

BAB III

GAMBARAN UMUM

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

3.1.1 Sejarah PT. Bank “X”

PT. Bank “X” didirikan pada 2 Oktober 1998, sebagian dari program restrukturisasi perbankan yang dilaksanakan oleh pemerintah Indonesia. Pada bulan Juli 1999, empat bank pemerintah 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 Bank “X” sebagai berikut :

1. Konsolidasi dan integrasi

Setelah melalui proses konsolidasi dan integrasi menyeluruh di segala bidang, 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 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. 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 Bank “X”, dimana 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. 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, Bank “X” melakukan transformasi secara bertahap melalui 3 (tiga) fase:

a. Tahap 1 (2006-2007)

Back on Track: Fokus untuk merekonstruksi ulang fondasi Bank “X” untuk pertumbuhan di masa depan

b. 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

c. Tahap 3 (2010)

Shaping the End Game: 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 Bank “X”.

Proses transformasi yang telah dijalankan sejak tahun 2005 hingga tahun 2010 ini secara konsisten berhasil meningkatkan kinerja 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 Bank “X” juga tumbuh sangat signifikan dari Rp 0,6 Triliun di tahun 2005 menjadi Rp 9,2 Triliun di tahun 2010.

c. Program Transformasi Lanjutan (2010 - 2014)

Untuk dapat mempertahankan dan terus meningkatkan kinerjanya, 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, 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, Bank “X” ditargetkan mampu mencapai nilai kapitalisasi pasar terbesar di Indonesia serta masuk dalam jajaran Top 5 Bank di ASEAN. Selanjutnya di tahun 2020, 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 Bank “X” tahun 2010 akan difokuskan pada 3 (tiga) area bisnis yaitu:

a. *Wholesale 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%. 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 Bank “X” 2014

1) *Wholesale 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

- 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. Pencapaian Penting Bank Mandiri 2014

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 “X” 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.

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

Kepercayaan masyarakat kepada 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 “X” 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, Bank “X” terus mengembangkan jaringan kantor cabang, jaringan elektronik, maupun jaringan layanan lainnya. Hingga Desember 2014, Bank “X” telah memiliki 2.312 cabang, 15.344 unit ATM serta penambahan jaringan bisnis mikro sehingga menjadi 1.833 unit.

Atas kinerja baik tersebut, Bank “X” meraih sejumlah penghargaan antara lain sebagai bank terbaik di Indonesia dari tiga publikasi terkemuka di sektor keuangan, yaitu *Finance Asia*, *Asiamoney* dan *The Banker*. Selain itu, Bank “X” juga berhasil mempertahankan predikat *Best Bank in Service Excellence* dari *Marketing Research Indonesia* (MRI) dan Majalah SWA selama tujuh tahun berturut-turut serta predikat *Most Trusted Companies* selama delapan tahun berturut-turut dari *International Institute for Corporate Governance (IICG)*.

Ketiga area fokus tersebut juga akan didukung dengan penguatan organisasi untuk memberikan solusi layanan terpadu, peningkatan infrastruktur (kantor cabang, IT, *operations*, *risk management*) serta penguatan sumber daya manusia.

3.1.2 Visi Misi PT. Bank “X”

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

Visi 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 professional.
3. Memberi keuntungan yang maksimal bagi *stakeholder*.
4. Melaksanakan manajemen terbuka.
5. Peduli terhadap kepentingan masyarakat dan lingkungan.

3.1.3 Budaya PT. Bank “X”

Budaya adalah satu set nilai, penuntun, kepercayaan, pengertian, norma falsafah, etika dan cara berfikir, setiap organisasi (perusahaan) pasti memiliki budaya yang dirumuskan oleh para pendiri organisasi (perusahaan) dan dianut oleh setiap komponennya. Adapun nilai-nilai dan perilaku budaya pada PT. Bank “X” yang lebih dikenal dengan TIPCE. TIPCE (*Trust, Integrity, Professionalism, Cosumer Focus Excellence*) adalah sebagai berikut :

1. *Trust*

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

2. *Integrity*

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

3. *Professionalism*

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

4. *Customer Focus*

Senantiasa menjadikan pelanggan sebagai mitra utama yang saling menguntungkan untuk tumbuh secara berkesinambungan.

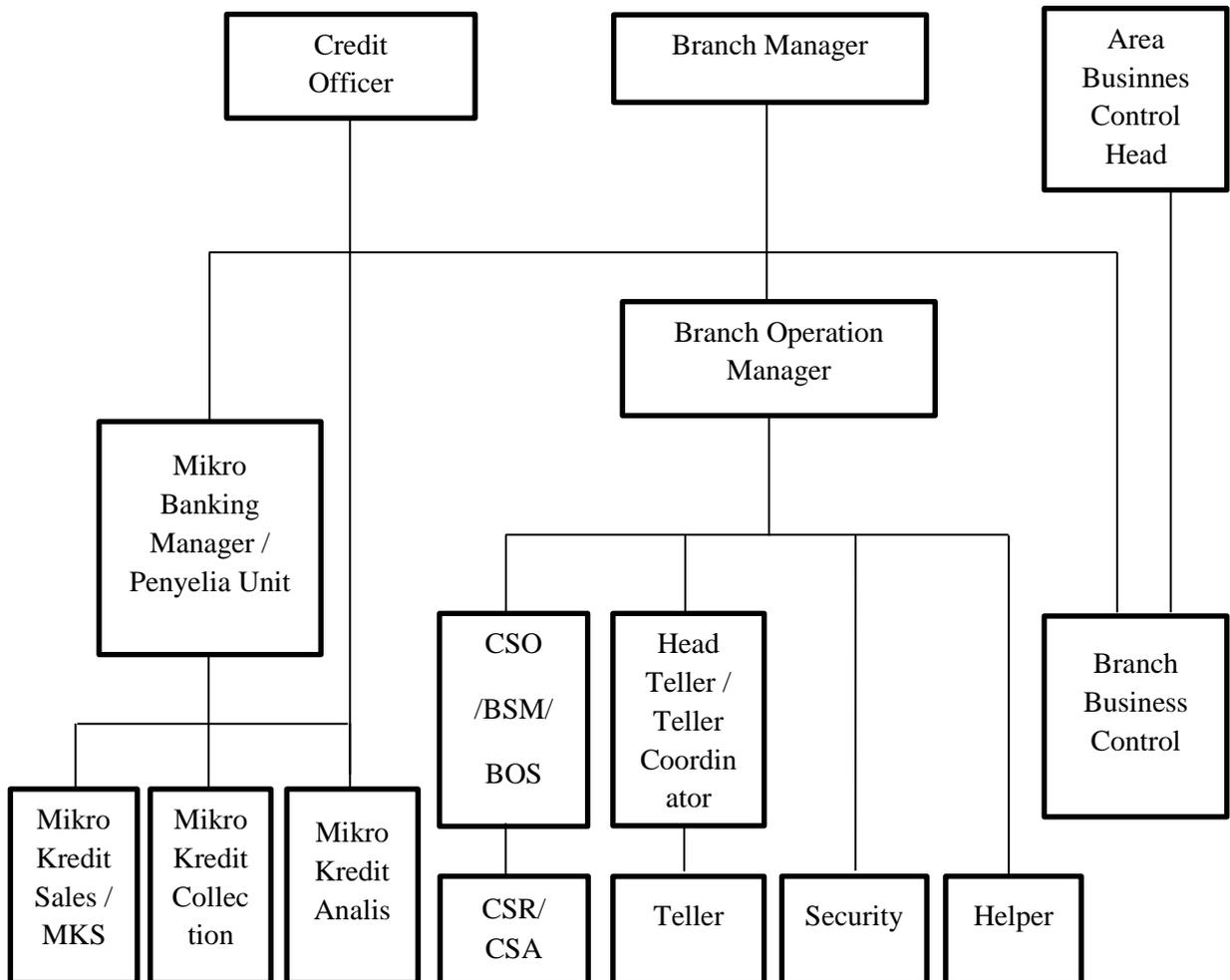
5. *Excellence*

Mengembangkan dan melakukan perbaikan di segala bidang untuk mendapatkan nilai tambah optimal dan hasil yang terbaik secara terus-menerus.

3.2. Struktur Organisasi PT. Bank “X”

Struktur organisasi adalah bagaimana pekerjaan dibagi, dikelompokkan, dan dikoordinasikan secara formal.

Pada PT. Bank “X” (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya dipimpin oleh seorang *Spoke Manager* (Kepala Cabang) dan membawahi beberapa *officer* dan dibawah *officer* terdapat tenaga pelaksana.



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 dibawah ini :

1. *Branch Manager*

a. Fungsi *Branch Manager*

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

b. Wewenang dan tanggung jawab *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 kebijakan diluar ditentukan setelah memperoleh persetujuan dari kantor wilayah atau divisi terkait dikantor pusat.
- 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 membina dan 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 pekerjaan sesuai dengan strategi yang telah ditetapkan *Branch Manager* guna mewujudkan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi nasabahnya.
- 4) Mengkoordinasikan dan mengawasi semua bawahannya dalam rangka melaksanakan dan mencapai sasaran rencana kerja yang telah ditetapkan.
- 5) Memastikan bahwa pengelolaan kas *branch* 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. *Customer Service Officer* (CSO)

a. Fungsi *Customer Service Officer*

- 1) Melaksanakan standar pelayanan di *front office* sesuai dengan standar yang ditentukan Bank “X”.
- 2) Memberikan otorisasi 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 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 baik dan sesuai ketentuan.
- 8) Melaksanakan tugas-tugas khusus yang diberikan oleh CSO.
- 9) Melakukan hubungan dengan bank *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.

3.3. Orbitrase

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan PT. Bank “X” Persero Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya menawarkan berbagai produk-produk perbankan dengan penawaran tarif semenarik mungkin agar memperoleh nasabah dalam jumlah yang besar. Pengenaan tarif ini ditentukan oleh kantor pusat dan seragam diseluruh kantor cabang. PT. Bank “X” berusaha agar prosedur yang diberikan pada setiap produk mudah, segera dan dengan proses yang juga sederhana sehingga tidak memberatkan para nasabah.

PT. Bank “X” menghimpun dana (*funding*) sebagai salah satu sumber dana yang akan disalurkan kepada masyarakat, cara pengolahan dana pada PT. Bank “X” menggunakan pendekatan *Pool of Funds* yaitu seluruh dana disimpan dalam satu pool tanpa melihat dari mana sumber dana tersebut, kemudian dialokasikan kedalam beberapa asset disesuaikan dengan tingkat likuiditasnya.

Sedangkan kegiatan usaha PT. Bank “X” dalam hal penyaluran dana (*funding*) yaitu menyalurkan kredit kepada masyarakat, seperti Kredit Modal Kerja, Kredit Investasi, Kredit Usaha Mikro, Kredit Serbaguna Mikro dan lain-lain.

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

1. Tabungan

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

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

ATM merupakan kartu atm yang berfungsi sebagai kartu debit yang dapat digunakan untuk bertransaksi melalui ATM ataupun berbelanja di semua tempat berlogo VISA atau VISA electron diseluruh dunia. Semua ini merupakan fasilitas yang disediakan oleh PT. Bank “X” bagi pengguna tabungan.

2. Giro

a. Giro Rupiah

Merupakan produk Bank “X” yang berupa rekening koran bagi pribadi atau perusahaan guna mendukung aktivitas bisnis yang memberikan beberapa keuntungan, diantaranya kemudahan dalam penarikan, pembayaran dengan Cek dan Bilyet Giro, pembukaan rekening, pencairan ataupun penyerahan Cek atau Bilyet Giro disemua Kantor

Cabang, dengan kenyamanan bertransaksi, dan tentunya jasa giro yang progresif dan kompetitif.

b. Giro Valas

Merupakan simpanan pihak ketiga kepada bank dalam bentuk Valuta Asing yang penarikannya tidak menggunakan cek tetapi dilakukan dengan menyerahkan amanat tertulis yang ditandatangani oleh pemilik giro.

3. Deposito

a. Deposito Rupiah

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

b. Valuta Asing

Pada dasarnya deposito ini sama dengan deposito rupiah hanya berbeda dalam bentuk mata uang. Mata uang yang tersedia antara lain USD, EUR, SGD, AUD, HKD, CNY, CHF, GBP dan beberapa mata uang asing lainnya.

c. Deposito *on call*

Merupakan produk Bank “X” yang berupa investasi jangka pendek pihak ketiga (biasanya kurang dari 30 hari) yang penarikannya hanya

dapat dilakukan dalam jangka waktu tertentu menurut perjanjian antara deposan dengan pihak ketiga serta pihak bank.

d. Sertifikat Deposito

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

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

1. Kredit Agunan Deposito

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

2. Kredit Modal Kerja

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

3. Kredit Investasi

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

4. Kredit Usaha Produktif

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

5. Kredit Multiguna Usaha

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

6. Kredit Mitrakarya

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

7. Kredit Tanpa Agunan

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

8. Kredit Pemilikan Rumah

Adalah fasilitas kredit yang diberikan PT. Bank “X” kepada perorangan untuk keperluan pemilikan rumah tinggal/apartemen/ruko/rukan yang dijual melalui developer atau non developer (pengembang).

9. Kredit Usaha Rakyat

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

Bank “X” menyediakan Kredit Usaha Mikro bagi masyarakat yang membutuhkan dana untuk pengembangan usaha produktif maupun konsumtif skala mikro. Adapun fasilitas kredit yang disediakan PT. Bank “X” melalui divisi mikro (Mikro Business Unit), diantaranya :

1) Kredit Usaha Mikro (KUM)

Kredit Usaha Mikro ini khusus diberikan kepada Usaha Mikro untuk pengembangan usahanya. Dengan maksimum limit kredit sebesar Rp 100 juta. Khusus untuk fasilitas Top up diperkenankan sampai dengan limit Rp 200 juta.

2) Kredit Serbaguna Mikro (KSM)

Fasilitas kredit yang diberikan oleh PT. Bank “X” kepada pegawai tetap yang berpenghasilan tetap untuk pembiayaan berbagai macam keperluan (serbaguna), selama tidak melanggar kesusilaan, ketertiban umum dan bertentangan dengan hukum. Fasilitas kredit ini mempunyai keunggulan

yaitu dengan persyaratan kredit yang ringan, dan proses yang cepat serta mudah sehingga dapat meningkatkan kualitas kredit, mensejahterakan masyarakat dan memajukan roda perekonomian Negara Indonesia. Target market Kredit Serbaguna Mikro (KSM) adalah untuk pegawai yang berpenghasilan tetap (*payroll* maupun *non payroll*). *Payroll* yang dimaksud mengandung arti nasabah yang gajinya disalurkan melalui PT. Bank “X”. keuntungan *payroll* adalah tingkat bunga yang cukup rendah dibandingkan dengan kredit lainnya dan lebih rendah dibandingkan dengan *non payroll*.