

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA PROFESI

2.1 Sejarah Perusahaan

PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk yang (selanjutnya disebut "BNI" atau "Bank") BNI lahir pada tanggal 05 Juli tahun 1946. Kemudian BNI ditetapkan sebagai Bank Umum Milik Negara atau yang biasa disebut dengan BUMN sesuai dengan UU No. 17 Thn 1968, yang diberikan amanah untuk membangun dan meningkatkan ekonomi rakyat Indonesia dalam perbankan.

Bank Negara Indonesia ditingkatkan atau dinaikkan ke Persero dengan nama PT Bank Negara Indonesia sesuai dengan UU No.17 Tahun 1968. Serta dengan adanya perubahan nama 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 thn 1988.

Saat ini BNI memiliki beberapa kantor layanan bahkan hampir diseluruh perguruan tinggi negeri maupun perguruan tinggi swasta yang berada di Indonesia. BNI memiliki beberapa layanan fasilitas pinjaman berupa untuk kelas atas, tengah maupun kecil. Produk yang ditawarkan memiliki beragam, dari anak-anak, remaja, dewasa maupun pensiunan.

Adapun beberapa jenis produk BNI yaitu, BNI taplus, BNI taplus bisnis, BNI taplus muda, BNI taplus anak, BNI griya dan BNI life. Masing-masing memiliki manfaat serta kemudahan yang beragam dan berbeda-beda.

2.2 Manfaat

1. Mudah

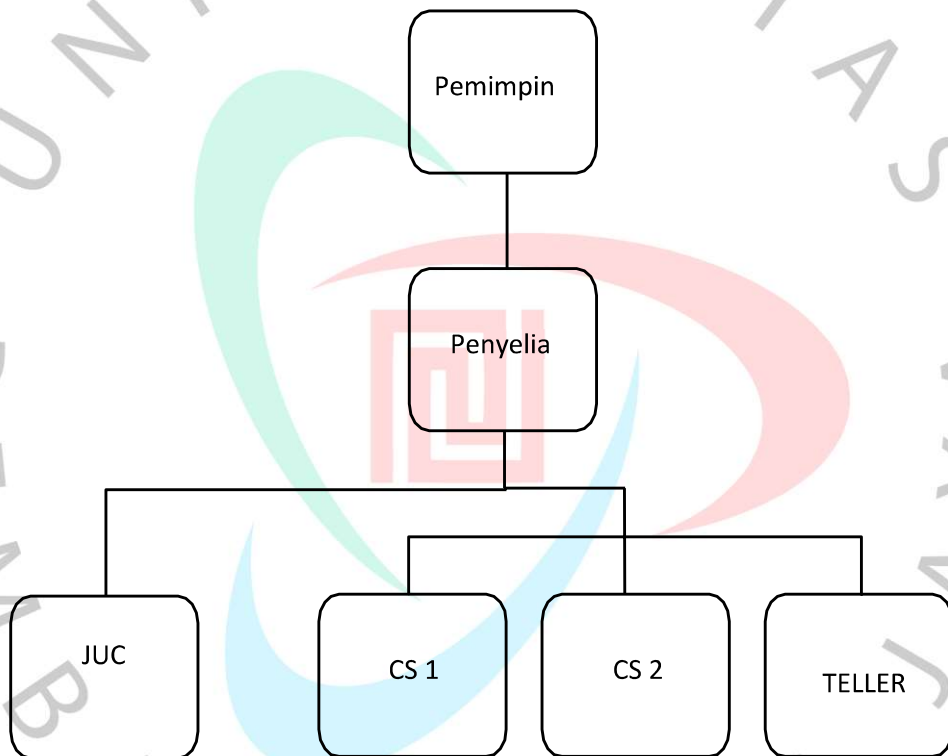
- Hanya dengan melakukan setoran awal sebesar Rp. 500,000 (Jabodetabek) atau Rp. 250,000 (Non Jabodetabek) kalian akan mendapatkan produk tabungan Bni yaitu BNI Taplus
- Semua transaksi dari pembukaan rekening, setoran, penarikan, kiriman uang ke bank lain dan transaksi lainnya dapat dilakukan lebih dari 1700 cabang bank BNI dengan fasilitas online.
- Kemudian nasabah juga akan mendapatkan kartu ATM BNI yang bisa digunakan untuk alat transaksi di ATM maupun belanja di merchant-merchant yang berlogo master card baik didalam maupun diluar negeri.
- Kartu ATM yang didapatkan dapat digunakan di Mesin ATM BNI, ATM bersama, maupun berlogo LINK diseluruh dunia.

2.3 Fasilitas

- Transaksi apapun bisa dilakukan di manapun kapan pun melalui E-Channel bni yaitu Mobile Banking BNI
- Nasabah juga bisa meminta pihak untuk pendebitan transaksi pembayaran Pascabayar, Listrik, Pulsa Telepon dll agar tidak terjadi denda serta menghindari adanya tunggakan.

2.4 Struktur Organisasi

BNi Kantor Kas Pos Pengumben menerapkan struktur organisasi di mana terdapat 1 Pemimpin cabang yang memiliki level paling tinggi yang bertugas memantau transaksi Cs maupun Teller, 1 Penyelia yang mengatur kinerja karyawan, 2 *Customer Service* (CS) yang bertugas melayani nasabah pada saat ingin melakukan transaksi dan 1 Teller yang melakukan transaksi nasabah.



Gambar 2.1 Struktur Organisasi

Sumber: Praktikan, 2022.

Berdasarkan struktur organisasi tersebut dapat diketahui deskripsi jabatan dari setiap jabatan – jabatan yang ada dan juga mengenai semua tugas, wewenang dan tanggung jawab yang berfungsi untuk mendukung kelancaran proses kerja PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Kas Pos Pengumben.

Adapun tugas dan wewenang masing – masing divisi yang tercantum dalam struktur organisasi diatas adalah sebagai berikut :

1. Pemimpin

Pemimpin mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk meningkatkan pelayanan terhadap nasabah, antara lain adalah :

- ✓ Memaksimalkan tingkat layanan dan profitabilitas dengan memastikan bahwa pegawai selalu memberikan pelayanan bermutu tinggi kepada nasabah.
- ✓ Merencana, mengelola dan mengendalikan aktivitas kantor cabang sejalan dengan kebijaksanaan dan SOP yang berlaku.
- ✓ Berperan sebagai Top Managemen dalam skala unit dalam menjalankan koodinasinasi dengan team yang berada di lingkungan area kerjanya

2. Penyelia

Mempunyai tugas untuk meningkatkan pelayanan terhadap nasabah, antara lainnya adalah :

- ✓ Pimpinan cabang, melaksanakan tugas dan tanggung jawab kepada relasi.
- ✓ Jika pimpinan cabang tidak ada ditempat atau berhalangan melakukan tugasnya, maka tugas dan tanggung jawabnya diambil oleh wakil pimpinan cabang/penyelia cabang.

3. Customer Service

Bertugas untuk memberikan informasi dan sebagai penengah antara pihak Bank dengan nasabah yang ingin mendapatkan jasa – jasa pelayanan dan produk – produk perbankan.

Berikut adalah tugas, tanggung jawab dan wewenang customer service:

A. Tugas Customer service

Pembukaan, pemeliharaan dan penutupan rekening, Pelayanan informasi, Pelayanan keluhan, Pelayanan administrasi, Pekerjaan administrative, dan

Pelayanan silusi.

B. Tanggung Jawab

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

- Pengenalan nasabah
- Pelayanan nasabah
- Kerahasiaan data pribadi nasabah
- Mematuhi peraturan perusahaan

C. Wewenang

Wewenang petugas customer service adalah sebagai berikut :

- - Melakukan penolakan permintaan buku bilyet giro atau cek apabila tidak memenuhi persyaratan.
- Melakukan penutupan rekening bank yang diminta oleh nasabah maupun karena sebab lainnya berdasarkan prosedur internal bank.
- Melakukan pemblokiran rekening nasabah yang diminta oleh nasabahnya ataupun pihak lain yang berwenang.

2. Teller

A. Tugas Teller

- Memproses dan melaksanakan berbagai macam transaksi tunai dan nontunai termasuk kliring warkat bank lain sesuai batas wewenangnya.
- Memeriksa kembali keaslian uang tunai/bank notes dan warkat-warkat berharga.
- Menghitung kembali kesesuaian jumlah fisik uang dengan kliring warkat transaksi.
- Melaksanakan pembukaan dan memvalidasi dengan sesuai.
- Menjaga kerahasiaan password icon pribadi kepada pegawai lainnya.
- Menjaga kemandirian dan kebersihan area meja kerja.
- Melaksanakan penukaran uang keseluruhan outlet BNI cabang Daan mogot.
- Menjaga kerahasiaan data pribadi dan tanda tangan nasabah.

B. Tanggung Jawab Teller

- Melayani para nasabah yg akan menyetorkan, mengambil atau mentransfer uang dan lain – lain dengan teliti dan cepat.
- Mampu merahasiakan data nasabah
- Menjaga keamanan alat – alat identitas teller yaitu user ID, password, kunci, cash box dan laci.
- Mematuhi semua peraturan perusahaan.

C. Wewenang Teller

Wewenang Teller meliputi hal – hal berikut ini :

- Menerima setoran baik tunai maupun nontunai dari nasabah untuk diproses sesuai permintaan nasabah
- Melakukan pembayaran kuliah, kartu kredit, PLN atau listrik, *virtual account*
- dengan sesuai ketentuan dan prosedur bank.
- Melakukan verifikasi terhadap nasabah sebelum melakukan transaksi.
- Melakukan pengecekan kembali pada dokumen ataupun form transaksi yang dibawa oleh nasabah.

2.5 Kegiatan Umum Perusahaan

Secara umum, Bank BNI merupakan perusahaan yang bekerja di bidang Keuangan/Perbankan yang meliputi transaksi nasabah seperti menghimpun dana perorangan yang berupa tabungan, deposito, giro, dan bentuk lainnya.

BAB III PELAKSANAAN KERJA PROFESI