

## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN 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, BNI Ventures, BNI Remittance dan Bank Mayora.

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 BNI

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

➤ Misi BNI

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**

Bank BNI memiliki budaya perusahaan yang dinamakna “PRINSIP 46”.

Merupakan tuntunan BNI, terdiri dari:

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

Setiap Nilai Budaya Kerja BNI memiliki Perilaku Utama yang merupakan acuan bertindak bagi seluruh Insan BNI, 6 (enam) Perilaku Utama Insan BNI adalah:

**Tabel 3.1**  
**Statement Budaya Perusahaan**

<b>4 Nilai Budaya Kerja BNI</b>	<b>6 Nilai Perilaku Utama Insan BNI</b>
Profesionalisme <i>(Professionalisme)</i>	Meningkatkan Kompetensi dan Memberikan Hasil Terbaik
Integritas <i>(Integrity)</i>	Jujur, Tulus dan Ikhlas Disiplin, Konsisten dan Bertanggung Jawab
Orientasi Pelanggan <i>(Customer Orientation)</i>	Memberikan Layanan Terbaik Melalui Kemitraan yang Sinergis
Perbaikan Tiada Henti <i>(Contionuous Improvement)</i>	Senantiasa Melakukan Penyempurnaan Kreatif dan Inovatif

**Sumber: PT Bank Negara Indonesia 2022**

### 3.1.4 Logo dan Makna



*Sumber: PT Bank Negara Indonesia 2022*

**Gambar 3.1**

#### **Logo PT. Bank Negara Indonesia**

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.

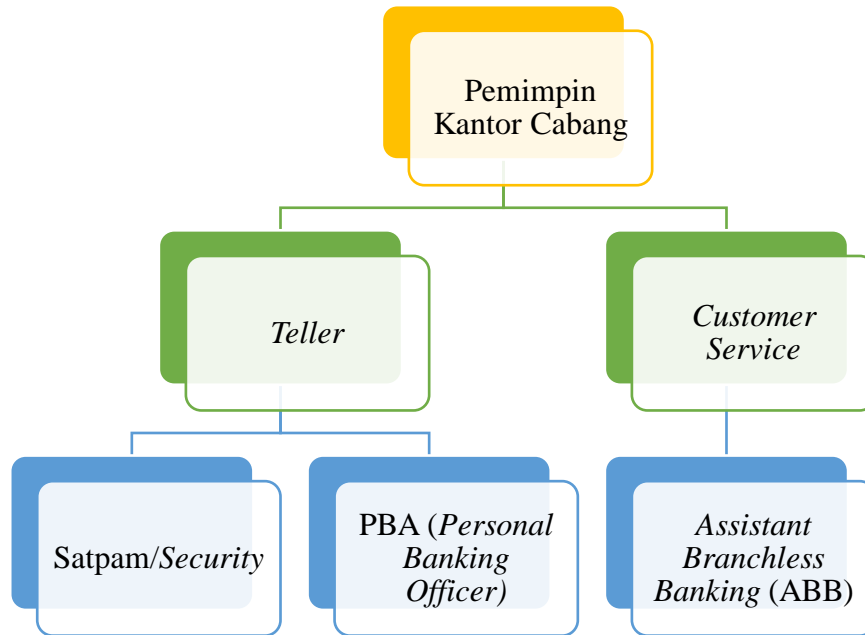
- a. Huruf BNI Huruf BNI dibuat dalam nuansa turquoise, namun agak berbeda dengan sebelumnya. Hal ini untuk mencerminkan kekuatan, otoritas, kekukuhan dan keunikan dan citra yang lebih modern. Sedangkan huruf “BNI” dibuat secara khusus untuk menghasilkan struktur yang orisinal.
- b. Angka “46” Merupakan 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.

- c. Warna-warna korporat telah di desain 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.

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 Perusahaan



Sumber: PT Bank Negara Indonesia 2022

Gambar 3.2

Struktur Bank Negara Indonesia

### 3.1.6 Job Descriptions

#### 1. Pemimpin Kantor Cabang

Tugas dan tanggung jawab Pemimpin Kantor Cabang adalah sebagai berikut:

- 1) Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur bidang pemasaran, perkreditan, dan jasa bank.
- 2) Memasarkan kredit kepada nasabah/bukan nasabah.
- 3) Memasarkan dana dan jasa bank kepada nasabah/ bukan nasabah.
- 4) Mengelola pelayanan produk dan jasa.
- 5) Melakukan penjualan silang (*Cross Selling*) produk dan jasa bank.



- 6) Mengelola pembinaan kepada nasabah prima.
- 7) Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur di bidang pelayanan nasabah dan operasional bank.
- 8) Merencanakan, mengembangkan, melaksanakan, dan mengelola pelayanan produk dan jasa bank.
- 9) Mengelola pelayanan kartu ATM.
- 10) Mengelola pelayanan transaksi kasi.
- 11) Mengelola kas ATM.
- 12) Melaksanakan kepatuhan terhadap sistem prosedur, peraturan Bank Indonesia, serta peraturan perundang-undangan lainnya yang berlaku.

## 2. *Teller*

Tugas seorang *Teller* adalah sebagai berikut:

- 1) *Teller* pada pagi hari menerima sejumlah uang tunai dari kuasa kas (*Head Teller*) setelah menandatangani tanda terimanya.
- 2) *Teller* harus menerima setoran tunai dan menandatangani bukti setorannya.
- 3) *Teller* berhak membayar tunai, pencairan uang giral (cek, wesel, L/C) dan menandatangani jika syarat-syaratnya terpenuhi.
- 4) *Teller* wajib menghitung, menyortir dan mengikat rapih semua uang tunai setelah kas ditutup untuk umum.
- 5) *Teller* harus menyetorkan saldo uang tunai kepada kuasa kas, setelah menghitungnya dengan benar dan kuasa kas harus menandatangani tanda terimanya.

- 6) *Teller* berhak menerima peralatan yang diperlukan demi kelancaran tugasnya.
- 7) *Teller* harus melaksanakan semua tugas serta mempertanggungjawabkannya.
- 8) *Teller* harus mengelola, mengadministrasi dan menjaga semua uang tunai yang ada di dalam kekuasaannya dengan bank.

### 3. *Customer Service*

Seorang *Customer Service* memiliki tugas sebagai berikut:

- a. Memberikan pelayanan kepada nasabah yang berkaitan dengan pembukaan rekening tabungan, giro, pembukaan deposito, permohonan nasabah yang lainnya. Disamping itu memberikan informasi se jelas mungkin mengenai berbagai produk dan jasa yang ingin diketahui dan diminati kepada nasabah atau calon nasabah.
- b. Menerima, melayani dan mengatasi permasalahan dan komplain yang disampaikan oleh nasabah sehubungan dengan ketidakpuasan atas pelayanan.
- c. Mengadministrasikan daftar hitam Bank Indonesia dan daftar rehabilitasi nasabah serta file nasabah.
- d. Mengadministrasikan resi permintaan dan pengembalian buku cek dan bilyet giro serta surat kuasa.
- e. Memberikan Informasi tentang saldo dan mutasi nasabah.
- f. Mengadministrasikan buku cek, bilyet giro, dan buku tabungan.
- g. Memperkenalkan dan menawarkan produk dan jasa bank.

#### 4. Satpam/*Security*

Berikut ini adalah tugas Satpam di bank:

- a. Membantu informasi transaksi di ATM.
- b. Mengawasi bank dari luar.
- c. Mengarahkan mobil ke tempat parkir yang masih kosong.
- d. Mengantarkan payung untuk nasabah jika cuaca sedang hujan.

Tugas Satpam di dalam bank:

- a. Mengawasi seluruh wilayah bank mulai dari radius lokasi bank sampai dengan pintu masuk dan ruangan dalam bank.
- b. Membuka pintu, menyambut dan memberi salam dengan ramah kepada setiap nasabah yang akan masuk ke dalam bank.
- c. Memeriksa bawaan nasabah jika sikap dan tindakannya terlihat mencurigakan.
- d. Menanyakan keperluan nasabah dan memberikan nomor antrian kepada nasabah sesuai dengan keperluan nasabah.

#### 5. PBA (*Personal Banking Officer*)

PBA bertugas sebagai marketing dana ketiga (*Marketing Funding*) dan jasa perbankan, tugasnya adalah sebagai berikut:

- a. Mencari nasabah agar mau untuk menyimpan uang mereka di bank tersebut.
- b. Mempromosikan, memperkenalkan, dan memasarkan produk dan jasa dari bank tersebut untuk memperluas relasi bank itu sendiri.

- c. Menjalin hubungan baik dengan nasabah agar tetap menjadi nasabah bank tersebut.
  - d. Mengajak nasabah untuk melakukan *top up*.
  - e. Mengawasi dan memonitoring produk bank yang telah terjual.
  - f. *Mem-follow up* produk-produk yang dibeli nasabah.
  - g. Melaporkan segala aktifitas dan program yang telah dijalankan.
  - h. Memberikan pendekatan secara rutin supaya nasabah akan tetap loyal.
6. *Assistant Branchless Banking* (ABB)
- 1) Melakukan pemasaran *Branchless Banking* BNI.
  - 2) Melakukan site visit dan *Due Diligence* kepada calon Agen46
  - 3) Menyampaikan usulan mengenai pengajuan menjadi Agen46 kepada Pemimpin Cabang.
  - 4) Mendaftarkan calon agen melalui aplikasi Manajemen Agen.
  - 5) Melengkapi *marcomm* untuk Agen46.

### **3.2 Metode Penelitian**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2017: 9) pendekatan kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah (*natural setting*). Pendekatan masalah penelitian menggunakan pendekatan manajemen pemasaran, pendekatan empiris, dan pendekatan komparatif dengan berpegang pada penelitian kualitatif deskriptif.

Metode pendekatan kualitatif dengan ilmu manajemen pemasaran bank merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui strategi pemasaran bank dalam mengukur, mengidentifikasi, dan memantau ketepatan strategi pemasaran yang digunakan. Pendekatan empiris yang mempergunakan sumber data primer, yakni data yang diperoleh langsung dari *interviewer* yang digunakan untuk mengetahui dengan benar tentang strategi pemasaran bank khususnya pada produk Kredit Usaha Rakyat (KUR) Mikro. Sedangkan pendekatan komparatif adalah pendekatan yang digunakan untuk menjawab secara kualitatif permasalahan yang ada sesuai realitas penerapan strategi pemasaran dan *marketing mix* oleh PT Bank Negara Indonesia KCP Cikurubuk Tasikmalaya.

### **3.2.1 Jenis data dan Sumber Data**

Jenis data dan sumber data yang akan digunakan penulis dalam penelitian tugas akhir ini, adalah sebagai berikut:

#### **1. Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan secara langsung di lapangan oleh peneliti dari objek yang diteliti. Data primer dalam penelitian ini berupa hasil observasi penulis tentang strategi pemasaran KUR Mikro dan hasil wawancara (*interview*) dengan informan terkait KUR Mikro PT. Bank Negara Indonesia KCP Cikurubuk Tasikmalaya.

#### **2. Data sekunder**

Data sekunder merupakan berbagai informasi yang telah ada sebelumnya dan dengan sengaja dikumpulkan oleh peneliti yang digunakan untuk

melengkapi kebutuhan data penelitian (data primer). Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari beberapa sumber data yang dapat menunjang penelitian, seperti buku dan jurnal tentang pemasaran kredit, dan beberapa informasi dari studi dokumentasi atau kepustakaan.

### 3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang akan dipergunakan peneliti dalam penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Studi Kepustakaan

Menurut Sugiyono (2018: 326) hasil penelitian dari observasi dan wawancara, akan lebih kredibel/dapat dipercaya jika didukung dengan dokumen berbentuk tulisan, peraturan dan kebijakan. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Teknik ini bertujuan agar mendapatkan data sekunder, yaitu dengan cara mempelajari dokumen-dokumen yang ada di objek penelitian serta bahan-bahan bacaan berupa buku-buku yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

#### 2. Studi Lapangan

##### a) Observasi Langsung (*Participant observer studies*)

Teknik ini dilakukan dengan observasi berperan serta (*Participant observer studies*). Menurut Hadi dalam Sugiyono (2016: 145) bahwa observasi adalah suatu proses kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang

terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Dalam hal ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara melakukan penelitian secara langsung, penulis melihat langsung mengenai kegiatan yang dilakukan oleh PT Bank Negara Indonesia KCP Cikurubuk Tasikmalaya.

Dalam menggunakan metode observasi berperan serta (*participants observer*) ini, penulis terlibat dengan kegiatan sehari-hari bidang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian.

b) Wawancara Mendalam (*in depth interview*)

Menurut Silalahi (2017: 47) Metode wawancara merupakan percakapan yang berlangsung secara sistematis dan terorganisasi yang dilakukan oleh peneliti sebagai pewawancara (*interviewer*) dengan sejumlah orang sebagai responden atau informan yang diwawancarai (*interviewee*) untuk mendapatkan sejumlah informasi yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian yaitu wawancara tidak struktur atau semi struktur, yaitu menanyakan kembali pertanyaan kepada responden untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam. Adapun subjek sebagai faktor utama pengamatan oleh penulis adalah Divisi Kredit PT Bank Negara Indonesia KCP Cikurubuk Tasikmalaya.

Teknik penentuan sampel untuk memilih informan penelitian adalah *purposive sampling* yaitu memilih responden yang mengetahui mengenai fokus penelitian. Berikut adalah data *interviewer* dalam penelitian ini :

**Tabel 3.2**  
**Daftar Responden Pada Fokus Penelitian**

No	Informan	Jumlah
1	Kepala bagian kredit	1
2	Staff divisi kredit	1

*Sumber: Data Yang diolah kembali 2023*

### 3.2.3 Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif adalah bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis. Menurut Miles dan Huberman (1984) dalam Sugiyono (2017: 246) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, *display* data, dan verifikasi data. Langkah-langkah analisis data kualitatif sebagai berikut:

a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan salah satu tahapan sangat penting dalam penelitian. Teknik pengumpulan data yang benar akan menghasilkan data yang dapat dipercaya, dan sebaliknya. Sebab, kesalahan atau ketidaksempurnaan dalam metode pengumpulan data akan berakibat fatal,



yakni berupa data yang tidak *credible*, sehingga hasil penelitiannya tidak bisa dipertanggungjawabkan. Dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan data dari berbagai sumber baik data primer ataupun sekunder, yaitu: wawancara, observasi, dokumentasi, dan fokus penelitian.

b. Reduksi Data

Data yang didapatkan penulis itu cukup banyak, karna semakin lama di lapangan maka data yang diperoleh akan semakin banyak dan rumit untuk diolah. Maka dari itu dipergunakan reduksi data agar lebih memudahkan penulis untuk mengolahnya. Reduksi data merupakan proses pemilahan data atau merangkum data antara data yang diperlukan dan tidak diperlukan. Dengan demikian, reduksi data ini memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data berikutnya.

Pada analisis data ini, penulis mendiskusikan pada orang yang ahli dalam bidangnya. Dengan melakukan diskusi tersebut, maka wawasan penulis akan berkembang, sehingga dapat mereduksi data-data yang memiliki nilai temuan dan pengembangan teori yang signifikan.

c. *Display Data* (penyajian data)

Berikutnya, setelah data direduksi penulis melakukan penyajian data dengan mendisplaykan data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Dalam penelitian ini, penulis dapat menyajikan data dalam berbagai bentuk seperti: *flowchart*, gambar, bagan, tabel, dan sejenisnya. Dalam praktiknya, jika terdapat hubungan yang interaktif di

antara berbagai data yang dikumpulkan setelah dilakukan analisis data secara mendalam, maka penulis dapat menyimpulkan data.

d. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi Data

Pada langkah akhir dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila data kesimpulan data yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh kembali bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang teruji. Temuan dapat berupa diskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih abu-abu atau bias sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kasual atau interaktif, hipotesis atau teori.