

### **BAB III**

#### **OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Objek penelitian ini adalah Produk Tabungan Perencanaan Masa Depan (TAPENAS) pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaparna.

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

PT. Bank Negara Indonesia Tbk, pada awalnya didirikan di Indonesia sebagai Bank sentral dengan nama “Bank Negara Indonesia” berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti 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, di investasi 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.

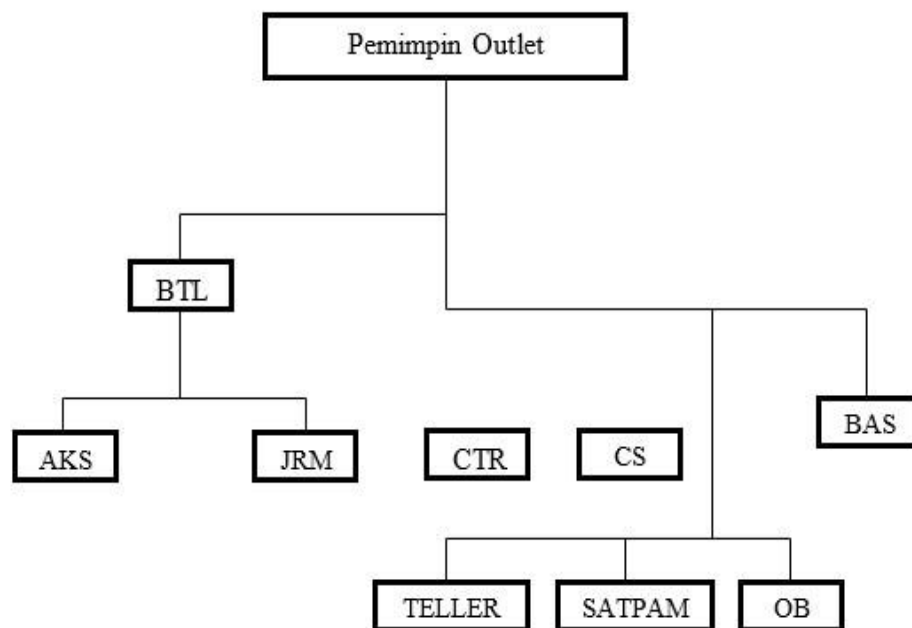
Perubahan terakhir Anggaran Dasar BNI dilakukan antara lain tentang penyusunan kembali seluruh Anggaran Dasar sesuai dengan Akta No. 35 tanggal 17 Maret 2015 Notaris Fathiah Helmi, S.H. telah mendapat persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, dengan surat keputusan No. 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 BNI Multifinance, BNI Sekuritas, BNI Life Insurance, BNI Ventures, BNI Remittance dan hibank. 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**

1. Visi dan Misi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Menjadi Lembaga Keuangan yang unggul 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.

### 3.1.3 Struktur Organisasi PT. Bank Negara Indonesia (Pesero) Tbk KCP Singapura



**Gambar 3. 1**

### Struktur Organisasi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. KCP Singapura

Sumber: PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk KCP Singapura

### 3.1.4 *Job Description* PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, KCP Singapura

1. Pemimpin Outlet (Pimpinan Kantor Cabang Pembantu)
  - a. Memberikan dukungan kepada Pemimpin Cabang Utama dalam koordinasi dan pengendalian kinerja operasional, pemantauan informasi, dan layanan transaksi.
  - b. Bekerja dengan manajer perusahaan untuk mengembangkan jadwal kerja

dan anggaran serta berkoordinasi dengan personel Sumber Daya Manusia departemen.

- c. Mengembangkan dan mengkoordinasikan satuan kerja yang berada di bawahnya dan mencapai tujuan rencana kerja yang telah ditetapkan.
- d. Mengawasi seluruh bawahan dan unit kerja di bawahnya untuk memastikan pelaksanaan dan pencapaian tujuan rencana kerja yang telah ditetapkan.
- e. Mengawasi seluruh bawahan dan unit kerja di bawahnya untuk memastikan pelaksanaan dan pencapaian tujuan rencana kerja yang telah ditetapkan.

## 2. BTL (*Business Team Leader*)

- a. Mengawasi secara langsung kegiatan pemasaran di unit kerjanya.
- b. Mendukung pelaksanaan program-program peningkatan budaya pelayanan dari kantor pusat.

## 3. AKS (Asisten Kredit Dasar)

- a. Menganalisis kelayakan validasi data bisnis dan agunan.
- b. Menganalisis data kredit dan laporan keuangan individu maupun bisnis guna menilai tingkat risiko yang terkait dengan pinjaman dan pembiayaan.
- c. Menghasilkan laporan tentang tingkat risiko yang berkaitan dengan pinjaman-meminjam dana.
- d. Membandingkan tingkat likuiditas, profitabilitas, dan kelayakan kredit organisasi yang diberi peringkat dengan organisasi serupa dalam industri dan lokasi geografis yang sama.
- e. Pengembangan struktur fasilitas dan pemeliharaan kualitas produk pinjaman BNI.

#### 4. JRM (*Junior Relationship Manager*)

- a. Melakukan analisis editorial untuk memastikan bahasa data/informasi yang disajikan benar dan lengkap.
- b. Pemantauan status kredit debitur.
- c. Pemasaran/penjualan produk perbankan bisnis untuk Kredit Usaha Rakyat (KUR) dan Kredit Wirausaha.
- d. Bertanggung jawab atas tercapainya tujuan perluasan urusan perekonomian dan peningkatan mutu urusan perekonomian pada departemen-departemen yang berada di bawah kendalinya.

#### 5. CTR / *Marketing Relationship*

- a. Menyusun upaya untuk menemukan pelanggan yang saat ini memerlukan pendanaan untuk meningkatkan bisnis mereka melalui pinjaman, yang tentu saja harus mematuhi persyaratan pinjaman yang berlaku.
- b. Mempunyai kemampuan menganalisis pembiayaan.
- c. Bertanggung jawab atas pencapaian target pembiayaan
- d. Memproses dan merealisasikan pembiayaan.

#### 6. BAS (*Bancassurance Specialist*)

- a. Memperluas jangkauan pemasaran untuk meningkatkan penetrasi pasar.
- b. Memberikan penjelasan tentang produk asuransi yang ditawarkan kepada Nasabah.
- c. Melakukan tindak lanjut terhadap Nasabah untuk memastikan kepuasan dan kelancaran layanan.
- d. Berfokus pada mencapai target yang telah ditetapkan oleh Bank Negara

Indonesia.

#### 7. *Customer Service*

- a. Melayani terhadap Nasabah yang datang karena alasan administratif.
- b. Menangani keluhan Nasabah dengan responsif dan efisien, serta menyelesaikannya dengan tepat.
- c. Menerima, menanggapi, dan menyelesaikan permasalahan serta keluhan yang disampaikan oleh Nasabah terkait ketidakpuasan mereka.
- d. Memberikan penjelasan yang singkat dan jelas tentang produk kepada Nasabah di Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk KCP Singaparna.
- e. Melakukan administrasi terkait permintaan dan pengembalian buku cek, bilyet giro, serta surat kuasa.

#### 8. *Teller Service*

- a. Melayani nasabah yang ingin melakukan transaksi tunai maupun non-tunai sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Bank BNI.
- b. Mencatat seluruh penerimaan dan pengeluaran kas pada brankas utama.
- c. Menyeimbangkan kas pada awal dan akhir periode dengan mencocokkan antara nota transaksi pembukaan dan jumlah uang fisik yang ada.
- d. Menyimpan uang dan menariknya dari atau ke brankas utama. Mengelola dan memantau status keuangan setiap kasir dan menjamin kecukupan untuk memenuhi kebutuhan perdagangan sehari-hari.

#### 9. *Satpam (Security)*

- a. Mengakomodasi kedatangan Nasabah dengan membuka pintu saat mereka tiba.

- b. Menanyakan tujuan kedatangan Nasabah untuk memberikan pelayanan yang sesuai.
- c. Memberikan nomor antrean kepada Nasabah untuk mengatur urutan layanan.
- d. Mengarahkan Nasabah ke lokasi tempat transaksi yang diinginkan.
- e. Membantu Nasabah dengan pengingat ketika giliran mereka untuk dilayani telah tiba
- f. Membantu Informasi transaksi di ATM.
- g. Mengarahkan informasi transaksi di ATM.

#### 10. *Office Boy*

- a. Membersihkan seluruh ruangan sebelum kantor dibuka.
- b. Menjaga kebersihan kantor.
- c. Membantu penyimpanan arsip dan dokumen Nasabah.

### 3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Menurut (Sugiyono, 2019:16) penelitian kualitatif adalah: “Metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi”.



### 3.2.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif guna memahami secara mendalam bagaimana bauran produk (*product mix*) Tapenas dikembangkan dan diterima oleh nasabah PT Bank Negara Indonesia (BNI) KCP Singaparna.

Penulisan ini tidak memfokuskan pada pengukuran dan statistik, tetapi menggunakan teknik pengumpulan data seperti pengamatan, wawancara, dan dokumentasi.

Metode penelitian deskriptif Menurut Sugiyono, (2018:86) mengatakan adalah suatu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lainnya. Dengan begitu, penelitian deskriptif memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai karakteristik atau kondisi dari variabel yang sedang diteliti, tanpa memperhitungkan hubungan dengan variabel lainnya.

Tujuan dari Pendekatan ini memungkinkan penulis untuk mengeksplorasi persepsi, pengalaman, dan strategi yang digunakan PT. Bank Negara Indonesia KCP Singaparna dalam memasarkan produk Tapenas. Sedangkan menurut (Rasyid, 2022: 56) penelitian kualitatif adalah desain yang muncul dalam hasil yang dinegosiasikan antara peneliti dan subjek penelitian. Artinya, makna dan interpretasi dinegosiasikan dengan sumber data.

### 3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam proses penelitian data penulis menggunakan 2 teknik pengumpulan data sebagai berikut:

#### 1. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan atau *library research* merupakan metode penelitian yang memanfaatkan sumber-sumber tertulis atau dokumenter sebagai objek kajian utama. Tujuannya adalah memperoleh informasi yang relevan dari teori-teori, hasil penelitian sebelumnya, maupun data lain yang sudah terdokumentasi. Selain itu studi kepustakaan sangat penting dalam melakukan penelitian, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literatur – literatur ilmiah. Pada kegiatan peneliti penulis memperkuat data dengan melakukan literatur – literatur, buku sumber, artikel dan jurnal – jurnal yang berhubungan dengan penelitian yang sedang diteliti penulis.

#### 2. Studi Lapangan

Studi lapangan yaitu kegiatan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara langsung mengadakan penelitian di lokasi penelitian melalui berbagai kegiatan seperti observasi, dokumentasi, kuisioner maupun wawancara. Adapun teknik studi lapangan yang dilakukan adalah sebagai berikut :

- a. Wawancara Mendalam (*In Depth Interview*) Noneng dan Euis (2018: 285) berpendapat bahwa wawancara adalah “suatu bentuk komunikasi lisan yang dilakukan secara terstruktur oleh dua orang atau lebih, baik secara langsung maupun jarak jauh, untuk membahas dan menggali

informasi tertentu guna mencapai suatu tujuan tertentu.” Riduwan (2003: 56) berpendapat bahwa wawancara adalah “suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung. Pada dasarnya wawancara merupakan kegiatan untuk mendapatkan sebuah informasi lebih mendalam mengenai judul penelitian.” Menurut (Moleong, 2009:186) wawancara mendalam merupakan proses menggali informasi secara mendalam, terbuka dan bebas dengan masalah dan fokus penelitian. Kegiatan wawancara dilakukan dengan cara tanya jawab tatap muka antara pewawancara dan informan, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara. Pendekatan ini dilakukan secara sistematis dan menyeluruh untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan. Wawancara dilakukan secara terstruktur dengan memilih informan yang mengetahui penelitian ini yaitu *Supervisor* dan *customer service* BNI Kantor Cabang Pembantu Singaparna, sehingga data yang diperoleh valid sesuai dengan yang dibutuhkan.

- b. Observasi Langsung (*Participant Observer*) Menurut (Riduwan, 2004:104) berpendapat bahwa observasi yaitu “melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan.” Menurut Sugiyono (2016: 64) menyatakan bahwa observasi adalah “Kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil panca indra mata serta dibantu dengan panca indra lainnya.” Peneliti melakukan observasi langsung dimana

merujuk pada pengamatan yang dilakukan oleh peneliti terhadap objek yang sedang diteliti tanpa adanya perantara. Dalam bentuk ini, observasi langsung mencakup pengamatan dan pencatatan yang dilakukan pada Lokasi terjadinya peristiwa, sehingga peneliti berada di lokasi yang sama dengan objek yang sedang diteliti. Peneliti melakukan observasi langsung pada saat kegiatan magang yang dibimbing dan diawasi oleh pembimbing lapangan di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Singapura.

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

Jenis data yang digunakan pada strategi promosi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Singapura. dalam meningkatkan strategi pemasaran dengan menerapkan Bauran Produk dengan menggunakan data primer yang merupakan sumber langsung dari narasumber yaitu dengan wawancara terhadap karyawan BNI Kantor Cabnag Pmebantu Singapura.

#### **3.2.2.2 Penentuan Sampel**

Dalam penelitian kualitatif, pemilihan sampel dilakukan secara bertujuan (*purposive sampling*), yaitu dengan memilih informan yang dianggap paling memahami dan memiliki pengalaman langsung terkait fenomena yang diteliti. Teknik ini memungkinkan peneliti memperoleh data yang mendalam, kontekstual, dan relevan dengan fokus penelitian.

Menurut Kusumastuti et al. (2021), *purposive sampling* digunakan berdasarkan pengetahuan awal peneliti tentang karakteristik populasi, sehingga

individu yang dipilih benar-benar memiliki keterkaitan erat dengan isu atau fenomena yang dikaji.

Adapun dalam penelitian ini, informan dipilih berdasarkan dua kelompok utama yang dianggap representatif dan relevan:

#### 1. Karyawan Bank Negara Indonesia KCP Singapura (Internal Informan)

Kriteria :

- a. Bertugas sebagai *customer service* yang secara langsung terlibat dalam pelaksanaan pemasaran terutama dalam penerapan bauran produk.
- b. Memiliki pengalaman kerja minimal satu tahun, agar dapat memberikan gambaran yang utuh mengenai penerapan dan hambatan bauran produk di lapangan.
- c. Bersedia menjadi informan dan memberikan data yang kredibel.

#### 2. Nasabah Produk TAPENAS (Eksternal Informan)

Kriteria :

- a. Nasabah aktif Bank Negara Indonesia KCP Singapura yang telah mengambil produk TAPENAS
  - 1) Usia 24-40 pengguna rekening afiliasi TAPLUS dengan pekerjaan karyawan atau staf (3 orang)
  - 2) Rata rata Usia 45-55 pengguna rekening afiliasi TAPLUS BISNIS (2 orang)
- b. Mendapatkan informasi seputar pemasaran atau ajakan memiliki produk TAPENAS oleh petugas *customer service* dan *Account Officer*

(AO) Pemasaran

c. Bersedia diwawancarai untuk memberikan perspektif mengenai bauran produk oleh *customer service* dan *Account Officer* (AO) Pemasaran terhadap keputusan mereka memilih produk tersebut.

### 3.2.3 Teknik Analisis Data

Menurut (Sugiyono., 2016:335), yang dimaksud dengan teknik analisis data adalah “proses mencari data, menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun ke dalam pola memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Miles dan Huberman dalam (Sugiyono., 2016:246), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu :

#### 1. Pengumpulan Data

Data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dicatat dalam catatan lapangan yang terdiri dari dua bagian yaitu deskriptif dan reflektif. Catatan deskriptif adalah catatan alami, (catatan tentang apa yang dilihat, didengar, disaksikan dan dialami sendiri oleh peneliti tanpa adanya pendapat dan penafsiran dari peneliti terhadap

fenomena yang dialami. Catatan reflektif adalah catatan yang berisi kesan, komentar, pendapat, dan tafsiran peneliti tentang temuan yang dijumpai, dan merupakan bahan rencana pengumpulan data untuk tahap berikutnya. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan cara wawancara dan observasi.

## 2. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, meneliti hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dalam hal ini diperlukan mereduksi data dari hasil wawancara yang disampaikan oleh pihak PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Singapura.

## 3. Display Data

Penyajian data dapat berupa bentuk tulisan atau kata-kata, gambar, grafik dan tabel. Tujuan sajian data adalah untuk menggabungkan informasi sehingga dapat menggambarkan keadaan yang terjadi. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dalam hal ini peneliti akan menyajikan data dalam bentuk teks, untuk memperjelas hasil penelitian maka dapat dibantu dengan mencantumkan tabel atau gambar. Dengan demikian peneliti dapat

tetap menguasai data dan tidak tenggelam dalam kesimpulan informasi yang dapat membosankan. Hal ini dilakukan karena data yang terpencar – pencar dan kurang tersusun dengan baik dapat mempengaruhi peneliti dalam bertindak secara ceroboh dan mengambil kesimpulan yang memihak, tersekat – sekat dan tidak mendasar. Untuk display data harus disadari sebagai bagian dalam analisis data. Dengan penyajian data, maka akan memudahkan untuk mengetahui penerapan Bauran Produk yang dilakukan oleh BNI Kantor Cabang Pembantu Singaparna.

#### 4. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori. Tahap terakhir dalam teknik analisis data ini yaitu, menginterpretasikan hasil dari penelitian untuk mengetahui penerapan Bauran Produk yang lebih efektif untuk meningkatkan strategi pemasaran produk Tapenas di BNI Kantor Cabang Pembantu Singaparna.