

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah Singkat PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk,

Didirikan pada tanggal 5 Juli 1946, PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk atau BNI menjadi bank pertama milik negara yang lahir setelah kemerdekaan Indonesia. Lahir pada masa perjuangan kemerdekaan Republik Indonesia, BNI sempat berfungsi sebagai bank sentral dan bank umum sebagaimana tertuang dalam Peraturan Pemerintahan Pengganti Undang-Undang No. 2/1955. Oeang Republik 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 BNI sebagai bank sentral BNI lalu ditetapkan sebagai bank pembangunan dan diberikan hak untuk bertindak sebagai bank devisa pada tahun 1950 dengan akses langsung untuk transaksi luar negeri. Kantor cabang BNI pertama di luar negeri dibuka di Singapura pada tahun 1955.

Peranan BNI 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 Sarinal.

Tujuan utama dari pembentukan Bank Terapung adalah untuk melayani masyarakat yang tinggal di kepulauan seperti Kepulauan Riau atau daerah yang sulit dijangkau dengan transportasi darat seperti Kalimantan. BNI 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 BNI bertugas memperbaiki ekonomi rakyat dan berpartisipasi dalam pembangunan ekonomi nasional.

Segmentasi nasabah juga telah dibidik BNI sejak awal dengan dirintisnya bank yang melayani khusus nasabah wanita yaitu Bank Sarinal dimana 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 Universitas Siliwangi di Tasikmalaya. Saat ini BNI telah memiliki kantor layanan hampir di seluruh perguruan tinggi negeri maupun swasta terkemuka di Indonesia.

Dalam masa perjalanannya, BNI telah mereposisi identitas korporatnya untuk menyesuaikan dengan para keuangan yang dinamis. Identitas pertama sejak BNI berdiri berupa lingkaran merah dengan tulisan BNI 1946 berwarna emas melambangkan persatuan, keberanian dan patriotisme yang memang merefleksikan semangat BNI sebagai bank perjuangan.

Pada tahun 1988, identitas korporat berubah menjadi logo layar kapal & gelombang untuk mempersentasikan posisi BNI sebagai Bank Pemerintah Indonesia yang siap memasuki pasar keuangan dunia dengan memiliki kantor cabang di luar negeri. Gelombang mencerminkan gerak laju BNI yang dinamis sebagai bank komersial Negara yang berorientasi pada pasar.

Setelah krisis keuangan melanda Asia tahun 1998 yang mengguncang kepercayaan masyarakat terhadap perbankan nasional, BNI melakukan program restrukturisasi termasuk diantaranya melakukan rebranding untuk membangun & memperkuat reputasi BNI. Identitas baru ini dengan menempatkan angka '46' di depan kata 'BNI'.

Kata 'BNI' berwarna tosca yang mencerminkan kekuatan, keunikan, dan kekokohan. Sementara angka '46' dalam kotak orange diletakan secara diagonal untuk menggambarkan BNI baru yang modern.

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

3.2.1 Visi

Dalam rangka menyikapi tugas pokok PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, yaitu menjadi organisasi yang unggul dan bertahan dalam jangka waktu yang lama merupakan prinsip-prinsip yang diyakini baik dan benar dalam mencapai tujuan perusahaan yang menjadi landasan kebijakan dan aturan yang mengarahkan perilaku individu di dalam perusahaan, maka untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsinya PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, mengacu kepada visinya yang merupakan pedoman ataupun arahan dalam pelaksanaan tugasnya.

Visi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, adalah :

“ Menjadi lembaga keuangan yang unggul dalam layanan dan kinerja “

Bni berupaya menjadi bank yang “unggul“ dalam bidang human kapital dan berkualitas, proses bisnis internal yang memberi nilai bagi nasabah melalui improvement dan inovasi melalui produk jasa yang beragam dan terpadu, serta pengelolaan perbankan berkualitas dengan resiko terukur. “ Terkemuka “ adalah menjadi bank pilihan utama dengan kualitas layanan terbaik yang pada akhirnya akan menjadikan BNI “terdepan” dalam hal kinerja keuangan yang berkualitas dibandingkan proses sehingga memberikan kualitas investasi yang memuaskan bagi pemangku kepentingan.

3.2.2 Misi

Memaksimalkan keinginan-keinginan dari seluruh pihak yang berkepentingan terhadap Bank BNI yang meliputi :

1. Memberikan layanan prima dan solusi yang bernilai tambah kepada seluruh nasabah, dan selaku mitra pilihan utama.
2. Meningkatkan nilai investasi yang unggul bagi investor.
3. Menciptakan kondisi terbaik bagi karyawan sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi.
4. Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada lingkungan dan komunitas.
5. Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola perusahaan yang baik.

3.2.3 Strategi Budaya Perusahaan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk,

Bank BNI memiliki budaya perusahaan yang dinamakan “ PRINSIP 46 “ yang 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 dan 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, BNI selalu percaya bahwa pegawai merupakan salah satu aset paling berharga bagi organisasi dan perusahaan manapun. Keberlanjutan tidak akan mungkin dicapai tanpa andil dari pegawai. BNI pun berusaha menciptakan kondisi dan pengalaman bekerja terbaik untuk seluruh pegawai.

BNI menginginkan setiap pegawai merasa bangga menjadi bagian dari keluarga BNI serta dapat berkarya dan menorehkan prestasi bersama. Tentunya, tanpa dedikasi dan kerja keras seluruh pegawai, BNI tidak akan mungkin tumbuh dengan baik dan mencapai keberlanjutan.

3.2.4 Logo PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk,



Sumber : www.bni.com tahun 2023

Gambar 3.1

Logo PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk

Pada tahun 2004, identitas perusahaan diperbaharui mulai digunakan untuk menciptakan suatu identitas yang tampak lebih segar, lebih modern, lebih dinamis,

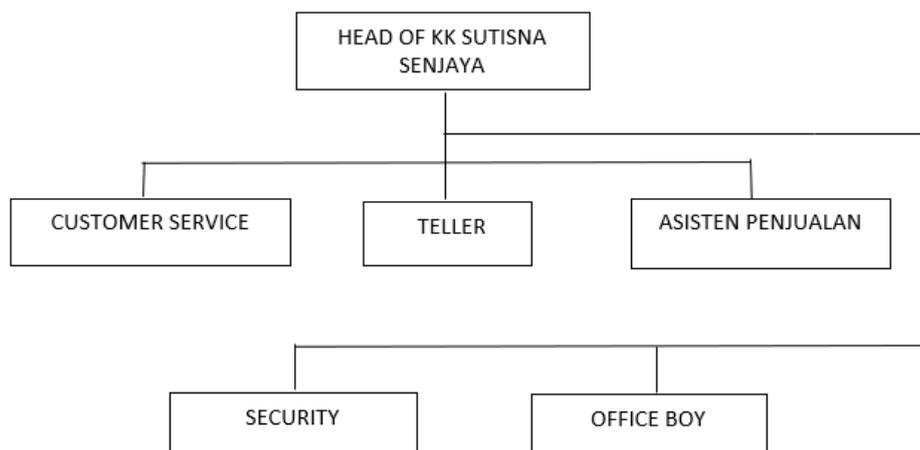
serta menggambarkan prospek masa depan yang baik setelah keberhasilan mengarungi masa-masa yang sulit.

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 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” diletakkan secara diagonal dari kiri bawah ke kanan atas, menembus kotak warna jingga. Desain ini untuk menggambarkan BNI baru lebih modern.
- c. 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.

**Struktur Organisasi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Kas
Sutisna Senjaya Tasikmalaya**



Sumber : *PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Kas Sutisna Senjaya Tasikmalaya 2023*

Gambar 3.2
Struktur Organisasi Bank Negara Indonesia Kantor Kas Sutisna Senjaya Tasikmalaya

3.2.5 Job Description PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Sutisna Senajaya

Dari struktur organisasi tersebut 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 (Persero) Tbk. Kantor Kas Sutisna Senjaya Tasikmalaya. Adapun tugas dan wewenang masing-masing divisi yang tercantum dalam struktur organisasi diatas adalah sebagai berikut :

1. *Head of Kantor Kas Sutisna Senjaya*

Mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah antara lain :

1. Memaksimalkan tingkat layanan dan profitabilitas dengan memastikan bahwa pegawai selalu memberikan pelayanan bermutu tinggi kepada nasabah.
2. Merencana, mengelola dan mengendalikan aktivitas kantor kas sejalan dengan kebijaksanaan dan pedoman yang digariskan oleh kantor cabang.
3. 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*.

a. Tugas *Customer Service*

1. Pembukaan, pemeliharaan dan penutupan rekening
 - a. Menerima permohonan pembukaan/pengkinian data nasabah/penutupan rekening, serta pemberian/pencabutan fasilitas.
 - b. Memeriksa kelengkapan dan kebenaran pengisian formulir.
 - c. Mengadministrasikan data customer dan pembukaan rekening.
 - d. Menyerahkan bukti kepemilikan rekening, kartu yang terkait dengan rekening dan bilyet deposito kepada nasabah.
2. Pelayanan informasi. Memberikan penjelasan/informasi kepada nasabah mengenai :
 - a. Produk dan jasa bank.
 - b. Cara pengisian formulir-formulir transaksi bank.
 - c. Kurs transaksi, tingkat suku bunga yang berlaku hari ini serta biaya administrasi. “ *Cross Selling* “ produk dan jasa bank.
3. Pelayanan

Melayani keluhan nasabah, mencatat/mengadministrasikan, meneruskan dan memonitor ke unit kerja terkait, serta menginformasikan penyelesaian kepada nasabah.
4. Pelayanan administrasi

Mengarahkan nasabah ke tempat yang sesuai dengan tujuannya melayani nasabah untuk :

 - a. Pertanyaan saldo dan mutasi rekening

- b. Pengambilan rekening koran, nota kredit, nota debit, buku cek/bilyet giro, SP deposit, counter, cek, warkat tolakan rekening, surat keterangan penolakan dan tolakan inkaso .
 - c. Melakukan pencetakan buku tabungan.
 - d. Memproses permohonan/pencabutan status blokir, stop bayar dan buku tabungan hilang.
5. Pekerjaan *administrative*
- a. Menyiapkan dan mengelola buku tabungan.
 - b. Memonitor persediaan brosur dan slip transaksi.
 - c. Menyimpan kartu yang terkait dengan rekening yang telat dicetak untuk diserahkan kepada nasabah
6. Pelayanan solusi
- a. Menggali kebutuhan nasabah/calon nasabah.
 - b. Memberikan informasi tentang solusi/layanan kebutuhan nasabah/calon nasabah melalui :
 - 1) Memberikan informasi yang jelas dan tepat sesuai dengan kebutuhan nasabah.
 - 2) Memberikan solusi produk/layanan bank yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.
 - 3) Meneruskan kebutuhan kredit atau investasi kepada unit terkait dengan memastikan proses layanan nasabah berjalan dengan baik.

- 4) Memproses permintaan produk/layanan sesuai dengan kebutuhan nasabah, sesuai dengan service level yang ada/janji kepada nasabah.
 7. Meneruskan dan memastikan proses permintaan produk/layanan nasabah ke unit terkait dengan service level yang ada/janji kepada nasabah.
 8. Melayani permintaan/keluhan nasabah dan aktif menginformasikan nasabah dan unit lain mengenai update status/solusi.
 9. Mencarikan *alternative* solusi atau melakukan eskalasi atas masalah yang belum bisa diselesaikan serta memastikan bahwa masalah tersebut ditindak lanjut sampai tuntas.
- b. Tanggung Jawab *Customer Service*

Dalam menjalankan tugasnya seorang petugas *Customer Service* bertanggung jawab secara penuh untuk melayani nasabah sehingga nasabah merasa puas terhadap hasil kerja customer service. Berikut tanggung jawab petugas *customer service* :

1. Pengenalan nasabah
2. Pelayanan nasabah
3. Kerahasiaan bank dan nasabah, dan
4. Kepatuhan terhadap peraturan perusahaan

- c. Wewenang *Customer Service*

Wewenang petugas *customer service* adalah sebagai berikut :

1. Melakukan penolakan permintaan pembukaan rekening apabila tidak memenuhi persyaratan dan prosedur yang telah ditetapkan oleh bank.
2. Melakukan penolakan permintaan buku bilyet giro atau cek apabila tidak memenuhi persyaratan.
3. Melakukan penutupan rekening bank atas permintaan nasabah karena sebab lainnya berdasarkan prosedur internal bank.
4. Melakukan pemblokiran rekening nasabah baik atas permintaan nasabah atau pihak lain yang berwenang.

3. Teller

A. Tugas Teller

Memproses/melaksanakan transaksi tunai dan nontunai termasuk warkat-warkat sesuai batas wewenangnya.

1. Meyakini kebenaran dan keaslian uang tunai/bank notes dan warkat-warkat berharga.
2. Meyakini kesesuaian jumlah fisik uang dengan warkat transaksi.
3. Melaksanakan pembukaan rekening dan vasilidasi dengan benar.
4. Menjamin kerahasiaan password milik sendiri dan tidak melakukan *sharing password* dengan pegawai lainnya.
5. Menjaga keamanan, kebersihan dan ketertiban pemakaian terminal computer.
6. Melaksanakan penukaran uang ke seluruh cabang koordinator */pooling cash/bank indonesia*

7. Menjaga keamanan dan kerahasiaan kartu specimen tanda tangan nasabah.
8. Menjaga kerapihan dan kebersihan *counter teller*.
9. Menyediakan uang tunai pada ATM yang berada dibawah pengelolaan *outlet*.
10. Melakukan verifikasi antara voucher dengan validasi dan laporan transaksi *teller*.
11. Meyakini keaslian dan keabsahan *specimen* tanda tangan nasabah pada warkat bank dan formulir transaksi penarikan antar cabang.
12. Memeriksa identitas nasabah dengan benar.
13. Menjamin keamanan box teller dan kewenangan kunci box.
14. Melakukan verifikasi dan menandatangani warkat transaksi, dan
15. Melaksanakan pengambilan dan pengantaran uang ke cabang koordinator/pooling cash/nasabah.

B. Tanggung Jawab *Teller*

Melayani nasabah yang ingin menyetorkan, mengambil atau mentransfer uang dan lain-lain dengan teliti dan cepat.

1. Menjaga kerahasiaan bank dan nasabah.
2. Menjaga keberhasilan dan kerapihan ruang kerja.
3. Menjaga keamanan alat-alat identitas *teller* yaitu *user ID, password, anak kunci cash box dan laci*, dan
4. Patuh terhadap peraturan perusahaan.

C. Wewenang *Teller*

Wewenang *teller* meliputi hal-hal berikut :

1. Menerima setoran baik tunai maupun nontunai dari nasabah untuk diproses sesuai permintaan nasabah.
2. Melakukan pembayaran atas transaksi yang dilakukan nasabah sesuai dengan prosedur dan kebijakan bank.
3. Memproses penukaran uang kecil dari nasabah, dan
4. Melakukan verifikasi terhadap nasabah dengan melakukan pengecekan pada dokumen dan formulir sesuai dengan kebijakan, sistem dan prosedur bank.

4. Asisten Penjualan

Bagian ini mempunyai tugas dan tanggung jawab antara lain :

- a. Melakukan perluasan jaringan.
- b. Melakukan penerangan dan penjelasan mengenai produk asuransi.
- c. Menjaga hubungan dengan relasi.

Tanggung jawab antara lain :

- a. Memperluas jaringan pemasaran.
- b. Memberikan penerangan mengenai produk asuransi yang dipasarkan.
- c. Melakukan *follow up* terhadap nasabah.
- d. Menjaga hubungan baik dengan nasabah.
- e. Berorientasi pada target yang dilakukan perusahaan.

5. *Security*

Tugas *Security* Bank :

1. Membantu informasi transaksi ATM.
2. Mendatangi nasabah dan membantu transaksinya.
3. Mengarahkan kendaraan ke tempat parkir yang kosong.
4. Mengantarkan payung ke nasabah jika cuaca sedang hujan.
5. Membukakan pintu ketika nasabah datang.
6. Memberikan pertanyaan tentang tujuan nasabah.
7. Menjelaskan tentang cara melakukan transaksi kemana tujuannya nasabah.
8. Mengarahkan nasabah ketempat transaksinya.
9. Menanyakan masalah apa yang terjadi kepada nasabah.
10. Mengarahkan kemana nasabah bisa menyelesaikan masalahnya
11. Memberikan nomor antrian kepada nasabah.
12. Membantu mengingatkan nasabah ketika mendapat panggilan antrian.

6. *Office Boy*

Bagian ini mempunyai ikhtisar pekerjaan :

1. Menjaga keberhasilan kantor secara keseluruhan.
2. Membantu penyimpanan arsip dan dokumen nasabah.
3. Sewaktu-waktu bila dibutuhkan, melakukan kegiatan pengiriman (kurir) dokumen ke kantor cabang atau kantor lainnya.

3.2.6 Jaringan Usaha Kegiatan dan Kinerja Usaha terkini PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Kas Sutisna Senjaya

Untuk menunjang pelayanan operasional, Bank BNI menawarkan berbagai produk dan jasa. Produk dan jasa yang ditawarkan diantaranya sebagai berikut :

a. BNI Taplus

Merupakan produk simpanan yang ditawarkan kepada para nasabah layanan PLUS yang memiliki fitur dan manfaat antara lain : suku bunga progresif yang terus bertambah, bisa setor ataupun menarik tunai secara online di semua kantor cabang Bank BNI, tersedia program undian berhadiah, mendapatkan fasilitas Kartu ATM, SMS Banking, Internet Banking dan Mobile Banking.

b. BNI Taplus Muda

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

c. BNI Taplus Bisnis

Untuk para pelaku usaha dan bisnis, Bank BNI juga menyediakan tabungan khusus yaitu BNI Taplus Bisnis. Produk tabungan ini tidak hanya bisa digunakan oleh para pelaku usaha saja, namun juga untuk bukan pelaku usaha bisnis perorangan juga masih dapat menggunakan produk dan layanan ini. Layanan ini dilengkapi dengan fitur dan fasilitas yang tentunya akan

memberikan kemudahan. Selain itu, memberikan fleksibilitas para nasabahnya dalam mendukung transaksi saat berbisnis.

d. BNI TAPPA (Tabungan Taplus Pegawai atau Anggota)

Merupakan Tabungan BNI Taplus untuk Pegawai atau Taplus Anggota yang memang dikhususkan bagi para Anggota atau Pegawai suatu Perusahaan yang telah menjalin kerja sama dengan Bank BNI atau lembaga, Asosiasi dan Organisasi profesi yang memilih Bank BNI sebagai salah satu tabungan atau kartu identitas anggotanya.

e. BNI TAPENAS (Tabungan Perencanaan Masa Depan)

Tabungan ini merupakan Tabungan Perencanaan Masa Depan yang termasuk salah satu produk tabungan dari Bank BNI yang diperuntukkan 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.

f. BNI TAPMA (Tabungan Taplus Mahasiswa)

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.

g. BNI Simpanan Pelajar

Tabungan untuk siswa PAUD, TK SD, SMP, dan SMA sederajat yang diterbitkan 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.

h. Tabunganku

Tabunganku adalah produk simpanan BNI dengan persyaratan mudah dan ringan dengan setoran awal minimum Rp.20.000,-

i. BNI Deposito

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

j. BNI Griya

Merupakan produk pinjaman untuk pembelian rumah, rusun, toko, rukan, apartemen, villa dan bahkan kavling tanah. Dengan minimal pinjaman Rp. 15.000.000 dengan maksimal mencapai 5 milyar tentunya produk BNI yang satu ini bisa diandalkan untuk mewujudkan impian nasabah dalam urusan properti.

k. 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 awal minimal Rp. 250.000,- maka bisa langsung menjadi peserta BNI Simponi.

1. Jasa-jasa yang ditawarkan diantaranya :

a. BNI Inkaso

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

Manfaat :

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

b. BNI Surat Keterangan Bank (SKB)

Pelayanan SKB (Surat Keterangan Bank) diberikan untuk Nasabah Perorangan atau Badan Hukum. SKB yang berupa keterangan secara tertulis ini diberikan oleh Bank kepada nasabahnya untuk satu macam keperluan dan bersifat tidak mengikat, tidak menjanjikan dan tidak memberikan jaminan.

Manfaat :

1. Memudahkan transaksi bisnis.
2. Membangun kepercayaan relasi bisnis.
3. Memenuhi persyaratan hubungan bisnis misalnya untuk keperluan :

- 1). Memperoleh angka pengenalan impor (API)
- 2). Memperoleh suatu keagenan atas barang dan jasa
- 3). Memperoleh order/pekerjaan Borongan
- 4). Membuka rekening pada bank lain (untuk nasabah giro)
- 5). Melanjutkan sekolah/pendidikan di luar negeri
- 6). Keperluan dagang atau keperluan lain yang biasa memerlukan SKB.

c. BNI Uang Kertas Asing

Uang kertas yang merupakan alat pembayaran yang sah dinegara penerbitnya.

Uang kertas asing yang dapat diperjualbelikan adalah yang mempunyai catatan kurs resmi Bank Indonesia. Misalnya Dollar Amerika, Poundsterling Inggris, Deutsche Mark Jerman, French Franc Perancis, Netherlands Gulden, Dollar Hong Kong, Ringgit Malaysia dan Dollar Singapura.

Manfaat :

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

d. Kliring

Menurut Peraturan Bank Indonesia No.7/18/PBI/2005 tanggal 22 Juli Tahun 2005, Kliring adalah pertukaran warkat atau data keuangan elektronik antar bank, baik atas nama bank maupun nasabah yang hasil perhitungannya diselesaikan pada waktu tertentu. Kliring ini dapat dikenali sebagai proses transfer yang sedikit berbeda dari proses biasa melalui mesin ATM. Hal ini disebabkan oleh proses transfer kliring yang membutuhkan waktu cukup lama, yaitu sekitar 2 sampai 3 hari.

Manfaat :

- a) Transfer dana oleh sistem layanan jadi lebih mudah, sesuai dengan keperluan masyarakat.
- b) Efektifitas dan efisiensi sistem pembayaran nasional meningkat, ini akan memudahkan kedua belah pihak (nasabah atau pun pihak lain) yang terkait.
- c) Melalui rekening pribadi maupun perusahaan, nasabah dapat melakukan pengiriman uang atau transaksi lain dalam jumlah besar karena adanya layanan peningkatan yang luas.

e. *Real Time Gross Statement (RTGS)*

Real Time Gross Statement atau RTGS adalah salah satu jenis pembayaran untuk mengirim uang dengan jumlah yang besar. Dimana, RTGS adalah opsi yang tepat saat akan mentransfer uang dengan jumlah di atas Rp. 100 Juta. Proses transfer dana melalui RTGS secara umum memakan waktu sekitar 4 jam atau lebih. Nasabah yang memilih mekanisme pengiriman tersebut akan dikenai biaya tambahan.

Manfaat :

Sistem BI-RTGS memberikan banyak manfaat, selain berfungsi meningkatkan kepastian penyelesaian akhir (*settlement finality*) setiap transaksi pembayaran, yang berarti mengurangi risiko penyelesaian akhir (*minimizing settlement risk*) sistem BI-RTGS juga menjadi sarana transfer dana antar bank yang praktis, cepat efisien, aman dan handal.

f. Cek dan Bilyet Giro

Cek merupakan surat berharga yang ditujukan kepada bank untuk membayar sejumlah uang yang nilainya telah dicantumkan dalam suart tersebut. Ada tiga pihak yang terlibat dalam transaksi cek, antara lain pihak yang menulis cek, bank dan pihak penerima. Cek dapat dicairkan ke rekening giro atau rekening tabungan.

Bilyet Giro adalah instrumen pembayaran dengan memindahkan saldo rekening pembayaran kepada penerima. Kedua pihak yang bertransaksi harus sama-sama memiliki rekening giro. Bilyet giro tidak bisa dipindah tangankan, sebagai media pemindah bukuan, tertulis dalam bahasa indonesia dan terbit berdasarkan mata Uang Rupiah.

Manfaatnya adalah lebih aman karena dicairkan oleh pihak penerima dan cocok untuk pencairan uang dalam jumlah besar.

3.3 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian mekanisme pencairan dana program indonesia pintar (PIP) pada bank BNI kantor kas Sutisna Senjaya adalah metode kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan *makna* dari pada *generalisasi*.

3.3.1 Jenis dan Sumber Data

Sumber data yang digunakan oleh peneliti yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Data primer adalah teknik pengumpulan data yang diperoleh dari sumber pertama dengan cara observasi wawancara kepada karyawan bank BNI. Sedangkan data sekunder adalah teknik pengumpulan data yang diperoleh.

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang dilakukan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

1. Studi Lapangan

Studi lapangan adalah suatu metode yang dilakukan oleh penulis dengan cara pengamatan langsung terhadap kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan.

a. *Participant Observer*

Participant Observer atau pengamatan secara langsung dimana peneliti ikut serta dalam kegiatan sehari-hari pada saat melakukan proses transaksi pencairan dana. Hasil yang diperoleh untuk penelitian lebih akurat dan terperinci karena peneliti ikut serta dalam proses tersebut.

b. *In Depth Interview*

Wawancara mendalam (*In depth interview*) adalah suatu proses memperoleh data yang dilakukan dengan cara tanya jawab secara langsung yang bertujuan mendapatkan informasi untuk penelitian. Peneliti melakukan wawancara mendalam mengenai topik penelitian kepada customer service untuk mencari data dan informasi yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti.

2. Studi Kepustakaan

Dalam kegiatan ini penulis mempelajari buku-buku sumber yang berhubungan dengan topik penelitian. Studi pustaka ini dimaksud untuk mendapatkan data-data yang bersifat teoritis dan kemudian dijadikan bahan dasar pemikiran dengan hal-hal yang bersifat praktis.

3.3.3 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian kualitatif ini memiliki empat tahapan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan. Berikut adalah teknik analisis data yang penulis gunakan saat penelitian.

a. Pengumpulan Data

Dalam proses pengumpulan data dari hasil wawancara, selanjutnya peneliti mengolah data agar data tersebut akurat, relevan dan valid untuk digunakan dalam analisa dan mendapatkan kesimpulan.

b. Reduksi Data

Sesudah pengumpulan data selesai, maka data hasil wawancara harus dianalisa kembali agar peneliti dapat mengkaji ulang hasil wawancara yang bertujuan untuk mengetahui data apa saja yang bisa diambil untuk kebutuhan penelitian agar bisa lebih terstruktur

c. Penyajian Data

Penyajian data ini bisa berbentuk catatan lapangan peneliti (teks naratif), matriks, grafik dan bagan. Hal ini bertujuan agar data hasil penelitian terorganisir dan tersusun agar mudah dipahami.

d. Penarikan simpulan

Setelah dilakukannya pengumpulan data, reduksi data dan penyajian data maka pada tahap ini peneliti akan mendapatkan kesimpulan dari hasil penelitian dengan tujuan agar para pembaca dapat dengan mudah mengetahui informasi tentang hasil akhir dari penelitian.