

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 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 BNI

1. Visi BNI

Menjadi Lembaga Keuangan yang Unggul dalam Layanan dan Kinerja

2. 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.

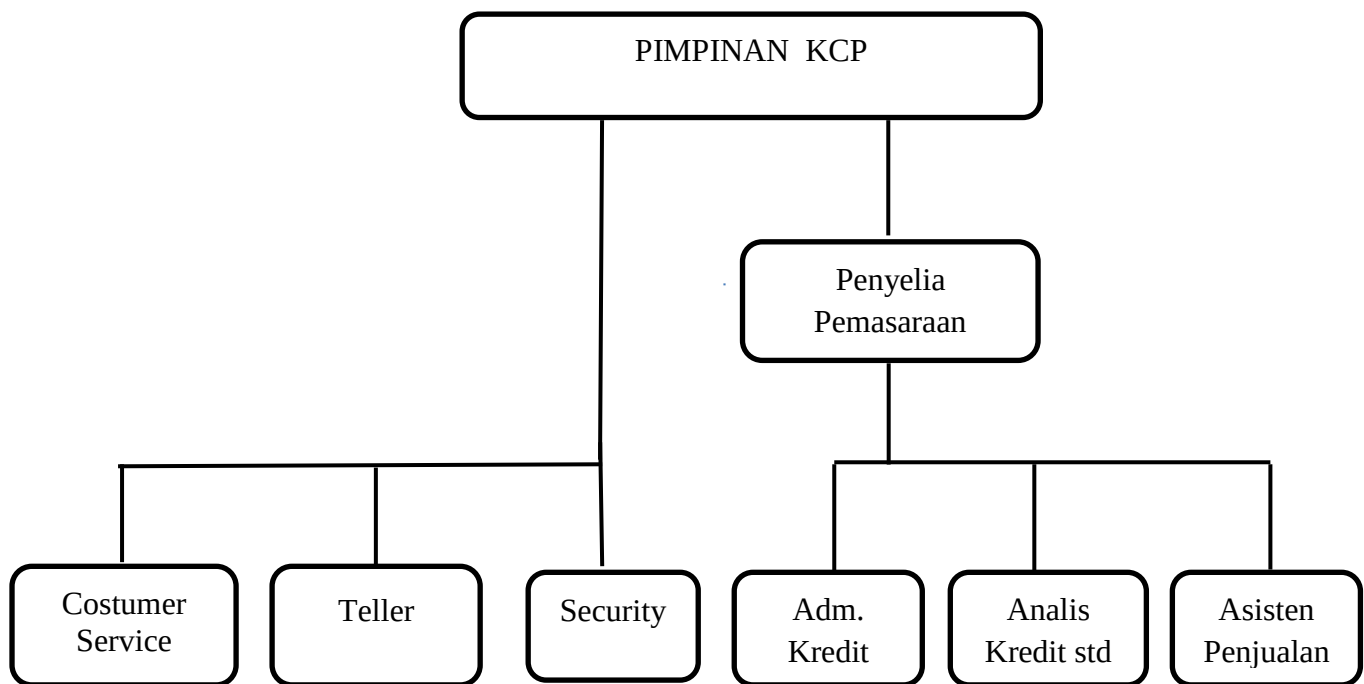
3.3 Budaya Perusahaan

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

1. 4 (Empat) Nilai Budaya Kerja BNI
 - 1) Profesionalisme
 - 2) Integritas
 - 3) Orientasi Pelanggan
 - 4) Perbaikan Tiada Henti
2. 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: Bank Negara Indonesia (BNI) KCP Ciawi

Gambar 3.1 Struktur Organisasi

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 di bank :

- 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.

5. Analis Kredit

Suatu kegiatan analisis/ penilaian berkas atau data dan juga berbagai aspek yang mendukung yang diajukan oleh pemohon kredit, sebagai dasar pertimbangan pengambilan keputusan apakah pemohon kredit tersebut diterima atau ditolak.

Tujuan analisis kredit yaitu untuk meneliti calon peminjam yang diajukan dan untuk menetapkan kadar risiko.

6. Administrasi Kredit

Salah satu system administrasi di bank yang dikhususkan dalam pelayanan pinjaman atau kredit terhadap nasabah atau debitur.

Berikut adalah tugas staff administrasi kredit bisa dikategorikan sebagai berikut :

- a) *Administrating*, yaitu pekerjaan yang berhubungan langsung dengan berbagai hal dalam pengurusan kredit. Misalnya, pengumpulan syarat-syarat perkreditan, persiapan dalam perjanjian kredit, pengikatan fiducia dan sebagainya.
- b) *Filling* adalah pencatatan, penggolongan dan penyimpanan file-file mengenai debitur dan dimiliki oleh debitur. File yang dimaksud bisa berupa file asli seperti sertifikat, file kerja atau file referensi.
- c) *Reforting* adalah pelaporan segala sesuatu yang berkaitan dengan kredit. Pelaporan ini bisa pada atasan sesuai dengan jalur komando dalam struktur, bisa juga dalam debitur berupa pelaporan tunggakan, pengiriman polis dan sebagainya.

7. Asisten Penjualan Dana

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.

3.5 Orbitrase

Terdapat banyak metode pembayaran untuk bertransaksi ke PT. Bank Negara Indonesia (persero) Tbk. KCP Ciawi Tasikmalaya salah satunya adalah melalui *virtual account*.

Virtual Account adalah nomor identifikasi pelanggan perusahaan yang dibuka oleh Bank atas permintaan perusahaan untuk selanjutnya diberikan oleh perusahaan kepada pelanggannya (perorangan maupun non perorangan) sebagai No Rekening Tujuan penerimaan (collection). Dimana setiap setoran atas keuntungan *Virtual Account*, sistem secara otomatis membuku ke Rekening Utama dengan mencantumkan Nomor dan Nama Rekening *Virtual*, *Virtual Account* tidak memiliki jumlah tagihan yang pasti (open payment).

Dan pada saat ini bukan pada PT. Bank Negara Indonesia (persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciawi, Cabang Tasikmalaya saja yang sudah menggunakannya tetapi bank lain juga sudah memakainya.

BNI sebagai mitra anda dalam mengembangkan usaha sangat memahami kebutuhan anda untuk bertransaksi secara efektif dan efisien. BNI memiliki fitur *Virtual Account* yang dapat memberikan solusi bagi perusahaan yang ingin mengidentifikasi arus kas masuk secara rinci dan akurat.

Dengan adanya fasilitas layanan *Virtual Account* maka manfaat yang didapat bagi pelanggan perusahaan adalah

- a. proses pembayaran transaksi menjadi mudah karena satu transaksi pelanggan akan mendapat satu nomor rekening *virtual account* unik yang sesuai dengan nominal transaksi yang diketahui sebelumnya.
- b. Selain itu jika telah melakukan pembayaran maka proses konfirmasi pembayaran akan berlangsung secara otomatis tanpa harus melakukan konfirmasi manual karena rekening hanya untuk pelanggan tersebut.
- c. Bagi perusahaan yang menerbitkan *Virtual Account* dana yang masuk ke rekening perusahaan langsung dapat dipakai karena pembayaran pelanggan secara real time langsung masuk ke rekening perusahaan.
- d. *Virtual Account* juga akan mempermudah dan mempercepat perusahaan untuk melakukan proses penyelesaian perbedaan melalui rekening koran elektronik yang di dalamnya tercantum nomor *virtual account* sebagai identitas transaksi pelanggan.

Adanya yang membedakan antara transfer uang manual dengan *virtual account*, diantaranya adalah pelanggan harus melakukan konfirmasi setelah pembayaran selesai dilakukan melalui transfer manual. Konfirmasi tersebut biasanya dilakukan dengan mengirimkan bukti transfer berupa struk atau *screen capture e-banking*.

Sementara melalui *virtual account*, pembeli tidak perlu repot melakukan konfirmasi pembayaran. Anda hanya perlu membayar sesuai nominal pada invoice tagihan ke nomor *virtual account* milik Anda. Selain itu, ketika membayar melalui manual transfer, Anda harus melakukan pembayaran menggunakan nomor rekening bank. Sedangkan jika menggunakan *virtual*

account, Anda harus menggunakan nomor VA yang berbeda-beda untuk setiap kali transaksi yang terjadi.