

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 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 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.

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

Visi:

Menjadikan lembaga keuangan 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 *Statement* Budaya Perusahaan PT.Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

A. (Empat) Nilai Budaya Kerja BNI

1. *Profesionalisme*
2. Integritas
3. Orientasi Pelanggan
4. Perbaikan Tiada Henti

B. (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

C. Logo dan Makna PT.Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk



Gambar 3.1

Logo dan Makna PT.Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk

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

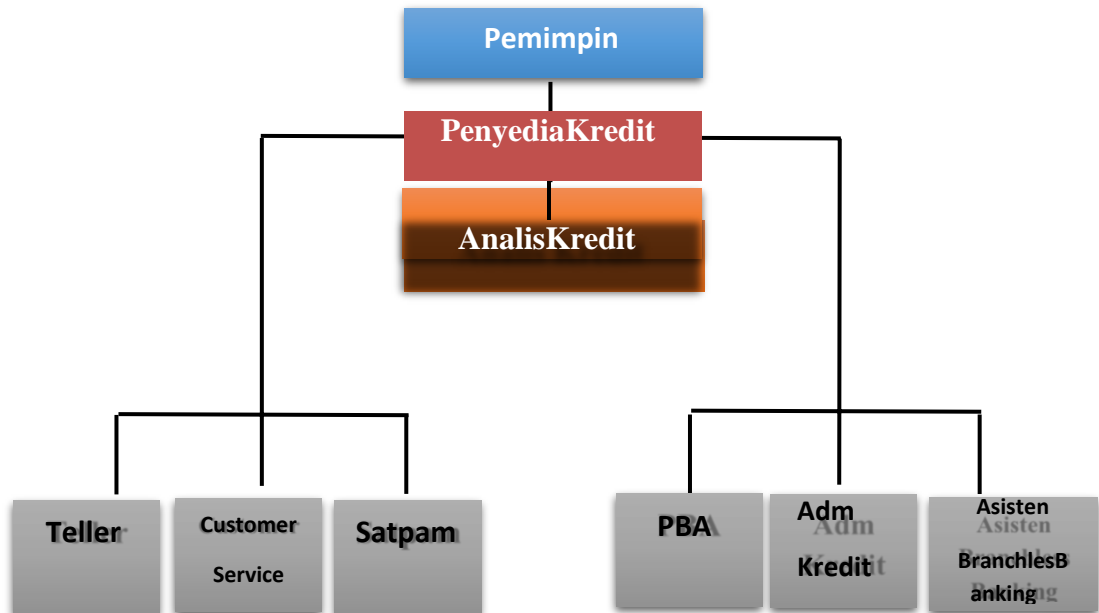
Pada tahun 2004, identitas perusahaan diperbaharui mulai digunakan untuk menciptakan suatu identitas yang tampak yang lebih segar, lebih modern, lebih dinamis, serta menggambarkan prospek masa depan yang baik serta keberhasilan mengurangi masa-masa yang sulit. Identitas tersebut merupakan perwujudan brand baru yang tersusun dari

angka “46” dan huruf BNI. Kedua bagian tersebut selanjutnya dikombinasikan dalam satu logo baru BNI.

- a. Huruf BNI dibuat dalam nuansa turquoise, namun agak berbeda dengan sebelumnya. Hal ini untuk mencerminkan kekuatan, otoritas, kekukuhan dan keunikan dan citra lebih modern. Sedangkan huruf “BNI” dibuat secara khusus untuk menghasilkan stuktur yang orisinil.
- b. Angka “46” merupakan simbolis kelahiran BNI. Angka 46 sekaligus mencerminkan kebanggaan sebagai warisan bank pertama di republic Indonesia dalam logo ini, angka “46” diletakan secara diagonal di kiri bawah kanan atas, menembus kotak warna jingga. Desain ini untuk menggambarkan BNI baru lebih modern.
- c. Warna koporat telah di desain ulang namun tetap mempertahankan warna koporat yang lama yakni turquoise dan jingga. Warna turquoise digunakan pada logo baru lebih gelap, lebih kuat/tegas mencerminkan citra yang stabil dan lebih kokoh. Sementara warna jingga yang baru lebih cerah dan kuat, mencerminkan citra yang percaya diri dan segar.

Logo “46” dan BNI mencerminkan tampilan yang modern dan dinamis, sedangkan penggunaan warna koporat baru, memperkuat identitas tersebut. Hal ini akan membantu BNI melakukan diferensiasi di pasar perbankan melalui identitas unik, segar, dan modern.

**A. Struktur Organisasi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.
Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Tasikmalaya**



Gambar 3.2
Struktur Organisasi BNI KCP Cikurubuk

Sumber: PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk

B. Jaringan Usaha Kegiatan dan Kinerja Usaha Terkini

Untuk menunjang pelayanan oprasional, PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Menawarkan berbagai produk dan jasa. Produk dan jasa yang di tawarkan sebagai berikut:

1. BNI Taplus

Merupakan produk simpanan yang ditawarkan kepada nasabahnya layanan PLUS yang memiliki fitur dan manfaat tersebut antara lain, suku bunga progresif yang terus bertambah, bias menyeter dan menarik tunai secara online di semua kantor cabang bank BNI, tersedia program

undian berhadiah, mendapatkan fasilitas ATM, SMS Banking, Internet Banking dan *Mobile Banking*.

2. BNI Taplus Muda

Tabungan ini merupakan salah satu produk simpanan dalam bentuk tabungan dan merupakan produk turunan BNI Taplus, produk ini memang bertujuan untuk nasabah para anak muda yang berusia 15-25 tahun yang akan menabung. Berbagai fasilitas dari produk satu ini bisa dinikmati, seperti fasilitas *E-Banking*, BNI Chashless, BNI CDM, dan layanan notifikasi via SMS.

3. BNI Taplus Bisnis

Untuk para pelaku usaha dan bisnis, bank BNI juga menyediakan tabungan khusus yaitu Taplus Bisnis. Produk tabungan ini tidak hanya bias digunakan oleh para pelaku usaha saja, namun jangan khawatir untuk bukan pelaku usaha bisnis, perseorangan juga masih dapat menggunakan produk dan layanan ini. Layanan ini di lengkapi dengan fitur dan fasilitas yang tentunya akan memberikan kemudahan. Selain itu memberikan fleksibilitas para nasabahnya dalam mendukung transaksi saat berbisnis.

4. BNI TAPPA

Merupakan tabungan BNI Taplus untuk pegawai dan taplus anggota yang memang di khususkan bagi para anggota dan pegawai suatu perusahaan yang telah menjamin kerjasama dengan Bank BNI atau lembaga, Asosiasi dan Organisasi profesi yang memilih bank BNI sebagai salah satu sarana tabungan atau kartu identitas anggotanya.

5. BNI TAPENAS

Tabungan ini merupakan perencanaan masa depan termasuk salah satu produk tabungan dari bank BNI yang di peruntukkan bagi keluarga. Produk ini merupakan produk simpanan berjangka yang bertujuan untuk membantu perencanaan keuangan setiap nasabah demi mewujudkan impian di masa depan. Dengan tabungan yang lebih pasti dan aman.

6. BNI TAPMA

Produk ini merupakan tabungan yang diperuntukkan bagi para mahasiswa perguruan tinggi yang telah bekerja sama dengan Bank BNI. TAPMA sendiri merupakan kependekan dari tabungan taplus mahasiswa. Biasanya digunakan untuk menampung keperluan pembayaran uang kuliah seperti SPP dan lain sebagainya.

7. BNI Simpanan Pelajar

Tabungan untuk siswa PAUD, TK, SD, SMP dan SMA sederajat yang di terbitkan secara nasional di seluruh Indonesia. Beberapa manfaatnya adalah mendorong anak untuk gemar menabung. Memberikan edukasi tentang keuangan kepada anak sejak dini dan melatih pengelolaan keuangan anak.

8. TabunganKu

TabunganKu adalah tabungan simpanan BNI dengan persyaratan mudah dan ringan dengan setoran awal minimal Rp20.000,-.

9. BNI Deposito

BNI Deposito adalah produk tabungan berjangka yang aman serta bunga yang cukup kompetitif. Menariknya produk Bank BNI ini salah satunya adalah bias digunakan sebagai jaminan kredit.

10. BNI Griya

Merupakan produk pinjaman untuk pembelian rumah, rusun, ruko, apartemen, villa dan kavling tanah. Dengan minimal pinjaman Rp15.000.000,- dengan maksimal mencapai 5 milyar tentunya produk BNI yang satu ini bias diandalkan untuk mewujudkan impian nasabah dalam urusan properti.

11. BNI Simponi

Merupakan layanan program pensiun yang diselenggarakan oleh Dana Pensiun Lembaga Keuangan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. (DPLK BNI) sejak tahun 1994 berdasarkan Undang-Undang No. 11 Tahun 1992 tentang Dana Pensiun. BNI Simponi bisa

diikuti oleh seluruh lapisan masyarakat apapun profesinya, baik itu pegawai negeri, pegawai swasta, pegawai BUMN/BUMD, dokter, notaris, konsultan akuntan, pengacara, arsitek, pedagang, petani buruh, mahasiswa dan lain sebagainya yang menginginkan kesejahteraan di masa purna tugas. Iuran ini minimal sebesar Rp250.000,- maka bisa langsung menjadi peserta BNI Simponi.

C. Jasa-jasa yang Ditawarkan

1. BNI *Safe Deposito Box*

Adalah fasilitas penyimpanan bagi nasabah untuk menyimpan barang maupun dokumen berharga dengan system keamanan yang telah dirancang secara khusus, yang memberikan perlindungan maksimum terhadap barang berharga dan dokumen dari bahaya kebakaran, pencurian dan resiko kehilangan dengan system keamanan khusus seperti penyediaan ruangan khusus, pengenalan sidik jari, nomer PIN dan kunci pengaman ganda.

Manfaat:

- Memberikan perlindungan keamanan dan kerahasiaan terhadap barang-barang yang disimpan
- Tarif sewa yang sangat kompetitif
- Anda dapat dengan leluasa dan aman mengurus barang atau dokumen di ruangan khusus dengan nyaman dan aman
- Ruang penyimpanan didukung oleh system keamanan canggih, tahan api dan tahan bongkar yang dilindungi oleh pengamanan 24 jam dan ditunjang system alarm paling canggih.

2. BNI Voucher Multiguna

Adalah rupiah *Travellers Cheque* sebagai pengganti uang tunai yang praktis bagi siapapun, terutama para wisatawan, pengusaha, pedagang dan *professional* yang sering melakukan perjalanan keluar kota.

Manfaat:

- Sebagai rupiah *Travellers Cheque*

- Sebagai sarana hadiah/voucher yang mengesankan, baik bagi si pemberi maupun penerima
- Sebagai alat pembayaran belanja
- Mudah dan praktis dibawa, serta mengurangi resiko kecurian uang tunai

3. BNI Inkaso

Menyediakan layanan untuk menagih pembayaran atau surat/dokumen berharga pada pihak ketiga di tempat/kota lain di dalam negeri. Layanan ini disebut INKASO. Surat/dokumen berharga yang dapat di inkasakan adalah wesel, cek bilyet giro, kwitansi, surat promes/akswep dan hadiah undian.

Manfaat:

- Membantu lebih efektif dan efisien dalam penyelesaian tagihan antar kota
- Lebih bonafid dan nasabah memiliki reputasi yang lebih jelas.

4. BNI Surat Keterangan Bank (SKB)

Pelayanan SKB (Surat Keterangan Bank) diberikan untuk nasabah perorangan atau badan hukum. SKB yang berupa keterangan secara tertulis ini di berikan oleh bank kepada nasabahnya untuk satu macam keperluan yang bersifat tidak meningkat, tidak menjanjikan dan tidak memberikan jaminan

Manfaat:

- Memudahkan transaksi bisnis
- Membangun kepercayaan resale bisnis
- Memenuhi persyaratan hubungan bisnis, misalnya untuk keperluan:
 - Memperoleh angka pengenal impor (API)
 - Memperoleh suatu ke-agenan atas barang dan jasa
 - Memperoleh order/pekerjaan borongan
 - Membuka rekening pada bank lain (untuk nasabah giro)

- Melanjutkan sekolah/pendidikan diluar negeri
- Keperluan dagang atau keperluan atau keperluan lain yang bisa memerlukan SKB.

5. BNI *TRAVELLERS CHEQUE*

Penyediaan cek sebagai alat pembayaran yang sangat aman bagi nasabah yang melakukan perjalanan ke luar negeri. Penguangan TC atas dasar kurs beli yang berlaku pada bank setempat dengan cara yang sangat mudah. TC yang tersedia di cabang BNI adalah TC yang diterbitkan oleh koresponden luar negeri seperti Citinak (Citicorp) dan Thomas Cook.

Manfaat:

Memberikan rasa tentram dan aman dalam perjalanan ke luar negeri. Jika TC hilang dalam perjalanan, pemegang TC dapat melaporkan dan meminta penggantian (Refund) kepada bank di tempat kehilangan.

6. BNI Uang Kertas Asing

Uang kertas yang merupakan alat pembayaran yang sah di negara penerbitnya. Uang kertas asing yang dapat diperjualbelikan adalah yang mempunyai catatan kurs resmi Bank Indonesia, misalnya dollar amerika, poundsterling inggris, deutssche mark jerman, French frenc perancis, Netherlands gulden, dollar hongkong, ringgit Malaysia dan dollar singapura.

Manfaat:

Untuk mengatasi kebutuhan valuta asing, baik untuk keperluan ke luar negeri maupun penyelesaian kewajiban di dalam dan di luar negeri.

3.2 Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan yaitu suatu penelitian yang dilakukan di lapangan atau di lokasi penelitian, suatu tempat yang dipilih sebagai lokasi untuk menyelidiki gejala objektif yang terjadi di lokasi tersebut, yang dilakukan juga untuk menyusun tugas akhir.

Penelitian lapangan dianggap sebagai pendekatan luas dalam penelitian kualitatif atau sebagai metode untuk mengumpulkan data kualitatif. Ide pentingnya adalah bahwa peneliti berangkat kelapangan untuk mengadakan penelitian tentang suatu fenomena dalam suatu keadaan ilmiah. Dalam hal ini peneliti mencoba melihat bagaimana standar operasional pada *Front Office* di PT. Bank Negara Indonesia KCP Cikurubuk.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif dikarenakan penelitian ini berupaya untuk membuat dekripsi mengenai situasi-situasi atau kejadian tertentu. Penelitian deskriptif yaitu suatu penelitian yang bermaksud mengadakan pemeriksaan dan pengukuran-pengukuran terhadap gejala tertentu.

3.2.1 Jenis Dan Sumber Data

Data adalah sebagai keterangan atau bukti suatu kenyataan yang masih mentah, masih berdiri sendiri, belum diorganisasikan dan belum diolah atau kumpulan informasi yang diperoleh dari suatu pengamatan yang berupa sekumpulan fakta dari sebuah kejadian.

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dari responden. Data yang diperoleh dari data primer ini harus diolah lagi sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer dalam penelitian ini adalah data

yang diperoleh langsung melalui wawancara dengan karyawan *Front Office* yaitu, satu orang *Customer service*, satu orang *Teller* dan satu orang *Security*.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapat dari catatan buku, majalah berupa laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, artikel, buku-buku sebagai teori, majalah dan lain-lain. Data sekunder dari penelitian ini adalah data bank BNI KCP Cikurubuk, berupa buku-buku pendukung dan internet yang berkaitan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada *Front Office*.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah suatu prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Untuk mempermudah dalam mengumpulkan data dan untuk mendapatkan fakta kebenaran yang terjadi pada subjek atau objek penelitian, maka penulis menggunakan teknik observasi dan wawancara.

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran. Dimaksudkan sederhananya, metode observasi dapat dimaksudkan suatu cara pengambilan data melalui pengamatan langsung terhadap berita atau peristiwa yang ada dilapangan. Dalam hal ini peneliti melakukan observasi langsung dilapangan (*field research*) tepatnya melalui pihak *front office* di PT. Bank Negara Indonesia KCP Cikurubuk.

2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu oleh kedua pihak, yaitu pewawancara sebagai pengaju atau pemberi pertanyaan yang diwawancarai sebagai pemberi jawaban atas pertanyaan itu. Secara umum metode wawancara ada 2 yaitu terstruktur dan tidak terstruktur. Wawancara terstruktur yaitu pewawancara menggunakan daftar pertanyaan yang sudah dirumuskan dengan jelas, sedangkan tidak terstruktur pewawancara tidak menyiapkan daftar pertanyaan terlebih dahulu. Dalam penelitian ini digunakan wawancara terstruktur.

3. Studi pustaka

Dalam pengumpulan data ini penulis memperoleh data-data melalui *literature* yang sesuai dengan pokok-pokok masalah untuk mendapatkan landasan teori seperti buku-buku, majalah, jurnal dan catatan yang sudah di siapkan perusahaan sebagai dasar dalam melakukan penelitian.

4. Lokasi penelitian

PT. Bank Negara Indonesia (PERSERO) TBK. KCP Cikurubuk JL Ardiwinangun Ruko Mutiara Cikurubuk Tasikmalaya, Jawa Barat – 46182 Telepon: (0265)34783.

3.2.3 Teknik Analisis Data

Analisis data ini terbagi menjadi beberapa proses yaitu Reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Reduksi data

Menurut Sugiyono (2020:325) Reduksi data merupakan proses berpikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi. Bagi peneliti yang masih baru, dalam melakukan reduksi data dapat

mendiskusikan pada teman atau orang lain yang dipandang ahli. Dalam hal ini penulis berdiskusi atau melakukan wawancara dengan pembimbing magang di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) TBK. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Tasikmalaya.

2. Penyajian data

Menurut Sugiyono (2020:325) Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Setelah proses reduksi selanjutnya data akan penulis dalam bentuk *flowchart* untuk prosedur pembayaran iuran premi fasilitas kesehatan tingkat pertama yang berkaitan dengan struktur organisasi pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) TBK. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Tasikmalaya.

3. Penarikan kesimpulan

Menurut Sugiyono (2020:329) Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang – remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis, atau teori. Setelah data disajikan maka data akan ditarik kesimpulan oleh penulis mengenai topik yang telah dibahas tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) pada *Front Office* PT. Bank Negara Indonesia (Persero) TBK. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Tasikmalaya.