

BAB III

GAMBARAN UMUM

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah Singkat PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk (selanjutnya akan disebut dengan BNI atau “Bank”) , di Indonesia didirikan sebagai Bank Sentral dengan nama “Bank Negara Indonesia” berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No.2 Tahun 1946 tanggal 5 juli tahun 1946. Selanjutnya berdasarkan Undang-Undang No.17 Tahun 1968, BNI ditetapkan menjadi “Bank Negara Indonesia 1946”, dan statusnya menjadi Bank Umum Milik Negara (BUMN). Selanjutnya, Peran BNI sebagai Bank yang diberi mandate 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 Persero, dinyatakan dalam akta No.131, telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No.73 tanggal 11 september 1992 Tambahan 1A.

BNI merupakan Bank BUMN pertama yang menjadi perusahaan public setelah mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya pada tahun 1996. Untuk memperkuat struktur keuangan dan daya saingnya di tengah industry perbankan nasional.

BNI melakukan sejumlah aksi korporasi, antara lain proses rekapitulasi oleh Pemerintah tahun 1999, investasi saham Pemerintah di tahun 2007 dan penawaran umum saham terbatas di tahun 2010.

Untuk memenuhi kebutuhan UU 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 dihadapan 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 dimumkan 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.01-0776526 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 asset, 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 dan 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.

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

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang keuangan , Bank BNI memiliki visi dan misi sebagai berikut :

A. Visi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

Menjadi Lembaga Keuangan yang Unggul dalam Layanan dan Kinerja.

B. Misi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

- Memberikan layanan prima dan solusi yang bernilai tambah kepada seluruh nasabah dan selaku mitra pilihan utama.
- Meningkatkan nilai investasi yang unggul bagi Investor.
- Menciptakan kondisi terbaik bagi karyawan sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi.
- Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada lingkungan dan komunitas.
- Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola perusahaan yang baik.

3.1.3 Penjelasan Bentuk dan Makna Logo PT. Bank Negara Indonesia Tbk.



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

Gambar 3.1

Logo BNI 46 dari tahun ke tahun

a. Filosofi Logo

Identitas baru BNI merupakan hasil desain ulang 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 gtersusun dari symbol “46” dan kata BNI yang selanjutnya dikombinasikan dalam suatu bentuk logo baru BNI.

b. Huruf BNI

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 orisinal dan unik.

c. Simbol 46

Angka 46 merupakan simbolisasi tahun 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.

d. Palet Warna

Palet warna korporat telah disdai ulang, namun tetap mempertahankan warna korporat yang lama, yakni turquoise dan jingga. Warna turquoise yang digunakan pada logo baru ini lebih gelap dan kuat mencerminkan citra yang lebih stabil dan kokoh. Warna jingga yang baru lebih cerah dan kuat, mencerminkan citra lebih percaya diri dan tegar.

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 PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

Nilai budaya pada PT. Bank Negara Indonesia Tbk., sebagai berikut :

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.

3.1.5 Produk PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

Produk bank BNI 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, diantaranya info *cashflow* 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 kerjasama 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 *Cahless* 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* 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 dan kartu akan tercetak nama anak, memberikan kesempatan kepada anak untuk belajar melakukan transaksi sendiri di ATM dan transaksi perbankan lain, serta orangtua 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 sekoah 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 dollar, bebas menentukan jangka waktu dari 2-18 tahun, bebas menentukan setoran bulanan mulai dari Rp.100.000 - Rp.5.000.000 (kelipatan Rp.50.000) 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 industry 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 diantaranya meringankan persiapan dana haji, membantu merencanakan dana haji dan kemudahan penyetoran dana diseluruh jaringan BNI.

11. BNI *Dollar*

Produk tabungan BNI *Dollar* 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, SMP dan SMA sederajat yang diterbitkan secara nasional di seluruh Indonesia, dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik, dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini. Beberapa kelebihannya yaitu siswa dapat memiliki tabungan atas nama sendiri dan setoran awal ringan hanya Rp.5.000,- selanjutnya setoran minimal Rp.1.000,- .

13. BNI Deposito

BNI Deposito merupakan simpanan berjangka yang menjadikan simpanan nasabah aman dengan tingkat suku bunga yang menarik. Tabungan deposito ini juga dapat dijadikan sebagai jaminan kredit dan dijamin oleh Lembaga Penjaminan Simpanan (Syarat dan Ketentuan berlaku). Tersedia dalam pilihan mata uang *USD*, *JPY*, *GBP*, *SGD*, *HKD*, *EUR*, *AUD*. Jangka aktu dapat disesuaikan dengan pilihan 1, 3, 6, 12 dan 24 bulan.

14. BNI Tabunganku

Tabunganku adalah produk tabungan dari BNI untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Perbedaan dengan simpanan tabungan biasa adalah tidak mendapat kartu ATM dan transaksi penarikan tunai, setoran tunai dan pemindahbukuan hanya dapat dilakukan melalui teller di kantor cabang BNI.

15. BNI Simponi

BNI Simponi adalah layanan program pension yang diselenggarakan oleh Dana Pensiunan lembaga keuangan BNI (DPLK) sejak tahun 1994 berdasarkan UU No.11 Tahun 1992 tentang Dana Pensiun siapapun anda bisa menjadi peserta BNI Simponi.

16. Kartu Debit

BNI mempersembahkan berbagai Pilihan Kartu Debit BNI untuk kenyamanan dan keamanan transaksi nasabah mulai dari Kartu Debit BNI Silver, Kartu Debit BNI Gold dan Kartu Debit BNI Platinum dengan desain baru yang terinspirasi dari batik khas Indonesia. Syarat untuk mendapatka fasilitas Kartu Debit ini adalah calon nasabah harus membuka rekening tabungan Tabungan BNI Taplus, Taplus Bisnis dan Taplus Bisnis Non Perorangan.

17. Jasa-Jasa

a. *Safe Deposit Box*

Safe Deposit Box adalah fasilitas yang diberikan BNI dalam jangka waktu tertentu atau sesuai permintaan dan kebutuhan pelanggan dengan keamanan dan perlindungan yang maksimal.

b. BNI *Voucher* Multiguna

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

c. Inkaso

BNI menyediakan layanan untuk menagih pembayaran atau surat / dokumen berharga yang dapat diinkasokan adalah wesel/draft , cek bilyet giro, kuitansi, surat promes/akswep dan hadian undian.

d. BNI Surat keterangan Bank

Pelayanan SKB diberikan untuk nasabah perorangan atau Badan Hukum, SKB yang berupa keterangan secara tertulis ini diberikan oleh Bank kepada Naabahnya untuk satu macam keperluan dan bersifat tidak mengikat, tidak menjanjikan dan tidak memberikan jaminan.

e. Uang Kertas Asing

18. BNI *Life*

BNI *Life* adalah produk simpanan BNI di bidang asuransi jiwa yang memberikan perlindungan, BNI *Life* sendiri memiliki perusahaan yang berada di bawah naungan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk., yaitu PT. BNI *Life Insurance*. Tersedia jenis – jenis nya dapat dipilih berdasarkan kebutuhan calon nasabah seperti *In Branch & Telemarketing*, *Solusi Abadi Plus*, *B-Life MultiPro*, *B-Life Cash Pro*, *Prima Proteksi*, *Pro Maxima*, *Pro Medika*, *B-Life MedPlus*, *Rencana Pintar*, dan *Rencana Sehat*.

b. Dalam Bentuk Pinjaman :

1. BNI Griya

Fasilitas pembiayaan konsumtif yang dapat digunakan untuk tujuan pembelian, pembangunan/Renovasi, Top Up, Refinancing atau Take Over properti.

2. BNI Griya Multiguna

Kredit yang diberikan kepada anggota masyarakat dengan agunan berupa property siap huni dengan kepemilikan agunan atas nama pemohon atau pasangan pemohon sepanjang tidak ada perjanjian pisah harta.

3. BNI Fleksi

Fasilitas Kredit Tanpa Agunan (KTA) yang diberikan kepada pegawai aktif yang memiliki penghasilan tetap (*fixed income*) yang pembayaran gajinya (*payroll*) dilakukan melalui BNI.

4. BNI *Instant*

Kredit yang dijamin dengan Simpanan dalam bentuk Deposito/Giro/tabungan yang diterbitkan BNI atau yang dijamin dengan ORI yang dibeli Nasabah di BNI / bank lain/Perusahaan sekuritas.

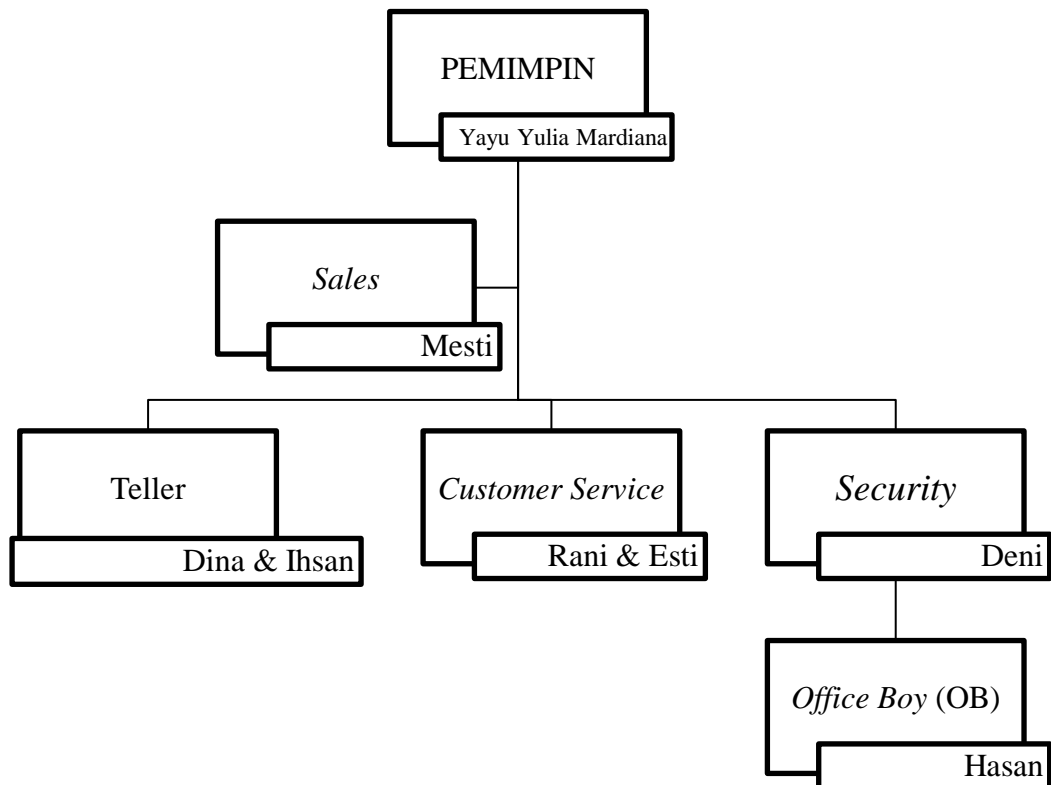
5. BNI Fleksi Pensiun

Fasilitas kredit ini khusus bagi calon pensiun dan pensiunan PT.TASPEN (Persero), PT.ASABRI (Persero) dan Institusi/Lembaga Pensiun Kerja Sama lainnya.

3.2 Pengertian Struktur Organisasi

Struktur organisasi menggambarkan kerangka dan susunan hubungan diantara fungsi, bagian atau posisi, juga menunjukkan hierarki organisasi dan struktur sebagai wadah untuk menjalankan wewenang, tanggung jawab dan sistem pelaporan terhadap atasan dan pada akhirnya memberikan stabilitas dan kontinuitas yang memungkinkan organisasi tetap hidup walaupun orang datang dan pergi serta pengkoordinasian hubungan dengan lingkungan.

3.2.1 Struktur Organisasi PT.Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.



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

Pembantu Unsil

Gambar 3.2

Struktur Organisasi PT.Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk., Kantor

Cabang Pembantu Unsil

3.2.2 Tugas dan Fungsi Jabatan

Berdasarkan struktur organisasi diatas, dapat diketahui tugas dan fungsi sesuai jabatan masing-masing, yaitu :

1. Pimpinan Kantor Cabang Pembantu :

- Mengawasi seluruh aktivitas operasional perbankan di Kantor Cabang Pembantu.
- Memimpin operasional pemasaran produk-produk di Bank Negara Indonesia.
- Mencari target pendanaan/sumber dana (*funding*)
- Mengkoordinir tim pemasaran yang berada di wilayah kerjanya untuk mencapai target yang ditetapkan.
- *Me-review Standar Operating Procedure (SOP)*

2. *Sales / Marketing / Pemasaran*

- Membuat schedule kegiatan atau jadwal kegiatan tim marketing.
- Memonitor atau memantau progress pekerjaan yang dilakukan oleh marketing.
- Bertanggung jawab dalam melaksanakan koordinasi dalam membina kerja sama tim yang solid.
- Bertanggung jawab dalam mencapai suatu target yang telah ditetapkan dan sesuai aturan.

3. *Customer Service*

- Melayani nasabah yang datang untuk kepentingan administrasi.
- Melayani dan menyelesaikan setiap keluhan/*complain* nasabah dengan cepat.

- Memberikan penjelasan secara singkat dan jelas kepada nasabah mengenai produk Bank BNI.

4. *Teller*

- Melayani transaksi di perbankan Kantor Cabang.
- Menerima modal awal untuk membuka transaksi.
- Mencocokkan jumlah modal awal secara fisik dengan yang tertulis di form.
- Membuka dan mengaktifkan system untuk operasional transaksi.
- Melakukan entry data ke dalam sistem.
- Menghitung total transaksi kas yang dilakukan hari itu.
- Menandatangani laporan harian kas.

5. *Satpam*

- Mengawasi seluruh wilayah bank mulai dari radius lokasi bank sampai dengan pintu masuk dan ruangan.
- Membuka pintu, menyambut dan memberi salam dengan ramah setiap nasabah yang akan masuk ke dalam bank.
- Memeriksa barang bawaan nasabah apabila ada tindak yang mencurigakan.
- Menanyakan keperluan nasabah dan mengambilkan nomor antrian sesuai dengan keperluan nasabah.
- Memberi petunjuk atau arahan dengan baik jika ada nasabah yang bertanya dan memerlukan informasi.

6. Office Boy

- Membersihkan ruangan sebelum aktivitas perbankan dimulai di pagi hari dan kembali membersihkan saat perbankan tutup.
- Mengecek ketersediaan produk perbankan yang dibutuhkan.

3.3 Orbitrase

Sebagai Lembaga Keuangan Bank yang sudah berdiri sejak tahun 1946, Bank BNI menawarkan berbagai produk-produk perbankan dengan penawaran bunga yang menarik. Hal tersebut sudah pasti berlaku di seluruh Kantor Cabang PT. Bank Negara Indonesia Tbk., karena ketentuan tersebut dibuat oleh Kantor Pusat Bank BNI.

PT. Bank Negara Indonesia Tbk., menghimpun dana dari masyarakat sebagai salah satu sumber dana, kemudian akan disalurkan kembali pada masyarakat dalam bentuk pinjaman atau kredit. Tidak hanya itu, jasa yang ditawarkan pun cukup banyak. Bahkan dengan didukungnya oleh teknologi, akses untuk transaksi semakin mudah dapat melalui *smartphone*, misalnya penggunaan *internet banking*.

Namun tidak selalu berjalan dengan baik, karena pasti ada kekurangan dalam pengoperasiannya, baik secara *personality* dari pihak nasabah maupun *server* yang sedang eror. Hal tersebut bisa menjadi salah satu keluhan nasabah dalam menggunakan jasa bank tersebut, maka dari itu karyawan sebuah bank

harus mampu melakukan *handling complaint* dalam memenuhi kebutuhan nasabah melalui pelayanan memuaskan atau bisa di sebut dengan *service excellent*.