

## **BAB III**

### **OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Objek penelitian pada penelitian ini adalah produk BNI TAPPA di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciawi.

##### **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 (BUMN). Selanjutnya, peran BNI sebagai Bank yang diberi mandat untuk memperbaiki ekonomi rakyat dan berpartisipasi dalam pembangunan nasional dikukuhkan UU No. 17 tahun 1968 tentang Bank Negara Indonesia 1946.

Berdasarkan peraturan Pemerintah no. 19 Pada tahun 1992, pada tanggal 29 April 1992, bentuk hukum Bank Negara Indonesia (BNI) disesuaikan menjadi Perseroan Terbatas (Persero). Penyesuaian bentuk hukum menjadi Persero, dituangkan dalam Akta No. 131, tanggal 31 Juli 1992, yang dilaksanakan di hadapan Muhani Salim, S.H., yang diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No.73 tanggal 11 September 1992, Tambahan No.1A.

Bank Negara Indonesia (BNI) merupakan bank milik negara (BUMN) pertama yang menjadi badan usaha milik negara setelah mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya pada tahun 1996. Untuk memperkuat struktur keuangan pemerintah dan daya saing di industri perbankan nasional, BNI telah melakukan sejumlah kegiatan korporasi, di antaranya proses rekapitalisasi pemerintah pada tahun 1999, divestasi investasi saham pemerintah pada tahun 2007 dan penawaran umum terbatas pada 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. AHUAH.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 akhir Anggaran Dasar Bank Negara Indonesia (BNI) dilakukan antara lain mengenai penataan kembali Anggaran Dasar secara menyeluruh sesuai Undang-Undang Nomor 35 tanggal 17 Maret Tahun 2015 Notaris Fathiah Helmi, S.H. mendapat persetujuan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, disertai keputusan No. AHU-AH.01.03-0776526 tanggal 14 April 2015. Saat ini, 60% saham BNI dimiliki oleh Pemerintah Republik Indonesia, sedangkan 40% sisanya dimiliki oleh masyarakat, baik individu maupun organisasi, dalam dan

luar negeri. Bank Negara Indonesia (BNI) saat ini tercatat sebagai bank nasional terbesar ke-4 di Indonesia berdasarkan total aset, total kredit, dan total modal pihak ketiga.

Dalam memberikan layanan keuangan terintegrasi, Bank Negara Indonesia (BNI) didukung oleh beberapa anak perusahaan yaitu Bank BNI Syariah, BNI *Multifinance*, BNI Sekuritas, BNI *Life Insurance* dan BNI *Remittance*. BNI menyediakan layanan penyimpanan dana dan fasilitas penyaluran kredit untuk segmen korporasi, kecil dan menengah. Beberapa produk dan layanan terbaik telah disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan mulai dari masa kanak-kanak, remaja, dewasa hingga pensiun.

### **3.1.2 Visi dan Misi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk**

1. Visi Bank Negara Indonesia Menjadi Lembaga Keuangan yang terunggul dalam layanan dan kinerja secara berkelanjutan.
2. Misi Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciawi Mewujudkan target kedepannya, Bank BNI harus memaksimalkan keinginan-keinginan dari seluruh pihak yang berkepentingan meliputi:
  - 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.

### **3.1.3 Statement Budaya nilai - nilai PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk**

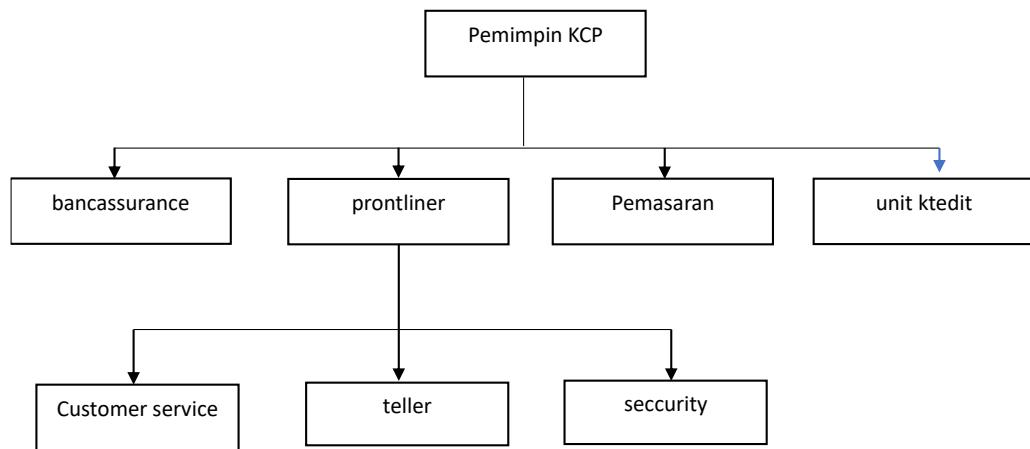
Budaya kerja BNI "PRINSIP 46" merupakan tuntunan perilaku insan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk yang terdiri dari 4 (Empat) nilai budaya kerja, yaitu:

- 1) Profesionalisme;
- 2) Integritas;
- 3) Orientasi pelanggan;
- 4) Perbaikan tiada henti.

Adapun 6 (enam) nilai perilaku utama insan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk adalah sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan kompetensi 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 Struktur Organisasi di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Pembantu Ciawi



**Gambar 3. 1  
Struktur Organisasi di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Pembantu Ciawi**

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

## 3.2. Metode Penelitian

### 3.2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk memberikan gambaran secara mendalam mengenai kualitas produk BNI TAPPA di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciawi. Pendekatan ini dipilih karena mampu mengungkap realitas berdasarkan sudut pandang subjek penelitian, sehingga lebih menekankan pada makna dan pemahaman terhadap suatu fenomena daripada pada angka atau generalisasi statistik.

Menurut Sugiyono (2020:9), penelitian kualitatif dilakukan pada objek yang alami, dengan peneliti sebagai instrumen utama. Pengumpulan data dilaksanakan melalui berbagai teknik secara terpadu (*triangulasi*), sedangkan analisis data dilakukan secara induktif, sehingga fokus utamanya adalah pada makna mendalam, bukan pada generalisasi.

Selain itu, menurut Bogdan dan Biklen dalam (Sugiyono, 2020:7) menegaskan bahwa penelitian deskriptif kualitatif memusatkan perhatian pada data berupa kata-kata atau gambar, bukan angka. Data yang dikumpulkan dianalisis dan dijelaskan dalam bentuk narasi agar hasilnya dapat dipahami dengan mudah.

Dengan menggunakan pendekatan tersebut, penelitian ini diharapkan dapat menjelaskan secara komprehensif mengenai persepsi nasabah terhadap kualitas produk BNI TAPPA, termasuk kelebihan, kekurangan, serta faktor-faktor yang berperan dalam optimalisasi produk BNI TAPPA di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Ciawi.

### **3.2.2 Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Sugiyono (2020:105), pada dasarnya terdapat empat jenis teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data dalam suatu penelitian, yakni observasi, wawancara, dokumentasi, serta teknik gabungan atau yang biasa dikenal dengan triangulasi (yang memadukan observasi, wawancara, dan dokumentasi sekaligus). Pemilihan teknik ini disesuaikan dengan kebutuhan penelitian dan kondisi di lapangan, sehingga data yang diperoleh dapat mendukung pencapaian tujuan penelitian secara optimal.

### 1. Observasi

Menurut Sugiyono (2020:109) menjelaskan bahwa observasi merupakan suatu metode dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti. Melalui observasi, peneliti dapat memahami situasi sosial secara lebih mendalam karena memperoleh gambaran kondisi yang utuh (holistik). Dengan demikian, observasi memungkinkan peneliti menangkap berbagai fenomena yang mungkin tidak teridentifikasi melalui teknik lainnya.

### 2. Wawancara

Menurut Sugiyono (2020:114) mendefinisikan wawancara sebagai suatu proses pertemuan antara dua pihak yang bertujuan untuk saling bertukar informasi dan pendapat melalui proses tanya jawab. Melalui wawancara, peneliti dapat menggali makna dan informasi lebih mendalam terkait topik penelitian, serta memperoleh data yang tidak dapat dicapai hanya melalui observasi atau dokumentasi saja.

### 3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2020:124), dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menghimpun berbagai catatan peristiwa yang telah terjadi. Dokumen tersebut dapat berupa tulisan, foto, gambar, arsip, atau karya-karya monumental yang dihasilkan oleh individu atau lembaga tertentu. Teknik dokumentasi bermanfaat sebagai sumber data sekunder yang dapat memperkuat hasil observasi maupun wawancara.

### **3.2.2.1 Jenis dan Sumber Data**

Menurut Sugiyono (2020:137), data penelitian dapat dibedakan berdasarkan jenis dan sumbernya. Penelitian ini menggunakan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder.

Data primer merupakan informasi utama yang dikumpulkan langsung dari sumber pertama dengan menggunakan teknik seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi (Sugiyono, 2020:138). Dalam hal ini, data primer diperoleh melalui wawancara dengan pegawai Bank BNI KCP Ciawi dan nasabah pengguna produk BNI TAPPA, melakukan observasi terhadap proses pemasaran serta pelayanan produk di lokasi dan mengumpulkan dokumen pendukung seperti brosur dan formulir produk.

Selain itu, penelitian ini juga menggunakan data sekunder untuk menunjang analisis yang dilakukan. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari hasil pengumpulan pihak lain dan tersedia dalam bentuk dokumen atau publikasi resmi (Sugiyono, 2020:140). Sumber data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui laporan tahunan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Penggunaan data sekunder ini berfungsi untuk memperkuat hasil yang diperoleh dari data primer serta memberikan sudut pandang yang lebih luas dalam menganalisis kualitas produk BNI TAPPA di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciawi.

### **3.2.2.2 Penentuan Sampel**

Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* untuk memastikan diperolehnya data yang relevan dan mendalam. Menurut Sugiyono (2019:118) sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki karakteristik representatif.

Adapun sampel dalam penelitian ini adalah nasabah dan karyawan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciawi yang terlibat langsung dalam pengelolaan produk BNI TAPPA, yaitu:

1. *Costumer service;*
2. Staff yang terlibat langsung dalam pemasaran produk BNI TAPPA;
3. *Supervisor;*
4. Nasabah pengguna produk BNI TAPPA.

### **3.2.3 Teknis Analisis Data**

Menurut Sugiyono (2020:131), analisis data merupakan suatu tahapan penting dalam penelitian yang melibatkan serangkaian proses untuk menelaah dan menata data yang telah diperoleh, baik melalui wawancara, catatan lapangan, maupun dokumentasi. Dalam tahapan ini, peneliti menyusun data ke dalam beberapa kategori yang terstruktur, memecahnya menjadi bagian-bagian informasi yang lebih terperinci, serta menyatukannya kembali melalui proses sintesis guna mengidentifikasi pola-pola yang sesuai dengan fokus permasalahan penelitian.

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan proses sistematis untuk memperoleh data yang relevan dengan rumusan masalah penelitian. Proses ini harus disesuaikan dengan pendekatan penelitian yang digunakan, baik kualitatif maupun kuantitatif. Dalam konteks penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah kualitatif, sehingga data dikumpulkan melalui teknik wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi terhadap aktivitas pemasaran dan nasabah pengguna produk BNI TAPPA. Data yang dikumpulkan berfokus pada persepsi nasabah, strategi pemasaran yang digunakan, faktor yang mendorong maupun menghambat partisipasi nasabah, serta keunggulan dan kelemahan dari produk BNI TAPPA itu sendiri.

### 2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan proses menyederhanakan dan memfokuskan data dari hasil pengumpulan di lapangan, dengan memilih data yang relevan serta menghilangkan informasi yang tidak diperlukan. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan proses seleksi terhadap data hasil wawancara dengan pegawai bank dan nasabah, observasi aktivitas pelayanan produk BNI TAPPA, serta dokumentasi promosi yang dilakukan. Informasi yang tidak terkait langsung dengan fokus analisis, seperti promosi produk lain atau data yang bersifat repetitif, dieliminasi. Reduksi ini dilakukan untuk menajamkan analisis terhadap elemen-elemen penting seperti efektivitas strategi komunikasi

pemasaran produk BNI TAPPA, tingkat pemahaman nasabah terhadap manfaat produk, serta faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah di KCP Ciawi.

### 3. Penyajian Data (*Data Display*)

Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk naratif, tabel, kutipan wawancara, atau matriks kategorisasi, guna mempermudah proses analisis dan penarikan kesimpulan. Dalam penelitian ini, penyajian data dilakukan berdasarkan tema-tema utama seperti strategi pemasaran BNI TAPPA di Kantor Cabang Pembantu Ciawi, tanggapan dan kepuasan nasabah, kendala dalam sosialisasi produk, serta peluang pengembangan produk di masa depan.

### 4. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing and Verification*)

Tahapan akhir dari analisis data adalah penarikan kesimpulan yang bersifat sementara dan proses verifikasi. Penarikan kesimpulan dilakukan berdasarkan pola-pola temuan dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang telah disajikan sebelumnya. Kesimpulan akan terus diverifikasi sepanjang proses analisis berlangsung dengan membandingkan antar sumber data dan mengecek konsistensi temuan. Dalam penelitian ini, kesimpulan akan menjawab sejauh mana produk BNI TAPPA efektif dalam memenuhi kebutuhan nasabah, bagaimana strategi komunikasi pemasaran dijalankan oleh KCP Ciawi, serta rekomendasi peningkatan pelayanan produk tersebut.