

## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Gambaran Umum Perusahaan**

##### **3.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan**

PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk (selanjutnya disebut “BNI” atau “Bank”) pada awalnya didirikan di Indonesia sebagai Bank sentral dengan nama “Bank Negara Indonesia” berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 2 tahun 1946 tanggal 5 Juli 1946. Selanjutnya, berdasarkan Undang-Undang No. 17 tahun 1968, BNI ditetapkan menjadi “Bank Negara Indonesia 1946”, dan statusnya menjadi Bank Umum Milik Negara. Selanjutnya, peran BNI sebagai Bank yang diberi industri 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 industri 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.

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. (bni.co.id, 2021)

### **3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan**

#### **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**

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

- 1) Memberikan layanan prima dan solusi digital kepada seluruh Nasabah selaku Mitra Bisnis pilihan utama.
- 2) Memperkuat layanan internasional unruk 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. (bni.co.id, 2021)

### 3.1.3 Logo Perusahaan



**Gambar 3. 1 Logo BNI Terbaru**

*Sumber: bni.co.id, 2023*

Penjelasan logo:

1. **“LOGO MENGGUNAKAN FONT SERIF”** melambangkan struktur organisasi yang unik dan dinamis.
2. **”KATA ‘BNI’ BERWARNA BIRU TURQUOISE”** memiliki arti kepercayaan, kekuatan dan *good governance* atau tata kelola perusahaan yang lebih modern.

3. **“ANGKA 46”** merupakan simbol dari tahun kelahiran bank BNI dan sekaligus melambangkan warisan serta perintis bank nasional pertama di Indonesia.
4. **“LAMBAANG ANGKA 46 DITEMPATKAN SECARA DIAGONAL DENGAN SUDUT 45 DERAJAT DAN MENEMBUS KOTAK BERWARNA ORANYE”** memiliki arti bank BNI yang modern dengan semangat dan spirit baru kearah pertumbuhan secara berkelanjutan. Warna oranye juga berarti pelayanan dan kinerja karyawan BNI yang selalu berorientasi pada kepuasan nasabah dan konsumen.

#### **3.1.4 Statement Budaya Perusahaan**

Budaya kerja BNI “PRINSIP 46” merupakan tuntunan perilaku insan 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**

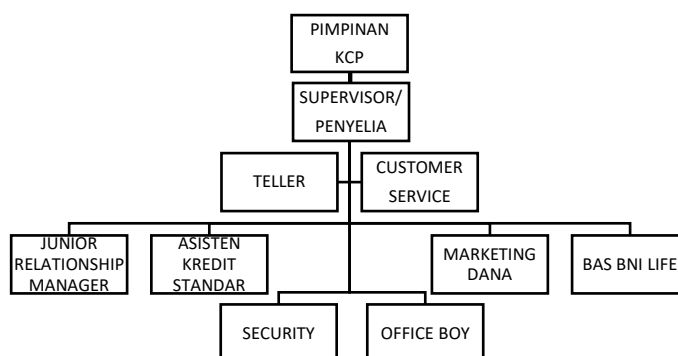
1. Meningkatkan Kompetensi dan Memberikan Hasil Terbaik
2. Jujur, Tulus dan Ikhlas
3. Disiplin, Konsisten dan Bertanggung Jawab
4. Memberikan Layanan Terbaik Melalui Kemitraan yang Sinergis

5. Senantiasa Melakukan Penyempurnaan
6. Kreatif dan Inovatif (bni.co.id, 2021)

### 3.1.5 Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah salah satu bagan yang menggambarkan secara sistematis mengenai penetapan tugas-tugas, fungsi, wewenang, serta tanggung jawab masing-masing dengan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Bertujuan untuk membina keharmonisan kerja agar pekerjaan dapat dikerjakan dengan baik dan teratur untuk mencapai tujuan yang diinginkan secara maksimal. Berdasarkan struktur organisasi tersebut 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 Cabang Pembantu Ciawi.

Adapun struktur organisasi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciawi secara keseluruhan tempat penulis melaksanakan magang adalah sebagai berikut:



**Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Bank Negara Indonesia KCP Ciawi**

*Sumber: PT Bank Negara Indonesia KCP Ciawi, 2023*

Dalam stuktur organisasi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciamis dapat dijelaskan wewenang dari tanggung jawab masing-masing bagian secara singkat adalah sebagai berikut :

1. Pemimpin KCP

Tugas dan wewenang Pimpinan KCP :

- a. Mempersiapkan, mengusulkan, melakukan negoisasi, merevisi rencana kerja dan anggaran (RKA) dalam rangka mencapai target bisnis yang diterapkan,
- b. Membina dan mengkoordinasikan unit-unit kerja bawahnya untuk mencapai target yang telah ditetapkan,
- c. Memfungsikan semua unit kerja dibawahannya dan pekerja binaanya melaksanakan tugas atau pekerjaan sesuai dengan strategi yang telah ditetapkan guna mewujudkan pelayanan yang sebaik baiknya bagi nasabahnya,
- d. Mengawasi semua bawahannya dan unit-unit kerja di bawahnya dalam rangka melaksanakan dan mencapai sasaran dari kerja yang telah ditetapkan,
- e. Melaksanakan kegiatan pemasaran dana, jasa serta kredit dalam rangka memperluas pangsa pasar, dan
- f. Berperan sebagai Top Management dalam skala unit dalam menjalankan koordinasinasi dengan unit organisasi yang berada di lingkungan area kerjanya.

## 2. Customer Service

Tugas Customer Service:

- a. Memberikan pelayanan terhadap nasabah mengenai pembukaan tabungan, giro, deposito dan permohonan lainnya,
- b. Memberikan informasi tentang berbagai produk jasa,
- c. Menerima, melayani dan mengatasi keluhan nasabah sehubungan dengan ketidakpuasan atas pelayanan yang diberikan oleh bank,
- d. Memberikan informasi tentang saldo dan mutasi nasabah,
- e. Mendata kartu ATM ke dalam buku register,
- f. Memperkenalkan dan menawarkan produk, dan jasa yang ada sesuai keinginan dan kebutuhan nasabah,
- g. Mengadministrasikan daftar hitam Bank Indonesia dan daftar rehabilitasi nasabah serta file nasabah,
- h. Mengadministrasikan buku cek, bilyet giro dan buku tabungan, dan
- i. Mengadministrasikan resi permintaan dan mengembalikan buku cek, bilyet giro, serta surat kuasa.

## 3. Teller

Tugas Teller:

- a. Menerima setoran tabungan, deposito berjangka dan angsuran kredit,
- b. Membayar pencairan kredit, deposito berjangka dan kredit atas persetujuan Direksi,
- c. Menyetorkan uang setoran kredit, tabungan dan deposito ke bank,

- d. Mencatat transaksi penerimaan dan pengeluaran kas dalam buku kas Teller harian, dan
- e. Membayarkan pengeluaran kas atas biaya-biaya atau pembelian barang atas persetujuan Head Marketing and Finance atau Direksi.

4. Analisa Kredit Standar/*Junior Relationship Manager* (JRM)

Tugas Analisa Kredit Standar/*Junior Relationship Manager* (JRM):

- a. Memonitor pemakaian fasilitas pinjaman debitur secara periodik dan konsisten,
- b. Memonitor jalanya usaha dan kelangsungan usaha debitur secara periodik dan konsisten, dan
- c. Menjaga komunikasi dengan debitur terutama yang usahanya sangat rentan dengan kondisi makro/mikro ekonomi, kebijakan pemerintah.

5. Administrasi Kredit

Tugas Administrasi Kredit yaitu:

- a. Melakukan pengadministrasian dokumen-dokumen kredit atau memfile dokumen-dokumen kredit, dan
- b. Memelihara dokumen-dokumen seluruh debitur, memonitor kredit jatuh tempo (*expired*).

c. Asuransi

Tugas Asuransi yaitu:

- a. Memberikan jaminan perlindungan dari risiko-risiko kerugian yang di derita satu pihak, dan



- b. Dasar bagi pihak bank untuk memberikan kredit karena bank memerlukan jaminan, perlindungan atas agunan yang diberikan oleh peminjam uang.

### **3.1.6 Produk Tabungan PT Bank Negara Indonesia**

Dalam kegiatan usahanya, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciawi memiliki produk tabungan sebagai berikut:

- BNI Taplus, yaitu tabungan yang akan memberikan layanan PLUS dengan berbagai macam fitur dan manfaat.
- BNI Taplus Bisnis, yaitu tabungan yang diperuntukkan mendukung transaksi bisnis.
- BNI Tappa, yaitu tabungan yang diperuntukkan bagi pegawai suatu perusahaan Lembaga/asosiasi/organisasi profesi yang menjalin Kerjasama dengan BNI yang berfungsi sebagai sarana tabungan, kartu identitas pegawai/anggota.
- BNI Taplus Muda, yaitu tabungan yang diperuntukkan bagi anak muda Indonesia mulai dari usia 17 tahun sampai dengan 35 tahun.
- BNI Taplus Muda Co-Brand, yaitu tabungan yang diberikan kepada para mahasiswa Perguruan Tinggi yang bekerjasama dengan BNI yang berfungsi untuk menampung keperluan pembayaran SPP dan atau lainnya.

- BNI Taplus Anak, lebih diperuntukkan untuk anak dibawah 17 tahun agar mewujudkan impian untuk menabung sendiri.
- BNI Taplus Anak Co-Brand, adalah produk tabungan dengan kartu desain khusus yang diberikan kepada para siswa dari sekolah yang bekerjasama dengan BNI dan bertujuan untuk mengedukasi anak belajar menabung, serta berfungsi sebagai Kartu Debit/ATM dan Kartu Identitas Siswa.
- BNI Tapenas diperuntukkan untuk investasi sebagai perencanaan kebutuhan di masa depan seperti: asuransi untuk anak, asuransi kesehatan, dan asuransi jiwa.
- BNI Dollar, Simpanan dalam bentuk mata uang asing (USD/ SGD) yang memiliki nilai tukar lebih stabil dan aman. Suku bunga tabungan valuta asing yang menarik dihitung atas dasar saldo harian.
- BNI Simpanan Pelajar (SimPel) adalah tabungan untuk siswa PAUD, TK, SD, SMP, SMA, Madrasah (MI, MTs, MA) atau sederajat yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank di Indonesia, dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik, dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.
- Tabunganku, 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.

- BNI Deposito, merupakan simpanan berjangka yang menjadikan simpanan anda aman dengan tingkat suku bunga yang menarik.
- BNI Simponi, 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. Siapa pun Anda, bisa menjadi peserta BNI Simponi.
- Save Deposit Box, bertujuan sebagai penyimpanan box atau penyewaan box dihitung dari besar kecilnya box. Jangka waktu penyimpanannya ada yang 6 bulan dan 12 bulan. Bank BNI memiliki Save deposit box 107 wilayah di kantor cabang

## **3.2 Metode Penelitian**

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

Jenis sumber data yang digunakan pada strategi promosi dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah produk tabungan BNI Taplus Muda PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciawi adalah data kualitatif dengan cara memperoleh deskriptif atau gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat dengan wawancara atau observasi langsung. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data primer yang dilakukan secara pengambilan data dengan cara wawancara. Sedangkan data sekunder didapat dari sumber, artikel,

brosur-brosur dan kepustakaan lain yang berkaitan dan ada relevansinya dengan judul penelitian.

### **3.2.2 Teknik Pengumpulan data**

Dalam proses penelitian data penulis menggunakan 3 teknik pengumpulan data. Menurut Sugiyono (2016: 193) Teknik pengumpulan data adalah suatu langkah yang dinilai strategis dalam penelitian, karena mempunyai tujuan yang utama dalam memperoleh data. Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis yaitu Wawancara Mendalam (*In Depth Interview*) dan Studi Pustaka.

#### **1. Wawancara Mendalam (*In Depth Interview*)**

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2015:72) wawancara adalah pertemuan yang dilakukan oleh dua orang untuk bertukar informasi maupun suatu ide dengan cara tanya jawab, sehingga dapat dikerucutkan menjadi sebuah kesimpulan atau makna dalam topik tertentu. Dalam hal ini metode wawancara mendalam yang dilakukan dengan adanya daftar pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelumnya. Peneliti mewawancarai Pimpinan Kantor Cabang Pembantu dan petugas Customer Service di BNI KCP Ciawi semasa kegiatan magang.

#### **2. Studi Pustaka**

Studi pustaka atau kepustakaan dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat serta mengolah bahan penelitian. Menurut Yusuf Muri (2017:43) mengemukakan bahwa studi pustaka yaitu berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan

nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literatur-literatur ilmiah. Pada tahap ini penulis melakukan penelitian dengan cara menelaah berkas-berkas, artikel, brosur, dan sumber lainnya yang berkaitan dengan masalah penelitian.

### 3. Observasi Langsung (*Participant Observer*)

Menurut Sugiyono (2012:166) observasi adalah teknik pengumpulan data untuk mengamati perilaku manusia, proses kerja dan gejala-gejala alam dan responden. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain.

#### **3.2.3 Teknik Analisis Data**

Yusuf Muri (2017:328) menjelaskan bahwa peneliti kualitatif mendeskripsikan atau memberikan suatu fenomena apa adanya atau menggambarkan simbol atau tanda yang ditelitinya sesuai dengan yang sesungguhnya dan dalam konteksnya, tidak boleh digiring oleh ilmu atau teori yang dimilikinya dalam fenomena tersebut. Apabila kata itu terjadi, berarti peneliti mencari tafsiran atau makna menurut dirinya sendiri sesuai ilmu yang dimilikinya bukan dari pandangan subjek yang diteliti sesuai dengan fenomena. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk KCP Ciawi adalah menggunakan metode kualitatif deskriptif, dimana data yang dianalisis dengan studi kepustakaan dengan mengumpulkan data yang dilakukan dengan cara membaca, mempelajari, menghasilkan kata-kata tertulis,

baik wawancara, maupun observasi. Berikut ini adalah Teknik analisis data yang digunakan oleh penulis:

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data yaitu mencari, mencatat, dan mengumpulkan semua secara objektif dan apa adanya sesuai dengan hasil observasi dan wawancara mendalam.

2. Reduksi Data

Reduksi data merupakan tahap membuat ringkasan, menelusuri tema, memfokuskan pada hal-hal yang penting.

3. Penyajian data

Penyajian data penelitian kualitatif dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Untuk penyajian data yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif dengan menampilkan data, maka memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan yang dipahami tersebut. Penyajian data dalam penelitian ini berfungsi untuk lebih memudahkan peneliti memahami data yang diperoleh di lapangan.

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan langkah terakhir dalam proses analisis data. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap-tahap pengumpulan data berikutnya. Kesimpulan data dapat

menjawab pada bagian rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal dan kesimpulan berupa deskripsi atau gambaran mengenai objek yang diteliti.