

## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM**

#### **1.1 Sejarah Singkat BNI KCP Pangandaran**

PT Bank Negara Indonesia Berdiri pada tanggal 5 Juli 1946, PT Bank Negara Indonesia (persero) Tbk atau BNI di dirikan oleh *Margono Djojohadikusumo*, yang merupakan satu dari anggota BPUPKI 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 umum sebagaimana tertuang dalam Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 2/1946, sebelum akhir-nya beroperasi sebagai bank komersial sejak tahun 1955. Oeang Republik Indonesia atau ORI sebagai alat pembayaran resmi pertama yang dikeluarkan Pemerintah Indonesia pada tanggal 30 Oktober 1946 dicetak dan diedarkan oleh Bank Negara Indonesia.

Sesuai dengan UU No.17 Tahun 1968 sebagai bank umum dengan nama Bank Negara Indonesia 1946, BNI bertugas memperbaiki ekonomi rakyat dan berpartisipasi dalam pembangunan ekonomi nasional. BNI merupakan Bank BUMN pertama yang menjadi perusahaan publik setelah pada tahun 1996 mencatatkan saham-nya di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya. BNI juga melakukan sejumlah aksi korporasi 26 seperti proses rekapitulasi oleh pemerintah pada tahun 1999, divestasi saham di tahun 2007, dan penawaran umum saham terbatas pada 2010, hal tersebut dilakukan untuk memperkuat struktur keuangan dan daya saingnya di tengah industri perbankan nasional.

Sekarang, 60% saham BNI dimiliki oleh pemerintah Republik Indonesia, sedangkan 40% dimiliki oleh masyarakat. Saat ini BNI tercatat sebagai Bank Nasional terbesar ke-4 di Indonesia, hal ini dilihat dan dinilai dari total asset, total kredit, dan total dana pihak ketiga.

BNI menawarkan segala bentuk produk perbankan yang terbaik karena telah disesuaikan dengan kebutuhan nasabah, mulai dari anak-anak, remaja, dewasa dan hingga pensiun, bahkan pelaku usaha, dengan produk-nya yaitu berbagai jenis produk simpanan, fasilitas pinjaman (kredit) pada segmen korporasi, menengah, dan kecil. PT Bank Negara Indonesia (persero) Tbk merupakan pemain utama bisnis perdagangan internasional dan *international payment* dalam industry perbankan di Indonesia. BNI memiliki enam kantor cabang di luar negeri (KCLN) di pusat bisnis Internasional, yakni di Singapura, Hong Kong, Tokyo, Seoul, London, dan New York, serta satu sub branch di Osaka.

## **1.2 Visi dan Misi Perusahaan BNI KCP Pangandaran**

### **1. Visi**

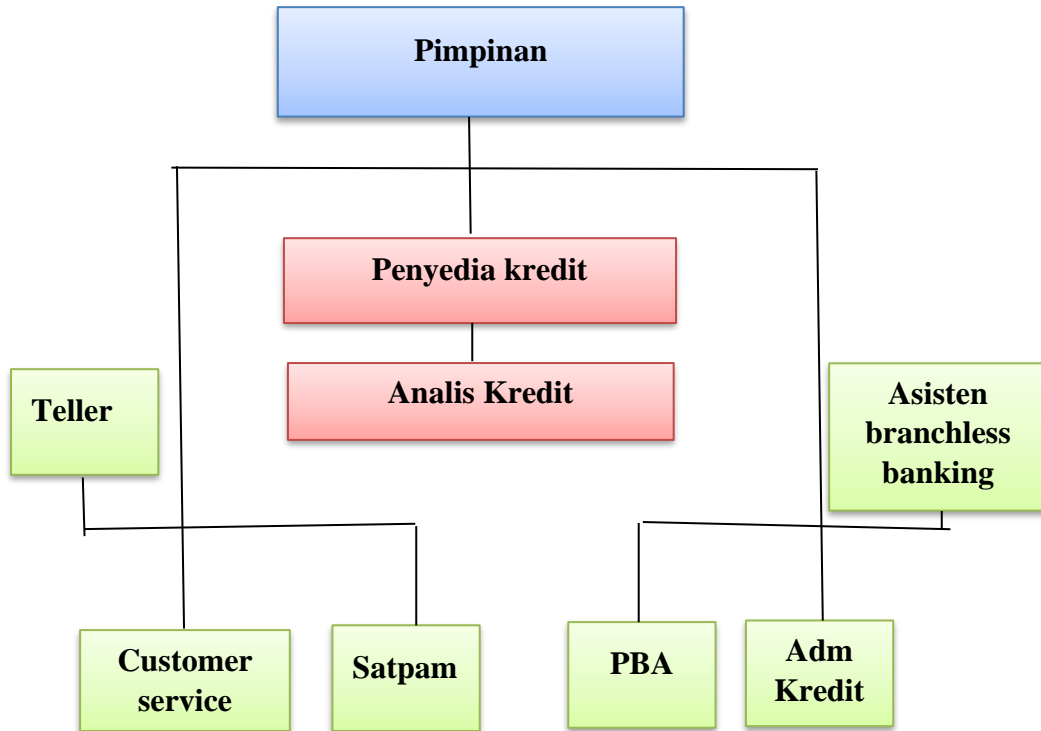
Menjadi lembaga keuangan yang unggul dalam layanan dan kinerja secara berkelanjutan.

### **2. Misi**

- a. Memberikan layanan prima dan solusi digital kepada seluruh Nasabah selaku Mitra bisnis pilihan utama.
- b. Memperkuat layanan internasional untuk mendukung kebutuhan Mitra Bisnis Global.
- c. Meningkatkan nilai investasi yang unggul bagi investor

- d. Menciptakan kondisi terbaik bagi karyawan sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi.
- e. Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada lingkungan dan masyarakat.
- f. Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan Tata kelola perusahaan yang baik bagi Industri.

### 1.3 Struktur Organisasi BNI KCP Pangandaran



*Sumber : PT Bank Negara Indonesia (persero) Tbk, Kantor Cabang Pembantu Pangandaran*

**Gambar 2.2**

**Struktur Organisasi Bank Negara Indonesia KCP Pangandaran**

#### ***1.4 Job Description***

Adapun deskripsi jabatan dari masing-masing bagian di Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Pangandaran :

##### **1. Pemimpin Kantor Cabang Pembantu**

Tugas pimpinan Kantor Cabang Pembantu Pangandaran adalah :

- Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur bidang pemasaran, perkreditan, dan jasa bank.
- Melakukan pemasaran, menganalisis dan mengelola calon nasabah/debitur Bank BNI sesuai kewenangan dan target yang telah ditentukan.
- Menyusun rencana bisnis untuk KCP dan memonitor pencapaiannya.
- Memeriksa laporan pengaduan nasabah
- Melaksanakan, mengkoordinir, mengawasi dan menyetujui sesuai kewenangannya, agar kualitas kegiatan oprasional KCP, berjalan sesuai standar.
- Melakukan evaluasi terhadap kualitas oprasional KCP, dan melaporkan kesesuaian pelaksanaan dengan rencana kerja.
- Pemeriksaan dan pengkajian ulang hasil analisis kredit atas permohonan fasilitas kredit.
- Memberikan keputusan kredit sesuai kewenangan
- Membimbing bawahan dalam memahami produk dan layanan bank.
- Membimbing dan mengatur bawahan dalam melaksanakan tugasnya dan memberikan pengarahan sesuai kebutuhan.

- Melaksanakan kepatuhan terhadap system prosedur, peraturan bank indonesia, serta peraturan perundang-undangan lainnya yang berlaku.
- Mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas pokok, fungsi, dan kegiatannya.

## **2. Penyedia kredit**

Tugas seorang penyedia kredit adalah sebagai berikut :

- Mengatur segala kegiatan penyelenggaraan dan pembiayaan kredit sector usaha yang produktif
- Memberi penjelasan mengenai syarat-syarat dan prosedur kredit kepada calon debitur.
- Meneliti syarat-syarat dan menganalisa laporan yang di sampaikan calon debitur tentang proyek usaha yang akan dibiayai sebagai dasar untuk menerima putusan dari pimpinan
- Melaksanakan administrasi lengkap untuk persiapan realitas kredit yang diberikan, sesuai kebijaksanaan atau putusan pimpinan.
- Menyenggarakan pembiasaan dan pengawasan terhadap nasabah peminjam baik yang tergolong lancar, kurang lancar, diragukan atau macet.
- Melaksanakan penagihan pengembalian kredit bagi kredit yang tergolong kurang lancar, diragukan atau macet.

## **3. Analisa Kredit**

Tugas seorang analisa kredit adalah sebagai berikut :

- Meneliti syarat-syarat yang diajukan debitur.

- Pemeriksaan dan penilaian ke tempat usaha debitur, proyek atau tempat lain yang ada kaitannya dengan usaha calon debitur, untuk memperoleh keyakinan bahwa usaha atau kegiatan debitur sesuai dengan laporannya
- Melaksanakan analisis administrasi buku catatan usaha atas usaha debitur, sehingga teruji kebenarannya, pengumpulan data, baik data intern maupun data ekstern lainnya secara sistematis dan aman.
- Penyampaian dokumen hasil analisa kepada Kepala Bagian Kredit untuk mendapat pertimbangan dan putusan mengenai kredit tersebut.

#### **4. Administrasi kredit**

Tugas seorang administrasi kredit adalah sebagai berikut :

- Menerima, meneliti dan mencatat setiap permohonan kredit sesuai dengan pasar sasaran, KRD dan KND guna menjamin pinjaman yang sehat, menghasilkan dan menguntungkan.
- Menyiapkan dan mengisi formulir pengawasan/koordinasi ADK atas setiap permohonan kredit dalam rangka monitoring penyelesaian pemberian kredit oleh pejabat kredit lini.
- Menyiapkan perjanjian kredit dibawah tangan.
- Menyiapkan instruksi pencairan kredit untuk melaksanakan putusan kredit.
- Memeriksa kelengkapan dan keabsahan dokumen kredit yang akan dicairkan.

#### **5. Teller**

Melayani nasabah yang ingin melakukan transaksi tunai dan non tunai sesuai dengan SOP Bank BNI.

- Melakukan balancing kas pada awal dan akhir hari dengan menyesuaikan antara nota-nota transaksi pembukaan dengan fisik uang yang ada.
- Melayani setoran pajak/penerimaan negara, Western Union, dan pelayanan jasa bank lainnya.
- Memeriksa keabsahan warkat atas permohonan transfer, setoran kliring dan jasa lainnya.
- Melayani transaksi penukaran valuta asing.
- Menghitung total transaksi kas serta membuat laporan harian kas yang dilakukan hari itu.
- Menerapkan aturan dan prosedur tentang Anti Money Laundering dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU-PPT) serta melaporkan kepada pejabat berwenang jika terdapat transaksi yang diduga sebagai praktek pencucian uang dan pendanaan terorisme.

## **6. Customer Service**

- Memberikan pelayanan kepada nasabah yang berkaitan dengan pembukaan rekening tabungan, giro, pembukaan deposito, permohonan nasabah yang lainnya. Disamping itu memberikan informasi se jelas mungkin mengenai berbagai produk dan jasa yang ingin diketahui dan diminati kepada nasabah atau calon nasabah.
- Menerima, melayani dan mengatasi permasalahan dan komplain yang disampaikan oleh nasabah sehubungan dengan ketidakpuasan atas pelayanan.



- Mengadministrasikan daftar hitam Bank Indonesia dan daftar rehabilitasi nasabah serta file nasabah.
- Mengadministrasikan resi permintaan dan pengembalian buku cek dan bilyet giro serta surat kuasa.
- Memberikan informasi tentang saldo dan mutasi nasabah.
- Mengadministrasikan buku cek, bilyet giro, dan buku tabungan.
- Memperkenalkan dan menawarkan produk dan jasa bank.

#### **7. Satpam/Security**

- Berikut ini adalah tugas Satpam di bank
- Mengawasi seluruh wilayah bank mulai dari radius lokasi bank sampai dengan pintu masuk dan ruangan dalam bank.
- Membuka pintu, menyambut dan memberi salam dengan ramah kepada setiap nasabah yang akan masuk ke dalam bank.
- Memeriksa bawaan nasabah jika sikap dan tindakannya terlihat mencurigakan.
- Menanyakan keperluan nasabah dan memberikan nomor antrian kepada nasabah sesuai dengan keperluan nasabah.
- Memberikan petunjuk dan arahan yang baik jika ada nasabah yang bertanya dan memerlukan informasi.
- Membantu mengingatkan nasabah ketika mendapat panggilan antrean.

#### **8. PBA (*Personal Banking Assisten*)**

PBA bertugas sebagai marketing dana pihak ketiga (*Marketing funding*) dan jasa perbankan, tugasnya adalah sebagai berikut :

- Mencari nasabah agar mau untuk menyimpan uang mereka di bank tersebut.
- Mempromosikan, memperkenalkan, dan memasarkan produk dan jasa dari bank tersebut untuk memperluas relasi bank itu sendiri.
- Menjalin hubungan baik dengan nasabah agar tetap menjadi nasabah bank tersebut.
- Mengajak nasabah untuk melakukan top up.
- Mengawasi dan memonitoring produk bank yang telah terjual.
- Mem-follow up produk-produk yang dibeli nasabah.
- Melaporkan segala aktifitas dan program yang telah dijalankan.
- Memberikan pendekatan secara rutin supaya nasabah akan tetap loyal.

#### **9. *Assistant Branchless Banking***

- Melakukan pemasaran Branchless Banking BNI.
- Melakukan site visit dan Due Diligence kepada calon Agen46.
- Menyampaikan usulan mengenai pengajuan menjadi Agen46 kepada Pemimpin Cabang.
- Mendaftarkan calon agen melalui aplikasi Manajemen Agen.
- Melengkapi marcomm untuk Agen

## **1.5 Produk-Produk BNI KCP Pangandaran**

### **1. Simpanan**

a. Bni taplus muda

BNI taplus muda merupakan produk tabungan yang diperuntukan bagi anak muda Indonesia mulai dari usia 17 tahun sampai dengan 35 tahun

b. Bni taplus bisnis

Bni taplus bisnis adalah produk tabungan yang diperuntukan bagi pelaku usaha, baik perorangan maupun non perorangan, yang dilengkapi dengan fitur dan fasilitas yang memberikan kemudahan dan fleksibilitas dalam mendukung transaksi bisnis.

c. Bni tappa

Merupakan tabungan yang diperuntukan bagi pegawai atau anggota suatu perusahaan atau lembaga atau asosiasi profesi yang menjalin kerjasama dengan bni yang berfungsi sebagai sarana tabungan, kartu identitas pegawai anggota.

d. Bni taplus anak

Bni taplus anak adalah: tabungan yang diperuntukan bagi anak usia 0 s/d 17 tahun

e. Bni tapenas

Rencanakan keuangan untuk keluarga anda sejak dini dengan bni tapenas (Tabungan Perencanaan Masadepan) yaitu simpanan

berjangka untuk membantu perencanaan keuangan anda untuk mewujudkan tujuan masadepan dengan lebih pasti dan aman.

f. 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).

## **2. Pinjaman**

a. Bni griya

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

b. Bni griya multiguna

BNI Griya Multiguna adalah 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 BNI Griya Multiguna adalah 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

c. Bni fleksi

Bni griya multiguna adalah kredit yang diberikan kepada anggota masyarakat dengan agunan berupa proferti siap huni dengan kepemilikan agunan atas nama pemohon atau pasangan pemohon (suami / istri) sepanjang tidak ada perjanjian psah harta

d. Bni instan

BNI Instan adalah kredit yang dijamin dengan Simpanan dalam bentuk Deposito/Giro/Tabungan yang diterbitkan BNI atau yang dijamin dengan Obligasi Pemerintah Indonesia yang bersifat Likuid (antara lain Obligasi Negara Ritel(ORI),Sukuk Ritel (SR), Fixed Rate (FR), Variabel Rate (VR), dll) kecuali Sukuk Tabungan (ST) dan Saving Bonds Retail (SBR) yang dibeli Nasabah di BNI/bank lain/perusahaan sekuritas sebagai agen penjual dan disimpan di *Sub Registry* sesuai ketentuan.

### **3. Kartu kredit**

Kami persembahkan Kartu Kredit BNI untuk beragam kegunaan yang dapat memberikan Anda kenyamanan lebih saat bertransaksi di seluruh dunia sebagai wujud apresiasi kami atas kesuksesan Anda

#### **4. Simulasi**

BNI Simponi adalah 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.

#### **1.6 Jenis dan Sumber Data**

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif deskriptif, yaitu data yang digunakan merupakan jenis data yang menguraikan beberapa pendapat, konsep atau teori yang menggambarkan masalah yang berkaitan dengan judul dari penelitian ini. Data kualitatif ini diperoleh dengan cara observasi, wawancara mendalam, dan studi pustaka.

Menurut Sutopo (2006:56) mengemukakan bahwa sumber data adalah tempat data diperoleh dengan menggunakan metode tertentu, baik berupa manusia, artefak, ataupun dokumen-dokumen tertentu. Sumber data yang digunakan untuk penelitian ini yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

1. Data primer adalah data yang diperoleh dan dikumpulkan penulis secara langsung dari sumber datanya, dan keterangan yang diperoleh merupakan

hasil dari wawancara mendalam dan observasi di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Pangandaran.

2. Data sekunder adalah sumber data yang digunakan sebagai data penunjang untuk melengkapi sumber data primer. Sumber data ini diperoleh secara tidak langsung melalui dokumen, makalah, yang berhubungan dengan judul penelitian.

### **1.7 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yang sesuai, yaitu sebagai berikut :

1. Wawancara mendalam (*In Depth Interview*) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara Tanya jawab sambil bertatap muka Antara pewawancara dengan responden atau orang yang di wawancarai, Peneliti mewawancarai Pimpinan Kantor Cabang Pembantu dan petugas *staff marketing* di Bank Negara Indonesia KCP Pangandaran selama kegiatan kerja lapangan untuk mendapat informasi perihal data-data yang dibutuhkan.
2. Participant Observer

Dalam tahapan observasi yang dilakukan secara langsung. Untuk melakukan Observasi yaitu melakukan pengamatan ditempat terhadap objek penelitian untuk di amati menggunakan pancaindra yang kemudian dikumpulkan dalam catatan atau alat rekam.

3. Studi pustaka Pada tahap ini penulis melakukan penelitian dengan cara menelaah Buku-Buku, Artikel, Brosur, Dan Sumber lainnya yang berkaitan dengan masalah penelitian.

### **1.8 Teknik Analisa Data**

Penelitian menggunakan metode Kualitatif Dekriptif, di mana data yang dianalisis menghasilkan kata-kata tertulis, baik dari hasil wawancara mendalam, studi pustaka, maupun Observasi. Data yang dianalisis yaitu berkaitan dengan prosedur penggunaan Aplikasi Mobile Banking dalam meningkatkan pelayanan perbankan pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, KCP Pangandaran. Berikut ini adalah teknik analisis data yang digunakan oleh penulis:

1. Reduksi Data

Dalam tahapan reduksi data ini yaitu membuat ringkasan, menelusuri tema, memfokuskan pada hal-hal yang penting

2. Penyajian Data

Dalam penyajian data ini dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Dengan men display kan data akan mempermudah untuk memahami apa yang terjadi

3. Penarikan Kesimpulan

Langkah ke tiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan. Diharapkan, penarikan kesimpulan yang dilakukan oleh peneliti mampu menjawab rumusan masalah yang telah di rumuskan yakni strategi pemasaran PT. Bank Negara Indonesia KCP pangandaran.



