

## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM**

#### **3.1. Sejarah PT.Bank "X"**

PT.Bank "X" Tasikmalaya adalah hasil program restrukturisasi perbankan oleh pemerintah yakni penggabungan empat bank pemerintah yaitu PT.Bank Bumi Daya, PT, Bank Dagang Negara, PT.Bank Ekspor Impor Indonesia dan PT.Bank Pembangunan Indonesia pada tanggal 2 Oktober 1998. Keempat bank tersebut memiliki masing-masing fungsi yang berbeda terhadap kontribusi pembangunan ekonomi di Indonesia.

Tahun 2005 menjadi titik balik bagi Bank Mandiri, dimana Bank Mandiri memutuskan untuk menjadi bank yang unggul di regional (regional champion Bank), yang diwujudkan dalam program transformasi Implementasi budaya, Pengendalian tingkat NPL secara agresif, Meningkatkan pertumbuhan bisnis yang melebihi rata-rata, pengembangan dan pengelolaan program aliansi.

PT.Bank "X" Tasikmalaya telah memiliki beberapa kantor cabang seIndonesia PT.Bank "X" Tasikmalaya telah memiliki 900 cabang, sedangkan cabang di luar negeri di Cayman, Timor Leste, Hongkong, Singapura dan Shanghai. Selain itu PT.Bank "X" Tasikmalaya juga telah memiliki 3000 jaringan ATM yang telah tersebar saat ini. PT.Bank "X" cabang Tasikmalaya saat ini terdapat 4 kantor yang masing-masing kantor di pimpin oleh seorang kepala cabang.

### 3.2. VISI MISI PT.BANK “X”

PT.Bank “X” mempunyai Visi dan Misi sebagai berikut:

#### A. Visi

*Indonesia's best, ASEAN's prominent  
Indonesia's best, ASEAN's  
prominent*

#### B. Misi

- a. Berorientasi pada pemenuhan kebutuhan pasar
- b. Mengembangkan sumber daya yang professional
- c. Memberi keuntungan yang maksimal kepada stakeholder
- d. Melaksanakan manajemen terbuka
- e. Peduli terhadap kepentingan masyarakat dan lingkungan

### 3.3. BUDAYA PT.Bank “X”

PT.Bank “X” Memiliki budaya perusahaan tersendiri untuk mewujudkan visi misi yang dimiliki oleh PT.Bank “x” maka harus didukung oleh budaya perusahaan yang baik. PT.Bank “X” memiliki budaya sebagai berikut :

#### 1) Satu Hati Satu Mandiri

- Mengutamakan Kepentingan Mandiri
- Kolaborasi
- Empati dan Menghargai

## **2) Mandiri Tangguh**

- *Code of Conduct & Business Ethics*
- Pola Pikir Pembelajar
- Kerja Cerdas, Gesit (*Agile*), Adaptif, dan Solutif
- Intrapreneurship

## **3) Tumbuh Sehat**

- Berpikir dan Bertindak Seimbang
- Berkesinambungan

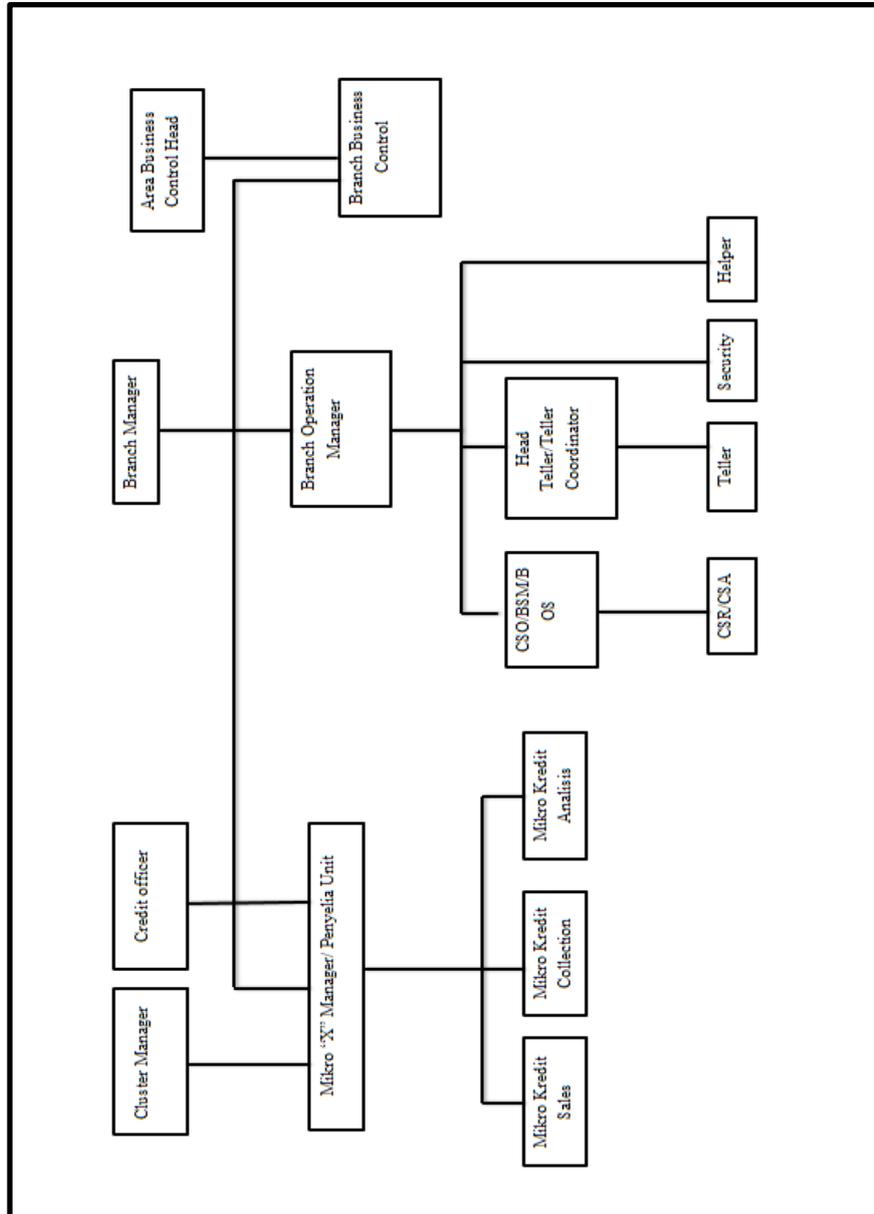
## **4) Memenuhi Kebutuhan Pelanggan**

- Mendalami dan Memenuhi Kebutuhan Pelanggan
- Menjaga Hubungan Dengan Pelanggan

## **5) Bersama Membangun Negeri**

- Kontribusi untuk Negeri
- Peran Seimbang

### 3.4. Struktur Organisasi PT Bank “X”



**Gambar 3.1**

**Struktur Organisasi PT.Bank “X”.**

Sumber : PT.Bank “X” Kantor Cabang Tasikmalaya

### 3.5. Deskripsi Jabatan

#### 1. *Branch Manager*

- a) 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*.
- b) Mewakili direksi keluar dan ke dalam organisasi yang berhubungan langsung dengan *branch*-nya
- c) Mewakili hubungan/kantor wilayah/kantor pusat di daerahnya.

#### 2. *Branch Operation Manager (BOM)*

- a) Melakukan fungsi otorisasi untuk aktifitas *financial* sesuai ketentuan yang berlaku
- b) Melakukan fungsi otorisasi untuk aktifitas *non financial* sesuai ketentuan yang berlaku dan lazim dilakukan dan dapat dipertanggung jawabkan.
- c) Melakukan pengawasan melekat terhadap pegawai yang di supervisi.
- d) Melakukan mentoring dan evaluasi atas strategi serta pencapaian target dana, kredit dan *fee based income*.

3. *Customer Service Officer (CSO)*

- a) Melaksanakan standar pelayanan di *front officer* sesuai dengan standar yang di tentukan PT.Bank “X”.
- b) Memberikan otorisasi dan verifikasi transaksi yang di laksanakan CSR.
- c) Melaksanakan fungsi pemasaran/promosi produk dana dan jasa PT.Bank “X”.
- d) Memberikan penjelasan kepada nasabah dan menyelesaikan keluhan nasabah.
- e) Melaksanakan pelayanan pembukaan dan penutupan rekening dana.
- f) Melaksanakan tugas-tugas administrasi *customer service*.

4. *Customer Service Representative (CSR) CSA*

- a) Melaksanakan standar pelayanan dan *front office* sesuai standar PT.Bank “X”.
- b) Melaksanakan fungsi pemasaran, promosi dan jasa PT.Bank “X”.
- c) Memberikan penjelasan kepada nasabah dan menangani keluhan nasabah.
- d) Melaksanakan pelayanan pembukaan rekening.
- e) Melaksanakan tugas-tugas administrasi *customer service*.
- f) Merupakan kontrak *point trade service* di *branch*.

5. *Head Teller*

- a) Mengkoordinasikan, mengarahkan dan mengawasi aktivitas teller.
- b) Memberikan persetujuan pembayaran untuk penarikan dana di atas wewenang *teller*.
- c) Menandatangani pemindahan kas untuk penyetoran / pengambilan uang kas ke kluis / khasanan, maupun ke/dari cabang koordinator /hub / spoke lainnya.
- d) Mengelola kas dan surat-surat berharga.

6. *Teller*

Melayani kegiatan penyetoran dan penarikan uang tunai (rupiah dan valuta asing) pengambilan penyetoran non tunai dan surat-surat berharga dari atau ke cabang area serta kegiatan lainnya.

7. *Mandiri Micro Manager (MMM)*

Melakukan pemetaan potensi usaha yang dapat di biayai dan melakukan supervisi pegawai bawahanya dalam rangka mengelola pertumbuhan portopolio bisnis dan menjaga kualitas kredit mikro melalui pemasaran produk mikro, meyakini pelaksanaan verifikasi, analisa dan administrasi kredit dilakukan dengan benar, memutus permohonan kredit dan mendayagunakan serta meningkatkan produktivitas pegawai.

8. *Mikro Kredit Analisis (MKA)*

Menyakini kelengkapan dokumen permohonan kredit, melakukan verifikasi kebenaran dan kewajaran data nasabah dan agunan, melakukan input data ke dalam LOS secara benar, melakukan scoring, menganalisa

permohonan kredit, menghitung kewajaran sumber dana dan kemampuan membayar, mengusulkan kredit, menyiapkan dokumentasi kredit, melakukan *compliance review* kelengkapan persyaratan kredit, mengadministrasikan dokumen kredit, menyerahkan dokumen legal/agunan untuk disimpan pada unit yang di tetapkan serta menyiapkan laporan untuk mentoring kredit.

#### 9. Mikro Kredit Sales (MKS)

Melakukan pemasaran produk kredit mikro, investigasi dan verifikasi awal calon debitur, melakukan mentoring dan menjaga hubungan baik dengan debitur mikro serta memelihara pertumbuhan portofolio bisnis dengan kualitas kredit yang terjaga.

#### 10. Mikro Mandiri *Collection* (MMC)

Melaksanakan penagihan kredit pada kolektibilitas 2B dan 2C sesuai pembagian tugas dari Cluster dan *Credit quality officer* (CQO) berdasarkan prioritas debitur yang ditagih dan tata cara penagihan yang telah ditetapkan, melaksanakan administrasi dan laporan aktivitas penagihan, mempersiapkan proses penagihan kelolaan debitur kepada *Micro Collection Unit* (MCU) serta sebagian narasumber dalam penyelesaian kredit bermasalah.

### 3.6. Orbitrase PT. Bank “X”

Orbitrase merupakan fenomena yang mengarah kepada satu titik sentral, dengan demikian gambaran umum akan berfokus pada

aspek/bidang/kegiatan yang sedang dikerjakan pada suatu bank atau perusahaan.

Semua perbankan memiliki fungsi yang sama yaitu untuk membantu dan mendorong kegiatan pembangunan ekonomi nasional dengan cara melakukan usaha-usaha Bank.

Sesuai dengan tujuan diatas PT. Bank “X” memiliki fungsi sebagai sebagai bank umum, bank devisa, dan juga PT. Bank “X” adalah salah satu bank yang memiliki fungsi yang cukup baik di bidang impor.

Dalam memenuhi fungsi tersebut PT. Bank “X” melakukan kegiatan usaha diantaranya:

#### 1. Penghimpun Dana

##### a) Giro

Giro adalah salah satu produk perbankan yang pencairan dapat dilakukan pada jam kerja menggunakan warkat cek dan bilyet giro.

##### b) Deposito

- Deposito Rupiah

Deposito Rupiah adalah simpanan berjangka dalam mata uang Rupiah dengan bunga yang telah diberikan oleh pihak bank.

- Deposito Valas

Deposito Valas adalah simpanan berjangka dalam berbagai pilihan valuta asing dengan berbagai keuntungan bunga yang

berbagai yang dapat di sesuaikan dengan jangka yang di sepakati.

c) Tabungan

Tabungan adalah simpanan yang penarikanya dapat dilakukan dengan syarat yang telah disepakati. Yang cara penarikanya dapat menggunakan *debit card*, *cash card* atau kartu ATM.

Ada berapa macam jenis tabungan yang ada di PT. Bank “X” , yaitu :

- Tabungan Rupiah

Tabungan rupiah adalah produk tabungan yang utama yang dimiliki oleh perseorangan yang mana bertujuan untuk menyimpan dana di bank. dengan beberapa syarat tertentu yang telah disetujui oleh pihak nasabah dan pihak bank.

- Tabungan Valuta Asing

Tabungan Valuta asing sama halnya seperti tabungan rupiah namun perbedaanya adalah bentuk simpanan yang di gunakan adalah mata uang USD.

- TabunganKu

Tabungan untuk perorangan Warga Negara Indonesia dengan persyaratan mudah dan ringan yang diselenggarakan

secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

- Tabungan Rencana

Tabungan rencana adalah tabungan yang di peruntungkan untuk setiap perseorangan yang memiliki rencana finansial dimasa depan. Keunggulan tabungan rencana adalah dapat menentukan di tahun keberapa uang dapat di cairkan dan data tabungan langsung mendebit secara langsung ke rekening tabungan induk. Keuntungan lainnya kita tetap mendapatkan bunga p.a yang telah di sepakati di awal.