

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

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

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 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 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.

Salah satu kantor yaitu BNI Kantor Cabang Pembantu Pangandaran yang semula beralamat di Jl. Merdeka No. 321 yang mulai beroperasi pada tahun 2001 dan pindah alamat pada tahun 2011 ke Jl. Merdeka No. 144 yang merupakan salah satu kantor cabang pembantu dari KC BNI Banjar. Operasional Kantor Cabang Pembantu Pangandaran pada tahun 2001 buka pukul 08.00 sampai dengan 14.00 hanya membuka layanan uang tunai saja yaitu penarikan dan setoran untuk layanan lainnya seperti kredit dialihkan ke Kantor Cabang, pada tahun 2016 layanan bisnis BNI KCP Pangandaran ditambah dengan membuka layanan kredit produksi KUR (Kredit Usaha Rakyat) dan BWU (BNI Wirausaha) dengan maksimal pengajuan sampai 1M di atasnya dilimpahkan ke Kantor Cabang Banjar.

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

Visi :

Menjadi Lembaga Keuangan yang Terunggul dalam Layanan dan Kinerja Secara Berkelanjutan

Misi :

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 Statemen Budaya PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk

Budaya Kerja BNI “46” merupakan tuntutan perilaku insan BNI terdiri dari:

4 Nilai Budaya Kerja BNI

1. Profesionalisme.
2. Integritas.
3. Orientasi Pelanggan.

4. Perbaikan Tiada Henti.

6 Nilai Perilaku Utama BNI

1. Meningkatkan Kompetensi dan Memberikan Hasil Terbaik.
2. Jujur, Tulus dan Ikhlas.
3. Disiplin, Konsisten dan Bertanggung Jawab.
4. Memberikan Layanan Terbaik Melalui Kemitraan yang Sinergis.
5. Senantiasa Melakukan Penyempurnaan.
6. Kreatif dan Inovatif.

3.1.4 Produk dan Layanan PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk

A. Simpanan

1. BNI Taplus Muda

BNI Taplus Muda merupakan produk tabungan yang diperuntukkan bagi anak muda Indonesia mulai dari usia 17 tahun sampai dengan 35 tahun.

Fasilitas BNI Taplus Muda:

- 1) E-Banking: Fasilitas transaksi perbankan elektronik yang terdiri dari BNI ATM, BNI Mobile Banking, BNI Internet Banking, BNI SMS Banking, BNI Phone Banking.
- 2) BNI CDM (*Cash Deposit Machine*): Layanan transaksi 24 jam melalui mesin CDM untuk melakukan setoran tunai.
- 3) BNI *Cashless* (ATM Non Tunai): Layanan transaksi 24 jam sarana mesin ATM untuk melakukan transaksi non tunai.

- 4) BNI CRM (*Cash Recycle Machine*): Layanan transaksi 24 jam melalui saran mesin CRM untuk melakukan setoran dan penarikan tunai.
- 5) Layanan Notifikasi transaksi via SMS.

Syarat pembukaan rekening BNI TaplusMuda:

- 1) Mengisi formulir pembukaan rekening.
- 2) Membawa asli bukti identitas diri KTP - el/KTP elektronik, dan melampirkan foto copy nya.
- 3) Mengisi formulir e-statement.

2. BNI Taplus

BNI Taplus memberikan kemudahan, kenyamanan layanan dan banyak keuntungan untuk berbagai aktivitas transaksi perbankan.

Manfaat:

1) Mudah

1. Hanya dengan setoran awal sebesar Rp. 500.000,- (Jabodetabek) atau Rp. 250.000,- (Non Jabodetabek) anda dapat memiliki rekening BNI Taplus.
2. Pembukaan rekening, penyetoran maupun penarikan dana tabungan dapat dilakukan di lebih dari 1.700 Cabang Bank BNI dengan fasilitas online.
3. Anda akan mendapatkan Kartu Debit BNI yang berfungsi sebagai Kartu ATM dan Kartu Debit yang dapat digunakan untuk berbelanja dan pembayaran lainnya di merchant-

merchant yang berlogo MASTERCARD baik di dalam maupun di luar negeri.

4. Dapat digunakan di ATM BNI, ATM berlogo ATM BERSAMA/ATM berlogo LINK diseluruh Indonesia serta ATM berlogo PLUS/MASTERCARD/MASTERCARD ELECTRON diseluruh dunia.

2) Nyaman

1. Fasilitas BNI SMS Banking, BNI Internet Banking dan BNI Phone Banking menambah kenyamanan dalam bertransaksi dimana saja dan kapan saja sehingga lebih leluasa memanfaatkan waktu anda.
2. Layanan weekend banking pada hari sabtu dan minggu di beberapa cabang, member kesempatan bagi anda yang tidak dapat bertransaksi di cabang pada hari kerja karena kesibukan anda.

3) Menguntungkan

1. Suku bunga dihitung berdasarkan saldo harian.
2. Promo diskon dengan Kartu Debit BNI di berbagai merchant terkemuka (restoran, department store, super/hypermarket maupun sarana di kota anda).

Fasilitas :

- Transfer online antar Bank.

- Layanan auto debet yang akan membantu anda dalam melakukan pembayaran berbagai tagihan rutin bulanan, seperti air, listrik, telepon, handphone, kartu kredit atau tagihan lainnya secara otomatis setiap bulannya sehingga anda terhindar dari tunggakan tagihan karena keterlambatan pembayaran.

Layanan transaksi perbankan BNI e-banking:

- BNI ATM.
- BNI Phone Banking.
- BNI SMS Banking.
- BNI Internet Banking.
- BNI Internet Banking versi mobile.
- BNI Debit Online.
- BNI SMS Tunai.

Persyaratan:

- Mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening.
- Setoran awal minimal Rp.500.000,- (Jabodetabek) atau Rp. 250.000,- (Non Jabodetabek).
- Melampirkan kartu identitas seperti:
 - WNI: Kartu Tanda Penduduk/KTP-el.
 - WNA:Paspor dan KIMS/KITAS/KITAP.
- Dikenakan biaya administrasi bulanan.

3. BNI Taplus Bisnis

BNI Taplus Bisnis adalah produk tabungan yang diperuntukan bagi pelaku usaha, baik perorangan maupun non perorangan, yang dilengkapi dengan fitur dan fasilitas yang memberikan kemudahan dan fleksibilitas dalam mendukung transaksi bisnis.

Manfaat:

- Mendapatkan Kartu Debit BNI Gold atau Kartu Debit BNI Platinum sebagai Kartu Debit dengan limit yang lebih tinggi.
- Dapat diafiliasikan dengan Kartu Debit BNI Co-Brand komunitas bisnis tertentu.
- Rincian transaksi tercetak lengkap di buku tabungan.
- Info cash flow setiap akhir bulan.
- Fasilitas notifikasi transaksi melalui SMS.
- Fasilitas *Automatic Transfer System Online* (ATS Online)/*Sweep Account*.
- Otomatis akses e-banking BNI seperti : BNI ATM, BNI SMS Banking, BNI Internet Banking, BNI Phone Banking.

Persyaratan:

➤ Taplus Bisnis Perorangan:

- ✓ KTP/SIM (domisili se-Kabupaten/Kodya dengan Cabang BNI tempat membuka rekening), atau dibuktikan dengan surat keterangan domisili/kerja.

✓ Peserta:

- Wiraswasta/Pengusaha.
- Pegawai Swasta.
- Pegawai Negeri.
- Perorangan lainnya yang mempunyai aktivitas transaksi relatif tinggi.

➤ Taplus Bisnis Non Perorangan:

✓ Peserta:

- Badan Usaha, baik Badan Hukum (PT, Koperasi, Yayasan), maupun Non Badan Hukum (CV, Firma).
- Non Badan Usaha (Asosiasi, Perkumpulan, Himpunan, Ikatan, Instansi, dan lain lain).
- Bentuk Hukum Jelas.
- Surat Kuasa penunjukkan pengelolaan rekening.
- Tanda bukti dari pengurus/pejabat berwenang.
- Tanda bukti dari pemberi/penerima kuasa.
- Data-data lain (akte pendirian, izin usaha, NPWP, SITU, dan lain lain).

4. BNI Taplus Pegawai

Merupakan tabungan yang diperuntukkan bagi Pegawai/Anggota suatu Perusahaan/Lembaga/Asosiasi/Organisasi Profesi yang menjalin

kerja sama dengan BNI yang berfungsi sebagai sarana tabungan, kartu identitas pegawai/anggota.

Manfaat:

- Taplus Pegawai atau Taplus Anggota memberikan fasilitas Kartu Pegawai atau Kartu Anggota suatu perusahaan, lembaga, asosiasi, dan organisasi yang dapat anda gunakan sebagai Kartu Identitas.
- Dengan memiliki Kartu Pegawai atau Anggota sebagai kartu identitas, anda akan merasa “memiliki/bangga” terhadap institusi/perusahaan anda.
- Kartu Pegawai/Anggota dapat digunakan untuk berbagai macam kebutuhan dan dapat bertransaksi di ribuan jaringan ATM BNI, ATM bersama dan Link serta fasilitas BNI Internet Banking, BNI Phone Banking dan BNI SMS Banking.

Persyaratan:

- Tabungan Pegawai/Anggota diberikan kepada Pegawai/Anggota Perusahaan, Lembaga, Asosiasi, Organisasi yang mengadakan Kerjasama dengan BNI yang telah didudukkan dalam Perjanjian Kerja Sama (PKS) antar BNI dengan Perusahaan, Lembaga, Asosiasi, Organisasi tersebut.

- Perusahaan/Lembaga kepemilikan BNI Tappa sesuai dengan syarat&ketentuan yang berlaku di BNI.

5. BNI Taplus Anak

Adalah tabungan yang diperuntukkan bagi anak usia 0 sampai dengan 17 tahun.

Manfaat:

- ❖ Membiasakan anak belajar menabung sejak dini.
- ❖ Pada buku tabungan dan kartu debit/ATM tercetak nama anak sendiri.
- ❖ Kartu Debit/ATM dapat didesain menggunakan foto anak.
- ❖ Memberikan kesempatan kepada Anak untuk belajar melakukan transaksi sendiri di ATM dan belanja di toko menggunakan kartu debit/ATM dengan limit Rp. 500.000,- per hari.
- ❖ Orang tua tetap dapat memantau transaksi anak karena ada notifikasi SMS yang akan dikirimkan ke ponsel orang tua.
- ❖ Bebas biaya pengelolaan rekening.
- ❖ Untuk memberi keleluasan bertransaksi, pada saat anak berusia 17 tahun, rekening akan dikonversi secara otomatis menjadi BNI Taplus Muda dengan nomor rekening yang sama.
- ❖ Promo-promo menarik di toko-toko favorit yang bekerja sama dengan BNI.

Persyaratan:

Anak:

- ✓ Mengisi Formulir Aplikasi Data Nasabah (CIF) Perorangan dan Formulir Pembukaan Rekening yang ditandatangani oleh anak/orangtua.
- ✓ Membawa asli Bukti Identitas Diri Kartu Keluarga dan melampirkan foto copy nya.

Orang Tua:

- ✓ Mengisi Formulir Persetujuan Pembukaan Rekening dan Pelaksanaan Transaksi yang ditandatangani oleh orang tua.
- ✓ Membawa asli Bukti Identitas Diri KTP-elektronik/KTP-el orang tua dan melampirkan foto copy nya.

6. BNI Tapenas

Rencanakan keuangan untuk keluarga anda sejak dini dengan BNI Tapenas (Tabungan Perencanaan Masa Depan), yaitu simpanan berjangka untuk membantu perencanaan keuangan anda untuk mewujudkan masa depan dengan lebih pasti dan aman.

Manfaat:

- Kepastian dana untuk tujuan di masa depan.
- Meningkatkan kedisiplinan dalam menabung.
- Mendapatkan manfaat asuransi bebas premi.
- Sarana investasi dengan mendapat bunga lebih tinggi dibandingkan tabungan biasa.

Keunggulan:

- Tersedia dalam pilihan mata uang IDR dan USD.
- Rekening afiliasi harus dalam mata uang yang sama.
- Bebas menentukan jangka waktu mulai 3 bulan sampai dengan 216 bulan.
- Bebas menentukan setoran bulanan mulai Rp. 100.000,- sampai dengan Rp. 25.000.000 (kelipatan Rp. 50.000,-) atau USD 20 sampai dengan USD 2500 (kelipatan USD 10).
- Bebas menambah dana diluar setoran bulanan (setoran tambahan) dengan menyetor langsung ke rekening BNI Tapenas.
- Seorang nasabah dapat membuka lebih dari 1 rekening Tapenas BNI untuk lebih dari 1 calon penerima manfaat.
- Nasabah secara otomatis mendapatkan perlindungan asuransi Otomatis Kecelakaan diri bebas biaya premi.
- Menambahkan manfaat asuransi tambahan (*Rider*) nasabah bisa menambahkan manfaat asuransi tambahan (*Rider*) dengan memilih asuransi tambahan dengan premi 30% dari setoran bulan yang didebet secara langsung apabila nasabah menyetujui (tanpa pemeriksaan kesehatan) dengan manfaat asuransi yang lebih besar yang terdiri dari asuransi jiwa dan asuransi kesehatan.

- Manfaat asuransi akan tetap diberikan kepada nasabah walaupun nasabah memiliki pertanggungan asuransi sejenis pada Lembaga asuransi lain (dapat double klaim).
- Nilai manfaat pertanggungan asuransi hingga 1,5 Milyar (BNI Tapenas IDR) atau USD 150,000 (BNI Tapenas USD) per rekening nasabah dengan nilai maksimal Rp. 6 Milyar (BNI Tapenas IDR) atau USD 600,000 (BNI Tapenas USD) per nasabah.
- Pilihan pembayaran klaim asuransi yang fleksibel yaitu setoran bulanan dilanjutkan sampai dengan jatuh tempo (Rencana Pendidikan) atau akumulasi setoran bulanan dibayarkan sekaligus dimuka (lump sum) (rencana lainnya).
- Dapat dilakukan penambahan jangka waktu dan setoran bulanan.
- Maksimal kepemilikan asuransi tambahan adalah 2 polis atau 2 rekening pada 1 CIF.

Persyaratan:

- Warga Negara Indonesia (WNI).
- Usia minimal 17 tahun atau 65 tahun saat jatuh tempo.
- Memiliki identitas diri (KTP/SIM/Paspor).
- Memiliki rekening afiliasi:
 1. Afiliasi BNI Tapenas IDR yaitu BNI Taplus, BNI Taplus Bisnis Perorangan atau BNI Giro Perorangan.

2. Afiliasi BNI Tapenas USD yaitu BNI Dollar atau BNI Giro USD Perorangan.

- Mengisi formulir aplikasi BNI Tapenas.

Penyetoran Dana:

- Setoran bulanan dilakukan dengan cara mendebet rekening afiliasi pada tanggal 1 sampai dengan 28 setiap bulan, sehingga nasabah tidak perlu datang ke Kantor Cabang BNI setiap bulan untuk menyetor ke rekening BNI Tapenas.
- Penyetoran di luar setoran bulanan (setoran tambahan) dapat dilakukan di seluruh Kantor Cabang BNI, fasilitas layanan BNI ATM, BNI SMS Banking, BNI Internet Banking dan BNI Mobile Banking.

Penarikan Dana:

- Penarikan hanya bisa dilakukan terhadap nominal setoran tambahan saja. Dana setoran tetap bulanan berikut hasil pengembangannya tidak bisa ditarik hingga jangka waktu Tapenas berakhir.
- Penarikan setoran tambahan bisa dilakukan utuh atau sebagian sebesar total setoran tambahan.
- Penarikan hanya bisa dilakukan terhadap nominal setoran tambahan saja dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Frekuensi penarikan setoran tambahan maksimum 1 kali dalam setahun. Perhitungan setahun berdasarkan pergantian tahun kalender.
 2. Maksimum nominal penarikan sebesar 30% dari total setoran tambahan.
- Dana setoran tetap bulanan berikut hasil pengembangannya tidak bisa ditarik hingga jangka waktu Tapenas berakhir.
 - Pada saat jatuh tempo, akumulasi dana dan pengembangannya secara otomatis akan ditransfer ke rekening afiliasi nasabah sehingga nasabah tidak perlu datang ke Kantor Cabang BNI pada saat jatuh tempo.

B. Pinjaman

1. BNI Griya

Merupakan fasilitas pembiayaan konsumtif yang dapat digunakan untuk tujuan: Pembelian, Pembangunan/Renovasi, Top Up, Refinancing, atau Take Over property berupa rumah tinggal, villa, apartemen, rumah toko, rumah kantor, atau tanah kavling yang besarnya disesuaikan dengan kebutuhan pembiayaan dan kemampuan membayar kembali masing-masing pemohon.

Keunggulan:

- ✓ Jangka waktu hingga 30 tahun.
- ✓ Maksimal kredit 20 Milyar.
- ✓ Pengajuan kredit secara online melalui e-form BNI Griya.

- ✓ Bebas memilih lokasi properti idaman.

Syarat dan Ketentuan:

- ✓ Warga Negara Indonesia.
- ✓ Usia Minimum 21 tahun saat pengajuan.
- ✓ Usia Maksimal saat kredit lunas.

2. BNI Fleksi

Merupakan fasilitas Kredit Tanpa Agunan (KTA) yang diberikan kepada Pegawai Aktif yang mempunyai penghasilan tetap (*fixed income*), untuk keperluan konsumtif yang tidak bertentangan dengan peraturan maupun Undang-Undang yang berlaku.

Manfaat:

- Maksimum plafon kredit sampai dengan 500 Juta.
- Maksimum tenor sampai dengan 15 tahun.
- Tanpa syarat agunan.

Syarat dan Ketentuan:

- Warga Negara Indonesia.
- Merupakan pegawai aktif dengan level minimal staff (pegawai tetap).
- Telah menyalurkan fasilitas pembayaran *payroll* di BNI.
- Usia minimum 21 tahun dan maksimum 65 tahun saat kredit lunas yang dibuktikan dengan Surat Keterangan/Surat Keputusan dari Instansi/Perusahaan yang berwenang.
- Melengkapi form aplikasi dan doumen yang di tetapkan.

- Persyaratan Dokumen:
 - a. FC KTP Pemohon.
 - b. FC NPWP Pribadi/SPT PPH 21.
 - c. Rekening Koran/Tabungan 3 Bulan Terakhir (tidak diperlukan apabila rekening *payroll* ada di BNI).
 - d. Asli Slip Gaji Terakhir/Surat Keterangan Gaji.
 - e. Pas Foto 4x6 Terbaru Pemohon.
 - f. Surat Keterangan Masa Kerja dari Atasan.
 - g. Surat Pernyataan tidak akan Memindahkan *payroll* sampai dengan Kredit Lunas (khusus debitur yang pembayaran gajinya melalui BNI).

3. BNI Instan

BNI Instan adalah kredit yang dijamin dengan Simpanan dalam bentuk Deposito/Giro/Tabungan yang diterbitkan BNI atau yang dijamin dengan Obligasi Pemerintah Indonesia yang bersifat Likuid antara lain Obligasi Negara Ritel (ORI), Sukuk Ritel (SR), *Fixed Rate* (FR), *Variabel Rate* (VR), dan lain-lain. Kecuali Sukuk Tabungan (ST) dan *Saving Bonds Retail* (SBR) yang dibeli nasabah di BNI/bank lain/perusahaan sekuritas sebagai agen penjual dan simpanan di *Sub Registry* sesuai ketentuan.

Jenis-jenis BNI Instan:

- BNI Instan Rupiah dijamin dengan Simpanan Rupiah.
- BNI Instan USD dijamin dengan Simpanan USD.

- BNI Instan yang dijamin dengan jaminan, Obligasi Pemerintah yang bersifat Likuid.

Angsuran pokok dibayar sekaligus saat jatuh tempo, sedangkan angsuran bunga dibayar setiap bulan dan angsuran pokok dan bunga dibayar setiap bulan sampai dengan jatuh tempo.

Manfaat:

- Proses kreditcepat dan syarat mudah.
- Maksimum kredit 90% dari normal Simpanan yang dijamin.
- Pilihan metode pembayaran yang fleksibel.

Syarat dan Ketentuan:

- Warga Negara Indonesia (WNI).
- Fotocopy KTP.
- Fotocopy NPWP.
- Fotocopy Kartu Keluarga.
- Bukti Kepemilikan Rekening Tabungan/Deposito/Giro.
- Bukti Kepemilikan jaminan Obligasi Pemerintah yang Likuid.

C. Kartu Kredit

1) Kartu Reguler

- I. *BNI Visa Infinite.*
- II. *BNI MasterCard World.*
- III. *BNI Visa Platinum.*
- IV. *BNI Visa Signature.*
- V. *BNI JCB Precious.*

VI. *BNI Style Titanium.*

VII. *BNI Silver & Gold Card.*

VIII. *BNI American Express Business Card.*

2) *Co – Branding Card*

I. BNI JD.ID Credit Card.

II. Garuda BNI Card.

III. BNI Lottemart Card.

IV. BNI Pertamina Card.

V. BNI Sumsel Babel.

VI. BNI Bank BJB.

VII. BNI Telkomsel Card.

3) *Afinity Card*

I. *BNI – The Card.*

II. *BNI WWF Card.*

III. *BNI HOG Card.*

IV. *BNI Bike to Work Card.*

V. *BNI CSA Card.*

VI. *BNI UI Card.*

VII. *BNI GAMA Card.*

VIII. *BNI ITB Card.*

IX. *BNI Affinity Card.*

4) *Corporate Card: BNI Corporate Card.*

5) *Kartu Tunai: BNI Kartu Tunai.*

D. Kartu Debit

1. Kartu Debit BNI GPN

Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) adalah suatu sistem yang mengintegrasikan berbagai instrument kanal pembayaran secara nasional. Kartu Debit GPN diterbitkan dalam rangka mendukung transaksi pembayaran secara domestik. Kartu Debit GPN merupakan kartu yang digunakan sebagai fasilitas transaksi tunai dan non tunai bagi pemilik rekening Taplus dan Taplus Bisnis yang dapat digunakan diseluruh jaringan mesin EDC dan ATM manapun diseluruh Indonesia.

Manfaat:

- Kenyamanan dalam transaksi belanja di seluruh mesin EDC di Indonesia berlogo BNI atau GPN.
- Kemudahan melakukan Tarik tunai dan non tunai diseluruh ATM BNI ataupun ATM berlogo GPN.
- Keamanan transaksi dengan teknologi Chip dan PIN 6 digit.
- Kemudahan masyarakat diseluruh Indonesia dalam bertransaksi non tunai.
- Fasilitas bertransaksi secara mobile digital melalui fitur e-channel (*mobile banking/sms banking/internet banking*).

Cara Mendapatkan:

Kartu Debit BNI GPN dapat diperoleh melalui pembukaan rekening Taplus/TaplusBisnis di jaringan Kantor Cabang BNI maupun BNI Sonic diseluruh Indonesia.

2. Kartu Debit BNI Garuda

Jenis Kartu:

- ❖ Mastercard Chip.
- ❖ Combo (Kartu Debit dan Tap Cash dalam 1 kartu).

Keuntungan:

- ❖ Bonus Miles Pembukaan Rekening, setiap pembukaan rekening dan kartu debit BNI Garuda mendapat bonus 500 Miles dengan menjaga saldo harian selama 1 bulan pertama (30 hari kalender) minimal senilai 10 Juta.
- ❖ Reward Transaksi via POS dan e-Commerce, setiap transaksi belanja di EDC pada semua toko/merchant Rp. 50.000 (berlaku kelipatan) mendapatkan 1 Miles. Transaksi online atau e-commerce pembelian tiket Garuda hanya di website Garuda Indonesia dan Garuda Indonesia Mobile Apps sebesar Rp. 50.000 (berlaku kelipatan) mendapatkan 1 Miles.
- ❖ Cash back Rp. 500.000 untuk 20 Top Spender setiap bulan.
- ❖ Diskon Award Tiket/Redemption GARUDA MILES Mileage sebesar 10%.

3. Kartu Debit BNI Citilink

PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. (BNI) dengan PT. Citilink Indonesia telah bekerja sama dalam bentuk penerbitan Kartu Co-branding Debit yaitu “Kartu Debit BNI Citilink”. Kolaborasi ini merupakan bentuk sinergi yang bertujuan untuk menggarap potensi segmen millennial khususnya para traveler muda dengan berbagai keuntungan dan fitur yang spesial.

Syarat Penerbitan Kartu:

Pembukaan rekening dengan diterbitkan Kartu Debit BNI Citilink adalah untuk rekening BNI Taplus Muda dan BNI Taplus dengan mengacu pada ketentuan pembukaan rekening tabungan yang berlaku saat ini. Wajib terdaftar terlebih dahulu sebagai anggota Citilink Website Member (Garuda Miles) <http://member.citilink.co.id> dan memiliki nomor keanggotaan Garuda Miles yang masih aktif.

4. Kartu Debit BNI Chip

Manfaat:

- Kenyamanan dalam bertransaksi dengan teknologi Chip dan 6 digitPIN.
- Nyaman berbelanja tanpa uang tunai.
- Kemudahan mengubah PIN Kartu Debit anda melalui BNI ATM atau BNI Mobile Banking.
- Transaksi dimana saja dan kapan saja.
- Berbagai promo sepanjang tahun.

- Transaksi belanja online diberbagai merchant online/e-commerce kapanpun dengan mudah dan aman.

3.1.5 Logo dan Makna

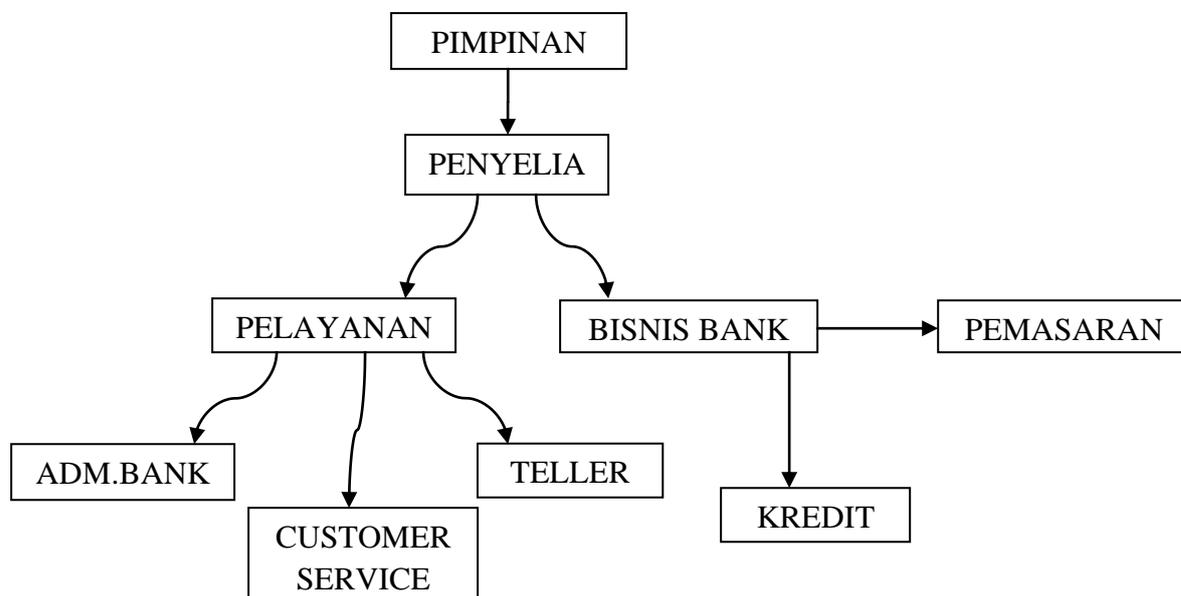


Gambar 3.1

Sumber: www.bni.co.id

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. 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.

3.1.6 Struktur Organisasi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk



Gambar 3.2

Sumber: www.bni.co.id

3.1.7 Deskripsi Tugas-Tugas Organisasi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk

1) Pimpinan

- a. Mempersiapkan, mengusulkan, melakukan negosiasi, merevisi rencana kerja dan anggaran (RKA) dalam rangka mencapai target bisnis yang ditetapkan.
- b. Membina dan mengkoordinasi 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. Melaksanakan kegiatan pemasaran dana, jasa serta kredit dalam rangka memperluas pangsa pasar.

2) Penyelia (Supervisor)

- a. Mengarahkan, mengkoordinasikan, dan mengawasi tugas-tugas bawahnya.
- b. Mengembangkan, membantu dan melatih bawahan sesuai dengan pekerjaannya untuk memenuhi syarat-syarat pada unit kerja masing-masing.
- c. Mengawasi jalannya pelayanan di unit operasi yang menjadi.

3) Pelayanan

Pelayanan menurut Kasmir (2017:47) adalah tindakan perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan dan juga pimpinan.

4) Administrasi Bank

Adalah seseorang yang memiliki tugas untuk memberikan pelayanan kepada customer, mendukung kegiatan operasional, mengelola kas kecil dan kas besar, memelihara dokumen, melakukan kegiatan administrasi (input data, rekap data dan dokumentasi), serta akan diminta untuk membuat laporan bulanan.

Adapun beberapa tugas dan tanggung jawab menjadi seorang admin bank adalah sebagai berikut:

1. Melakukan kegiatan pelayanan di bank, seperti layanan administrasi bank sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk mendukung kelancaran kegiatan operasional.
2. Mengelola uang kas kecil dan kas besar yang nantinya akan dijadikan untuk menyusun data keuangan.
3. Memelihara dokumen dan sistem data yang terdapat di bank.
4. Melakukan kegiatan administrasi seperti input data, rekap data dan beberapa kegiatan administrasi lainnya.
5. Menyusun informasi bulanan yang berisi informasi kegiatan dan informasi keuangan.
6. Memberikan support (bantuan) pada saat melakukan kegiatan audit.
7. Menyusun dan membuat laporan keuangan bank.
8. Menyusun dan membuat laporan perpajakan bank.
9. Menyusun dan membuat anggaran pengeluaran bank yang dilakukan secara periodik (bulanan dan tahunan).
10. Menyusun dan membuat anggran pendapatan bank yang dilakukan secara periodik (bulanan dan tahunan).
11. Melakukan pembayaran gaji karyawan.
12. Menyusun dan membuat surat-surat yang berhubungan dengan perbankan.

13. Melakukan kegiatan surat menyurat, mengarsipkan dokumen demi kelancaran kegiatan karyawan dan bank.

5) *Customer Service*

1. 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 CS wajib paham dengan informasi detail layanan yang diberikan.
2. Melayani serta memberikan solusi atas masalah dari nasabah, bukan hanya paham detail produk layanan saja. Seorang CS juga mesti pandai dalam menemukan solusi permasalahan produk layanan yang dialami oleh nasabah.
3. Membuat berbagai jenis administrasi dalam bank, seperti mencetak buku tabungan, giro, atau produk lainnya.
4. Mengenalkan dan memberikan penawaran terhadap nasabah, tentu saja itu berhubungan erat dengan produk serta layanan pihak bank. Jadi nasabah tidak akan kesulitan, biasa mendapatkan produk layanan yang tepat sesuai dengan yang dibutuhkan.

6) *Teller*

Petugas bank yang bertanggung jawab untuk menerima simpanan, mencairkan cek, dan memberikan jasa pelayanan perbankan lain kepada masyarakat tanda tangan kasir diperlukan sebagai tanda sah suatu

dokumen transaksi pada Lembaga keuangan. Adapun tugas *teller* adalah sebagai berikut:

1. Melayani penarikan, transfer dan penyetoran uang dari pelanggan.
2. Melakukan pemeriksaan kas dan menghitung transaksi harian menggunakan komputer, kalkulator, atau mesin penghitung.
3. Menerima cek dan uang tunai untuk deposit, memverifikasi informasi lain seperti tanggal, nama bank, identifikasi orang yang menerima pembayaran dan legalitas dokumen.
4. Memasukan transaksi nasabah kedalam computer untuk mencatat transaksi dan mengeluarkan tanda terima yang dihasilkan komputer.
5. Membantu dan melayani pelanggan terkait transaksi keuangan.
6. Mengidentifikasi kesalahan transaksi ketika debit dan kredit tidak seimbang.
7. Memproses transaksi seperti deposito, kontribusi rencana tabungan pensiun, transaksi *teller* otomatis dan deposit email.
8. Menerima hipotek, pinjaman, atau pembayaran tagihan utilitas publik, verifikasi tanggal pembayaran dan hutang.
9. Menyelesaikan masalah atau perbedaan mengenai rekening nasabah.

7) Bisnis Bank

Adalah salah satu bidang usaha yang menunjukkan persaingan ketat bank juga sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat

dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

8) Kredit

Fasilitas keuangan yang memungkinkan seseorang atau badan usaha meminjam uang untuk membeli produk dan membayarnya kembali dalam jangka waktu yang ditentukan dengan dikenakan bunga.

9) Pemasaran

Adalah aktivitas untuk menyalurkannya. Istilah *lending* juga berasal dari kosa kata berbahasa ingris yaitu *lend* yang memiliki arti meminjamkan, memberi atau menghutangi. Pada umumnya bentuk *lending* di dunia perbankan berupa pemberian kredit atau pinjaman kepada nasabah, sementara itu pihak yang memberikan pinjaman disebut dengan *lender* atau kreditur.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis dan Sumber Data

Menurut Denzim&Lincoin (Moleong,2012:5) Penelitian Kualitatif adalah penelitian menggunakan latar ilmiah dan melibatkan berbagai metode seperti wawancara, pengamatan dan pemanfaatan dokumen.

Jenis data yang digunakan penulis pada penelitian yaitu penelitian kualitatif yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam, mengembangkan teori, mendeskripsikan realitas&kompleksitas sosial.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian yaitu data primer dan data sekunder.

1. Sumber Data Primer

Menurut Sugiyono (2013:308) Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli. Dalam penelitian ini dilakukan langsung di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Pangandaran, Kemudian melakukan wawancara dengan pihak-pihak dari bank bersangkutan.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2013:308) Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen dan melalui media perantara (diperoleh dan dicatat pihak lain). Data sekunder penelitian yang akan dilakukan berasal dari buku, jurnal-jurnal, skripsi dan dari internet.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan langsung oleh pewawancara kepada responden dan jawaban-jawaban responden dicatat atau direkam (Hasan, 2002: 85)

2. Studi Kepustakaan

Menurut Martono (2011: 97) Studi Pustaka dilakukan untuk memperkaya pengetahuan mengenai berbagai konsep yang akan digunakan sebagai dasar atau pedoman dalam proses penelitian. Peneliti juga menggunakan studi pustaka dalam teknik pengumpulan data. Studi Pustaka dalam teknik pengumpulan data ini merupakan jenis data sekunder yang digunakan untuk membantu proses penelitian, yaitu dengan mengumpulkan informasi yang terdapat dalam artikel surat kabar, buku-buku, maupun karya ilmiah pada penelitian sebelumnya. Tujuan dari studi pustaka ini adalah untuk mencari fakta dan mengetahui konsep metode yang digunakan.

3.2.3 Teknik Analisa Data

Langkah-langkah teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman dalam Prastowo (2012:242) adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian, tujuan yang

diungkapkan dalam bentuk hipotesis merupakan jawaban sementara pertanyaan penelitian.

2. Reduksi Data

Reduksi data merupakan suatu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data awal yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data ini berlangsung secara terus-menerus selama penelitian kualitatif berlangsung. Reduksi data dilakukan sejak tanggal 22 Desember 2021 hingga reduksi telah selesai, reduksi data dilakukan setelah semua data yang dibutuhkan terkumpul, meliputi studi kepustakaan dan studi lapangan.

3. Penyajian Data

Pada tahap ini, peneliti mengembangkan sebuah deskripsi informasi tersusun untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data dalam penelitian ini diolah oleh penulis berdasarkan temuan di lapangan.

4. Kesimpulan (Verifikasi)

Penulis harus menarik simpulan dan melakukan verifikasi baik itu dari segi makna maupun segi kebenaran yang diperoleh dari lapangan.