

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1. Sejarah Singkat Perusahaan

Sejarah Pendirian - 1961

Pendirian Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dilatar belakangi oleh Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 33 tahun 1960 tentang penentuan perusahaan di Indonesia milik Belanda yang dinasionalisasi. Salah satu perusahaan milik Belanda yang berkedudukan di Bandung yang dinasionalisasi yaitu NV Denis (De Erste Nederlansche Indische Shareholding) yang sebelumnya perusahaan tersebut bergerak di bidang bank hipotek. Sebagai tindak lanjut dari Peraturan Pemerintah nomor 33 tahun 1960 Pemerintah Propinsi Jawa Barat dengan Akta Notaris Noezar nomor 152 tanggal 21 Maret 1961 dan nomor 184 tanggal 13 Mei 1961 dan dikukuhkan dengan Surat Keputusan Gubernur Propinsi Jawa Barat nomor 7/GKDH/BPD/61 tanggal 20 Mei 1961, mendirikan PD Bank Karya Pembangunan dengan modal dasar untuk pertama kali berasal dari Kas Daerah sebesar Rp. 2.500.000,00.

Perubahan Badan usaha - 1978

Untuk menyempurnakan kedudukan hukum Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat, dikeluarkan Peraturan Daerah Propinsi Jawa Barat nomor 11/PD-DPRD/72 tanggal 27 Juni 1972 tentang kedudukan hukum Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat sebagai perusahaan daerah yang berusaha di bidang perbankan.

Selanjutnya melalui Peraturan Daerah Propinsi Jawa Barat nomor 1/DP-040/PD/1978 tanggal 27 Juni 1978, nama PD. Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat diubah menjadi Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat.

Peningkatan Aktivitas – 1992

Pada tahun 1992 aktivitas Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat ditingkatkan menjadi Bank Umum Devisa berdasarkan Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia Nomor 25/84/KEP/DIR tanggal 2 November 1992 serta berdasarkan Perda Nomor 11 Tahun 1995 mempunyai sebutan "Bank Jabar" dengan logo baru.

Perubahan Bentuk Hukum - 1998

Dalam rangka mengikuti perkembangan perekonomian dan perbankan, maka berdasarkan Perda Nomor 22 Tahun 1998 dan Akta Pendirian Nomor 4 Tanggal 8 April 1999 berikut Akta Perbaikan Nomor 8 Tanggal 15 April 1999 yang telah disahkan oleh Menteri Kehakiman RI tanggal 16 April 1999, bentuk hukum Bank Jabar diubah dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT).

Perluasan Bentuk Usaha - Dual Banking System 2000

Dalam rangka memenuhi permintaan masyarakat akan jasa layanan perbankan yang berlandaskan Syariah, maka sesuai dengan izin Bank Indonesia No. 2/18/DpG/DPIP tanggal 12 April 2000, sejak tanggal 15 April 2000 Bank Jabar menjadi Bank Pembangunan Daerah pertama di Indonesia yang menjalankan dual

banking system, yaitu memberikan layanan perbankan dengan sistem konvensional dan dengan sistem syariah.

Perubahan Nama dan Call Name Perseroan - 2007

Berdasarkan Hasil Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPS-LB) PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat tanggal 3 Juli 2007 di Bogor, sesuai dengan Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 9/63/KEP.GBI/2007 tanggal 26 November 2007 tentang Perubahan Izin Usaha Atas Nama PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat menjadi Izin Usaha Atas Nama PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten serta SK Direksi Nomor 1065/SK/DIR-PPN/2007 tanggal 29 November 2007 maka nama perseroan berubah menjadi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten dengan sebutan (call name) Bank Jabar Banten.

Perubahan Logo & Call Name Perseroan - 2010

Berdasarkan Hasil Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPS- LB) PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat & Banten Nomor 26 tanggal 21 April 2010, sesuai dengan Surat Bank Indonesia No.12/78/APBU/Bd tanggal 30 Juni 2010 perihal Rencana Perubahan Logo serta Surat Keputusan Direksi Nomor 1337/SK/DIR-PPN/2010 tanggal 5 Juli 2010, maka perseroan telah resmi berubah menjadi bank **bjb**.

2.1.1. Visi

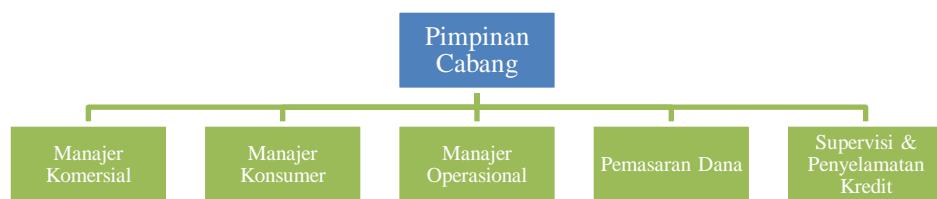
Menjadi 10 bank terbesar dan berkinerja baik di Indonesia.

2.1.2. Misi

1. Penggerak dan pendorong laju pembangunan di daerah
2. Melaksanakan penyimpanan uang daerah
3. Salah satu sumber pendapatan asli daerah

2.2. Struktur Organisasi PT.Bank BJB Cabang Tamansari

Struktur organisasi suatu perusahaan memegang peranan penting dalam menjaga kelangsungan hidup perusahaan. Melalui struktur organisasi ini dapat diketahui dengan jelas kedudukan dan hubungan antara satu bagian dengan bagian yang lainnya dalam suatu perusahaan, sehingga dapat terjalin kerja sama yang baik dengan adanya pemisahaan tanggung jawab terstruktur. Untuk lebih jelasnya penulis gambarkan struktur organisasi dari Bank bjb Cabang Tamansari



Sumber : www.bankbjb.co.id

Gambar 2.1
Struktur organisasi Bank bjb Kantor Cabang Tamansari

2.3. Deskripsi Jabatan

1. Pimpinan Kantor Cabang

1. Mengkoordinasikan dan mengawasi seluruh aktivitas operasional perbankan di Kantor Cabang
2. Memimpin operasional Pemasaran produk-produk Komersial & Konsumen
3. Terkait Anggaran
4. Terkait Penetapan Rencana Bisnis Bank (RBB) untuk Cabang
5. Terkait Penetapan Rencana Bisnis Bank (RBB) untuk Cabang
6. Terkait Manajemen Risiko
 - a. Menerima prosedur operasional dan lembar kerja pelaporan manajemen resiko dari Divisi Manajemen Risiko
 - b. Mensosialisikannya dengan karyawan/ bawahan dalam groupnya
 - c. Memonitor pelaksanaan prosedur operasional manajemen resiko oleh bawahannyaMengevaluasi pelaksanaan prosedur operasional manajemen resiko
 - d. Mengembangkan prosedur operasional khusus untuk groupnya
 - e. Mengusulkan ke Divisi Manajemen Risiko tentang pengembangan prosedur operasional manajemen resiko yang lebih sesuai
 - f. Berkontribusi dalam Tim Manajemen Krisis (BCP) sesuai dengan peran dan tanggung jawabnya sebagaimana tercantum di dalam Buku Manual/Panduan Manajemen Krisis
7. Terkait Pengembangan SDM

- a. Melakukan observasi langsung atas kinerja bawahan
 - b. Memberikan *feedback*, baik positif maupun negatif, untuk meningkatkan kinerja bawahan
 - c. Menentukan jadwal penilaian kinerja untuk masing-masing bawahan
 - d. Memberitahukan jadwal penilaian kinerja kepada masing-masing bawahan
 - e. Melakukan penilaian kinerja secara objektif
 - f. Mendiskusikan target kinerja yang akan datang dengan bawahan
 - g. Menentukan tindakan pengembangan yang sesuai untuk masing-masing bawahan
 - h. Menyerahkan lembar penilaian kinerja kepada administrasi/SDM untuk kepentingan dokumentasi
 - i. Memonitor tindakan pengembangan yang dilakukan oleh bawahan
 - j. Memberikan *feedback* atas tindakan pengembangan yang sudah dilakukan, jika dibutuhkan
8. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan
 - a. Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh atasan dalam ruang lingkup kerjanya.

2. **Manajer Komersial**

1. Mengkoordinasikan aktivitas operasional Komersial

- a. Menyusun rencana strategis aktivitas pengelolaan produk secara berkala
- b. Mengawasi pengelolaan produk-produk sesuai dengan pedoman perusahaan
- c. Mengawasi/ memantau standar pelayanan di cabang terhadap nasabah
- d. Ikut melayani nasabah, jika dibutuhkan
- e. Memantau pengelolaan dana pihak ketiga
- f. Meningkatkan penghimpunan dana pihak ketiga
- g. Menyusun konsep permohonan *special rate*
- h. Menyerahkan konsep permohonan *special rate* ke Analis untuk diproses lebih lanjut
- i. Mengajukan permohonan *special rate* kepada Pemimpin Cabang
- j. Menerima hasil keputusan Direksi mengenai rancangan produk baru Aktif dalam kegiatan di luar jam kerja formal maupun informal untuk menjalin hubungan baik dengan calon/ nasabah potensial
- k. Mewakili kepentingan Bank hadir dalam acara yang diselenggarakan oleh pihak eksternal untuk membina hubungan baik

1. Mengajukan usulan *sponsorship* kepada Pemimpin Cabang agar secara aktif terlibat dalam kegiatan publik untuk membangun citra positif Bank
 - m. Membaca dan mendisposisi surat–menyurat dari instansi luar maupun nasabah yg masuk ke bagian Komersia
 - n. Menerima laporan harian/ mingguan aktivitas dan pencapaian *Marketing Officer / Staf* dan Analis
 - o. Memeriksa laporan aktivitas Komersial
 - p. Menanda-tangani laporan aktivitas Komersial
2. Mengawasi operasional pemasaran dan analisis kredit
 - a. Berdiskusi dengan *Marketing Officer / Staf* sehubungan dengan target pemasaran Komersial
 - b. Menentukan target konsumen dan target kuantitas dalam pemasaran dana dan kredit
 - c. Memberikan *feedback* kepada *Marketing Officer / Staf* dalam hal pemasaran, jika dibutuhkan
 - d. Memberikan approval kepada transaksi harian sesuai kewenangan yang berlaku
 - e. Menemui calon nasabah kredit, untuk menambah data/ informasi yang diperlukan, jika dibutuhkan
 - f. Melakukan koordinasi dengan Divisi dan lembaga/ instansi terkait pengelolaan Kredit Program maupun produk lainnya

- g. Mengawasi proses survey di lapangan dalam rangka pengajuan permohonan kredit
 - h. Memeriksa hasil penilaian agunan kredit dan berkas-berkas lain yang dibutuhkan dalam pengajuan kredit
 - i. Membaca hasil analisis pengajuan permohonan kredit yang sudah disusun oleh Analis
 - j. Meneliti dan memverifikasi kelengkapan dan kebenaran data sesuai persyaratan yang ditentukan.
 - k. Memberikan rekomendasi hasil analisa kredit, *special rate* dan pengajuan fasilitas dana jasa lainnya
 - l. Mengawasi proses pengelolaan fasilitas SKBDN, Garansi Bank dan plafond LC
 - m. Mengawasi proses pembuatan Surat Dukungan Bank.
 - n. Mengawasi pengelolaan berkas pengajuan kredit dan dokumen lainnya.
3. Terkait Manajemen Resiko
- a. Berkontribusi dalam Tim Manajemen Krisis (BCP) sesuai dengan peran dan tanggung jawabnya sebagaimana tercantum di dalam Buku Manual/Panduan Manajemen Krisis bank bjb
- 3. Manajer Komersial**
- 1. Mengkoordinasikan aktivitas operasional Konsumer

- a. Menyusun rencana strategis aktivitas pengelolaan produk secara berkala
- b. Mengawasi pengelolaan produk-produk sesuai dengan pedoman perusahaan
- c. Mengawasi/ memantau standar pelayanan di cabang terhadap nasabah
- d. Ikut melayani nasabah, jika dibutuhkan
- e. Memantau pengelolaan dana pihak ketiga
- f. Meningkatkan penghimpunan dana pihak ketiga
- g. Mengajukan kepada Pemimpin Cabang untuk mendapatkan persetujuan Direktur Konsumen dalam menentukan *Based Landing Rate/ cost of fund*
- h. Menerima hasil keputusan Direksi mengenai rancangan produk baru
- i. Aktif dalam Kegiatan di luar jam kerja formal maupun informal untuk menjalin hubungan baik dengan calon/ nasabah potensial
- j. Mewakili kepentingan Bank hadir dalam acara yang diselenggarakan oleh pihak eksternal untuk membina hubungan baik
- k. Mengajukan usulan *sponsorship* kepada Pemimpin Cabang agar secara aktif terlibat dalam kegiatan publik untuk membangun citra positif Bank

1. Membaca dan mendisposisi surat-menyurat dari instansi luar maupun nasabah yg masuk ke bagian Konsumen
 - m. Menerima laporan harian/ mingguan aktivitas dan pencapaian *Marketing Officer/ Staf* dan Analis
 - n. Memeriksa laporan aktivitas Konsumen
 - o. Menandatangani laporan aktivitas Konsumen
2. Mengawasi operasional pemasaran produk Konsumen dan analisis kredit
 - a. Berdiskusi dengan *Marketing Officer/ Staf* sehubungan dengan target pemasaran Konsumen
 - b. Menentukan target konsumen dan target kuantitas dalam pemasaran dana & kredit
 - c. Memberikan *feedback* kepada *Marketing Officer/ Staf* dalam hal pemasaran, jika dibutuhkan
 - d. Memberikan *approval* kepada transaksi kredit sesuai kewenangan yang berlaku
 - e. Menerui calon nasabah kredit, untuk menambah data/ informasi yang diperlukan, jika dibutuhkan
 - f. Melakukan koordinasi dengan Divisi dan lembaga / instansi terkait pengelolaan Kredit Konsumtif maupun produk lainnya
 - g. Mengawasi proses survey di lapangan dalam rangka pengajuan permohonan kredit

- h. Memeriksa hasil penilaian agunan kredit dan berkas-berkas lain yang dibutuhkan dalam pengajuan kredit
 - i. Membaca hasil analisis pengajuan permohonan kredit yang sudah disusun oleh Analis
 - j. Mengawasi pengelolaan berkas pengajuan kredit dan dokumen lainnya.
3. Mengawasi Pemasaran DPLK
- a. Mengelola pemasaran DPLK.
 - b. Membuat rencana dan pelaksanaan program pemasaran DPLK.
 - c. Membuat evaluasi dan monitoring aktifitas pemasaran.
 - d. Melakukan proses pemasaran produk DPLK sesuai prosedur.
 - e. Berupaya mencapai target peningkatan dana kelolaan DPLK yang telah ditetapkan oleh Kantor Pusat
 - f. Mengawasi operasional Pemasaran *Credit Card*
 - g. Berdiskusi dengan *Marketing Officer/ Staf* sehubungan dengan target pemasaran *credit card*
 - h. Menentukan target konsumen dan target kuantitas dalam pemasaran *credit card*
 - i. Memberikan *feedback* kepada *Marketing Officer/ Staf* dalam hal pemasaran, jika dibutuhkan
 - j. Mengawasi proses survey di lapangan dalam rangka pengajuan permohonan *credit card*

- k. Mengawasi proses penerbitan kartu bagi nasabah yang sudah disetujui
- l. Mengawasi penyerahan kartu kepada nasabah *credit card* agar sesuai peraturan yang berlaku
- m. Membaca laporan aktivitas pemasaran *credit card*
Menandatangani berkas pengajuan kredit.

5. Terkait Manajemen Resiko

- a. Berkontribusi dalam Tim Manajemen Krisis (BCP) sesuai dengan peran dan tanggung jawabnya sebagaimana tercantum di dalam Buku Manual/Panduan Manajemen Krisis bank **bjb**

4. Manajer Operasional

- 1. Mengkoordinasikan dan mengawasi seluruh aktivitas operasional perbankan di Kantor Cabang
 - a. Memeriksa, menandatangani dan memberikan otorisasi transaksi tunai di Kantor Cabang sesuai batas kewenangan
 - b. Memeriksa dan menandatangani warkat permohonan pemindahbukuan, transfer, setoran kliring dan jasa lainnya sesuai kewenangan
 - c. Memberikan otorisasi atas transaksi non tunai Kantor Cabang sesuai batas kewenangan yang berlaku
 - d. Memeriksa dan mendokumentasikan berkas kredit

- e. Memeriksa dan menandatangani surat Keterangan/ Dukungan Bank
 - f. Menentukan kebutuhan likuiditas untuk transaksi Kantor Cabang
 - g. Memastikan operasional bank berjalan baik dan sesuai prosedur dan peraturan yang berlaku
 - h. Memastikan fungsi pelayanan yang dilakukan baik dalam mengelola pembukaan, penutupan serta pemeliharaan rekening Giro, Deposito dan Tabungan DN & LN sesuai dengan prinsip KYC.
 - i. Menandatangani surat berharga sesuai batas kewenangan. Memeriksa dan menandatangani permohonan pengadaan inventaris, kebutuhan logistik operasional dan kerumahtanggaan yang dibutuhkan Kantor Cabang & Kantor Cabang Pembantu
 - j. Menerima laporan harian transaksi dari supervisornya dan memeriksa kesesuaianya
 - k. Menandatangani Laporan Harian Transaksi dan laporan lainnya
2. Mengawasi dan memeriksa laporan operasional bank di kantor cabang
 - a. Memeriksa dan mereview laporan neraca, laba rugi, rincian saldo rekening internal dan rekapitulasi saldo rekening (harian)
 - b. Menerima & memeriksa laporan nominatif giro, tabungan, kredit & deposito (bulanan)

- c. Menerima laporan lainnya dari supervisornya dan memeriksa kesesuaianya.
 - d. Memastikan laporan untuk BI, Kantor Pusat maupun Eksternal sesuai dan disampaikan tepat waktu.
3. Mengawasi operasional DPLK
 - a. Mempersiapkan sarana dan prasarana yang diperlukan untuk kelancaran operasional DPLK.
 - b. Mengelola kepesertaan, mengadministrasikan dan memelihara administrasi secara cermat, teliti dan tertib sesuai ketentuan yang berlaku terhadap DPLK.
 - c. Membuat laporan mutasi bulanan untuk dilaporkan ke Kantor Pusat selambat-lambatnya tanggal 10 bulan berikutnya.
 - d. Mengelola dan memelihara database kepesertaan yang terdapat pada sistem DPLK.
 4. Terkait Manajemen Resiko
 - a. Berkontribusi dalam Tim Manajemen Krisis (BCP) sesuai dengan peran dan tanggung jawabnya sebagaimana tercantum di dalam Buku Manual/Panduan Manajemen Krisis bank **bjb**
4. **Office**
 1. Mengawasi dan memonitor proses aplikasi transaksi harian kredit, Dana & Jasa di kantor cabang
 - a. Memeriksa dan menandatangani warkat transaksi harian

- b. Melakukan otorisasi transaksi harian sesuai batas kewenangan
 - c. Verifikasi permohonan aplikasi nasabah baru produk dana & jasa
 - d. Memeriksa & menandatangani surat Garansi Bank sesuai permintaan, bersama-sama dengan pejabat di atasnya.
 - e. Memonitor berkas kredit dan mengaplikasi realisasi kredit.
 - f. Memonitor dan verifikasi aliran dana pembayaran angsuran kredit melalui sistem.
 - g. Mengadministrasi pembayaran angsuran kredit.
 - h. Memonitor pengelolaan, penerbitan, pemindahbukuan, posting dan administrasi Garansi Bank.
 - i. Memeriksa dan memonitor penarikan kliring & tolakan kliring
 - j. Mengawasi dan memastikan pencetakan dan pendistribusian R/C ke nasabah
 - k. Memeriksa dan memonitor transaksi pemindahbukuan, Kiriman Uang, BI-RTGS, MPN, SP2D, DPLK, Kliring & Jasa lainnya.
2. Mengawasi dan memeriksa laporan operasional kredit & dana bank di kantor cabang
- a. Memeriksa & memonitor rekap buku besar kredit & cadangan kredit.
 - b. Memeriksa & memonitor pengelolaan laporan transaksi perkreditan.

- c. Memeriksa & memonitor pengelolaan laporan Perkreditan untuk BI (SID, LBU, Realisasi Kredit, Garansi Bank, dsb)
 - d. Memeriksa & memonitor pengelolaan laporan Perkreditan untuk Kantor Pusat (laporan Kredit 25 Terbesar, PPAP Kredit, dsb)
 - e. Memeriksa laporan pelimpahan pajak dan administrasi pajak.
 - f. Memeriksa laporan transaksi kas daerah.
 - g. Memeriksa total debit kredit harian.
 - h. Memeriksa laporan lainnya untuk internal maupun eksternal.
- 3. Mengawasi pengelolaan administrasi kredit & dana kantor cabang
 - a. Mengelola & mengawasi staf dalam pengelolaan administrasi kredit
 - b. Mengelola & menyiapkan dokumen akad kredit
 - c. Mengawasi proses entry data kredit
 - d. Memberikan pelayanan kepada nasabah untuk memberikan penjelasan mengenai proses akad kredit
 - e. Mengawasi staf dalam mempersiapkan proses pengikatan kredit dan perikatan agunannya
 - f. Mengawasi dan mengelola pertanggungan asuransi kredit, serta pengajuan klaim ke pihak asuransi kredit.
 - g. Menyimpan dan mengelola berkas kredit
 - h. Mengawasi dan membuat surat pemberitahuan jatuh tempo kredit kepada nasabah

- i. Memeriksa dan menandatangani laporan pengelolaan administrasi kredit
 - j. Memeriksa (harian) menu total debit kredit , data transaksi, *back up* transaksi data
 - k. Mengawasi & memonitor pengelolaan kolektibilitas dan PPAP Kredit.
 - l. Membuat laporan transaksi mencurigakan (bulanan)
 - m. Memeriksa laporan premi, amortisasi untuk pihak asuransi
 - n. Mempersiapkan sarana dan prasarana yang diperlukan untuk kelancaran operasional DPLK.
 - o. Memeriksa kepesertaan, memelihara & mengadministrasikan secara cermat, teliti & tertib sesuai ketentuan yang berlaku untuk DPLK.
 - p. Memeriksa laporan mutasi bulanan untuk dilaporkan ke Kantor Pusat selambat-lambatnya tanggal 10 bulan berikutnya.
 - q. Mengelola dan memelihara *database* kepesertaan di sistem DPLK.
5. Pemimpin kantor kas
- 6. Teller**
- a. Melayani transaksi perbankan nasabah di Kantor Cabang
 - a. Menerima modal awal untuk membuka transaksi dari Supervisor Teller

- b. Menghitung jumlah modal awal
- c. Mencocokkan jumlah modal awal secara fisik dengan yang tertulis di form tanda terima modal awal
- d. Membuka dan mengaktifkan sistem untuk operasional transaksi
- e. Melayani transaksi nasabah yang datang secara tunai/kas dan warkat bank lain, serta transaksi *online* sesuai kewenangan yang berlaku
- f. Meminta *approval* untuk transaksi di atas kewenangannya
- g. Melayani setoran Pajak/ Penerimaan Negara, BPIH, *Western Union*, pelayanan jasa bank lainnya dan aktivitas Payment Point
- h. Melakukan *entry* data transaksi ke dalam sistem
- i. Melayani transaksi penukaran valuta asing, jika cabang adalah cabang devisa
- j. Menyelesaikan semua laporan harian setelah aktivitas transaksi tutup
- k. Menghitung total transaksi kas yang dilakukan hari itu
- l. Membandingkan jumlah uang fisik dan jumlah uang yang tercatat, baik di form maupun di dalam system
- m. Menandatangi laporan harian kas
- n. Menyerahkan laporan harian kepada Supervisor Teller
- o. Menyerahkan uang, form, warkat secara fisik kepada Supervisor Teller

7. Customer Service

1. Melayani nasabah yang datang untuk kepentingan administrative
 - a. Melayani pembukaan, penutupan serta pemeliharaan rekening Giro, Deposito, Tabungan, Kredit dan Rekening Koran
 - b. Membantu nasabah mengisi form pembukaan dan penutupan rekening
 - c. Melayani informasi saldo dana & kredit kepada yang berhak sesuai ketentuan yang berlaku
 - d. Melayani pengajuan kredit, serta aplikasi/formulir yang berhubungan dengan kredit.
 - e. Melayani pembuatan Surat Keterangan/ Dukungan Bank sesuai permintaan nasabah
 - f. Melayani permohonan pembuatan dan penutupan kartu ATM, Kartu Debet & Kartu Kredit
 - g. Membantu nasabah mengisi form yang harus diisi dalam permohonan pembuatan kartu ATM
 - h. Menyerahkan kartu ATM yang sudah jadi kepada nasabah
 - i. Menyerahkan kartu ATM yang tertelan mesin kepada nasabah setelah melalui prosedur tertentu
 - j. Melayani *print out* rekening nasabah
 - k. Meneliti warkat permohonan transfer, setoran kliring dan jasa lainnya.

1. Melayani nasabah *Safe Deposit Box*.
 - m. Menatausahan penarikan cek/ bilyet giro kosong.
 - n. Mengelola Daftar Hitam Bank Indonesia.
 - o. Melayani permintaan cheque dan BG kepada nasabah
 - p. Mengelola stock BG, cheque, buku tabungan dan kartu ATM yang belum di distribusikan
 - q. Menyimpan dan memfiling seluruh administrasi nasabah
 - r. Mengirimkan copy file yang dibutuhkan ke bagian lain untuk diproses lebih lanjut atau untuk dijadikan arsip
 - s. Membuat/ merekap laporan aktivitas harian *customer service*
 - t. Menandatangani Laporan aktivitas harian *customer service*
 - u. Menyerahkan Laporan aktivitas harian *customer service* ke *customer services supervisor*
2. Melayani permintaan informasi layanan perbankan dari konsumen yang datang
 - a. Melayani nasabah/ calon nasabah yang datang untuk meminta informasi
 - b. Memberikan informasi mengenai produk dan jasa Bank kepada nasabah
 - c. Memberikan informasi tentang prosedur pelayanan produk/ jasa yang ada kepada nasabah

- d. Memberikan informasi tentang persyaratan yang harus dipenuhi nasabah untuk mendapatkan produk/ jasa tertentu
- e. Melayani pengaduan nasabah
- f. Mengklarifikasi laporan pengaduan dengan mengajukan pertanyaan untuk mendapat gambaran yang lebih jelas
- g. Mengklarifikasi pengaduan nasabah dengan bagian/ user yang langsung berkaitan, jika memungkinkan
- h. Menyusun laporan pengaduan dari nasabah
- i. Menindaklanjuti pengaduan dengan menyelesaiakannya langsung dengan bagian/ user yang langsung berhubungan
- j. Menyampaikan kepada nasabah tentang solusi yang mungkin dilakukan untuk menyelesaikan masalah
- k. Melaksanakan pengkinian data (up dating) dan *Know Your Customer* (KYC) serta Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU/PPT)
- l. Menyerahkan laporan ke *customer services* supervisor untuk ditindaklanjuti, jika membutuhkan wewenang yang lebih tinggi

8. Staff

- 1. Mengelola dan memelihara inventaris, berkas operasional perbankan
 - a. Mengelola kesekretariatan dan administrasi umum cabang
 - b. Mengelola, menerima, mengirimkan dan menyimpan seluruh aktivitas surat-menyurat Kantor Cabang

- c. Mengelola pelayanan komunikasi cabang (fax, telepon, e-mail, dsb)
- d. Mengelola, menyimpan dan mem-filing berkas transaksi perbankan di Kantor Cabang (kearsipan)
- e. Menyimpan dan memfile berkas pelaporan operasional perbankan di Kantor Cabang
- f. Memeriksa kondisi dan ketersediaan inventaris Kantor Cabang
- g. Menyimpan dan mem-filing berkas seluruh inventaris Kantor Cabang
- h. Menentukan kebutuhan logistik operasional dan kerumahtanggaan Kantor Cabang
- i. Menerima permohonan pengadaan inventaris, kebutuhan logistik operasional dan kerumahtanggaan Kantor Cabang Pembantu & Kantor Kas
- j. Menyiapkan pengadaan inventaris, kebutuhan logistik operasional dan kerumahtanggaan Kantor Cabang Pembantu & Kantor Kas
- k. Mengelola formulir surat berharga, ATK dan formulir lainnya.
- l. Mengelola kebutuhan, pemenuhan dan penggunaan transportasi untuk operasional Kantor Cabang
- m. Mengelola *petty cash* (kas kecil) cabang
- n. Mengelola pengamanan (keamanan gedung, kas, parkir, pengaturan satpam, dsb)

- o. Mengurus legalitas dan perijinan kantor cabang beserta kantor layanan dibawahnya (TDP, SIUP, IMB, dsb)
- p. Mengelola asuransi aset cabang.
- q. Melaksanakan penyusutan/penghapusan aktiva tetap dan inventaris cabang.
- r. Mengangani pembayaran pajak kendaraan Kantor Cabang dan retribusi lainnya

5. Pemasaran Dana Institusi

- 1. Mengaplikasi transaksi harian di kantor cabang
 - a. Menerima dan mengaplikasi warkat transaksi harian
 - b. Menerima dan mengaplikasi penarikan kliring
 - c. Menerima dan mengaplikasi tolakan kliring
 - d. Menerima dan mengaplikasi permohonan R/C
 - e. Menerima dan mengaplikasi transaksi pemidahbukuan, kiriman uang, kliring & jasa lainnya.
 - f. Menerima dan mengaplikasi transaksi BI-RTGS.
 - g. Menerima dan mengaplikasi transaksi pajak ke dalam sistem (MPN).
 - h. Menerima dan mengaplikasi transaksi kas daerah (SP2D).
 - i. Menerima dan mengaplikasi transaksi jasa bank lainnya.
 - j. Mempersiapkan sarana dan prasarana yang diperlukan untuk kelancaran operasional DPLK.

- k. Mengelola kepesertaan, mengadministrasikan dan memelihara administrasi secara cermat, teliti dan tertib sesuai ketentuan yang berlaku terhadap DPLK.
- l. Membuat laporan mutasi bulanan untuk dilaporkan ke Kantor Pusat selambat-lambatnya tanggal 10 bulan berikutnya.
- m. Mengelola dan memelihara database kepesertaan yang terdapat pada sistem DPLK.

6. Supervisi & Penyelemanan Kredit

- 1. Memantau status pembayaran kredit & melakukan penagihan ke debitur
 - a. Melakukan koordinasi dengan Staf Pengawasan Kredit mengenai status kredit dan tindak lanjutnya ke nasabah
 - b. Memeriksa surat peringatan kepada debitur terkait dengan keterlambatan pembayaran angsuran kredit
 - c. Memeriksa jadwal kunjungan/*on the spot* periode waktu (minggu, bulan, tahun) berdasarkan status kredit debitur
 - d. Mengunjungi dan melakukan penagihan ke debitur sesuai jadwal
 - e. Melakukan pembahasan dengan debitur dalam upaya merumuskan skema penyelesaian kredit
 - f. Melakukan pembahasan dengan Staf Pengawasan Kredit & Pimpinan Cabang untuk koordinasi terkait dengan upaya penyelesaian kredit debitur

- g. Memeriksa laporan evaluasi hasil kunjungan penagihan setiap minggu
- h. Memeriksa memo usulan skema pembayaran & penyelesaian kredit untuk mendapat persetujuan dari Pemimpin Cabang dan Kantor Pusat (sesuai batas kewenangan)
- i. Menganalisa kredit debitur yang akan diajukan hapus buku (PH).
- j. Memeriksa laporan nominatif debitur hapus buku (PH) setiap bulannya ke Pemimpin Cabang dan Pemimpin Grup Supervisi & Penyelamatan Kredit.
- k. Memantau dan monitoring perkembangan debitur hapus buku dan menyampaikannya ke Pemimpin Cabang dan Pemimpin Grup Supervisi & Penyelamatan Kredit.
- l. Memeriksa laporan data debitur yang mendapat klaim (PH) otomatis kepada Direksi, Cq Pemimpin Cabang dan Pemimpin Grup Supervisi & Penyelamatan Kredit.
- m. Membuat *mapping* debitur PH yang potensial & *action plan* penyelesaian penanganan debitur hapus buku.
- n. Mengelola administrasi kartu monitoring, berkas kredit dan data agunan kredit yang dihapus buku.
- o. Mendampingi dan membantu Grup Supervisi & Penyelamatan Kredit dalam melakukan *on the spot* ke debitur hapus buku.

- p. Menindaklanjuti dan monitoring hasil kunjungan dan penagihan Grup Supervisi & Penyelamatan Kredit.
- q. Melakukan koordinasi dengan KPKLN dan lembaga lelang lainnya
- r. Mengelola berkas-berkas supervisi kredit
- s. Memeriksa dan menyampaikan laporan aktivitas bulanan dan review pencapaian target
- t. Melakukan penilaian agunan sesuai dengan kewenangannya
- u. Monitoring kolektibilitas 3, 4, 5 & kredit PH

2.4. Aspek Kegiatan Perusahaan

Adapun Aspek-Aspek Penunjang Operasional Bank bjb adalah sebagaimana dijelaskan sebagai berikut:

a. Investasi

Investasi dalam pengembangan teknologi, perluasan jaringan kantor dan layanan dilaksanakan dengan mempertimbangkan efektivitas penggunaannya yang didukung analisis cost and benefit. Pelaksanaan investasi disesuaikan dengan kemampuan pemupukan 3 sumber dana investasi yang tersedia.

b. Manajemen dan Kelembagaan

Pengembangan organisasi system dan prosedur dilakukan secara berkaitan dan berkelanjutan serta melakukan evaluasi terhadap ketentuan dan peraturan agar dapat mengikuti perkembangan perekonomian, ketentuan Pemerintah di

bidang perbankan serta kebijakan Otomoni Daerah. Perluasan jaringan kantor sejalan dengan pelaksanaan Otonomi Daerah berupa Kantor Cabang, Kantor Cabang Pembantu, Kantor Kas dan Payment dalam upaya meningkatkan dan mendekatkan pelayanan kepada nasabah. Melaksanakan secara terus menerus riset dan pengembangan terhadap seluruh bidang operasional yang akan dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan manajemen.

c. Sumber Daya Manusia

Penambahan dan peningkatan kualitas sumber daya manusia yang lebih profesional melalui program rekruitment dan program pendidikan serta latihan yang bermutu dan tepat, penerapan Career Path Management serta Reward and Punishment. Meningkatkan kesejahteraan karyawan berupa perbaikan skala gaji dengan tetap memperhatikan kemampuan perusahaan, menetapkan strategi personalian untuk menghindari situasi over staff yang menyebabkan terjadinya tenaga kerja yang menganggur.

d. Kegiatan Lainnya

Pembinaan BPR Milik Daerah Untuk memenuhi pelayanan jasa perbankan di Pedesaan Jawa Barat telah didirikan Bank Karya Produksi Desa (BKPD). Penelitian BKPD tersebut merupakan gagasan Bapak Mashudi yang direalisasikan melalui Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Jawa Barat no.40/BI/Pem/SK/65 tanggal 21 Desember 1965. Jumlah BKPD yang dibentuk sebanyak 225 unit yang tersebar di Kecamatan-kecamatan pada 13 Kabupaten, dimana 217 mendapat izin usaha perbankan dari Menteri

Keuangan. Tugas-tugas yang berhubungan antara Bnnk Bjb dengan BPR milik Daerah sejak pendiriannya terus berkelanjutan, hal tersebut telah memberikan pengalaman yang berharga khususnya dalam upaya membantu mewujudkan kemandirian usaha Lembaga Keuangan Pedesaan tersebut agar dapat mendorong pertumbuhan pembangunan Daerah serta menjadi salah satu sumber pendapatan asli Daerah sebagai penunjang pelaksanaan Otonomi Daerah.

e. Kegiatan Sosial

Setiap Tahun Bank Bjb senantiasa menyelenggarakan kegiatan-kegiatan yang bersifat social untuk mengurangi beban yang harus dipikul oleh masyarakat yang kurang mampu. Kegiatan Sosial Bank Bjb dilakukan baik langsung maupun bekerjasama dengan Kumpulan Istri Bank Bjb, berupa pemberian bantuan kepada Panti Asuhan, Panti Jompo, dan Pembagian bahan pokok (sembako) kepada masyarakat yang kurang mampu, yang dilakukan baik dalam rangka memperingati hari bersejarah ataupun pada waktu-waktu tertentu. Selain itu pada tahun 2000 Bank Bjb telah membangun Sekolah Dasar di Kabupaten Sukabumi dan pada tahun 2001 di Kabupaten Pandeglang. Bank bjb membangun kedua Sekola Dasar tersebut untuk mengganti banguna sekolah yang rusak akibat bencana alam.