

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Gambaran Objek Penelitian**

#### **1.1.1 Sejarah Perusahaan**

PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk 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 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, divestasi 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 Bank BNI Syariah, BNI Multifinance, BNI Sekuritas, BNI Life Insurance, dan BNI Remittance.

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.

Sejarah dari PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang JPK Bandung tidak dapat dilepaskan dari sejarah perkembangan PT. Bank Negara Indonesia (Persero)Tbk, yang merupakan induk organisasinya di Jakarta. Oleh sebab itu, uraian singkat sejarah berdirinya PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Perintis Kemerdekaan yang sebelumnya bernama BNI Unit III Bandung yang dibentuk satu tahun setelah kantor induknya atau tepatnya pada tanggal 5 Juli 1947.

### 1.1.2 Logo Perusahaan



**GAMBAR 1.1**

Logo Bank Negara Indonesia

Sumber : <https://www.bni.ac.id>

Palet warna korporat telah didesain ulang, namun tetap mempertahankan warna korporat yang lama, yakni turquoise dan jingga. Warna turquoise yang digunakan pada logo baru ini lebih gelap, kuat mencerminkan citra yang lebih. Huruf "BNI" dibuat dalam warna turquoise baru, untuk mencerminkan kekuatan, otoritas, kekokohan, keunikan dan citra yang lebih modern. Huruf tersebut dibuat secara khusus untuk menghasilkan struktur yang orisinal dan unik. Angka 46 merupakan simbolisasi tanggal kelahiran BNI, sekaligus mencerminkan warisan sebagai bank pertama di Indonesia. Dalam logo ini, angka "46" diletakkan secara diagonal menembus kotak berwarna jingga untuk menggambarkan BNI baru yang modern.

"Prinsip 46" yang menjadi tuntunan Perilaku Insan BNI, berikut ulasannya:

Angka "4" (Empat) yang mencerminkan "4 Nilai Budaya Kerja" yaitu

1. Profesionalisme,
2. Integritas,
3. Orientasi Pelanggan
4. Perbaikan Tiada Henti.

Angka "6" (Enam) yang mencerminkan "6 Nilai Perilaku Utama Insan BNI" yaitu

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

### **1.1.3 Visi Dan Misi Perusahaan**

Berikut ini adalah visi dan misi yang dimiliki oleh PT Bank Negara Indonesia:

#### **a. Visi**

Menjadi Lembaga Keuangan yang Unggul dalam Layanan dan Kinerja

#### **b. Misi**

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

### **1.1.4 Produk Yang Dijual**

Berikut ini merupakan produk Bank Negara Indonesia

#### **1. Simpanan**

Ada beberapa produk Simpanan yang ditawarkan PT. Bank Negara Indonesia yang tentunya memiliki perbedaan tiap masing-masing kategori produknya, diantaranya:

- a. BNI Taplus.
- b. BNI Taplus Muda
- c. BNI Taplus Bisnis
- d. BNI Tappa
- e. BNI Taplus Muda Co-Brand
- f. BNI Taplus Anak
- g. BNI Taplus Anak Co-Brand

h. BNI Taplus Tapenas

i. BNI Pandai

## 2. Pinjaman

Produk Pinjaman Bank Negara Indonesia meliputi :

a. BNI Griya

b. BNI Griya Multiguna

c. BNI Fleksi

d. BNI Instant

e. BNI Fleksi Pensiun

## 3. Kartu Kredit

a. Jenis

b. Fitur Kartu Kredit

c. Persyaratan Kartu Kredit

d. Pembayaran Kartu Kredit

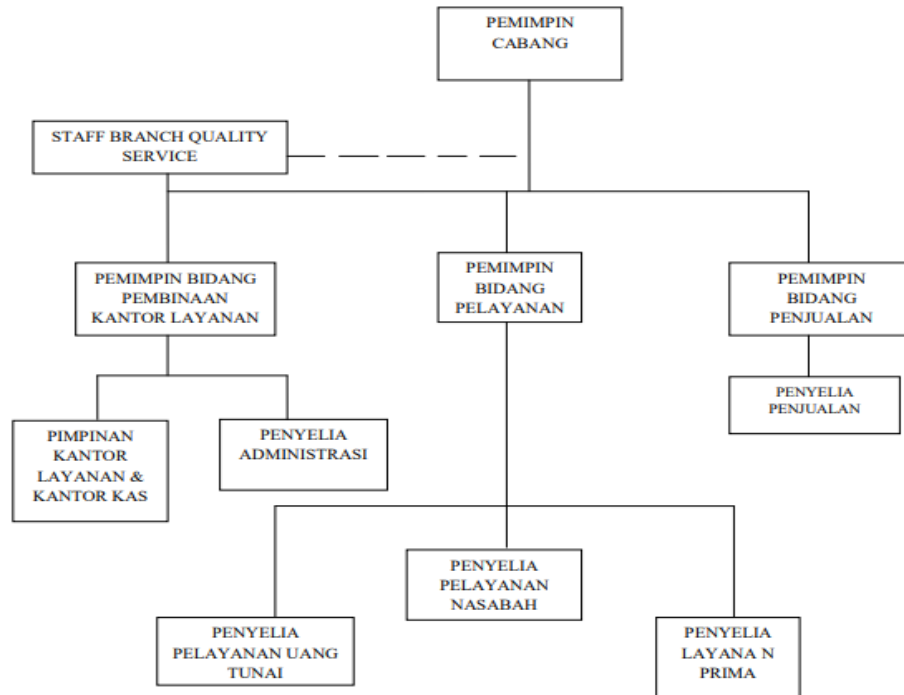
e. BNI Reward Point

f. Tips Keamanan

g. Syarat dan Ketentuan

### 1.1.5 Struktur Organisasi

Berikut ini adalah struktur organisasi PT. Bank Negara Indonesia cabang Bandung yang berlokasi di Jalan Perintis Kemerdekaan (Unit Pemasaran), Bandung, Jawa Barat



**GAMBAR 1.2**

Struktur Organisasi BNI JPK Unit Pemasaran

*Sumber : Data Internal Perusahaan, 2018*

## 1.2 Latar Belakang

Seperti yang kita ketahui, bank merupakan sebuah lembaga keuangan yang pada umumnya didirikan dengan kewenangan untuk menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan juga untuk *banknote*. Peranan bank ini sangat dominan dalam perekonomian masyarakat di Indonesia. Hampir di setiap perekonomian masyarakat tidak terlepas dari peran bank. Dalam menjalankan kegiatannya, bank menawarkan berbagai macam produk yang meyangkut kegiatan pendukung perekonomian masyarakat, mulai dari jasa menabung uang, mengirim uang hingga jasa lainnya yang dapat mempermudah masyarakat melakukan kegiatan bisnis dan perekonomian sehari-hari.

Sebagian masyarakat saat ini telah bergantung dengan kegiatan bank untuk melakukan aktifitas perekonomian mereka. Mulai dari belanja keperluan untuk sehari-hari, mengisi pulsa bagi telepon selulernya hingga kebutuhan lainnya. Hal ini bukan hanya sekedar trend dalam masyarakat akan tetapi saat ini memang berkembangnya jaman dan teknologi serta berkembangnya kebutuhan masyarakat sehingga menuntun peran besar perbankan dalam sendi-sendi kehidupan perekonomian saat ini.

*Personal selling* merupakan suatu kegiatan dari individu kepada individu lainnya yang dimana tujuannya untuk mengadakan penyesuaian tentang hak yang terjadi dipasar sehingga perusahaan dapat mengetahui permintaan pasar terhadap perusahaan serta sekaligus dapat melihat bagaimana reaksi konsumen, dengan demikian perusahaan dapat lebih sering mengadakan penyesuaian.

Untuk meningkatkan penjualan Bank BNI berusaha mencari cara untuk dapat mencapai target melalui kegiatan *personal selling* yang secara ekonomis dapat menguntungkan perusahaan. Apabila dalam melakukan kegiatan *personal selling* ini kurang tepat, maka akan berakibat kurangnya pendapatan atau dapat merugikan perusahaan. Disinilah pentingnya dalam menentukan kegiatan *personal selling* yang tepat dimana dapat menekan biaya serendah-rendahnya, serta mampu menggunakan beberapa alternatif lainnya dalam rangka menggerakkan produk serta

manfaatnya yang dimana antara lain untuk meningkatkan penjualan serta laba perusahaan.

Berdasarkan latar belakang di atas mendorong penulis untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Tinjauan *Personal Selling* pada PT. Bank Negara Indonesia JPK Di Bandung Tahun 2019”**

### **1.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang ada, maka rumusan masalah yang akan dibahas yaitu mengenai Penerapan *personal selling* yang diterapkan oleh PT. Bank Negara Indonesia JPK dengan indikator komunikasi, pengetahuan produk, kreativitas, dan empati?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana penerapan *Personal Selling* pada PT. Bank Negara Indonesia dengan 4 indikator komunikasi, pengetahuan produk, kreativitas, dan empati

### **1.5 Batasan Masalah**

Agar penelitian ini dapat dipahami dengan jelas dan pembahasan dapat dipahami berdasarkan perumusan masalah, maka batasan masalah tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Objek penelitian yaitu PT. Bank Negara Indonesia
- b. Lokasi penelitian adalah PT. Bank Negara Indonesia Jalan Perintis Kemerdekaan Cabang Bandung, Jawa Barat, Indonesia.
- c. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif, dan pelaksanaan *personal selling* sebagai objek penelitian, dimana penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan *personal selling* pada PT. Bank Negara Indonesia



- d. Waktu dan periode dalam penelitian ini mulai dari bulan Januari sampai dengan April 2019.
- e. Narasumber pada penelitian ini yaitu nasabah pengguna kartu kredit dan nasabah BNI yang menggunakan produk dan jasa perusahaan diatas 10 tahun.

### **1.6 Kegunaan Penelitian**

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sejumlah manfaat sebagai berikut:

- 1. Bagi Perusahaan
  - a. Sebagai acuan dalam meningkatkan kualitas pelaksanaan *personal selling* bagi perusahaan.
  - b. Sebagai bahan evaluasi untuk pelaksanaan *personal selling*, baik itu kinerja *agent* dan manajemen perusahaan.
- 2. Bagi Peneliti
  - a. Untuk pengetahuan peneliti ,khususnya dibidang *Personal Selling* dalam melakukan promosi.
  - b. Untuk memperluas wawasan serta mengimplementasikan segala macam praktika yang mungkin belum didapatkan didalam dunia perkuliahan.
- 3. Bagi Lembaga

Sebagai bahan referensi dan perbandingan bagi peneliti peneliti selanjutnya ,yang khususnya akan membahas tentang *Personal Selling* dalam bauran promosi dan pelaksanaan *personal selling*.

### **1.7 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan tugas akhir ini disusun sebagai berikut:

#### **BAB I – PENDAHULUAN**

Dalam bab ini menguraikan tentang gambaran umum objek penelitian, latar belakang, rumusan masalah, tujuan, kegunaan, dan sistematika penulisan.

## **BAB II – TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini akan dibahas mengenai teori-teori yang mendukung dalam proses penyusunan penelitian ini. Berisi definisi-definisi dan teori-teori yang menjadi dasar dalam penulisan penelitian yang diambil dari berbagai sumber.

## **BAB III – METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini akan dibahas mengenai proses dan metode-metode yang digunakan untuk mendukung penelitian.

## **BAB IV – HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini akan dibahas mengenai hasil yang didapatkan setelah melalui segala tahapan penelitian.

## **BAB V – KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai kesimpulan dan saran-saran yang didapatkan dari penelitian yang telah peneliti lakukan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Pada daftar pustaka ini berisi tentang sumber-sumber yang penulis gunakan untuk menulis penelitian, baik berupa literature dari internet, buku panduan, jurnal atau media lainnya.