

BAB III

OBJEK PENELITIAN

A. Gambaran Perusahaan

3.1 Sejarah Singkat Bank Negara Indonesia (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 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.

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

1. Visi

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

2. Misi

- 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.

3.3 Nilai nilai budaya Perusahaan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk,

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
- 6. Kreatif dan Inovatif

3.4 Logo PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.,

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. 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

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.



Gambar 3.1

Logo BNI tahun 1946-1989

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

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 3.1

Logo BNI tahun 1988 - 2004

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

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 BNI yang berlaku sejak tahun 2004 hingga sekarang

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

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.

3.5 Produk PT. Bank Negara Indonesia

Sebagai salah satu bank besar di Indonesia, BNI telah berkembang menjadi bank dengan cabang dan kantor unit yang tersebar di seluruh Indonesia, termasuk di luar negeri, seperti Singapura, Jepang, Amerika Serikat, Inggris, Myanmar, dan Hong Kong. Demi memenuhi kebutuhan yang berbeda-beda dari setiap nasabah, BNI menyediakan beragam produk simpanan dan pinjaman dengan keunggulan masing-masing.

Berikut ini adalah daftar lengkap dari produk-produk simpanan BNI serta syarat dan biaya administrasinya.

1. BNI Taplus

Adalah produk tabungan BNI yang memberi nilai tambah 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. Berikut persyaratan dan biaya administrasinya.

Syarat :

- a. KTP/SIM/Paspor dan NPWP (Warga Negara Indonesia/WNI).
- b. Surat Keterangan Domisili (jika mendaftar di luar domisili).
- c. Paspor yang disertai KITAS/KIMS/KITAP/Referensi dan NPWP (Warga Negara Asing/WNA).

- d. Setoran awal Rp500.000 (Jabodetabek) dan Rp250.000 (luar Jabodetabek).
- e. Saldo minimal Rp150.000.

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 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.

Syarat :

Usia 15 sampai dengan di bawah 17 tahun, belum menikah dan belum memiliki identitas diri:

- a. Mengisi formulir pembukaan rekening yang turut ditandatangani orang tua atau wali.
- b. Melampirkan copy akta kelahiran/kartu pelajar/paspor.

- c. Melampirkan copy bukti identitas diri salah satu orang tua atau wali.
- d. Mengisi formulir *e-statement*.

Nasabah yang memiliki identitas diri usia 17-25 tahun atau 15-17 tahun yang sudah menikah

- a. Mengisi formulir pembukaan rekening.
- b. Membawa bukti asli identitas diri dan melampirkan *copy*-nya.
- c. Mengisi formulir data pemberi dana jika pekerjaan nasabah adalah mahasiswa atau pelajar atau ibu rumah tangga.
- d. Mengisi formulir *e-statement*.
- e. Mengisi form layanan SMS notifikasi (jika diperlukan).

4. 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.

Syarat :

- a. Tabungan pegawai diberikan kepada pegawai perusahaan yang mengadakan kerja sama dengan BNI yang telah ditetapkan di dalam perjanjian kerja sama (PKS).
- b. Melakukan setoran pertama untuk pembukaan rekening sesuai dengan PKS.
- c. Setoran selanjutnya minimal Rp5.000.
- d. Memelihara saldo minimum sesuai dengan PKS.

5. 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.

Syarat :

7. Tabungan pegawai diberikan kepada pegawai perusahaan yang mengadakan kerja sama dengan BNI yang telah ditetapkan di dalam perjanjian kerja sama (PKS).
8. Melakukan setoran pertama untuk pembukaan rekening sesuai dengan PKS.
9. Setoran selanjutnya minimal Rp5.000.
10. Memelihara saldo minimum sesuai dengan PKS.

6. BNI Tapma

BNI Taplus Mahasiswa merupakan tabungan yang khusus untuk mahasiswa perguruan tinggi yang bekerja sama dengan BNI, berfungsi sebagai keperluan untuk membayar SPP, dan lainnya. Dengan tabungan ini, nasabah atau mahasiswa akan memiliki kartu mahasiswa yang berfungsi sebagai kartu identitas untuk keperluan absensi, akses door, dan lain-lain.

Syarat :

- a. Tabungan mahasiswa diberikan kepada mahasiswa suatu universitas yang bekerja sama dengan BNI yang ditetapkan di dalam perjanjian kerja sama (PKS)
- b. Melakukan setoran awal untuk pembukaan rekening sesuai dengan PKS.
- c. Setoran selanjutnya minimal Rp5.000.
- d. Memelihara saldo minimum sesuai dengan PKS.

7. 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.

Syarat :

Pembukaan rekening BNI haji dilakukan di seluruh cabang BNI sesuai dengan domisili.

- a. Melampirkan fotokopi KTP atau identitas yang masih berlaku.
- b. Setoran awal minimum Rp500.000.
- c. Setoran selanjutnya minimum Rp5.000.

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).

Syarat :

- a. Warga Negara Indonesia (WNI).
- b. Usia minimal 17 tahun atau 65 tahun saat jatuh tempo.
- c. Memiliki identitas diri (KTP/SIM/paspor).
- d. Memiliki rekening afiliasi (BNI Taplus, BNI Taplus Bisnis Perorangan, atau BNI Giro Perorangan).
- e. Mengisi formulir aplikasi BNI Tapenas.

9. 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.

Syarat :

Anak

- a. Mengisi formulir aplikasi data nasabah (CIF) dan formulir pembukaan rekening.
- b. Melampirkan fotokopi akta kelahiran/kartu keluarga/paspor.
- c. Melampirkan fotokopi kartu keluarga (jika tidak tinggal serumah dengan orang tua).

- d. Setoran awal Rp100.000.
- e. Setoran selanjutnya Rp10.000.

Orang Tua

- a. Orang tua yang belum memiliki rekening di BNI dan mengisi form aplikasi data nasabah.
- b. Mengisi formulir persetujuan pembukaan rekening dan pelaksanaan transaksi.
- c. Melampirkan fotokopi identitas diri KTP/SIM/paspor orang tua

10. 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.

Syarat :

- 1. Sekolah harus memiliki kerja sama dengan BNI
- 2. Dokumen pembukaan rekening adalah NISN/NIS/NIK/Akta Kelahiran Siswa dan copy KTP orang tua siswa³.
- 3. Siswa mengisi form pembukaan rekening BNI

11. TabunganKu

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

Syarat :

- a. KTP/SIM/paspor.
- b. Setoran awal Rp20.000

12. BNI Giro

Produk tabungan dari BNI sebagai sarana transaksi giro. Beberapa kemudahan dari jenis tabungan ini, di antaranya penarikan dana giro dengan menggunakan buku cek dan perintah pembayaran lainnya dan fasilitas kliring antar wilayah.

Syarat :

- a. Memiliki KTP/SIM/Paspor (WNI).
- b. Memiliki kartu izin menetap permanen (WNA).
- c. Memiliki NPWP.
- d. Tidak termasuk dalam daftar hitam Bank Indonesia.
- e. Mengisi formulir aplikasi BNI Giro dan melakukan setoran awal.

13. 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.

Syarat :

- a. Memiliki identitas diri.
- b. Memiliki kartu izin menetap permanen untuk WNA.
- c. Mengisi formulir aplikasi BNI Dollar dan membayar setoran awal.

14. 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.

Syarat :

- a. Mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening.²
- b. Menunjukkan asli bukti identitas diri (KTP/SIM/Paspor) atau badan usaha atau hukum.
- c. Melakukan setoran pembukaan awal.

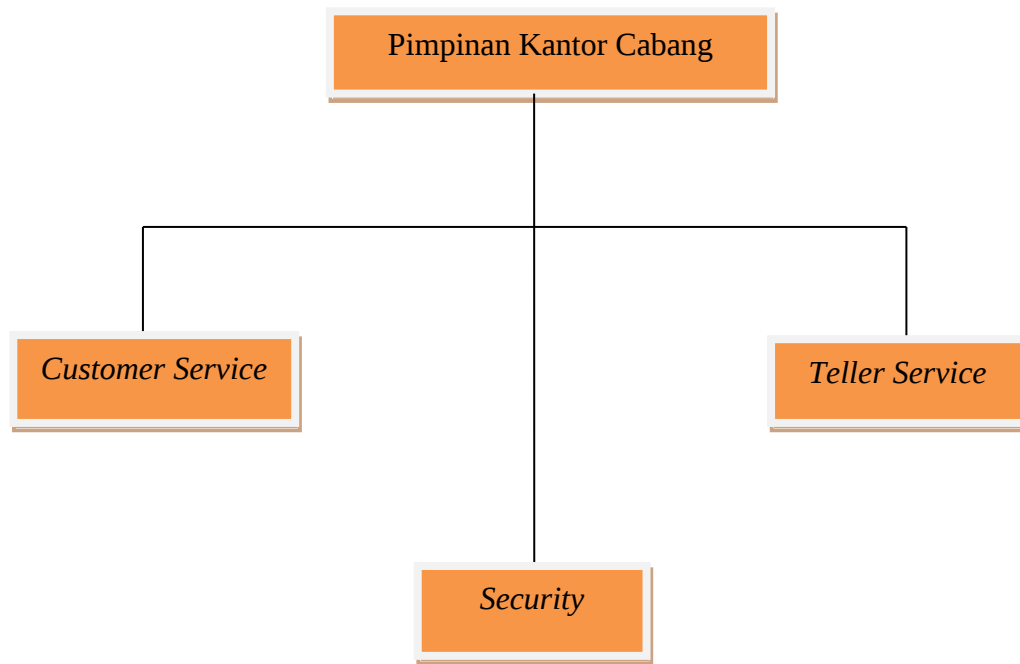
15. BNI Duo

Jenis produk tabungan BNI berupa simpanan berjangka dengan sistem perhitungan bunga berbunga. Beberapa manfaat dari produk ini, di antaranya suku bunga yang kompetitif dan dapat dijadikan sebagai jaminan kredit.

Syarat :

- a. Mengisi form aplikasi pembukaan rekening.
- b. Menunjukkan asli bukti identitas diri.
- c. Melakukan setoran untuk pembukaan rekening Rp20.000.000 atau USD 2.500.

3.6 Struktur Organisasi PT. BNI



Gambar 3.1

**Struktur Organisasi Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor
Cabang Pembantu Singapura**

Sumber : PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu
Singapura

Setiap organisasi untuk mencapai tujuannya, tentu memerlukan uraian tugas yang jelas beserta pemegang posisinya. Berikut adalah uraian tugas beserta fungsi dari masing masing bagian pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaparna :

8.) Pimpinan Kantor Cabang

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

- a. Memutuskan pemberian pembiayaan
- b. Mengawasi pemberian pembiayaan
- c. Memonitor setiap kelancaran portofolio pembiayaan dan bertanggung jawab kepada dewan direksi
- d. Mengkoordinasi *account officer* yang secara langsung berhadapan dengan debitur
- e. Membuat dan memutuskan suatu kebijakan pembiayaan

9.) *Customer Service*

Fungsi *Customer Service* adalah seseorang 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 samapai akhir dari pelayana tersebut.

Customer Service juga berfungsi untuk :

- a. Penerima tamu , dalam hal ini seorang *Customer Service* melayani pertanyaan pertanyaan yang diajukan tamu serta memberikan informasi yang diinginkan selengkapanya secara ramah, sopan, menarik dan menyenangkan. Hal ini 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 percaya. *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.

10.) Teller

1. Seorang teller yang baik harus datang tepat waktu sesuai jam masuk, memastikan semua perlengkapan berfungsi baik (alat penghitung uang, alat pengecek uang palsu, pulpun, dsb).
2. Jika ada nasabah maka harus bersikap ramah, member greeting (selamat pagi,siang,sore, mengucapkan terimakasih jika udah selesai), member senyum di awal dan di akhir pertemuan.

3. Jika ada masalah ingin setor/tarik tunai maka teller wajib menghitung uang, mengkonfirmasi jumlah uang kepada nasabah, melakukan perhitungan uang di depan nasabah.
4. Melakukan pembayaran non tunai/tunai kepada nasabah yang bertransaksi non tunai/tunai di counter bank, dan melakukan update dan transaksi di sistem komputer bank.
5. Setelah selesai proses setor/tarik tunai teller wajib memberikan slip kwitansi kepada nasabah dan menandatangani sebagai tanda tangan pengesahan.
6. Bertanggung jawab terhadap kesesuaian antara jumlah kas di sistem dengan kas di terminalnya.

11.) Security

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

Berikut ini adalah tugas dan tanggung jawab satpam yang bekerja di bank:

1. Mengawasi seluruh wilayah bank mulai dari radius lokasi bank sampai pintu masuk dan ruangan dalam bank.
2. Membuka pintu, menyambut dan member salam dengan ramah setiap nasabah yang akan masuk kedalam bank.
3. Memeriksa bawaan nasabah jika mencurigakan atau sikap atau tindak tanduk mencurigakan.

4. Menanyakan keperluan nasabah dan memberikan nomor antrian kepada nasabah sesuai dengan keperluan nasabah.
5. Memberikan petunjuk dan arahan dengan baik jika ada nasabah yang memerlukan pertanyaan dan informasi.

3.7 Orbitrase

Pelayanan nasabah/customer merupakan salah satu ujung tombak dalam menjual produknya. Banyak tidaknya jumlah nasabah serta volume pembelian nasabah sangat besar pengaruhnya dari cara kita melayani nasabah/customer tersebut.

Dari kondisi tersebut, timbul pertanyaan perusahaan mana saja yang harus memberikan pelayanan, siapa saja yang memberikan pelayanan dan bagaimana caranya melakukan pelayanan yang baik serta bagaimana etika pelayanan yang harus diberikan. Secara garis besar, yang memberikan pelayanan adalah seluruh perusahaan yang langsung berhubungan dengan nasabahnya seperti salah satunya yaitu perbankan. Kemudian yang memberikan pelayanan adalah seluruh karyawan yang terlibat dalam perusahaan, namun secara khusus adalah karyawan yang berhubungan langsung dengan nasabah seperti *Customer Service* dan Teller..

Hal yang tak kalah penting adalah menciptakan sistem pelayanan yang bisa berjalan secara otomatis, agar bisa dijalankan oleh semua orang yang terlibat dalam

pelayanan. Selain pekerjaan, perusahaan juga harus bisa mendelegasikan wewenang yang sesuai dengan lingkup kerja para *frontliner*.

Ini supaya *frontliner* bisa punya otoritas untuk bertindak, mengatasi kesulitan dalam berbagai situasi secara mandiri, plus mengambil keputusan dengan cepat mana kala diperlukan. *Frontliner* yang mampu mengambil keputusan sendiri sehingga memberikan solusi secara profesional, akan sangat mengangkat citra perusahaan di mata para pelanggannya. Dari sekian banyak industri perbankan yang ada, PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk atau BNI merupakan salah satu perusahaan yang mendapat perhatian masyarakat. *Frontliner* merupakan salah satu unit kerja yang ada pada Bank Negara Indonesia. Jenis posisi/jabatan yang dapat dikategorikan sebagai *frontliner* dalam sebuah bank diantaranya adalah seorang *Customer Service* dan *Teller*. Tugas seorang *Frontliner* secara umum adalah memberikan informasi dengan jelas dan lengkap kepada nasabah maupun calon nasabah dari suatu bank. Sedangkan fungsi dari *Frontliner* adalah menjadi garda depan dari suatu perbankan yang bersentuhan langsung dengan nasabah maupun calon nasabah, mencerminkan citra perusahaan, dan menjadi barisan depan dalam pelayanan pelanggan. Karena itu kemampuan meningkatkan pelayanan dimiliki oleh *Frontliner* dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Dari uraian tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan *Frontliner* dalam meningkatkan pelayanan nasabah yang ada di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Cabang Pembantu Singapura. Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Cabang Pembantu Singapura,

pada tanggal 04 Februari – 20 Maret 2019. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, studi pustaka dan observasi. Adapun responden dalam penelitian ini adalah nasabah dari BNI Cabang Pembantu Singaperbangsa. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa ternyata nasabah merasa puas terhadap pelayanan dari *Teller/Customer Service*, itu artinya nasabah menyadari bahwa pelayanan yang diberikan serta hubungan yang diciptakan oleh *Frontliner* melalui setiap komunikasi sangat baik sehingga pelayanan pun meningkat dan membuat nasabah merasa puas. Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka saran penulis untuk mempertahankan dan terus meningkatkan pelayanan, *Frontliner* harus lebih sering memberikan informasi-informasi terbaru mengenai setiap produk-produk dan layanan bank yang disediakan.