

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### GAMBARAN LOKASI PENELITIAN

#### A. Tinjauan Umum Bank BNI

##### 1. Sejarah Berdirinya PT. Bank BNI

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 sebagai 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 Pemerintah Indonesia pada tanggal 30 Oktober 1946 dicetak dan diedarkan oleh Bank Negara Indonesia.<sup>18</sup>

Menyusul penunjukan De Javache Bank yang 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

<sup>18</sup> Rosyidah Banker, *Sejarah Bank BNI*, diakses pada 11 Juli 2017

tahun 1950 dengan akses langsung untuk transaksi luar negeri. Kantor cabang BNI pertama di luar negeri dibuka di Singapura pada tahun 1955.<sup>19</sup>

Peranan BNI untuk mendukung perekonomian Indonesia semakin strategis dengan munculnya inisiatif untuk melayani seluruh lapisan masyarakat dari Sabang sampai Merauke 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.<sup>20</sup>

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 nasabah juga telah dibidik BNI sejak awal dengan dirintisnya bank yang melayani khusus nasabah wanita yaitu Bank Sarinah di mana 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 oleh anak-anak. Bahkan sejak 1963, BNI telah merintis layanan perbankan di

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<sup>19</sup> *Ibid.*

<sup>20</sup> *Ibid.*



perguruan tinggi saat membuka Kantor Kas Pembantu di Universitas Sumatera Utara (USU) di Medan. Saat ini BNI telah memiliki kantor layanan hampir di seluruh perguruan tinggi negeri maupun swasta terkemuka di Indonesia.<sup>21</sup>

Dalam masa 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 patriotisme yang memang merefleksikan semangat BNI sebagai bank perjuangan. Pada tahun 1988, identitas korporat berubah menjadi logo layar kapal & gelombang untuk merepresentasikan posisi BNI sebagai Bank Pemerintah Indonesia yang siap memasuki pasar keuangan dunia dengan memiliki kantor cabang di luar negeri. Gelombang mencerminkan gerak maju BNI yang dinamis sebagai bank komersial Negara yang berorientasi pada pasar.<sup>22</sup>

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' di depan kata 'BNI'. Kata 'BNI' berwarna *tosca* yang mencerminkan kekuatan,

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<sup>21</sup> *Ibid.*

<sup>22</sup> *Ibid.*

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

keunikan, dan kekokohan. Sementara angka '46' dalam kotak orange diletakkan secara diagonal untuk menggambarkan BNI baru yang modern.<sup>23</sup>

## 2. Visi Misi Bank BNI

### Visi BNI

Menjadi Lembaga Keuangan yang Unggul dalam Layanan dan Kinerja.

### Misi BNI

- a. Memberikan layanan prima dan solusi yang bernilai tambah kepada seluruh nasabah, dan selaku mitra pilihan utama
- b. Meningkatkan nilai investasi yang unggul bagi investor
- c. Menciptakan kondisi terbaik bagi karyawan sebagai kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi
- d. Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada lingkungan dan komunitas
- e. Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola perusahaan yang baik bagi industri.<sup>24</sup>

## B. Sejarah Singkat PT. Bank BNI (Persero) Tbk Pekanbaru (LNC)

Pada PT. Bank BNI (Persero) Tbk Pekanbaru, pengurusan kartu kredit tergabung dalam suatu organisasi yang dinamai dengan Loan Center disingkat LNC Pekanbaru dengan area kelolaan meliputi Riau daratan, Riau Kepulauan, Sumatera

<sup>23</sup> BNI, *Sejarah*, diakses pada 11 Juli 2017 dari <http://www.bni.co.id/id-id/perusahaan/tentangbni/sejarah>

<sup>24</sup> *Ibid.*

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Barat, dan Sebagian Jambi (Sungai Penuh). Sebelum adanya LNC, bagian pengurusan kredit itu terbagi menjadi dua yaitu Sentra Bisnis Kartu dan Sentra Kredit Konsumer. Namun, pada tahun 2012 baru lah Sentra Bisnis Kartu dan Sentra Kredit Konsumer digabung menjadi satu. Sentra Bisnis kartu Khusus mengurus Kartu Kredit dan Sentra Kartu Konsumer khusus untuk pengurusan griya atau KPR.<sup>25</sup>

Pengurusan khusus tentang kartu kredit pada kantor LNC Pekanbaru ini pada bagian *manager credit analyst* dan *manager collection*. *Credit analyst (SPV unsecured verifikasi)* merupakan bagian yang bekerja untuk menganalisa kartu yang telah di ajukan oleh nasabah dan memutuskan untuk menerbitkan kartu kredit atau tidak. Sedangkan *manager collection (spv collection card)* memiliki fungsi untuk melakukan penagihan kartu kredit yang memilki masalah.<sup>26</sup>

### C. Struktur Organisasi

Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang perbankan, bank BNI dalam menjalankan usahanya tentunya harus memiliki struktur organisasi yang jelas. Struktur organisasi ini bertujuan untuk menjaga perusahaan tetap berjalan dengan efisien dan efektif. Pada Kantor LNC terdapat 133 orang pegawai. Terkhusus pengurusan kartu kredit pada bagian proses ada 14 orang pegawai dan pada bagian

<sup>25</sup> Havest Firma S, (Karyawan Bagian Penyelia Analis Kredit Tanpa Agunan), *wawancara*, Pekanbaru 19 Juli 2017

<sup>26</sup> Wahyudi, (Pimpinan Bagian Penagihan Kartu Kredit), *wawancara*, Pekanbaru, 20 Juli 2017

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penagihan ada 56 orang pegawai. Struktur organisasi dapat digambarkan sebagai berikut:

**Gambar II.1  
Struktur Organisasi Kepegawaian Loan Center Pekanbaru**

