BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Sejarah Perusahaan

1.1.1 Sejarah BNI

BNI didirikan pada tanggal 5 Juli 1946 oleh RM Margono Djojohadikoesomo, dipersiapkan menjadi Bank sirkulasi batau Bank Sentral, dan mengedarkan alat pembayaran resmi pertama Oeang Republik Indonesia (ORI). BNI merupakan bank pertama yang didirikan dan dimiliki oleh pemerintah Indonesia. Kantor pertama BNI yang kini menjadi Kantor Bank Indonesia, Jalan Senopati Yogyakarta.

BNI dipersiapakan menjadi Bank Sirkulasi atau Bank Sentral dan mengedarkan alat pembayaran resmi pertama Oeang Republik Indonesia (ORI). Peresmian Bank Negara Indonesia dilakukan oleh wakil Presiden Mohammad Hatta pada tanggal 17 Agustus 1946 digedung De Javasche Bank, Yogyakarta. Tambang emas Tjokotok adalah nasabah pertama Bank BNI.

Sejarah BNI tahun 1946 yaitu tanggal 5 Juli 1946 Bank Negara Indoensia didirikan dan dipersiapkan menjadi Bank Sirkulasi atau Bank Sentral yang bertanggung jawab menerbitkan dan mengelola mata uang RI. Beberapa bulan setelah pendiriannya, Bank Negara Indonesia mulai mengedarkan alat pembayaran resmi Pertama Oeang Republik Indonesia (ORI).

Sejarah BNI tahun 1955 yaitu dengan ditetapkannya De Javasche Bank sebagai Bank Sentral, peran Bank BNI beralih menjadi pembangunan dan kemudian hak untuk bertindak sebagai bank devisa. Sejalan dengan penambahan

modal pada tahun 1955, status Bank BNI beralih menjadi Bank Umum dengan penetapan secara yuridis melalui Undang-Undang Darurat No 2 tahun 1955. Ditahun yang sama, BNI membuka cabang pertama nya diluar negeri yaitu di Singapura.

Gambar 1.1

Kantor BNI Pertama di Jl. Senopati No. 4 Yogyakarta tahun 1946



Sumber : Arsip Perusahaan PT. BNI Tbk Cabang PTB 2013

Sejarah BNI tahun 1960 yaitu BNI mencanangkan beberapa langkah kebijakan menggalang dana masyarakat melalui Bank Terapung, Bank Terbang, Bank Keliling, Bank Bocah, Bank Wanita dan Bank Buruh.

Sejarah BNI tahun 1968 yaitu setelah sempat mengalami penggabungan dengan beberapa Bank Umum lainnya dalam wadah Bank Tunggal tahun 1968, fungsi dan nama perbankan dikembalikan seperti semula. Status Bank Negara

Indonesia beralih menjadi Bank Komersial milik pemerintah. Nama resminya diubah menjadi "Bank Negara Indonesia 1946".

Menyusul penunjukan *De Javsche Bank* yang merupakan warisan dari Pemerintah Belanda sebagai Bank Sentral pada tahun 1949, Pemerintah membatasi peranan Bank Negara Indonesia sebagai bank sirkulasi atau bank sentral. Bank Negara Indonesia lalu ditetapkan sebagai bank pembangunan, dan kemudian diberikan hak untuk bertindak sebagai bank devisa, dengan akses langsung untuk transaksi luar negeri.

Sehubungan dengan penambahan modal pada tahun 1955, status Bank Negara Indonesia diubah menjadi bank komersial milik pemerintah. Perubahan ini melandasi pelayanan yang lebih baik dan tuas bagi sektor usaha nasional. Sejalan dengan keputusan penggunaan tahun pendirian sebagai bagian dari identitas perusahaan, nama Bank Negara Indonesia 1946 resmi digunakan mulai akhir tahun 1968. Perubahan ini menjadikan Bank Negara Indonesia lebih dikenal sebagai 'BNI 46'.

Penggunaan nama panggilan yang lebih mudah diingat - 'Bank BNI' - ditetapkan bersamaan dengan perubahaan 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. Kemampuan BNI untuk beradaptasi terhadap perubahan dan kemajuan lingkungan, sosial-budaya serta teknologi dicerminkan melalui penyempurnaan identitas perusahaan

yang berkelanjutan dari masa ke masa. Hal ini juga menegaskan dedikasi dan komitmen BNI terhadap perbaikan kualitas kinerja secara terus-menerus.

Pada tahun 2004, identitas perusahaan yang diperbaharui mulai digunakan untuk menggambarkan prospek masa depan yang lebih baik, setelah keberhasilan mengarungi masa-masa yang sulit. Sebutan 'Bank BNI' dipersingkat menjadi 'BNI', sedangkan tahun pendirian - '46' - digunakan dalam logo perusahaan untuk meneguhkan kebanggaan sebagai bank nasional pertama yang lahir pada era Negara Kesatuan Republik Indonesia. Berangkat dari semangat perjuangan yang berakar pada sejarahnya, BNI bertekad untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi negeri, serta senantiasa menjadi kebanggaan negara.

Sejak dilakukannya pemetaan arah perjalanan yang baru di tahun 2004, BNI mengalami perubahan-perubahan besar, yang didorong oleh kesadaran akan jati diri, semangat serta harapan baru yang timbul di lingkungan BNI bersama belasan ribu orang karyawannya.

Proses transformasi yang tengah berlangsung di BNI menyentuh setiap relung kesadaran kolektif serta budaya perusahaan dan membawanya ke arah satu tujuan bersama. Melalui transformasi ini, BNI terus bergerak untuk menjadi sebuah anchor bank nasional yang merupakan kebanggaan bangsa di jajaran terdepan industri perbankan dengan pemahaman intuitif akan kebutuhan pasar yang kompetitif dan dinamis.

Sebuah semangat kebersamaan yang baru kini sangat terasa di antara sebagian besar dari 18.603 orang karyawan BNI. Setelah melalui restrukturisasi, revitalisasi dan reposisi, semangat baru tersebut secara kolektif mewakili

komitmen BNI untuk merebut kembali status sebagai bank utama di negeri ini sebagai *anchor bank* yang kokoh dan andal di jajaran terdepan industri perbankan, yang menjadi kebanggaan seluruh karyawan dan *stakeholder* lainnya.

Semangat yang lahir dari warisan sejarah yang kental dan membanggakan sepanjang lebih dari setengah abad sejak kemerdekaan Indonesia, terus tumbuh bersama arah dan tekad baru yang telah dicanangkan BNI ke masa mendatang.

Dengan keunggulan pengalaman, keterampilan, persepsi, inovasi dan sekaligus kecermatan dalam melangkah, BNI kini merupakan salah satu perusahaan yang terkemuka di Indonesia.

Tahun 2004 ditandai dengan tekad dan komitmen seluruh personil BNI untuk pulih dari berbagai kejadian yang memprihatinkan di tahun sebelumnya, serta merebut kembali maupun menjaga kepercayaan masyarakat. Hanya dalam hitungan hari setelah penunjukan tim Manajemen baru di bulan Desember 2003, cetak-biru restrukturisasi BNI digelar. Dalam tempo tiga bulan, cetak-biru tersebut dikembangkan menjadi peta navigasi komprehensif yang merinci langkah-langkah spesifik BNI dalam tahap stabilisasi, tahap pemulihan dan akhirnya tahap transformasi BNI menjadi organisasi dinamis serta inovatif yang dapat dibanggakan.

Langkah-langkah awal BNI menuju transformasi dimulai di paruh kedua tahun 2004. Bulan Juli 2004, sesuai jadwal, BNI memperkenalkan identitas perusahaan baru yang menggambarkan prospek masa depan yang lebih baik,

sekaligus mencerminkan upaya pemulihan kepercayaan diri setelah melalui tahun yang memprihatinkan.

Gambar 1.2

Kantor Wisma BNI 46 , Jl. Jendral Sudirman Kav. 1 Jakarta



Sumber : Data Perusahaan PT. BNI Tbk. Cabang PTB 2013

Disamping itu, sebagai bagian dari strategi bisnisnya, BNI meningkatkan cakupan dan ragam jalur distribusi, memperkuat pengelolaan risiko, dan membenahi seluruh SBU (*Strategic Business Unit*) yang ada. Untuk meningkatkan nilai tambah Perseroan, BNI menjalin kemitraan strategis dengan beberapa lembaga terkemuka pada tahun 2004, termasuk antara lain dengan Universitas Gajah Mada, Institut Teknologi Bandung, Garuda Indonesia, Indosat dan Pos Indonesia.

Hasil-hasil operasional BNI tahun buku 2004 mencerminkan keberhasilan upaya-upaya tersebut. Laba bersih meningkat 278,25% menjadi Rp 3,14 triliun,

terutama akibat kenaikan signifikan sebesar 37,63% pada pendapatan bunga bersih dan sebesar 35,68% pada pendapatan operasional lainnya. Setelah pencadangan penuh atas kerugian akibat kasus L/C fiktif di tahun 2003, BNI berupaya keras meningkatkan pendapatan di tahun 2004 untuk mengkompensasi kerugian tersebut, dengan hasil yang menggembirakan. Pencapaian tersebut lebih signifikan bila mengingat kontributor terbesar adalah pendapatan bunga dari kredit.

Ini mencerminkan komitmen BNI dalam mengurangi ketergantungan pada Obligasi Pemerintah dan meningkatkan fungsi BNI di bidang intermediasi keuangan.

1.1.2 Logo BNI

Logo “46” dan “BNI” (Gambar 1.1) mencerminkan tampilan yang modern dan dinamis. Sedangkan penggunakan warna korporat baru memperkuat identitas tersebut. Hal ini akan membantu BNI melakukan diferensiasi di pasar perbankan melalui identitas yang unik, segar dan modern.

Gambar 1.3

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



Sumber: Data Perusahaan PT. BNI Tbk. Cabang PTB 2013

a. Filosofi Logo Baru

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 tersusun dari simbol "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 yang orisinal dan unik.

c. Simbol "46"

Angka 46 merupakan simbolisasi tanggal kelahiran BNI, sekaligus mencerminkan warisan sebagai 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 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.

1.1.3 PT. BANK BNI Tbk memiliki visi dan misi yaitu :

Visi :

1. Menjadi Bank kebanggaan nasional yang Unggul, Terkemuka dan Terdepan dalam Layanan dan Kinerja.
2. Menjadi Bank kebanggaan nasional, yang menawarkan layanan terbaik dengan harga kompetitif kepada segmen pasar korporasi, komersial dan konsumer

Misi

1. Memberikan layanan prima dan solusi yang bernilai tambah kepada seluruh nasabah, dan selaku mitra pillihan utama (*the bank choice*)
2. Meningkatkan nilai investasi yang unggul bagi investor.
3. Menciptakan kondisi terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi.
4. Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab terhadap lingkungan sosial.
5. Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola perusahaan yang baik.

1.1.4 Motto/Slogan Perusahaan BNI

Slogan yang di gunakan dalam perusahaan PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk adalah: ***"Kami Ada Karena Anda Ada Dan Kami Siap Melayani Anda Sebagai Jaringan Satu Dengan Yang Lain Di Pertemuan Bank BNI Di Seluruh Dunia" .***

1.2 Sejarah Unit Pelayanan BNI Cabang Perguruan Tinggi Bandung

PT. Bank Negara Indonesia. Tbk Cabang Perguruan Tinggi Bandung (PTB) Bandung merupakan perusahaan yang bergerak di bidang Perbankan. Bidang usaha PT. Bank Negara Indonesia. Tbk bergerak di bidang jasa. Produk Jasa yang dihasilkan antara lain : BNI Credit Card, BNI ATM, BNI Phoneplus, BNI Sms Banking, BNI Internet Banking, BNI Solusi, BNI Prima, Kiriman Uang Internasional, Cek Multiguna, Kiriman Uang Domestik, Inkaso.

Gambar 1.4

BNI Cabang Perguruan Tinggi Bandung, Jl. Taman Sari No. 80 Bandung



Sumber : Dokumentasi penulis 2013

PT. Bank Negara Indonesia. Tbk Cabang Perguruan Tinggi Bandung (PTB) Bandung setiap harinya ada beberapa nasabah yang mengajukan kredit,

meskipun tidak semua nasabah mendapatkan kredit tersebut. Pemberian kredit menurut pertimbangan dan standar perkreditan perbankan.

Penulis pada saat pelaksanaan kerja praktek di PT. Bank Negara Indonesia Cabang Perguruan Tinggi Bandung (PTB) Bandung di tempatkan pada unit pelayanan yang terletak di jalan Taman Sari No.80 Bandung. Pelayanan merupakan salah satu Unit PT. Bank Negara Indonesia. Tbk Cabang Perguruan Tinggi Bandung (PTB) Bandung yang dipimpin oleh suatu posisi yaitu Pimpinan Pelayanan. Tugas pokok dari Pelayanan adalah melayani nasabah.

1.3 Struktur Organisasi BNI Cabang PTB

Struktur merupakan bagaimana bagian-bagian dari sesuatu berhubungan satu dengan lain atau bagaimana sesuatu tersebut disatukan sedangkan Organisasi merupakan sekelompok orang (dua atau lebih) yang secara formal dipersatukan dalam suatu kerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Jadi, Struktur Organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan. Struktur Organisasi menggambarkan dengan jelas pemisahan kegiatan pekerjaan antara yang satu dengan yang lain dan bagaimana hubungan aktivitas dan fungsi dibatasi. Dalam struktur organisasi yang baik harus menjelaskan hubungan wewenang siapa melapor kepada siapa.

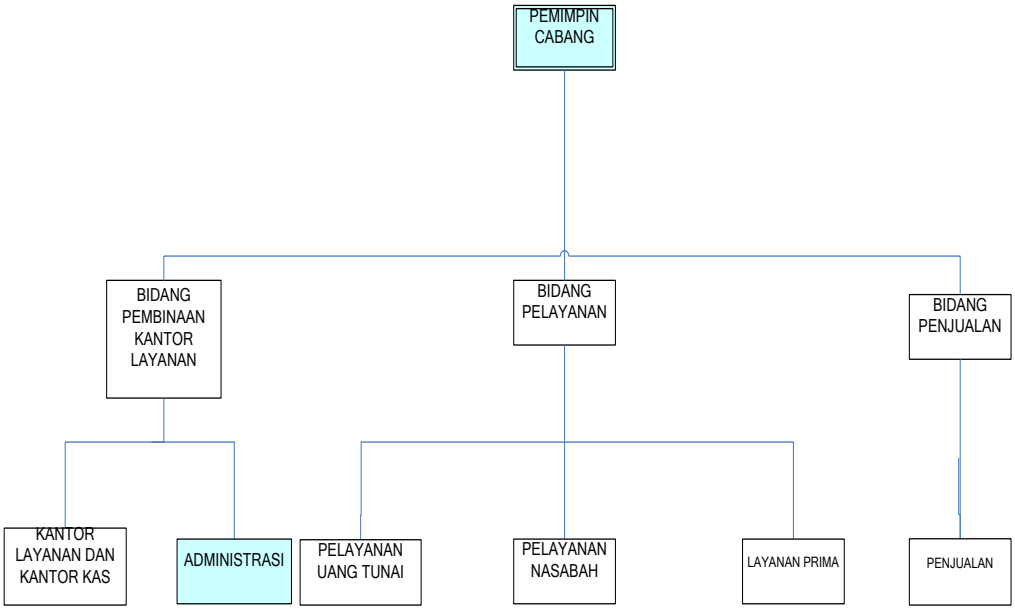
Jenis Struktur Organisasi yang digunakan oleh PT. Bank Negara Indonesia. Tbk Cabang Perguruan Tinggi Bandung (PTB) Bandung adalah Organisasi Fungsional. Pada jenis Organisasi fungsional, semakin besar organisasi

maka semakin dalam pula hirarkinya dan semakin terspesialisasi pekerjaannya. Keuntungan dari Organisasi Fungsional adalah kesederhanaan dalam komunikasi dan efisiensi proses yang berulang. Kerugiannya bila menghadapi sebuah proyek antar unit, pergerakan dari tiap anggota tim akan terbatasi oleh sekat-sekat divisi dan manajer proyek dapat merangkap menjadi manajer salah satu divisi yang mengakibatkan keputusannya terpengaruh kedudukannya pada divisi. Kerugian lainnya yaitu komunikasi menjadi sangat terbatas dan kreatifitas terbatasi oleh rangkaian persetujuan birokrasi.

Struktur Organisasi adalah sebuah hal vital bagi setiap perusahaan : dan PT. Bank BNI Tbk. Memeiliki struktur sebagai berikut :

Gambar 1.5

Struktur Organisasi PT. BNI Cabang PTB



Sumber: Data Perusahaan PT. BNI Tbk. Cabang PTB 2013

Keterangan

= Bagian yang terkait

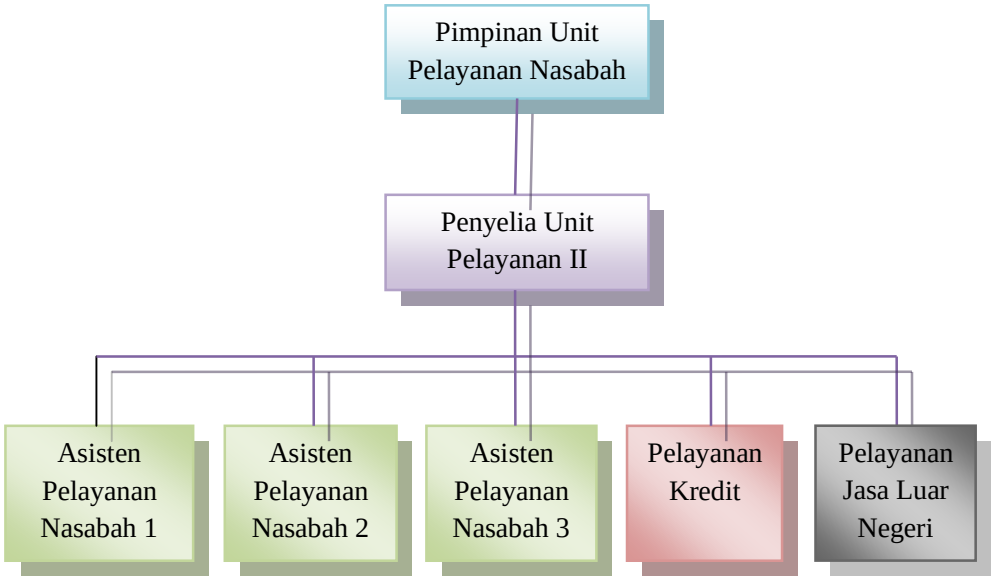
= Bagian yang tidak berkaitan

1.4 Struktur Organisasi PT. BNI Tbk cabang PTB Unit Pelayanan II

Dan berikut Struktur Organisasi PT. Bank Negara Indonesia Tbk. Cabang Perguruan Tinggi bandung (PTB) Unit Pelayanan II tempat penulis ditempatkan praktek kerja lapangan :

Gambar 1.6

Struktur Organisasi PT. Bank Negara Indonesia Cabang PTB Unit Pelayanan II



Sumber: Data Perusahaan PT. BNI Tbk. Cabang PTB 2013

1.5 Deskripsi Jabatan Dalam Struktur Organisasi PT. BNI Tbk. Cabang Perguruan Tinggi Bandung

1.5.1 Fungsi dan Tugas Pejabat BNI PTB

Berikut adalah fungsi dan tugas dari masing-masing bagian yang terlibat pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Bandung:

1. **Pemimpin Kantor Cabang**

1. Menetapkan rencana kerja dan anggaran, sasaran usaha dan tujuan yang akan dicapai dan secara aktif menyelia secara langsung unit-unit kerja menurut bidang tugasnya di area kerjanya sejalan dengan prosedur yang berlaku.
2. Bertanggung jawab penuh dan berperan aktif dalam kegiatan:
3. Memimpin dan bertanggung jawab penuh atas seluruh aktivitas Kantor Cabang dan Kantor Layanan terutama dalam hal meningkatkan mutu pelayanan yang unggul terhadap nasabah, pengembangan dan pengendalian usaha dan mengelola administrasi cabang sehingga dapat memberikan kontribusi laba yang nyata terhadap BNI.
4. Bertanggung jawab sepenuhnya untuk membina dan mengembangkan kepegawaian Kantor Cabang dan Kantor Layanan dalam usaha meningkatkan prestasi dan mutu kerja para pegawai.
5. Bertanggung jawab secara penuh atas pelaksanaan fungsi manajemen secara optimal melalui pembentukkan komite-komite yang melibatkan Kantor Cabang dan Kantor Layanan secara berkesinambungan sehingga berjalan dan fungsi secara efektif.

2. Pemimpin Bidang Pelayanan

Memberikan dukungan kepada Pemimpin Cabang dalam mengkoordinasikan dan mengendalikan aktifitas operasional dan pelayanan transaksi produk dan jasa BNI kepada nasabah. Bertanggung jawab penuh dan berperan aktif dalam kegiatan:

1. Menyelia seluruh aktivitas pelayanan nasabah di *front office* dan mengupayakan pelayanan yang optimal.
2. Menyelia dan berpartisipasi aktif terhadap Kas Besar berkoordinasi dengan *Cash Admin Center*, Unit Pelayanan Nasabah, Unit Pelayanan Uang Tunai dan Layanan Prima.
3. Memimpin dan berpartisipasi aktif terhadap unit-unit di bawahnya dalam memantau dan memastikan penyempurnaan atas hasil temuan pemeriksaan audit (intern/ekstern) yang telah dilakukan sesuai dengan rencana/saran/perbaikan/penyempurnaan yang diberikan oleh auditor .
4. Mengimplementasikan standar pelayanan bersama unsur pimpinan dalam usaha pencapaian kinerja layanan sesuai standar pelayanan yang sudah ditetapkan.
5. Memberikan masukkan kepada Pemimpin Kantor Cabang Utama mengenai pengelolaan dan pengalokasian sumber daya (manusia,fasilitas) dan aktivitas pegawai antar kantor layanan.
6. Memeriksa kelengkapan persyaratan, kualitas dokumen pendukung dan menandatangani surat pengantar permohonan kredit konsumtif yang diajukan melalui unit Pelayanan Nasabah .

3. Pemimpin Bidang Pembinaan Kantor Layanan

Bertanggung jawab penuh dan berperan aktif dalam kegiatan**:**

1. Memimpin dan bertanggung jawab penuh atas seluruh aktivitas, harian pelayanan nasabah. Dikantor layanan (KLN) dan aktivitas

operasional lainnya dalam rangka memberikan peningkatan bisnis dan memaksimalkan kontribusi laba terhadap laba BNI secara keseluruhan.

2. Memimpin dan berpartipasi aktif terhadap unit-unit yang dibawahnya dalam memantau dan memastikan bahwa perbaikan/penyempurnaan atas temuan hasil pemeriksaan audit (intern/ekstern) telah dilakukan sesuai dengan rencana/saran perbaikan/pemyempurnaan yang diberikan oleh auditor.
3. Mengimplementasikan standar peayanan bersama unsur pimpinan dalam usaha pencapaian kinerja layanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan.
4. Membina dan membangun hubungan baik dengan nasabah.
5. Memantau pengelolaan persediaan uang kas diseluruh kantor layanan.

4. Pemimpin Bidang Penjualan

Betanggung jawab penuh dan berperan aktif dalam kegiatan:

1. Mengelola dan mengembangkan hubungan dengan nasabah utama dan calon nasabah utama potensial untuk meningkatkan penjualan produk dan jasa BNI.
2. Mengelola penjualan produk dan jasa BNI yang ditargetkan melalui aktivitas:
   a. Menyusun rencana kerja penjualan produk dan jasa BNI.

b. Mengidentifikasikan kebutuhan nasabah atas produk dan jasa perbankan.
c. Menawarkan produk dan jasa sesuai kebutuhan nasabah secara pro aktif.
d. Melakukan kunjungan/*call-on* kepada nasabah/calon nasabah.
e. Membuat laporan atas kunjungan dan *call-on* (*Call Memo*)
f. Menetapkan dan memantau realisasi program atas rencana kerja penjualan.
g. Melakukan koordinasi secara periodik dengan unit internal, kantor layanan, kantor wilayah maupun kantor besar untuk meningkatkan penjualan.

3. Mengelola penelitian potensi ekonomi dan menyusun peta bisnis daerah, melalui aktivitas:
   a. Mengumpulkan data megenai potensi ekonomi daerah.
   b. Menyusun peta bisnis daerah.
   c. Memantau perkembangan produk dana, jasa dan kredit bank pesaing.
4. Mengkoordinasikan administrasi penjualan, melalui aktivitas:
   a. Menyelenggarakan administrasi/*file* kegiatan penjualan produk dan jasa BNI.
   b. Menyiapkan persuratan terkait dengan penjualan dan pengembalian hubungan dengan nasabah/calon nasabah.
   c. Mengelola informasi dan laporan terkait dengan penjualan.

5. Bidang Administrasi

Bidang Administrasi dibagi menjadi 2 bagian yaitu:

1. Administrasi I, dimana bagian administrasi ini lebih mengfokuskan pada bagian bank secara umum atau Bagian Aministrasi Umum. Dimana Bagian Administrasi Umum adalah administrasi yang mempunyai tugas memberikan pelayanan di bidang persuratan, keuangan, mengelola kepegawaian cabang utama dan kantor layanan, perlengkapan, logistik, hubungan masyarakat, organisasi, dan tata laksana.
2. Administrasi II, dimana bagian administrasi II lebih mengfokuskan pada layanan kepada nasabah. Dimana fungsi pokok nya diantaranya:
   a. Mengelola Adimnistrasi keuangan cabang.
   b. Mengelola administrasi transaksi kliring.
   c. Mengelola aktivitas perpajakan.
   d. Mengelola aktivitas administrasi kredit.
   e. Melayani aplikasi aplikasi BNI instan dan penerbitan garansi bank (*full Cover*/ Fasilitas).

6. Bidang Kantor Layanan dan Kantor Kas

Fungsi pokok dari bagian ini adalah:

1. Melayani informasi mengenai produk dan jasa bank.
2. Melayani semua jenis transaksi kas/tunai, pemindahan dan *payment point*.

3. Melayani transaksi penukaran valuta asing dan produk jasa lainnya.
4. Mengelola administrasi surat/dokumen yang keluar masuk.
5. Mengelola kas ATM.

7. Bidang Pelayanan Uang Tunai

Fungsi pokok dari penyelia pelayanan uang tunai adalah:

1. Melayani semua jenis transaksi/tunai dan pemindahan.
2. Melayani kegiatan external payment *point*.

8. Bidang Pelayanan Nasabah

Fungsi pokok dari Penyelia pelayanan Nasabah adalah:

1. Mengelola transaksi produk, dana, jasa dan kredit.
2. Melayani informasi transaksi produk, dana, jasa dan kredit.
3. Melayani transaksi luar negeri.
4. Melayani transaksi jasa dalam negeri.
5. Mengelola sistem penerimaan/antrian nasabah.
6. Melayani transaksi simponi dan *paying agent*.
7. Mengelola pelaksanaan layanan untuk kenyamanan nasabah.

9. Bidang Layanan Prima

Fungsi pokok dari penyelia layanan prima adalah:

1. Melayani transaksi nasabah inti.
2. Mengelola layanan untuk nasabah inti kantor cabang utama.
3. Melayani informasi produk/jasa dalam dan luar negeri.

10. Bidang Penjualan

Fungsi pokok dari penyelia penjualan adalah:

1. Menjual produk dan jasa BNI.
2. Melakukan *ekstensif* dan *intensif marketing*.
3. Melakukan penelitian potensi ekonomi dan menyusun peta bisnis regional.
4. Mengelola administrasi penjualan.

11. Satuan Pengamanan (Satpam)

Melaksanakan pengamanan dimasing-masing pos penjagaan yang menjadi daerah kerjanya. Serta bertanggung jawab atas kegiatan:

1. Melakukan penjagaan/pengawasan terhadap gedung kantor dan objek lainnya.
2. Menjaga ketertiban pengawai dan tamu dalam hal penggunaan KTP atau tanda pengenal tamu**.**
3. Mengawasi kegiatan perawatan/perbaikan kantor antara lain terhadap petugas *cleaning service*, pekerja bangunan dan sebagainya.
4. Melaksanakan pengawasan *cash in transit*, pengiriman dokumen penting dan tugas pengawasan lainnya untuk kepentingan kantor.
5. Melaksanakan tugas yang bersifat protokoler, seperti upacara lapangan, pengamanan raker dan kegiatan protokoler lainnya.

1.5.2 Fungsi dan Tugas Pejabat BNI PTB Unit Pelayanan II

1. Pimpinan Unit Pelayanan Nasabah

a) Mengecek dan memeriksa hasil kerja dari Penyelia Unit Pelayanan.

b) Melaksanakan perbaikan/ penyempurnaan hasil temuan audit.

c) Memantau kinerja bawahannya.

2. Penyelia Unit Pelayanan II

a) Mengecek dan memeriksa kebenaran bukti dari nasabah dan memantau perkembangan rekening-rekening nasabah.

b) Melayani dan membuat surat keterangan Bank.

c) Mengadministrasikan dokumen yang diserahkan / diambil nasabah dalam register khusus

d) Melayani pembukaan aplikasi PhonePlus untuk diteruskan ke Div. Operasional.

e) Melaporkan Kartu ATM, Credit Card ke unit pengelolanya.

f) Membuat pelaporan yang berkaitan dengan implementasi prinsip Know Tour Customer (KYC).

g) Memproses permintaan nasabah untuk pemblokiran Cek/ Bilyet giro dan rehabilitasi daftar hitam BI karena penarikan Cek/ Bliyet Giro Kosong.

h) Mengecek dan memeriksa hasil kerja dari Asisten Unit pelayanan II

i) Melaksanakan perbaikan/ penyempurnaan hasil temuan audit.

j) Membuka/ merubah/ menutup master data nasabah (CIF) dengan aplikasi maintenance.

k) Melayani komplain nasabah baik melalui telepon maupun langsung

3. Asisten Unit Pelayanan II

a) Memberikan informasi mengenai produk dan jasa BNI, syarat-syarat pembukaan rekening dan melayani pertanyaan nasabah mengenai penyelesaian transaksi atau saldo.

b) Membuka/ merubah/ menutup master data nasabah (CIF) dengan aplikasi maintenance.

c) Mengadministrasikan permintaan dan pemberian buku Cek/ Bilyet Giro, mengelola formulir dan produk jasa BNI.

d) Membantu nasabah dalam kelengkapan aplikasi jass dalam negri & luar negri (KU, Inkaso, SKB dll).

e) Membuka/ merubah/ menutup master data nasabah (CIF) dengan aplikasi maintenance.

f) Printout buku tabungan nasabah

g) Melayani komplain nasabah baik melalui telepon maupun langsung

4. Pelayanan Kredit

a) Mengelola permohonan kredit

b) Melakukan pemantauan nasabah dan kolektibilitas pinjaman.

c) Menerima permohonan kredit termasuk kredit konsumtif

d) Melakukan analisis kredit

e) Mengelola penerbitan jaminan Bank

f) Melakukan verivikasi data atau informasi mengenai debitur atau calon debitur

g) Mengelola administrasi perkreditan

h) Memantau proses pemberian kredit

5. Pelayanan Jasa Luar Negri

a) Mengelola L/C

b) Mengelola transaksi luar negeri

1.6 Sarana dan Prasarana

PT. Bank Negara Indonesia Tbk, Cabang Perguruan Tinggi Bandung yang bertempat di Jl. Taman Sari No. 80 Bandung terdiri satu unit gedung dan dua lantai dengan berbagai ruangan. Berikut deskripsi ruangan BNI Cabang PTB Bandung :

a. Lantai I :

1. Ruang Pimpinan Cabang : 1 ruangan untuk 1 orang
2. Ruang Pimpinan Bidang Layanan Nasabah : 1 ruangan untuk 1 orang
3. Ruang Pimpinan Bidang Pembinaan Layanan : 1 ruangan untuk 1 orang
4. Ruang Pelayanan Nasabah, terdiri dari :
    a. Pelayanan uang tunai atau *Teller* : 5 orang
    b. *Customer Service* dengan 10 ruangan terdiri dari :
        1. *Customer Service* I
        2. *Customer Service* II
        3. Asisten Pelayanan Nasabah I
        4. Asisten Pelayanan Nasabah II
        5. Asisten Pelayanan Nasabah III

6. Pelayanan Kredit I
7. Pelayanan Kredit II
8. Pelayanan BNI Life
9. Pelayanan Jasa Luar Negeri

b. Lantai II

1. Ruang Administrasi : 1 ruangan besar untuk untuk 7 orang
2. Ruang Layanan dan Ruang Kas : 3 ruangan untuk 3 orang
3. Ruang Bidang Penjualan terdiri dari :
   a. 1 ruang untuk Manajer Penjualan
   b. 1 ruangan besar dengan 10 meja untuk 10 orang

Tabel 1.1

Sarana dan Prasarana Bank BNI Cabang Perguruan Tinggi Bandung

Unit Pelayanan II Tahun 2013

No.	Fasilitas 1	Fasilitas 2	Penempatan
1.	*Banknote Counting Machine* dan *Money Counter*	Alat tulis kantor	*Teller*
2.	1 unit perangkat komputer dan printer	1 buah unit telepon	*Customer Service* I
3.	1 unit perangkat komputer dan printer	1 buah unit telepon	*Customer Service* II
4.	1 unit perangkat komputer dan printer	1 buah unit telepon dan mesin fax	Asst. Pelayanan Nasabah I

5.	1 unit perangkat komputer dan printer	1 buah unit telepon dan mesin fax	Asst. Pelayanan Nasabah II
6.	1 unit perangkat komputer dan printer	1 buah unit telepon dan mesin fax	Asst. Pelayanan Nasabah III
7.	1 unit perangkat komputer dan printer	1 buah unit telepon, Brosur BNI Kredit Aplikasi BNI Kredit	Pelayanan Kredit I
8.	1 unit perangkat komputer dan printer	1 buah unit telepon, Brosur BNI Kredit Aplikasi BNI Kredit	Pelayanan Kredit II
9.	1 unit perangkat komputer dan printer	1 buah unit telepon, brosur BNI Life, Aplikasi BNI Life	Pelayanan BNI LIFE
10.	1 unit perangkat komputer dan printer	1 buah unit telepon dan mesin fax	Pelayanan Jasa Luar Negeri
11.	1 unit mesin fotocopy	Modem Jaringan Internet dengan *Broadband Speedy*	Ruang Unit Pelayanan II
12.	Panel Kurs Valas, Slip Transaksi, tissue, AC, dispenser, TV LCD	Koran, majalah, toilet, alat tulis, brosur, *fingerprint*.	Lobby utama Bank BNI

1.7 Lokasi dan Waktu Kerja Praktek Lapangan

1.7.1 Lokasi

Praktek kerja lapangan dilakukan di PT. Bank Negara Indonesia Cabang Perguruan Tinggi Bandung di Bagian Unit Pelayanan II Lt. 1 yang beralamat di Jl. Taman Sari No.80 Bandung, Jawa Barat 40132 Telp: (022) 2504490

1.7.2 Waktu Praktek Kerja Lapangan

Waktu pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) ini dilaksanakan 20 hari sesuai dengan aturan UNIKOM dan telah disepakati oleh PT. Bank Negara Indonesia Cabang Perguruan Tinggi Bandung, yang mana waktu pelaksannannnya tanggal 15 Juli sampai 6 Agustus 2013. Dimana hari kerjanya yaitu, hari Senin-Jumat pukul 08.00-16.00 WIB