



## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **2.1 Sejarah Singkat Perusahaan**

PT. Bank "X" Tbk, merupakan Bank umum swasta nasional dengan jumlah nasabah dan jaringan layanan yang terus berkembang dari tahun ketahun. Berawal dari :

**~ Tahun 1969**

Didirikan dengan nama PT. Bank karman yang berkedudukan di Surabaya

**~ Tahun 1992**

Berganti nama menjadi PT. Bank "X" berkedudukan di Jakarta

**~ Tahun 1996**

Perubahan susunan pemegang saham menjadi PT. Para Global Investindo (99,99%) dan PT. Para Rekan Investama (0,01%) dengan pengelolaan berdasarkan profesionalisme.

**~ Tahun 1997**

Untuk memantapkan citranya, Bank "X" melakukan perubahan logo agar sebagai lambang kepercayaan masyarakat Bank "X" dapat dikenal dengan mudah melalui logo tersebut.

**~ Tahun 1998**

Menjalin kerja sama dengan PT. Service quality center Indonesia, sebuah perusahaan patungan antara Singapore Airlines dengan group Salim untuk merumuskan misi, visi, strategi dan strategic servis intert dengan berbagai program pelatihan memperoleh status Bank kategori A dengan tingkat CAR 34% jauh diatas ketentuan minimum 4% yang ditetapkan dari otoritas moneter, sedangkan ROE mencapai 226% ROA 14,78% dan LDR 11,39%.



Menjalankan program pemasyarakatan melalui iklan layanan masyarakat dengan tema sosial ("X" shalawat) dan persahabatan (Acong joko dan sitorus). Yang menghantarkan pesan dan kesatuan dan solidaritas bangsa ditengah krisis kepedulian sesama bangsa Indonesia.

#### ~ Tahun 1999

Meningkatkan modal sendiri dari Rp. 60,5 miliar menjadi 225 miliar pada awal tahun total aktiva per 31 Desember mencapai Rp. 2744,8 Miliar. Meraih sertifikat mutu Internasional ISO 9002 dari GSG yarsley Inter nasional untuk bidang pelayanan nasabah, operasional, teknologo informasi, SDM dan audit internasional Membentuk priority Banking sebagai tanggapan atas kebutuhan konsumen akan pelayan personal terbaik menjalin kerjasama aliansi strategis dengan astina life Indonesia, salah satu perusahaan asuransi jiwa terkemuka di dunia dan menyajikan produk unggulan tabungan proteksi.

Pada tanggal 30 september, mengakusisi PT.Indovast sekuritas sebagai anak Perusahaan. Perusahaan ini melakukan kegiatan penjualan pernyataan reksa Dana dan berfungsi sebagai manajer investasi.

#### ~Tahun 2000

Perubahan nama dari PT. Bank "X" menjadi PT.Bank "X" Tbk. Dilakukan pada tanggal 21 Januari 2000. Pada tanggal 1 Maret 2000 Bank "X" melaksanakan initial public offering (IPO) untuk memberitahukan kepada masyarakat bahwa Bank "X" akan menjual sahamnya dibursa dengan melepas saham 12.500 juta lembar. Tepat tanggal 17 April 2000 Bank "X" resmi memperdagangkan sahamnya diBursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya. Menghadapi era perbankan masa depan denga fasilitas elektronok yang serba canggih Bank "X" menyediakan fasilitas phone banking ("X"call) yang di luncurkan pada tanggal 8 April 2000.



Untuk meningkatkan dan memenuhi kebutuhan nasabah dan jaringan ATM Tanggal 8 Agustus 2000 Bank "X" melakukan kerjasama dengan PT. sejahtera Yang mengantar terjadinya koneksi antara Bank "X" dengan Bank Central Asia (BCA) dan PT Aplikanusa lintas ada dalam penggunaan jaringan ATM Sehingga nasabah Bank "X" dengan leluasa dapat menggunakan kartu ATM "X" diseluruh ATM BCA dan ATM Bersama pada tanggal 1 september'00 diluncurkan pula internet Banking ("X" internet Banking).

Perluasan jaringan kantor selama tahun 2000 sebanyak 8 kantor cabang 15 Cabang pembantu dan 4 kantor kas, sehingga pada akhir 2000 Bank "X" memiliki 52 jaringan kantor.

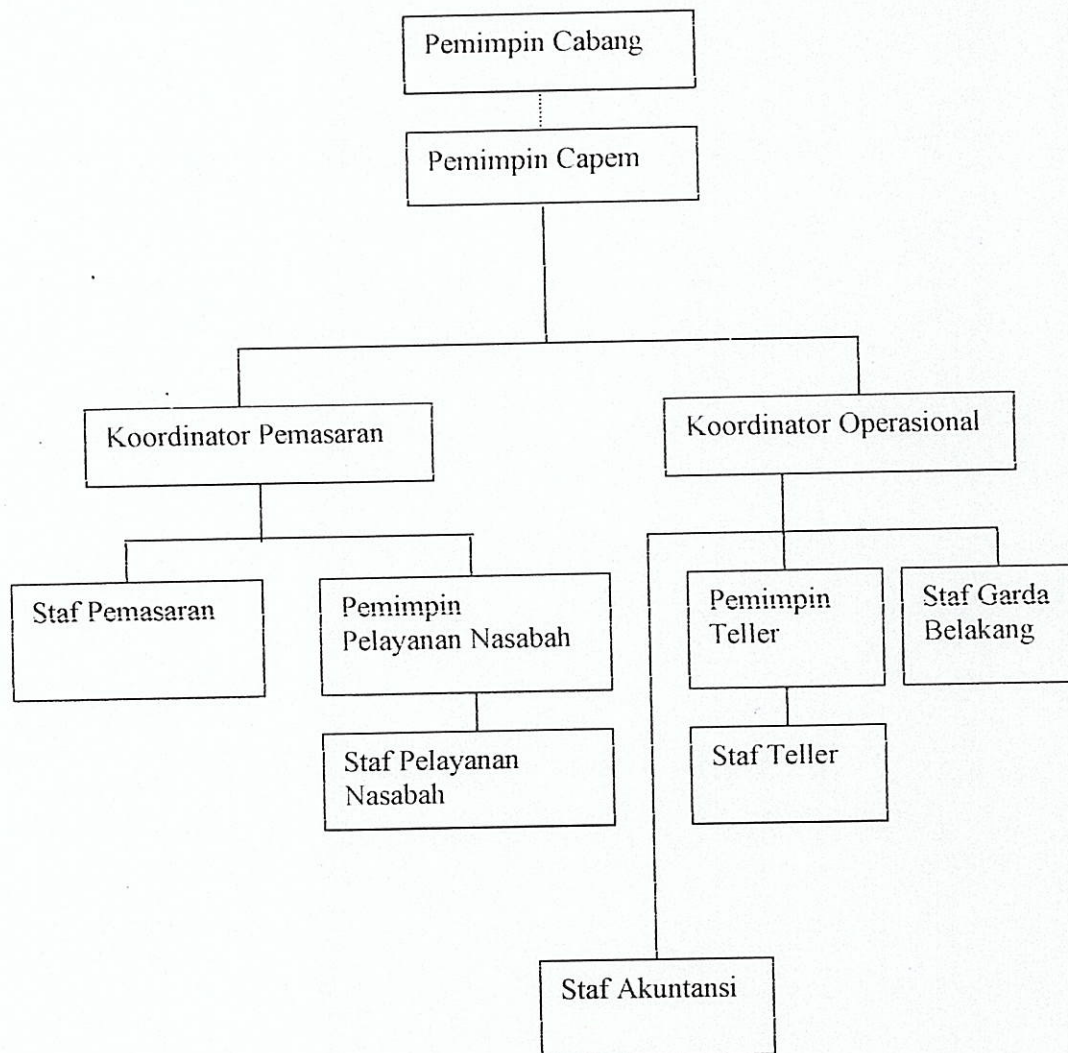
#### ~ Tahun 2001

Bank "X" memperoleh status sebagai Bank Devisa yang memungkinkannya untuk dapat menjangkau jaringan bisnis yang lebih luas.

Pada triwulan akhir tahun 2001, kartu kredit mega visa diluncurkan pada acara Visa Gempita di Bandung Supermall dengan program promo "Bonanza visa". Bank "X" menyelenggarakan program undian bernam Super Bonus untuk semua nasabah Tabungan dan Giro (perorangan).

## 2.2 Struktur Organisasi

### STRUKTUR ORGANISASI CAPEM BANDUNG BUAH BATU



Sumber PT.BANK "X" (diolah)



## 2.3 Deskripsi Jabatan

### PEMIMPIN CABANG

Bertanggung jawab kepada : Direksi

Tugas pokok :

1. Mengkoordinir, merencanakan dan mengembangkan kegiatan pemberian pelayanan dan pemasaran produk dan jasa sesuai dengan ketentuan kebijakan manajemen dengan tujuan tercapainya kepuasan pelanggan.
2. Mengkoordinir kegiatan promosi dan pengembangan usaha cabang sejalan dengan target usaha dan kebijakan manajemen dengan tujuan memperkuat posisi Bank "X" di dunia usaha perbankan serta penanaman citra positif ditengah masyarakat.
3. Merencanakan dan mengembangkan usaha-usaha nyata untuk pengembangan kualitas SDM yang dimiliki dengan tujuan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada seluruh nasabah.

Uraian tugas dan tanggung jawab :

1. Merencanakan, melaksanakan dan mengembangkan strategi usaha cabang secara tepat dalam memperkenalkan, memasarkan dan mengembangkan produk-produk pelayanan dan jasa yang dimiliki sebagai upaya nyata pencapaian pendapatan operasional dan non operasional.
2. Mengkoordinir seluruh kegiatan promosi produk dan jasa yang dimiliki Bank "X" kepada seluruh jaringan masyarakat bisnis dengan menggunakan media yang tepat dan efektif.
3. Mengkoordinir dan mengawasi kegiatan pencapaian target cabang baik funding maupun lending serta mengkoordinasikan kegiatan operasionalnya untuk menciptakan suatu bentuk pelayanan yang memuaskan



nasabah melalui kerjasama yang baik antar unit kerja di cabang.

4. Merencanakan, melaksanakan dan mengawasi kegiatan usaha jaringan usaha yang berada di bawah koordinasinya (Capem dan kantor kas) untuk menciptakan bentuk pelayanan yang standar serta pen capaian target usaha secara optimal.
5. Mengkoordinir upaya-upaya nyata yang bertujuan untuk membina hubungan baik dengan nasabah baik yang dilakukan secara langsung maupun dengan menggunakan berbagai media komunikasi.
6. Mempelajari dan memeriksa memorandum analisa kredit untuk melihat kelayakan pemberian fasilitas kredit cabang.
7. Memberikan persetujuan / penolakan dalam batas kewenangannya (bersama dengan komite kredit) atas fasilitas kredit yang diajukan.
8. Menyusun anggaran biaya dan melakukan pemeriksaan atas biaya-biaya operasional dalam tingkat yang wajar dengan tujuan menciptakan efisiensi penggunaan biaya secara berkesinambungan.
9. Merencanakan dan melaksanakan pembinaan SDM yang dimiliki dengan melakukan pelatihan baik formal maupun informal secara intensif untuk peningkatan keterampilan teknis dan non teknis.
10. Menyusun penetapan SDM dalam struktur orang dari career Planningnya secara tepat untuk pengembangan dimasa yang akan datang.



baik serta mengkoordinasikan kegiatan operasionalnya untuk menciptakan suatu bentuk pelayanan yang memuaskan nasabah melalui kerja sama yang baik antar unit kerja di cabang dengan tetap berpedoman pada sistem dan prosedur baku yang telah ditetapkan manajemen Bank "X" dan institusi eksternal lainnya yang relevan.

4. Mengkoordinir upaya-upaya nyata yang bertujuan untuk membina hubungan baik dengan nasabah baik yang dilakukan secara langsung maupun dengan menggunakan berbagai media komunikasi.
5. Menyusun anggaran biaya dan melakukan pemeriksaan atas biaya-biaya operasional dalam tingkat yang wajar dengan tujuan menciptakan efisiensi penggunaan biaya secara berkesinambungan.
6. Merencanakan dan melaksanakan pembinaan SDM yang dimiliki dengan melakukan pelatihan baik formal maupun non formal secara intensif untuk peningkatan keterampilan teknis dan non teknis.
7. Menyusun penempatan SDM dalam struktur organisasi dan career planningnya secara tepat untuk pengembangan dimasa yang akan datang.

### **KOORDINATOR PEMASARAN**

Bertanggungjawab kepada.:

Pemimpin cabang pembantu

Tugas pokok :

1. Mengkoordinir, merencanakan dan mengembangkan kegiatan pemberian pelayanan dan pemasaran produk dan



jasa sesuai dengan ketentuan kebijakan manajemen dengan tujuan tercapainya kepuasan pelanggan.

2. Mengkoordinir kegiatan promosi dan pengembangan usaha cabang sejalan dengan target usaha dan kebijakan manajemen dengan tujuan memperkuat posisi Bank "X" didunia usaha perbankan serta penanaman citra positif ditengah masyarakat.
3. Merencanakan dan mengembangkan usaha-usaha nyata untuk pengembangan kualitas SDM yang dimiliki khususnya diunit pemasaran dengan tujuan memberikan pelayanan yang memuaskan.

Uraian tugas dan tanggungjawab :

1. Merencanakan, melaksanakan dan mengembangkan strategi pemasaran produk dan jasa secara tepat sebagai upaya nyata pencapaian pendapatan operasional dan non operasional
2. Mengkoordinir dan melaksanakan kegiatan promosi produk dan jasa yang dimiliki Bank "X" kepada seluruh jaringan masyarakat bisnis dengan menggunakan media yang tepat dan efektif.
3. Mengkoordinir kegiatan pencapaian target cabang baik funding maupun lending serta melakukan pemantauan secara berkala terhadap untuk memastikan pencapaian.
4. Mengkoordinir upaya-upaya nyata yang bertujuan untuk membina hubungan baik dengan nasabah baik yang dilakukan dengan secara langsung maupun dengan menggunakan berbagai media komunikasi.
5. Memberikan bimbingan dan arah mengenai strategi pemasaran dan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah dengan tujuan pemberian pelayanan yang memuaskan bagi nasabah serta menjalankan usaha untuk



menghindari keluhan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan.

6. Memecahkan dan menindaklanjuti setiap keluhan yang datang dari nasabah mengenai pelayanan yang diberikan.
7. Secara proaktif menggalang kerja sama dengan unit kerja lainnya, diluar pemasaran untuk menciptakan pelayanan yang serasi dan taat prosedur demi kepuasan nasabah.
8. Merencanakan dan melaksanakan pembinaan SDM yang dimiliki dengan melakukan pelatihan baik formal maupun non formal secara intensif untuk peningkatan keterampilan teknis dan non teknis.
9. Menyusun career planning SDM diunit pemasaran dan pelayan secara tepat / pengembangan dimasa yang akan datang.

### **KOORDINATOR OPERASIONAL**

Tugas dan tanggung jawab :

1. Mengkoordinir, melaksanakan dan mengawasi kegiatan operasional sebagai pendukung utama terciptanya pelayanan yang memuaskan pelanggan dengan tetap berpedoman pada sistem dan prosedur yang ditetapkan oleh manajemen dan instalasi terkait lainnya.
2. Merencanakan dan mengembangkan usaha-usaha nyata untuk pengembangan kualitas SDM yang dimiliki khususnya diunit operasi dengan tujuan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada seluruh nasabah .

Uraian tugas dan tanggung jawab :

1. Mengkoordinasikan, melaksanakan dan mengawasi kegiatan operasional mencakup transaksi harian disetiap



unit kerja operasional untuk memastikan akurasi dan ketaatan terhadap sistem dan prosedur yang berlaku.

2. Menciptakan dan menerapkan mekanisme pengawasan yang efektif dan tepat terhadap seluruh jalannya proses kerja operasional untuk menghindari terjadinya kesalahan atau penyimpangan terhadap sistem dan prosedur baku yang ditetapkan.
3. Bertanggung jawab secara penuh terhadap seluruh kesalahan dan penyimpangan yang terjadi dalam proses operasional baik yang disebabkan pengawasan, kesalahan prosedur atau lainnya.
4. Bersama-sama dengan pejabat berwenang dicabang melakukan :
  - membuka dan menutup kasanah setiap hari
  - melakukan cash count dibagian kas dan uang tunai di kasanah
  - melakukan stock opname untuk warkat baku dan barang cetak dan inventaris lainnya serta melakukan pemantauan penggunaannya.
5. Mengkoordinir dan mengawasi seluruh administrasi pembukuan cabang agar setiap transaksi operasional dicatat dan dibukukan sesuai dengan sistem dan prosedur pembukuan yang berlaku.

### **PEMIMPIN TELLER**

Bertanggungjawab kepada :

Koordinator / supervisor operasi

Tugas pokok :

Mengkoordinir, melaksanakan dan mengawasi pelaksanaan pekerjaan bagian kas (counter ) serta memastikan seluruh tahapan kerja





dilakukan secara benar berdasarkan sistem dan prosedur yang ditetapkan dengan tujuan menciptakan pelayanan yang cepat dan akurat serta memuaskan nasabah.

Uraian tugas dan tanggungjawab :

1. Mengkoordinir dan mengawasi transaksi tunai dan non tunai dibagian kas (counter) agar berjalan lancar dan sesuai dengan sistem dan prosedur yang berlaku
2. Memantau secara berkala dan memonitor persediaan likuiditas uang tunai untuk kebutuhan operasional dicounter dan khasanah seoptimal mungkin serta membuat laporan secara tertulis kepada pihak asuransi apabila persediaan uang tunai melebihi limit asuransi
3. Memberikan persetujuan pembayaran / penerimaan sebatas ke wenangan yang diberikan
4. Bersama-sama dengan pejabat berwenang dicabang melakukan
  - membuka dan menutup khasanah setiap hari
  - melakukan cash count dibagian kas dan uang tunai dikhasanah /ATM .

### **STAF TELLER**

Bertanggungjawab kepada :

Pemimpin Teller / supervisor operasi

Tugas pokok :

Memberikan pelayanan transaksi tunai dan non tunai kepada nasabah internal dan eksternal memeriksa, meneliti, dan mencatat uang, warkat dan surat-surat berharga lainnya secara akurat dan cepat demi kepuasan nasabah.

Uraian tugas dan tanggungjawab :



1. Memberikan pelayanan kepada nasabah internal dan eksternal sesuai prosedur dan sistem yang berlaku
  - 1.1 melayani setoran / penarikan uang tunai dan non tunai meliputi tabungan, giro, deposito, transfer, kliring dan pemindahbukuan.
  - 1.2 menerima transaksi jual beli valas
  - 1.3 melayani pembukaan dan penutupan Save Deposit Box (SDB).
2. Melakukan verifikasi tandatangan nasabah, verifikasi serta Pengesahan slip pengambilan / setoran pemeriksaan saldo rekening nasabah sebelum melakukan pembayaran tunai sesuai limit bayar yang ditetapkan.
3. Melakukan permintaan / penyetoran uang tunai kepada Head Teller .

#### **PEMIMPIN PELAYANAN NASABAH**

Bertanggungjawab kepada :

Wakil peminpin cabang / koordinator pemasaran

Tugas pokok :

Mengkoordinasikan dan memantau kegiatan pelayanan kepada nasabah Internal dan eksternal dicabang untuk menciptakan pelayanan yang memuaskan kepada seluruh nasabah.

Uraian tugas dan tanggungjawab :

1. Mengkoordinir dan melaksanakan kegiatan pelayanan sebagai upaya untuk memberikan informasi mengenai produk dan jasa yang dimiliki dan yang ditawarkan Bank "X"
  - 1.1 pemberian informasi perbankan (produk dan jasa pelayanan ) kepada nasabah secara langsung atau melalui telepon
  - 1.2 pembukaan dan penutupan rekening tabungan, giro, Deposito dan produk lainnya



- 1.3 pembuatan fasilitas kartu ATM dan lain-lain
- 1.4 membantu melakukan pick up service
- 2. Bersama-sama pejabat lainnya menggalng kerja sama dibidang pelayanan yang baik dan terpadu untuk kepuasan nasabah.
- 3. Bertanggung jawab dalam sistem pengarsipan dokumen nasabah dan dokumen-dokumen pendukung seperti bilyet deposito per mintaan buku cek dan BG serta secara berkala membuat laporan secara tertulis.

### **STAF PELAYANAN NASABAH**

Bertanggungjawab kepada :

Pemimpin pelayanan nasabah

Tugas pokok :

Bertanggungjawab dalm memberikan pelayanan kepada nasabah internal dan eksternal dicabang untuk menciptakan pelayanan yang memuaskan kepada seluruh nasabah.

Uraian tugas dan tanggungjawab :

1. Melaksanakan kegiatan pelayanan sebagai upaya untuk memberikan informasi mengenai produk dan jasa yang dimiliki dan ditawarkan Bank "X".
2. Memeriksa kelengkapan dan memastikan kebenaran dan keabsahan dokumen yang diperlukan sebagai persyaratan produk yang akan digunakan nasabah serta melakukan tindaklanjut jika dokumen yang disyaratkan belum lengkap.
3. Secara proaktif memelihara hubungan baik dengan nasabah / calon nasabah baik langsung maupun melalui telepon (marketing).



### **STAF AKUNTANSI**

Bertanggungjawab kepada :

Wakil pemimpin cabang / koordinator operasi

Tugas pokok :

Bertanggungjawab terhadap pelaksanaan dan pemeriksaan kebenaran pencatatan atas seluruh transaksi operasional perbankan yang dilakukan unit kerja terkait sesuai dengan sistem dan prosedur pembukuan yang ditetapkan.

Uraian tugas dan tanggungjawab :

1. melakukan pemeriksaan terhadap pelaksanaan pembukuan /akuntansi kegiatan operasional cabang sampai dengan akhir hari
2. membuat dan menyiapkan laporan keuangan harian sebagai informasi kepada manajemen dan pihak terkait lainnya
3. melakukan pemantauan pada pos-pos tertentu pada neraca dan laba rugi
4. Secara rutin membuat berbagai laporan

### **2.4 Aspek Kegiatan Perusahaan**

Bank "X" memberikan pelayanan jasa perbankan kepada masyarakat luas baik berupa penerimaan simpanan, pemberian pinjaman, maupun jasa perbankan lainnya, diantaranya :

**A. Simpanan,** Bank"x" menerima simpanan masyarakat dalam bentuk :

1. Simpanan Giro, yang terbagi dalam tiga golongan :

- a. Rekening Atas Nama Badan.

Termasuk dalam golongan ini adalah rekening atas nama:



- 1) Instansi-instansi pemerintah / lembaga-lembaga negara dan organisasi masyarakat yang tidak merupakan perusahaan.
- 2) PT, CV, Yayasan, Koperasi, dan semua badan hukum yang diatur dalam kitab undang-undang Hukum Dagang atau peraturan perundang-undangan lainnya.

b. Rekening Perorangan

Adalah rekening atas nama pribadi dan rekening yang tidak termasuk dalam golongan point diatas, tetapi menggunakan nama dagang, seperti nama Sebuah perusahaan, restoran, dan lain-lain.

c. Rekening gabungan (*joint Account*)

Adalah rekening atas nama beberapa orang (pribadi) beberapa badan dan atau campuran keduanya.

2. Tabungan yang terdiri dari :

a. Tabungan Dana

Adalah tabungan yang diselenggarakan oleh Bank "X" bagi masyarakat umum dengan suku bunga yang telah ditetapkan.

b. Tabungan Maxi

Adalah tabungan yang diselenggarakan oleh Bank "X" bagi masyarakat umum dengan menawarkan suku bunga yang bervariasi dibandingkan tabungan Dana.

c. Tabungan Proteksi

Adalah tabungan yang dikaitkan dengan asuransi jiwa dengan perjanjian setoran dengan nominal tertentu dan dilakukan selama masa pembayaran tertentu, dan penarikannya hanya dapat dilakukan setelah masa pembayaran selesai/penutupan rekening oleh nasabah.



3. Deposito, yang terdiri dari :

a. Deposito berjangka :

1. Deposito on Call (DOC)

Adalah simpanan berjangka waktu pendek, satu hingga 14 hari dalam valuta asing maupun rupiah

2. "X" Depo

Adalah jenis deposito berjangka dengan jangka waktu 1,3,6,12 atau 14 hari.

b. Sertifikat Deposito :

1. "X" sertifikat

**B. Pinjaman** yang diberikan Bank adalah dalam bentuk kredit.

**C. Pelayanan jasa-jasa Bank** terdiri dari :

1. Kliring, adalah proses penyelesaian utang piutang antar Bank pada suatu wilayah kliring tertentu dan dilakukan secara sentralistik (terpusat) dilembaga kliring atau Bank Indonesia atau Bank lain yang ditunjuk oleh BI sebagai penyelenggara sehingga, proses pembayaran dalam masyarakat menjadi lebih cepat aman, efektif dan efisien.
2. Transfer, Adalah pemindahan dana dari satu Bank atau cabang kepada bank atau cabang lain dalam satu kota atau antar kota.
3. Inkaso, adalah proses penagihan Cek/BG dan warkat lain yang sejenis diluar wilayah kliring, dimana hasilnya setelah dipotong ongkos akan dikredit untuk keuntungan nasabah setelah diterimanya pernyataan tertulis mengenai tidak ditolaknya warkat tertagih.
4. Payment point, adalah satu jasa yang diberikan oleh bank untuk mendapatkan fee based income dari pembayaran telepon, PLN, dan PDAM.



5. Payroll service, adalah salah satu upaya dalam meningkatkan fee based income dari jasa pembayaran gaji baik gaji para pensiun maupun karyawan aktif yang ada di badan swasta maupun BUMN (pembayaran gaji pensiunlah mengisi dengan jelas pilihan perpanjangan pokok deposito pada saat jatuh tempo.



