

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah Produk BNI Emerald pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya

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 Muhamni 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.

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 PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

Setiap perusahaan memiliki visi dan misi agar tercapainya suatu yang diharapkan, begitupula PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. sebagai salah satu lembaga perbankan di Indonesia memiliki visi dan misi agar para nasabah merasakan nyaman dan puas.

1. Visi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

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

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 peers sehingga memberikan kualitas investasi yang memuaskan bagi pemangku kepentingan.

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 perusahaan yang baik bagi industri.

3.1.3 Statement Budaya PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

Budaya kerja BNI yaitu “PRINSIP 46” Merupakan tuntunan perilaku insan BNI, terdiri dari :

1. 4 (Empat) Nilai Budaya kerja BNI
 - a. Profesionalisme
 - b. Integritas
 - c. Orientasi Pelanggan
 - d. Perbaikan Tiada Henti
2. 6 (Enam) Nilai Perilaku Utama Insan BNI
 - a. Meningkatkan Kompetensi dan Memberikan Hasil Terbaik.
 - b. Jujur, Tulus dan Ikhlas.
 - c. Disiplin
 - d. Memberikan Layanan Terbaik Melalui Kemitraan Yang Sinergis
 - e. Senantiasa Melakukan Penyempurnaan
 - f. Kreatif dan Inovatif

Setiap Nilai Budaya Kerja BNI memiliki perilaku utama yang merupakan acuan bertindak bagi seluruh insan BNI, 6 (Enam) Nilai Perilaku Utama Insan BNI adalah sebagai berikut :

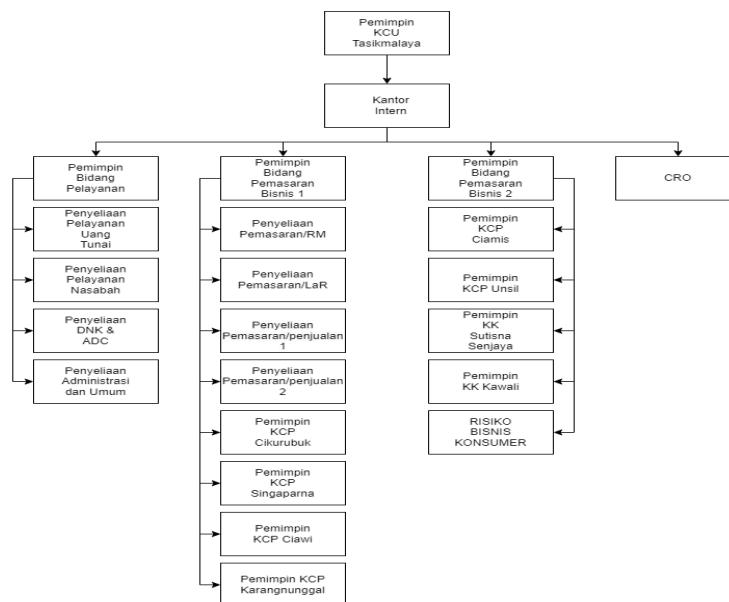
Tabel 3. 1 Statement Budaya PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

4 Nilai Budaya Kerja BNI	6 Nilai Perilaku Utama Insan BNI
Profesionalisme <i>(Professionalism)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Meningkatkan Kompetensi dan Memberikan Hasil yang terbaik
Integritas <i>(Integrity)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Jujur, Tulus dan Ikhlas • Disiplin, Konsisten dan Bertanggungjawab
Orientasi Pelanggan <i>(Customer Orientation)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan Layanan Terbaik Melalui Kemitraan yang Sinergis
Perbaikan Tiada Henti <i>(Continuous Improvement)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Kreatif dan Inovatif • Senantiasa melakukan penyempurnaan

Sumber : PT. Bank Negara Indonesia, 2024.

3.1.4 Struktur Organisasi PT. BNI KC Tasikmalaya

Gambar 3. 1 Struktur Organisasi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya



Sumber : PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya, 2024.

3.1.5 Job Description PT. BNI KC Tasikmalaya

1. Pemimpin Cabang Tasikmalaya

Tugas dan Tanggung jawab Pimpinan Cabang Bank adalah sebagai berikut:

- a. Mempersiapkan, mengusulkan, melakukan negosiasi, merevisi rencana kerja dan anggaran (RKA) dalam rangka mencapai target bisnis yang diterapkan.
- b. Membina dan mengkoordinasikan unit-unit kerja dibawahnya untuk mencapai target bisnis yang telah diterapkan.
- c. Memfungsikan semua unit kerja di bawahnya dan pekerja binaanya dalam 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 dibawahnya dalam rangka melaksanakan dan mencapai sasaran dari rencana kerja yang telah diterapkan.
- e. Melaksanakan kegiatan pemasaran dana, jasa serta kredit dalam rangka memperluas pasar.

2. Pemimpin Bidang Pembinaan Pelayanan

- a. Pemimpin bidang pelayanan mempunyai ikhtisar jabatan mengarahkan, mengendalikan, dan mengawasi pengelolaan, administrasi dan kredit, penyelesaian transaksi dan informasi keuangan.
- b. Mempunyai tanggungjawab tertentun yaitu penyelia kegiatan pelayanan Back Office dengan mengupayakan yang optimal.

3. Penyeliaan Pelayanan Uang Tunai

- a. Memeriksa kebenaran atau akurasi transaksi keuangan.

- b. Pengelolaan output atau laporan keungan harian dari sistem.
- c. Memantau atau mengendalikan transaksi pembukuan rekening nasabah dan rekening keuangan cabang.

4. Penyeliaan Administrasi Umum

- a. Menerima, mencatat, dan melakukan penyortiran terhadap surat- surat yang masuk, sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar memudahkan pencarian;
- b. Memberi lembar pengantar pada surat (dalam hal ini adalah surat masuk), sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar memudahkan pengendalian;
- c. Mengelompokan surat-surat atau dokumen menurut jenis dan sifatnya, sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar memudahkan pendistribusian;
- d. Mendokumentasikan surat sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar tertib administrasi;
- e. Membuka surat yang masuk, kemudian meneliti nomor, tanggal, dan perihal serta memberi lembaran disposisi untuk diedarkan sesuai dengan maksud dan tujuan surat;
- f. Mencatat dan memberi nomor, tanggal, dan perihal surat pada buku agenda surat masuk maupun surat keluar dan menyampaikannya kepada unit tata usaha untuk diberi disposisi;
- g. Mencatat surat-surat yang masuk kedalam buku ekspedisi unit kerja sesuai dengan disposisi pimpinan untuk diserahkan kepada yang bersangkutan;

- h. Memantau dan melakukan pengecekan surat yang diproses berdasarkan catatan pada buku agenda pada unit yang bersangkutan;
- i. Mencatat surat yang akan disimpan atau keluar pada buku ekspedisi serta menyerahkan kepada cakraka untuk disampaikan kepada yang bersangkutan;
- j. Melakukan pencatatan terhadap nomor dan tanggal surat keluar sesuai dengan nomor dan tanggal pada buku agenda untuk memudahkan pengecekan sewaktu-waktu diperlukan;
- k. Melaporkan pelaksanaan dan hasil kegiatan kepada atasan sebagai pertanggungjawaban;
- l. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh atasan baik lisan maupun tertulis.

5. *Customer Service*

- a. Memberikan pelayanan terhadap nasabah mengenai pembukaan tabungan, giro, deposito dan permohonan lainnya.
- b. Memberikan informasi tentang berbagai produk dan jasa BNI.
- c. Menerima, melayani dan mengatasi keluhan nasabah sehubungan dengan ketidakpuasaan 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 buku cek, bilyet giro dan buku tabungan.

- h. Mengadministrasikan daftar hitam Bank Indonesia dan daftar rehabilitas nasabah serta file nasabah.
- i. Mengadministrasikan resi permintaan dan mengembalikan buku cek, bilyet giro, serta surat kuasa.

Adapun Tanggung Jawab *Customer Service* adalah:

- a. Pengenalan Nasabah.
- b. Pelayanan Nasabah.
- c. Kerahasiaan Bank dan Nasabah.
- d. Kepatuhan terhadap peraturan perusahaan.

Adapun Wewenang *Customer Service*:

- a. Melakukan penolakan permintaan pembukuan rekening apabila tidak memenuhi persyaratan atau prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan.
- b. Melakukan penolakan permintaan buku bilyet giro atau cek apabila tidak memenuhi persyaratan.
- c. Melakukan penutupan rekening bank atas permintaan nasabah maupun karena sebab lainnya berdasarkan prosedur internal bank.
- d. Melakukan pemblokiran rekening nasabah baik atas permintaan nasabah ataupun pihak lain yang berwenang.

6. *Teller*

- a. *Teller* setiap pagi hari menerima uang sejumlah uang tunai dari arus kas (*Head Teller*) setelah menandatangani tanda terimanya.
- b. *Teller* harus menerima setoran tunai dan menandatangani bukti setorannya.

- c. *Teller* berhak membayar tunai, pencairan uang giral (cek, wesel, L/C dan menandatangani jika syarat-syarat terpenuhi.
 - d. *Teller* wajib menghitung, menyortit dan mengikat rapih semua uang tunai setelah kas ditutup untuk umum.
 - e. *Teller* harus menyetorkan saldo uang tunai kepada kuas kas, setelah menghitungnya dengan benar dan kuas kas harus mendatangani tanda terimanya.
 - f. *Teller* berhak menerima peralatan yang diperlukan demi kelancaran tugasnya.
 - g. *Teller* harus melaksanakan semua tugas dan mempertanggungjawabkan.
 - h. *Teller* harus mengelola, mengadministrasikan dan menjaga semua uang tunai yang ada di dalam kekuasaannya dengan baik.
7. Satpam/*Security*
- 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 sesuai dengan keperluan nasabah.
 - e. Membantu informasi transaksi di ATM.

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif, penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan, meringkas, menerangkan berbagai kondisi, sebagai situasi atau berbagai fenomena realistik sosial yang ada di masyarakat yang menjadi objek penelitian.

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) 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.

3.2.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, yaitu suatu penelitian yang menjadikan manusia sebagai instrumen, dan disesuaikan dengan situasi yang wajar dalam kaitannya dengan pengumpulan data yang pada umumnya bersifat kualitatif.

Menurut Sugiyono (2021:9) Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme* dan *interpretif*, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah

sebagai instrumen kunci dan hasil penelitian lebih menekankan pada makna dari pada generalisasi.

Dalam pendekatan ini mengutamakan deskripsi yang kaya akan kata-kata dan bahasa, sehingga mampu menggambarkan secara mendalam aspek-aspek yang terkait dalam suatu konteks khusus yang alamiah. Dalam prosesnya, metode penelitian kualitatif memanfaatkan berbagai metode ilmiah untuk menggali pemahaman yang lebih dalam tentang fenomena yang diteliti.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penyusunan Tugas Akhir ini, yaitu :

1. Wawancara

Menurut Hamzah (2019:76) mengatakan bahwa, wawancara ialah proses komunikasi atau interaksi untuk mengumpulkan informasi dengan cara tanya jawab antara peneliti dengan informan atau subjek penelitian.

Wawancara merupakan pengumpulan informasi melalui komunikasi secara langsung dengan karyawan bank dengan mempersiapkan pertanyaan-pertanyaan terlebih dahulu agar mendapat jawaban yang penulis harapkan. Dalam penelitian ini responden yang dimaksud adalah *Relationship Manager* pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya.

2. Observasi

Menurut Sadiah (2015:87) Observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala yang diteliti. Observasi dapat dilakukan

secara langsung dan tidak langsung, karena yang diperlukan ketelitian dan kecermatan, dalam praktiknya observasi membutuhkan sejumlah alat, seperti daftar catatan dan alat perekam elektronik, *tape recorder*, kamera, dan sebagainya sesuai dengan kebutuhan.

Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu memperhatikan dengan teliti dan cermat terhadap strategi promosi produk BNI Emerald yang dilaksanakan oleh *Relationship Manager* pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya.

3. Dokumentasi

Menurut Sadiah (2015:91) Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya monumental dari seseorang. Studi dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

Teknik Dokumentasi ini digunakan untuk mencari informasi yang terkait dengan penerapan strategi promosi produk BNI Emerald oleh *Relationship Manager* pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya.

3.2.2.1 Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini, jenis data yang dimanfaatkan adalah data kualitatif. Data kualitatif merupakan data yang berbentuk kata-kata atau verbal dan bukan berdasarkan angka. Dalam penelitian ini penulis menggunakan sumber data primer dan sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian.

Dalam hal ini peneliti menggunakan alat yang telah ditentukan untuk memperoleh data dan informasi secara langsung. Menurut Sugiyono (2016:308) Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data primer didapatkan melalui kegiatan wawancara dengan subjek penelitian dan dengan observasi atau pengamatan langsung di lapangan.

Pada penelitian ini jawaban dari data primer diperoleh dari hasil observasi dan wawancara dengan pihak terkait yaitu *Relationship Manager* mengenai penerapan strategi promosi produk BNI Emerald pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya.

2. Data Sekunder

Data Sekunder menurut Sugiyono (2016:225) data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau lewat dokumen. Sumber data sekunder merupakan sumber data pelengkap yang berfungsi melengkapi data yang diperlukan data primer.

Pada data sekunder ini data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian dengan memanfaatkan data yang telah didapatkan, seperti buku, skripsi, jurnal dan sumber literatur lainnya yang berkaitan dengan penerapan strategi promosi produk BNI Emerald oleh *Relationship Manager*.

3.2.3 Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Metode analisis data berupa kata-kata dari hasil wawancara mendalam dan observasi dengan pihak terkait yaitu *Relationship Manager* dalam penerapan strategi promosi.

Menurut Sugiyono (2015:244) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan, lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri ataupun orang lain.

Analisis data dilakukan dengan mengumpulkan data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi dan menyusun data secara sistematis dari hasil wawancara dengan *Relationship Manager* pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya.

Teknik analisis data ini mencakup pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan reduksi data. Dari analisis data tersebut kemudian ditarik kesimpulan.

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah pencarian, pencatatan dan pengumpulan segala sesuatu yang telah dilakukan secara objektif berdasarkan hasil observasi dan wawancara di lapangan yaitu pencatatan data dan berbagai bentuk data yang

ada di lapangan (Sugiyono, 2015:248) Tanpa adanya data yang diperoleh maka penulis tidak dapat memperoleh data sesuai ketentuannya.

2. Reduksi Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif yaitu dengan teks yang bersifat naratif. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, dan tersusun sehingga akan semakin mudah dipahami (Sugiyono, 2015:249) Semakin lama sebuah penelitian maka semakin banyak data yang diperoleh, dalam tahapan reduksi ini yaitu membuat rangkuman, meneliti hal-hal yang pokoknya saja, dan memfokuskan pada hal-hal yang penting.

3. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif yaitu dengan teks yang bersifat naratif (Sugiyono, 2015:249) Dengan penyajian data akan mempermudah dan memperjelas data yang diperoleh.

4. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan suatu penemuan baru yang belum pernah ada sebelumnya (Sugiyono, 2015:253) Proses penarikan

kesimpulan ini bermaksud untuk menganalisis, mencari makna dari data yang diperoleh sehingga dapat ditemukan dalam penelitian yang dilaksanakan.