

## BAB III

### GAMBARAN UMUM

#### 3.1 Sejarah PT. Bank “X”

PT. Bank “X” didirikan pada 2 Oktober 1998, sebagai bagian dari program restrukturisasi perbankan yang dilaksanakan oleh pemerintah Indonesia. Pada bulan Juli 1999, empat bank pemerintah yaitu Bank Bumi Daya, Bank Dagang Negara, Bank Ekspor Impor Indonesia dan Bank Pembangunan Indonesia dilebur menjadi PT. Bank “X”, dimana masing-masing bank tersebut memiliki peran yang tak terpisahkan dalam pembangunan perekonomian Indonesia. Sampai dengan hari ini, PT. Bank “X” meneruskan tradisi selama lebih dari 140 tahun memberikan kontribusi dalam dunia perbankan dan perekonomian Indonesia.

Program-program PT. Bank “X” adalah sebagai berikut :

##### 1. Konsolidasi dan Integrasi

Setelah melalui proses konsolidasi dan integrasi menyeluruh di segala bidang, PT. Bank “X” berhasil membangun organisasi bank yang solid dan mengimplementasikan *core banking system* baru yang terintegrasi menggantikan *core banking system* dari keempat *bank legacy* sebelumnya yang saling terpisah. Sejak didirikan, kinerja PT. Bank “X” senantiasa mengalami perbaikan terlihat dari laba yang terus meningkat dari Rp1,18 triliun di tahun 2000 hingga mencapai Rp5,3 triliun di tahun

2004. PT. Bank “X” melakukan penawaran saham perdana pada 14 Juli 2003 sebesar 20% atau ekuivalen dengan 4 miliar lembar saham.

## 2. Program Transformasi Tahap I (2005-2009)

Tahun 2005 menjadi titik balik bagi PT. Bank “X”, dimana PT. Bank “X” memutuskan untuk menjadi bank yang unggul di regional (regional champion Bank), yang diwujudkan dalam program transformasi yang dilaksanakan melalui 4 (empat) strategi utama, yaitu:

- a) Implementasi Budaya. Dilakukan dengan restrukturisasi organisasi berbasis kinerja, penataan ulang sistem penilaian berbasis kinerja, pengembangan leadership dan talent serta penyesuaian sumber daya manusia dengan kebutuhan strategis.
- b) Pengendalian tingkat NPL secara agresif. PT. Bank “X” fokus pada penanganan kredit macet dan memperkuat sistem manajemen risiko. Pertumbuhan pasar melalui strategi dan value proposition yang distinctive untuk masing-masing segmen.
- c) Meningkatkan pertumbuhan bisnis yang melebihi rata-rata. Pertumbuhan pasar melalui strategi dan value proposition yang distinctive untuk masing-masing segmen.
- d) Pengembangan dan pengelolaan program aliansi. antar Direktorat atau Business Unit dalam rangka optimalisasi layanan kepada nasabah, serta untuk lebih menggali potensi bisnis nasabah-nasabah eksisting maupun value chain dari nasabah-nasabah dimaksud.

Untuk dapat meraih aspirasi menjadi Regional Champion Bank, PT. Bank “X” melakukan transformasi secara bertahap melalui 3 (tiga) fase:

1) Tahap 1 (2006-2007)

*Back on Track* : Fokus untuk merekonstruksi ulang fondasi PT.

Bank “X” untuk pertumbuhan di masa depan

2) Tahap 2 (2008-2009)

*Outperform the Market* : Fokus pada ekspansi bisnis untuk menjamin pertumbuhan yang signifikan di berbagai segmen dan mencapai level profit yang mampu melampaui target rata-rata pasar

3) Tahap 3 (2010)

*Shaping the End Game* : PT. Bank “X” menargetkan diri untuk menjadi bank regional terdepan melalui konsolidasi dari bisnis jasa keuangan dan lebih mengutamakan peluang strategi pertumbuhan non-organik, termasuk memperkuat kinerja anak perusahaan dan akuisisi bank atau perusahaan keuangan lainnya yang dapat memberikan nilai tambah bagi PT. Bank “X”.

Proses transformasi yang telah dijalankan sejak tahun 2005 hingga tahun 2010 ini secara konsisten berhasil meningkatkan kinerja PT. Bank “X”. Hal ini tercermin dari peningkatan berbagai parameter finansial, diantaranya:

- a. Kredit bermasalah turun signifikan, tercermin dari rasio NPL net konsolidasi yang turun dari 15,34% di tahun 2005 menjadi 0,62% di tahun 2010.
- b. Laba bersih PT. Bank “X” juga tumbuh sangat signifikan dari Rp 0,6 Triliun di tahun 2005 menjadi Rp 9,2 Triliun di tahun 2010.

3. Program Transformasi Lanjutan (2010-2014)

Untuk dapat mempertahankan dan terus meningkatkan kinerjanya, PT. Bank “X” melaksanakan transformasi lanjutan tahun 2010-2014, yaitu dengan melakukan revitalisasi visinya untuk “Menjadi Lembaga Keuangan Indonesia yang paling dikagumi dan selalu progresif”. Dengan visi tersebut, PT. Bank “X” mencanangkan untuk mencapai milestone keuangan di tahun 2014, yaitu nilai kapitalisasi pasar mencapai di atas Rp225 triliun dengan pangsa pasar pendapatan mendekati 16%, ROA mencapai kisaran 2,5% dan ROE mendekati 25%, namun tetap menjaga kualitas aset yang direfleksikan dari rasio NPL gross di bawah 4%.

Pada tahun 2014 PT. Bank “X” ditargetkan mampu mencapai nilai kapitalisasi pasar terbesar di Indonesia serta masuk dalam jajaran Top 5 Bank di ASEAN. Selanjutnya di tahun 2020, PT. Bank “X” menargetkan untuk dapat masuk dalam jajaran Top 3 di ASEAN dalam hal nilai kapitalisasi pasar dan menjadi pemain utama di regional. Untuk mewujudkan visi tersebut, transformasi bisnis di PT. Bank “X” tahun 2010 akan difokuskan pada 3 (tiga) area bisnis yaitu:

a. *Whole transaction*

Memperkuat leadership dengan menawarkan solusi transaksi keuangan yang komprehensif dan membangun hubungan yang holistik melayani institusi *corporate & commercial* di Indonesia.

b. *Retail deposit & Payment*

Menjadi bank pilihan nasabah di bidang retail deposit dengan menyediakan pengalaman perbankan yang unik dan unggul bagi para nasabahnya.

c. *Retail Financing*

Meraih posisi terdepan dalam segmen pembiayaan ritel, terutama untuk memenangkan persaingan di bisnis kredit perumahan, personal loan, dan kartu kredit serta menjadi salah satu pemain utama di *micro banking*.

Indikator keberhasilan transformasi lanjutan 2010-2014 ditunjukkan dengan pencapaian nilai kapitalisasi saham yang mencapai Rp254 triliun, *Return on Asset* mencapai 3,39%, dan Non Performing Loan sebesar 2,17%. PT. Bank “X” telah berhasil mempertahankan predikat sebagai “*the best bank in service excellence*” selama 7 (tujuh) tahun berturut-turut dari Marketing Research Indonesia (MRI), dan mempertahankan predikat sebagai “Perusahaan Sangat Terpercaya” selama 7 (tujuh) tahun berturut-turut dari Indonesian *Institute for Corporate Governance* (IICG).

d. Kinerja PT. Bank “X” 2014

1. *Whole transaction*

Memberikan solusi transaksi keuangan yang komprehensif kepada nasabah corporate untuk memperkuat hubungan dengan nasabah *corporate, commercial*, dan institusi dengan memberikan solusi transaksi keuangan yang komprehensif.

- Membangun hubungan melalui pendekatan holistik dengan perusahaan-perusahaan terkemuka.
- Tahun 2014 pendapatan yang bersumber dari *Wholesale fee* mencapai Rp4,4 triliun, dan dana murah *Wholesale* mencapai

Rp73,2 triliun, sedangkan jumlah transaksi cash management tumbuh sebesar 80,4% mencapai 44,2 juta transaksi.

## 2. *Retail deposit & payment*

- PT. Bank “X” selalu berusaha memberikan layanan perbankan yang unik, unggul dan solusi transaksi yang inovatif.
- Tahun 2014 pendapatan yang berasal dari *retail fee* mencapai Rp6,7 triliun, dan dana murah *retail* mencapai Rp279,3 triliun, sedangkan jumlah transaksi *e-channel* selama tahun 2014 mencapai 1.820 juta transaksi.

## 3. *Retail Financing*

- Menjadi salah satu pemain utama di *Micro Banking*, Kredit Pemilikan Rumah (KPR), Personal Loan dan Kartu Kredit, serta dominan di perbankan syariah.
- Tahun 2014 total kredit *retail* mencapai Rp158,0 triliun, atau tumbuh 21,4% secara tahunan dengan komposisi 33,2% dari total kredit. Jumlah nasabah Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) tumbuh 15,5% YoY atau lebih dari 100 ribu nasabah.

## e. *Persiapan Penting PT. Bank “X” 2014*

PT. Bank “X” terus memperkuat peran sebagai lembaga intermediasi untuk mendorong perekonomian nasional. Hal itu ditunjukkan dengan pertumbuhan kredit sebesar 12,2% pada akhir 2014 menjadi Rp.530 triliun dari Rp.472,4 triliun pada periode yang sama tahun sebelumnya, dengan rasio NPL terjaga di level 2,15 %.

Pertumbuhan penyaluran kredit itu mendorong peningkatan aset menjadi Rp.855 triliun dari Rp733,1 triliun pada Desember 2013. Sedangkan laba bersih pada 2014 tercatat tumbuh 9,2 % menjadi Rp19,9 triliun atau naik Rp1.7 triliun jika dibandingkan akhir 2013 sebesar Rp.18,2 triliun. Selain pertumbuhan kredit, laju kenaikan laba bersih juga ditopang oleh pertumbuhan *fee based income* yang mencapai Rp15.06 triliun pada tahun 2014.

Laju kenaikan laba juga ditopang pertumbuhan bunga bersih sebesar 15,7% menjadi Rp 39,1 triliun dan kenaikan *fee based income* sebesar 3,9 % sehingga mencapai Rp.15,06 triliun. Dari capaian laba tersebut, kontribusi anak perusahaan mencapai 9.1% % atau sebesar Rp1,81 triliun.

Sebagai implementasi fungsi intermediasi dalam mendukung perekonomian nasional, Bank Mandiri juga terus memacu pembiayaan ke sektor produktif. Hasilnya, pada akhir 2014, kredit ke sektor produktif tumbuh 13.9 % mencapai Rp 410,6 triliun. dimana kredit investasi tumbuh 9,1 % dan kredit modal kerja tumbuh 16,7%.

Dilihat dari segmentasi, kenaikan penyaluran kredit terjadi di seluruh bisnis, dengan pertumbuhan tertinggi pada segmen mikro yang mencapai 33,2% menjadi Rp.36 triliun pada Desember 2014. Sementara itu, kredit yang tersalurkan untuk segmen usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) mencatat pertumbuhan sebesar 13,6 % menjadi Rp 73,4 triliun.

PT. Bank “X” juga turut menyalurkan pembiayaan khusus dengan skema penjaminan pemerintah, yaitu melalui penyaluran Kredit Usaha Rakyat (KUR). Hingga akhir 2014, jumlah nasabah KUR PT. Bank “X” meningkat 34 % mencapai 396 ribu nasabah.

Kepercayaan masyarakat kepada PT. Bank “X” juga terus tumbuh yang ditunjukkan dengan naiknya penghimpunan dana pihak ketiga (DPK) menjadi Rp.636,4 triliun pada akhir 2014 dari Rp.556,4 triliun pada tahun sebelumnya. Dari pencapaian tersebut, total dana murah (giro dan tabungan) yang berhasil dikumpulkan Bank Mandiri mencapai Rp380,5 triliun, yang terutama didorong oleh pertumbuhan tabungan sebesar 6,7% atau Rp15,93 triliun hingga mencapai Rp252,4 triliun. Capaian tersebut sangat menggembirakan, terutama jika mempertimbangkan tingkat persaingan likuiditas yang sangat ketat di industri.

Sebagai upaya untuk meningkatkan pengumpulan dana masyarakat melalui peningkatan kenyamanan bertransaksi, PT. Bank “X” terus mengembangkan jaringan kantor cabang, jaringan elektronik, maupun jaringan layanan lainnya. Hingga Desember 2014, PT. Bank “X” telah memiliki 2.312 cabang, 15.344 unit ATM serta penambahan jaringan bisnis mikro sehingga menjadi 1.833 unit.

### **3.2 Visi Misi PT. BANK “X”**

Visi jangka panjang PT. Bank “X” yaitu.

*“Indonesia’s Best, Asean’s Prominent”.*

Adapun 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.

### 3.3 Budaya PT. Bank “X”

Untuk mewujudkan visi dan misi sebagaimana diatas merupakan suatu perjalanan panjang yang harus ditempuh dalam suatu koridor dan pedoman yang disepakati bersama dalam organisasi. Terdapat lima nilai budaya, yakni serangkaian prinsip yang dijadikan sebagai panduan moral dalam berperilaku, bertindak dan mengambil keputusan. Budaya korporat PT. Bank "X" yang dikenal dengan "TIPCE" yaitu:

1. *Trust* (Kepercayaan)

Merupakan sesuatu yang tumbuh atas dasar keyakinan akan suatu keandalan dan keluhuran karakter dan kepribadian. Keandalan seseorang yang tidak dilandasi karakter yang luhur tidak akan menimbulkan suatu kepercayaan.

2. *Integrity* (Integritas)

Adalah suatu nilai yang memelihara pikiran, kata dan perbuatan yang sesuai dengan hati nurani dan prinsip-prinsip kebenaran. Integritas diwujudkan dalam perilaku disiplin dan konsisten, serta perilaku

berpikir, berkata dan bertindak terpuji sesuai dengan prinsip moralitas yang menunjukkan adanya keluhuran karakter dan budi pekerti.

3. *Professionalism* (Profesionalisme)

Merupakan suatu nilai yang mengedepankan keahlian dan kompetensi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab, Nilai profesionalisme diwujudkan dalam perilaku yang menjunjung tinggi kompetensi dan tanggung jawab serta komitmen untuk senantiasa memberikan solusi yang terbaik.

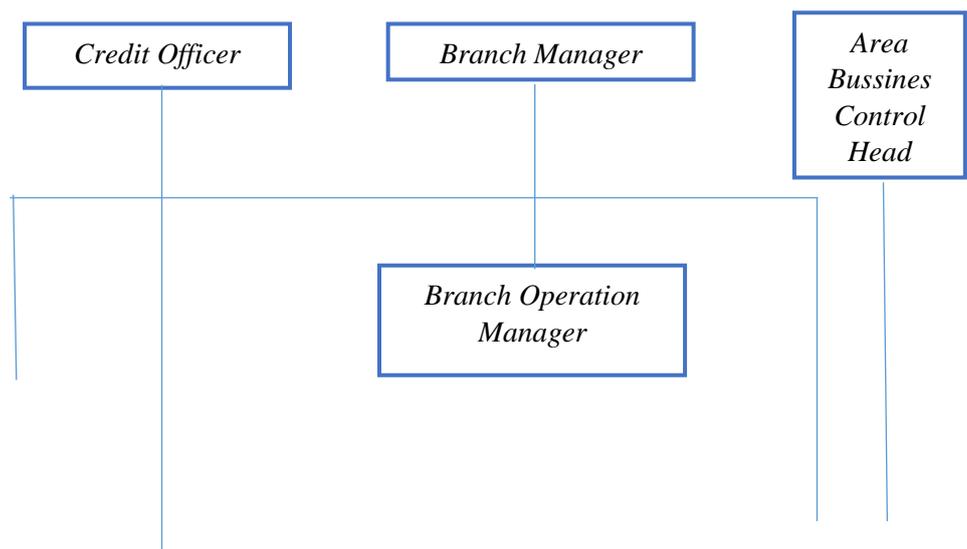
4. *Customer Focus* (Fokus Pada Pelanggan)

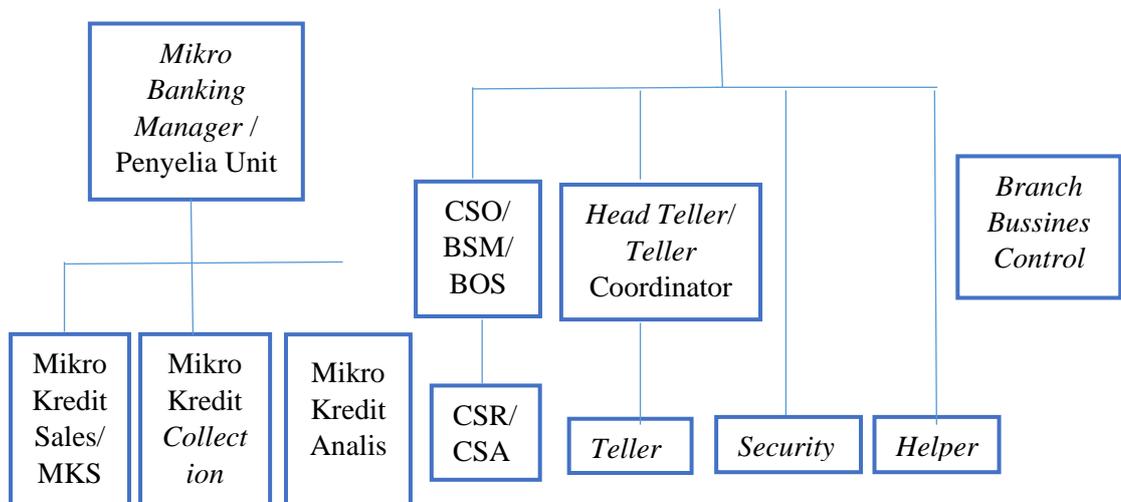
Merupakan suatu nilai utama yang melandasi sikap insan PT. Bank "X" untuk senantiasa membina hubungan baik dengan pelanggan serta berkesinambungan. Pelanggan eksternal maupun internal PT. Bank "X" merupakan mitra yang akan didukung untuk terus maju dan tumbuh secara konsisten dari waktu ke waktu.

5. *Excellence* (Kesempurnaan)

Untuk memcapai kesempurnaan, PT. Bank "X" mengembangkan dan melakukan perbaikan disegala bidang untuk mendapatkan nilai tambah optimal dan hasil yang terbaik secara terus-menerus.

### 3.4 Struktur Organisasi





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

**Gambar 3.1**  
**STRUKTUR ORGANISASI PT. BANK "X" (PERSERO) TBK.**  
**KANTOR CABANG TASIKMALAYA**

Secara lebih jelas dapat dilihat penjelasan dibawah ini :

1. *Branch Manager*

a. Fungsi *Branch Manager*

- 1) Memimpin, mengelola, mengawasi dan mengembangkan kegiatan mendayagunakan secara optimal organisasi cabang untuk mencapai tingkat serta volume operasional yang optimal, efektif 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 *Branch Manager* :

- 1) Memberikan kebijakan atas kurs transaksi kepada nasabah tertentu sesuai dengan kewenangan yang ditentukan kantor pusat.
- 2) Mengusulkan rencana pengembangan jaringan cabang berupa *cash outlet* atas dasar studi kelayakan.
- 3) Mewakili PT. Bank "X" dalam berhubungan dengan pihak ketiga.
- 4) Mengusulkan kepada direksi dalam hal penerimaan, pengangkatan, penempatan, pemberian penghargaan/hukuman, pemberhatian karyawan di branch sesuai pedoman surat edaran dan ketentuan lainnya yang berlaku.
- 5) Memutuskan kebijaksanaan terhadap SDM untuk mencapai tujuan organisasi sesuai ketentuan yang berlaku.
- 6) Mendayagunakan seluruh *asset branch* untuk tercapainya target yang telah ditentukan.
- 7) Menandatangani/mengesahkan nota jurnal/pembukuan lainnya yang berhubungan dengan transaksi di *branch*.
- 8) Menindaklanjuti hasil audit dari auditor intern/exstern.
- 9) Terlaksananya *service standard* sesuai standar yang telah ditentukan PT. Bank "X".
- 10) Terlaksananya kegiatan operasi *branch* sesuai ketentuan yang berlaku untuk mencapai target yang telah ditentukan bersama antara hubungan *manager* dengan *branch manager*.
- 11) Tercapainya kegiatan *funding* dan penerimaan jasa perbankan di *branch-nya*.

- 12) Mengusulkan *officer*/pejabat di *branch* sebagai pengganti apabila *branch manager* berhalangan/cuti dengan wewenang dan tanggung jawab yang terbatas atau penuh sebagai *branch manager*. Pejabat */officer* yang diusulkan adalah orang yang menjabat sebagai kolektif.
- 13) Mempertahankan dan mengembangkan posisi volume transaksi, keuntungan dan nama baik *branch*.
- 14) Pembinaan sumber daya manusia, pengelolaan dan pendayagunaan sarana organisasi secara efisien dan efektif.
- 15) Terlaksananya kontinuitas kerja dan operasi *branch*.
- 16) Pengambilan kehijakan diluar ditentukan setelah mempetoleh persetujuan dari kantor wilayah atau divisi terkait dikantor pasal.
- 17) Meyakini bahwa seluruh transaksi yang dilaksanakan *branch* telah benar.
- 18) Melaksanakan tugas-tugas secara khusus ditetapkan oleh hubungan *manager*.

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

### a. Fungsi *Branch Operation Manager* (BOM):

- 1) Melakukan fungsi otorisasi untuk aktifitas financial sesuai 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, kredit 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 mengkoordinasikan unit-unit kerja dibawahnya untuk mencapai target yang telah ditetapkan, terutama yang terkat dengan bidang operasional dan pelayanan.
  - 3) Memfungsikan bawahannya dalam melaksanakan tugas skerjaan sesuai dengan strategi yang telah ditetapkan *Branch Munager* 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* dan surat-surat berharga telah benar dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk menjaga asset bank.
  - 6) Memastikan bahwa pelayanan kas, pelayanan dana jasa (termasuk devisa dan Surat Kredit Berjangka Dalam Negeri/SKBDN) dan pelayanan pinjaman serta kegiatan bank

*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 dibawah Kantor Cabang/unit kerja lainnya dengan cara yang sebaik-baiknya sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk mencapai kepuasan nasabah dan menjaga kepentingan bank.

### 3. 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 dan verifikasi transaksi yang dilaksanakan CSR.
- 3) Melaksanakan fungsi pemasaran / promosi produk dana dan jasa Bank "X".
- 4) Memberikan penjelasan kepada nasabah dan menyelesaikan keluhan nasabah.
- 5) Melaksanakan pelayanan pembukaan dan penutupan rekening dana.
- 6) Melaksanakan tugas-tugas administrasi *Customer Service*.

#### b. Wewenang dan tanggung jawab :

- 1) Mengatur pelayanan *front office* agar sesuai standar pelayanan yang ditentukan Bank "X".
- 2) Menerima, memproses, mengakses, dan memberikan keputusan permohonan pembukuan, 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 4). 5) 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 dan 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 di *front office* sesuai standar PT. Bank "X".
- 2) Melaksanakan fungsi pemasaran, promosi dan jasa PT. Bank "X".

- 3) Memberikan penjelasan kepada 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 penutupan rekening Tabungan, 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 kedalam sistem.
- 5) Menjaga kerahasiaan *password* milik sendiri dan tidak melakukan *sharing password* dengan pegawai lain.
- 6) Menjaga nama baik dan reputasi PT. Bank "X".
- 7) Mengadministrasikan dan mengelola surat-surat berharga dengan bak dan sesuai ketentuan.
- 8) Melaksanakan tugas-tugas khusus yang diberikan oleh CSO.
- 9) Melakukan hubungan dengan bak dengan *Bill Processing Center* dan kantor pusat.

- 10) Terlaksananya layanan prima dan *advice* bidang *trade finance and service* kepada nasabah *branch*.
- 11) Melaksanakan transaksi *trade service* di *branch* sesuai dengan standar prosedur dan kualitas yang ditetapkan.
- 12) Mengadministrasi atau membukukan seluruh transaksi *trade service* sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

## 5. *Head Teller*

### a. Fungsi *Head Teller*

- 1) Mengkoordinasi, 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 diatas wewenang *teller* sampai dengan limit wewenang *head teller* (yang diberikan kepala 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) Menjamin ketepatan waktu pembukaan dan penutupan *vault/kluis/khasanah*.
- 8) Mengamankan menyimpan kunci *vault/kluis/khasanah*.
- 9) Meyakini kebenaran dalam memeriksa dan melegalisasi kegiatan kas Meyakini kebenaran dan ketelitian atas pemeriksaan saldo fisik uang dengan laporan *teller*.
- 10) Memberikan persetujuan penarikan (otorisasi) diatas wewenang *teller*.
- 11) Menjamin kebenaran dan ketelitian pelaksanaan *cash opname*.
- 12) Menjamin kerahasiaan *password* milik sendiri dan tidak melakukan *sharing password* dengan pegawai lain.
- 13) Menjamin keamanan atas penyimpanan blanko warkat berharga (cek, bilyet giro, bilyet deposito,sertifikat deposito, buku tabungan).
- 14) 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), pengambilan/penyetoran non tunai dan surat-surat berharga dari atau ke 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 berharga.
- 4) Meyakini kesesuaian jumlah fisik uang dengan warkat transaksi.
- 5) Meyakini kebenaran pembukuan 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 Koordinator/*Pooling cash*.

7. Mandiri *Micro Manager* (MMM)

a. Fungsi Mandiri *Micro Manager* (MMM)

Menjual produk kredit mikro, mengevaluasi, menganalisa dan memutus permohonan kredit secara langsung kepada nasabah

perorangan mikro, serta memelihara pertumbuhan 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 supervise kredit.
- 5) Mengkoordinir *team sales*.
- 6) Menangani administrasi kredit.
- 7) Melakukan monitoring.
- 8) Meningkatkan pelayanan unit kepada masyarakat diwilayah kerja.
- 9) Bertanggung jawab atas pencapaian sasaran rencana kerja anggaran yang telah ditetapkan serta pencapaian target pengumpulan dana masyarakat atau kinerja PT. Bank "X".
- 10) Bertanggung jawab atas kebenaran dan ketepatan penyampaian laporan.

8. Mikro Kredit Analis (MKA)

a. Fungsi Mikro Kredit Analis (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 menganalisa 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) Membina hubungan baik (*relationship*) dengan debitur.
  - 5) Membina dan mengirimkan Surat Penolakan Kredit (SPK) jika permohonan kredit ditolak dan Surat Penawaran Pemberian Kredit (SPPK) jika permohonan kredit 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 sistem pelaporan dan sebagainya.
  - 8) Melaksanakan monitoring atas kredit kelolaannya.
  - 9) Mempertahankan kualitas (*performance*) kredit.
  - 10) Melakukan penagihan angsuran.

### **3.5 Orbitrase**

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan yang banyak diminati oleh masyarakat, PT. Bank "X" Kantor Cabang Tasikmalaya menawarkan berbagai produk perbankan yang memberikan keuntungan beragam dari setiap produk kepada nasabahnya. Hal ini

dilakukan karena persaingan perbankan dalam menawarkan produknya sudah semakin meningkat dan sudah semakin pesat. Oleh karena itu PT. Bank "X" di seluruh kantor cabang selalu memberikan pelayanan maupun kenyamanan terhadap setiap produknya agar bisa menarik minat masyarakat untuk ikut menanamkan dananya di PT. Bank "X" Kantor Cabang Tasikmalaya. Aktifitas usaha yang dilakukan terdiri atas *Lending* dan *Funding*.

Aktifitas usaha PT. Bank "X" Kantor Cabang Tasikmalaya dalam *Funding* yaitu antara lain sebagai berikut.

- 1) Penghimpunan dana masyarakat dalam bentuk Tabungan, Giro, Deposito dan jasa-jasa perbankan lainnya.
  - 2) *Payment Point*, pajak, *provider* lainnya (Telkomsel, Western Union, dll). investasi dan asuransi.
- a. Tabungan Rupiah

PT. Bank "X" Kantor Cabang Tasikmalaya menghimpun dana salah satunya melalui produk tabungan, yaitu tabungan rupiah merupakan produk tabungan perorangan dalam mata uang rupiah yang diberikan oleh PT. Bank "X" dengan memberikan kenyamanan dan kemudahan layanan bagi nasabah. Keuntungan yang diberikan dari produk tabungan regular yaitu akan mendapatkan *loyalty* berupa *fiestapoin* yang diperoleh dari saldo rata-rata dan transaksi yang dilakukan melalui *e-banking* maupun cabang, dimana *fiestapoin* ini dapat ditukarkan dengan berbagai hadiah menarik atau dapat ditukarkan juga dengan diskon atau *fee product* di toko yang telah bekerja sama.

## 1) Suku Bunga berjenjang

0 - < Rp. 1 Juta	0.00%
Rp. 1 Juta - < Rp. 50 Juta	0.70%
Rp. 50 Juta - < Rp. 500 Juta	0.85%
Rp. 500 Juta - < 1 Milyar	1.10%
>= Rp. 1 Milyar	1.90%

Dalam melakukan pembukaan rekening secara *online* di PT. Bank “X” ada beberapa kekurangan dan kelebihan yaitu antara lain sebagai berikut.

## 1. Kekurangan :

## a. Hanya untuk nasabah baru

Pembukaan rekening secara *online* hanya bisa dilakukan untuk masyarakat yang belum memiliki rekening tabungan di Bank “X” atau belum pernah menjadi nasabah PT. Bank “X”.

## b. Hanya dapat membuka jenis rekening tabungan reguler saja

Dalam pembukaan secara *online* calon nasabah hanya bisa membuka satu jenis rekening yaitu tabungan rupiah.

## c. Tidak mendapatkan buku tabungan

Nasabah yang membuka rekening tabungan secara *online* tidak mendapatkan buku tabungan hanya mendapatkan Kartu Debit saja.

2. Kelebihan :

a. Hemat waktu dan tenaga

Dalam membuka rekening tabungan calon nasabah tidak perlu meluangkan banyak waktu dan tenaga untuk pergi ke Kantor Cabang dan mengantri untuk mendapatkan tabungan.

b. Bisa dilakukan kapanpun dan dimanapun

Proses pembukaan rekening tabungan bisa dilakukan kapanpun selama 7 hari dimulai dari hari senin-minggu atau duapuluh 4 jam dan proses *video call* dapat dilakukan pada pukul 08.00 WIB s.d 21.00 WIB.