

BAB III

GAMBARAN UMUM

3.1 Sejarah Singkat BNI

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 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 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.

3.2 Visi & Misi

- Visi BNI

Menjadi Lembaga Keuangan yang Unggul dalam Layanan dan Kinerja

- Misi BNI

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.

3.3 Budaya Perusahaan

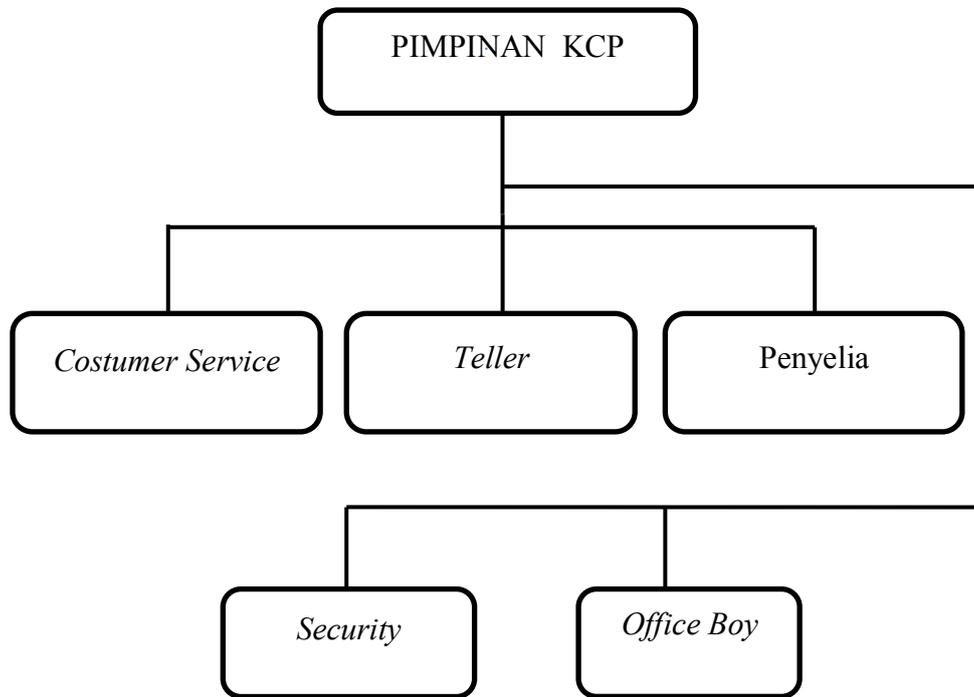
Budaya Kerja BNI "PRINSIP 46" merupakan tuntunan perilaku insan BNI, terdiri dari :

- **4 (Empat) Nilai Budaya Kerja BNI**
 1. Profesionalisme
 2. Integritas
 3. Orientasi Pelanggan
 4. Perbaikan Tiada Henti

- **6 (Enam) Nilai Perilaku Utama 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 Kreatif dan Inovatif

3.3 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi PT. Bank Negara Indonesia (persero) Kantor Cabang Pembantu Tasikmalaya



Sumber : Data terolah Dari Bank BNI
 Gambar 3.1 *Struktur Organisasi perusahaan*

Dalam struktur Organisasi PT. BNI tersebut dapat dijelaskan secara singkat tugas dan fungsi dari masing-masing adalah sebagai berikut :

1. Pimpinan Cabang

Pimpinan Cabang berwenang dan bertanggung jawab sebagai system administrator utama, diantaranya bertugas untuk :

- a) Memutuskan pemberian pembiayaan
- b) Mengawasi pemberian pembiayaan
- c) Memonitor setiap kelancaran portopolio pembiayaan dan bertanggung jawab kepada dewan direksi

- d) Mengkoordinasi account office yang secara langsung berhadapan dengan debitur
- e) Membuat dan memutuskan suatu kebijakan pembiayaan.

2. Teller

- a) Seorang teller yang baik harus datang tepat waktu sesuai jam masuk, Memastikan semua perlengkapan berfungsi baik (alat penghitung uang, alat pengecek uang palsu, pulpen, dsb)
- b) Jika ada nasabah maka harus bersikap ramah, memberi greeting selamat pagi/ selamat siang/ selamat sore, Mengucapkan terimakasih jika sudah selesai, memberi senyum diawal dan diakhir pertemuan.
- c) Jika ada nasabah yang ingin setor atau tarik tunai maka teller wajib menghitung uang, mengkonfirmasi jumlah uang kepada nasabah, melakukan penghitungn uang didalam nasabah.
- d) Melakukan pembayaran non tunai /tunai kepada nasabah yang bertransaksi non tunai/tunai di counter bank. Dan melakukan update data transaksi disistem computer bank.
- e) Setelah selesai proses setor tunai/tarik tunai teller wajib memberikan slip kuitansi kepada nasabah dan menandatangani sebagai tanda tangan pengesahan.
- f) Bertanggung jawab terhadap kesesuaian antara jumlah kas di sistem dengan kas di terminalnya.

3. *Costumer Service*

Fungsi *costumer service* adalah seorang service harus pandai mencari jalan keluar untuk menyelesaikan berbagai masalah-masalah yang dihadapi oleh pelanggan atau tamunya, tugas *costumer service* yaitu memberikan pelayanan yang prima dan membina hubungan baik dengan nasabah.klien atau pelanggan seorang *costumer service* harus bertanggung jawab dari awal sampai akhir dari pelayanan tersebut. *Costumer service* juga harus berfungsi sebagai :

- a) Penerima tamu, dalam hal ini seorang *costumer service* melayani pertanyaan-pertanyaan yang diajukan tamu serta memberikan informasi yang diinginkan, selengkap mungkin secara ramah, sopan, menarik dan menyenangkan. Harus selalu memberi perhatian, bicara dengan suara jelas, serta lembut serta memakai bahasa yang mudah dimengerti oleh klien.
- b) *Costumer service office*, artinya bahwa *costumer service* yaitu yang dapat membina hubungan baik, dengan klien atau pelanggan. Sehingga merasa puas, senang, dan juga semakin percaya. *Costumer service* harus menyiapkan formulir atau pun brosur untuk klien/tamu serta ikut membantu mengisi formulir.
- c) *Komunikator*, dengan cara memberikan berbagai informasi dan kemudahan-kemudahan kepada tamunya, juga sebagai tempat menampung berbagai macam keluhan, keberatan ataupun sebagai tempat konsultasi.

4. Satpam

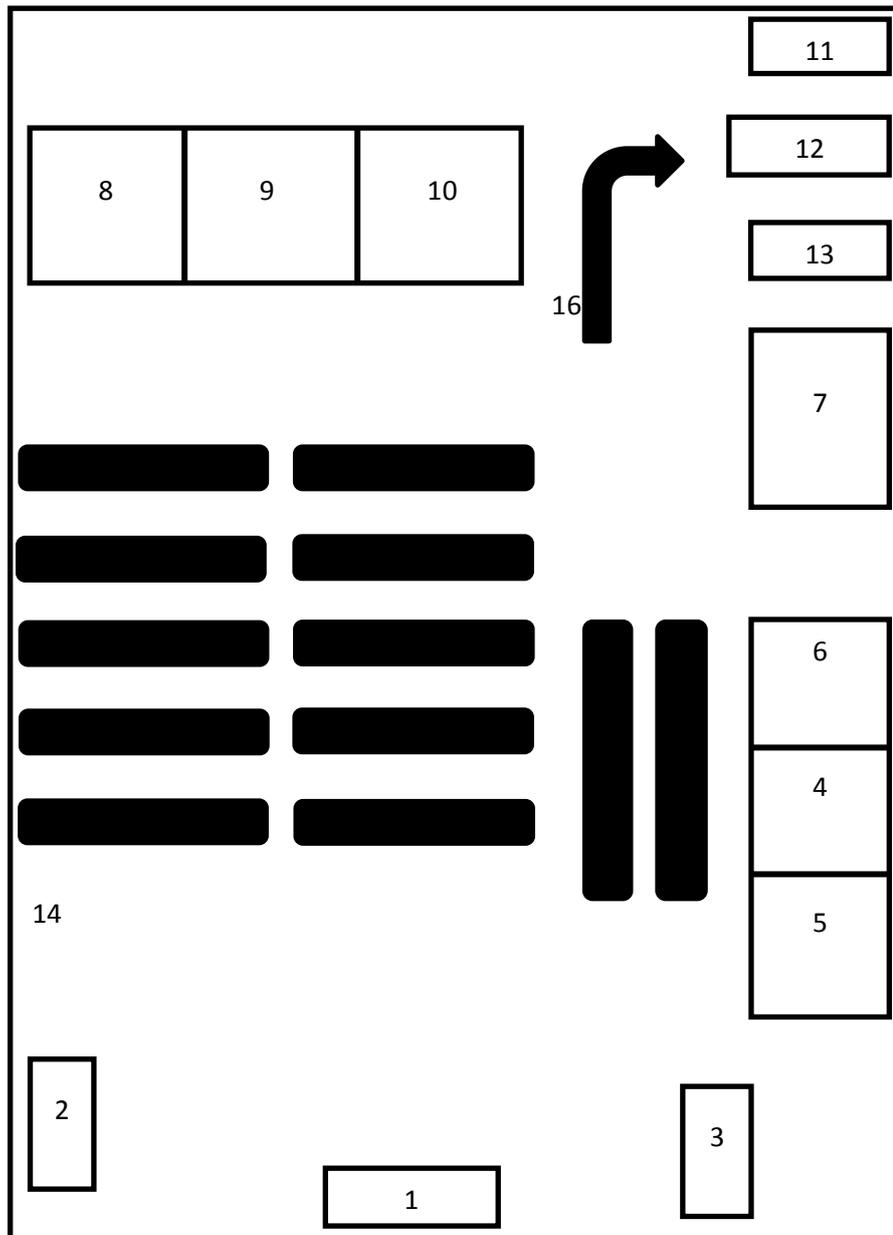
Menyelenggarakan keamanan dan ketertiban dilingkungan kerja perusahaan khususnya pemngamanan fisik (physical security).

Berikut ini adalah tugas dan tanggung jawab satpam yang bekerja dibank :

- a) Mengawasi seluruh wilayah bank mulai dari radius lokasi bank sampai pintu masuk dan ruangan dalam bank.
- b) Membuka pintu, menyambut dan memberi salam dengan ramah setiap nasabah yang akan masuk ke dalam bank.
- c) Memeriksa bawaan nasabah jika mencurigakan atau sikap yang mencurigakan
- d) Menanyakan keperluan nasabah dan memberikan nomor antrian kepada nasabah sesuai keperluan nasabah
- e) Memberikan petunjuk dan arahan dengan baik jika ada nasabah yang memerlukan pertanyaan dan informasi.

3.4 Tata Letak Perusahaan

Tata Letak pada PT. Bank Negara Indonesia (persero) Kantor Cabang Pembantu Tasikmalaya. Yang beralamat di Jalan Pakemitan, Ciawi, Tasikmalaya, Jawa Barat 46156.



*Sumber: Data terolah dari Bank BNI
Gambar 3.2 Tata Letak perusahaan*

Keterangan :

1. Pintu Masuk Bank
2. No antrian

3. Papan Informasai dan brosur yang disediakan
4. Costumer Service 1
5. Costumer Service 2
6. Ruang Penyelia
7. Ruangan Kepala kcp
8. Teller 1
9. Teller 2
10. Teller 3
11. Toilet
12. Tangga Menuju kredit lantai 2
13. Tempat penyimpanan tas
14. Menuju lamtai 2 Kredit

3.5 Aktivitas pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Kantor Cabang Pembantu Ciawi Tasikmalaya

Aktivitas usaha pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Kantor Cabang Pembantu Ciawi Tasikmalaya menjadi empat bagian besar yang terdiri dari produk dana, produk kredit dan fitur layanan *e-banking*.

3.5.1 Produk Dana

1) BNI Taplus

BNI Taplus merupakan produk tabungan utama bank BNI jenis tabungan ini merupakan tabungan yang umum dan paling banyak diginakan serta berbagai macam fitur dan manfaat yang lumayan lengkap.

2) BNI Taplus Bisnis

BNI Taplus Bisnis merupakan produk tabungan yang diperuntukan untuk para usahawan atau non usahawan, perorangan atau non perorangan serta dilengkapi fitur dan fasilitas yang dapat member kemudahan bagi nasabah.

3) BNI Taplus Muda (TAPMA)

BNI Taplus Muda atau TAPMA merupakan produk tabungan yang diperuntukan untuk para mahasiswa, saat harus melakukan transaksi pembayaran SPP Universitas. BNI telah banyak menjalin kerjasama dengan lembaga-lembaga pendidikan di Indonesia. BNI selalu memberikan pelayanan yang mudah dan produk-produk keuangan yang bermanfaat untuk dunia pendidikan. Dengan BNI TAPMA, mahasiswa tidak lagi harus repot-repot membayar uang semester secara manual ataupun mengantri. Orang tua juga dimudahkan untuk memberikan uang semester kepada anaknya melalui jaringan transfer perbankan BNI.

4) BNI Taplus Anak

Bank BNI memiliki produk tabungan khusus yaitu BNI Taplus Anak sesuai dengan namanya tabungan ini diperuntukkan bagi anak-anak yang berusia dibawah 17 tahun. Sebagai orangtua dapat melatih anak untuk belajar menabung di bank dengan membuka tabungan khusus anak ini.

5) BNI Tapenas (Tabungan Perencanaan Masa Depan)

Bank BNI menghadirkan produk khusus bernama Tabungan BNI Tapenas. Salah satu prosuk simpanan berjangka yang dapat memberikan kemudahan nasabah melakukan perencanaan keuangan untuk tujuan masa depan. Secara tidak langsung melalui tabungan tapenas, nasabah akan bisa lebih focus dan disiplin untuk rutin menabung.

6) Tabunganku

Tabunganku adalah tabungan untuk perorangan Warga Negara Indonesia dengan persyaratan mudah dan ringan yang diselenggarakan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

7) BNI Dollar

BNI Dollar adalah simpanan dalam mata uang dollar yang memiliki nilai tukar lebih stabil dan aman dari risiko turunnya rupiah serta member kemudahan dalam bertransaksi.

8) BNI Haji

Bagi calon jemaah haji produk BNI Haji merupakan sarana pas untuk mendapatkan kepastian porsi keberangkatan menunaikan ibadah haji sesuai keinginan dalam masa keberangkatan tertentu.

9) BNI Giro

BNI Giro adalah produk simpanan yang dapat ditarik kapan saja penarikan dapat menggunakan cek dan giro, surat perintah pembyaran atau pemindahbukuan, jenisnya dapat berupa rupiah dan valuta asing.

10) BNI Simpanan Pelajar (SimPel)

BNI Simpanan Pelajar adalah salah satu produk tabungan BNI yang di khususkan untuk pelajar dengan berbagai fitur bagi siswa sekolah. Maka dari itu BNI mengajak kepada para pelajar untuk segera menabung dengan membuka tabungan simple BNI. Tabungan Simpel BNI dapat di buka oleh Siswa paud, TK, SD SMP dan SMA dengan nama mereka. Tabungan ini diterbitkan secara nasional dengan syarat yang mudah dan sederhana. Dengan tabungan simple maka dapat memberikan edukasi dan untuk menumbuhkan budaya menabung sejak dini.

11) BNI Deposito

BNI Deposito merupakan simpanan yang aman, menguntungkan dan pencairannya bergantung kesepakatan. Jenisnya dapat berupa rupiah dan valuta asing.

3.5.2 Produk Kredit

1) BNI Griya

BNI Griya adalah fasilitas kredit yang diberikan kepada nasabah untuk pembelian, pembangunan atau renovasi rumah termasuk ruko, rukan, apartemen, villa, tanah kavling dan sejenisnya.

2) BNI Flexi

Bank BNI produk pinjaman tanpa agunan, nama tersebut adalah BNI flexi, merupakan produk khusus untuk para karyawan dan pegawai

yang telah memiliki penghasilan tetap dan menawarkan pricing khusus untuk suku bunga, diskon biaya posisi dan administrasi.

3) BNI wirausaha

BNI wirausaha merupakan fasilitas pinjaman BNI tanpa jaminan yang dapat diajukan bagi siapa saja yang ingin mengembangkan usaha, dengan proses pengajuan pinjaman sangat cepat dan mudah.

4) BNI Kredit Usaha Rakyat (KUR)

Merupakan BNI Kredit Usaha Rakyat adalah fasilitas kredit dari Bank Negara Indonesia untuk digunakan sebagai tambahan modal usaha produktif dalam bentuk Kredit Modal Kerja, nasabah juga dapat menggunakan fasilitas kredit ini sebagai Kredit Investasi. Fasilitas Kredit BNI KUR ini diberikan hingga maksimal Rp 500 Juta dengan jangka waktu pengembalian hingga 3 tahun untuk Kredit Modal Kerja 5 tahun untuk Kredit Investasi. Dengan berbagai manfaat yang diberikan, BNI KUR adalah pilihan tepat bagi anda yang ingin mengembangkan usaha dan meraih kesuksesan di masa depan. Bisnis apapun anda makin lancar dengan Kredit Usaha Rakyat (KUR).

3.5.3 Layanan *E-Banking*

1) BNI ATM

ATM atau yang merupakan singkatan dari *Automatic Teller Machine* merupakan mesin khusus yang dapat digunakan oleh nasabah bank untuk melakukan berbagai macam transaksi seperti transfer, pembayaran

tagihan, pembelian, cek informasi saldo, cek mutasi rekening dan sebagainya.

2) BNI phone banking

BNI Mobile Phone ini merupakan layanan e-banking BNI yang ditujukan kepada nasabahnya agar bisa transaksi non-tunai (inquiry saldo, mutasi, transfer, dan lain sebagainya) melalui handphone. Nasabah tidak perlu cari ATM atau datang ke kantor cabang BNI terdekat. Cukup ambil saja handphone (bisa juga dapat menggunakan telepon). Cukup dengan hubungi nomor phone banking dari bank terkait yang sudah ditentukan. Untuk BNI telepon nomornya adalah 1500046 dan melalui handphone 1500046 atau 68888. Setiap nasabah BNI Taplus, Taplus Bisnis, dan Giro. Perorangan bisa melakukan ini, namun sebelumnya harus daftarkan nomor rekeningnya dan baru bisa bertransaksi.

3) BNI SMS Banking

BNI SMS Banking merupakan layanan elektronik banking BNI yang memanfaatkan SMS sebagai sarana untuk melakukan transaksi perbankan. Layanan ini memerlukan proses registrasi dan aktivasi terlebih dahulu melalui ATM BNI atau Kantor Cabang BNI terdekat.

4) BNI internet banking

Sama halnya dengan SMS banking, BNI internet Banking juga memerlukan proses registrasi dan aktivasi terlebih dahulu di ATM BNI atau di Kantor Cabang terdekat. BNI internet Banking memanfaatkan koneksi internet untuk melakukan transaksi perbankan (seperti transfer,

pembelian pulsa, pembayaran dan lain sebagainya) melalui laptop atau computer. Adapun alat otentikasi yang disediakan oleh BNI, yaitu *e-secure* (berbentuk token) dan *m-secure* (menginstall aplikasi di HP Android) agar dapat melakukan berbagai transaksi perbankan.

5) BNI *Debit Online*

BNI Debit Online adalah suatu inovasi/alternative pembayaran yang mudah, cepat dan aman untuk transaksi belanja di Merchant atau Toko Online dengan menggunakan *Virtual Card Number (VCN)* sebagai pengganti nomor asli BNI Kartu Debit berlogo Master Cars yang sumber dananya berasal dari rekening tabungan/ giro perorangan.

3.6 Orbitrase

Pada dasarnya semua bank memiliki fungsi usaha yang sama berdasarkan peraturan daerah No. 10 Tahun 1992 PT. Bank Negara Indonesia mempunyai misi membantu pembangunan nasional dengan jalan melalui usaha-usaha bank.

Sesuai dengan misi di atas Bank Negara Indonesia mempunyai fungsi sebagai berikut: antara lain sebagai bank umum, bank devisa, pemegang kas daerah, pemegang gaji dan pensiun pegawai .

Dalam memenuhi fungsi tersebut Bank Negara Indonesia melakukan kegiatan usaha diantaranya: Kegiatan usaha Bank Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Tasikmalaya Unit Ciawi adalah sebagai berikut:

- a. Menerima simpanan dalam bentuk giro, *deposito*, tabungan dan lain-lain
- b. Memberikan kredit jangka panjang, jangka menengah, dan jangka pendek kepada nasabah
- c. Memberikan pelayanan transaksi keuangan seperti kirim uang
- d. Mengadakan kerja sama dengan perusahaan-perusahaan

Dalam rangka mendukung program pemerintahan untuk meningkatkan ekonomi masyarakat, maka penyaluran dan lebih diarahkan dengan mengadakan kerja sama dengan perusahaan-perusahaan dalam Pembayaran gaji pegawai sangat berperan penting dalam suatu perusahaan- perusahaan yang memiliki banyak karyawan.

Bank BNI cabang pembantu Tasikmalaya memiliki sistem pembayaran gaji yang ditawarkan kepada nasabah. Dan pembayaran gaji tersebut adalah produk BNI yang sekarang ini cukup di minati oleh banyak perusahaan-perusahaan yaitu BNI *Payroll Management* yaitu pembayaran gaji secara massal dengan memberikan pelayanan dalam pemberian gaji pegawai dengan lebih tepat waktu, cepat dan terhindar dari kecurangan dan meminimalisir dalam kesalahan pemberian gaji.

Di Indonesia banyak bank yang menyediakan dan menawarkan berbagai jenis pembayaran gaji dengan keunggulan yang berbeda-beda. Salah satu yang membedakan keunggulan produk jasa pembayaran gaji pegawai tersebut adalah dalam pemberian balas jasa seperti bunga dan

hadiah untuk nasabah. Kemudian masih ada nasabah yang menerima gaji dalam uang tunai di dalam amplop yang dapat menimbulkan resiko terjadinya kehilangan uang atau bahkan gaji tidak sesuai dengan yang diharapkan, atau seperti kelalaian nasabah sendiri lupa naruh uang atau yang lainnya. Kasus tersebut rata-rata dialami oleh nasabah bahkan nasabah yang sudah usia lanjut. Suatu bank memiliki jenis produk pembayaran gaji dengan keunggulan dan manfaat masing-masing. Dari sekian banyak produk pembayaran gaji banyak nasabah yang belum mengetahui atau belum paham mengenai pembayaran gaji lewat Bank. Oleh karena itu, Bank BNI cabang pembantu Tasikmalaya menerapkan adanya pemahaman tentang bagaimana mekanisme pembayaran gaji melalui sistem *payroll*.