

## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM**

#### **3.1 Sejarah Bank Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.**

Didirikan pada tanggal 5 Juli 1946, PT Bank Negara Indonesia (persero) Tbk atau BNI menjadi bank pertama milik negara yang lahir setelah kemerdekaan Indonesia. Lahir pada masa perjuangan kemerdekaan Republik Indonesia. BNI sempat berfungsi sebagai bank sentral dan bank bank umum sebagaimana tertuang dalam Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 2/1946.

Bank Negara Indonesia mempunyai alat pembayaran resmi pertama Oeang Republik Indonesia atau ORI pada tanggal 30 Oktober 1946 dicetak dan diedarkan oleh Bank Negara Indonesia. Pengusul dibentuknya sebuah Bank Sentral atau Bank Sirkulasi, serta sekaligus juga adalah sebagai pendiri dan Direktur Utama Bank Negara Indonesia yang pertama adalah Raden Mas (R.M.) Margono Djojohadikusumo.

Menyusul penunjukan De Javaneche Bank yang merupakan warisan dari Pemerintah Belanda sebagai bank sentral pada tahun 1949, Pemerintah membatasi peran BNI sebagai bank sentral. BNI lalu ditetapkan sebagai bank pembangunan dan diberikan hak untuk bertindak sebagai bank devisa pada tahun 1950 dengan akses langsung untuk transaksi luar negeri. Kantor cabang BNI pertama diluar negeri yang dibuka di Singapura.

Pada 1955, Peran Bank Negara Indonesia beralih menjadi bank pembangunan dan kemudian mendapat hak untuk bertindak sebagai bank devisa. Sejalan dengan penambahan modal pada tahun 1955, status Bank Negara Indonesia beralih menjadi bank umum dengan penetapan secara yuridis melalui Undang-Undang Darurat nomor 2 tahun 1955

Dengan adanya keinginan untuk melayani seluruh lapisan masyarakat dari Sabang sampai Merauke pada tahun 1960-an Bank Negara Indonesia memperkenalkan berbagai layanan perbankan seperti Bank Terapung, Bank Keliling, Bank Bocah dan Bank Sarinah. Tujuan utama dari pembentukan Bank Terapung adalah untuk melayani masyarakat yang tinggal di kepulauan seperti di Kepulauan Riau atau daerah yang sulit dijangkau dengan transportasi darat seperti Kalimantan. Selain itu juga meluncurkan Bank Keliling, yaitu jasa layanan perbankan di mobil keliling sebagai upaya proaktif untuk mendorong masyarakat menabung. Hal itu dilakukan Bank Negara Indonesia untuk mendukung perekonomian Indonesia semakin strategis.

Bank Negara Indonesia ditingkatkan ke Persero dengan nama PT Bank Negara Indonesia sesuai dengan UU No.17 Tahun 1968. Perubahan ini menjadikan Bank Negara Indonesia lebih dikenal dengan sebagai “ BNI 46 “. Kemudian karena ingin menggunakan nama panggilan yang lebih mudah diingat maka dirubah menjadi “ Bank BNI” bersamaan dengan perubahan identitas perusahaan tahun 1988. Tahun 1992, status hukum dan nama BNI berubah menjadi PT Bank Negara Indonesia ( Persero), sementara keputusan untuk menjadi perusahaan publik diwujudkan melalui penawaran saham perdana di

pasar modal pada tahun 1996 dan PT Bank Negara Indonesia (Persero), kini berubah menjadi PT Bank Negara Indonesia, Tbk. Kemampuan BNI untuk beradaptasi terhadap perubahan dan kemajuan lingkungan, sosial budaya serta teknologi dicerminkan melalui penyempurnaan identitas perusahaan yang berkelanjutan dari masa kemasa. Hal ini juga menegaskan dedikasi dan komitmen BNI terhadap perbaikan kualitas kinerja terus menerus.

Segmentasi nasabah telah dibidik BNI sejak awal dengan dirintisnya bank yang melayani khusus nasabah wanita yaitu Bank Sarinah dimana seluruh petugas bank adalah perempuan dan Bank Bocah yang memberikan edukasi kepada anak-anak agar memiliki kebiasaan menabung sejak dini. Pelayanan Bank Bocah dilakukan juga oleh anak-anak. Bahkan sejak 1963 BNI telah merintis layanan perbankan di perguruan tinggi saat membuka Kantor Kas Pembantu di Universitas Sumatera Utara (USU) di Medan. Saat ini BNI telah memiliki kantor layanan hampir di seluruh perguruan tinggi negeri maupun swasta terkemuka di Indonesia.

### **3.1.1 Identitas perusahaan Bank BNI**

Pada tahun 2004, identitas perusahaan yang diperbaharui mulai digunakan untuk menciptakan suatu identitas yang tampak lebih segar, lebih modern, lebih dinamis, serta menggambarkan prospek masa depan yang baik setelah keberhasilan mengarungi masa-masa yang sulit. Identitas tersebut merupakan perwujudan brand baru yang tersusun dari angka “46” dan huruf “BNI”. Kedua bagian tersebut selanjutnya dikombinasikan dalam suatu logo baru BNI.



a. Huruf BNI

Huruf BNI dibuat dalam nuansa *turquoise*, namun agak berbeda dengan sebelumnya. Hal ini untuk mencerminkan kekuatan, otoritas, kekukuhan dan keunikan dan citra yang lebih modern. Sedangkan huruf “ BNI “ dibuat secara khusus untuk menghasilkan struktur yang orisinal.

b. Angka “ 46 “

Merupakan simbolis kelahiran BNI. Angka “ 46 ” sekaligus mencerminkan kebanggaan sebagai warisan bank pertama di Republik Indonesia dalam logo ini, angka “ 46 “ diletakan secara diagonal dari kiri bawah ke kanan atas, menembus kotak warna jingga. Desain ini untuk menggambarkan BNI baru lebih modern.

c. Warna

Warna korporat telah di desain ulang namun tetap mempertahankan warna korporat yang lama yakni *turquoise* dan jingga. Warna *turquoise* digunakan pada logo baru ini lebih gelap, lebih kuat/tegas mencerminkan citra yang lebih stabil dan kokoh. Sementara warna jingga

yang baru lebih cerah dan kuat, mencerminkan citra yang 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 Bank BNI**

Setiap perusahaan memiliki visi dan misi agar tercapai apa yang diinginkan. Begitupula PT Bank Negara Indonesia (persero) sebagai salah satu lembaga perbankan di Indonesia memiliki visi dan misi yang jelas demi kepuasan nasabah.

#### **A. Visi Bank BNI**

Menjadi bank yang unggul, terkemuka, dan terdepan dalam layanan dan kinerja.

BNI berupaya menjadi bank yang “ unggul “ dalam bidang human kapital dan berkualitas, proses bisnis internal yang memberi nilai bagi nasabah melalui improvement dan inovasi melalui produk/jasa yang beragam dan terpadu, serta pengelolaan perbankan berkualitas dengan resiko terukur. “ Terkemuka “ adalah menjadi bank pilihan utama dengan kualitas layanan terbaik yang pada akhirnya akan menjadikan BNI “ terdepan “ dalam hal kinerja keuangan yang berkualitas

dibandingkan peers sehingga memberikan kualitas investasi yang memuaskan bagi pemangku kepentingan.

#### B. Misi Bank BNI

- 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 tanggungjawab terhadap lingkungan dan komunitas.
- Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan kata kelola perusahaan yang baik.

#### **3.1.3 Budaya Kerja Bank BNI**

Budaya kerja Bank BNI yang disebut dengan “PRINSIP 46” merupakan tuntutan perilaku insan BNI, terdiri dari 4 (empat) nilai budaya kerja yaitu :

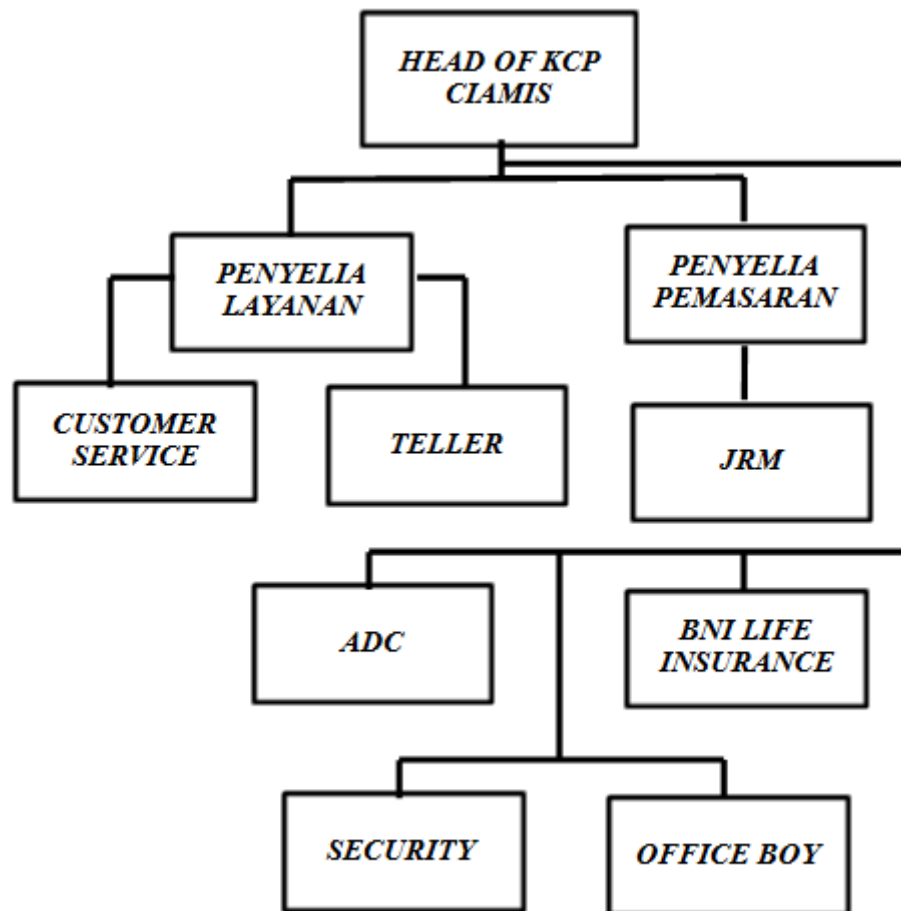
- a. Profesionalisme,
- b. Integritas,
- c. Orientasi pelanggan,
- d. Perbaikan tiada henti.

Selain itu terdapat 6 (enam) “ Nilai Perilaku Utama Insan BNI “, yaitu :

- a. Meningkatkan kompetensi dan memberikan hasil terbaik,
- b. Jujur, tulus, dan ikhlas,
- c. Disiplin, konsisten dan bertanggung jawab,
- d. Memberikan layanan terbaik melalui kemitraan yang sinergis,
- e. Senantiasa melakukan penyempurnaan,
- f. Kreatif dan inovatif.

### **3.2 Struktur Organisasi PT Bank Negara Indonesia (persero) Tbk.Kantor Cabang Pembantu Ciamis**

Setiap perusahaan pada umumnya mempunyai struktur organisasi. Untuk mengatur kegiatan-kegiatan dengan baik , manajer harus menentukan komposisi struktur organisasi. Dengan demikian struktur organisasi adalah pola formal tentang bagaimana orang dan pekerjaan dikelompokkan.



Sumber : Bank Negara Indonesia (BNI) KCP Ciamis

**Gambar 3.1**  
**Struktur Organisasi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. KCP Ciamis**

Dalam stuktur organisasi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciamis dapat dijelaskan wewenang dari tanggung jawab masing-masing bagian secara singkat adalah sebagai berikut :

1. Head of KCP Ciamis (Pemimpin KCP)

Tugas dan wewenang Pimpinan KCP :



- a. Mempersiapkan, mengusulkan, melakukan negoisasi, merivisi rencana kerja dan anggaran (RKA) dalam rangka mencapai target bisnis yang diterapkan,
- b. Membina dan mengkoordinasikan unit-iniit kerja bawahnya untuk mencapai target yang telah ditetapkan,
- c. Memfungsikan semua unit kerja dibawahannya dan pekerja binaanya melaksanakan tugas atau pekerjaan sesuai dengan strategi yang telah ditetapkan guna mewujudkan pelayanan yang sebaik baiknya bagi nasabahnya,
- d. Mengawasi semua bawahnya dan unit-unit kerja dibawahnya dalam rangka melaksanakan dan mencapai sasaran dari kerja yang telah ditetapkan,
- e. Melaksanakan kegiatan pemasaran dana, jasa serta kredit dalam rangka memperluas pangsa pasar, dan
- f. Berperan sebagai *Top Management* dalam skala unit dalam menjalankan koodinasinasi dengan unit organisasi yang berada di lingkungan area kerjanya.

## 2. *Customer Service*

Customer service adalah pelayan yang disediakan oleh bank untuk melayani dan memberikan kepuasan kepada nasabah. Merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang berada di front office yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa – jasa pelayanan dan produk – produk perbankan. Berikut adalah tugas, tanggung jawab dan wewenang customer service:

### A. Tugas Customer Service:

- a. Memberikan pelayanan terhadap nasabah mengenai pembukaan tabungan, giro. Deposito dan permohonan lainnya,
- b. Memberikan informasi tentang berbagai produk jasa,
- c. Menerima, melayani dan mengatasi keluhan nasabah sehubungan dengan ketidakpuasan atas pelayanan yang diberikan oleh bank,
- d. Memberikan informasi tentang saldo dan mutasi nasabah,
- e. Mendata kartu ATM ke dalam buku register,
- f. Memperkenalkan dan menawarkan produk, dan jasa yang ada sesuai keinginan dan kebutuhan nasabah,
- g. Mengadministrasikan daftar hitam Bank Indonesia dan daftar rehabilitasi nasabah serta file nasabah,
- h. Mengadministrasikan buku cek, bilyet giro dan buku tabungan, dan

- i. Mengadministrasikan resi permintaan dan mengembalian buku cek, bilyet giro, serta surat kuasa.

## B. Tanggung Jawab

Dalam menjalankan tugasnya seorang petugas customer service bertanggung jawab secara penuh untuk melayani nasabah sehingga nasabah merasa puas terhadap hasil kerja customer service. Berikut tanggung jawab petugas customer service:

1. Pengenalan nasabah,
2. Pelayanan nasabah,
3. Kerahasiaan bank dan nasabah, dan
4. Kepatuhan terhadap peraturan perusahaan.

## C. Wewenang

Wewenang petugas customer service adalah sebagai berikut:

1. Melakukan penolakan permintaan pembukaan rekening apabila tidak memenuhi persyaratan atau prosedur yang telah ditetapkan oleh bank,
2. Melakukan penolakan permintaan buku bilyet giro atau cek apabila tidak memenuhi persyaratan,
3. Melakukan penutupan rekening bank atas permintaan nasabah maupun karena sebab lainnya berdasarkan prosedur internal bank, dan

4. Melakukan pemblokiran rekening nasabah baik atas permintaan nasabah ataupun pihak lain yang berwenang.

### 3. *Teller*

Teller merupakan seorang petugas dari pihak bank yang berfungsi melayani nasabah dalam hal transaksi keuangan nasabah. Tugas, tanggung jawab dan wewenang Teller yaitu:

#### A. Tugas Teller

- a. Menerima setoran tabungan, deposito berjangka dan angsuran kredit,
- b. Membayar pencairan kredit, deposito berjangka dan kredit atas persetujuan Direksi,
- c. Menyetorkan uang setoran kredit, tabungan dan deposito ke bank,
- d. Mencatat transaksi penerimaan dan mengeluarkan kas dalam buku kas Teller Harian, dan
- e. Membayarkan pengeluaran kas atas biaya-biaya atau pembelian barang atas persetujuan *Head Marketing and Finance* atau Direksi.

#### B. Tanggung Jawab Teller

1. Melayani nasabah yang ingin menyertorkan, mengambil atau mentransfer uang dan lain – lain dengan teliti dan cepat,
2. Menjaga kerahasiaan bank dan nasabah,

3. Menjaga kebersihan dan kerapian ruang kerja,
4. Menjaga keamanan alat – alat identitas teller yaitu user ID, password, anak kunci cash box dan laci, dan
5. Patuh terhadap peraturan perusahaan.

#### B. Wewenang Teller

Wewenang Teller meliputi hal – hal berikut ini :

1. Menerima setoran baik tunai maupun nontunai dari nasabah untuk diproses sesuai permintaan nasabah,
2. Melakukan pembayaran atas transaksi yang dilakukan nasabah sesuai dengan prosedur dan kebijakan bank,
3. Memproses penukaran uang kecil dari nasabah, dan
4. Melakukan verifikasi terhadap nasabah dengan melakukan pengecekan pada dokumen dan formulir sesuai dengan kebijakan, sistem dan prosedur bank.

#### 4. Analisa Kredit Standar/ Junior Relationship Manager (JRM)

Tugas Analisa Kredit Standar/Junior Relationship Manager(JRM)

- a. Memonitor pemakaian fasilitas pinjaman debitur secara periodik dan konsisten,
- b. Memonitor jalanya usaha dan kelangsungan usaha debitur secara periodik dan konsisten, dan

- c. Menjaga komunikasi dengan debitur terutama yang usahanya sangat rentan dengan kondisi makro/mikro ekonomi, kebijakan pemerintah.

#### 5. Administrasi Kredit

Tugas Administrasi Kredit yaitu:

- a. Melakukan pengadministrasian dokumen-dokumen kredit atau memfile dokumen-dokumen kredit, dan
- b. Memelihara dokumen-dokumen seluruh debitur, memonitor kredit jatuh tempo (expired).

#### 6. Asurasni

Tugas Asurasni yaitu:

- a. Memberikan jaminan perlindungan dari resiko-resiko kerugian yang di derita satu pihak, dan
- b. Dasar bagi pihak bank untuk memberikan kredit karena bank memerlukan jaminan, perlindungan atas agunan yang diberikan oleh peminjam uang.

#### 7. Satpam

Tugas Satpam Bank yaitu:

- a. Membantu informasi transaksi di ATM,
- b. Mendatangi nasabah dan membantu bertransaksinya,

- c. Mengarahkan mobil ke tempat parkir yang kosong,
- d. Membukakan pintu ketika nasabah datang,
- e. Memberikan pertanyaan tentang tujuan nasabah,
- f. Menjelaskan tentang cara melakukan transaksi kemana tujuannya nasabah,
- g. Mengarahkan nasabah ketempat transaksinya,
- h. Menanyakan apa yang terjadi masalah nasabah,
- i. Mengarahkan kemana nasabah bisa menyelesaikan masalahnya,
- j. Memberikan nomor antrian kepada nasabah, dan
- k. Membantu mengingatkan nasabah ketika mendapat panggilan antrian.

### **3.3 Tata Letak Perusahaan**

PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciamis Jl .  
jendral Sudirman No 47 RT.01 RW. 01 Kec. Ciamis Kab. Ciamis Jawa Barat  
46211 Website: [www.bni.co.id](http://www.bni.co.id)

### 3.4. Orbitrase

Terdaapat banyak produk yang ditawarkan oleh PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciamis salah satunya yaitu Kredit BWU (BNI WIRAUSAHA). Kredit BWU adalah fasilitas kredit yang diberikan kepada pengusaha dalam sektor Ekonomi yang memerlukan modal untuk usahanya.

Kredit BWU (BNI Wirausaha) Bagi pengusaha yang memerlukan kredit investasi maupun kredit modal kerja yang fleksibel untuk mengembangkan usaha, usaha kecil dengan fasilitas kredit Rp 50 juta hingga Rp 1 Milyar. BNI Wirausaha mendukung usaha lewat pemberian kredit usaha produktif kepada perorangan maupun badan hukum, yang meliputi seluruh sektor ekonomi yang layak dibiayai.

Keunggulan dari BNI Wirausaha (BWU) adalah Proses cepat dan persyaratan mudah, Jangka waktu kredit lebih panjang hingga 10 tahun, Suku bunga kompetitif, Pembayaran angsuran fleksibel, Batas kredit maksimal hingga Rp 1 miliar, Dapat take over kredit dari Bank lain.

Kredit BWU ini sangat menguntungkan karna semakin banyak sektor ekonomi di indonesia yang menjadi Wirausaha khususnya UMKM atau Usaha Mikro Kecil dan Menengah

Untuk mengajukan Kredit BWU Adapun persyaratan sebagai berikut:

- a. Fotocopy KTP (suamii istri) yang masih berlaku,
- b. Fotocopy KK, Surat Nikah, NPWP,



- c. Fotocopy Izin Usaha : SIUP, TDP, HO atay Surat Keterangan Usaha,
- d. Fotocopy Jaminan (Sertifikat + IMB) bukti lunas PBB,
- e. Bukti SPPT/PBB, pembayaran listrik, PAM, dan telpon,
- f. Fotocopy 3x4 (suami istri) dan Focopy Rekening Koran 3 bulan terakhir.