

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Pelayanan kepada nasabah secara terus-menerus merupakan kewajiban dalam dunia perbankan agar para nasabah merasa puas. Kepuasan nasabah merupakan salah satu indikator penting untuk mengukur kesehatan suatu perusahaan. Kepuasan merupakan suatu tanggapan yang dirasakan oleh nasabah saat mereka menikmati, menggunakan atau mengonsumsi suatu produk/ jasa perbankan.

Dunia perbankan sebagai suatu usaha dimana kegiatan utamanya yaitu menghimpun dana dari masyarakat lalu menyalurkan dana tersebut kepada masyarakat dalam bentuk Tabungan, Giro, Deposito dan Kredit. Bank juga dapat disebut sebagai perantara antara masyarakat yang memiliki kelebihan dana dan masyarakat yang membutuhkan dana. Bank merupakan sarana yang memudahkan aktivitas masyarakat untuk menyimpan uang, dalam hal perniagaan, maupun untuk investasi masa depan. Jasa Perbankan diberikan untuk mendukung kelancaran menghimpun dan menyalurkan dana, baik secara langsung dengan kegiatan simpanan.

Bank Negara Indonesia merupakan salah satu bank yang sudah dikenal luas dan sangat diminati oleh para masyarakat. Dalam melaksanakan kegiatannya Bank Negara Indonesia memberikan pelayanan yang terbaik untuk nasabahnya, baik mengenai jasa perbankan yang ditawarkan maupun melayani keluhan para nasabahnya. Terutama pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* karena *Customer Service* sebagai perantara yang menghubungkan nasabah dengan bank untuk menjalin suatu kerjasama yang baik. Maka seorang *Customer Service* harus memiliki kualitas yang baik dan sesuai dengan kriteria yang diharapkan.

Untuk memahami lebih dalam mengenai *Customer Service* maka penulis mengambil judul “**Tinjauan Kegiatan *Customer Service* (PNC1) Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Umum Melawai Raya**”.

I.2 Ruang Lingkup Praktek

Kegiatan Praktek Kerja Lapangan yang dilakukan penulis PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Utama Melawai Raya pada bagian *Customer Service* (PNC1) Ruang lingkup praktek sebagai berikut:

- a. Melayani nasabah dalam permohonan pembukaan Rekening Tabungan, Giro dan Deposito pada PT. Bank Negara Indonesia (persero) Tbk. Kantor Cabang Utama Melawai Raya, sesuai dengan praktek kerja lapangan yang telah penulis lakukan.
- b. Melayani complain nasabah dengan memberikan solusi yang tepat.

I.3 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan yang ingin dicapai penulis dalam Praktek Kerja Lapangan ini adalah sebagai berikut:

- a. Tujuan umum

Tujuan umum dari pelaksanaan praktek kerja lapangan pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Utama Melawai Raya adalah untuk mengetahui mekanisme/ sistem kerja pada Bank BNI KCU Melawai Raya. Adapun sistem kerja dari PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Utama Melawai Raya sebagai berikut:

- 1) Pemimpin Kantor Cabang Utama

Bertanggung jawab atas seluruh aktivitas kantor cabang utama dan kantor layanan nasabah terutama dalam hal meningkatkan mutu pelayanan yang unggul terhadap nasabah, bertanggung jawab sepenuhnya atas pelaksanaan fungsi manajemen secara optimal.

2) Pemimpin Bidang Pelayanan

Membina dan membangun hubungan baik dengan nasabah, menyelia dan berpartisipasi aktif terhadap unit layanan nasabah menyelia dan berperan aktif terhadap pelayanan uang tunai.

3) *Customer Service*

a) *Customer Service* (PNC1)

Bertugas melayani nasabah dalam melakukan permohonan pembukaan rekening tabungan, rekening deposito, pelayanan klaim nasabah (contohnya seperti ATM tertelan/ complain nasabah lainnya), penutupan rekening tabungan, deposito dan giro.

b) *Customer service* (PNC2)

Bertugas melayani nasabah dalam melakukan permohonan pembukaan *Letter of Credit*, menerbitkan Bank Garansi, *Save Deposit Box* dan BNI Instan.

4) Penyelia

a) Pelayanan Uang Tunai

Pelayanan semua jenis transaksi kas tunai, pemindah, setoran kliring dalam rangka pelayanan transaksi keuangan terbaik kepada nasabah dan sebagai penyedia jasa bagi kepuasan nasabah.

b) Pelayanan Nasabah

Melakukan penyeliaan atas kegiatan- kegiatan yang berkaitan dengan produk jasa BNI yang dilakukan oleh asisten pelaksana.

b. Tujuan khusus

Praktek kerja lapangan dilakukan penulis pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Utama Melawai Raya khususnya pada PNC1 (pelayanan nasabah cabang 1). Adapun teknis pelaksanaan praktek kerja lapangan, penulis terlebih dahulu diberi pengarahan oleh pihak bank pada

bagian *customer service* mengenai tugas-tugas yang harus penulis perhatikan dan laksanakan selama praktek kerja, yaitu:

- 1) Melayani nasabah yang ingin melakukan Pembukaan rekening Tabungan, Giro dan Deposito.
- 2) Melayani keluhan nasabah.
- 3) Melayani nasabah yang ingin melakukan jasa perbankan seperti *e-banking*.

I.4 Sejarah Singkat PT. 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 mejadi Bank Sentral dan Bank Umum sebagaimana tertuang dalam peraturan pemerintah pengganti Undang-Undang No./2/1946, sebelum akhirnya beroperasi sebagai Bank Komersial sejak tahun 1955. Oeang Republik Indonesia atau ORI sebagai alat pembayaran resmi pertama yang dikeluarkan oleh Pemerintah Indonesia pada tanggal 30 Oktober 1946 dicetak dan diedarkan oleh Bank Negara Indonesia.

Menyusul penunjukan De Javache Bank 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 di luar negeri dibuka di Singapura pada tahun 1955.

Peranan BNI untuk mendukung perekonomian di Indonesia semakin strategis dengan munculnya inisiatif untuk melayani seluruh lapisan masyarakat dari Sabang sampai Marauke pada tahun 1960-an dengan 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, BNI juga meluncurkan Bank Keliling yaitu jasa layanan perbankan di mobil keliling sebagai upaya proaktif untuk mendorong masyarakat menabung. 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.

Segmentasi nasional juga telah di bidik 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 dengan 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 pelayanan hampir diseluruh perguruan tinggi negeri maupun swasta terkemuka di Indonesia. Dalam perjalanannya BNI telah mereposisi identitas korporatnya untuk menyesuaikan dengan pasar keuangan yang dinamis. Identitas pertama sejak BNI berdiri berupa lingkaran warna merah dengan tulisan BNI 1946 berwarna emas melambangkan persatuan, keberanian dan patriotism yang memang merefleksikan semangat BNI sebagai bank perjuangan. Pada tahun 1988 Identitas korporat berubah menjadi logo layar kapal & gelombang untuk mempresentasikan posisi BNI sebagai Bank Pemerintah Indonesia yang siap memasuki pasar keuangan dunia dengan memiliki kantor cabang diluar negeri. Gelombang mencerminkan gerak maju BNI yang dinamis sebagai bank komersial Negara yang berorientasi pada pasar. Setelah krisis keuangan melanda asia tahun 1998 yang mengguncang kepercayaan masyarakat terhadap perbankan nasional. BNI melakukan program restrukturisasi termasuk diantaranya melakukan *rebranding* untuk membangun & memperkuat reputasi BNI. Identitas baru ini dengan menempatkan angka '46' didepan kata 'BNI' Kata 'BNI' berwarna tosca yang mencerminkan kekuatan, keunikan dan kekokohan. Sementara angka '46' dalam kotak orange diletakan secara diagonal untuk menggambarkan BNI baru yang modern.

BNI kembali mencatat sejarah dengan menjual saham perdananya kepada masyarakat melalui Bursa Efek Jakarta (BEJ) dan Bursa Efek Surabaya (BES) pada tahun 1996. Dalam sejarah perbankan nasional BNI menjadi bank negara pertama yang *go-public*. Bersamaan dengan program divestasi saham pemerintah, BNI menerbitkan saham baru pada tahun 2007 dan 2010 melalui Penawar Umum Terbatas (*right issue*) dengan memperluas komposisi kepemilikan saham publik menjadi 40% dengan meningkatnya kepemilikan publik. BNI dituntut memberikan kinerja unggul sehingga dapat memberikan nilai lebih kepada pemegang saham. Globalisasi juga menuntut industri perbankan untuk selalu meningkatkan kemampuan dalam memberikan solusi perbankan kepada seluruh nasabah.

I.5 Struktur Organisasi PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk

Organisasi merupakan salah satu unsur yang terpenting dalam suatu perusahaan, Struktur organisasi pada PT. BNI (Persero), Tbk Kantor Cabang Utama Melawai Raya adalah Struktur organisasi garis, hal ini terjadi karena sistem organisasi dapat diharapkan adanya suatu komando atau perintah menurut jenjang pemimpin yang lebih tinggi ke tingkat yang lebih rendah jabatannya sehingga tidak terjadi kesalah pahaman antara bawahan dengan atasan dalam menjalankan tugas.

Adapun uraian dari tugas kerja dan tanggung jawab yang berkaitan dengan struktur organisasi pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Umum Melawai Raya sebagai berikut:

a. Pemimpin Kantor Cabang Utama

Bertanggung jawab penuh terhadap seluruh aktivitas Kantor Cabang Utama dan Kantor Layanan Nasabah terutama dalam hal meningkatkan mutu pelayanan yang unggul terhadap nasabah, bertanggung jawab sepenuhnya atas pelaksanaan fungsi manajemen secara optimal.

b. Pemimpin Bidang Pembinaan KLN

Bertanggung jawab penuh atas seluruh aktivitas harian pelayanan nasabah di kantor layanan yang mereka bawahi. Hal tersebut bertujuan agar setiap pelaksanaan aktivitas di Kantor Layanan Nasabah dapat tetap terkendali.

- c. Pemimpin Bidang Pelayanan
Membina dan membangun hubungan yang baik dengan nasabah, ,menyelia dan berpartisipasi aktif terhadap unit pelayanan nasabah, menyelia dan berperan aktif terhadap pelayanan tunai.
- d. Pemimpin Bidang Penjualan
Memimpin dan berpartisipasi aktif dalam kegiatan penjualan produk dana dan jasa kepada nasabah atau calon nasabah.
- e. Unit Perjalanan
Memberikan informasi mengenai produk dan jasa kepada nasabah atau calon nasabah, menjual produk dana/ kredit dan jasa perbankan kepada nasabah atau calon nasabah.
- f. Pemimpin Kantor Layanan Nasabah
Memimpin, membina, mengembangkan dan bertanggung jawab penuh terhadap seluruh aktivitas pelayanan nasabah dengan upaya pelayanan yang optimal sesuai prosedur yang berlaku.
- g. Penyelia
 - 1) Pelayanan Uang Tunai
Pelayanan semua jenis transaksi kas/tunai, pemindah, setoran kliring dalam rangka pelayanan transaksi keuangan terbaik kepada nasabah dan sebagai penyedia jasa bagi kepuasan nasabah.
 - 2) Pelayanan Nasabah
Melakukan penyeliaan atas kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan produk/jasa BNI yang dilakukan oleh asisten pelaksana.

I.6 Kegiatan Usaha PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk

PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk adalah suatu lembaga keuangan yang memiliki aktivitas pelayanan kepada nasabah baik simpanan maupun pinjaman. PT. Bank Negara Indonesia menawarkan produk Dana dan Jasa diantaranya sebagai berikut:

I.6.1 Menghimpun Dana

Seperti lembaga keuangan atau Bank lainnya, kegiatan utama PT. Bank Negara Indonesia (Persero) yaitu menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya dalam bentuk simpanan (dana pihak ke-3) dengan tingkat bunga simpanan sesuai dengan yang telah ditentukan. Jenis dari produk dana simpanan yang ditawarkan Bank Negara Indonesia adalah sebagai berikut:

a. Produk Pengelolaan Sumber Dana

1) BNI TAPLUS

BNI TAPLUS (Tabungan Plus) adalah simpanan dana rupiah perorangan dalam rekening yang dapat disetor dan ditarik sewaktu-waktu dengan memakai slip setoran atau slip penarikan.

2) BNI TAPPA (Taplus Pegawai atau Anggota)

Adalah tabungan yang diberikan oleh pegawai/ anggota perusahaan atau lembaga/ asosiasi/ Organisasi Profesi yang bekerjasama dengan BNI yang berfungsi sebagai sarana tabungan.

3) BNI TAPMA (Taplus Mahasiswa)

Adalah tabungan yang diberikan oleh para mahasiswa perguruan tinggi atau swasta yang bekerjasama dengan BNI, berfungsi untuk menampung keperluan pembayaran SPP atau yang lainnya.

4) BNI Taplus Muda

Adalah produk simpanan dalam bentuk tabungan yang merupakan turunan dari BNI Taplus dan diperuntukan oleh kaum muda dengan usia mulai dari 15 sampai dengan 25 tahun.

5) BNI Tapenas

BNI Tapenas (Tabungan Perencanaan Masa Depan) adalah simpanan berjangka untuk investasi dana pendidikan anak dengan manfaat asuransi yang diperuntukan bagi nasabah perorangan.

6) BNI Taplus Bisnis

Adalah simpanan masyarakat secara perorangan yang transaksi penyetorannya dan penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan melalui Teller, ATM maupun *phone banking*.

7) BNI Haji

Adalah simpanan dana dalam bentuk tabungan, khusus bagi masyarakat yang mempunyai niat untuk mewujudkan rencana ibadah haji.

8) BNI Dollar

Adalah simpanan secara perorangan dalam bentuk valuta asing yang penarikannya dan penyetorannya dapat dilakukan setiap saat melalui teller.

9) BNI Deposito

Adalah simpanan dana rupiah atau valuta asing nasabah dalam rekening yang dapat ditarik dalam jangka waktu tertentu (1,3,6,12 dan 24 bulan) dengan bukti kepemilikan berupa bilyet deposito yang dapat ditarik dalam jangka waktu tertentu berdasarkan perjanjian antara nasabah dan pihak BNI.

10) BNI Giro

Adalah simpanan yang dapat ditarik setiap saat dengan menggunakan cek dan bilyet giro, surat perintah pembayaran atau dengan cara pemindah bukuan.

11) BNI Simponi

Adalah layanan program pension yang diselenggarakan dana pensiun Lembaga Keuangan BNI dan bisa diikuti oleh semua lapisan masyarakat maupun profesinya, baik sebagai pegawai negeri, karyawan BUMN / BUMD, Perusahaan Swasta ataupun yang berprofesi sebagai Notaris, Akuntan, Dokter, Pedagang, Konsultan, Petani maupun mahasiswa dan sebagainya.

I.6.2 Pengalokasian Dana

Secara umum pengalokasian dana yang disalurkan oleh PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk terdiri dari sebagai berikut:

a. Pengalokasian Dana

1) BNI Griya

Adalah fasilitas kredit untuk pembelian/ pembangunan/ renovasi rumah tinggal, rumah susun, ruko, apartement dan rumah peristirahatan (Villa) atau untuk pembelian kavling atau tanah matang di area real estate, kavling pemerintah atau swasta.

2) BNI Cerdas

Adalah fasilitas konsumen untuk membiayai keperluan studi mahasiswa diperguruan tinggi.

3) BNI Flexi

Adalah produk layanan BNI yang memberikan kemudahan kepada nasabahnya untuk memperoleh kredit tanpa agunan dan pembayaran yang fleksibel dalam jangka waktu maksimal 3 tahun atau sesuai dengan kemampuan

4) BNI Multiguna

Adalah fasilitas kredit konsumen untuk keperluan pengembangan profesi diantara lain yaitu pembelian peralatan kedokteran, renovasi kantor dan lain lain atau untuk keperluan konsumtif misalnya antara biaya pendidikan, biaya pernikahan, travelling, rumah sakit dan lain-lain.

5) BNI OTO

Adalah fasilitas kredit untuk pembelian kendaraan bermotor roda dua dan roda empat dengan jaminan berupa kendaraan bermotor yang dibiayai tersebut.

6) BNI Instant

Adalah fasilitas kredit yang diberikan kepada perorangan dengan jaminan simpanna atas nama pemohon dalam bentuk deposito, giro dan tabungan bervaluta Rupiah atau valuta asing (USD) yang diterbitkan BNI.

- 7) Kredit Investasi
Adalah fasilitas kredit untuk membiayai barang seperti pembelian tanah, mesin, pembangunan pabrik dan kantor.
 - 8) BNI Wirausaha
Adalah fasilitas kredit atas Rp. 50 Juta sampai Rp. 1 Milyar yang diberikan untuk usaha produktif dalam bentuk kredit modal kerja dan kredit investasi dengan jangka waktu kredit maksimal sampai lima tahun.
 - 9) Kredit Usaha Kecil Mikro
Adalah fasilitas yang diberikan untuk calon debitur perorangan, badan usaha atau badan hukum untuk penambahan modal dan tabungan bervaluta Rupiah atau Valuta Asing (USD) yang diterbitkan oleh BNI.
 - 10) Kredit modal kerja
Adalah fasilitas kredit untuk keperluan membiayai modal kerja perusahaan seperti pembelian bahan baku, persediaan barang, piutang dagang dan keperluan dagang lainnya.
- b. Produk Jasa
- 1) *Safe deposit Box* (penyimpanan dokumen)
Adalah suatu jasa perbankan dalam bentuk penyimpanan barang-barang berharga dan surat-surat berharga.
 - 2) Inkaso
Adalah suatu jasa perbankan untuk menagihkan warkat- warkat yang berasal dari luar kota atau luar negeri.
 - 3) Kiriman uang (*transfer*)
Adalah transaksi pemindahbukuan antara cabang atas perintah pengiriman uang dengan setoran tunai atau pemindah bukuan kepada penerima melalui cabang pembayar.
 - 4) *Traveller's cheque*
Adalah cek untuk perjalanan, sangat baik dan aman untuk dibawa dalam perjalanan jauh dengan tujuan menghindarkan resiko membawa uang tunai dan jika hilang, pemegang dapat meminta gantinya.

5) Bank Garansi

Adalah suatu jasa yang diberikan oleh pihak bank berupa jaminan pembayaran dalam jumlah tertentu, uang yang akan diberikan kepada pihak yang menerima jaminan hanya apabila pihak yang dijamin melakukan cedera janji. Misalkan melakukan perjanjian jual-beli, kontrak-mengontrak, pemborong dan lain-lain.

c. Fasilitas Layanan

1) BNI ATM

Adalah fasilitas layanan perbankan yang dilakukan melalui mesin ATM yang dapat dipergunakan selama 24 jam , untuk melakukan transaksi perbankan seperti penarikan uang tunai, pengecekan saldo rekening, setoran uang tunai dan melakukan berbagai jenis pembayaran tagihan.

2) BNI *phonebanking*

Adalah fasilitas layanan perbankan melalui telepon selama 24 jam, menjamin keleluasaan dan kepuasan nasabah dalam mendapatkan segala informasi dan melakukan transaksi perbankan.

3) BNI SMS *banking*

Adalah fasilitas layanan perbankan bagi nasabah BNI Taplus yang memudahkan nasabah untuk melakukan isi ulang pulsa, transfer dan membayar tagihan kartu kredit BNI.

4) BNI *internet banking*

Adalah fasilitas layanan transaksi perbankan melalui jaringan internet selama 24 jam, bagi nasabah yang menginginkan kemudahan bertransaksi perbankan melalui *internet banking*

I.7 Manfaat Penulisan

Adapun Manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini adalah:

- a. Untuk mengetahui kegiatan operasional perbankan yang sesungguhnya khususnya *customer service* pada Bank BNI KCU Melawai Raya.
- b. Untuk memperdalam ilmu yang telah penulis pelajari selama penulis menjalankan kuliah.
- c. Untuk memperluas pengetahuan tentang mekanisme produk - produk usaha yang ada di Bank BNI KCU Melawai Raya yaitu Tabungan, Giro dan Deposito. Serta jasa perbankan *e-banking*.

