

BAB II

PENJELASAN UMUM TEMPAT KERJA PROFESI

1.1. Sejarah Perusahaan

Sejak awal Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah. Perusahaan ini didirikan oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama *De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden* atau yang berarti “Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Pria Purwokerto” yang memiliki arti yaitu sebuah lembaga keuangan yang hanya melayani masyarakat kebangsaan Indonesia (pribumi) saja. Bank Rakyat Indonesia (BRI) berdiri pada tanggal 16 Desember 1895 dan tanggal tersebut dijadikan sebagai tanggal kelahiran BRI. Berikut merupakan contoh foto gedung kantor pusat BRI 2:



Setelah kemerdekaan Negara Indonesia tahun 1946, disebutkan pada peraturan yang dibuat, yaitu UU No. 1 tahun 1946 bahwa Bank BRI adalah sebuah bank kesatu milik pemerintah di Negara Indonesia. Pada perang dalam rangka meraih serta menahan kemerdekaan 1948, bank BRI berhenti dan dapat beroperasi lagi setelah adanya Perjanjian Renville

1949 yang mendasarkan perjanjian dari dua belah pihak untuk kemakmuran bersama, hal ini menyebabkan BRI merubah namanya menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat. (1960)

Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan UU Perbankan No. 7 1992, beserta dengan peraturan Pemerintah RI No. 21 1992. Status Bank BRI berubah menjadi perusahaan persero, yang berarti kepemilikan dari perusahaan tersebut masih dipegang penuh oleh Pemerintah. Lalu pada 2003, Pemerintah memutuskan untuk menjual 30% saham bank, yang membuat perusahaan menjadi milik publik dengan nama resmi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.,

PT. BRI (Persero) berdiri sejak 1895 dan tetap konsisten memprioritaskan layanan kepada masyarakat yang dapat tergolong kecil, hal ini dilakukan dengan cara memberikan fasilitas kredit dan debit kepada golongan usaha kecil, dan menengah kebawah (UMKM).

Berjalanya dengan perkembangan dunia pada sector perbankan, BRI terus mengembangkan jaringan kerja sehingga kini tercatat sebagai bank terbesar dengan jumlah unit kerja di Negara Indonesia 5.293 BRI unit, yang terdiri dari 1 kantor pusat, 19 kantor wilayah, 361 kantor cabang (termasuk 3 unit kerja luar negeri), 584 kantor cabang pembantu, 971 kantor kas, 2.457 teras BRI, 610 teras BRI keliling, dan 152.443 jaringan *e-channel* (ATM, EDC, CDM, E-BUZZ) diseluruh Indonesia.

Berikut merupakan logo dari PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk :



2.1.1. Visi dan Misi PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk.

Visi menurut (Aditya, 2010) merupakan suatu pandangan kedepan mengenai organisasi perusahaan, tujuan serta strategi apa saja yang akan dilakukan perusahaan guna mencapai tujuan serta kesuksesan yang di inginkan oleh perusahaan tersebut pada masa yang akan datang.

Selanjutnya Misi menurut Wibisiono (2006) misi merupakan penetapan sasaran perusahaan dalam jangka pendek. Umumnya hal ini berjangka 1-3 tahun.

PT. Bank Rakyat Indonesia dengan visi dan misi sebagai berikut:

Visi Oleh PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk

Menjadikan BRI *The Most Valuable Banking Group in South East Asia and Champion of Financial Inclusion.*

Misi Oleh PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk

1. Memberikan Yang Terbaik

Melakukan kegiatan perbankan terbaik dengan memprioritaskan pelayanan pada segmen kecil/mikro, hingga menengah guna menunjang peningkatan ekonomi yang ada di masyarakat.

2. Menyediakan Pelayanan Terbaik (PRIMA)

Memberikan pelayanan terbaik secara prima menggunakan cara berfokus kepada nasabah melalui SDM yang memiliki profesionalitas dan memiliki *performance-driven culture*, IPTEKINFO yang handal dan future ready, dengancara bekerja konvensional maupun digital yang produktif dengan melakukan *Operational and also Risk Management Excellent.*

3. Bekerja Secara Optimal dan Baik

Memberikan *benefit* serta manfaat yang maksimal pada pihak yang memiliki kepentingan (stakeholders) dengan cara mengamati prinsip keuangan berkelanjutan, dan juga praktik *Good Corporate Governance.*

2.1.2. Nilai Utama PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk

PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk mempunyai beberapa prinsip yang berlandaskan dengan nilai perusahaan *core value* AKHLAK, adalah sebagai berikut:

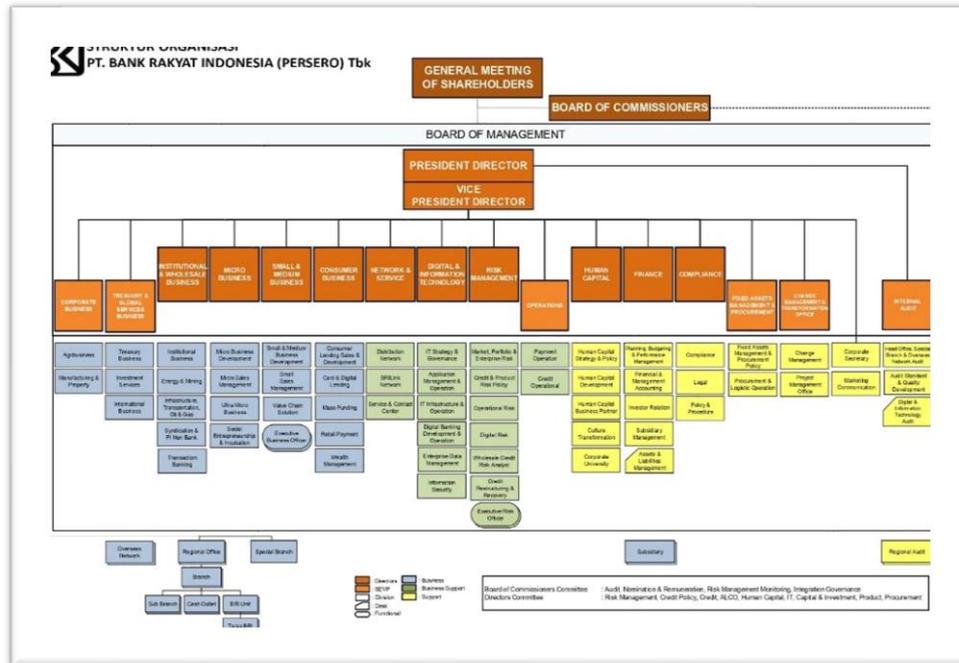
1. Amanah
Dapat memegang apapun kepercayaan yang disampaikan.
2. Kompeten
Tetap belajar dan selalu mengembangkan kemampuan.
3. Harmonis
Saling mengerti serta peduli terhadap sesama dan menghargai adanya perbedaan.
4. Loyal
Berdedikasi serta memprioritaskan bagaimana kepentingan Bangsa dan Negaranya.
5. Adaptif
Dapat berinovasi dan selalu berantusias dalam menjalankan ataupun menghadapi suatu perubahan.
6. Kolaboratif
Menyulut kerjasama yang dapat menimbulkan sinergi.

1.1.3. Pedoman PT. Bank Rakyat Indonesia

PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk memiliki suatu pedoman yang terus ditanamkan didalam benak mereka, yaitu BRILian Ways. Hal ini diusahakan untuk dialukan saat menjalankan aktivitas sehari-hari yang bersifat wajib untuk seluruh karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk. Antara lain sebagai berikut:

1. Brilian jujur, tulus, dan dapat patuh pada peraturan.
2. Brilian cakap, handal, terus belajar, mengembangkan diri dan orang lain.
3. Brilian bekerja penuh tanggung jawab dan berorientasi pada kinerja terbaik.
4. Brilian mampu membangun kolaborasi yang produktif .
5. Brilian dapat terbuka serta menghargai kemajemukan.
6. Brilian kreatif, adaptif, dan inovatif, Kemudian mampu berorientasi pada pertumbuhan.
7. Brilian berempati dan mampu memahami kebutuhan pelanggan serta memberikan layanan.
8. Brilian peduli terhadap bagaimana kondisi masyarakat dan kondisi lingkungan.

1.2. Struktur Organisasi



Setiap perusahaan pada umumnya memiliki struktur organisasi sekecil apapun organisasinya. Hal ini dijabarkan pada identitas organisasi tersebut, untuk dapat lebih memahami divisi yang ada didalamnya, Divisi *Retail Payment*, dijabarkan secara posisinya yang berada di PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk berikut merupakan gambar struktur yang terdiri atas *President Director*, *Vice President Director*, dan *Division Director* yang membantu dengan fungsi-fungsinya.

Terdapat 16 *Director* yang secara vertikal berada dibawah *President Director* dan *Vice President Director*. Dalam hal ini, Divisi *Retail Payment* berada dibawah binaan *director* departemen Bisnis Konsumer. Departemen Bisnis Konsumer secara spesifik terbagi dalam 5 Divisi, diantaranya yakni: *Consumer Lending and Sales & Development Division*, *Card and Digital Lending Division*, *Mass FundiDivision*, *Retail Payment Division*, dan *Wealth Management Division* dengan jabatan tertinggi yaitu *Division Head*.

Divisi *Retail Payment* dipimpin oleh *Division Head* yang menaungi empat departemen salah satunya yaitu *Retail Payment Operation Department*. Pada *Retail Payment Operation Department* dipimpin oleh *Department Head* yang menaungi empat *team* dimana *Merchant Care and Operation* termasuk dalam departemen *Operation*, setiap *team* memiliki tanggung jawab yang berbeda untuk menjalankan tugas pekerjaannya masing-masing sesuai dengan aturan yang berlaku. Dibawah ini merupakan tugas utama Divisi Retail Payment antara lain:

- Product & Business Development;
- Marketing Strategy;
- Business Partnership;
- Device Management;
- Merchant Reconciliation & Chargeback;
- Business Operation Risk.

Beberapa divisi tersebut saling berdampingan dan berkaitan satu sama lain agar tiap *team* dapat bekerjasama untuk mencapai target atau hasil pekerjaan sesuai yang di inginkan oleh manajemen. Berikut merupakan struktur Organisasi *Retail Payment Operation Department* Divisi *Retail Payment*:



Struktur organisasi yang ditunjukkan diatas pastinya mempunyai tugas dan tanggung jawabnya masing-masing, Retail payment merupakan divisi yang mengelola fungsi perkembangan bisnis dan produk, strategi marketing, kerjasama bisnis, pengelolaan perangkat, rekonsiliasi pedagang dan tagihan, serta resiko bisnis. Divisi Retail Payment dibagi menjadi 4 bagian yaitu:

1. *Acquiring Business Department*

Departemen ini bertugas untuk mengelola fungsi pengembangan, pemasaran dan *customer relationship* model bisnis/produk/jasa *acquiring*. Melaksanakan penyeleksian, penyuluhan dan penyempurnaan kebijakan mengenai produk dan jasa bisnis *acquiring*.

2. *Banking Business Department*

Departemen ini bertugas sebagai pengelola fungsi pengembangan, pemasaran dan *customer relationship* model bisnis/produk/jasa e-banking. Melaksanakan penyusunan, sosialisasi dan penyempurnaan kebijakan/ketentuan produk & jasa bisnis e-banking.

3. *Retail Payment Operation Department*

Departemen ini bertugas untuk Mengelola fungsi rekonsiliasi transaksi produk & jasa bank, melakukan penyusunan strategi implementasi device management, melakukan analisis penilaian kecukupan pengelolaan resiko dan melakukan monitoring angka pencapaian.

4. *Division Head Retail Payment*

Sebagai pimpinan tertinggi di Divisi *Retail Payment*, *Division Head* bertanggung jawab untuk memimpin dan mengkoordinasi seluruh kegiatan *Retail Payment Division* agar tetap terarah untuk tujuan mencapai target yang telah ditetapkan sebelumnya.

5. *Department Head Retail Payment Operation*

Department Head bertanggung jawab untuk mengarahkan segala kegiatan pekerjaan yang meliputi seluruh kegiatan *Retail Payment Operation* untuk mencapai segala target yang sudah ditentukan divisi *Retail Payment* PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk.

1.3. Kegiatan Umum Perusahaan

Kegiatan umum yang dilaksanakan Divisi Retail Payment adalah memberikan layanan kepada nasabah dan merchant dengan tujuan melestarikan dan mempermudah para nasabah untuk bertransaksi menggunakan BRI, baik dari sisi nasabah pribadi ataupun nasabah yang memiliki usaha. Dimana segmen yang dituju adalah segmen kalangan bawah, menengah, dan kalangan diatas. Ada beberapa produk yang berjalan dan dikembangkan oleh team Merchant Care and Operation adalah produk Mesin EDC, Kartu Debit dan Credit BRI, BRIZZI, dan QRIS. Dimana produk ini adalah produk instrumen keuangan yang dibuat untuk menunjang dan mempermudah sistem pembayaran nasabah apabila menggunakan BRI.

Terutama pada bagian tempat praktikan melakukan Kerja Profesi, pada bagian ini praktikan berinteraksi langsung dengan produk-produk yang sudah disebutkan diatas, dan praktikan dapat mengetahui bagaimana cara kerjanya satu-persatu. Mulai dari tahapan pemasangan, pemeliharaan, dan tinjauan lebih lanjut, seperti:

- Tahapan Pemasangan
- Tahapan Penyuluhan
- Tahapan Pemeliharaan
- Tahapan Alur Pembayaran
- Tahapan Handling Complaint

Produk tersebut meliputi diataranya adalah:

- Mesin EDC
- Kartu Debit
- Kartu Kredit
- Kartu Brizzi
- QRIS BRI