

## BAB III

### GAMBARAN UMUM

#### 3.1 Sejarah, Visi dan Misi, dan Budaya PT. Bank “X”

##### 3.1.1 Sejarah PT. Bank “X”

Menurut Handi Kurniawan (2014:104) Bank “X” berdiri pada tanggal 2 Oktober 1998 sebagai bagian dari program *restrukturisasi* perbankan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Indonesia. Pada bulan Juli 1999, empat bank milik Pemerintah yaitu, Bank Bumi Daya, Bank Dagang Negara, Bank Ekspor Impor Indonesia dan Bank Pembangunan Indonesia, bergabung menjadi Bank Mandiri. Sejarah keempat Bank tersebut dapat ditelusuri lebih dari 140 tahun yang lalu. Keempat Bank tersebut telah turut membentuk riwayat perkembangan dunia perbankan di Indonesia.

Bank Dagang Negara merupakan salah satu Bank tertua di Indonesia. Sebelumnya Bank Dagang Negara dikenal sebagai *Nederlandsch Indische Escompto Maatschappij* yang didirikan di Batavia (Jakarta) pada tahun 1857. Pada tahun 1949 namanya berubah menjadi *Escomptobank NV*. Selanjutnya, pada tahun 1960 *Escomptobank* dinasionalisasi dan berubah nama menjadi Bank Dagang Negara, sebuah Bank pemerintah yang membiayai sektor industri dan pertambangan.

Bank Bumi Daya didirikan melalui suatu proses panjang yang bermula dari nasionalisasi sebuah perusahaan Belanda *De Nationale Handelsbank NV*, menjadi Bank Umum Negara pada tahun 1959. Pada tahun 1964, Chartered Bank (sebelumnya adalah Bank milik Inggris) juga dinasionalisasi, dan Bank Umum Negara diberi hak untuk melanjutkan operasi Bank tersebut. Pada tahun 1965, bank umum negara digabungkan ke dalam Bank Negara Indonesia dan berganti nama menjadi Bank Negara Indonesia Unit IV beralih menjadi Bank Bumi Daya.

Sejarah Bank Ekspor Impor Indonesia (Bank Exim) berawal dari perusahaan dagang Belanda *N.V. Nederlandsche Handels Maatschappij* yang didirikan pada tahun 1842 dan mengembangkan kegiatannya di sektor perbankan pada tahun 1870. Pemerintah Indonesia menasionalisasi perusahaan ini pada tahun 1960, dan selanjutnya pada tahun 1965 perusahaan ini digabung dengan Bank Negara Indonesia menjadi Bank Negara Indonesia Unit II. Pada tahun 1968 Bank Negara Indonesia Unit II dipecah menjadi dua unit, salah satunya adalah Bank Negara Indonesia Unit II Divisi Ekspor – Impor, yang akhirnya menjadi Bank Exim, bank Pemerintah yang membiayai kegiatan ekspor dan impor.

Bank Pembangunan Indonesia (Bapindo) berawal dari Bank Industri Negara (BIN), sebuah Bank Industri yang didirikan pada tahun 1951. Misi Bank Industri Negara adalah mendukung pengembangan sektor – sektor ekonomi tertentu, khususnya perkebunan, industri, dan pertambangan. Bapindo dibentuk sebagai bank milik negara pada tahun 1960 dan BIN

kemudian digabung dengan Bank Bapindo. Pada tahun 1970, Bapindo ditugaskan untuk membantu pembangunan nasional melalui pembiayaan jangka menengah dan jangka panjang pada sektor manufaktur, transportasi dan pariwisata.

Dengan aset yang terus bertumbuh sampai dengan diatas Rp 319 triliun, dan lebih dari 21 ribu karyawan yang tersebar pada 1000 kantor dalam negeri dan 6 kantor dan perwakilan luar negeri Bank Mandiri bertekad untuk memberikan keprimaan dalam layanan perbankan dan memberikan solusi keuangan yang sangat luas dalam investasi dan produk syariah, serta *bancassurance* untuk nasabah korporat, komersial, *small business* dan *micro business* selain nasabah individual.

Jaringan distribusi Bank Mandiri termasuk 3,186 ATMs, 7,051 ATMs *in the LINK Network and 12,663 ATM Bersama Networks, and Electronic Data Capture (EDC)* kurang lebih 25,254 di seluruh Indonesia. Bank Mandiri mempunyai 8.3 juta pemegang kartu ATM and 3.2 juta pengguna SMS Banking, 783,356 pengguna *internet banking and 822,937* pengguna Call Mandiri dan lebih dari 1 juta pemegang kartu kredit Visa.

Kini, Bank Mandiri menjadi penerus suatu tradisi layanan jasa perbankan dan keuangan yang telah berpengalaman selama lebih dari 140 tahun. Masing-masing dari empat Bank bergabung memainkan peranan yang penting dalam pembangunan Ekonomi.

### 3.1.2 Visi dan Misi PT. Bank “X”

PT. Bank “X” bertekad menjadi instansi keuangan terbaik di ASEAN, dalam pelayanan, produk, dan imbal hasil kepada pemegang saham, serta manfaat yang diterima oleh masyarakat secara luas. Keunggulan ini dicapai dengan menyediakan layanan jasa dan produk yang terintegrasi, solusi keuangan yang didasari oleh pemahaman sektor industri yang mendalam dengan ditopang kemajuan teknologi, kualitas manusia dan sinergi bisnis hingga ke perusahaan anak.

Visi PT. Bank “X” yaitu Menjadi Lembaga Keuangan Indonesia yang paling dikagumi dan selalu progresif.

Sedangkan misi dari PT. Bank “X” yaitu :

1. Berorientasi pada pemenuhan kebutuhan pasar
2. Mengembangkan sumber daya manusia profesional
3. Memberi keuntungan yang maksimal bagi *stakeholder*
4. Melaksanakan manajemen terbuka
5. Peduli terhadap kepentingan masyarakat dan lingkungan

### 3.1.3 Budaya PT. Bank “X”

Budaya secara umum adalah cara hidup yang mengatur agar setiap manusia mengerti dan memahami bagaimana mereka harus bertindak, berlaku, berbuat dan menentukan sikap saat berhubungan dengan orang lain. Semua hal ini berkaitan dengan cara komunikasi atau bahasa, adat istiadat dan kebiasaan yang terjadi di lingkungan tersebut. Adapun nilai-nilai dan perilaku

budaya pada PT. Bank “X” yang lebih dikenal dengan TIPCE. TIPCE (*Trust, Integrity, Professionalism, Costumer Focus, Excellence*) adalah sebagai berikut :

a. *Trust*

Membangun keyakinan dan sangka baik diantara *stakeholders* dalam hubungan yang tulus dan terbuka berdasarkan kehandalan.

- Perilaku :
1. Saling Menghargai dan Bekerja Sama
  2. Jujur, Tulus, dan Terbuka

b. *Integrity*

Setiap saat berfikir, berkata dan berperilaku terpuji, menjaga martabat serta menjunjung tinggi kode etik profesi.

- Perilaku :
1. Disiplin dan Konsisten
  2. Berfikir, Berkata, Bertindak Terpuji

c. *Professionalism*

Berkomitmen untuk bekerja tuntas dan akurat atas dasar kompetensi terbaik dengan penuh tanggung jawab.

- Perilaku :
1. Handal, tangguh, bertanggung jawab, pembelajar dan percaya diri.
  2. Berjiwa *intrapreneurship* dan berani mengambil keputusan dengan resiko yang terukur.

d. *Customer Focus*

Senantiasa menempatkan pelanggan internal dan eksternal sebagai fokus untuk membangun pengalaman positif yang saling menguntungkan dan tumbuh secara berkesinambungan.

Perilaku :

1. Menggali kebutuhan dan keinginan pelanggan secara proaktif dan memberikan total solusi.
2. Memberikan layanan terbaik dengan cepat, tepat, mudah, akurat dan mengutamakan kepuasan pelanggan.

e. *Excellence*

Selalu berupaya mencapai keunggulan menuju kesempurnaan yang merupakan wujud cinta dan bangga sebagai Insan Mandiri.

Perilaku :

1. Patriotis, memiliki mental juara dan berani melakukan terobosan.
2. Inovatif dan menciptakan peluang untuk mencapai kinerja yang melampaui ekspektasi.
3. Fokus dan disiplin mengeksekusi prioritas.

Untuk dapat menerapkan TIPCE sepenuh hati dengan mengaplikasikan 11 perilakunya. PT. Bank “X” menerapkan *Trust* dalam bentuk “Satu Hati Satu Bank “X” yang artinya *mandirians* dalam bersinergi dan berkolaborasi menetapkan PT. Bank “X” sebagai suatu kesatuan besar. Menerapkan *Profesionalism* dan *Integrity* salah satunya dengan “Bank “X” tumbuh Sehat”. Menerapkan *Customer Focus* dan *Excellence* dalam bentuk “*Spirit*

Memakmurkan Negeri” yang artinya melayani seluruh masyarakat Indonesia dengan apik sehingga PT. Bank “X” akan selalu dikenang dihati.

### 3.2 Struktur Organisasi PT Bank “X”

Struktur organisasi adalah bagaimana pekerjaan dibagi, dikelompokkan, dan dikoordinasikan secara formal. pada PT Bank “X” Kantor Cabang Tasikmalaya dipimpin oleh seorang *Branch Manager* (Kepala Cabang) dan membawahi beberapa *officer* terdapat tenaga pelaksana.

#### 1. *Branch Manager*

##### a. Fungsi *Branch Manager*

1. Memimpin, mengelola, mengawasi dan mengembangkan kegiatan serta mendayagunakan secara optimal organisasi cabang untuk mencapai tingkat serta volume operasional yang optimal, efektif dan efisien sesuai dengan target yang telah ditentukan bersama antara hubungan manager dan *branch manager*.
2. Mewakili direksi keluar dan kedalam organisasi yang berhubungan langsung dengan *branch*-nya.
3. Mewakili hubungan/kantor wilayah/kantor pusat di daerahnya.

##### b. Wewenang dan Tanggung Jawab

1. Mengawasi serta melakukan koordinasi dari kegiatan operasional.

Manager kantor cabang harus melakukan koordinasi untuk pengawasan segala aktivitas yang dilakukan oleh para *staff*

perusahaan di kantor cabang. Koordinasi tersebut dilakukan agar kegiatan operasional perusahaan dapat berjalan dengan lebih maksimal dan memastikan tidak boleh ada kegiatan operasional yang akan sia-sia.

2. Memimpin kegiatan pemasaran dalam kantor cabang.

Pemasaran kantor cabang harus dilakukan, tujuannya adalah untuk memaksimalkan pendapatan kantor cabang. Seorang manager perusahaan harus bisa memimpin segala kegiatan pemasaran produk-produk perusahaan. Kegiatan pemasaran tersebut harus menggunakan dana yang seefektif dan seefisien mungkin agar program pemasaran yang telah direncanakan dapat dijalankan dengan sangat baik.

3. Memonitor segala kegiatan operasional perusahaan (lingkup kantor cabang).

Monitoring segala kegiatan operasional perusahaan bisa dilakukan dengan cara menyusun Rencana Bisnis Perusahaan atau RBP. Setelah penyusunan tersebut maka manager perusahaan bisa menjalankan RBP yang sesuai bersama dengan para staff-staffnya di kantor cabang. Penyusunan RBP bukan hanya akan disusun dan dijalankan saja, namun seorang manager perusahaan juga harus memonitor rencana tersebut apakah benar-benar sudah dijalankan dengan sangat baik oleh para staffnya ataukah tidak.

4. Memantau prosedur operasional manajemen resiko.

Sebagai seorang manager cabang, tugasnya bukan hanya sekedar untuk mengawasi kegiatan operasional kantor cabang, namun seorang manager juga harus memantau prosedur operasional dalam hal manajemen resiko tersebut. Dalam kegiatannya, tentunya akan banyak sekali resiko yang harus diambil oleh oleh manager sebagai pimpinan, hal ini sebenarnya masih bisa diminimalkan dengan pemantauan manajemen resiko perusahaan secara lebih tepat.

5. Melakukan pengembangan kegiatan operasional.

Kegiatan operasional kantor cabang juga harus dikembangkan, apakah itu pelayanannya maupun produk-produk dari perusahaan yang dimiliki. Pengembangan kegiatan dalam hal pelayanan sebenarnya bisa dilakukan oleh seorang manager cabang dengan cara mengadakan training secara rutin. Kegiatan lainnya yang juga bisa dilakukan oleh pihak perusahaan adalah dengan cara mengadakan rapat kinerja staff secara rutin.

6. Observasi terhadap kinerja karyawan.

Seorang manager cabang perusahaan bisa melakukan observasi secara langsung terhadap kinerja dari para bawahannya. Hal ini sangat penting untuk dilakukan agar dapat mengetahui sejauh mana karyawan tersebut melakukan pekerjaan yang telah ditugaskan oleh managernya.

7. Memberikan solusi terhadap berbagai permasalahan kantor cabang  
  
Manager cabang bukan hanya sekedar untuk memerintah bawahannya saja, namun seorang manager cabang juga untuk wajib memberikan solusi terhadap semua permasalahan yang sering dihadapi oleh karyawannya, baik itu adalah permasalahan dengan nasabah maupun permasalahan dengan sesama karyawan
  
8. Memberikan penilaian terhadap kinerja bawahannya  
  
Manager cabang perusahaan berhak untuk memberikan penilaian terhadap kinerja yang dilakukan oleh bawahannya. Karena dari hasil penilaian tersebutlah yang akan dijadikan sebagai dasar acuan dan bahan laporan terhadap kantor pusat tentang bagaimana kinerja dari SDM kantor cabang masing-masing yang berada di bawah pimpinan seorang manager kantor cabang.

2. *Branch Operation Manager (BOM)*

a. Fungsi *Branch Operation Manager (BOM)*

1. Melakukan fungsi otorisasi untuk aktifitas *financial* serta ketentuan yang berlaku.
2. Melakukan fungsi otorisasi untuk aktifitas *non financial* sesuai ketentuan yang berlaku dan lazim dilakukan dan dapat dipertanggung jawabkan.
3. Melakukan pengawasan melekat terhadap pegawai yang disupervisi.

4. Melakukan *monitoring* dan evaluasi atas strategi serta pencapaian target dana dan *fee based income*.
- b. Wewenang dan Tanggung Jawab
1. Membantu *Branch Manager* dalam mempersiapkan RKA dalam rangka mencapai target bisnis yang telah ditetapkan.
  2. Mendukung *Branch Manager* dalam membina dan mengkoordinasikan unit-unit kerja di bawahnya untuk mencapai target yang telah ditetapkan, terutama yang terkait dengan bidang operasional dan pelayanan.
  3. Memfungsikan bawahannya dalam melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan strategi yang telah ditetapkan *Branch Manager* guna mewujudkan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi nasabahnya.
  4. Mengkoordinasikan dan mengawasi semua bawahannya dalam rangka melaksanakan dan mencapai sasaran rencana kerja yang telah ditetapkan.
  5. Memastikan bahwa pengelolaan kas *branch manager* dan surat-surat berharga telah benar dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk menjaga asset bank.
  6. Memastikan bahwa pelayanan kas, pelayanan dan jasa (termasuk devisa dan Surat Kredit Berjangka Dalam Negeri/SKBDN) dan pelayanan pinjaman serta kegiatan *back office* telah sesuai ketentuan guna menghindari resiko yang mungkin timbul.

7. Memastikan bahwa semua keluhan nasabah atas pelayanan yang diberikan sudah ditindak lanjuti dengan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk mewujudkan kepuasan nasabah dengan tetap memperhatikan kepentingan bank.
  8. Melayani seluruh kebutuhan unit kerja di bawah kanor cabang/unit kerja lainnya dengan cara yang sebaik-baiknya sesuai dengan dan menjaga kepentingan bank.
3. *Customer Service Officer (CSO)*
- a. *Fungsi Customer Service Officer*
    1. Melaksanakan standar pelayanan di *front office* sesuai dengan standar yang ditentukan Bank "X".
    2. Memberikan otorisasi pemasaran / promosi produk dana dan jasa Bank "X".
    3. Melaksanakan fungsi pemasaran /promosi produk dana dan jasa Bank "X"
    4. Memberikan pelayanan pembukaan dan penutupan rekening dana.
    5. Melaksanakan tugas-tugas administrasi *Customer Service*.
  - b. *Wewenang dan Tanggung Jawab*
    1. Mengatur pelayanan *front office* sesuai standar pelayanan yang ditentukan Bank "X".
    2. Menerima, memproses, mengakses, dan memberikan kepuasan permohonan pembukaan, pemeliharaan dan penutupan rekening.

3. Mengambil keputusan atas pelayanan yang tidak sesuai dengan buku pedoman dan ketentuan lainnya yang berlaku.
4. Memberikan advis dan jalan keluar keluhan nasabah.
5. Menjamin pelayanan di *front office* dilaksanakan sesuai pelayanan yang ditentukan Bank "X".
6. Memastikan kebenaran memberikan penjelasan, informasi, dan menyelesaikan keluhan nasabah sesuai ketentuan yang berlaku.
7. Memastikan kebenaran input dalam computer.
8. Menjaga nama baik reputasi Bank "X"
9. Mengambil keputusan atas pelayanan yang tidak sesuai dengan buku pedoman dan ketentuan lain.
10. Melaksanakan tugas khusus yang diberikan oleh *Branch Manager*

#### 4. *Customer Service Representative* CSR/CSA

##### a. Fungsi CSR/CSA

1. Melaksanakan standar pelayanan pelayanan di *front office* sesuai dengan Bank "X".
2. Melaksanakan fungsi pemasaran, promosi, dan jasa Bank "X".
3. Memberikan penjelasan keadaan nasabah dan menangani keluhan nasabah.
4. Melaksanakan pelayanan pembukaan rekening.
5. Melaksanakan tugas-tugas administrasi *customer service*.
6. Merupakan kontak *point trade service* di *branch*.

##### b. Wewenang dan Tanggung Jawab

1. Menerima permohonan pembukaan dan penutupan rekening Tabunga, Deposito, dan Giro PT. Bank "X" serta jasa-jasa PT. bank. "X" lainnya.
2. Memberikan informasi dan penjelasan kepada nasabah sesuai dengan kewenangan dan ketentuan yang berlaku.
3. Meneruskan permohonan nasabah ke CSO.
4. Kebenaran membuat dan memasukan data ke dalam *system*.
5. Menjaga nama baik dan reputasi PT. Bank "X".
6. Mengadministrasikan dan mengelola surat-surat berharga dengan baik dan sesuai ketentuan.
7. Melaksanakan tugas-tugas khusus yang diberikan oleh CSO.
8. Mengadministrasi atau membukukan seluruh transaksi *trade service* sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

#### 5. *Head Teller*

##### a. Fungsi *Head Teller*

1. Mengkoordinasikan, mengarahkan dan mengawasi aktivitas *teller*.
2. Memberikan persetujuan pembayaran untuk penarikan dana diatas wewenang *teller*.
3. Menandatangani pemindahan kas untuk penyetoran / pengambilan uang kas ke kluis / khasanah, maupun ke/dari cabang koordinasi/hub/*spoke* lainnya.
4. Mengelola kas dan surat-surat berharga.

b. Wewenang dan Tanggung Jawab

1. Memberikan otorisasi untuk transaksi untuk transaksi diatas wewenang *teller* sampai dengan limit wewenang *head teller* (yang diberikan kepada cabang).
2. Mengatur saldo kas cabang pada saat otorisasi.
3. Memastikan tersedianya uang tunai di cabang sesuai limit ditentukan.
4. Mengusulkan kepada kepala cabang untuk meningkatkan limit transaksi salah satu *teller* dengan pertimbangan untuk meningkatkan kecepatan pelayanan kepada nasabah.
5. Melakukan verifikasi atas transaksi yang dilakukan *teller*.
6. Menjamin terlaksananya pelayanan *teller* sesuai standar yang ditentukan Bank "X".
7. Mengamankan / menyimpan kunci *vault kluis*/khasanah.
8. Memberikan persetujuan penarikan (otorisasi) diatas wewenang *teller*.
9. Menjamin kebenaran dan ketelitian pelaksanaan *cash opname*.
10. Menjamin kerahasiaan *password* milik sendiri dan tidak melakukan *sharing password* dengan pegawai lain.
11. Menjamin keamanan atas penyimpanan blanko warkat berharga (cek, bilyet giro, bilyet deposito, sertifikat deposito, buku tabunga).
12. Melaksanakan tugas-tugas khusus yang diberikan oleh kepala cabang.

## 6. *Teller*

### a. Fungsi *Teller*

Melayani kegiatan penyetoran dan penarikan uang tunai (rupiah dan valuta asing), pengambila/penyetoran non tunai dan surat-surat berharga dari atau Cabang Area serta kegiatan lainnya.

### b. Wewenang dan Tanggung Jawab

1. Memberikan pelayanan baik, cepat, dan tepat kepada nasabah sesuai standar pelayanan *teller*.
2. Memproses transaksi tunai dan non tunai sesuai dengan batas kewenangannya.
3. Meyakini kebenaran dan keaslian uang tunai / *bank notes* dan warkat berharag.
4. Meyakini kesesuaian jumlah fisik uang dengan warkat transaksi.
5. Meyakini kebenaran pembukaan dan validasi.
6. Menjaga kerahasiaan *password* milik sendiri dan tidak melakukan *sharing password* dengan pegawai lainnya.
7. Menjaga kerapihan dan kebersihan *counter teller*.
8. Melakukan verifikasi dan menandatangani warkat transaksi.
9. Melaksanakan pengambilan dan pengantaran uang ke cabang *coordinator/polling cash*.

## 7. Mandiri *Micro Manager* (MMM)

### a. Fungsi MMM

Menjual produk kredit mikro, mengevaluasi, menganalisa dan memutus permohonan kredit secara langsung kepada nasabah perorangan mikro, serta memelihara portofolio kredit sekaligus menekan *Non Performing Loan (NPL)*.

b. Wewenang dan tanggung Jawab

1. Memimpin dan mengelola unit kredit mikro.
2. Memberi keputusan kredit sesuai limit kewenangan.
3. Mengembangkan dan memelihara portofolio kredit agar tetap sehat.
4. Melakukan *supervisi* kredit.
5. Mengkoordinir *team sales*.
6. Menangani administrasi kredit.
7. Melakukan monitoring.
8. Meningkatkan pelayanan unit kepada masyarakat di wilayah kerja.
9. Bertanggung jawab atas pencapaian sasaran rencana kerja anggaran yang telah ditetapkan serta pencapaian target pengumpulan dana masyarakat Bank "X".
10. Bertanggung jawab atas kebenaran dan ketepatan penyampaian laporan.

## 8. *Micro Credit Analyst (MKA)*

### a. Fungsi MKA

Menganalisa permohonan kredit mikro, melakukan verifikasi ulang nasabah atau agunan bila diperlukan, melakukan *scoring*, mengusulkan keputusan kredit, melakukan *compliance review* kelengkapan persyaratan kredit, serta menyiapkan laporan untuk monitoring kredit.

### b. Wewenang dan Tanggung Jawab

1. Melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen permohonan kredit.
2. Melakukan proses analisa secara akurat atas dasar data dan dokumen yang disampaikan oleh calon debitur, sesuai ketentuan yang berlaku.
3. Melakukan proses *scoring* dengan menggunakan *Micro Banking Scoring System (MBSS)*.
4. Memberikan rekomendasi/usulan keputusan kredit kepada MMM.
5. Melakukan verifikasi nasabah / dokumen / agunan.
6. Melakukan *compliance review* kelengkapan dokumen dan *legal review* sebelum melakukan input aplikasi kredit dan melakukan pembentukan *Customer Information File (CIF)*.

## 9. Mikro Kredit Sales (MKS)

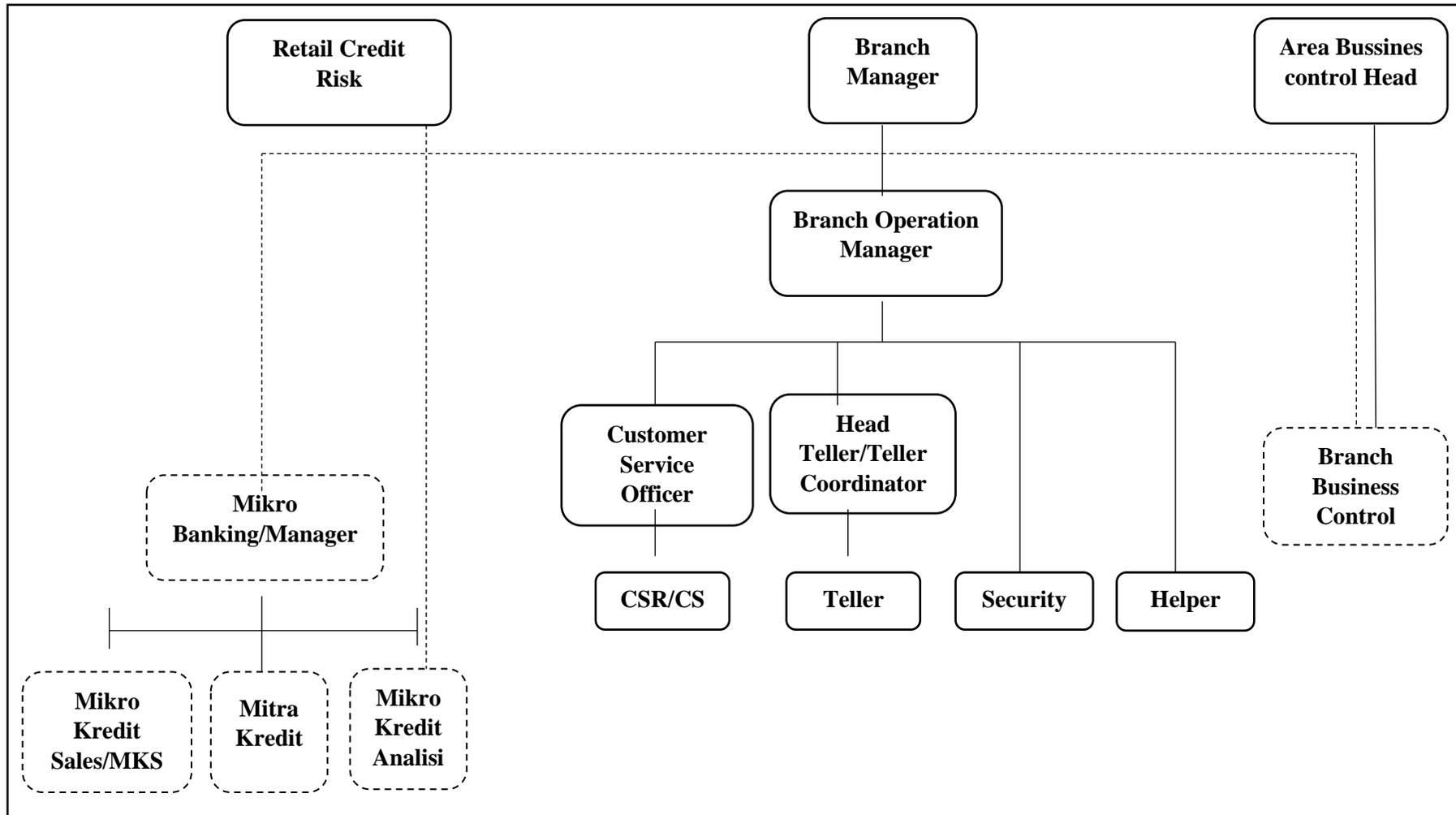
### a. Fungsi MKS

Menjual produk kredit mikro, mengevaluasi dan menganalisis permohonan kredit nasabah perorangan mikro, serta mengelola dan

memelihara pertumbuhan portofolio kredit sekaligus menekan *Non Performing Loan*.

b. Wewenang dan Tanggung Jawab

1. Mencari calon debitur yang layak untuk dibiayai.
2. Melakukan kunjungan ke nasabah (*on the spot*).
3. Mengumpulkan dan meyakini akurasi dan kebenaran data atau dokumen yang berkaitan dengan permohonan kredit yang diajukan oleh calon debitur.
4. Memberikan hubungan baik (*relationship*) dengan debitur.
5. Membina dan mengirimkan Surat Penolakan Kredit (SPK) jika permohonan kredit ditolak dan Surat Penawaran Pemberian Kredit (SPKK) jika permohonan disetujui.
6. Mempersiapkan pengikatan agunan dan penutupan asuransi.
7. Memelihara dokumen-dokumen penting terkait dengan kegiatan *Micro Banking Unit* (MBU) seperti dokumen pemberian kredit, dokumen transaksi debitur, dokumen *system* pelaporan dan sebagainya.
8. Melaksanakan *monitoring* atas kredit kelolanya.
9. Mempertahankan kualitas (*performance*) kredit.
10. Melakukan penagihan angsuran.



(Sumber : PT. Bank "X" Kantor Cabang Tasikmalaya)

### 3.3 *Orbitrase*

Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa perbankan PT. Bank "X" Kantor Cabang Tasikmlaya menawarkan berbagai produk-produk perbankan dengan penawaran tarif semenarik mungkin agar memperoleh nasabah dalam jumlah yang besar. Pengenaan tarif ini ditentukan oleh kantor pusat dan seragam diseluruh kantor cabang PT. Bank "X".

Aktifitas usaha PT. Bank "X" Kantor Cabang Tasikmalaya salah satunya adalah pemberian kredit. Sebelum debitur mendapatkan kredit terlebih dahulu harus melalui tahapan-tahapan dalam proses penilaian, mulai dari pengajuan proposal kredit dan dokumen-dokumen yang dibutuhkan sampai dengan kredit di cairkan. Tahapan-tahapan dalam pemberian kredit ini dikenal dengan prosedur pemberian kredit.

Tujuan prosedur pemberian kredit ini adalah untuk memastikan kelayakan suatu kredit, diterima ataupun ditolak. Dalam menentukan kelayakan suatu kredit, dalam setiap tahap selalu dilakukan sebuah penilaian secara mendalam. Jika dalam penilaian terdapat kekurangan maka pihak bank bisa meminta kembali ke nasabah atau bahkan juga langsung ditolak.

Adapun prosedur pemberian kredit oleh bank antara lain sebagai berikut :

1. Pengajuan berkas-berkas
2. Pemeriksaan berkas
3. Wawancara I
4. *On the spot*
5. Wawancara II

6. Penilaian dan analisis kebutuhan kredit
7. Keputusan kredit
8. Penandatanganan akad kredit atau perjanjian lainnya
9. Realisasi kredit
10. Penyaluran atau penarikan

### **3.4 Kegiatan Usaha PT. Bank “X”**

Adapun kegiatan usaha PT. Bank “X” dalam hal menghimpun dana (*funding*) atau biasa disebut produk dana, diantaranya :

#### **1. Tabungan**

Tabungan merupakan produk PT. Bank “X” yang berupa simpanan perorangan dalam mata uang rupiah yang memberikan berbagai kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah, keuntungannya :

- a. Kemudahan dalam pembukaan, penyetoran, maupun penarikan rekening tabungan yang dapat dilakukan di semua Kantor Cabang PT. Bank “X” dan bagi nasabah diberikan kartu ATM yang memungkinkan nasabah melakukan penarikan dana tunai 24 jam.
- b. Kenyamanan bertransaksi.
- c. Bunga kompetitif.
- d. Undian berhadiah.
- e. Bebas transfer antar Bank “X”.

#### **2. Giro**

- a. Giro Rupiah

Merupakan produk Bank “X” yang berupa rekening koran bagi pribadi atau perusahaan guna mendukung aktivitas bisnis yang memberikan beberapa keuntungan, diantaranya kemudahan dalam penarikan, pembayaran dengan cek dan bilet giro, pembukaan rekening, pencairan ataupun penyerahan cek dan bilyet giro di semua kantor cabang, dengan kenyamanan bertansaksi dan tentunya jasa giro yang progresif dan komperatif..

b. Giro Valas

Merupakan simpanan pihak ketiga kepada bank dalam bentuk valas asing yang penarikannya tidak menggunakan cek tetapi dilakukan dengan menyerahkan amanat tertulis yang di tandatangani oleh pemilik giro.

3. Deposito

a. Deposito Rupiah

Merupakan produk Bank “X” berupa pilihan investasi yang diberikan rasa aman dan keuntungan yang lebih tinggi. Keuntungannya yaitu suku bunga yang kompetitif, fleksibilitas tinggi dan dapat memilih untuk menginvestasikan kembali bunga deposito ke pokok deposito atau ditransfer ke rekening giro atau tabungan yang dapat ditarik setiap saat. Deposito dapat dibuka atas nama 2 orang pribadi (*joint account*).

b. Valuta Asing

Pada dasarnya deposito ini sama dengan deposito rupiah hanya berbeda dalam bentuk mata uang. Mata uang yang tersedia antara lain USD,

EUR, SGD, AUD, HKD, CNY, CHF, GBP dan beberapa mata uang asing lainnya.

c. *Deposito On Call*

Merupakan produk Bank “X” yaitu berupa investasi jangka pendek pihak ketiga (biasanya kurang dari 30 hari) yang penarikannya hanya dapat dilakukan dalam jangka waktu tertentu menurut perjanjian antara deposan dengan pihak ketiga serta pihak bank.

d. Sertifikat Deposito

Merupakan produk Bank “X” berupa surat berharga atas unjuk dalam rupiah yang merupakan surat pengakuan hutang dari *bank* dan dapat diperjualbelikan dalam pasar uang.

Sedangkan kegiatan usaha PT. Bank “X” dalam hal penyaluran dana (*lending*) atau dikenal dengan sebagai fasilitas kredit. Kredit merupakan fasilitas pembiayaan yang diberikan oleh PT. Bank “X” yang berupa penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam melunasi utangnya, setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga.

Fasilitas kredit tersebut diantaranya :

1. Kredit Agunan Deposito

Adalah fasilitas kredit dalam valuta rupiah yang diberikan dengan agunan deposito berjangka yang diterbitkan oleh PT. Bank “X”.

## 2. Kredit Modal Kerja

Adalah fasilitas kredit yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan modal kerja yang habis dalam satu siklus usaha atau kebutuhan modal kerja yang bersifat khusus seperti untuk membiayai *inventory/piutang/proyek* atau kebutuhan khusus lainnya.

## 3. Kredit Investasi

Adalah fasilitas kredit yang diberikan untuk membiayai kebutuhan barang modal dalam rangka rehabilitasi, modernisasi, pelunasan, pendirian, proyek baru, dana atau kebutuhan khusus terkait investasi.

## 4. Kredit Usaha Produktif

Adalah kredit modal kerja dana atau kredit investasi dengan limit diatas Rp.100 juta sampai dengan 2 milyar kepada calon debitur perorangan atau badan usaha.

## 5. Kredit Multiguna Usaha

Adalah fasilitas kredit yang diberikan kepada pedagang retail atas dasar agunan berupa *fixed asset* atau kontrak sewa yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan modal kerja yang sudah berjalan di sektor pedagang retail, pembelian/pengadaan (sewa) tempat usaha dan *refinancing* pembelian/pengadaan tempat usaha yang telah dibeli nasabah dilokasi tertentu.

## 6. Kredit Mitrakarya

Adalah fasilitas kredit yang diberikan kepada karyawan perusahaan tertentu yang sudah *payroll*.

#### 7. Kredit Tanpa Agunan

Adalah kredit perorangan tanpa agunan dari PT. Bank "X" untuk berbagai keperluan, yang diberikan kepada calon debitur yang memenuhi persyaratan.

#### 8. Kredit Pemilikan Rumah

Merupakan fasilitas kredit yang diberikan PT. Bank "X" kepada perorangan untuk keperluan pemilikan rumah tinggal/apartemen/rukan yang dijual melalui *developer* atau *non developer* (pengembang).

#### 9. Kredit Usaha Rakyat

Adalah kredit untuk pembiayaan usaha produktif segmen mikro, kecil, menengah, dan koperasi yang layak namun belum *bankable* untuk modal kerja dan/atau kredit investasi melalui pola pembiayaan secara langsung (*linkage*) yang dijamin oleh Lembaga Penjamin Kredit.

Bank "X" menyediakan Kredit Usaha Mikro bagi masyarakat yang membutuhkan dana untuk pembangunan usaha produktif maupun komsumtif skala mikro. Adapun fasilitas kredit yang disediakan PT. Bank "X" melalui divisi mikro (*Micro Business Unit*), diantaranya :

##### 1. Kredit Usaha Mikro (KUM)

Kredit Usaha Mikro ini khusus diberikan kepada Usaha Mikro untuk pengembangan usahanya. Dengan maksimum limit kredit

sebesar Rp. 100 juta. Khusus untuk fasilitas *Top-up* diperkenankan sampai dengan limit Rp. 200 juta.

## 2. Kredit Serbaguna Mikro (KSM)

Fasilitas kredit yang diberikan oleh PT. Bank "X" kepada pegawai tetap yang berpenghasilan tetap untuk pembiayaan berbagai macam keperluan (serbaguna), selama tidak melanggar kesusilaan, ketertiban umum dan bertentangan dengan hukum. Fasilitas kredit ini mempunyai keunggulan yaitu dengan persyaratan kredit yang ringan, dan proses yang cepat serta mudah sehingga dapat meningkatkan kualitas kredit, mensejahterakan masyarakat dan memajukan roda perekonomian Negara Indonesia. Target market Kredit Serbaguna Mikro (KSM) adalah untuk pegawai yang berpenghasilan tetap (*payroll* maupun *non payroll*). *Payroll* yang dimaksud mengandung arti nasabah yang gajinya disalurkan melalui Bank "X". Keuntungan *payroll* adalah tingkat bunga yang cukup rendah dibandingkan dengan kredit lainnya dan lebih rendah dibandingkan dengan *non payroll*.