

### **BAB III**

#### **GAMBARAN UMUM**

##### **3.1. Sejarah Singkat PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.**

PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. atau BNI didirikan pada tanggal 5 Juli 1946. BNI menjadi bank pertama milik negara yang lahir setelah Kemerdekaan Indonesia. Lahir pada masa perjuangan Kemerdekaan Republik Indonesia.

PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. atau BNI sempat berfungsi sebagai bank sentral dan bank umum sebagaimana tertuang dalam Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang No. 2 Tahun 1946 sebelum akhirnya beroperasi sebagai bank komersial semenjak tahun 1955. Uang Republik Indonesia (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 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 bertransaksi luar negeri. Kantor cabang BNI pertama yang didirikan di luar negeri di buka di Singapura pada tahun 1955.

Peranan BNI untuk mendukung perekonomian Indonesia semakin strategis dengan munculnya inisiatif untuk melayani seluruh lapisan 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 Kepulauan Riau atau daerah yang sulit dijangkau dengan transportasi darat seperti Kalimantan. BNI juga meluncurkan Bank Keliling yaitu layanan jasa perbankan di mobil keliling sebagai upaya proaktif untuk mendorong masyarakat menabung.

Sesuai dengan Undang-Undang 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 di didik BNI sejak awal dirintisnya bank yang melayani khusus nasabah wanita yaitu Bank Sarinah dimana 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 merilis layanan perbankan di perguruan tinggi saat membuka Kantor Kas Pembantu di Universitas Sumatra Utara 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 serta patriotisme yang memang merefleksikan semangat BNI sebagai bank perjuangan. Pada tahun 1988

identitas korporat berubah logo layar kapal dan gelombang untuk mempresentasikan 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 dan 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* diletakan secara diagonal untuk menggambarkan BNI baru yang modern.

### **3.1.1. Visi dan Misi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.**

#### **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.

### **3.1.2. Budaya Kerja BNI 46**

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

Empat Nilai Budaya Kerja BNI

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

Enam Peilaku 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
6. Kreatif dan inovatif

Setiap Nilai Budaya Kerja BNI memiliki Perilaku Utama yang merupakan acuan bertindak bagi seluruh Insan BNI, 6 (enam) Perilaku Utama Insan BNI adalah :

**Tabel 3.1 Budaya Perusahaan BNI**

<b>4 Nilai Budaya Kerja BNI</b>	<b>6 Nilai Perilaku Utama Insan BNI</b>
Profesionalisme <i>(Professionalism)</i>	Meningkatkan kometensi dan memberikan hasil terbaik
Integritas <i>(Integrity)</i>	Jujur, tulus, dan ikhlas disiplin, konsisten dan bertanggungjawab
Orientasi pelanggan <i>(Customer Orientation)</i>	Memberikan layanan terbaik melalui kemitraan yang sinergis
Perbaikan tiada henti <i>(Continuous Improvement)</i>	Senantiasa melakukan penyempurnaan kreatif dan inovatif

**Sumber : Bank Negara Indonesia (2020)**

### **3.1.3. Logo PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.**



Melayani Negeri, Kebanggaan Bangsa

**Sumber : <http://www.bni.co.id> (2020)**

**Gambar : 3.1 Logo Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk**

Pada tahun 2004, identitas perusahaan diperbaharui mulai digunakan untuk menciptakan suatu identitas yang tampak lebih segar, lebih modern, lebih dinamis, serta menggambarkan prospek masa depan yang baik setelah keberhasilan mengarungi masa-masa yang sulit. Identitas tersebut

merupakan perwujudan *brand* baru yang tersusun dari angka “46” dan huruf “BNI”. Kedua bagian tersebut selanjutnya dikombinasikan dalam suatu logo baru BNI.

a. Huruf BNI

Huruf BNI dibuat dalam nuansa *turquoise*, namun agak berbeda dengan sebelumnya. Hal ini untuk mencerminkan kekuatan, otoritas, kekukuhan dan citra yang lebih modern. Sedangkan huruf “BNI” dibuat secara khusus untuk menghasilkan struktur yang orisinal dan unik.

b. Angka “46”

Merupakan simbolis kelahiran BNI Angka “46” 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.

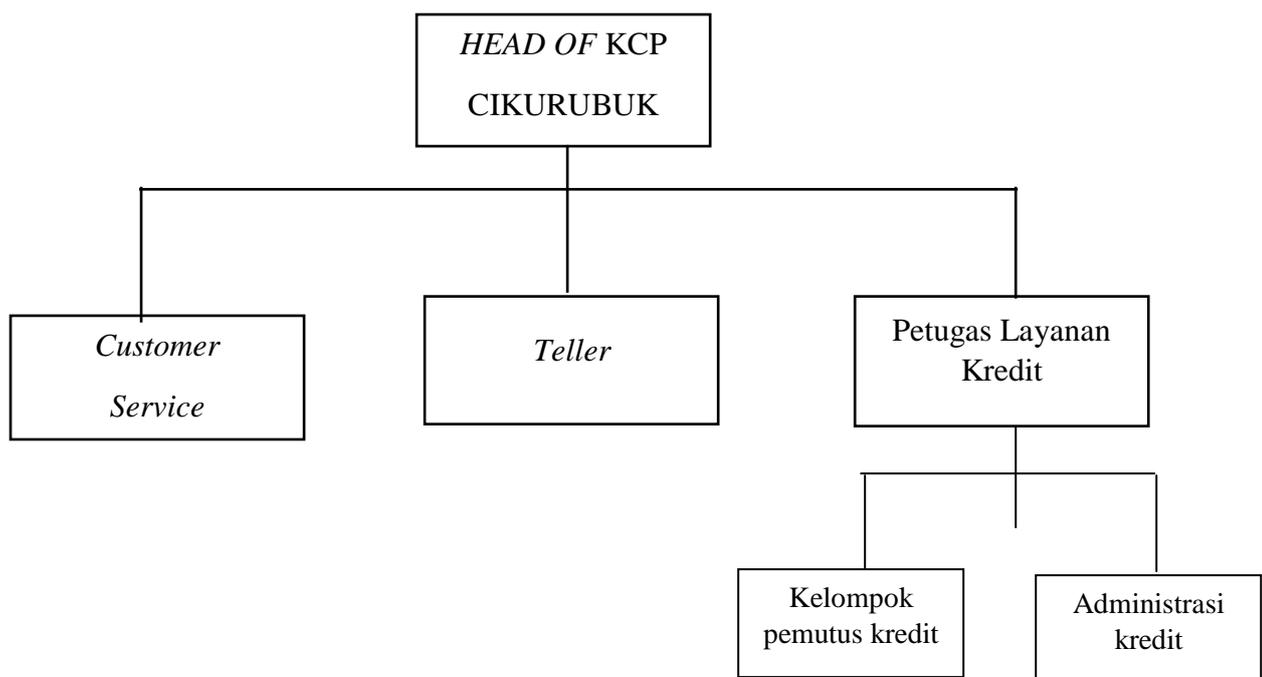
c. Warna

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 stabil dan kokoh. Warna jingga yang baru lebih cerah dan kuat, mencerminkan citra lebih percaya diri dan segar.

Logo “46” dan “BNI” mencerminkan tampilan yang modern dan dinamis. Sedangkan penggunaan warna korporat baru memperkuat

identitas tersebut. Hal ini akan membantu BNI melakukan diferensiasi di pasar perbankan melalui identitas yang unik, segar dan modern.

### 3.2. Struktur PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Kota Tasikmalaya



Sumber : PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Kota Tasikmalaya (2020)

Gambar : 3.2 Struktur Organisasi

Berdasarkan struktur organisasi di atas dapat diketahui deskripsi jabatan dari setiap jabatan-jabatan yang ada dan juga mengenai semua tugas, wewenang dan tanggungjawab yang berfungsi untuk mendukung kelancaran proses kerja PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Kota Tasikmalaya.

Adapun tugas, wewenang masing-masing divisi yang tercantum dalam struktur organisasi di atas sebagai berikut:

1. *Head of KCP Cikurubuk*

Mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah antara lain:

- a. Memaksimalkan tingkat layanan dan profitabilitas dengan memastikan bahwa pegawai selalu memberikan pelayanan bermutu tinggi kepada nasabah.
- b. Merencana, mengelola dan mengendalikan aktivitas kantor cabang pembantu sejalan dengan kebijaksanaan dan pedoman yang digariskan oleh kantor cabang.
- c. Memelihara dan meningkatkan mutu pelayanan kerjasama dengan relasi dan nasabah.

Pertanggung jawab dan pelimpah wewenang

- a. Pimpinan cabang, melaksanakan tugas dan tanggung jawab kepada relasi.
- b. Dalam hal pimpinan cabang tidak berada di tempat atau halangan melakukan tugasnya, maka tugas dan tanggung jawabnya diambil oleh wakil pimpinan cabang/pimpinan seksi yang ditunjuk oleh pimpinan cabang.

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 ini, tugas dan tanggung jawab dan wewenang *customer service* :

a. Tugas *Customer Service*

**Tabel 3.2 Tugas *Customer Service***

Jenis Tugas	Detail Perincian Tugas
Pembukaan, pemeliharaan dan penutupan rekening	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menerima permohonan pembukaan/pengkinian data nasabah/penutupan rekening, serta pemberian/pencabutan fasilitas</li> <li>2. Memeriksa kelengkapan dan kebenaran pengisian formulir</li> <li>3. Mengadministrasikan data <i>customer service</i> dan pembukaan rekening.</li> <li>4. Menyerahkan bukti kepemilikan rekening, kartu yang terkait dengan rekening dan bilyet deposito kepada nasabah</li> </ol>
Pelayanan informasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan penjelasan/informasi kepada nasabah mengenai:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Produk dan jasa bank</li> <li>b. Cara pengisian formulir transaksi bank</li> </ol> </li> </ol>

	<p>c. Kurs transaksi, tingkat suku bunga yang berlaku hari ini serta biaya administrasi</p> <p>“<i>Cross Selling</i>” produk dan jasa bank.</p>
Pelayanan keluhan	<p>Menerima keluhan nasabah, mencatat/mengadministrasikan, meneruskan dan memonitor ke unit kerja terkait, serta menginformasikan penyelesaian kepada nasabah.</p>
Pelayanan administrasi	<p>1. Mengarahkan nasabah ke tempat yang sesuai dengan tujuannya.</p> <p>2. Melayani nasabah untuk :</p> <p>a. Pertanyaan saldo dan mutasi rekening.</p> <p>b. Pengembalian rekening koran, nota kredit, nota debit, buku cek/bilyet giro, SP deposito, <i>contuer</i>, cek, warkat tolakan kliring, surat keterangan penolakan dan tolakan inkaso.</p> <p>3. Melakukan pencetakan buku tabungan.</p> <p>Memproses permohonan/pencabutan</p>

	status blokir, stop bayar dan buku tabungan hilang.
Pekerjaan <i>administrative</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyiapkan dan mengelola buku tabungan</li> <li>2. Memonitor persediaan brosur dan slip transaksi.</li> </ol> <p>Menyimpan kartu yang terkait dengan rekening yang telah dicetak untuk diserahkan kepada nasabah.</p>
Pelayanan silusi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menggali kebutuhan nasabah/calon nasabah</li> <li>2. Memberikan informasi tentang solusi/layanan kebutuhan nasabah atau calon nasabah melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Memberikan informasi yang jelas dan tepat sesuai dengan kebutuhan nasabah</li> <li>b. Pemberian solusi produk/layanan bank yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.</li> </ol> </li> <li>3. Meneruskan kebutuhan kredit atau investasi kepada unit terkait dengan memastikan proses layanan nasabah</li> </ol>

	<p>berjalan dengan baik.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>4. Memproses permintaan produk/layanan sesuai dengan <i>service level</i> yang ada/janji kepada nasabah.</li><li>5. Meneruskan dan memastikan proses permintaan produk/layanan nasabah ke unit terkait dengan <i>service level</i> yang ada/janji kepada nasabah.</li><li>6. Melayani permintaan/keluhan nasabah dan aktif menginformasikan nasabah dan unit lain mengenai <i>update</i> statis/solusi.</li><li>7. Mencarikan <i>alternative</i> solusi atau melakukan eskalasi atas masalah yang belum bisa diselesaikan serta memastikan bahwa masalah tersebut ditindak lanjut sampai tuntas.</li></ol> <p>Membuat referensi dan konfirmasi saldo berdasarkan permohonan nasabah.</p>
--	---

Sumber : Bank Negara Indonesia (2020)

a) Tanggung jawab

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

Berikut adalah tanggung jawab petugas *customer service*:

1. Pengenalan nasabah
2. Pelayanan nasabah
3. Kerahasiaan bank dan nasabah
4. Kepatuhan terhadap peraturan perusahaan.

b) Wewenang *Customer Service*

Wewenang *customer service* adalah :

1. Melakukan penolakan permintaan pembukaan rekening apabila tidak memenuhi persyaratan dan prosedur yang telah ditetapkan oleh bank.
2. Melakukan penolakan permintaan buku bilyet giro atau cek apabila tidak memenuhi persyaratan
3. Melakukan penutupan rekening bank atas permintaan nasabah maupun karena sebab lainnya berdasarkan prosedur internal bank.
4. Melakukan pemblokiran rekening nasabah baik atas permintaan nasabah ataupun pihak lain yang berwenang.

3. *Teller*

a. Tugas *Teller*

- 1) Memproses/melaksanakan transaksi tunai dan nontunai termasuk warkat-warkat sesuai batas wewenangnya

- 2) Meyakini kebenaran dan keaslian uang tunai/bank notes dan warkat-warkat berharga
- 3) Meyakini kesesuaian jumlah fisik uang dengan warkat transaksi
- 4) Melaksanakan pembukaan dan validasi dengan benar
- 5) Menjamin kerahasiaan *password* milik sendiri dan tidak melakukan *sharing password* dengan pegawai lainnya
- 6) Menjaga keamanan, kebersihan dan ketertiban pemakaian terminal komputer
- 7) Melaksanakan penukaran uang seluruh ke cabang *coordinator/pooling cash*/Bank Indonesia
- 8) Menjaga keamanan dan kerahasiaan kartu specimen tanda tangan nasabah
- 9) Menjaga kerapian dan kebersihan *counter teller*
- 10) Menyediakan uang tunai pada ATM yang berada di bawah pengelolaan outlet
- 11) Melakukan verifikasi antara *voucher* dengan validasi dan laporan transaksi *teller*
- 12) Meyakini keaslian dan keabsahan *specimen* tanda tangan nasabah pada warkat bank form transaksi penarikan antar cabang
- 13) Memeriksa identitas nasabah dengan benar
- 14) Menjamin keamanan *box teller* dan kewenangan memegang kunci *box*
- 15) Melakukan verifikasi dan menandatangani warkat transaksi; dan

16) Melaksanakan pengambilan dan pengantaran uang ke cabang koordinator/*pooling cash*/nasabah.

b. Tanggung Jawab *Teller*

- 1) Melayani nasabah yang ingin menyetorkan, mengambil atau mentransfer uang dan lain-lain dengan teliti dan cepat
- 2) Menjaga kerahasiaan bank dan nasabah
- 3) Menjaga kebersihan dan kerapian ruang kerja
- 4) Menjaga keamanan alat-alat identitas *teller* yaitu *user ID*, *password*, anak kunci *cash box* dan laci; dan
- 5) Patuh terhadap peraturan perusahaan

c. Wewenang *Teller*

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

4. Petugas Layanan Kredit

Tugas pokok dan fungsi :

- a. Memberikan penjelasan kepada nasabah semua produk kredit dan hal yang berkaitan dengan kredit

- b. Memberikan pelayanan kepada debitur (baik debitur datang maupun lewat surat) dan memproses produk kredit retail meliputi: pelunasan, permintaan, rekening koran dan surat-surat yang berkaitan dengan kredit
- c. Melakukan usaha pemasaran atau penjualan produk kredit.

### **3.3. Orbitrase**

Berdasarkan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan, bank disebut sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Adapun kegiatan yang dijalankan oleh PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Kota Tasikmalaya menurut PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, yaitu menghimpun dana dan menyalurkan dana. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, seperti BNI Taplus, BNI Taplus Bisnis, BNI Tappa, BNI Taplus Muda, BNI Taplus Muda Co-Brand, BNI Taplus Anak, BNI Taplus Anak Co-Brand, BNI Tapenas, BNI Pandai, dan lain sebagainya. Sedangkan Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk dalam menyalurkan dana dari masyarakat dalam bentuk kredit, seperti BNI Griya, BNI Griya Multiguna, BNI Fleksi, BNI Fleksi Pensiun, BNI Instant, Kredit Modal Kerja, Kredit Investasi, Kredit Usaha Rakyat, dan BNI Wirausaha (BWU). BNI Wirausaha (BWU) merupakan kredit bagi anda pengusaha yang memerlukan kredit investasi maupun kredit modal kerja yang fleksibel untuk mengembangkan usaha anda.

1. Keunggulan BNI Wirausaha (BWU) :
  - a. Proses cepat dan persyaratan mudah.
  - b. Jangka waktu kredit lebih panjang hingga 10 tahun.
  - c. Suku bunga kompetitif.
  - d. Pembayaran angsuran fleksibel.
  - e. Batas kredit maksimal hingga Rp. 1 Milyar
  - f. Dapat *take over* kredit dari Bank lain
2. Persyaratan pengajuan BNI Wirausaha :
  - a. *Photocopy* KTP (Suami/Istri)
  - b. *Photocopy* Kartu Keluarga
  - c. *Photocopy* NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak)
  - d. *Photocopy* Surat/Buku Nikah
  - e. *Photocopy* SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan)/TDP (Tanda Daftar Perusahaan)/H O (*Hinderordonnantie*/Surat keterangan yang menyatakan tidak keberatan dan gangguan atas lokasi usaha)/Surat Keterangan Usaha
  - f. Surat Keterangan Taksiran Harga Tanah Bangunan Jaminan
  - g. *Photocopy* Dokumen Sertifikat dan IMB (Izin Mendirikan Bangunan) Jaminan
  - h. SPPT PBB (Surat Pemberitahuan Pajak Terutang PBB) dan Bukti Lunas Terakhir
  - i. *Photocopy* Buku Tabungan Rekening Koran 3 Bulan Terakhir
  - j. Pas foto Suami Istri ukuran 3x4 (1 lembar)

Kredit BNI Wirausaha yang diselenggarakan di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Kota Tasikmalaya dapat dimanfaatkan bagi pengusaha yang memerlukan kredit investasi maupun kredit modal kerja yang fleksibel untuk mengembangkan usaha, usaha kecil dengan fasilitas Rp. 50 juta hingga 1 Milyar. Kredit BNI Wirausaha (BWU) dengan suku bunga 11,5% efektif anuitas per tahun. BNI Wirausaha (BWU) diberikan untuk usaha perorangan ataupun badan hukum yang meliputi seluruh sektor ekonomi yang layak dibiayai. BNI Wirausaha (BWU) di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Kota Tasikmalaya ini kebanyakan yang mengajukan kredit BNI Wirausaha adalah yang berdomisili Tasikmalaya. Kredit BNI Wirausaha (BWU) ini jenis kredit beragunan yang mudah dan persyaratannya yang ringan.