

BAB III

GAMBARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan

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 Perusahaan

Visi

Menjadi Lembaga Keuangan yang unggul dalam layanan dan kinerja secara berkelanjutan.

Misi

- Memberikan layanan prima dan solusi digital kepada seluruh Nasabah selaku Mitra Bisnis pilihan utama.
- Memperkuat layanan internasional untuk mendukung kebutuhan Mitra Bisnis Global.
- 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 Statement Budaya Perusahaan

4 (Empat) Nilai Budaya Kerja BNI

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

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.

3.1.4 Logo dan Makna



Gambar 3.1
Logo BNI

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 setelah keberhasilan mengarungi masa-masa yang sulit. Identitas tersebut merupakan

perwujudan brand baru yang tersusun dari angka “46” dan huruf “BNI”. Kedua bagian tersebut selanjutnya dikombinasikan dalam suatu logo baru BNI.

Makna dari Logo Bank Negara Indonesia tersebut adalah :

1. Huruf BNI

Huruf BNI dibuat dalam *nuansa turquoise*, namun agak berbeda dengan sebelumnya. Hal ini untuk mencerminkan kekuatan, otoritas, kekukuhan, keunikan dan citra yang lebih modern. Sedangkan hurup “BNI” dibuat secara khusus untuk menghasilkan struktur yang orisinil.

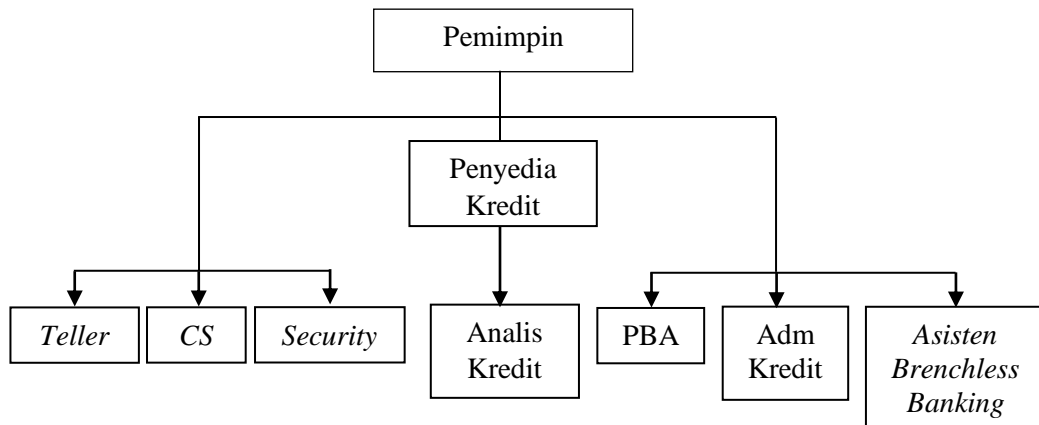
2. Angka “46”

Merupakan simbolis kelahiran BNI. Angka “46” sekaligus mencerminkan kebanggaan sebagai warisan bank pertama di Republik Indonesia dalam Logo ini, angka “46” diletakan secara diagonal dari kiri bawah ke kanan atas, menembus kotak warna jingga. Desain ini untuk menggambarkan BNI baru lebih modern.

3. Warna

Warna korporat telah didesain ulang namun tetap mempertahankan warna korporat yang lama yakni turquoise dan jingga. Warna turquoise digunakan pada logo baru ini lebih gelap, lebih kuat/tegas mencerminkan citra yang lebih stabil dan kokoh. Sementara warna jingga yang baru lebih cerah dan kuat, mencerminkan citra yang lebih percaya diri dan segar.

3.1.5 Struktur Organisasi



Gambar 3.1
Struktur PT Bank BNI KCP Pangandaran

3.1.6 Job Decription

1. Pemimpin

Mempunyai tugasdan tanggung jawab dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah antara lain:

- a) Memaksimalkan tingkat layanan dan profitabilitas dengan memastikan bahwa pegawai selalu memberikan pelayanan bermutu tinggi kepada nasabah.
- b) Merencana, mengelola dan mengendalikan aktivitas kantor cabang pembantu sejalan dengan kebijaksanaan dan pedoman yang digariskan oleh kantor cabang.
- c) Memelihara dan meningkatkan mutu pelayanan kerjasama dengan relasi dan nasabah.

Pertanggung jawab dan pelimpahan wewenang:

- a) Pimpinan cabang, melaksanakan tugas dan tanggung jawab kepada relasi.
- b) Dalam hal pimpinan cabang tidak berada ditempat atau halangan melakukan tugasnya, maka tugas dan tanggung jawabnya diambil oleh wakil pimpinan cabang/pimpinan seksi yang ditunjuk oleh pimpinan cabang.

2. *Customer Service*

Merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang berada di *Front Office* yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa- jasa pelayanan dan produk -produk perbankan. Berikut adalah tugas, tanggung jawab dan wewenang *customer service*. Tanggung jawab dalam menjalankan tugasnya seorang petugas *customer service* bertanggung jawab secara penuh untuk melayani nasabah sehingga nasabah merasa puas terhadap hasil kerja *customer service*.

3. Teller

- a) Memproses/melaksanakan transaksi tunai dan nontunai termasuk warkat-warkat sesuai batas wewenangnya.
- b) Meyakini kebenaran dan keaslian uang tunai/bank notes dan warkat-warkat berharga.
- c) Meyakini kesesuaian jumlah fisik uang dengan warkat transaksi.
- d) Melaksanakan pembukaan dan vasilidasi dengan benar.
- e) Menjamin kerahasiaan password milik sendiri dan tidak melakukan sharing password dengan pegawai lainnya.

- f) Menjaga keamanan, kebersihan dan ketertiban pemakaian terminal computer.
- g) Melaksanakan penukaran uang seluruh ke cabang koordinator, *poolingcash*, Bank Indonesia.
- h) Menjaga keamanan dan kerahasiaan kartu *specimen* tanda tangan nasabah.
- i) Menjaga kerapihan dan kebersihan counter teller.
- j) Menyediakan uang tunai pada ATM yang berada di bawah pengelolaan outlet.
- k) Melakukan verifikasi antara voucher dengan validasi dan laporan transaksi teller.
- l) Meyakini keaslian dan keabsahan *specimen* tanda tangan nasabah pada warkat bank dan form transaksi penarikan antar cabang.
- m) Memeriksa identitas nasabah dengan benar.
- n) Menjamin keamanan box teller dan kewenangan memegang kunci box.
- o) Melakukan verifikasi dan menandatangani warkat transaksi.
- p) Melaksanakan pengambilan dan pengantaran uang ke cabang koordinator, *pooling cash*, nasabah

4. Satpam

- a) Membantu informasi transaksi di ATM.
- b) Mendatangi nasabah dan membantu bertransaksinya.
- c) Mengarahkan mobil ke tempat parkir yang kosong.
- d) Mengantarkan payung untuk nasabah jika cuaca sedang hujan.
- e) Membukakan pintu ketika nasabah datang.

- f) Memberikan pertanyaan tentang tujuan nasabah.
- g) Menjelaskan tentang cara melakukan transaksi kemana tujuannya nasabah.
- h) Mengarahkan nasabah ketempat transaksinya.
- i) Menanyakan apa yang terjadi masalah nasabah.
- j) Mengarahkan kemana nasabah bisa menyelesaikan masalahnya.
- k) Memberikan nomor antrian kepada nasabah.
- l) Membantu mengingatkan nasabah ketika mendapat panggilan antrian.

5. Penyedia Kredit

- a) Mengatur segala kegiatan penyelenggaraan dan pembiayaan kredit sector usaha yang produktif, terutama membantu golongan ekonomi lemah.
- b) Member penjelasan mengenai syarat-syarat dan prosedur kredit kepala calon debitur.
- c) Meneliti syarat-syarat dan menganalisa laporan yang disampaikan calon debitur tentang proyek usaha yang akan dibiayai sebagai dasar untuk menerima putusan dari direktur.
- d) Melaksanakan administrasi lengkap untuk persiapan realitas kredit yang diberikan, sesuai kebijaksanaan atau putusan Direktur.
- e) Menyelenggarakan pembinaan dan pengawasan terhadap nasabah peminjam baik yang tergolong lancar, kurang lancar diragukan atau macet.
- f) Melaksanakan penagihan pengembalian kredit bagi kredit tergolong kurang lancar, diragukan atau macet.
- g) Usaha-usaha untuk menyelamatkan kredit bagi nasabah peminjam yang dalam keadaan posisi macet.

h) Pengadministrasian pendapatan operasional Bank bagian Kredit.

6. Analisa Kredit

- a) Meneliti syarat-syarat yang diajukan oleh debitur.
- b) Pemeriksaan dan penilaian ke tempat usaha debitur proyek atau tempat lain yang ada kaitannya dengan usaha calon debitur, untuk memperoleh keyakinan bahwa usaha kegiatan debitur sesuai dengan laporannya.
- c) Melaksanakan administrasi buku catatan atas usaha debitur sehingga teruji kebenarannya, pengumpulan data, baik data intern maupun data ekstern lainnya secara sistematis dan aman jangan sampai bocor kepada pihak lain.
- d) Penyampaian dokumen hasil analisa Kepala Bagian Kredit untuk mendapat pertimbangan dan putusan mengenai kredit tersebut.

7. Admin Kredit

Tugas dan Tanggung Jawab *Credit Admin*, *Credit Admin* adalah seseorang yang memiliki tugas untuk mengurus kredit mulai dari proses pendaftaran, membuat surat, menginventarisir data nasabah, dan menyimpan dokumen kredit nasabah dengan baik.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis Data

Jenis Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*Field Research*) yang bersifat kualitatif. Prosedur penelitian lapangan yang menghasilkan data deskriptif, yang berupa data-data tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku

yang diamati. Karena itu dalam penelitian ini setiap permasalahan yang terkait dengan pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) *Customer Service* sebagai pendukung kinerja *Customer* Di PT. Bank BNI (Persero) KCP Pangandaran akan dikaji secara terperinci dan mendalam serta diupayakan memberikan makna yang mendalam tentang fenomena yang ditemukan.

Sumber Data

Sumber data yang dimaksud dalam penelitian ini adalah subyek data dari mana data diperoleh sumber data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

a) Data primer

Data diperoleh dari supervisor dan bagian pemasaran. Melalui prosedur dan teknik pengambilan data yang dapat berupa *Interview*, dan Observasi.

b) Data sekunder

Data diperoleh dari perpustakaan, buku-buku mengenai strategi pemasaran, dan dokumen-dokumen ataupun catatan yang berkaitan dengan pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) *customer service* sebagai pendukung kinerja *Customer* Di PT. Bank BNI (Persero) KCP Pangandaran.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah suatu cara atau proses yang sistematis dalam pengumpulan, pencatatan dan penyajian fakta untuk tujuan tertentu. Penelitian ini akan menggunakan dua jenis teknik pengumpulan data. Kedua teknik pengumpulan data tersebut yaitu: wawancara, dan observasi.

a) *In depth interview*

Metode *Interview* (wawancara) adalah percakapan yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (*Interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (*Interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Wawancara dilakukan secara langsung kepada beberapa orang informan.

b) *Participant observer*

Metode observasi adalah sebagai metode yang dilakukan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Pengamatan dilakukan untuk memperoleh data tentang aktifitas pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) *customer service* sebagai pendukung kinerja *customer* Di PT. Bank BNI (Persero) KCP Pangandaran.

3.2.3 Teknik Analisa Data

Analisis data adalah upaya dilakukan dengan jalan berjadang data, mengorganisasikan data, dan memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang tidak dapat diceritakan kepada orang lain. Pola pendekatan yang digunakan penulis untuk memecahkan permasalahan ini yaitu menggunakan teknik deskriptif kualitatif. Dimana data yang dikumpulkan lebih mengambil bentuk kata-kata. Metode ini bertujuan untuk menjabarkan keterangan dengan mengacu pada teori dengan pokok permasalahan yang dilakukan peneliti. Hasil penelitian tertulis berisi kutipan – kutipan untuk mengilustrasikan dan menyediakan bukti presentasi. Data tersebut dianalisa dengan

menggunakan cara berfikir induktif yaitu cara berfikir yang berangkat dari fakta yang khusus dan konkrit, peristiwa yang konkrit yang ditarik secara umum. Dengan cara berfikir induktif tersebut peneliti mencoba mengalisis bagaimana Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Customer Service* Sebagai Pendukung Kinerja *Customer Service* Di PT. Bank BNI (PERSERO) KCP PANGANDARAN.