

## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM**

#### **3.1 Gambaran Umum Perusahaan**

##### **3.1.1 Sejarah Singkat PT.Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Pembantu Singaparna Tasikmalaya**

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 pension.

### **3.1.2 Visi dan Misi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Pembantu Singapura Tasikmalaya**

1. Visi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, adalah:
  - a. Menjadi Lembaga Keuangan yang Unggul dalam Layanan dan Kinerja.
2. Misi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, adalah:
  - 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 Penjelasan Bentuk, Makna Logo PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Lantor Cabang Pembantu Singaparna Tasikmalaya**

PT Bank Negara Indonesia (persero) Tbk atau yang lebih dikenal dengan nama Bank BNI didirikan pada tanggal 5 Juli 1946 lalu dan menjadi bank pertama milik negara yang lahir setelah kemerdekaan Indonesia. Oeang Republik Indonesia (ORI) sebagai alat pembayaran resmi pertama yang dikeluarkan Pemerintah Indonesia pada tanggal 30 Oktober 1946 dicetak dan diedarkan oleh Bank Negara Indonesia

BNI sempat berfungsi sebagai bank sentral dan bank umum sebagaimana tertuang dalam Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 2/1946. Hingga akhirnya pada tahun 1955 bank ini beroperasi sebagai bank komersial.

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.



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

**Gambar 3.1**  
**Logo BNI tahun 1946-1989**

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.



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

**Gambar 3.2**  
**Logo BNI 46 tahun 1988-2004**

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.



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

**Gambar 3.3**  
**Logo Bank BNI yang berlaku sejak tahun 2004 hingga sekarang**

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.

a. 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.

b. 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.

c. 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.

### **3.1.4 Nilai – Nilai Budaya Perusahaan**

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

- a. 4 (Empat) Nilai Budaya kerja BNI
  1. Profesionalisme
  2. Integritas
  3. Orientasi Pelanggan
  4. Perbaikan Tiada Henti
- b. 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
  6. Kreatif dan Inovatif

### **3.2 Produk PT Bank Negara Indonesia PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Pembantu Singapura Tasikmalaya**

Produk PT Bank Negara Indonesia sebagai berikut :

- a. Dalam Bentuk Simpanan

1. BNI Taplus

Adalah produk tabungan BNI yang memberi nilai tambahan kepada nasabahnya berupa suku bunga yang progresif dengan tingkat bunga yang menarik, keikutsertaan dalam program

undian berhadiah, dan dapat memilih jenis Kartu Debit BNI Silver, Gold, atau Platinum.

## 2. BNI Taplus Bisnis

BNI Taplus Bisnis merupakan jenis tabungan yang diperuntukkan bagi pelaku usaha dengan beberapa fitur kemudahan dan fasilitas untuk menunjang kemudahan dalam berbisnis. Beberapa keunggulan produk ini, di antaranya info cash flow setiap akhir bulan, fasilitas notifikasi transaksi melalui SMS, rincian transaksi tercetak lengkap di buku tabungan, dan fasilitas *Sweep Account*.

## 3. BNI Tappa

BNI Tappa merupakan produk tabungan BNI yang diperuntukkan bagi pegawai suatu perusahaan yang menjalin kerja sama dengan BNI yang berfungsi sebagai tabungan atau kartu identitas pegawai. Salah satu fasilitas yang ada di produk ini, yaitu dapat digunakan untuk berbagai macam kebutuhan transaksi di seluruh jaringan BNI.

## 4. BNI Taplus Muda

BNI Taplus Muda merupakan produk tabungan BNI yang diperuntukkan bagi anak-anak muda berusia 15-25 tahun. Beberapa fasilitas yang ada di produk ini meliputi fasilitas e-banking, BNI CDM, BNI Cashless, dan layanan notifikasi via SMS.

#### 5. BNI Taplus Muda Co-Brand

Tabungan yang diberikan kepada para mahasiswa Perguruan Tinggi yang bekerjasama dengan BNI yang berfungsi untuk menampung keperluan pembayaran SPP dan atau lainnya.

#### 6. BNI Taplus Anak

Produk tabungan BNI yang diperuntukkan untuk anak-anak dengan usia <17 tahun. Beberapa manfaat memiliki tabungan ini adalah buku tabungan dan kartu akan tercetak nama anak, memberikan kesempatan kepada anak untuk belajar melakukan transaksi sendiri di ATM dan transaksi perbankan lain, serta orang tua masih bisa mengawasi transaksi rekening anak karena ada notifikasi SMS.

#### 7. BNI Taplus Anak Co-Brand

Produk tabungan dengan kartu desain khusus yang diberikan kepada para siswa dari sekolah yang bekerjasama dengan BNI dan bertujuan untuk mengedukasi anak belajar menabung, serta berfungsi sebagai Kartu Debit/ATM dan Kartu Identitas Siswa.

#### 8. BNI Tapenas

BNI Tapenas merupakan jenis tabungan untuk memudahkan perencanaan masa depan (simpanan berjangka untuk perencanaan keuangan). Keunggulannya, tersedia dalam mata uang rupiah dan dolar, bebas menentukan jangka waktu dari 2-18 tahun, bebas menentukan setoran bulanan mulai dari Rp100.000 - Rp5.000.000 (kelipatan Rp50.000) atau US\$20 - US\$500 (kelipatan US\$10).

#### 9. 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).

#### 10. BNI Haji

Sesuai dengan namanya, jenis tabungan BNI Haji diperuntukkan bagi calon nasabah untuk mempersiapkan dana haji. Beberapa manfaat dari tabungan ini di antaranya meringankan persiapan dana haji, membantu merencanakan dana haji, dan kemudahan penyetoran dana di seluruh jaringan BNI.

#### 11. BNI Dollar

Produk tabungan BNI dalam mata uang asing dengan nilai tukar yang lebih stabil dan aman. Keuntungannya suku bunga valas yang menarik, pilihan mata uang USD dan SGD, serta dana BNI Dollar dapat dijamin untuk mendapatkan kredit.

#### 12. BNI Simpanan Pelajar

Tabungan untuk siswa PAUD, TK, SD, SMP, dan SMA sederajat yang diterbitkan secara nasional di seluruh Indonesia. Beberapa

manfaatnya adalah mendorong anak untuk gemar menabung, memberikan edukasi tentang keuangan kepada anak sejak dini, dan melatih pengelolaan keuangan anak.

### 13. BNI Tabunganku

Tabunganku adalah produk simpanan BNI dengan persyaratan mudah dan ringan dengan setoran awal minimal Rp20.000.

### 14. BNI Simponi

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. Siapa pun Anda, bisa menjadi peserta BNI Simponi.

### 15. BNI Deposito

Simpanan berjangka dengan tingkat suku bunga yang kompetitif, dapat dijadikan jaminan kredit, dan tersedia dalam banyak mata uang (USD, JPY, GBP, SGD, HKD, EUR). Bunga dari BNI Deposito dapat ditransfer ke rekening tabungan giro atau menambah pokok simpanan.

## b. Dalam Bentuk Pinjaman

### 1. BNI Griya

Merupakan fasilitas pembiayaan konsumtif yang dapat digunakan untuk tujuan : Pembelian, Pembangunan/Renovasi, Top Up, Refinancing, atau Take Over properti berupa rumah tinggal, villa, apartemen, kondominium, rumah toko, rumah kantor, atau tanah

kaveling yang besarnya disesuaikan dengan kebutuhan pembiayaan dan kemampuan membayar kembali masing-masing pemohon.

2. BNI Griya Multiguna

Kredit yang diberikan kepada anggota masyarakat dengan agunan berupa properti siap huni dengan kepemilikan agunan atas nama pemohon atau pasangan pemohon (suami/istri) sepanjang tidak ada perjanjian pisah harta.

3. BNI Fleksi

Merupakan fasilitas Kredit Tanpa Agunan (KTA) yang diberikan kepada Pegawai Aktif yang mempunyai penghasilan tetap (fixed income), untuk keperluan konsumtif yang tidak bertentangan dengan peraturan maupun Undang-Undang yang berlaku.

4. BNI Instan

Fasilitas pinjaman yang dijamin dengan simpanan dalam bentuk Tabungan/Deposito/Giro yang diterbitkan oleh BNI atau yang dijamin dengan Obligasi Ritel Indonesia (ORI) yang dibeli nasabah di BNI atau Bank lain atau Perusahaan Sekuritas sebagai agen penjual dan disimpan di Sub Registry sesuai ketentuan.

5. BNI Fleksi Pensiun

Fasilitas kredit lunak (softloan) yang diberikan kepada Calon Pensiun dan Pensiunan yang mempunyai penghasilan tetap (fixed income), untuk keperluan konsumtif sepanjang tidak melanggar ketentuan internal dan eksternal yang berlaku.

c. Jasa - Jasa

1. BNI Transfer (Kiriman uang dalam negeri)

Suatu jasa Bank untuk pengiriman dana dari suatu cabang ke cabang lainnya atau ke Bank lain atas permintaan Nasabah untuk dibayarkan kepada penerima di cabang/Bank lain.

2. Kiriman Uang Internasional

Jasa layanan ini memfasilitasi pengiriman uang dari satu negara ke negara lain melalui sarana draft, SWIFT (SWIFT Code : BNINIDJA), TT/Kawat. Transfer ke luar negeri dilakukan dalam valuta asing yang mempunyai catatan kurs pada Bank Indonesia.

3. BNI *Safe Deposito Box*

Anda bisa menikmati waktu dengan tenang tanpa harus gelisah memikirkan barang berharga/dokumen Anda seperti perhiasan, logam mulia, saham, obligasi, surat berharga, sertifikat atau barang-barang Anda yang tidak ternilai harganya karena BNI menyediakan sarana *Safe Deposit Box (SDB)* dalam jangka waktu tertentu atau sesuai dengan permintaan pelanggan dengan keamanan dan perlindungan yang maksimal. Begitu amannya sehingga Anda pun merasa nyaman dan bebas dari rasa cemas.

4. BNI Multiguna Voucher

Rupiah *Travellers Cheque* sebagai pengganti uang tunai yang praktis bagi siapapun, terutama para wisatawan, pengusaha, pedagang dan profesional yang sering melakukan perjalanan ke luar kota.

#### 5. BNI Inkaso

BNI menyediakan layanan untuk menagih pembayaran atau surat/dokumen berharga kepada pihak ketiga di tempat/kota lain di dalam negeri. Layanan ini disebut Inkaso. Surat/dokumen berharga yang dapat diinkasokan adalah wesel/draft, cek bilyet giro, kuitansi, surat promes/akswep dan hadiah undian.

#### 6. BNI Surat Keterangan Bank

Pelayanan SKB (Surat Keterangan Bank) diberikan untuk Nasabah perorangan atau Badan Hukum. SKB yang berupa keterangan secara tertulis ini diberikan oleh Bank kepada Nasabahnya untuk satu macam keperluan dan bersifat tidak mengikat, tidak menjanjikan dan tidak memberikan jaminan.

#### 7. BNI *Travellers Cheque*

Penyediaan cek sebagai alat pembayaran yang sangat aman bagi nasabah yang melakukan perjalanan ke luar negeri. Penguangan TC atas dasar kurs beli yang berlaku pada bank setempat dengan cara yang sangat mudah. TC yang tersedia di cabang BNI adalah TC yang diterbitkan oleh koresponden luar negeri seperti Citibank (Citicorp) dan Thomas Cook.

#### 8. Uang Kertas Asing

Uang Kertas yang merupakan alat pembayaran yang sah dinegara penerbitnya. Uang kertas asing yang dapat diperjualbelikan adalah yang mempunyai catatan kurs resmi Bank Indonesia, misalnya Dollar

Amerika, Poundsterling Inggris, Deutsche Mark Jerman, French franc Perancis, Netherlands Gulden, Dollar Hong Kong, Ringgit Malaysia dan Dollar Singapura.

d. *Bancassurance*

1. *In Branch & Telemarketing*

Pemasaran produk asuransi yang dikembangkan dan dipertanggungjawabkan oleh perusahaan asuransi dan didistribusikan melalui jaringan Bank dalam hal ini melalui 447 outlet pemasaran di kantor - kantor cabang BNI dengan pemasar (*Bancassurance Specialist*) berasal dari perusahaan asuransi (dhi. PT. BNI Life Insurance).

2. Solusi Abadi Plus

Program Asuransi Jiwa yang memberikan Perlindungan Seumur Hidup atau sampai dengan usia 90 tahun dengan Masa Pembayaran Premi terbatas.

3. *Blife Plan Multipro*

*Life Plan MultiPro* tepat menjadi solusi bagi Anda yang ingin memenuhi berbagai kebutuhan individu dan keluarga, dengan menjamin ketersediaan dana di masa mendatang melalui pembayaran premi yang fleksibel.

4. *Blife Cashpro*

Sarana untuk memenuhi ketersediaan dana di masa mendatang dengan manfaat perlindungan asuransi.

5. Prima Proteksi

Asuransi Kecelakaan Diri yang akan memberikan santunan berupa santunan duka kepada Ahli Waris, Cacat Tetap Total, Santunan biaya medis dan biaya Rawat Inap karena Tertanggung mengalami kecelakaan.

6. Pro Maxima

Asuransi Kecelakaan Diri yang akan memberikan santunan berupa santunan duka kepada Ahli Waris, Santunan biaya pengobatan dan biaya medis karena Tertanggung mengalami kecelakaan.

7. Pro Medika

Asuransi Kesehatan yang akan memberikan santunan berupa penggantian biaya Rumah Sakit (harian) dan santunan tunai harian karena Tertanggung secara medis menjalani perawatan di Rumah Sakit.

8. *Blife Mediplus*

Asuransi Kesehatan yang akan memberikan santunan berupa santunan harian rawat inap dan penggantian biaya obat karena Tertanggung secara medis menjalani perawatan di Rumah Sakit, serta Santunan Duka.

9. Rencana Pintar

Asuransi Jiwa, Dwiguna memberikan manfaat tunai pada setiap tahapan pendidikan anak. Asuransi ini juga memberikan santunan duka apabila Tertanggung meninggal Dunia.

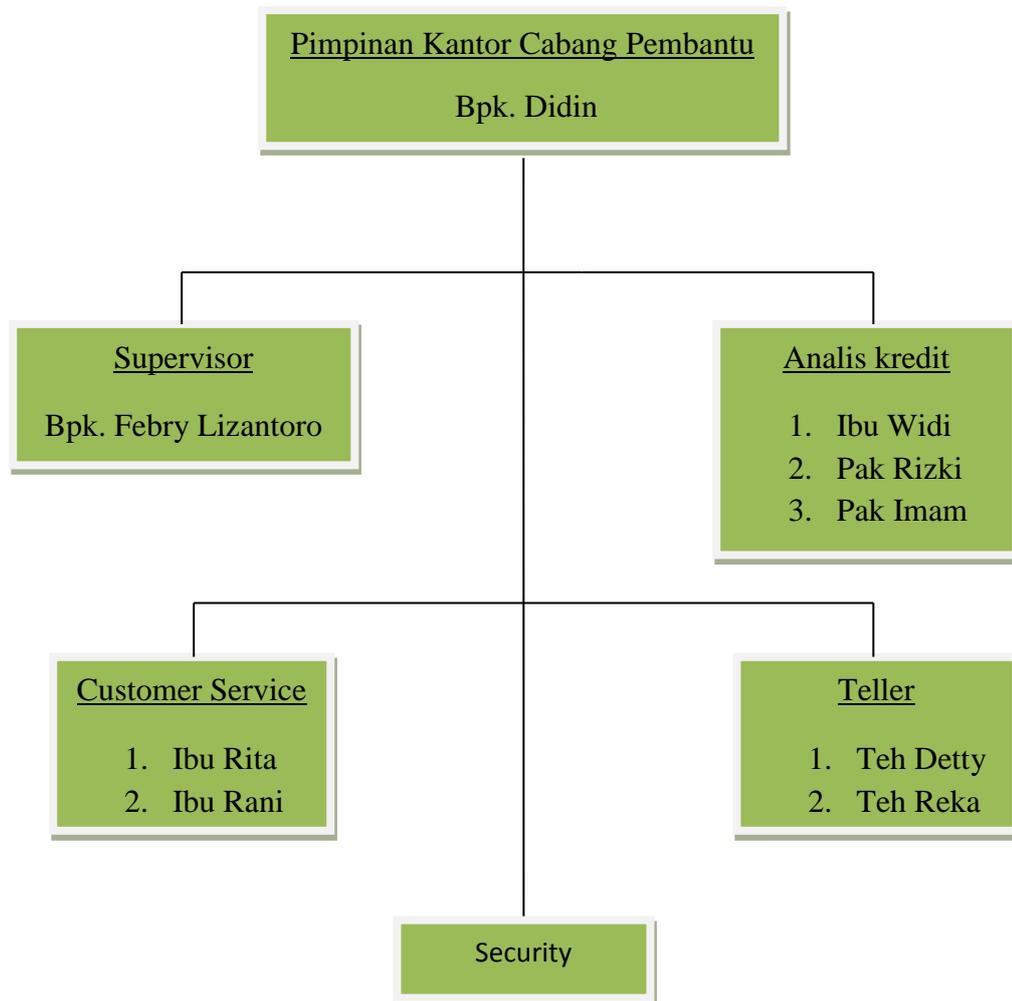
## 10. Rencana Sehat

Asuransi Jiwa, Dwiguna memberikan manfaat tunai pada setiap tahapan pendidikan anak. Asuransi ini juga memberikan santunan duka apabila Tertanggung meninggal Dunia.

### e. Lainnya

#### 1. Kredit

### **3.3 Struktur Organisasi di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Pembantu Singaparna Tasikmalaya**



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

**Gambar 3.4**  
**Struktur Organisasi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Pembantu Singaparna Tasikmalaya**

Dalam struktur organisasi PT. Bank Negara Indonesia tersebut dapat dijelaskan secara singkat tugas dan fungsi dan masing – masing bagian adalah sebagai berikut:

- 1 Pimpinan Bidang Pelayanan (Pimpinan Kantor cabang Pembantu)
  - a. Memberi dukungan kepada Pemimpin Cabang Utama dalam mengkoordinasikan dan mengendalikan kinerja operasional, penyedia informasi, dan pelayanan transaksi.
  - b. Mendukung dan bekerjasama dengan Pemimpin Cabang Utama dalam hal penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran, mengkoordinasi SDM dalam unit *front office*.
  - c. Melakukan koordinasi dengan segenap unit mengenai pemecahan permasalahan pelayanan di KCU dan KLN.
- 2 Supervisor
  - a. Menyampaikan kebijakan yang disampaikan oleh jabatan di atasnya kepada seluruh bawahan dan groupnya.
  - b. Mengatur kelompok kerja pada grup yang dipegangnya.
  - c. Memberikan tugas pada subordinatonya.
  - d. Membuat rencana jangka pendek untuk tugas yang telah ditetapkan oleh atasannya.
  - e. Mengontrol dan mengevaluasi kinerja bawahan.
  - f. Memberikan info pada manajemen mengenai kondisi bawahan, atau menjadi perantara antara pekerja dengan manajemen.
  - g. Menegakkan aturan yang telah di tentukan oleh perusahaan.
  - h. Mendisiplinkan bawahan/subordinate.
  - i. Memecahkan masalah sehari hari yang rutin.
  - j. Melaksanakan tugas, proyek, dan pekerjaan secara langsung.

- k. Memberikan training pada subordinate.
- l. Memimpin dan memotivasi subordinate atau bawahannya.

### 3 Analis Kredit

- a. Menganalisis data pinjaman dan pernyataan keuangan perorangan atau perusahaan, untuk menentukan tingkat resiko mereka, yang berkaitan dengan perpanjangan kredit atau peminjaman uang.
- b. Membuat perbandingan keuangan menggunakan program komputer, untuk mengevaluasi keadaan keuangan klien.
- c. Berkonsultasi dengan klien untuk memberikan solusi keluhan mereka, dan memeriksa transaksi keuangan dan kredit mereka.
- d. Menyiapkan laporan, yang isinya termasuk tingkat resiko yang berkaitan dengan perpanjangan kredit atau peminjaman uang.
- e. Membandingkan catatan likuiditas, profitabilitas, dan kredit suatu organisasi yang sedang dievaluasi, dengan organisasi serupa dalam industri dan lokasi geografis yang sama.

### 4 *Teller Service*

- 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, dan sebagainya).
- b. Jika ada nasabah maka harus bersikap ramah, memberi greeting (selamat pagi/siang/sore, mengucapkan terimakasih jika sudah selesai), memberi senyum di awal dan akhir pertemuan).

- c. Jika ada nasabah ingin setor/tarik tunai maka teller wajib menghitung uang, mengkonfirmasi jumlah uang kepada nasabah, melakukan perhitungan uang di depan nasabah.
- d. Melakukan pembayaran non tunai/tunai kepada nasabah yang bertransaksi non tunai/tunai di counter bank, dan melakukan update data transaksi disistem komputer bank.
- e. Setelah selesai proses setor/tarik tunai teller wajib memberikan slip kuitansi kepada nasabah dan mendatangiannya sebagai tanda tangan pengesahan.
- f. Bertanggung jawab terhadap kesesuaian antara jumlah kas di sistem dengan kas di terminalnya.

## 5 *Customer Service*

Fungsi *Customer Service* adalah seorang *customer service* harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan berbagai masalah – masalah yang dihadapi oleh pelanggan atau tamunya. Tugas *customer service* yaitu memberikan pelayanan yang prima dan membina hubungan baik dengan nasabah, klien atau pelanggan. Seorang *customer service* juga harus bertanggung jawab dari awal sampai akhir dari pelayanan tersebut.

*Customer service* juga harus berfungsi untuk :

- a. Penerima tamu, dalam hal ini seorang *customer 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, dan memakai bahasa yang mudah dimengerti klien.

- b. *Customer Service office*, artinya bahwa *customer service* yaitu yang dapat membina hubungan baik dengan klien/pelanggan. Sehingga merasa puas, senang, dan juga semakin percat. *Customer service* harus menyiapkan formulir ataupun brosur untuk tamu/klien, 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.

## 6 *Security*

Menyelenggarakan keamanan dan ketertiban dilingkungan kerja perusahaan khususnya pengamanan fisik.

Berikut ini adalah tugas dan tanggung jawab *security* yang bekerja dibank:

- a. Mengawasi seluruh wilayah bank mini 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 dan tindakan mencurigakan.
- d. Menanyakan keperluan nasabah dan memberikan nomor antrian kepada nasabah sesuai dengan keperluan nasabah.

- e. Memberikan petunjuk dan arahan dengan baik jika ada nasabah yang memerlukan pertanyaan dan informasi.

### **3.4 Orbitrase**

Pada saat ini semua perusahaan khususnya perusahaan dibidang perbankan bersaing sangat ketat. Setiap bank bersaing dalam mempublikasikan dan mempromosikan produk jasa dan pelayanannya kepada masyarakat, agar memperoleh simpati dengan standar layanan oleh bank tersebut. Sebab tidak mudah untuk mencari dan menarik nasabah, dengan banyaknya jumlah bank yang ada sert menawarkan berbagai keunggulan.

Peran *Customer Service* pada sebuah perusahaan khususnya perusahaan jasa perbankan. *Customer Service* diharapkan dapat berperan dalam pencapaian tujuan perusahaan melalui berbagai macam pelayanan yang diberikan, salah satunya adalah menjadi penghubung antara nasabah dengan bank, serta menjalin dan mempertahankan hubungan baik, sehingga dapat membatasi persoalan yang mungkin akan muncul diantara bank dan nasabah.