



BAB III

HASIL PELAKSANAAN KERJA PRAKTEK

3.1. Bidang Pelaksanaan Kerja Praktek

Dalam pelaksanaannya penulis ditempatkan di bagian Back Office, dengan tujuan penulis memperoleh bahan kajian secara detail mengenai penyusunan arsip nasabah.

3.2. Teknis Pelaksanaan Kerja Praktek

Selama kerja praktek tugas penulis di Back Office antara lain adalah Menyusun Arsip Nasabah berdasarkan urutan abjad, meng-EnCode cek dan Bilyet Giro sebelum diserahkan ke Bank Indonesia (BI), menulis alamat bank yang dituju dalam amplop untuk pengiriman inkaso.

3.3. Hasil Pelaksanaan Kerja Praktek

3.3.1. Pengertian Tabungan

Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek atau alat yang di persamakan dengan itu.

3.3.2. Macam- Macam Produk Tabungan

Produk-produk tabungan Bank "X" terdiri dari :

- Tabungan Dana
- Tabungan Maxi
- Tabungan Proteksi

dokumen yang dipersyaratkan terhadap dokumen asli dan membubuhkan stempel “SESUAI ASLI” dan paraf.

- Dokumen yang diperlukan dalam pembukaan Rekening Tabungan Dollar adalah :
 - Aplikasi Pembukaan Tabungan/Giro
 - Fotocopy ID yang masih berlaku
 - Formulir permohonan tabungan O
 - Kartu Contoh Tanda Tangan (KCTT)
 - NPWP
 - Formulir aplikasi pembukaan Tabungan/Giro harus diisi dan ditandatangani oleh nasabah. Customer Service harus melakukan verifikasi tanda tangan pada aplikasi pembukaan tabungan/giro. Dengan yang tertera pada identitas diri
 - Ketentuan NPWP bagi pemilik rekening tabungan dollar mengikuti ketentuan NPWP bagi pemilik rekening giro. Customer Service harus meminta NPWP nasabah, apabila nasabah tidak memiliki NPWP maka minta nasabah untuk menandatangani surat pernyataan
 - KCTT harus ditandatangani oleh nasabah dihadapan petugas bank. Kolom tanda tangan KCTT yang tidak digunakan harus diberi garis menyilang
 - Contoh tanda tangan harus dicantumkan dalam Passbook pada kolom yang sudah tersedia dengan menggunakan Signature Transfer Slip dan Signature Overlay agar tidak dapat dilihat, kecuali dengan sinar ultraviolet
- Rekening yang dibuka atas nama lebih dari satu orang (dengan status OR), maka berlaku ketentuan sebagai berikut :

- Nama yang tercantum pada Passbook adalah nama kedua nasabah dengan penulisan sebagai berikut : Amir OR Ananda.
- Tanda tangan yang dicantumkan di Passbook Tabungan Dollar adalah tanda tangan kedua nasabah.
- Pengambilan dapat dilakukan oleh salah satu nasabah dengan membawa Passbook Tabungan Dollar.

Rekening yang dibuka atas nama satu orang, berlaku ketentuan sebagai berikut :

- Nama dan tanda tangan yang tercantum dalam Passbook Tabungan Dollar adalah nama nasabah tersebut.
- Transaksi pengambilan dapat dilakukan oleh nasabah yang bersangkutan dengan membawa Passbook Tabungan Dollar

Rekening yang dibuka untuk anak dibawah umur atau yang berada dibawah pengampuan berlaku ketentuan :

- Pencantuman nama pada Passbook Tabungan Dollar mengikuti ketentuan sebagai berikut : Orang tua (pengampu) QQ Anak
- Tanda tangan yang tercantum pada Passbook Tabungan Dollar adalah tanda tangan orang tua/ pengampu
- Transaksi pengambilan hanya dapat dilakukan oleh Orang tua/orang yang memberi pengampuan /yang diberi kuasa.
- Rekening gabungan untuk rekening Tabungan Dollar dalam bentuk “AND” tidak diperkenankan
- Untuk nasabah yang tidak mampu membubuhkan tanda tangan diperkenankan menggunakan cap jempol sebelah kiri sebagai pengganti tanda tangan yang dibubuhkan pada Passbok Tabungan Dollar. Kolom

tanda tangan pada Passbook tidak perlu ditutup dengan signature overlay, namun dapat dibubuhkan stempel logo Bank "X"

Untuk nasabah yang menggunakan cap jempol berlaku ketentuan :

- Pada saat penarikan Tabungan Dollar nasabah harus menunjuk identitas diri dan passbook Tabungan Dollar
- Penarikan Tabungan Dollar hanya dapat dilakukan pada cabang dimana rekening Tabungan Dollar tersebut dibuka dan tidak diperkenankan untuk dikuasakan.
- Seluruh dokumen pembukaan rekening Tabungan Dollar disamping Customer Service pada tempat yang aman yang tidak memungkinkan pihak yang berkepentingan menggunakannya.

3.3.4. Prosedur Penutupan Rekening Tabungan.

Penutupan Tabungan Proteksi :

Penutupan Tabungan Proteksi di klasifikasikan dalam 3 (tiga) jenis, yaitu :

- *Penutupan Atas permintaan nasabah :*
Adalah penutupan yang dilakukan atas permohonan nasabah dalam masa pembayaran premi.
- *Penutupan karena adanya klaim dari Ahli Waris*
Adalah penutupan yang dilakukan karena Ahli Waris dari si pemilik rekening mengajukan klaim dalam masa jangka waktu pembayaran premi.
- *Penutupan pada saat jatuh tempo*

Penutupan Rekening Tabungan Dollar :

1. Rekening nasabah dapat ditutup dengan alasan sebagai berikut :
 - Atas permintaan nasabah sendiri

- Kehendak bank yang disebabkan suatu hal atas permintaan tertulis dari pejabat yang berwenang
2. Penutupan rekening atas permintaan nasabah harus dilakukan secara tertulis oleh nasabah yang bersangkutan dengan mengisi formulir permohonan penutupan rekening yang telah disiapkan oleh bank.
 3. Terhadap rekening Tabungan Dollar yang ditutup oleh pihak bank maka formulir penutupan rekening ditandatangani oleh pejabat yang berwenang.
 4. Customer Service agar menghubungi pejabat yang berwenang/Marketing apabila :
 - rekening masih memiliki kewajiban di bank
 - rekening di blokir
 - rekening tersebut merupakan penampunan bunga deposito
 - rekening tersebut merupakan rekening pendebetan/ pengkreditan AFT atau Seeping Facility.
 5. Penutupan rekening atas permintaan nasabah akan dikenakan biaya penutupan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 6. Penutupan rekening yang bukan disebabkan karena passbook yang hilang, petugas bank harus menggunting bagian specimen tanda tangan agar tidak di salah gunakan dan membubuhkan stempel "REKENING DI TUTUP" pada halaman depan dan halaman terakhir pencetakan mutasi dan seluruh dokumen yang berhubungan dengan rekening Tabungan Dollar tersebut, kemudian kembalikan passbook ke nasabah.

7. Apabila nasabah meninggal dunia, sisa saldo akan dibayarkan kepada ahli waris yang sah menurut hukum dan harus dibuktikan dengan surat keputusan dari pengadilan/pihak yang berwenang.
8. Rekening Tabungan Dollar yang bersaldo nihil akan ditutup oleh system pada saat dilakukan proses akhir hari. Untuk memonitor rekening yang ditutup oleh system setiap hari Wapinca Operasi/Koordinator Operasi harus memeriksa laporan yang dihasilkan oleh system.

3.3.5. Permasalahan dan Penyelesaian

1. Permasalahan yang dihadapi dalam mengembangkan bisnis selama tahun 2001:

- a. Pemasaran produk Super Bonus.
 - banyaknya promosi undian hadiah dari bank lain yang iklannya dikemas lebih menarik dari Bank "X".
 - Distribusi barang hadiah yang terlambat, sehingga dapat menimbulkan kecewa penerima hadiah.
 - Brand Awareness masyarakat ternyata masih kurang.
 - Promosi kurang Intens dan kurang penekanan pada undian hariannya.
- b. Pemasaran tabungan dan giro:
 - Tingkat suku bunga/jasa giro kurang kompetitif
 - Nasabah lebih cenderung menginginkan kartu ATM yang merangkap kartu Debet.
 - Brand Awareness masyarakat masih kurang
 - Lokasi Bank "X" masih perlu pertimbangan
- c. Pemasaran Kredit Konsumer
 - Tingkat suku bunga cukup tinggi (tidak bersaing)

- Proses kredit yang lama
- Skim kredit yang masih terbatas dan kurang fleksibel
- d. Support SDM, Logistik Umum/Operasional
 - Pengiriman barang hadiah, atau barang promosi masih lamban
 - Jumlah kendaraan operasional yang sebenarnya sudah di standarisasi dengan SE Direksi masih belum penuhi, sehingga sedikit menghambat operasional.
- e. Hambatan/permasalahan lain
 - penentuan tingkat suku bunga RAK yang terlalu rendah, sehingga menyulitkan cabang dalam memperoleh laba/rugi,karena saat ini penekanan hanya kearah Funding dan kebanyakan tingkat suku bunga diatas RAK.
 - Penentuan target terlalu menitik beratkan kepada nominal funding tetapi tidak menunjukan laba/rugi.

2. Hal-hal yang dilakukan untuk mengatasi permasalahan diatas :

- a. Kualitas pelayanan yang ditingkatkan terus
- b. Promosi Door to Door
- c. Meningkatkan pelayanan Pick Up
- d. Meningkatkan kerjasama Payroll
- e. Membuka stand di pameran untuk meningkatkan perolehan nasabah dan Brand Awereness
- f. Kerjasama dengan Rumah Sakit dan Perguruan Tinggi Swasta di Bandung.

