

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah Perusahaan.

Berdiri pada tanggal 5 juli 1946, PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. atau BNI didirikan oleh Margono Djojohadikusumo, yang merupakan satu dari anggota BPUPKI menjadi bank pertama milik negara yang lahir setelah kemerdekaan Indonesia. Lahir pada masa perjuangan kemerdekaan Republik Indonesia, PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. sempat berfungsi sebagai bank sentral dan bank umum sebagaimana tertuang dalam peraturan pemerintah pengganti Undang-Undang No.2/1946, sebelum akhirnya beroperasi sebagai bank komersial sejak tahun 1955. Orang Republik Indonesia atau ORI sebagai alat pembayaran resmi pertama yang dikeluarkan pemerintah Indonesia pada tanggal 30 Oktober 1946 dicetak dan diedarkan oleh Bank Negara Indonesia.

Sesuai dengan UU No.17 Tahun 1968 sebagai bank umum dengan nama Bank Negara Indonesia 1946, PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. bertugas memperbaiki ekonomi rakyat dan berpartisipasi dalam pembangunan ekonomi nasional.

PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciawi yang beralamat di Jl.Pakemitan, Ciawi, Tasikmalaya 46156 No Telepon (0265)454954 dekat dengan pusat kota Ciawi seperti alun-alun Ciawi, pasar Ciawi, dan pom bensin Pertamina sangat cocok dan strategis bagi nasabahnya dan memudahkan nasabah untuk berinteraksi disertai dengan ATM 24 jam dan

pengamanan satpam baik pagi siang sore malam jadi Bank BNI ini sangat aman dan mudah terjangkau bagi para nasabahnya.

PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. merupakan Bank BUMN pertama yang menjadi perusahaan publik setelah pada tahun 1996 mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya. PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. juga melakukan sejumlah aksi korporasi seperti proses rekapitulasi oleh pemerintah pada tahun 1999, divestasi saham di tahun 2007, dan penawaran umum saham terbatas pada 2010, hal tersebut dilakukan untuk memperkuat struktur keuangan dan daya saingnya di tengah industry perbankan nasional.

Sekarang, 60% saham PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. dimiliki oleh pemerintah Republik Indonesia, sedangkan 40% dimiliki oleh masyarakat. Saat ini PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. tercatat sebagai Bank Nasional terbesar ke-4 di Indonesia, hal ini dilihat dan dinilai dari total asset, total kredit, dan total dan pihak ketiga.

PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. menawarkan segala bentuk produk perbankan yang terbaik karena telah disesuaikan dengan kebutuhan nasabah, mulai dari anak-anak, remaja, dewasa dan hingga pensiun bahkan pelaku usaha, dengan produknya yaitu berbagai jenis produk simpanan, fasilitas pinjaman (kredit) pada segmen korporasi, menengah, dan kecil.

3.1.2 Profil Perusahaan

3.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

Adapun Visi dan Misi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. yang bersumber dari website PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, adalah sebagai berikut:

1. Visi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

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

2. Misi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

- a. Memberikan layanan prima dan solusi digital kepada seluruh Nasabah selaku Mitra Bisnis pilihan utama.
- b. Memperkuat layanan internasional untuk mendukung kebutuhan Mitra Bisnis Global.
- c. Meningkatkan nilai investasi yang unggul bagi Investor.
- d. Menciptakan kondisi terbaik bagi Karyawan sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi.
- e. Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada lingkungan dan Masyarakat.
- f. Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola perusahaan yang baik bagi industri.

3.1.4 Statement Budaya Perusahaan

Budaya PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. menggunakan “PRINSIP 46” yang merupakan tuntunan perilaku insan BNI. Bersumber dari website PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, terdiri dari:

1. 4 (Empat) Nilai Budaya Kerja PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.
 - a. Profesionalisme
 - b. Integritas
 - c. Orientasi Pelanggan
 - d. Perbaikan Tiada Henti

2. 6 (Enam) Nilai Perilaku Utama Insan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.
 - a. Meningkatkan kompetensi dan memberikan hasil terbaik.
 - b. Jujur, tulus, dan ikhlas.
 - c. Disiplin, konsisten, dan bertanggungjawab.
 - d. Memberikan layanan terbaik melalui kemitraan yang sinergis.
 - e. Senantiasa melakukan penyempurnaan.
 - f. Kreatif dan inovatif.

Setiap nilai budaya kerja PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. memiliki perilaku utama yang merupakan acuan bertindak bagi seluruh insan BNI, 6 (Enam) perilaku utama insan BNI adalah:

Tabel 3. 1 Statement Budaya PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

4 NILAI BUDAYA KERJA BNI	6 NILAI PERILAKU UTAMA INSAN BNI
Profesionalisme (<i>Professionalism</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Meningkatkan Kompetensi dan Memberikan Hasil Terbaik
Integritas (<i>Integrity</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Jujur, Tulus, dan Ikhlas • Disiplin, Konsisten, dan Bertanggungjawab
Orientasi Pelanggan (<i>Customer Orientation</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Memerikan Layanan Terbaik Melalui Kemitraan yang Sinergis
Perbaikan Tiada Henti (<i>Continuous Improvement</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Senantiasa Melakukan Penyempurnaan • Kreatif dan Inovatif

Sumber: www.bni.co.id

3.1.5 Logo dan Makna Perusahaan

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



Sumber: www.bni.co.id

Gambar 3. 1 Logo PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Tahun 1946 - 1988

Perubahan logo PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. terjadi pada tahun 1988 dengan merombak total semua bentuk desain dan warnanya. Jika sebelumnya dominan dengan warna merah dan kuning, logo baru PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. pada saat itu lebih dominan warna biru dan sedikit warna oranye.

Obyek baru muncul dalam logo PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, yakni sebuah kapal layar dengan aksentuasi warna oranye pada badan kapalnya.



Sumber: www.bni.co.id

Gambar 3. 2 Logo PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Tahun 1988 – 2004

Identitas baru PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. kembali diluncurkan kepada publik pada tahun 2004 lalu. Penyederhanaan logo sangat tampak dari berkurangnya berbagai elemen grafis yang ada pada desain sebelumnya.



Sumber: www.bni.co.id

Gambar 3. 3 Logo PT. Bank Negara Indonesia (Perseo) Tbk. Tahun 2004 – Sekarang

1. Penggunaan Huruf

Huruf PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. 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.

2. Simbol 46

Angka 46 merupakan simbolisasi tanggal kelahiran PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, 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. 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.

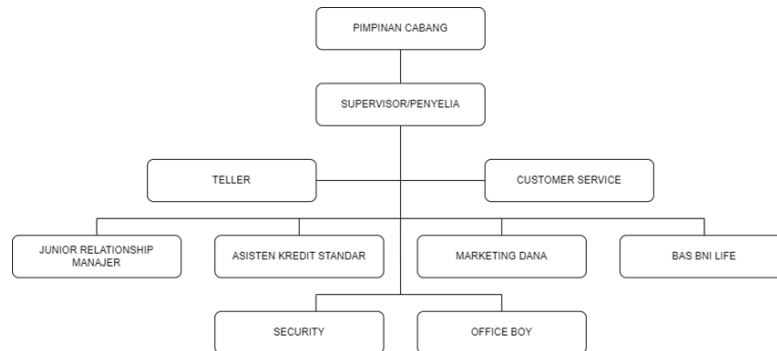
Logo 46 dan BNI mencerminkan tampilan yang modern dan dinamis. Sedangkan penggunaan warna korporat baru memperkuat identitas tersebut. Hal ini akan membantu PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. melakukan diferensiasi di pasar perbankan melalui identitas yang unik, segar dan modern.

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

Kantor Cabang Pembantu Ciawi

Adapun struktur organisasi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

Kantor Cabang Pembantu Ciawi Tasikmalaya, adalah sebagai berikut:



Sumber: www.bni.co.id

Gambar 3. 4 Struktur Organisasi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Ciawi Tasikmalaya

3.1.7 Job Description PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciawi

Berdasarkan struktur organisasi yang ada dapat diketahui jabatan-jabatan yang ada pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciawi Tasikmalaya. Adapun deskripsi pekerjaan dari masing-masing divisi yang tercantum dalam struktur organisasi tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 2 Job Description Jabatan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciawi Tasikmalaya

NO	JABATAN	DESKRIPSI
1	Pimpinan Cabang	Merupakan penanggung jawab tertinggi di cabang dan mempunyai kontrak pencapaian kinerja dengan direksi

2	<i>Supervisor/Penyedia</i>	Merupakan penanggung jawab <i>staff/karyawan</i> di cabang dan memiliki kewenangan merencanakan serta mengkoordinasi kegiatan, lalu memberikan penghargaan juga hukuman kepada <i>staff/karyawan</i> ,
3	<i>Teller</i>	Merupakan <i>staff/karyawan</i> yang bertugas menerima dan mengeluarkan transaksi tunai sesuai batas wewenangnya, juga melakukan pengesahan pada bukti transaksi baik paraf maupun valikasi.
4	<i>Customer Service</i>	Merupakan <i>staff/karyawan</i> yang bertugas melayani pembukaan, perubahan, juga penutupan rekening.
5	<i>Junior Relationship Manajer</i>	Merupakan <i>staff/karyawan</i> yang bertugas melakukan pemasaran atau penyaluran produk <i>Business Banking</i> Kredit Usaha Rakyat (KUR) dan Kredit Wira Usaha.
6	Asisten Kredit Standar	Merupakan <i>staff/karyawan</i> yang bertugas memberikan dukungan kepada manajer kredit, analis kredit, dan anggota kredit departemen lain untuk melakukan aktivitas pemasaran.
7	Marketing Dana	Merupakan <i>staff/karyawan</i> yang bertanggung jawab pada pencapaian target bidang usaha <i>Funding</i> .
8	BAS BNI Life	Merupakan <i>staff/karyawan</i> yang bertugas membuat perencanaan penjualan asuransi jiwa di dalam cabang outlet Bank Negara Indonesia.
9	<i>Security</i>	Merupakan <i>staff/karyawan</i> yang bertugas melakukan pengawasan terhadap seluruh wilayah Bank Negara Indonesia mulai dari radius lokasi bank sampai dengan pintu masuk serta ruangan dalam bank.
10	<i>Office Boy</i>	Merupakan <i>staff/karyawan</i> yang bertugas merawat barang-barang atau fasilitas bank, juga membersihkan seluruh area bank.

Sumber: PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciawi

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu metode yang bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian.

3.2.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, yaitu jenis data yang menguraikan beberapa pendapat, konsep atau teori yang menggambarkan atau menyajikan masalah yang berkaitan dengan kepuasan nasabah atas pelayanan prima PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciawi.

Sumber data yang digunakan penulis untuk penelitian yaitu data primer dan data sekunder, yaitu data yang berhubungan langsung dengan masalah yang diteliti dengan cara keterangan yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi langsung di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciawi serta data yang diperoleh dari sumber yang sudah ada seperti di dalam buku dan penelitian-penelitian yang sudah ada.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam Penyusunan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari dan menelaah buku-buku dan bahan-bahan yang menyangkut dengan pelayanan prima (*service excellent*), kepuasan nasabah dengan cara penulis mempelajari buku-buku sumber yang berhubungan dengan studi kasus. Dengan studi pustaka bisa mendapatkan data-data yang bersifat teoritis dan kemudian dijadikan bahan dasar pemikiran dengan hal-hal yang bersifat praktis Darmalaksana (2020)

2. Studi Lapangan (*Field Research*)

Teknik yang dilakukan dengan cara melaksanakan secara langsung pengamatan pada objek yang diteliti (*Field Study*) Darmalaksana (2020).

Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu:

a. Observasi langsung (*Participant Observer*)

Menurut Riyanto (2010:98) menyatakan, “Observasi partisipan adalah observasi dimana orang yang melakukan pengamatan berperan serta ikut ambil bagian dalam kehidupan orang yang diobservasi”. Dalam observasi *participant observer* ini penulis melakukan penelitian langsung, penulis melihat langsung kegiatan yang dilakukan oleh PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciawi. Penulis terlibat langsung dengan kegiatan sehari-hari bidang yang digunakan sebagai sumber data. Dengan *participant observer* ini maka data diperoleh akan lebih lengkap, tajam dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang nampak.

Penulis melakukan pengamatan lapangan yang bertempat di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciawi, untuk melihat proses *Customer Service* dalam melayani nasabah.

b. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018:476) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.

Penulis melakukan dokumentasi lapangan yang bertempat di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciawi yang bertujuan untuk pengumpulan data jika diperlukan.

c. Wawancara mendalam (*In Depth Interview*)

Wawancara mendalam merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama (Sugiyono 2018:72). Dalam hal ini penulis memperoleh informasi secara tatap muka (*face to face*) dengan melakukan penggalan secara mendalam terhadap produk pinjaman *back to back loan* dan melakukan pertanyaan terbuka terhadap responden sehingga penulis mendapatkan informasi yang lebih mendalam.

Penulis melakukan wawancara terhadap para nasabah di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciawi untuk mengetahui kualitas pelayanan *customer service* terhadap nasabah.

d. Kuesioner

Menurut Agung (2012), metode kuisisioner/angket merupakan cara memperoleh atau mengumpulkan data dengan mengirimkan suatu daftar pertanyaan/pernyataan-pernyataan kepada responden/subjek penelitian. Menurut Narbuko dan Achmadi (2009), metode kuisisioner adalah suatu daftar yang berisikan rangkaian pertanyaan mengenai sesuatu masalah atau bidang yang akan diteliti untuk memperoleh data, angket disebarakan kepada responden (orang-orang yang menjawab jadi yang diselidiki), terutama pada penelitian survei. Penulis membagikan kuisisioner kepada nasabah di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciawi sebagai pendukung data untuk menilai kualitas atas pelayanan *customer service* terhadap nasabah.

3.2.3 Teknik Analisis Data

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

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif mencakup hasil pengumpulan data, penyajian data (*display data*), dan reduksi data. Dari hasil analisis data yang kemudian dapat ditarik kesimpulan berikut ini adalah teknik analisis data yang digunakan oleh penulis:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah mencari, mencatat, dan mengumpulkan semua secara objektif dan sesuai dengan hasil observasi dan wawancara di lapangan yaitu pencatatan data dan berbagai bentuk data yang ada di lapangan (Sugiyono, 2019:338).

2. Reduksi Data

Reduksi data merupakan merangkum hal-hal yang penting sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas (Miles & Huberman, 1992:16).

Dalam tahapan reduksi data ini yaitu membuat ringkasan, menelusuri tema, memfokuskan pada hal-hal yang penting dan membuang hal-hal yang tidak penting.

3. Penyajian Data (*Data Display*)

Dalam penyajian data ini dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Dengan mendisplaykan data akan mempermudah untuk memahami apa yang telah dipahami tersebut.

4. Membuat Simpulan

Penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas (Sugiyono, 2019:252). Merupakan kristalisasi dari hasil pembahasan dalam bentuk pernyataan yang padat. Penarikan kesimpulan kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal tetapi mungkin juga tidak karena perumusan masalah kualitatif.