

BAB III

GAMBARAN UMUM

3.1 Sejarah Singkat PT. Bank “X”

PT. Bank “X” didirikan pada 2 Oktober 1998 sebagai bagian dari program restrukturisasi perbankan yang dilakukan 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 Bank “X”, dimana masing-masing bank tersebut memiliki peran yang tak terpisahkan dalam pembangunan perekonomian Indonesia. Sampai dengan hari ini, Bank “X” menruskan tradisi selama lebih dari 140 tahun memberikan kontribusi dalam dunia perbankan dan perekonomian Indonesia. Keempat bank nasional tersebut telah turut membentuk riwayat perkembangandunia Perbankan Indonesia, dan masing-masing telah memainkan peranan yang penting dalam perkembangan ekonomi Indonesia.

- **Bank Bumi Daya**

Bank Bumi Daya didirikan melalui suatu proses yang bermula dari nasionalisasi sebuah perusahaan Belanda *De Nationale Handelsbank NV*, menjadi Bank Umum Negara pada tahun 1959. Pada tahun 1964, Chartered Bank (selumnya adalah Bank Milik Negara Inggris) jga dinasionalisasi, dan Bank Umum Negara diberi hak untuk melanjutkan operasi bank tersebut. Pada tahun 1965, Bank Umum Negara digabungkan

kedalam Bank Negara Indonesia dan berganti nama menjadi Bank Negara Indonesia Unit IV beralih menjadi Bank Bumi Daya.

- Bank Dagang Negara

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 NV* dan berubah menjadi nama Bank Dagang Negara, sebuah bank pemerintahan yang membiayai sektor industri dan pertambangan.

- Bank Ekspor Impor

Bank Ekspor Impor Indonesia (Bank Exim) berawal dari perusahaan dagang Belanda N.V. *Nederlandsche Handels Maatschappij* yang didirikan pada tahun 1842 dan mengembakan kegiatannya disektor perbankan pada tahun 1870. Pemerintah Indonesia menasionalisasi perusahaan ini pada tahun 1960, dan selanjutnya pada tahun 1965 perusahaan ini digabung 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 pemerintahan yang membiayai kegiatan ekspor impor.

- Bank Pembangunan Indonesia

Bank Pembangunan Indonesia (BAPINDO) berawal dari Bank Industri Negara (BIN), sebuah bank industri yang didirikan pada tahun 1951. Misi Bank Industri Negara adalah mendukung sektor-sektor ekonomi tertentu, khususnya perkebunan, industri dan pertambangan. BAPINDO dibentuk sebagai Bank Milik Negara pada tahun 1960 dan BIN kemudian digabung dengan BAPINDO. Pada tahun 1970, BAPINDO ditugaskan membantu pembangunan nasional melalui pembiayaan jangka menengah dan jangka panjang pada sektor manufaktur, transportasi dan pariwisata.

Setelah merger, PT. Bank "X" melaksanakan proses konsolidasi secara menyeluruh. Brand PT. Bank "X" implementasikan secara sekaligus ke semua jaringan dan pada seluruh kegiatan periklanan dan promosi lainnya.

Satu dari sekian banyak keberhasilan PT. Bank "X" yang paling signifikan adalah keberhasilan dalam menyelesaikan implementasi sistem teknologi baru. Sebelumnya PT. Bank "X" mewarisi 9 *core banking system* yang berbeda dari keempat bank. Sekarang, infrastruktur IT PT. Bank "X" memberikan layanan *straight-through processing* dan *interface tunggal* pada seluruh nasabah.

Pada saat ini, infrastruktur teknologi informasi PT. Bank "X" sudah mampu melakukan pengembangan "e-channel" dan produk retail dengan "Time To Market" yang lebih baik.

Nasabah PT. Bank “X” yang terdiri dari berbagai segmen merupakan penggerak utama perekonomian Indonesia. Berdasarkan sektor usaha, nasabah PT. Bank “X” bergerak di bidang usaha yang sangat beragam. Sebagai bagian dari upaya penerapan “prudential banking” dan “best practices risk management”, PT. Bank “X” telah melakukan berbagai perubahan.

PT. Bank “X” (Persero) Tbk. sampai saat ini telah memiliki lebih dari 900 cabang dan lebih dari 200 kantor cabang mikro serta 1.800 unit mikro. Terdapat pula cabang perusahaan Bank “X” diluar negeri, juga telah memiliki lebih dari 3.000 jaringan ATM yang tersebar saat ini.

PT. Bank “X” (Persero) Tbk. Cabang Tasikmalaya saat ini terdiri dari 3 Kantor Cabang Besar dan 3 Kantor Cabang Mikro (Sutisna Senjaya, Otista dan H.Z. Mustofa). Masing-masing kantor cabang dipimpin oleh seorang Kepala Cabang. Bangunan kantor tersebut semula berasal dari keempat asal bank setelah melalui pertimbangan-pertimbangan ekonomis terhadap bangunan yang tidak terpakai karena alasan suatu alur jalan dan atas pertimbangan lain dibangun bangunan baru untuk kemudahan pelayanan nasabah.

Ketiga Kantor Cabang tersebut adalah:

1. Kantor Cabang Tasikmalaya Sutisna, Jalan Sutisna Senjaya No.88
2. Kantor Cabang Tasikmalaya Mustofa, Jalan H.Z. Mustofa No.294
3. Kantor Cabang Tasikmalaya Otista, Jalan Otto Iskandardinata No.26

3.2 Visi Misi Perusahaan

PT. Bank “X” mempunyai visi misi antara lain:

1. Visi

Indonesia’s best, Asean’s Prominent

2. Misi

Satu Hati Satu Mandiri

Mandiri Tumbuh Sehat

Spirit Memakmurkan Negeri

3.3 Budaya Perusahaan

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 “TIPCE” yaitu:

1. *Trust* (Kepercayaan)

Merupakan sesuatu yang tumbuh atas dasar keyakinan akan sesuatu keandalan, 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.

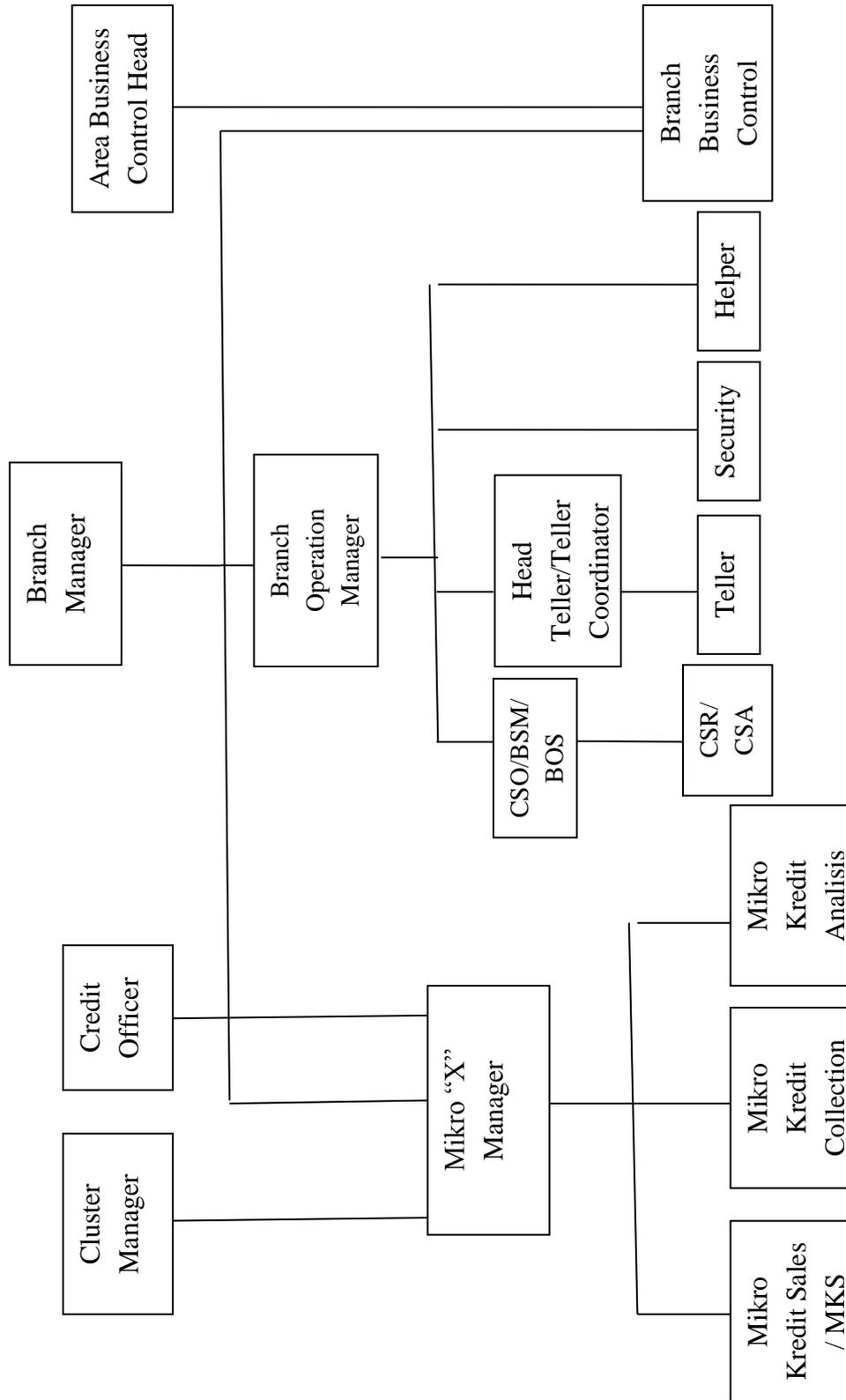
4. *Customer Focus* (Fokus Pada Pelanggan)

Merupakan suatu nilai utama yang melandasi sikap insane 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 mencapai 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



Gambar 2.1
STRUKTUR ORGANISASI PT. BANK "X" (PERSERO) TBK. KANTOR CABANGTASIKMALAYA
Sumber: PT. BANK "X" (PERSERO) TBK. KANTOR CABANGTASIKMALAYA

3.4.1 Wewenang Dan Tanggung Jawab

Dalam struktur organisasi setiap bagian mempunyai tugas masing-masing sudah ditetapkan, yaitu:

1. *Branch Manager*

Wewenang dan tanggung jawab *Branch Manager*:

- a. Memberikan kebijakan atas kurs transaksi kepada nasabah tertentu sesuai dengan kewenangan yang ditentukan oleh kantor pusat.
- b. Memimpin, mengelola, mengawasi dan mengembangkan kegiatan serta mendayagunakan secara organisasi cabang untuk mencapai tingkat serta volume operasional yang optimal, efektif, dan efisien sesuai dengan target yang telah ditentukan bersama antara hubungan manager dengan *Branch Manager*.
- c. Mengusulkan rencana pengembangan jaringan cabang.
- d. Mewakili PT. Bank “X” dalam berhubungan dengan pihak ketiga.
- e. Mengusulkan kepada direksi dalam hal penerimaan, pengangkatan, penempatan, pemberian, penghargaan / hukuman pemberhentian pegawai di *branch* sesuai dengan pedoman surat edaran dan ketentuan lainnya yang berlaku.
- f. Menentukan kebijaksanaan terhadap SDM untuk mencapai tujuan organisasi sesuai ketentuan yang berlaku.

- g. Mendayagunakan seluruh *asset branch* untuk tercapainya target yang telah ditentukan.
- h. Menandatangani / mengesahkan atas jurnal / pembukaan lainnya yang berhubungan dengan transaksi di *branch*.
- i. Menindaklanjuti hasil audit dari auditor intern / ekstern.
- j. Terlaksananya *service standar* sesuai standar yang telah ditentukan PT. Bank "X".
- k. Terlaksananya kegiatan operasi *branch* sesuai ketentuan yang berlaku mencapai target yang telah ditentukan bersama antara hubungan *manager* dengan *branch manager*.
- l. Tercapainya kegiatan *Funding* dan pemasaran jasa perbankan di *branchnya*.
- m. 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 dua orang yang menjabat sebagai kolektif.
- n. Mempertahankan dan mengembangkan posisi volume transaksi, keuntungan dan nama baik *branch*.
- o. Pembinaan sumber daya manusia, pengelolaan dan pendayagunaan sarana organisasi secara efisien dan efektif.
- p. Keamanan dan keutuhan *asset brach*, terlaksananya kontinuitas kerja dan operasi *branch*, kerahasiaan *password*.

- q. Pengambilan kebijakan diluar ditentukan setelah memperoleh persetujuan dari kantor wilayah atau divisi terkait di kantor pusat.
- r. Meyakini bahwa seluruh transaksi yang dilaksanakan *branch* telah benar.
- s. Melaksanakan tugas-tugas yang secara khusus ditetapkan oleh *manager*.

2. *Branch Operation Manager* (BOM)

Wewenang dan tanggung jawab:

- a. Mengkoordinir, memonitor serta mengevaluasi perkembangan operasional kantor cabang untuk mendukung perkembangan cabang dan memastikan pencapaian target operasional kantor cabang sesuai dengan target yang telah ditetapkan.
- b. Melakukan pengawasan dan pengendalian atas prosedur kerja dan pelaksanaan seluruh kegiatan operasional cabang untuk memastikan kegiatan tersebut berjalan dengan lancar sesuai dengan ketentuan atau prosedur dan kebijakan yang telah ditetapkan.
- c. Melakukan pengawasan terhadap seluruh transaksi yang disetujui atau disahkan sesuai dengan kewenangannya guna menjamin kelengkapan data, ketepatan dan kebenaran pencatatan dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- d. Melakukan pengawasan dan pengendalian atas prosedur dan pelaksanaan pengadministrasian data dan barang jaminan kredit.

- e. Memonitor dan melaporkan kredit bermasalah untuk ditindak lanjut oleh unit bisnis guna proses restrukturisasi kredit bermasalah atau tindak lanjut lainnya.
 - f. Mengarahkan, mengkoordinasi dan mengusulkan rencana kerja tingkat cabang, memantau dan mengevaluasi pelaksanaannya, serta mengkoordinasikan pelaporannya untuk memastikan kesesuaian pelaksanaan dengan rencana kerja yang ditetapkan.
 - g. Merencanakan, mengembangkan, membina dan mengevaluasi kompetensi dan kinerja sesuai dengan kewenangan bidang tugasnya untuk memastikan pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) di cabang berjalan sesuai dengan kebijakan yang berlaku.
 - h. Melakukan koordinasi dan kerjasama di tingkat cabang sesuai dengan kewenangan di bidang tugasnya dan membina hubungan baik dengan pihak ketiga untuk melancarkan pencapaian target yang ditetapkan sesuai dengan kewenangannya.
 - i. Mengarahkan, mengkoordinasikan dan memantau pelaksanaan tindak lanjut audit di tingkat cabang sesuai dengan kewenangan bidang tugasnya untuk memastikan tindak lanjut perbaikan dilaksanakan sebagai tanggapan positif atas temuan audit.
3. *Customer Service Officer (CSO)*
- Wewenang dan tanggung jawab:
- a. Melaksanakan standar pelayanan di *front office* sesuai dengan standar yang ditentukan PT. Bank “X”.

b. Melaksanakan fungsi pemasaran/promosi produk dana dan jasa PT. Bank “X” antara lain produk Tabungan, Giro, Deposito, *payment point* dan produk/jasa lainnya.

c. Melaksanakan fungsi pemasaran *Customer Loan*.

Adapun fungsi dari *Customer Loan* adalah sebagai berikut.

- 1) Memberikan informasi kepada nasabah mengenai produk *Customer Loan*.
- 2) Melakukan simulasi dan menginformasikan hasilnya kepada calon debitur dengan cara yang simpatik.
- 3) Menerima dan memastikan bahwa formulir permohonan telah diisi dengan lengkap benar serta ditandatangani oleh nasabah.
- 4) Melakukan *scoring* awal.
- 5) Membuat Berita Acara Serah Terima (BAST) atas berkas dokumen yang diserahkan oleh nasabah.
- 6) Melakukan input kedalam sistem dan menyerahkan berkas dokumen nasabah kepada Marketing Officer di cabang yang ditunjuk dengan menggunakan BAST.

d. Melaksanakan fungsi *Money Changer* yakni memelihara dan membangun jaringan dengan pelaku pasar dan melaksanakan terjadinya transaksi jual beli sesuai target yang ditetapkan.

e. Memberikan penjelasan kepada nasabah dan menyelesaikan keluhan nasabah.

- f. Melaksanakan pelayanan rekening dana.
 - g. Melaksanakan tugas-tugas administrasi *customer service*.
4. *Customer Service Representative (CSR)/Customer Service Administration (CSA)*

Wewenang dan tanggung jawab:

- a. Menerima permohonan pembukaan dan penutupan rekening Tabungan, Deposito, Giro, ATM, serta jasa-jasa lainnya.
- b. Memberikan informasi dan penjelasan kepada nasabah sesuai dengan kewenangan dan ketentuan yang berlaku.
- c. Meneruskan permohonan nasabah ke *Customer Service Officer*.
- d. Kebenaran membuat dan memasukkan data ke dalam komputer.
- e. Menjaga kerahasiaan password milik sendiri dan tidak melakukan sharing password dengan pegawai lainnya.
- f. Menjaga nama baik dan reputasi PT. Bank "X".
- g. Mengadministrasikan dan mengelola surat-surat berharga dengan baik dan sesuai ketentuan,
- h. Melaksanakan tugas khusus yang diberikan oleh *Customer Service Officer*.
- i. Melakukan hubungan baik dengan Kantor Pusat.
- j. Terlaksananya layanan prima dan *advice* bidang *trade finance and services* kepada nasabah.
- k. Dilakukannya proses dokumen ekspor dan impor nasabah sesuai standar prosedur dan kualitas yang telah ditetapkan.

- l. Melaksanakan transaksi *trade service* sesuai standar prosedur dan kualitas yang ditetapkan.
- m. Mengadministrasikan/membukukan seluruh transaksi *trade service* sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

5. *Head Teller*

Wewenang dan tanggung jawab:

- a. Menjamin terlaksananya “Standar Pelayanan Teller” sesuai standar yang ditentukan Bank “X”.
- b. Menjamin keamanan dan kerapihan ruang khasanah.
- c. Mengamankan / menyimpan kunci khasanah yang menjadi wewenangnya.
- d. Menjamin keamanan dan kerapihan ruang khasanah.
- e. Meyakini kebenaran dalam memeriksa dan melegalisasi kegiatan kas.
- f. Meyakini kebenaran dan ketelitian atas pemeriksaan saldo fisik uang dengan laporan *Teller-Teller*.
- g. Memberikan persetujuan penarikan (otorisasi) diatas wewenang *Teller*.
- h. Menjamin kebenaran dan ketelitian pelaksanaan *cash opname*.
- i. Menjamin kerahasiaan password milik sendiri dan tidak melakukan *sharing password* dengan pegawai lain.
- j. Menjamin keamanan atas penyimpanan blanko warkat berharga (cek, bilyet giro, dll).

- k. Mengambil langkah kebijakan yang diperlukan.
- l. Melaksanakan tugas-tugas khusus yang diberikan oleh Kepala Cabang.
- m. Memberikan otorisasi untuk transaksi di atas wewenang *Tellers* sampai dengan limit wewenang *Head Teller*.
- n. Mengatur saldo kas di cabang pada saat operasi.
- o. Membantu *Head Teller* memastikan tersedianya uang tunai di kantor cabang sesuai limit yang ditentukan.
- p. Melakukan verifikasi atas transaksi yang dilakukan *Teller*.

6. *Teller*

Wewenang dan tanggung jawab:

- a. Memberikan pelayanan yang baik, cepat dan tepat kepada nasabah sesuai “Standar Pelayanan *Teller*”.
- b. Memproses transaksi tunai dan non tunai sesuai dengan batas kewenangannya.
- c. Meyakini kebenaran dan keaslian uang tunai / *bank notes* dan warkat berharga.
- d. Meyakini kesesuaian jumlah fisik uang dengan warkat transaksi.
- e. Meyakini kebenaran pembukuan dan validasi.
- f. Memberikan informasi kepada nasabah.
- g. Menjamin kerahasiaan *password* milik sendiri dan tidak melakukan *sharing password* dengan pegawai lainnya.

- h. Menjaga keamanan, kebersihan, dan ketertiban pemakaian terminal *computer*.
- i. Menjaga kerapihan dan kebersihan *counter Teller*.
- j. Menjamin keamanan *boxs teller* dan kewenangan memegang kunci *boxs*.
- k. Melaksanakan transaksi pembayaran tunai dan non tunai termasuk warkat-warkat sesuai batas wewenannya.
- l. Melakukan verifikasi dan menandatangani warkat transaksi.
- m. Membantu dalam melaksanakan pemasaran dan promosi produk dan jasa PT. Bank "X".
- n. Melaksanakan pengambilan dan pengantaran uang ke Cabang Koordinator atau nasabah.
- o. Melaksanakan penukaran uang ke cabang / Bank Indonesia.
- p. Menjaga keamanan dan kerahasiaan kartu *speciment* tanda tangan nasabah.
- q. Mengambil kartu *speciment* tanda tangan nasabah setiap pagi hari (dari kluis/khasanah) dan menyimpan kembali ke kluis/khasanah pada sore hari setelah kegiatan operasional *Teller* selesai.
- r. Menjaga kebersihan dan kerapihan *Counter Teller* termasuk kerapihan administrasi kartu *speciment* tanda tangan nasabah.
- s. Membuat laporan penutupan Asuransi.
- t. Menyediakan uang tunai pada ATM yang berada di bawah kelolaan Cabang Area.

- u. Melakukan verifikasi post control antara voucher dengan validasi dan laporan transaksi *Teller*.
- v. Menampung usul/saran nasabah dan menyampaikannya kepada atasan.

7. *Security* (Satpam)

Wewenang dan tanggung jawab:

- a. Mengawasi seluruh wilayah bank mulai dari radius lokasi bank sampai dengan pintu masuk dan ruangan dalam bank.
- b. Membuka pintu, menyambut dan memberi salam dengan ramah setiap nasabah yang akan masuk ke dalam bank.
- c. Memeriksa bawaan nasabah jika mencurigakan atau sikap dan tindak-tanduk nasabah mencurigakan.
- d. Menanyakan keperluan nasabah dan memberikan nomor antrian kepada nasabah sesuai dengan keperluan nasabah.
- e. Memberikan petunjuk dan arahan dengan baik jika ada nasabah yang memerlukan pertanyaan dan informasi.

8. *Helper*

Wewenang dan tanggung jawabnya membantu memenuhi segala keperluan yang diperlukan oleh para pegawai PT. Bank “X”.

9. *Cluster Manager*

Cluster Manager adalah kepala unit kerja *Micro Business* yang memegang kewenangan memutus kredit, bertanggung jawab terhadap pengembangan dan pengelolaan portofolio bisnis mikro

yang berkualitas melalui jaringan distribusi internal maupun pihak ketiga sesuai dengan target yang telah ditetapkan, dengan melakukan supervisi terhadap pegawai dibawahnya, meliputi pemetaan potensi usaha yang dapat dibiayai, pengembangan jaringan mikro, pemasaran produk, meyakini proses dan administrasi kredit dilakukan dengan benar, memutus permohonan kredit, serta mengoptimalkan dan meningkatkan produktifitas pegawai.

Wewenang dan tanggung jawab:

- a. Melakukan *review* dan *monitoring* pelaksanaan administrasi kredit di jaringan bisnis mikro sesuai dengan sistem dan prosedur yang berlaku, melaksanakan fungsi pelaporan, kesekretariatan, dan logistic di *Cluster*, bertindak sebagai pengganti sementara *Micro "X" Manager*.
- b. Melakukan *review* dan *monitoring* pelaksanaan pemasaran, proses kredit, portofolio bisnis, dan pemeliharaan kualitas bisnis sesuai dengan sistem dan prosedur yang berlaku serta mendeteksi kemungkinan terjadinya penyimpangan di jaringan bisnis mikro.
- c. Melakukan *On The Spot* ke tempat Calon Debitur untuk memastikan apakah kredit layak untuk diberikan atau tidak bersama dengan *Micro "X" Manager* maupun dengan *Micro Credit Analys* dan *Micro Credit Sales*.

- d. Melakukan pemantauan terhadap aktivitas kerja di *Micro Business Unit* apakah telah sesuai dengan ketentuan atau tidak.

10. MMM (*Micro "X" Manager*)

a. Fungsi Unit Kerja

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

b. Tanggung Jawab Utama

1) Kebijakan dan Strategi

a) Memelihara dan meningkatkan citra perusahaan (*Corporate Image*)

b) Melakukan pemetaan potensi usaha mikro yang dapat dibiayai dilingkungan sekitar area kerjanya, sekaligus mensupervisi dan koordinasi dengan pegawai dibawahnya untuk menggali informasi mengenai karakteristik dan perilaku usaha mikro dilingkungan sekitar.

c) Melakukan supervisi dan koordinasi dengan pegawai di bawahnya untuk menetapkan target pemasaran berdasarkan peta potensi bisnis mikro dan arahan dari

Cluster Manager dalam rangka pencapaian target bisnis yang telah ditetapkan.

- d) Meyakini tingkat dan kecepatan pelayanan di unit telah sesuai standar pelayanan yang ditentukan (*Service Level Agreement/SLA*)
- e) Mengelola hubungan baik dengan seluruh stakeholders PT. Bank “X” (Pemerintah Daerah, Otoritas dan Asosiasi Perbankan Daerah, Asosiasi Usaha Kecil) di areanya.

2) Kegiatan Operasional

- a) Mengimplementasikan rencana kerja yang telah ditetapkan oleh *Cluster Manager* dalam pemasaran produk mikro di wilayah yang menjadi tanggungannya.
- b) Melaksanakan pembagian kerja *Micro Credit Sales* berdasarkan lokasi, potensi bisnis yang tersedia dan pengalaman kerja *Micro Credit Sales*.
- c) Melakukan inisiatif pemasaran produk dan meyakini kegiatan pemasaran yang dilakukan oleh pegawai dibawahnya telah berjalan sesuai dengan target pemasaran yang ditetapkan.
- d) Memberikan arahan secara rutin dan melakukan supervise/pengawasan atas pelaksanaan operasional dan

tugas sehari-hari pegawai dibawahnya terkait dengan pengelolaan portofolio bisnis dan kualitas kredit.

- e) Meyakini pelaksanaan verifikasi dan analisa kredit dilakukan dengan benar.
- f) Memutus permohonan kredit mikro yang diajukan oleh calon debitur sesuai dengan kewenangannya, dengan terlebih dahulu meyakini bahwa data-data yang dapat diinput dalam *Loan Originatio System* dan disajikan dalam analisis kredit telah melalui proses verifikasi.
- g) Meyakini terlaksananya aktivitas administrasi kredit dijalankan dengan baik seperti Perjanjian Kredit dan Pengikatan Agunan.
- h) Meyakini *Compliance Review* telah dilaksanakan dengan baik untuk meyakini pemenuhan kelengkapan persyaratan kredit.
- i) Menjaga dan memelihara kualitas kredit.

11. MKA (*Micro Credit Analys*)

a. Fungsi Unit Kerja

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. Tanggung Jawab Utama

- 1) Melakukan analisa permohonan kredit mikro untuk memastikan kelayakan permohonan kredit.
- 2) Melakukan verifikasi ulang nasabah atau agunan untuk meyakini kebenaran nasabah dan agunan.
- 3) Melakukan *scoring* permohonan kredit untuk menjalankan prinsip *for eyes* dalam pemutusan kredit.
- 4) Mengusulkan keputusan terhadap permohonan kredit mikro untuk diputuskan oleh pemegang kewenangan.
- 5) Melakukan *Compliance Review* untuk memastikan pemenuhan kelengkapan persyaratan kredit.
- 6) Menyiapkan laporan monitoring portofolio kredit mikro untuk memastikan kegiatan penagihan oleh MKS (*Micro Credit Sales*) berjalan lancar.

12. MKS (*Micro Credit Sales*)

a. Fungsi Unit Kerja

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

b. Tanggung Jawab Utama

- 1) Melaksanakan pemasaran dan penjualan produk kredit mikro di wilayah yang menjadi tanggung jawabnya untuk memenuhi target yang telah ditetapkan.
- 2) Menganalisa permohonan kredit mikro yang diajukan oleh calon nasabah perorangan.
- 3) Memelihara hubungan baik dengan nasabah yang dikelola dan mencari calon nasabah potensial untuk meningkatkan portofolio kredit mikro.
- 4) Melakukan penagihan secara aktif sekaligus supervisi nasabah mikro untuk mengelola portofolio kredit mikro yang sehat dan menekan *Non Performing Loan* (NPL) sekecil mungkin.
- 5) Memberikan laporan secara periodik kepada MMM (*Micro "X" Manager*).

13. MMC (*Micro Credit Collection*)

a. Fungsi Unit Kerja

Melakukan penagihan Kredit Usaha Mikro (KUM), Kredit Serbaguna Mikro (KSM), Kredit Usaha Rakyat (KUR) dalam rangka menekan *Non Performing Loan* (NPL) dan menjaga agar kredit yang statusnya *Performing Loan* (PL) tidak jatuh ke *Non Performing Loan* (NPL) serta mengelola dan memperbaiki kualitas kredit KUM/KSM/KUR.

b. Tanggung Jawab Utama

- 1) Memelihara dan mengecek kondisi debitur baik melalui data maupun secara langsung.
- 2) Melakukan kunjungan ke debitur sesuai intruksi dari *Cluster Manager*.
- 3) Melakukan penagihan kepada debitur.
- 4) Berkoordinasi dengan *Cluster Manager* dalam rangka pelaksanaan strategi penagihan.
- 5) Membuat laporan hasil kunjungan kepada *Cluster Manager*.
- 6) Mengantar surat pemberitahuan, surat peringatan dan dokumen lainnya dalam rangka memperbaiki kualitas kredit.
- 7) Mencari informasi keberadaan debitur dan atau agunannya yang tidak sesuai dengan data bank.
- 8) Berkoordinasi dengan *Desk Collector* (jika ada).

3.5 Aktivitas Usaha

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 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:

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.

PT. Bank “X” Kantor Cabang Tasikmalaya menghimpun dana mandiri prioritas sebagai salah satu sumber dana kredit yang akan disalurkan kepada masyarakat, cara pengelolaan dana PT. Bank “X” menggunakan pendekatan *pool of funds* yaitu seluruh dana yang disimpan dalam satu *pool* tanpa melihat dari mana sumber dana tersebut kemudian dialokasikan kepada beberapa aset yang disesuaikan dengan tingkat likuiditasnya.

Sedangkan aktifitas PT. Bank “X” Kantor Cabang Tasikmalaya dalam *Lending* yaitu menyalurkan kredit kepada masyarakat. Untuk jenis kreditnya seperti Kredit Pemilikan Rumah (KPR), Kredit Multiguna, Kredit Agunan, Kredit Kendaraan Bermotor, Kredit Pendidikan, Kredit Modal Kerja, Kredit Mikro dan Kredit Mitra Kerja.

Adapun produk dana dan jasa retail PT. Bank “X” Kantor Cabang Tasikmalaya, antara lain:

1. Tabungan

a. Tabungan Reguler

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 reguler 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.

b. Tabungan Bisnis

Merupakan tabungan perorangan maupun non perorangan yang dilakukan oleh para pelaku bisnis untuk meningkatkan bisnisnya. Sebagai pelaku bisnis, tentunya membutuhkan produk dan dukungan bank yang menyediakan layanan cepat, mudah dan jaringan yang luas sehingga akan memberikan kemudahan dalam setiap transaksi bisnisnya. tabungan bisnis ini bisa digunakan dalam mata uang Rupiah maupun *US Dollar*.

c. Tabungan Rencana

Merupakan tabungan yang diberikan oleh PT. Bank “X” kepada nasabahnya dengan cara yang efektif dimana nasabah menabung secara rutin melalui penarikan dana otomatis dari rekening tabungan setiap bulan. Sehingga nasabah menabung terasa lebih ringan dan tidak membebani. Jenis tabungan ini bisa digunakan dalam mata uang Rupiah maupun US Dollar. Keuntungan yang diberikan PT. Bank “X” kepada nasabah tabungan rencana yaitu mendapatkan perlindungan asuransi gratis.

d. Tabungan Investor

Merupakan tabungan perorangan dan badan usaha yang diberikan oleh PT. Bank “X” kepada investor untuk meningkatkan kepercayaan investor kepada PT. Bank “X” yang turut berkontribusi pada perkembangan pasar modal Indonesia.

e. Tabungan Haji dan Umroh

Merupakan jenis produk tabungan yang diberikan kepada nasabah sebagai penunjang dalam menjalankan niatnya untuk menunaikan ibadah haji dan umroh. Dengan tabungan haji dan umroh ini nasabah akan mendapatkan kemudahan dalam mempersiapkan biaya penyelenggaraan ibadah haji.

f. Tabungan Valas

Tabungan valas merupakan simpanan dalam US Dollar dimana dana-dana dalam mata uang US Dollar dapat tersimpan dalam rekening

yang memberikan keuntungan, kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Keuntungan yang didapatkan bagi nasabah yaitu, bunga simpanan yang menarik, nilai tukar mata uang yang kompetitif dan berbagai kemudahan lainnya yang dapat memberikan kelancaran terhadap transaksi diberbagai negara.

g. TabunganKu

TabunganKu adalah tabungan untuk perorangan warga negara Indonesia dengan persyaratan mudah dan ringan yang diselenggarakan secara bersama-sama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

h. Tabungan TKI

Sebagai salah satu bank yang ditunjuk oleh pemerintah sebagai bank penyelenggara layanan perbankan kepada Tenaga Kerja Indonesia dan calon TKI, PT. Bank "X" mempunyai produk tabungan khusus diperuntukkan bagi TKI, yaitu Tabungan TKI. Tabungan ini tabungan yang dalam mata uang rupiah bagi TKI atau calon TKI dan keluarganya, dengan syarat dan ketentuan yang ditetapkan oleh bank.

i. TabunganMu

Untuk dewasa ini tentu membutuhkan produk dan dukungan bank yang menyediakan layanan yang cepat, mudah dan jaringan yang luas tersebar di Indonesia. Mandiri TabunganMu hadir untuk melayani kebutuhan transaksi perbankan Anda dengan biaya terjangkau.

2. Giro

a. Giro Rupiah

Merupakan produk PT. Bank “X” Kantor Cabang Tasikmalaya berupa rekening koran bagi perusahaan atau perorangan guna mendukung aktivitas bisnis.

b. Giro Valas

Merupakan simpanan pihak ketiga kepada bank dalam bentuk valuta asing penarikannya tidak menggunakan cek tetapi dilakukan dengan menyerahkan amanat tertulis uang yang ditandatangani oleh pemilik giro. Amanat tersebut dapat berbentuk formulir yang disediakan oleh bank.

3. Deposito

a. Deposito Rupiah

Deposito rupiah adalah simpanan berjangka dalam mata uang rupiah dengan bunga menarik dan beragam keuntungan lainnya. Keuntungan yang diberikan yaitu:

- a) Suku bunga yang kompetitif yang akan menjadikan investasi lebih berkembang dengan bunga dihitung berdasarkan jumlah hari sebenarnya.
- b) Fleksibilitas tinggi, yaitu tersedianya berbagai pilihan jangka waktu sesuai dengan kebutuhan, bebas memperpanjang deposito secara otomatis, bunga deposito dapat dibayar dimuka, dan dapat dibuka atas nama 2 orang pribadi.

c) Terpercaya yang akan memberikan bonafiditas pribadi.

b. Deposito Valas

Deposito valas adalah simpanan berjangka dalam berbagai pilihan valuta asing dengan berbagai keuntungan yang akan didapatkan. Keuntungan tersebut antara lain:

- a) Suku bunga yang kompetitif yang akan menjadikan investasi lebih berkembang dengan bunga dihitung berdasarkan jumlah hari sebenarnya.
- b) Fleksibilitas tinggi sehingga dapat memilih dengan leluasa jangka waktu yang dibutuhkan, bebas komisi untuk penarikan *bank notes*, bebas memperpanjang deposito secara otomatis, bunga deposito dapat dibayar dimuka, dan dapat dibuka atas nama 2 orang pribadi.

4. PT. Bank “X” Dollar

Merupakan produk PT. Bank “X” Kantor Cabang Tasikmalaya berupa simpanan atau tabungan dalam mata uang Dollar Amerika yang memberikan berbagai keuntungan dan kemudahan, antara lain:

- 1) Bunga lebih tinggi dengan sistem bunga harian
- 2) Fleksibilitas bertransaksi
- 3) Biaya penarikan sangat kompetitif
- 4) Transfer otomatis

5. Money Transfer

a. *Incoming Remittance*

Incoming Remittance merupakan layanan penerimaan uang yang memanfaatkan jaringan PT. Bank “X” atau koresponden PT. Bank “X” diluar negeri. Bagi penerima dana yang tidak memiliki rekening PT. Bank “X”, dapat menggunakan layanan ini dalam bentuk pencairan tunai. Pencairan uang baik melalui rekening maupun tunai diseluruh jaringan kantor PT. Bank “X”, Kantor Cabang “X” Mitra Usaha dan Kantor Cabang Pegadaian tidak dikenakan biaya apapun. Keuntungan yang diberikannya pun terdiri atas:

- a) Pengiriman uang dengan mudah, cepat dan aman serta tarif yang kompetitif melalui cabang diluar negeri atau lebih dari 1000 cabang koresponden yang tersebar di berbagai negara.
- b) Dapat dikirim dalam mata uang negara asal dan diterima dalam bentuk tunai.

b. *Outgoing remittance*

Outgoing remittance merupakan layanan pengiriman uang keluar negeri atau transaksi pengiriman valas didalam negeri yang memanfaatkan jaringan PT. Bank “X” atau Koresponden PT. Bank “X” diluar negeri. Salah satu keunggulan dari produk ini adalah memberikan kemudahan dalam transaksi pengiriman uang dalam valuta asing dengan biaya yang kompetitif. Proses transaksinyapun dilakukan dengan mudah, cepat dan aman karena dilakukan dengan

cara *Straight Trough Processing* yaitu transfer dari Cabang PT. Bank “X” langsung ke bank pembayar di negara tujuan.

6. PT. Bank “X” Debit

a. PT. Bank “X” Debit

PT. Bank “X” Debit adalah fasilitas kartu dari rekening PT. Bank “X” tabungan atau giro rupiah perorangan yang memberikan keleluasaan, kenyamanan dan keuntungan bertransaksi. Keuntungan dari fasilitas ini yaitu:

- a) Kemudahan berbelanja di seluruh dunia
- b) Kemudahan tarik tunai dan cek saldo di seluruh dunia
- c) Kemudahan untuk melakukan berbagai transaksi perbankan
- d) Kemudahan bertransaksi dengan layanan perbankan 24 jam
- e) Aman dan nyaman

b. PT. Bank “X” Debit *eCommerce/Online*

PT. Bank “X” Online adalah salah satu fitur layanan dengan menggunakan kartu PT. Bank “X” pada situs/website yang sudah tersertifikasi dari Visa Internasional. Keamanannyapun terjamin karena sudah dilengkapi dengan *System One Time Password* setiap kali melakukan transaksi.

7. Kredit

a. KPR

KPR adalah kredit pemilikan rumah dari PT. Bank “X” yang diberikan kepada perorangan untuk keperluan pembelian rumah

tinggal/apartemen/ruko/rukan yang dijual melalui *developer* atau *non developer*. Keunggulan dari fitur KPR ini adalah:

a) PT. Bank “X” KPR Duo

Adalah fasilitas PT. Bank “X” KPR yang dipergunakan untuk pembelian rumah tinggal/apartemen/ruko/rukan yang baru di proyek *developer* sekaligus pembelian mobil/motor/*furniture/home appliances*.

b) PT. Bank “X” KPR Take Over

Adalah fasilitas PT. Bank “X” KPR yang digunakan untuk pemindahan fasilitas kredit sejenis dari bank lain dan dapatkan dana tambahan untuk berbagai keperluan konsumtif.

c) PT. Bank “X” KPR Flexible

Adalah fasilitas PT. Bank “X” KPR yang dipergunakan untuk keperluan rumah tinggal/apartemen/ruko/rukan dengan pembayaran sistem angsuran yang fleksibel yaitu tersedianya rekening fleksibel selama jangka waktu tertentu atas sebagian tertentu dari limit kredit yang diperoleh.

d) PT. Bank “X” KPR Angsuran Berjenjang

Adalah fasilitas PT. Bank “X” KPR yang diperuntukkan hanya bagi karyawan untuk keperluan pembelian rumah yang memberikan keringanan berupa penundaan pembayaran sebagian angsuran pokok sampai tahun ke-3 sehingga pada tahun ke-4 angsuran kembali normal.

b. KPR Multi Guna

Adalah fasilitas kredit yang diberikan kepada perorangan untuk berbagai kebutuhan konsumtif dengan agunan rumah tinggal/apartemen/ruko/rukan. Keuntungan KPR Multi Guna adalah:

- 1) Suku bunga kompetitif
- 2) Proses cepat dan mudah
- 3) Jangka waktu fleksibel hanya 10 tahun

c. Kredit Tanpa Agunan

Adalah kredit perorangan tanpa agunan dari PT. Bank "X" untuk berbagai kebutuhan seperti pendidikan, kesehatan, renovasi rumah, dan kebutuhan keluarga lainnya. Kelebihan dari Kredit Tanpa Agunan adalah:

- 1) Tanpa agunan
- 2) Cicilan ringan
- 3) Limit kredit sampai dengan Rp 200 Juta
- 4) Jangka waktu kredit sampai dengan 3 tahun (khusus pegawai yang menyalurkan gaji melalui PT. Bank "X" jangka waktu kredit hingga 5 tahun)

d. Kredit PT. Bank "X" Mitra Karya

Adalah fasilitas kredit yang diberikan kepada nasabah yang telah menyalurkan gajinya melalui PT. Bank "X" dan perusahaan tempat bekerja mempunyai perjanjian kerjasama dengan PT. Bank "X".
Keuntungan:

- 1) Suku bunga kompetitif
 - 2) Cicilan ringan
 - 3) Biaya kredit yang ringan
 - 4) Jangka waktu fleksibel
 - 5) Persyaratan dokumen mudah
- e. PT. Bank “X” Tunas *Finance*
- a) PT. Bank “X” Tunas Motor

Adalah produk pembiayaan motor baru dan motor bekas bagi perorangan/perusahaan/badan hukum untuk keperluan pribadi, keluarga, atau usaha dengan sumber pembayaran angsuran dari total penghasilan. Fitur kredit sebagai berikut.

- 1) Proses kredit mudah dan cepat
 - 2) Suku bunga
 - 3) Bersaing
 - 4) Angsuran tetap setiap bulannya
 - 5) Jangka waktu kredit untuk motor baru maksimal s/d 5 tahun
 - 6) Jangka waktu kredit untuk motor bekas maksimal s/d 3 tahun
 - 7) Jaminan keamanan BPKB
 - 8) Cara pembayaran angsuran fleksibel
- b) PT. Bank “X” Tunas Mobil

Adalah produk pembiayaan mobil baru dan mobil bekas bagi perorangan/perusahaan/badan hukum untuk keperluan pribadi,

keluarga atau usaha dengan sumber pembayaran angsuran dari total penghasilan. Fitur Kredit sebagai berikut.

- 1) Proses kredit mudah dan cepat
- 2) Suku bunga bersaing
- 3) Angsuran tetap setiap bulannya
- 4) Jangka waktu kredit untuk mobil baru maksimal s/d 5 tahun
- 5) Jangka waktu kredit untuk mobil baru maksimal s/d 4 tahun
- 6) Jaminan keamanan BPKB
- 7) Cara pembayaran angsuran fleksibel

8. Produk PT. Bank “X” Prioritas

PT. Bank “X” prioritas merupakan layanan eksklusif dari Bank “X” khusus bagi Anda nasabah istimewa. Selain menerima pelayanan eksklusif dan fasilitas terbaik, Anda juga mendapatkan perhatian khusus terhadap pertumbuhan finansial. *Priority Banking Officer* dan *Relationship Manager* Bank “X” prioritas senantiasa menyelaraskan pertumbuhan finansial dengan portofolio serta karakteristik Anda. Keuntungan:

- 1) *Free annual fee kartu kredit*
- 2) *Safe deposit box*
- 3) *SMS market update*
- 4) *Welcoming parkmerchant discount*

3.6 Orbitrase

Pada dasarnya semua perusahaan khususnya perusahaan di bidang perbankan bersaing sangat ketat. Saat ini persaingan lembaga keuangan tidak hanya bertumpu pada produknya saja, melainkan bertumpu pada pelayanan yang disediakan. Hal ini dikarenakan dalam usaha lembaga keuangan konvensional maupun syariah berusaha mengemas sedemikian rupa dalam menjual produk maupun jasanya agar dapat menarik nasabah, maka dalam sebuah usaha lembaga keuangan pelayanan prima menjadi prioritas utama dalam kegiatan operasionalnya, sehingga mampu bertahan dalam iklim persaingan yang ketat.

Agar tercipta sebuah *service excellent* atau pelayanan prima terdapat dua tujuan yang sama, nasabah menginginkan pelayanan yang memuaskan dan PT Bank "X" selaku penyedia jasa harus memberikan kepuasan kepada nasabah. Pelaksanaan *service excellent* tersebut meliputi *Ability* (Kemampuan), *Attitude* (Sikap), *Appearance* (Penampilan), *Attention* (Perhatian), *Action* (Tindakan / Ucapan), *Accountability* (Tanggung Jawab).