

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN

3.1. Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1. Sejarah Perusahaan

Pendirian PT Bank Negara Indonesia (persero) Tbk. menjadi bank pertama milik negara yang lahir setelah kemerdekaan Indonesia pada tanggal 5 Juli 1946, lahir pada masa perjuangan kemerdekaan Republik Indonesia Bank Negara Indonesia sempat berfungsi sebagai bank sentral dan bank umum sebagaimana yang telah ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 2 tahun 1946, sebelum akhirnya beroperasi sebagai bank komersial sejak tahun 1955. Oeang Republik Indonesia (ORI) sebagai alat pembayaran resmi pertama yang dikeluarkan Pemerintah Indonesia pada tanggal 30 Oktober 1946 dicetak dan diedarkan oleh Bank Negara Indonesia.

Menyusul penunjukan *De Javache* Bank yang merupakan warisan dari Pemerintah Belanda sebagai bank sentral pada tahun 1949, Pemerintah membatasi peran Bank Negara Indonesia sebagai bank sentral tetapi ditetapkan sebagai bank pembangunan dan diberikan hak untuk bertindak sebagai bank devisa pada tahun 1950 dengan akses langsung untuk transaksi luar negeri. Kantor cabang Bank Negara Indonesia pertama di luar negeri dibuka di Singapura pada tahun 1955. Peranan Bank Negara Indonesia untuk mendukung perekonomian Indonesia semakin strategis dengan munculnya inisiatif untuk melayani seluruh lapisan masyarakat dari Sabang sampai Merauke pada tahun 1960-an dengan

memperkenalkan berbagai layanan perbankan seperti Bank Terapung, Bank Keliling, Bank Bocah dan Bank Sarinah. Tujuan utama dari pembentukan Bank Terapung adalah untuk melayani masyarakat yang tinggal di kepulauan seperti di Kepulauan Riau atau daerah yang sulit dijangkau dengan transportasi darat seperti Kalimantan. Bank Negara Indonesia juga meluncurkan Bank Keliling, yaitu jasa layanan perbankan di mobil keliling sebagai upaya proaktif untuk mendorong masyarakat menabung.

Sesuai dengan UU No.17 Tahun 1968 sebagai bank umum dengan nama Bank Negara Indonesia 1946, Bank Negara Indonesia bertugas memperbaiki ekonomi rakyat dan berpartisipasi dalam pembangunan ekonomi nasional. Segmentasi nasabah juga telah dibidik Bank Negara Indonesia sejak awal dengan didirikannya bank yang melayani khusus nasabah wanita yaitu Bank Sarinah di mana seluruh petugas bank adalah perempuan dan Bank Bocah yang memberikan edukasi kepada anak-anak agar memiliki kebiasaan menabung sejak dini. Pelayanan Bank Bocah dilakukan juga oleh anak-anak. Bahkan sejak 1963, BNI telah merintis layanan perbankan di perguruan tinggi saat membuka Kantor Kas Pembantu di Universitas Sumatera Utara (USU) di Medan. Saat ini BNI telah memiliki kantor layanan hampir di seluruh perguruan tinggi negeri maupun swasta terkemuka di Indonesia.

Dalam masa perjalanannya, Bank Negara Indonesia telah mereposisi identitas korporatnya untuk menyesuaikan dengan pasar keuangan yang dinamis. Identitas pertama sejak Bank Negara Indonesia berdiri berupa lingkaran warna merah dengan tulisan BNI 1946 berwarna emas melambangkan persatuan,

keberanian, dan patriotisme yang memang merefleksikan semangat BNI sebagai bank perjuangan. Pada tahun 1989, identitas korporat berubah menjadi logo layar kapal & gelombang untuk merepresentasikan posisi Bank Negara Indonesia sebagai Bank Pemerintah Indonesia yang siap memasuki pasar keuangan dunia dengan memiliki kantor cabang di luar negeri. Gelombang mencerminkan gerak maju Bank Negara Indonesia yang dinamis sebagai bank komersial negara yang berorientasi pada pasar. Setelah krisis keuangan melanda Asia tahun 1998 yang mengguncang kepercayaan masyarakat terhadap perbankan nasional, Bank Negara Indonesia melakukan program restrukturisasi termasuk diantaranya melakukan *rebranding* untuk membangun dan memperkuat reputasi Bank Negara Indonesia. Identitas baru ini dengan menempatkan angka '46' di depan kata 'BNI'. Kata 'BNI' berwarna toska yang mencerminkan kekuatan, keunikan, dan kekokohan. Sementara angka '46' dalam kotak orange diletakkan secara diagonal untuk menggambarkan BNI baru yang modern.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No.19 Tahun 1992, tanggal 29 April 1992 telah dilakukan penyesuaian bentuk hukum BNI menjadi Perseroan Terbatas (Persero). penyesuaian bentuk hukum menjadi Persero dinyatakan dalam Akta No.131 tanggal 31 Juli 1992 dibuat dihadapan Muhani Salim,S.H., yang telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No.73 tanggal 11 September 1992. Peningkatan Shareholders Value Bank Negara Indonesia kembali mencatat sejarah dengan menjual saham perdananya kepada masyarakat melalui Bursa Efek Jakarta (BEJ) dan Bursa Efek Surabaya (BES) pada tahun 1996. Dalam sejarah perbankan nasional, Bank Negara Indonesia menjadi bank negara pertama yang *go-*

public. Bersamaan dengan program divestasi saham pemerintah, Bank Negara Indonesia menerbitkan saham baru pada tahun 2007 dan 2010 melalui Penawaran Umum Terbatas (*right issue*) dengan memperluas komposisi kepemilikan saham publik menjadi 40%. Dengan meningkatnya kepemilikan publik, BNI juga dituntut untuk meningkatkan kinerja unggul sehingga dapat memberikan nilai lebih kepada pemegang saham. Globalisasi juga menuntut industri perbankan untuk selalu meningkatkan kemampuan dalam memberikan solusi perbankan kepada seluruh nasabah. Secara historis Bank Negara Indonesia fokus pada corporate banking yang didukung dengan infrastruktur retail banking yang kuat dan kini Bank Negara Indonesia terus berupaya meningkatkan kapitalisasi keduanya menjadi keunggulan Bank Negara Indonesia.

3.1.2. Visi dan Misi Perusahaan

Setiap perusahaan memiliki Visi dan Misi agar perusahaan tersebut mencapai apa yang diinginkan. Begitupula dengan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaparna tentu saja memiliki Visi dan Misi yang jelas demi kepuasan nasabah.

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. Nilai-Nilai Budaya Perusahaan Bank Negara Indonesia

Dalam rangka mendukung pencapaian visi dan misi Bank Negara Indonesia agar melakukan beberapa perubahan, salah satunya perubahan budaya perusahaan. Budaya perusahaan tersebut mencerminkan semangat Bank Negara Indonesia dalam menghadapi persaingan perbankan yang semakin ketat. Adapun Nilai Budaya Kerja BNI “46” yang memiliki Prilaku Utama yang merupakan acuan bertindak bagi seluruh insan BNI terdiri dari:

- Empat Nilai Budaya Kerja BNI:
 1. Profesionalisme
 2. Integritas
 3. Orientasi Pelanggan
 4. Perbaikan Tiada Henti

➤ Enam Nilai Prilaku Utama Insan BNI:

1. Meningkatkan Kopetensi 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 PT. Bank Negara Indonesia



Sumber: www.bni.co.id, 2023

Gambar 3.1 Logo BNI

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 yang 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.

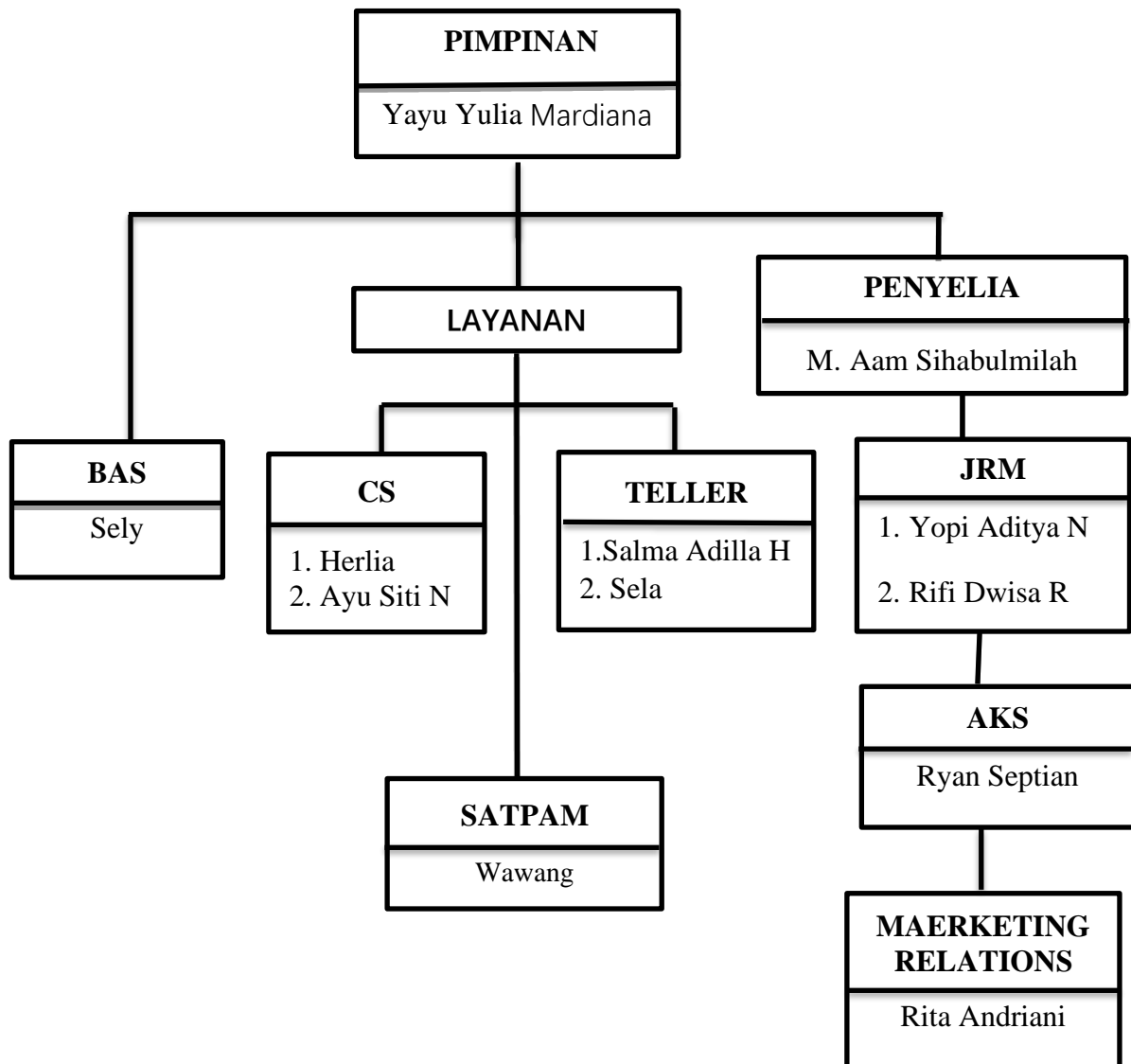
d. Palet Warna

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, 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 tampilan yang 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.

3.1.5. Struktur Organisasi

Struktur organisasi Bank adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian dan serta posisi yang ada pada suatu organisasi Bank dalam menjalankan kegiatan operasionalnya untuk mencapai suatu tujuan. Adapun bentuk susunan struktur organisasi unit kerja pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singapura yaitu sebagai berikut:



Sumber: BNI Singapura, 2022

Gambar 3.2: Struktur Organisasi BNI Kantor Cabang Pembantu Singapura

Berdasarkan struktur organisasi diatas dapat diketahui deskripsi jabatan dari setiap jabatan-jabatan yang ada dan juga mengenai semua tugas, wewenang dan tanggung jawab yang berfungsi untuk mendukung kelancaran proses kerja PT Bank Negara Indonesia KCP Singaparna.

Adapun tugas dan wewenang masing-masing divisi yang tercantum dalam struktur organisasi diatas adalah sebagai berikut:

1. Pimpinan

- 1) Mengawasi seluruh aktivitas operasional perbankan.
- 2) Mempersiapkan, mengusulkan, melakukan negosiasi, merevisi rencana kerja dan anggaran dalam rangka mencapai target bisnis yang ditetapkan.
- 3) Membina dan mengkoordinasikan unit-unit kerja di bawahnya untuk mencapai target yang telah ditetapkan.
- 4) Melaksanakan kegiatan pemasaran dana, jasa serta kredit dalam rangka memperluas pangsa pasar.
- 5) *Mereview Standar Operating Procedure (SOP)*

2. Penyelia Kredit

- 1) Mengarahkan, mengkoordinasikan, dan mengawasi tugas-tugas bawahnya.
- 2) Mengembangkan, membantu dan melatih bawahan sesuai dengan pekerjaannya untuk memenuhi syarat-syarat pada unit kerja masing-masing.

- 3) Mengawasi Jalannya Pelayanan di Unit Operasional yang Menjadi.
- 4) Melaksanakan tugas lapangan secara langsung
- 5) Mengevaluasi dan melaporkan bawahan
- 6) Merancang strategi kinerja jangka pendek

3. JRM (*Junior Relationship Manajer*)

- 1) Membangun dan meningkatkan hubungan dengan pelanggan
- 2) Mencari calon debitur yang membutuhkan pinjaman kredit
- 3) Memeriksa seluruh dokumen dari calon debitur
- 4) Mengalalisa kelayakan calon debitur unruk diberikan kredit oleh bank

4. AKS (*Asisten Kredit Standar*)

- 1) Mengumpulkan laporan kredit
- 2) Membantu menjaga kualitas produk dari kredit
- 3) Menganalisa kelayakan usaha verifikasi data usaha dan agunan
- 4) Menganalisis keperluan kredit
- 5) Mengelola kredit

5. *Marketing Relationship*

- 1) Mencari nasabah yang sedang membutuhkan dana guna mengembangkan perusahaannya dalam bentuk pinjaman yang tentunya sesuai dengan syarat peminjam
- 2) Bertanggung jawab atas pencapaian target pembiayaan
- 3) Mempunyai kemampuan menganalisis pembiayaan
- 4) Memproses dan merealisasikan pembiayaan

6. *Bancassurance specialist (BAS)*

- 1) Memperluas jaringan pemasaran
- 2) Meberikan penerangan mengenai produk asuransi yang dipasarkan
- 3) Melakukan *follow up* terhadap klient
- 4) Berorientasi pada target yang telah di tetapkan Bank Negara Indonesia.

7. *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 detil 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, bisa mendapatkan produk layanan yang tepat sesuai dengan yang dibutuhkan.

8. Teller

- 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, memverikasi jumlah, dan periksa keakuratan slip setoran.
- 4) Membantu dan melayani pelanggan terkait transaksi keuangan
- 5) Membuat daftar mutasi kas
- 6) Menyimpan dan merahasiaan kunci kombinasi *teller box*

9. Satpam

- 1) Mengawasi seluruh wilayah bank mulai dari radius lokasi bank sampai dengan pintu masuk dan ruangan dalam bank
- 2) Membuka pintu, menyambut dan memberi salam dengan ramah setiap nasabah yang akan masuk ke dalam bank
- 3) Memeriksa barang bawaan nasabah jika tindak-tanduk nasabah mencurigakan
- 4) Menanyakan keperluan nasabah dan mengambilkan nomor antrian sesuai dengan keperluan nasabah
- 5) Memberikan petunjuk dan arahan dengan baik jika daa nasabah yang bertanya dan memerlukan informasi.

10. Office Boy

- 1) Terjaganya kebersihan ruang layanan dan ruang-ruang kerja pegawai serta fasilitas toilet
- 2) Terpeliharanya gedung kantor terhadap kebersihan dan kenyamanan untuk melakukan aktivitas pekerjaan dan pelayanan kepada nasabah dan tamu perusahaan
- 3) Ketersediaan sarana minum untuk nasabah, tamu dan para pegawai.

3.1.6. Produk Pada PT. Bank Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

Kantor Cabang Pembantu Singaparna

Produk yang ditawarkan diantaranya:

1. Produk Simpanan

- 1) BNI Taplus, memberikan kemudahan dan kenyamanan layanan dan banyak keuntungan untuk berbagai aktivitas transaksi perbankan karena dilengkapi layanan e-banking untuk bertransaksi selama 24 jam setiap harinya.
- 2) 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 yaitu E- Statement, BNI Kartu Debit dan BNI Mobile Banking.
- 3) BNI Taplus Bisnis, adalah produk tabungan yang diperuntukkan bagi pelaku usaha, baik perorangan maupun non perorangan.

- 4) BNI Taplus Anak, tabungan yang diperuntukkan bagi anak usia < 17 tahun, beberapa manfaat memiliki tabungan ini adalah buku tabungan dan kartu akan tercetak atas nama anak, memberikan kesempatan kepada anak untuk belajar melakukan transaksi sendiri di ATM dan transaksi perbankan lain, serta orang tua masih bisa mengawasi transaksi rekening anak karena ada notifikasi SMS.
- 5) BNI Tabunganku, merupakan produk tabungan dari BNI untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
- 6) BNI Simpanan Pelajar (Simpel), adalah tabungan untuk siswa Paud sampai MA sederajat yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank Indonesia dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya gemar menabung serta melatih pengolahan keuangan sejak dini.
- 7) BNI Tappa, merupakan tabungan yang diperuntukkan bagi pegawai/anggota suatu perusahaan yang menjalin kerjasama dengan BNI yang berfungsi sebagai sarana tabungan, kartu identitas pegawai/anggota.
- 8) BNI Pandai, merupakan bentuk komitmen OJK bersama industri perbankan dan jasa keuangan lainnya sebagai tabungan perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan.

- 9) BNI Giro, merupakan sarana transaksi keuangan yang bisa digunakan untuk usaha maupun keperluan keluarga.
- 10) BNI Dollar, merupakan simpanan dalam mata uang asing yang memiliki nilai tukar lebih stabil dan aman serta memberikan berbagai kemudahan dalam bertransaksi.

2. Produk Simpanan Berjangka

- 1) BNI Tapenas (Tabungan Perencanaan Masa Depan), yaitu simpanan berjangka untuk membantu perencanaan keuangan anda untuk mewujudkan tujuan masa depan dengan lebih pasti dan aman.
- 2) BNI Deposito, adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu sesuai dengan kesepakatan antara nasabah dan bank.
- 3) BNI Simponi, adalah layanan program pensiun yang diselenggarakan oleh Dana Pensiun Lembaga Keuangan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk (DPLK BNI) sejak tahun 1994 berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1992 tentang Dana Pensiun.

3. Produk Pinjaman/Kredit

1) Kredit Konsumtif

- a. BNI Griya, merupakan fasilitas pembiayaan konsumtif yang dapat digunakan untuk pembelian, pembangunan/ renovasi

atau bisa take over properti berupa tempat tinggal, vila dan apartemen.

- b. BNI Multiguna, merupakan kredit yang diberikan kepada anggota masyarakat dengan agunan berupa properti siap huni dengan kepemilikan agunan atas nama pemohon dengan jangka waktu 10 tahun dan dana dapat digunakan untuk keperluan konsumtif.
- c. BNI Fleksi, akan 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.

2) Kredit Produktif

- a. Kredit Usaha Rakyat (KUR), merupakan fasilitas yang disediakan pemerintah kepada Bank Usaha Milik Negara (BUMN) salah satunya adalah BNI untuk digunakan sebagai tambahan modal usaha produktif dalam bentuk kredit modal kerja dan nasabah juga dapat menggunakan fasilitas kredit ini sebagai Kredit Investasi. Fasilitas kredit BNI KUR diberikan hingga maksimal 500 juta dengan jangka waktu pengembalian hingga 3 tahun untuk kredit modal kerja dan 5 tahun untuk kredit investasi. BNI KUR ini bisa jadi pilihan yang tepat untuk mengembangkan usaha dan meraih kesuksesan di masa depan

karena prosesnya pun cepat, persyaratan mudah, dan suku bunga bersaing bahkan suku bunga rendah hanya 6% pertahun.

- b. Kredit BNI Wirausaha, merupakan fasilitas BNI untuk usaha kecil dengan fasilitas kredit hingga 1 M. BNI Wirausaha ini mendukung pemberian kredit usaha produktif kepada perorangan maupun badan hukum.

4. Kartu Kredit

BNI persembahkan Kartu Kredit untuk beragam kegunaan yang dapat memberikan anda kenyamanan lebih saat bertransaksi di seluruh dunia sebagai wujud apresiasi kami atas kesuksesan anda.

5. Kartu Debit

Kartu Debit BNI Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) adalah suatu sistem yang mengintegrasikan berbagai instrumen pembayaran secara nasional. 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 ATM manapun diseluruh Indonesia.

3.1.7. Jaringan Usaha Kegiatan dan Kinerja Usaha Terkini

Dalam menjalankan usahanya PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Merupakan perbankan pertama milik Pemerintah Indonesia yang resmi berdiri pada tahun 1946. Berikut merupakan penjelasan mengenai jaringan usaha BNI

Tabel 3.1 Tabel Jaringan Usaha PT. Bank Negara Indonesia

NO	Kantor Kegiatan Usaha	Alamat dan Kontak
1	Kantor Cabang Tasikmalaya	Jl. HZ. Mustafa No.110 Kota Tasikmalaya. Tlp. (0265) 330946
2	BNI KCP Universitas Siliwangi	Jl.Siliwangi 1 No.24 Kota Tasikamalaya Tlp. (0265) 335073
3	BNI KCP Cikurubuk	Jl. Residen Ardiwinangun No.7, Linggajaya, Mangkubumi. Tlp (0265) 347483
4	BNI KCP Sutisna Senjaya	Jl. Sutisna Senjaya Empangsari, Kec. Tawang, Tasikmalaya. Tlp. (0265) 330946
5	BNI KCP Singaparna	Jl. Raya Timur No.52 Singaparna Tlp. (0265) 453977
6	BNI KCP Ciamis	Jl. Jendral Sudirman No.47 Ciamis. Tlp. (0265) 771857
7	BNI KCP Ciawi	Jl. Pelita 1 No. 09 Tasikmalaya Tlp. (0265) 454954
8.	BNI KCP Karangnunggal	Jl. Raya Karangnunggal No. 16 Karangnunggal, Bantar Kalong, Kabupaten Tasikmalaya

Sumber: www.bni.co.id, 2022

3.1.8. Kinerja Usaha Terkini

1. PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Kantor Cabang Pembantu Singaparna raih penghargaan kategori Outlet Kinerja Terbaik Triwulan I/2015, penghargaan ini diberikan langsung oleh CEO PT. Bank Negara Indonesia sebagai bentuk hasil kerja keras yang dilakukan oleh semua karyawan.
2. PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Kantor Cabang Pembantu Singaparna raih penghargaan kategori Outlet dengan *Yudisium Service Experience Index* Terbaik Periode Semester II/2018, penghargaan tersebut merupakan hasil kerja maksimal yang dilakukan oleh semua karyawan.
3. PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Kantor Cabang Pembantu Singaparna raih penghargaan Juara II dalam kategori *Presentase DPK* tertinggi pada Tahun 2018, penghargaan ini diberikan agar senantiasa menjadi dorongan untuk meningkatkan prestasi dimasa yang akan datang.
4. PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Kantor Cabang Pembantu Singaparna raih penghargaan kategori Pencapaian target terbaik pada Kredit 2022, penghargaan ini diberikan agar senantiasa menjadi dorongan untuk meningkatkan target dimasa yang akan datang.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan penulis saat melakukan penelitian yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif, menurut Sugiyono (2020:21) kualitatif tidak hanya lazim dimaknai sebagai jenis data, tetapi juga berhubungan dengan analisis data dan interpretasi atas objek kajian. Secara historis, implementasi penelitian kualitatif bermula dari pengamatan. Sebagai perbandingan, pada penelitian kualitatif, pengamatan berkenaan dengan pengukuran tingkatan dengan suatu ciri tertentu. Namun penelitian kualitatif menunjukkan pada segi alamiah yang dipertentangkan dengan kuantum (jumlah). Maksudnya, penelitian kualitatif tidak dimaksudkan untuk mengadakan perhitungan secara kuantitas. Hal lainnya mengenai sumber data, sumber data merupakan segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai penelitian. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini:

a. Data Primer

Menurut Sugiyono (2018:456) data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data. Data dikumpulkan sendiri oleh penulis langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian. Penulis menggunakan hasil wawancara yang didapatkan dari informan mengenai topik penelitian data primer. Wawancara dilaksanakan pada 27 Januari 2023 secara *face to face* kepada supervisor perusahaan serta melakukan observasi pada saat melakukan kegiatan magang.

b. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2018:456) data sekunder adalah data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, melainkan melalui dokumen, buku, catatan penting, *website*, jurnal, artikel yang berkaitan dengan topik penelitian. Adapun yang menjadi acuan sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah buku-buku yang berkaitan dengan bank, kredit macet, kredit usaha rakyat (KUR) serta *website* resmi BNI yaitu di www.bni.co.id.

3.2.2 Teknik Pengumpulan data

Teknik yang dilakukan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut :

1. Observasi Langsung (*Participant Observation*)

Menurut Sugiyono (2018 :229) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi dalam penelitian yaitu dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan untuk mengetahui penerapan strategi penangan kredit bermasalah produk KUR di PT Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Singaparna

2. Wawancara mendalam (*In Depth Interview*)

Menurut Sugiyono (2020:195) Wawancara mendalam adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang di wawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama. Ciri khusus/Kekhasan dari wawancara-mendalam ini adalah keterlibatannya dalam

kehidupan responden/informan. Dalam wawancara-mendalam melakukan penggalan secara mendalam terhadap satu topik yang telah ditentukan (berdasarkan tujuan dan maksud diadakan wawancara tersebut) dengan menggunakan pertanyaan terbuka. Penggalan yang dilakukan untuk mengetahui pendapat mereka berdasarkan *perspective* responden dalam memandang sebuah permasalahan. Penulis melakukan wawancara langsung dengan para pegawai Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Singaparna.

3. Studi Kepustakaan

Menurut Sugiyono (2020 :84) Studi kepustakaan merupakan ringkasan tertulis jurnal, artikel, buku buku dan dokumen lain, yang berisi tentang uraian informasi masa lalu atau sekarang yang relevan dengan judul penelitian. Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis yaitu mengumpulkan informasi sebanyak-banyaknya dari kepustakaan yang berhubungan. Dengan studi kepustakaan penulis mengumpulkan informasi yang sesuai dengan buku, jurnal, majalah ataupun referensi dari sumber-sumber lainnya.

3.2.3 Teknik Analisis Data

Dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini, analisis data yang digunakan yaitu analisis kualitatif model Miles & Huberman.

Menurut Miles & Huberman (1992:16) analisis terdiri dari empat alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Mengenai keempat alur tersebut secara lebih lengkapnya adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Pada analisis model pertama dilakukan pengumpulan data dari hasil wawancara, hasil observasi dan berbagai dokumen berdasarkan kategorisasi yang sesuai dengan masalah penelitian yang kemudian dikembangkan penajaman dan melalui pencarian data selanjutnya.

2. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan pada saat penelitian yang dilakukan di lapangan sehingga dapat ditarik kesimpulan finalnya dan diverifikasi. Data reduksi akan memberikan gambaran yang spesifik dan mempermudah penulis dalam melakukan pengumpulan data selanjutnya mencari tambahan data tambahan jika nanti diperlukan. Maka dari itu, agar data tidak bertumpuk dan tidak mempersulit analisis, maka selanjutnya penulis perlu melakukan reduksi data.

3. Penyajian data

Setelah data dilakukan reduksi, tahapan selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data adalah sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Pada tahap ini, penulis berusaha menyusun data yang relevan sehingga informasi yang telah didapatkan dapat dibuatkan kesimpulan dan memiliki makna tertentu untuk menjawab setiap masalah penelitian

4. Penarikan Kesimpulan

Dari semua data yang diperoleh pada tahap ini dilakukan penarikan kesimpulan secara menyeluruh dari data yang diperoleh sebagai hasil dari adanya penelitian. Penarikan kesimpulan ini digunakan untuk memahami makna atau arti, pola-pola, penjelasan dan proporsi. Pada tahap ini, penulis melakukan penarikan kesimpulan setelah dilakukannya reduksi data dan penyajian data. Penarikan kesimpulan ini merupakan tahap terakhir dari teknik analisis data.