

BAB III

GAMBARAN UMUM

3.1 Sejarah Singkat Perusahaan

3.1.1 Sejarah singkat PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk,

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 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.

Sejak berdirinya tahun 1946 hingga tahun 1988, BNI sudah menggunakan logo dengan akronim BNI (Bank Negara Indonesia) yang sekaligus menunjukkan tahun berdirinya 1946. Dengan menggunakan latar belakang berwarna merah dan huruf berwarna kuning, logo ini sangat terlihat sangat mencolok.



Gambar 3.1

Logo BNI tahun 1946-1989

Sumber : PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaparna-Tasikmalaya, 2019

Perubahan logo BNI terjadi pada tahun 1988 dengan merombak total semua bentuk desain dan warnanya. Jika sebelumnya dominan dengan warna merah dan kuning, logo baru BNI pada saat itu lebih dominan warna biru dan sedikit warna oranye. Obyek baru muncul dalam logo BNI, yakni sebuah kapal layar dengan aksentuasi warna oranye pada badan kapalnya. Logo ini lebih terlihat elegan jika dibanding sebelumnya.



Gambar 3.2

Logo BNI 46 tahun 1988-2004

Sumber : PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaparna-Tasikmalaya, 2019

Identitas baru BNI kembali diluncurkan kepada publik pada tahun 2004 lalu. Penyederhanaan logo sangat tampak dari berkurangnya berbagai elemen grafis yang ada pada desain sebelumnya.



Gambar 3.3

Logo Bank BNI yang berlaku sejak tahun 2004 hingga sekarang

Sumber : PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaparna-Tasikmalaya, 2019

Sebagaimana yang dikutip dari *indonesia.go.id*, desain ulang logo dimaksudkan untuk menciptakan suatu identitas yang tampak lebih segar, lebih modern, dinamis, serta menggambarkan posisi dan arah organisasi yang baru. Identitas tersebut merupakan ekspresi brand baru yang tersusun dari simbol 46 dan kata BNI yang selanjutnya dikombinasikan dalam suatu bentuk logo baru BNI.

Penggunaan Huruf

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.

Simbol 46

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.

Palet Warna

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 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.

3.1.2 Visi dan Misi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk,

1. Visi

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

2. Misi

Misi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk,

- 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 tempat 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

3.1.3 Budaya Kerja PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk,

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

1. Profesionalisme (*Professionalism*)

Visioner, kompeten dibidangnya, serta selalu mengembangkan diri dengan teknologi terkini sehingga menghasilkan kinerja terbaik

2. Integritas (*Integrity*)

Konsisten antara pikiran, perkataan dan tindakan sesuai dengan ketentuan perusahaan, kode etik profesi dan prinsip-prinsip yang terpuji.

3. Orientasi Pelanggan (*Customer Orientation*)

Seperangkat keyakinan atau falsafah bahwa kebutuhan dan kepuasan nasabah adalah prioritas bagi perusahaan.

4. Perbaikan Tiada Henti (*Continous improvement*)

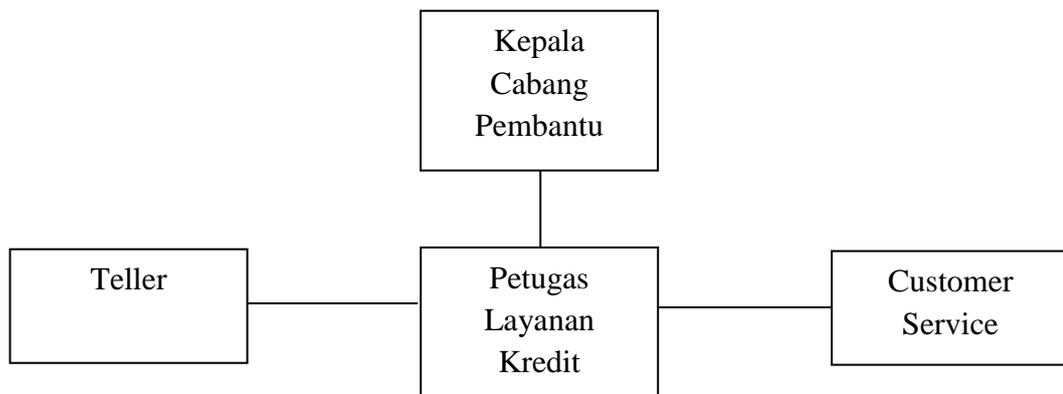
Usaha-usaha berkelanjutan yang dilakukan untuk mengembangkan dan memperbaiki produk, pelayanan, ataupun proses. Usaha-usaha tersebut bertujuan untuk mencari dan mendapatkan yang terbaik.

6 (Enam) Nilai Perilaku Utama Insan BNI

- a. Meningkatkan Kompetensi dan Memberikan Hasil Terbaik
- b. Jujur, Tulus dan Ikhlas
- c. Disiplin, Konsisten dan Bertanggungjawab
- d. Memberikan Layanan Terbaik Melalui Kemitraan yang Sinergis
- e. Senantiasa Melakukan Penyempurnaan
- f. Kreatif dan Inovatif

3.2 Struktur Organisasi

Adapun kerangka struktur organisasi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaparna-Tasikmalaya, sebagai berikut :



Gambar 3.4

Struktur organisasi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

Sumber : PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaparna-Tasikmalaya, 2019

Suatu organisasi untuk mencapai tujuannya, maka diperlukan uraian tugas yang jelas dan setiap pegawai/setiap pemegang posisi untuk mencapai tujuan organisasi. Berikut adalah uraian tugas beserta fungsi dan peran masing-masing unit pada Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Singaparna-Tasikmalaya yaitu :

1. Kepala Cabang Pembantu

Tugas pokok dan fungsi :

- a. Memimpin cabang disetiap wilayah kedudukannya dan bertindak atas nama direksi baik didalam maupun diluar pengadilan dalam hubungannya dengan pihak lain atau pihak ketiga di wilayah kerjanya dan berkaitan dengan usaha berdasarkan surat kuasa dan surat khusus dari direksi.
- b. Mengelola keuangan dan harta kekayaan Bank dan seluruh kegiatan kantor cabang berdasarkan prinsip-prinsip ketatalaksanaan yang sehat dan tertib administrasi sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang ditetapkan direksi.
- c. Pemeliharaan dan pengadaan perlengkapan dan peralatan kerja untuk menunjang operasional kantor cabang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- d. Pemeliharaan hubungan kedinasan dalam rangka kerjasama antara instansi pemerintah dan swasta ataupun lembaga perbankan dan non perbankan di wilayah kantor cabang untuk memperlancar kegiatan usaha Bank.
- e. Mengoptimalkan penggunaan tenaga kerja dan peralatan guna peningkatan motivasi kerja, keahlian dalam bidangnya dan hubungan yang baik dengan sesama karyawan sehingga tercapai kerja yang maksimal.

- f. Bertanggungjawab atas kebenaran penyusuna laporan keuangan secara berkala maupun *isential* dan laporan lainnya yang berhubungan dengan kantor cabang.
- g. Mengusahakan pengambilan kredit yang telah diterbitkan dengan cara yang dapat dipertanggungjawabkan.
- h. Mengadakan koordinasi dan pengawasan terhadap tugas-tugas yang diberikan kepada bawahan dengan mengadakan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas tersebut.

2. 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. *Teller*

Tugas pokok dan fungsi :

- a. Melayani semua transaksi tunai dan non tunai dari nasabah yang datang

- b. Menyelenggarakan aktivitas kas keliling
- c. Mencatat atau membuat daftar posisi kas setiap akhir hari periksa seluruh transaksi harian teller dan semua tiket serta dokumen lainnya yang dibuat pada seksi kas.

4. *Customer Service (CS)*

Tugas pokok, fungsi dan dasar-dasar *customer service* :

- a. Melakukan pelayanan yang prima kepada semua nasabah
- b. Melakukan semua pelayanan baik kepada nasabah yang datang langsung ke KCP BNI maupun telepon
- c. Melakukan admin nasabah baru
- d. Membantu nasabah untuk melakukan transaksi dengan benar seperti penjelasan persyaratan, prosedur transaksi, pengisian formulir, melakukan konfirmasi ke atau dari cabang lain tentang saldo.
- e. Menerima keluhan atau complain dari nasabah dan mengupayakan penyelesaian terbaik.

Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti seorang *customer*

service adalah :

- a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih

Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih artinya karyawan harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. Karyawan juga harus berpakaian rapi, bersih

tidak kumal, misalnya baju lengan panjang tidak boleh digulung. Pakaian yang digunakan harus memberikan kesan yang benar-benar memikat nasabah. Gunakan pakaian seragam jika karyawan diberikan pakaian sesuai waktu yang telah ditetapkan.

b. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum

Dalam melayani nasabah, karyawan tidak boleh ragu-ragu akan tetapi harus memiliki keyakinan dan percaya diri yang tinggi. Karyawan juga harus dapat bersikap akrab dengan nasabah, seolah-olah sudah kenal lama. Dalam melayani nasabah karyawan juga harus murah senyum dengan raut muka yang menarik hati.

c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama

Jika sudah kenal Pada saat nasabah datang karyawan harus segera menyapa lebih dulu dan kalau sudah pernah ketemu sebelumnya, usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya. Namun, jika belum kenal dapat menyapa dengan sebutan Bapak/Ibu, dan menanyakan apa yang dapat saya bantu.

d. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengar setiap pembicaraan

Usahakan pada saat melayani nasabah, karyawan dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap. Kemudian tunjukkan sikap menghormati tamu, tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan nasabahnya. Usahakan jangan menyuruh nasabah mengulang kembali pertanyaan atau keinginannya, karena terkesan kita tidak serius mendengarkan pembicaraannya.

e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar

Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar artinya dalam berkomunikasi dengan nasabah gunakan Bahasa Indonesia yang baik dan benar atau jika menggunakan bahasa lain seperti bahasa daerah atau bahasa asing gunakan secara benar pula. Hal ini dilakukan jika memang nasabah tidak mengerti Bahasa Indonesia. Suara yang digunakan harus jelas dalam arti mudah dipahami dan jangan gunakan istilah-istilah yang sulit dipahami oleh nasabah.

f. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya

Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya artinya dalam melayani nasabah jangan terlihat loyo, lesu atau kurang bersemangat. Tunjukkan pelayanan yang prima seolah-olah memang Anda sangat tertarik dengan keinginan dan kemauan nasabah. Kemampuan karyawan tentang pengetahuan akan produk dalam memberikan informasi ke nasabah benar-benar meyakinkan.

g. Jangan menyela atau memotong pembicaraan

Jangan menyela atau memotong pembicaraan artinya pada saat nasabah sedang berbicara usahakan jangan memotong atau menyela pembicaraan. Kemudian hindari kalimat yang bersifat teguran atau sindiran yang dapat menyinggung perasaan nasabah. Kalau terjadi sesuatu dengan nasabah usahakan jangan berdebat.

h. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan

Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan artinya setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan nasabah dengan argumen argumen yang masuk akal. Karyawan perusahaan juga harus mampu memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikannya.

i. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan

Dalam praktiknya, terkadang ada hal-hal yang tidak mampu atau tidak sanggup kita lakukan sendiri. Dalam hal ini jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, mintalah bantuan. Artinya, jika ada pertanyaan atau permasalahan yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan oleh karyawan yang bertugas, maka harus meminta bantuan kepada karyawan yang mampu menanganinya.

j. Bila belum sempat melayani, beritahukan kapan akan dilayani

Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani artinya jika pada saat tertentu karyawan sibuk dan tidak dapat melayani salah satu nasabah, beritahukan kepada nasabah kapan akan dilayani dengan simpatik.

3.3 Lokasi Perusahaan

PT.Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Pembantu
Singaparna Jl. Raya Timur No. 52 Tasikmalaya, Jawa Barat – 46411

3.4 Orbitrase

Customer service bagi suatu bank merupakan image bank dimata nasabah. Peranan *customer service* sangat penting dalam kegiatan operasional bank, diantaranya akan memberikan kepuasan pada nasabah yang mengarah kepada peningkatan pendapatan karena nasabah yang merasa senang dengan pelayanan dari *customer service* bahkan hingga merekomendasikan produk lain dari bank kepada nasabah.

Dari pelayanan yang telah di berikan *customer service* kepada nasabah dalam memberikan kepuasan maka *customer service* dapat mengukur kepuasan nasabah bersangkutan. Banyak kriteria yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam mengukur kepuasan nasabah, diantaranya banyak nya keluhan yang diajukan nasbah dalam satu periode tertentu, banyak nya transaksi yang dilakukan oleh nasabah, jumlah nasabah dalam satu periode tertentu apakah mengalami peningkatan atau justru sebaliknya mengalami penurunan, dsb.

Selain dapat mengukur kepuasan nasabah, *customer service* juga dapat memberikan manfaat pada perusahaan tempat mereka bekerja. Manfaat yang di berikan diantaranya memberikan suasana yang nyaman dan menyenangkan di kantor, mendapatkan komentar positif tentang perusahaan di mana pun ia berada bukan hanya karena berhasil memecahkan masalah yang dihadapi oleh nasabah tetapi interaksi positif yang dilakukan selama berkomunikasi dengan nasabah juga akan mendapatkan nilai positif dari mereka.

Adapun pelayanan yang dilakukan oleh *customer service* di bank BNI yaitu memberikan solusi pengelolaan transaksi pembayaran dari BNI yang memberikan kemudahan kepada nasabah Institusi/Perusahaan untuk melakukan penyelesaian atas kewajiban-kewajiban keuangannya secara tepat waktu dan akurat.

Kebutuhan atas laporan pembayaran kewajiban-kewajiban tersebut juga dapat diperoleh secara cepat dan *realtime*, sehingga nasabah akan langsung mendapatkan rekapitulasi atas laporan-laporan yang dibutuhkan.

Solusi ini sangat bermanfaat untuk kemudahan penyelesaian pembayaran kewajiban-kewajiban nasabah, baik yang bersifat *single* maupun massal (dengan jumlah volume transaksi yang besar)