

## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM**

#### **3.1 Sejarah Singkat PT. Bank “X” (Persero) Tbk. (persero) Kantor Cabang Pembantu Tasikmalaya**

PT. Bank “X” (persero) Tbk. didirikan di Negara Republik Indonesia pada tanggal 2 Oktober 1998 berdasarkan Peraturan Pemerintah No.75 tahun 1998 tanggal 1 Oktober 1998. Pada bulan Juli 1999, empat bank milik Pemerintah yaitu Bank A, Bank B, Bank C, dan Bank D kemudian bergabung menjadi Bank “X”. Sejarah keempat Bank tersebut dapat ditelusuri lebih dari 140 tahun yang lalu. Keempat Bank tersebut telah turut membentuk riwayat perkembangan dunia perbankan di Indonesia.

Kini, Bank “X” 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.

PT. Bank “X” (Persero) Tbk. statusnya adalah perseroan yang masuk golongan Bank Umum. PT. Bank “X” mempunyai misi mengutamakan kepentingan pasar, mengembangkan sumber daya manusia professional, memberikan keuntungan yang maksimal bagi nasabah, melaksanakan manajemen terbuka dan peduli terhadap masyarakat dan lingkungan.

### **3.2 Visi dan Misi PT. Bank “X” Persero Tbk. (Persero) Tbk. (persero) Kantor Cabang Pembantu Tasikmalaya**

Setiap bank pasti memiliki visi dan misi untuk menunjang seluruh kegiatan yang dilakukan di bank agar berjalan sesuai dengan apa yang menjadi tujuan suatu perusahaan tidak terkecuali bank “X”.

#### **3.2.1 Visi PT. Bank “X” Persero Tbk. (Persero) Tbk. (persero) Kantor Cabang Pembantu Tasikmalaya**

Menjadi lembaga keuangan Indonesia yang paling dikagumi dan selalu progresif

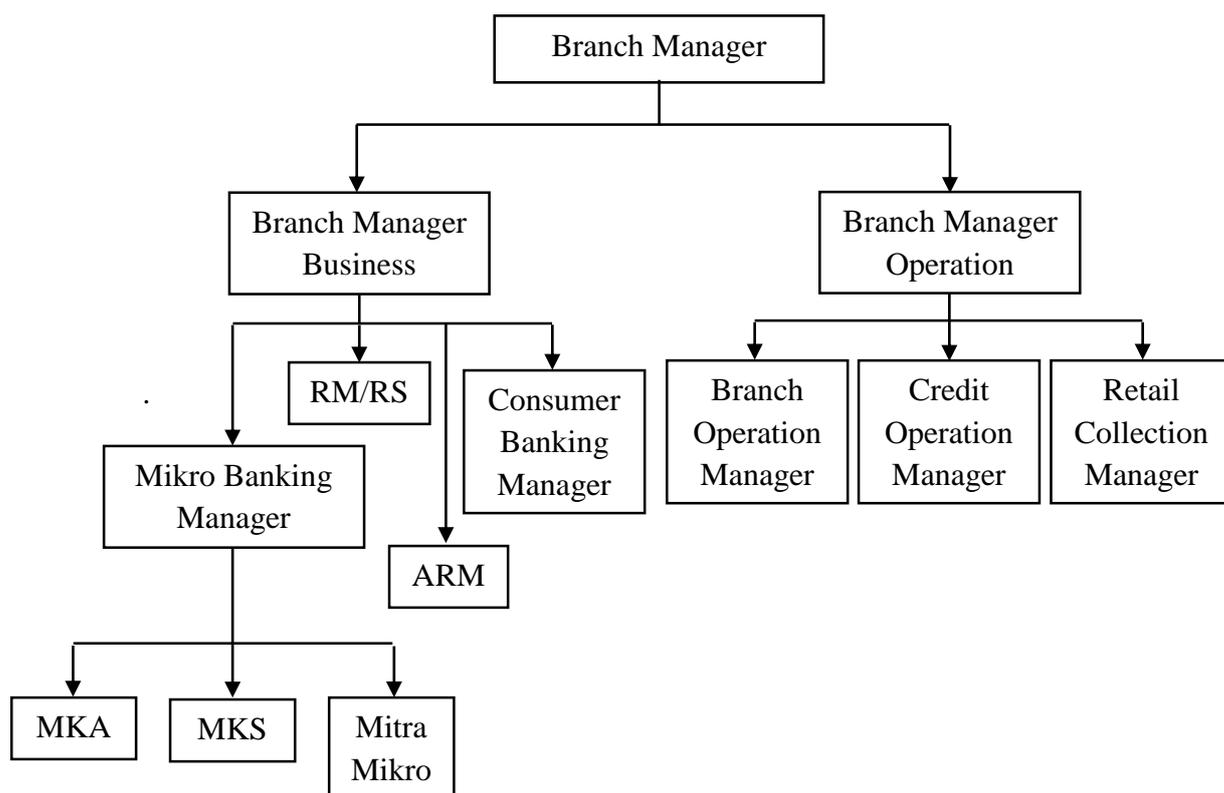
#### **3.2.2 Misi PT. Bank “X” Persero Tbk. (Persero) Tbk. (persero) Kantor Cabang Pembantu Tasikmalaya**

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

PT. Bank “X” berkomitmen membangun hubungan jangka panjang yang didasari atas kepercayaan baik dengan nasabah bisnis maupun perseorangan. PT. Bank “X” melayani seluruh nasabah dengan standar layanan internasional melalui penyediaan solusi keuangan yang inovatif. PT. Bank “X” ingin dikenal karena kinerja, sumber daya dan kerjasama tim yang terbaik.

### 3.3 Struktur Organisasi PT. Bank “X” (Persero) Tbk. (persero) Kantor Cabang Pembantu Tasikmalaya

Untuk mendukung kelancaran kegiatan untuk mengatasi masalah-masalah yang dihadapi diperlukan koordinasi kesatuan dalam tindakan dan berbuat serta pengawasan yang lebih terjalin dalam bentuk struktur organisasi.



Sumber : Data Diolah PT. Bank “X”

Gambar 1.1

Struktur Organisasi PT. Bank “X” (Persero) Tbk. Kantor Kantor Cabang Pembantu Tasikmalaya

### **3.3.1 Deskripsi Jabatan PT. Bank “X” Persero Tbk. (Persero) Tbk. (persero) Kantor Cabang Pembantu Tasikmalaya**

Adapun uraian tugas dan tanggung jawab pada masing masing jabatan dalam struktur organisasi pada PT. Bank “X” (Persero) Tbk. Kantor Kantor Cabang Pembantu Tasikmalaya.

#### **1. Mikro Banking Manager (MBM)/Penyelia Unit**

Ringkasan pekerjaan dari MBM adalah melakukan pemetaan posisi usaha yang dapat di biayai terhadap pegawai dibawahnya dalam rangka mengelola pertumbuhan portofolio bisnis dan menjaga kualitas kredit mikro melalui pemasaran produk mikro, meyakini pelaksanaan verifikais, analisa dan administrasi kredit dilakukan dengan benar, memutuh permohonan kredit, dan medayagunakan serta meningkatkan produktivitas pegawai. Adapun tugas dalam kegiatan operasional MBM adalah :

- a. Mengimplementasikan rencana kerja yang telah ditetapkan oleh Custer Manager dalam pemasran produk mikro di bawah tanggung jawabnya.
- b. Melaksanakan pembagian kerja MKS berdasarkan lokasi, potensi bisnis yang tersedia dan pengalam kerja MKS.
- c. Melaksanakan inisiatif pemasaran produk (a.l. promosi produk, launching pembukaan unit, open table, aliansi, prospecting untuk akuisisi atau take over) dan meyakini kegiatan pemsaran yang dilakukanoleh pegawai dibawahnya telah berjalan sesuai target pemasaran yang ditetapkan.

- d. Memberikan arahan secara rutin untuk melakukan supervisi/pengawasan atas pelaksanaan operasional dan tugas sehari-hari pegawai di bawahnya (MKA atau MKS) terkait dengan pengelolaan portofolio bisnis dan kualitas kredit.
- e. Meyakini pengelolaan verifikasi dan analisa kredit dilakukan dengan benar.
- f. Memutus permohonan kredit yang diajukan oleh calon debitur sesuai dengan kewangannya, dengan terlebih dahulu meyakini bahwa data-data yang diinput dalam LOS dan disajikan dalam analisa kredit telah melalui proses verifikasi.
- g. Meyakini terlaksananya aktivitas administrasi kredit dijalankan dengan baik.
- h. Meyakini compliance review telah dilaksanakan dengan baik dan meyakini pemenuhan kelengkapan persyaratan kredit.
- i. Meyakini administrasi dokumen telah dilaksanakan dengan baik.
- j. Memelihara hubungan dengan baik dengan nasabah yang dikelola untuk mengetahui perkembangan usaha debitur, mengetahui lebih dini kemungkinan terjadinya risiko kredit (earning warning sign), menggali perkembangan bisnis debitur yang bersangkutan (top up), dan menggali perkembangan bisnis lingkungan usaha debitur (melalui referral debitur)
- k. Menjaga pemeliharaan kualitas kredit

- l. Meyakini pelaksanaan kegiatan pemeliharaan/penutupan rekening kredit debitur telah dilaksanakan dengan tertip sesuai dengan ketentuan.
- m. Melaksanakan dan mengefektifkan fungsi internal control di unit secara rutin melakukan unjuk petik (sampling).
- n. Menindak lanjuti hasil kredit dari auditor intern/ekstern.
- o. Mengendalikan biaya operasional secara efisien.
- p. Memberikan laporan secara periodik kepada Cluter Manager atas kondisi dan pengembangan potofolio bisnis mikro beserta permasalahannya untuk menjadi bahan evaluasi Cluter Manager.
- q. Melaksanakan tugas khusus yang diberikan oleh Area Manager /Cluter Manager.
- r. Melakukan koordinasi dengan cabang setempat, Cluter Manager, dan District Manager untuk keberhasilan pencapaian target bisnis.

Disamping itu MBM juga mempunyai kewenangan sebagai berikut :

- a. Memutus dan merekomendasikan permohonan kredot mikro sesuai dengan kewenangannya, berdasarkan hasil verifikasi dan analisa yang dilakukan terhadap calon debitur.
- b. Menetapkan pricing dan atau tarif dalam pemasaran produk mikro sesuai dengan kewenangan yang ditetapkan

- c. Memberi rekomendasi atas penilaian kinerja pegawai dibawahnya.

## 2. Mikro Kredit Analisis (MKA)

Ringkasan pekerjaan dari MKA adalah menyakini kelengkapan permohonan kredit, melakukan verifikasi kebenaran dan 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 ditetapkan (RCO, CO Floor, Cabang) serta menyiapkan laporan untuk monitoring kredit. Adapun tanggung jawab utama Mikro Kredit Analisis (MKA) adalah sebagai berikut :

- a. Melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen dan kesesuaian data termasuk pengecekan keaslian dokumen aplikasi permohonan kredit, yang terdiri dari tiga hal utama yakni data debitur (KTP, KK, Surat Nikah, ID BI), data usaha (Ijin Usaha, data penjualan) dan data agunan.
- b. Melakukan perminataan IDI BI melalui Cluster.
- c. Melakukan verifikasi meliputi :
  - Verifikasi calon debitur dan dokumen untuk meyakini kebenaran informasi calon debitur dan kesesuaian

dokumen seperti tempat tinggal, lokasi usaha, tempat bekerja.

- Verifikasi kewajaran dan kebenaran penghasilan/pendapatan pada : Calon debitur KUM, dan KSM.
  - Verifikasi agunan untuk meyakini status kepemilikan, keberadaan, kewajaran nilai agunan dan dokumen pendukungnya.
  - Verifikasi pada point-point sebelumnya di atas, dilakukan antara lain melalui kunjungan ke nasabah (OTS), konfirmasi kepada pihak terkait antara lain tetangga, pihak yang mempunyai hubungan bisnis (supplier/pembeli) atau instansi tempat calon debitur bekerja.
  - Menghitung kemampuan calon debitur (Debt Servis Ratio/DSR) berdasarkan hasil verifikasi pendapatan dan biaya serta telah memperhitungkan angsuran kewajiban lainnya.
- d. Mengimput seluruh data yang telah diverifikasi.
- e. Meyakini seluruh data yang diimput ke dalam LOS Micro sudah lengkap sesuai dengan data yang sebenarnya serta memenuhi seluruh kebutuhan data (*field*) yang ditentukan dalam LOS.

- f. Melakukan duplikat checking untuk mengidentifikasi pemberian kredit kepada calon debitur yang tidak tepat antara lain double financing, sudah pernah ditolak pengajuan kreditnya dan daftar hitam
- g. Melakukan analisis permohonan kredit melalui aspek kuantitatif berdasarkan data-data yang telah diverifikasi.
- h. Melakukan proses scoring dengan menggunakan LOS Micro serta mencetak hasil scoring dan nota analisa kredit.
- i. Merekomendasikan dan mengusulkan permohonan kredit mikro berdasarkan hasil verifikasi, analisa dan scoring yang dilakukan calon debitur kepada pemegang kewenangan.

### 3. Mikro Kredit Sales

Ringkasan pekerjaan dari MKS adalah melakukan pemasaran kredit mikro, investigasi dan verifikasi awal calon debitur, melakukan monitoring dan menjaga hubungan baik dengan debitur mikro serta memelihara pertumbuhan portifolio bisnis dengan kualitas kredit yang terjaga. Adapun tanggung jawab utama dari MKS adalah :

- a. Melakukan pengamatan potensi usaha mikro yang dapat dibiayai di lingkungan sekitar area kerja jaringan mikro
- b. Menggali informasi mengenai karakteristik, perilaku dan kebiasaan usaha mikro di lingkungan sekitar jaringan mikro dari berbagai sumber misalnya pengurus pasar, pengurus lingkungan setempat, asosiasi dagang dan lain-lain.

- c. Mencari dan memprospek calon debitur yang layak untuk dibiayai, dengan memprioritaskan pada sektor-sektor usaha yang telah dikenal dan dipahami dengan baik dalam rangka pencapaian target pemasaran kredit yang telah ditetapkan.
- d. Mengumpulkan kelengkapan data/dokumen yang diperlukan untuk proses aplikasi permohonan kredit tiga hal utama yaitu data debitur (KTP, KK, Surat Nikah, ID BI), data usaha (Ijin Usaha, data penjualan) dan data agunan.

#### 4. Mitra Mandiri Collection (MMC)

Ringkasan pekerjaan MMC adalah 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 kegiatan administrasi dan laporan aktivitas penagihan, bertanggung jawab atas penerimaan dan penyetoran uang hasil penagihan, mempersiapkan proses pengalihan kelolaan debitur kepada MCU serta sebagai narasumber dalam menyelesaikan kredit bermasalah. Adapun tanggung jawab utama dari MMC adalah :

- a. Melaksanakan penagihan kredit pada kolektibilitas 2B dan 2C sesuai pembagian tugas dari Cluster dan Credit Quality Officer (CQO), serta berkoordinasi dengan MMM dan Kepala Cabang Mandiri Mitra Usaha (MMU).

- b. Membuat prioritas daftar debitur yang akan dilakukan kunjungan atau penagihan, sesuai strategi penagihan yang ditetapkan antara lain berdasarkan jumlah dan umur tunggakan, lokasi dan sevara debitur, serta tingkat kesulitan dalam melakukan penagihan.
- c. Mempelajari kondisi dan profil debitur antara lain alamat, jenis usaha/pekerjaan dan historis pembayaran kewajiban sebelum melakukan penagihan.
- d. Melakukan penagihan sesuai dengan standar/tata cara penagihan yang telah ditetapkan dengan mempertimbangkan etika, norma dan ketentuan perundangan yang berlaku
- e. Melaksanakan proses administrasi penagihan termasuk di dalamnya penyampain surat pemberitahuan, suart peringatan dan dokumen lain yang diperlukan dalam proses penagihan.
- f. Meyakini keadaan debitur dan/atau agunan kredit untuk mempermudah proses penyelesaian kewajiban debitur yang menjadi tanggung jawabnya.
- g. Melakukan penagihan dengan memanfaatkan alat/*tools* yang ditetapkan sehingga aktivitas penagihan yang dilakukan tercatat dalam collection system.
- h. Bertanggung jawab atas seluruh nilai uang hasil penagihan dan segera melakukan penyetoran hasil penagihan ke cabang terdekat sesuai dengn abtas waktu yang telah ditentukan.

- i. Membuat laporan aktivitas penagihan secara harian yang disampaikan kepada Credit Quality Officer (CQO), berkoordinasi dengan MMM atau kepala Cbang MMU.
- j. Mempersiapkan proses pengalihan kelolaan debitur kepada MCU dilengkapi dengan dokumentasi dan administrasi seluruh aktivitas penagihan debitur.
- k. Menjadi narasumber dalam penyelesaian kredit bermasalah, berkoordinasi dengan MMM atau Kepala Cbang MMU dan MMC.
- l. Melaksanakan tugas khusus yang diberikan oleh atasan.

#### 5. Customer Service (CS)

Melayani nasabah/calon nasabah dengan memberikan informasi maupun membantu transaksi dari produk dan jasa bank dan melakukan *cross selling* serta menangani keluhan nasabah sesuai dengan standar layanan dan ketentuan yang berlaku. Adapun tugas dan tanggung jawab utama Customer Service adalah :

- a. Memberikan informasi kepada calon nasabah mengenai produk jasa perbankan.
- b. Melayani nasabah maupun calon nasabah sesuai dengan standar layanan.
- c. Mendengar dan mencatat keluhan nasabah (*walk in* dan *by phone*) dan menyelesaikan keluhan tersebut dalam batas

wewenang yang dimiliki atau meeruskan kepada *officer* Operasional Dana dan Jasa.

- d. Melakukan follow up atas keluhan nasabah sesuai dengan sistem prosedur sehingga dapat diselesaikan dengan baik sesuai ketentuan.
- e. Melayani administrasi pembukaan dan penutupan rekening.
- f. Melakkan proses input sistem *Core Banking* .
- g. Memeriksa semua dokumen telah lengkap dan telah ditandatangani oleh *officer* Operasional Dana dan Jasa.
- h. Melayani print out rekening nasabah serta informasi saldo nasabah pemilik rekening.
- i. Melayani penerimaan dokumen permohonan kredit, serta menjelaskan ketentuan produk kredit kepada debitur.
- j. Melayani permintaan penutupan kartu ATM serta penggantian kartu ATM dan passbook sesuai dan aplikasi yang diidi dan ditandatangani oleh nasabah.

#### 6. Teller

Menerima dan melayani transaksi *financial* nasabah tunai dan non tunai, sesuai dengan sistem dan prosedur yang berlaku serta di dukung layanan prima sesuai standar yang ditentukan dengna memperhatikan prinsip kehati-hatian. Adapun tugas dan tanggung jawab utama dari Teller.

- a. Memerika informasi kepada nasabah/calon nasabah sesuai dengan standar layanan.
- b. Melayani nasabah maupun calon nasabah sesuai dengan standar layanan.
- c. Menerima dan melayani nasabah yang memerlukan transaksi tunai dan non tunai sesuai dengan sistem, prosedur dan standar layanan.
- d. Mengadministrasikan uang tunai sesuai dengan kebijakan yang berlaku agar pelayanan kepada nasabah berjalan dengan lancar.
- e. Melakukan balancing kas pada awal/akhir hari dengan menyesuaikan antara nota-nota transaksi pembukuan dengan fisik uang yang ada dan menyerahkannya kepada *officer* Operasional Dana dan Jasa.

### **3.4 Tata Letak Perusahaan**

Tata letak PT. Bank “X” (Persero) Tbk. Kantor Kantor Cabang Pembantu Tasikmalaya yang beralamat di Jalan H.Z. Mustofa No. 294 Tasikmalaya.

### **3.5 Orbitase**

PT. Bank “X” mulai membuka kredit mikro pada tahun 2007, tujuannya dari kredit mikro adalah untuk membantu perekonomian masyarakat. Seiring

berjalannya waktu, kebutuhan-kebutuhan masyarakat meningkat dan menyebabkan permintaan pada kredit konsumtif di masyarakat.

Untuk itu Kredit Serbaguna Mikro (KSM) hadir untuk memenuhi kebutuhan kredit konsumtif dimasyarakat. KSM (Kredit Serbaguna Mikro) merupakan salah satu fasilitas kredit yang diberikan oleh PT. Bank “X “ yaitu, kredit yang diberikan kepada pegawai yang memiliki penghasilan tetap atau profesi tetap untuk membiayai berbagai macam kebutuhannya. Pemberian Kredit Serbaguna Mikro ini di khususkan pada pegawai negeri (PNS/CPNS) baik yang bekerja di Dinas Pendidikan dan Olahraga, Dinas Pertambangan Energi, Dinas Pertanian maupun yang lainnya.