

BAB III

GAMBARAN UMUM

3.1 Sejarah Perusahaan

Didirikan pada tanggal 5 Juli 1946, PT Bank Negara Indonesia (persero) Tbk atau BNI menjadi bank pertama milik negara yang lahir setelah kemerdekaan Indonesia. Lahir pada masa perjuangan kemerdekaan Republik Indonesia, BNI sempat berfungsi sebagai bank sentral dan bank umum sebagaimana tertuang dalam Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 2/1946, sebelum akhirnya beroperasi sebagai bank komersial sejak tahun 1955. Uang Republik Indonesia atau ORI sebagai alat pembayaran resmi pertama yang dikeluarkan Pemerintah Indonesia pada tanggal 30 Oktober 1946 dicetak dan diedarkan oleh Bank Negara Indonesia.

Menyusul penunjukan De Javasche Bank yang merupakan warisan dari Pemerintah Belanda sebagai bank sentral pada tahun 1949, Pemerintah membatasi peran BNI sebagai bank sentral. BNI lalu ditetapkan sebagai bank pembangunan dan diberikan hak untuk bertindak sebagai bank devisa pada tahun 1950 dengan akses langsung untuk transaksi luar negeri. Kantor cabang BNI pertama di luar negeri dibuka di Singapura pada tahun 1955.

Peranan BNI untuk mendukung perekonomian Indonesia semakin strategis dengan munculnya inisiatif untuk melayani seluruh lapisan masyarakat dari Sabang sampai Merauke pada tahun 1960-an dengan memperkenalkan berbagai layanan perbankan seperti Bank Terapung, Bank Keliling, Bank Bocah dan Bank Sarinah. Tujuan utama dari pembentukan Bank Terapung adalah untuk melayani masyarakat yang tinggal di kepulauan seperti di Kepulauan Riau atau daerah yang sulit dijangkau dengan transportasi darat seperti Kalimantan. BNI juga meluncurkan Bank Keliling, yaitu jasa layanan perbankan di mobil keliling sebagai upaya proaktif untuk mendorong masyarakat menabung.

Sesuai dengan UU No.17 Tahun 1968 sebagai bank umum dengan nama Bank Negara Indonesia 1946, BNI bertugas memperbaiki ekonomi rakyat dan berpartisipasi dalam pembangunan ekonomi nasional.

Segmentasi nasabah juga telah dibidik BNI sejak awal dengan dirintisnya bank yang melayani khusus nasabah wanita yaitu Bank Sarinah di mana seluruh petugas bank adalah perempuan dan Bank Bocah yang memberikan edukasi kepada anak-anak agar memiliki kebiasaan menabung sejak dini. Pelayanan Bank Bocah dilakukan juga oleh anak-anak. Bahkan sejak 1963, BNI telah merintis layanan perbankan di perguruan tinggi saat membuka Kantor Kas Pembantu di

Universitas Sumatera Utara (USU) di Medan. Saat ini BNI telah memiliki kantor layanan hampir di seluruh perguruan tinggi negeri maupun swasta terkemuka di Indonesia.

Dalam masa perjalanannya, BNI telah mereposisi identitas korporatnya untuk menyesuaikan dengan pasar keuangan yang dinamis. Identitas pertama sejak BNI berdiri berupa lingkaran warna merah dengan tulisan BNI 1946 berwarna emas melambangkan persatuan, keberanian, dan patriotisme yang memang merefleksikan semangat BNI sebagai bank perjuangan. Pada tahun 1988, identitas korporat berubah menjadi logo layar kapal & gelombang untuk merepresentasikan posisi BNI sebagai Bank Pemerintah Indonesia yang siap memasuki pasar keuangan dunia dengan memiliki kantor cabang di luar negeri. Gelombang mencerminkan gerak maju BNI yang dinamis sebagai bank komersial Negara yang berorientasi pada pasar.

Setelah krisis keuangan melanda Asia tahun 1998 yang mengguncang kepercayaan masyarakat terhadap perbankan nasional, BNI melakukan program restrukturisasi termasuk diantaranya melakukan rebranding untuk membangun & memperkuat reputasi BNI. Identitas baru ini dengan menempatkan angka '46' di depan kata 'BNI'. Kata 'BNI' berwarna tosca yang mencerminkan kekuatan, keunikan, dan kekokohan. Sementara angka '46' dalam kotak orange

diletakkan secara diagonal untuk menggambarkan BNI baru yang modern.

3.2 Visi dan Misi Perusahaan

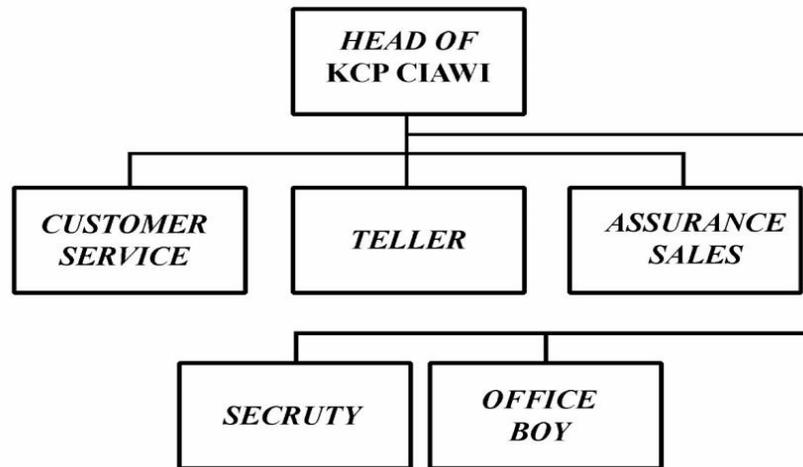
1. Visi

“Menjadi Lembaga Keuangan yang Unggul dalam Layanan dan Kinerja.”

2. Misi

- a. Memberikan layanan prima dan solusi yang bernilai tambah kepada seluruh nasabah, dan selaku mitra pilihan utama.
- b. Meningkatkan nilai investasi yang unggul bagi investor.
- c. Menciptakan kondisi terbaik bagi karyawan sebagai kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi.
- d. Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada lingkungan dan komunitas.
- e. Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola perusahaan yang baik bagi industri.

3.3 Struktur Organisasi



Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT. Bank Negara Indonesia

(Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciawi

1) *Head of* KCP Ciawi (Pemimpin KCP)

Berikut tugas dan wewenang dari Pemimpin KCP :

- Mengelola dan memonitoring terhadap seluruh biaya – biaya operasional;
- Menentukan kebutuhan likuiditas bank;
- Melakukan monitoring terhadap standar layanan yang diberikan oleh seluruh staff;
- Memastikan seluruh keluhan nasabah terselesaikan dengan baik dan tepat waktu;

- Memastikan operasional bank berjalan dengan baik dan sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku;
- Menetapkan pembagian tugas serta penegakan disiplin kepada pegawai;
- Melakukan penilaian kerja secara objektif dan melakukan *feedback* untuk meningkatkan kinerja bawahan;
- Memeriksa dan mereview laporan neraca, laba rugi, rincian saldo rekening internal, rekapitulasi saldo rekening (harian, laporan nominative giro, tabungan, kredit dan deposito bulanan); dan
- Menyelesaikan pos – pos terbuka rekening antar kantor, rekening antar kantor cabang dan antar bank.

2) *Customer Service* merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang berada di *front office* yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa – jasa pelayanan dan produk – produk perbankan. Berikut adalah tugas, tanggung jawab dan wewenang *customer service*.

1. Tugas *Customer Service*

Jenis Tugas	Detail perincian tugas
Pembukaan, pemeliharaan dan penutupan rekening	<ul style="list-style-type: none"> • Menerima permohonan pembukaan/pengkinian data nasabah/penutupan rekening, serta pemberian/pencabutan fasilitas. • Memeriksa kelengkapan dan kebenaran pengisian formulir. • Mengadministrasikan data <i>customer</i> dan pembukaan rekening. • Menyerhakan bukti kepemilikan rekening, kartu yang terkait dengan rekening dan bilyet deposito kepada nasabah.
Pelayanan informasi	<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan penjelasan/informasi kepada nasabah mengenai : <ol style="list-style-type: none"> 1. Produk dan jasa bank; 2. Cara pengisian formulis – formulir transaksi bank; 3. Kurs transaksi, tingkat suku bunga yang berlaku hari ini serta biaya administrasi. • ”<i>Cross Selling</i>” produk dan jasa bank.
Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Menerima keluhan nasabah,

keluhan	mencatat/mengadministrasikan, meneruskan dan memonitor ke unit kerja terkait, serta menginformasikan penyelesaian kepada nasabah.
Pelayanan administrasi	<ul style="list-style-type: none"> • Mengarahkan nasabah ke tempat yang sesuai dengan tujuannya. • Melayani nasabah untuk : <ol style="list-style-type: none"> 1. Pertanyaan saldo dan mutase rekening; 2. Pengambilan rekening koran, nota kredit, nota debit, buku cek/bilyet giro, SP deposit, <i>counter</i>, cek, warkat tolakan kliring, surat keterangan penolakan dan tolakan inkaso. • Melakukan pencetakan buku tabungan. • Memproses permohonan/pencabutan status blokir, <i>stop</i> bayar dan buku tabungan hilang.
Pekerjaan administratif	<ul style="list-style-type: none"> • Menyiapkan dan mengelola buku tabungan. • Memonitor persediaan brosur dan slip transaksi. • Menyimpan kartu yang terkait dengan rekening yang telah dicetak untuk diserahkan kepada nasabah.

Pelayanan silusi	<ul style="list-style-type: none">• Menggali kebutuhan nasabah/calon nasabah.• Memberikan informasi tentang solusi/layanan kebutuhan nasabah/salon nasabah melalui :<ol style="list-style-type: none">1. Memberikan informasi yang jelas dan tepat sesuai dengan kebutuhan nasabah;2. Pemberian solusi produk/layanan bank yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.• Meneruskan kebutuhan kredit atau investasi kepada unit terkait dengan memastikan proses layanan nasabah berjalan dengan baik.• memproses permintaan produk/layanan sesuai dengan kebutuhan nasabah, sesuai dengan <i>service level</i> yang ada/janji kepada nasabah.• Meneruskan dan memastikan proses permintaan produk/layanan nasabah ke unit terkait dengan <i>service level</i> yang ada/janji kepada nasabah.• Melayani permintaan/keluhan nasabah dan aktif menginformasikan nasabah atau unit lain mengenai <i>update</i> statis/solusi.• Mencarikan alternatif solusi atau melakukan eskalasi atas masalah yang belum bisa
------------------	---

	<p>diselesaikan serta memastikan bahwa masalah tersebut ditindak lanjut sampai tuntas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Membuat referensi dan konfirmasi saldo berdasarkan permohonan nasabah.
--	---

Tabel 3.1 Tugas *Customer Service*

2. Tanggung Jawab

Dalam menjalankan tugasnya seorang petugas *customer service* bertanggung jawab secara penuh untuk melayani nasabah sehingga nasabah merasa puas terhadap hasil kerja *customer service*. Berikut tanggung jawab petugas *customer service* :

- Pengenalan nasabah;
- Pelayanan nasabah;
- Kerahasiaan bank dan nasabah; dan
- Kepatuhan terhadap peraturan perusahaan.

3. Wewenang

Wewenang petugas *customer service* adalah sebagai berikut :

- Melakukan penolakan permintaan pembukaan rekening apabila tidak memenuhi persyaratan atau prosedur yang telah ditetapkan oleh bank;

- Melakukan penolakan permintaan buku bilyet giro atau cek apabila tidak memenuhi persyaratan;
- Melakukan penutuoan rekening bank atas permintaan nasabah maupun karena sebab lainnya berdasarkan prosedur internal bank; dan
- Melakukan pemblokiran rekening nasabah baik atas permintaan nasabah ataupun pihak lain yang berwenang.

3) *Teller*

1. Tugas *Teller*

- Memproses/melaksanakan transaksi tunai dan nontunai termasuk warkat – warkat sesuai batas wewenangnya;
- Meyakini kebenaran dan keaslian uang tunai/*bank notes* dan warkat – warkat berharga;
- Meyakini kesesuaian jumlah fisik uang dengan warkat transaksi;
- Melaksanakan pembukaan dan validasi dengan benar;
- Menjamin kerahasiaan *password* milik sendiri dan tidak melakukan *sharing password* dengan pegawai lainnya;
- Menjaga keamanan, kebersihan dan ketertiban pemakaian terminal computer;

- Melaksanakan penukaran uang lusuh ke cabang coordinator/*pooling cash*/Bank Indonesia;
- Menjaga keamanan dan kerahasiaan kartu specimen tanda tangan nasabah;
- Menjaga kerapihan dan kebersihan *counter teller*;
- Menyediakan uang tunai pada ATM yang berada di bawah pengelolaan *outlet*;
- Melakukan verifikasi antara *voucher* dengan validasi dan laporan transaksi *teller*;
- Meyakini keaslian dan keabsahan specimen tanda tangan nasabah pada warkat bank dan form transaksi penarikan antar cabang;
- Memeriksa identitas nasabah dengan benar;
- Menjamin keamanan *box teller* dan kewenangan memegang kunci *box*;
- Melakukan verifikasi dan menandatangani warkat transaksi; dan
- Melaksanakan pengambilan dan pengantaran uang ke ke cabang coordinator/*pooling cash*/nasabah.

2. Tanggung Jawab *Teller*

- Melayani nasabah yang ingin menyertorkan, mengambil atau mentransfer uang dan lain – lain dengan teliti dan cepat;

- Menjaga kerahasiaan bank dan nasabah;
- Menjaga kebersihan dan kerapian ruang kerja;
- Menjaga keamanan alat – alat identitas *teller* yaitu *user ID*, *password*, anak kunci *cash box* dan laci; dan
- Patuh terhadap peraturan perusahaan.

3. Wewenang *Teller*

Wewenang *Teller* meliputi hal – hal berikut ini :

- Menerima setoran baik tunai maupun nontunai dari nasabah untuk diproses sesuai permintaan nasabah;
- Melakukan pembayaran atas transaksi yang dilakukan nasabah sesuai dengan prosedur dan kebijakan bank;
- Memproses penukaran uang kecil dari nasabah; dan
- Melakukan verifikasi terhadap nasabah dengan melakukan pengecekan pada dokumen dan formulir sesuai dengan kebijakan, sistem dan prosedur bank.

3.4 Budaya Perusahaan

Budaya Kerja BNI "PRINSIP 46" merupakan tuntunan perilaku insan BNI, terdiri dari :

- a. Empat Nilai Budaya Kerja BNI
 1. Profesionalisme
 2. Integritas

3. Orientasi Pelanggan
 4. Perbaikan Tiada Henti
- b. Enam Nilai Perilaku Insan BNI
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

3.5 Orbitrase

Untuk menunjang pelayanan operasional, Bank Negara Indonesia menawarkan berbagai produk dan jasa yang ditawarkan, diantaranya sebagai berikut:

1. BNI SIMPONI

BNI Simponi adalah 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.

BNI Simponi bisa diikuti oleh seluruh lapisan masyarakat apapun profesinya, baik itu pegawai negeri, pegawai swasta,

pegawai BUMN/BUMD, dokter, notaris, konsultan, akuntan, pengacara, arsitek, pedagang, petani, buruh, mahasiswa dan lain sebagainya yang menginginkan kesejahteraan di masa purna tugas. Adapun manfaat menjadi peserta BNI Simponi yaitu walaupun peserta berpenghasilan terbatas, namun dengan melakukan iuran minimal Rp 50.000 maka peserta akan mendapatkan pengembangan yang optimal setiap bulannya, selain itu setelah memasuki usia pensiun, peserta berpeluang untuk mendapatkan manfaat pensiunan bulanan seumur hidup, setelah itu akan diteruskan kepada ahli waris (dhi. Janda/duda dan sampai dengan anak yang terkecil dengan ketentuan belum berumur 25 tahun atau belum menikah atau belum bekerja). Adapun jenis-jenis manfaat BNI Simponi yaitu sebagai berikut:

1. Pensiun Normal, manfaat pensiun diberikan kepada peserta pada saat mencapai usia pensiun yang ditetapkan peserta pada awal masa kepesertaan.
2. Pensiun Dipercepat, manfaat pensiun diberikan kepada peserta yang minimal berusia 10 (sepuluh) tahun sebelum usia pensiun normal dan berhenti dari kepesertaan.
3. Pensiun Cacat, manfaat pensiun cacat dibayarkan kepada peserta yang mengalami cacat tetap dan tidak dapat melanjutkan iuran.

4. Pensiun Meninggal Dunia, apabila peserta meninggal dunia sebelum Usia Pensiun Normal, manfaat pensiun dibayarkan kepada janda/duda atau ahli waris peserta.

Berikut ini adalah pengembangan yang diberikan kepada peserta BNI Simponi. Besarnya hasil pengembangan yang diberikan tergantung pada bunga yang berlaku di pasar pada saat itu dan tergantung paket investasi yang dipilih peserta yang terdiri atas:

- SIMPONI LIKUID = 100% Deposito dan/atau Pasar Uang
- SIMPONI LIKUID PLUS = 75% Deposito dan/atau Pasar Uang & 25% Obligasi
- SIMPONI LIKUID SYARIAH = 100% Deposito Syariah, Pasar Uang Syariah dan/atau Obligasi Syariah
- SIMPONI MODERAT = 50% Deposito dan/atau Pasar Uang & 50% Obligasi
- SIMPONI BERIMBANG = 50% Deposito dan/atau Pasar Uang & 50% Reksadana dan/atau Saham
- SIMPONI BERIMBANG SYARIAH = 50% Deposito Syariah, Pasar Uang Syariah dan/ atau Obligasi Syariah & 50% Reksadana Syariah
- SIMPONI PROGRESIF = 50% Obligasi & 50% Reksadana dan/atau Saham

Adapun syarat-syarat pembukaan BNI Simponi yaitu sebagai berikut:

- a. Kartu Identitas
- b. Fotocopy Kartu Keluarga
- c. Pengisian formulir
- d. Setoran awal: Rp. 250.000,-
- e. Setoran Minimal: Rp. 50.000,-

2. BNI TAPLUS

Tabungan Plus (Taplus) dari BNI, tabungan yang akan memberikan layanan PLUS dengan berbagai macam fitur dan manfaat.

3. BNI Taplus Muda

BNI taplus muda tabungan yang khusus kawula muda yang berani, kreatif dan inovatif. Dengan BNI taplus muda bisa mengungkapkan berbagai kenyamanan dan kemudahan transaksi serta berbagi aktifitas yang sesuai gaya hidup kita.

4. BNI Taplus Bisnis

Dalam mengembangkan bisnis, laporan data transaksi sangatlah penting. Terlebih jika di akhir bulan, memerlukan informasi total debit dan kredit sehingga perkembangan bisnis jadi lebih mudah dipantau.

5. BNI Taplus Pegawai/Anggota

Merupakan tabungan yang diperuntukkan bagi Pegawai atau Anggota suatu Perusahaan/Lembaga/Asosiasi/Organisasi Profesi yang menjalin kerjasama dengan BNI yang berfungsi sebagai sarana tabungan, kartu identitas Pegawai/Anggota.

6. BNI Taplus Anak

BNI Taplus Anak adalah tabungan yang diperuntukkan bagi Anak usia 0 s/d 17 tahun.

7. BNI Simpanan Pelajar

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.

8. BNI TAPENAS

BNI Tapenas (Tabungan Perencanaan Masa Depan), yaitu simpanan berjangka untuk membantu perencanaan keuangan Anda untuk mewujudkan tujuan masa depan dengan lebih pasti dan aman.

9. BNI Deposito

Merupakan simpanan pihak ketiga pada bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan dalam jangka waktu tertentu menurut perjanjian antara bank dengan nasabah.

10. TabunganKu

TabunganKu adalah 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.

11. BNI PANDAI

BNI Pandai Dalam rangka meningkatkan aktivitas layanan keuangan masyarakat, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) bersama industri perbankan dan jasa keuangan lainnya berkomitmen untuk mendukung terwujudnya keuangan inklusif melalui penyediaan layanan keuangan tanpa menggunakan jaringan kantor secara fisik dengan mekanisme Branchless Banking. Untuk selanjutnya disebut sebagai Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif (Laku Pandai).

Untuk mendukung mekanisme Branchless Banking yang mengacu kepada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 19/POJK.03/2014 mengenai layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif pada tanggal 18 November 2014 dan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan (SEOJK) Nomor

6/SEOJK.03/2015 mengenai layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif oleh Bank pada tanggal 6 Februari 2015, BNI telah meluncurkan produk BNI Pandai. Tabungan BNI Pandai adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan oleh BNI yang memiliki karakteristik basic saving account (BSA) dan dapat dibuka melalui Kantor Cabang BNI maupun melalui Agen.

12. KARTU KREDIT

Kartu kredit BNI memberikan jaminan penerimaan transaksi di jutaan tempat perbelanjaan di seluruh dunia. Dengan akseptasi yang luas diseluruh dunia, kartu kredit BNI memberikan makna pada setiap transaksi dengan pilihan VISA dan MasterCard.

Berbagai fasilitas dan layanan produk kartu kredit BNI yaitu:

- a. BNI Visa Infinite
- b. BNI Mastercard
- c. BNI Visa Platinum
- d. BNI Style Titanium
- e. BNI Lotte Mart
- f. BNI Garuda Signature
- g. BNI JCB Platinum