengan aksentuasi warna oranye pada badan kapalnya. Logo ini lebih terlihat elegan jika dibanding sebelumnya.



Gambar 3.2
Logo BNI 46 tahun 1988-2004

Sumber : PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaparna-Tasikmalaya, 2021

Identitas baru BNI kembali diluncurkan kepada publik pada tahun 2004 lalu. Berikut penyederhanaan logo



Gambar 3.3

Logo Bank BNI yang berlaku sejak tahun 2004 hingga sekarang

Sumber : PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaparna-Tasikmalaya, 2021

Sebagaimana yang dikutip dari indonesia.go.id, 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 dengan simbol 46 dan kata BNI yang selanjutnya dikombinasikan dalam suatu bentuk logo baru BNI.

3.1.2. Arti logo BNI 46

Adapun konsep penggunaan logo yang digunakan oleh PT Bank BNI 46 sekarang memiliki arti tersendiri. Berikut ini pemaparan arti dari penggunaan logo tersebut adalah sebagai berikut :

a. 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. 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.

b. 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 modern dan dinamis. Sedangkan penggunaan warna korporat baru memperkuat identitas tersebut. Hal ini akan membantu BNI melakukan diferensiasi di pasar perbankan melalui identitas yang unik, segar dan modern.

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

a. Visi

“Menjadi Lembaga Keuangan yang Unggul dalam Layanan dan Kinerja.”

b. Misi Misi

PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk,

- 1) Memberikan layanan prima dan solusi yang bernilai tambah kepada seluruh nasabah, dan selaku mitra pilihan utama.
- 2) Meningkatkan nilai investasi yang unggul bagi investor.
- 3) Menciptakan kondisi terbaik bagi karyawan sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi.
- 4) Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada lingkungan dan komunitas.

- 5) Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola perusahaan yang baik

3.1.4. Budaya Kerja PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk,

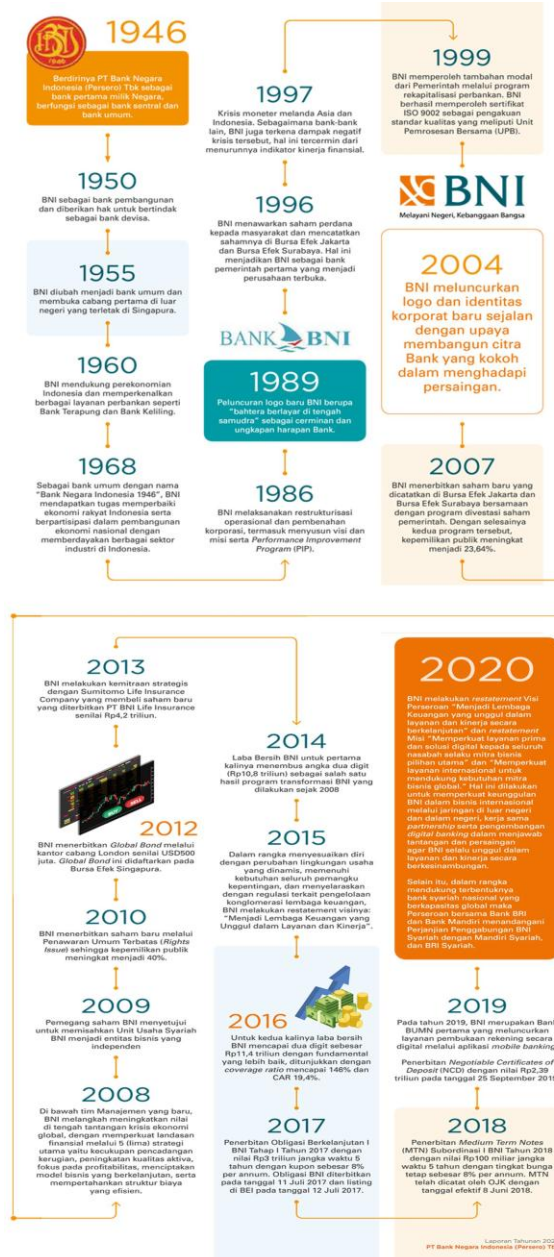
Budaya Kerja BNI "PRINSIP 46" merupakan tuntunan perilaku insan BNI, terdiri dari :

- a. Profesionalisme (*Professionalism*). Visioner, kompeten dibidangnya, serta selalu mengembangkan diri dengan teknologi terkini sehingga menghasilkan kinerja terbaik.
 - b. Integritas (*Integrity*). Konsisten antara pikiran, perkataan dan tindakan sesuai dengan ketentuan perusahaan, kode etik profesi dan prinsip-prinsip yang terpuji.
 - c. Orientasi Pelanggan (*Customer Orientation*). Seperangkat keyakinan atau falsafah bahwa kebutuhan dan kepuasan nasabah adalah prioritas bagi perusahaan.
 - d. Perbaikan Tiada Henti (*Continous improvement*). Usaha-usaha berkelanjutan yang dilakukan untuk mengembangkan dan memperbaiki produk, pelayanan, ataupun proses. Usaha-usaha tersebut bertujuan untuk mencari dan mendapatkan yang terbaik.
- 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

3.1.5. Jejak langkah sejarah perkembangan BNI 46

Berikut ini gambaran singkat jejak langkah perkembangan Bank Negara Indonesia.

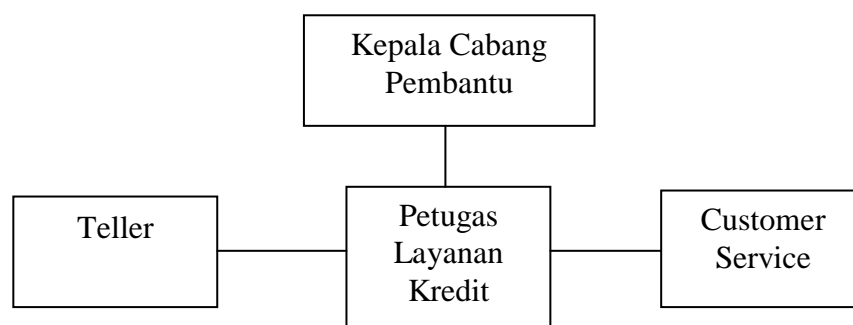


Gambar 3.4 **Jejak Langkah Perkembangan BNI 46**

Sumber : <https://www.bni.co.id/id-id/perusahaan/tentangbni/sejarah>

3.1.6. Struktur Organisasi

Berikut ini adalah kerangka struktur organisasi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaparna.



Gambar 3.5 **Struktur organisasi** **PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk**

Sumber : PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaparna-Tasikmalaya, 2021

Adapun suatu organisasi guna mencapai tujuannya, berikut adalah uraian tugas beserta fungsi dan peran masing-masing unit pada Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Singaparna-Tasikmalaya yaitu :

a. Kepala Cabang Pembantu Tugas pokok dan fungsi :

- 1) Memimpin cabang disetiap wilayah kedudukannya dan bertindak atas nama direksi baik didalam maupun diluar pengadilan dalam hubungannyadengan pihak lain atau pihak ketiga di wilayah kerjanya dan berkaitan dengan usaha berdasarkan surat kuasa dan surat khusus dari direksi.

- 2) Mengelola keuangan dan harta kekayaan Bank dan seluruh kegiatan kantor cabang berdasarkan prinsip-prinsip ketatalaksanaan yang sehat dan tertib administrasi sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang ditetapkan direksi.
- 3) Pemeliharaan dan pengadaan perlengkapan dan peralatan kerja untuk menunjang operasional kantor cabang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 4) Pemeliharaan hubungan kedinasan dalam rangka kerjasama antara instansi pemerintah dan swasta ataupun lembaga perbankan dan non perbankan di wilayah kantor cabang untuk memperlancar kegiatan usaha Bank.
- 5) Mengoptimalkan penggunaan tenaga kerja dan peralatan guna peningkatan motivasi kerja, keahlian dalam bidangnya dan hubungan yang baik dengan sesama karyawan sehingga tercapai kerja yang maksimal.
- 6) Bertanggungjawab atas kebenaran penyusunan laporan keuangan secara berkala maupun insidental dan laporan lainnya yang berhubungan dengan kantor cabang.
- 7) Mengusahakan pengambilan kredit yang telah diterbitkan dengan cara yang dapat dipertanggungjawabkan.
- 8) Mengadakan koordinasi dan pengawasan terhadap tugas-tugas yang diberikan kepada bawahan dengan mengadakan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas tersebut.

b. Petugas Layanan Kredit Tugas pokok dan fungsi :

- 1) Memberikan penjelasan kepada nasabah semua produk kredit dan hal yang berkaitan dengan kredit
 - 2) Memberikan pelayanan kepada debitur (baik debitur datang maupun lewat surat) dan memproses produk kredit retail meliputi : pelunasan, permintaan, rekening koran dan surat-surat yang berkaitan dengan kredit.
 - 3) Melakukan usaha pemasaran atau penjualan produk kredit.
- c. *Teller* Tugas pokok dan fungsi :
- 1) Melayani semua transaksi tunai dan non tunai dari nasabah yang datang
 - 2) Menyelenggarakan aktivitas kas keliling
 - 3) Mencatat atau membuat daftar posisi kas setiap akhir hari pemeriksa seluruh transaksi harian teller dan semua tiket serta dokumen lainnya yang dibuat pada seksi kas.
- d. *Customer Service (CS)* Tugas pokok, fungsi dan dasar-dasar *customer service* :
- 1) Melakukan pelayanan yang prima kepada semua nasabah
 - 2) Melakukan semua pelayanan baik kepada nasabah yang datang langsung ke KCP BNI maupun telepon
 - 3) Melakukan admin nasabah baru
 - 4) Membantu nasabah untuk melakukan transaksi dengan benar seperti penjelasan persyaratan, prosedur transaksi, pengisian formulir, melakukan konfirmasi ke atau dari cabang lain tentang saldo.
 - 5) Menerima keluhan atau complain dari nasabah dan mengupayakan penyelesaian terbaik.

Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti *seorang customer* :

- a) Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih
- b) Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum
- c) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama
- d) Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengar setiap pembicaraan
- e) Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar
- f) Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya
- g) Jangan menyela atau memotong pembicara
- h) Mampu menyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan
- i) Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan. Bila belum sempat melayani, beritahukan kapan akan dilayani

3.1.7. Lokasi Perusahaan

PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Pembantu Singaparna Jl. Raya Timur No. 52 Tasikmalaya, Jawa Barat – 46411

3.2. Metode Penelitian

Adapun Jenis penelitian yang penulis lakukan adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu suatu penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian lapangan dilakukan. Metode kualitatif adalah penelitian yang mendiskripsikan mengenai suatu gejala, dan peristiwa serta kejadian menjadi fokus masalah penelitian. Mencari informasi dan

mendiskripsikan tentang analisis optimalisasi pelaksanaan *On The Spot* (OTS) dalam penyaluran pembiayaan di PT Bank Negara Indonesia 46 Kantor Cabang Singaparna Tasikmalaya

Ide pentingnya adalah bahwa peneliti berangkat ke lapangan untuk mengadakan pengamatan tentang suatu fenomena dalam suatu keadaan alamiah. Dalam hal demikian maka pendekatan ini terkait erat dengan pengamatan. Peneliti lapangan biasanya membuat catatan lapangan secara ekstensif yang kemudian dibuatkan kodenya dan dianalisis dalam berbagai cara. (Lexy J. Moleon, 2014 : 26).

3.2.1. Jenis dan Sumber Data

Menurut Suharsini Arikunto (2011 : 10) yang dimaksud “ sumber data adalah subjek dari mana data diperoleh” . Sumber dan jenis data dalam penelitian hukum ini dilakukan dengan pengumpulan data-data primer dan sekunder.

a. Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Pada penelitian ini diperoleh data dengan cara mengadakan penelitian lapangan dengan mengadakan wawancara (interview), yaitu cara untuk memperoleh data dengan cara bertanya secara langsung kepada responden yang telah ditetapkan sebelumnya.

Tipe wawancara yang dilakukan adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak bertitik tolak pada pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Atau wawancara yang tidak berstruktur yaitu wawancara yang dilakukan dengan tidak dibatasi

oleh waktu dan daftar urutan pertanyaan, tetapi tetap berpegang pada pokok penting permasalahan yang sesuai dengan tujuan wawancara.

Sifat wawancara yang dilakukan adalah wawancara terbuka artinya bahwa wawancara yang subjeknya (responden) mengetahui bahwa mereka sedang diwawancarai dan mengetahui maksud dan tujuan wawancara tersebut.

b. Data sekunder

Data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan, yaitu berupa portfolio Bank Negara Indonesia 46 tiga bulan terakhir

c. Penyajian dan Analisis Data

Penyajian data merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberikan kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan. Bentuk penyajian data ini berupa teks naratif.

d. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan bagian akhir dari teknik analisis data yang penulis gunakan untuk menyimpulkan semua informasi yang telah didapat untuk diuji kebenaran, kesesuaiannya sehingga validitasny terjamin

3.2.2. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Kriyantono (2014:160) metode penelitian adalah teknik atau cara-cara yang dapat digunakan periset untuk mengumpulkan data. Ada beberapa teknik atau metode pengumpulan data yang biasanya dilakukan oleh periset. Metode pengumpulan data ini sangat ditentukan oleh metodologi

Dalam riset kualitatif dikenal metode pengumpulan data: observasi (*field observations*), focus group discussions, wawancara mendalam (*intensive/depth interview*) dan studi kasus. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan, penelusuran dokumen, dan publikasi informasi. Studi kepustakaan (*library research*), yaitu pengumpulan data untuk memperoleh informasi dengan jalan mencari, membaca serta menelaah buku-buku yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti. Studi ini dilakukan untuk memperoleh sebanyak mungkin data dan dasar teori yang dapat digunakan sebagai pedoman landasan berpikir dalam pembahasan masalah. Penelusuran dokumen dilakukan dengan mencari serta membaca skripsi orang lain dan jurnal-jurnal yang dapat dijadikan referensi dalam penelitian ini.

Sebagaimana sifatnya penelitian kualitatif, untuk mendapatkan deskripsi yang lengkap dari objek yang diteliti, dipergunakan alat pengumpul data berupa wawancara (data utama), kuesioner (data pembantu), dan studi dokumentasi.

a. Wawancara

Pada penelitian ini diperoleh data dengan cara mengadakan penelitian lapangan dengan mengadakan wawancara (*interview*), yaitu cara untuk memperoleh data dengan cara bertanya secara langsung kepada responden yang telah ditetapkan sebelumnya.

Tipe wawancara yang dilakukan adalah wawancara yang tidak terstruktur yaitu wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk mengumpulkan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa

garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan. Atau wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang dilakukan dengan tidak dibatasi oleh waktu dan daftar urutan pertanyaan, tetapi tetap berpegang pada pokok penting permasalahan yang sesuai dengan tujuan wawancara.

b. Dokumentasi

Pengumpulan data secara dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda, dan sebagainya. Dalam penelitian ini, studi dokumen sebagai sarana pengumpul data terutama ditujukan kepada dokumen Perbankan Islam yang termasuk kategori-kategori dokumen-dokumen lainnya, yang berkaitan dengan fokus permasalahan.

3.2.3. Teknik Analisis Data

Teknik yang digunakan dalam menganalisis data adalah dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu penelitian dengan mendeskripsikan hasil penelitian dalam bentuk analisis. Teknik analisis data yaitu dengan cara membandingkan antara hasil dokumentasi yang diperoleh mengenai prosedur pelaksanaan *On The Spot (OTS)* adapun yang diteliti dan teori mengenai pelaksanaan *On The Spot (OTS)* dengan fakta sesungguhnya yang terjadi di lapangan, dari hasil analisis tersebut maka dapat ditarik kesimpulan keterkaitan dengan masalah yang diteliti. Dalam bentuk Instrumen penelitian.

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan, memeriksa, menyelidiki suatu masalah yang sedang diteliti. Dalam melakukan kegiatan penelitian, yang menjadi instrumen penelitian adalah:

- a. Instrumen utama penelitian adalah manusia, yaitu peneliti sendiri atau orang lain yang terlatih. Data yang diperoleh dalam penelitian kualitatif berupa kata-kata (bahasa) . Untuk dapat menangkap atau menjelaskan data yang demikian, yang paling tepat sebagai instrumen penelitian adalah manusia.
- b. Instrumen pendukung seperti daftar *field-notes*, *camera*, dan *recorder*.
- c. Daftar wawancara yang merupakan susunan daftar wawancara yang dipedomani dalam bentuk pertanyaan.