

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. (selanjutnya disebut “Bank bjb” atau Perseroan) didirikan berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 33 Tahun 1960 tentang penentuan perusahaan milik Belanda di Indonesia yang dikenakan nasionalisasi.

Pemerintah daerah Tingkat Provinsi I Jawa Barat mendirikan Bank Karja Pembangunan dengan Akta Notaris Noezar No. 152 tanggal 21 Maret 1961 dan No. 184 tanggal 13 Mei 1961 yang kemudian dikukuhkan dengan surat Keputusan Gubernur Provinsi Jawa Barat No. 7/GKDN/BPD/61 tanggal 20 Mei 1961 dengan nama PT. Bank Karja Pembangunan Daerah Djawa Barat. Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat No. 11/PD/DPRD/72 tanggal 27 Juni 1972, kedudukan hukum PT. Bank Karja Pembangunan Daerah Djawa Barat diubah menjadi PD. Bank Karja Pembangunan Daerah Jawa Barat. Nama PD. Bank Karja Pembangunan Daerah Jawa Barat selanjutnya diubah menjadi BPD Jabar sesuai Perda Provinsi Jawa Barat No. 1/DP-040/PD/1978 Tanggal 27 Juni 1978. Pada tahun 1992 sesuai dengan Surat Keputusan Bank Indonesia No. 25/84/KEP/DIR tanggal 2 November 1992 status BPD Jabar meningkat menjadi Bank umum devisa. Berdasarkan Peraturan Daerah No. 11 Tahun 1995, BPD Jabar memiliki sebutan Bank Jabar dengan logo baru.

Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Daerah Tingkat I Jawa Barat No. 22 Tahun 1998 tanggal 14 Desember 1998 tentang Perubahan Bentuk Hukum Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT). Perda tersebut dituangkan lebih lanjut pada Akta Pendirian No. 4 Tanggal 8 April 1999 juncto Akta Perbaikan No. 8 Tanggal 15 April 1999. keduanya dibuat di hadapan Popy Kuntari Sutresna, S.H., Notaris di Bandung yang telah memperoleh pengesahan Menteri Kehakiman RI berdasarkan Surat Keputusan No. C2-7103.HT.01.01.TH.99 tanggal 16 April 1999, didaftarkan dalam Daftar Perusahaan di Kantor Pendaftaran Perusahaan Kab/Kodya Bandung di bawah No. 871/BH.10.11/IV/99 tanggal 24 April 1999, serta telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 39 tanggal 14 Mei 1999, Tambahan No. 22811, bentuk hukum Bank Jabar diubah dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT).

Untuk memenuhi meningkatnya kebutuhan masyarakat akan jasa layanan Perbankan yang berlandaskan syariah, sesuai dengan izin BI No. 2/18/DPG/DPIP Tanggal 12 April 2000 maka sejak tanggal 15 April 2000 Bank Jabar menjadi BPD pertama di Indonesia yang menjalankan dual Banking system, yaitu memberikan layanan Perbankan dengan sistem konvensional dan sistem syariah.

Berdasarkan Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) tanggal 16 April 2001 menyetujui peningkatan modal dasar Bank Jabar menjadi Rp1 triliun. Selanjutnya, berdasarkan hasil keputusan RUPS yang diselenggarakan pada tanggal 14 April 2004 berdasarkan Akta No. 10 Tanggal 14 April 2004, modal dasar Bank Jabar dinaikkan dari Rp1 triliun menjadi Rp2 triliun. Melihat

perkembangan prospek usaha yang terus membaik, hasil RUPS tanggal 5 April 2006 menetapkan kenaikan modal dasar Bank Jabar dari Rp2 triliun menjadi Rp4 triliun.

Pada bulan November 2007, sebagai tindak lanjut SK Gubernur BI No. 9/63/kep.gbi/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, dilaksanakan penggantian call name dari “Bank Jabar” menjadi “Bank Jabar Banten”.

Sehubungan dengan kegiatan usaha Perbankan syariah, Bank Jabar Banten melakukan pemisahan (spin off) unit usaha syariah menjadi Bank syariah dengan nama PT. Bank Jabar Banten Syariah. Berdasarkan Akta Pendirian Perseroan Terbatas, PT. Bank Jabar Banten Syariah No. 4 tanggal 15 Januari 2010, dibuat oleh Fathiah Helmi, S.H., Notaris di Jakarta, Bank Jabar Banten memiliki penyertaan sebanyak 1.980.000.000 (satu miliar sembilan ratus delapan puluh juta) saham yang merupakan 99% (sembilan puluh sembilan persen) dari seluruh saham yang telah ditempatkan dan disetor penuh dalam Anak Perusahaan. Bank Jabar Banten Syariah memperoleh izin usaha dari Bank Indonesia sesuai dengan Keputusan Gubernur Bank Indonesia No.12/35/KEP.GBI/2010 tanggal 30 April 2010 Tentang Pemberian Izin Usaha PT Bank Jabar Banten Syariah.

Seiring dengan perkembangan jaringan kantor yang lebih luas maka berdasarkan Hasil Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa PT. Bank Pembangunan Jawa Barat dan Banten Nomor 26 tanggal 21 April 2010 dan sesuai Surat Bank Indonesia No. 12/78/APBU/Bd tanggal 30 Juni 2010 perihal Rencana

Perubahan Logo Bank serta Surat Keputusan No. 1337/SK/ DI(R-PPN)/2010 tanggal 5 Juli 2010 tentang Perubahan Logo dan Penyebutan Nama Serta Pemberlakuan Brand Identity Guidelines, maka pada tanggal 8 Agustus 2010 nama “Bank Jabar Banten” resmi berubah menjadi “Bank bjb”.

2.2 Struktur Organisasi pada Bank bjb KCP Batujajar

Struktur merupakan cara organisasi mengatur sumber daya manusia bagi kegiatan-kegiatan kearah tujuan. Struktur merupakan cara yang selaras dalam menempatkan manusia sebagai bagian organisasi pada suatu hubungan yang relative tetap, yang sangat menentukan pola-pola interaksi, koordinasi, dan tingkah laku yang berorientasi pada tugas [3].

Bagi pengelola organisasi, Struktur organisasi pada hakikatnya adalah suatu cara untuk menata unsur-unsur dalam organisasi dengan sebaik-baiknya, demi mencapai berbagai tujuan yang telah ditetapkan [4].

Struktur organisasi menetapkan bagaimana tugas akan dibagi, siapa melapor kepada siapa, dan mekanisme koordinasi yang formal serta pola interaksi yang akan diikuti. Sebuah struktur organisasi mempunyai tiga komponen dimensi: kompleksitas, formalisasi, dan sentralisasi [5].

Kompleksitas

Kompleksitas merujuk pada tingkat differensiasi yang ada didalam sebuah organisasi. Differensiasi horizontal mempertimbangkan tingkat pemisahan horizontal diantara unit-unit. Differensiasi vertical merujuk pada kedalaman

hierarki organisasi. Differensiasi spasial meliputi tingkat sejauh mana lokasi fasilitas dan para pegawai organisasi tersebar secara geografis.

Differensiasi horizontal merujuk pada pengelompokan berdasarkan spesialisasi-spesialisasi yang ada dalam sebuah organisasi, baik spesialisasi fungsional maupun sosial. Pembagian departemen-departemen dalam organisasi dapat dilakukan berdasarkan jumlah orang, fungsi, produk atau jasa, klien, geografis, atau proses [4].

Differensiasi vertical Merujuk pada kedalaman struktur. Diferensiasi meningkat, demikian pula kompleksitasnya, karena jumlah tingkatan hierarki didalam organisasi bertambah [5].

Organisasi dengan jumlah pegawai yang sama, tidak perlu mempunyai tingkat diferensiasi vertikal yang sama. Organisasi dapat berbentuk tinggi (tall), dengan banyak lapisan hierarki, atau mendatar (flat), dengan sedikit tingkatan. Faktor yang menentukan adalah Rentang Kendali [5].

Organisasi dapat melakukan aktivitas yang sama dengan tingkat diferensiasi horizontal dan pengaturan hierarki yang sama diberbagai lokasi. Tetapi keberadaan barbagai lokasi tersebut meningkatkan kompleksitas [5]. Oleh karena itu, elemen ketiga dalam kompleksitas adalah diferensiasi spasial, yang merujuk pada tingkat sejauh mana lokasi kantor, pabrik dan personalia sebuah organisasi tersebar secara geografis.

Formalisasi

“Jika sebuah pekerjaan sangat diformalisasikan, maka pemegang pekerjaan itu hanya mempunyai sedikit kebebasan mengenai apa yang harus

dikerjakan, bilamana mengerjakannya, dan bagaimana ia harus melakukannya”[5].

Para manajer mempunyai sejumlah teknik formalisasi yang diambil dari pendapat Stephen P. Robbins [4], untuk dapat menstandarisasikan perilaku para pegawai.

Sentralisasi

Penjelasan terkait sentralisasi secara lebih khusus yaitu jenjang kepada siapa kekuasaan formal untuk membuat pilihan-pilihan secara leluasa dikonsentrasikan pada seorang individu, unit, atau tingkatan (biasanya berada tinggi pada organisasi), dengan demikian mengizinkan para pegawai (biasanya pada tingkat rendah dalam organisasi) untuk member masukan yang minimal ke dalam pekerjaan mereka [5].

Sentralisasi dapat dijelaskan juga bahwa hal ini merujuk pada bentuk-bentuk keputusan yang mengandung kebebasan bagi seseorang. Istilah kuncinya adalah pilihan-pilihan bebas (discretionary choice), “jika dikatakan the director possesses certain discretionary funds, artinya direktur memiliki dana-dana tertentu yang boleh dikeluarkan atau digunakan sesukannya”[4]. Kebebasan dalam memilih ini biasanya di konsentrasikan pada pucuk pimpinan atau level manajemen atas, dan untuk level manajemen bawah tidak mendapatkan peluang dalam memilih keputusan, kecuali pilihan-pilihan bebas ini dalam pelaksanaan tugas-tugasnya.

Adapun struktur organisasi pada Bank bjb KCP Batujajar mempunyai bentuk dimensi yaitu Sentralisasi karena di dalamnya terdapat tingkatan yang

2.3 Deskripsi Jabatan

Dari gambar 2.1 Berikut adalah deskripsi jabatan yang ada pada Bank bjb KCP Batujajar:

A. *Branch Office Manager* atau Pimpinan Kantor Cabang Pembantu

Adapun uraian tugas dan tanggungjawab *Branch Office Manager* adalah sebagai berikut :

1. Membangun budaya cost awareness dan cost efisiensi serta mengelola dan melakukan Pemantauan terhadap seluruh biaya-biaya sehingga seluruh biaya yang dikeluarkan dapat termonitor dengan baik dan efisien serta tidak melebihi anggaran yang telah ditetapkan juga dapat dipertanggungjawabkan.
2. Melakukan pemasaran, menganalisis dan mengelola calon nasabah/debitur Bank bjb sesuai kewenangannya dan target yang telah ditentukan.
3. Melakukan survei ke lokasi dan kontak dengan pihak-pihak eksternal dalam rangka memverifikasi data dan/atau informasi terkait dengan hasil analisis kredit.
4. Melakukan koordinasi dengan Kantor Cabang dalam rangka Pemantauan terhadap *service standard* yang diberikan oleh seluruh staf sehingga layanan yang diberikan sesuai dengan standar layanan Bank.
5. Melakukan koordinasi dalam memonitor seluruh keluhan/complaint nasabah terselesaikan dengan baik, serta penyelesaiannya dilakukan tepat

waktu dan memenuhi kebutuhan nasabah dengan tetap memperhatikan ketentuan yang berlaku di Bank.

6. Melakukan koordinasi dalam membuat rencana/langkah-langkah perbaikan layanan yang harus dilakukan di KCP sehingga layanan yang diberikan kepada nasabah meningkat dari waktu ke waktu sesuai dengan target.
7. Menyusun rencana bisnis untuk KCP dan memonitor pencapaiannya.
8. Membuat, mengusulkan program kerja dan anggaran sesuai dengan ketentuan yang berlaku baik internal maupun eksternal.
9. Melaksanakan, mengkoordinir, mengawasi dan menyetujui sesuai kewenangannya, kegiatan operasional agar kualitas operasional KCP berjalan sesuai standar yang telah ditentukan.
10. Melakukan evaluasi terhadap kualitas operasional KCP, dan melakukan pelaporan kesesuaian pelaksanaan dengan rencana kerja yang ditetapkan.
11. Pemeriksaan dan pengkajian ulang hasil analisis kredit atas permohonan fasilitas kredit.
12. Melakukan pembahasan permohonan fasilitas kredit melalui rapat komite kredit.
13. Memonitor pelaksanaan tugas pengusul rapat komite kredit.
14. Memberikan keputusan kredit sesuai dengan kewenangan.
15. Mengkoordinasikan dan memonitor pelaksanaan perbaikan tindak lanjut Audit sesuai dengan kewenangannya, dilaksanakan sebagai tanggapan positif atas temuan audit.

16. Bertanggung jawab atas terlaksananya Service Level Agreement (SLA) yang disepakati guna mencapai target Bisnis yang telah ditentukan.
17. Memeriksa laporan pengaduan nasabah.
18. Menyediakan data/dokumen terkait dengan pemeriksaan intern/ ekstern.
19. Menindaklanjuti hasil pemeriksaan intern maupun ekstern.
20. Membimbing bawahan dalam memahami produk dan layanan Bank sehingga terjadi peningkatan pemahaman bawahan terhadap produk yang berjalan maupun produk baru.
21. Koordinasi dengan Kantor Cabang untuk memenuhi kebutuhan staf di KCP yang menjadi tanggungjawabnya sehingga seluruh posisi kosong dapat terisi.
22. Melakukan perencanaan terhadap pengembangan bawahan meliputi career planning, training dan pengembangan lainnya sehingga bawahan mendapatkan kesempatan untuk berkembang sesuai dengan strength yang dimiliki.
23. Membimbing/mengatur bawahan dalam melaksanakan tugasnya dan memberikan pengarahan/coaching dan counseling sesuai kebutuhan sehingga tugas yang diberikan kepada bawahan dapat dijalankan dengan baik.
24. Mengelola penerapan manajemen risiko di KCP.
25. Melaksanakan prinsip kehati-hatian dan kepatuhan terhadap Peraturan Bank Indonesia dan peraturan perundang-undangan, serta peraturan intern lainnya yang berlaku.

26. Mensosialisasikan ketentuan-ketentuan internal Bank dan ketentuan lain yang berkaitan dengan ruang lingkup tugas di KCP.
27. Melakukan koordinasi dalam penyediaan data/dokumen terkait dengan pemeriksaan internal & eksternal sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan batas kewenangan yang diberikan oleh Direksi.
28. Melakukan koordinasi dalam rangka menindaklanjuti temuan hasil pemeriksaan internal & eksternal sesuai dengan batas kewenangan yang diberikan Direksi.

B. *Asisten Office Manager/ Sub Manager/ Supervisor*

Adapun uraian tugas dan tanggungjawab *Asisten Office Manager* adalah sebagai berikut :

1. Melaksanakan pengelolaan layanan operasional dan administrasi dana, jasa dan kredit di KCP sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Mengelola dan melakukan Pemantauan terhadap seluruh biaya-biaya operasional sehingga seluruh biaya yang dikeluarkan dapat termonitor dengan baik dan efisien serta tidak melebihi anggaran yang telah ditetapkan.
3. Melakukan Pemantauan terhadap standar layanan yang diberikan oleh seluruh staf sehingga layanan yang diberikan sesuai dengan standar layanan Bank.
- 4.

Memonitor seluruh keluhan/complaint nasabah agar terselesaikan dengan baik serta tepat waktu dan memenuhi kebutuhan nasabah dengan tetap memperhatikan ketentuan yang berlaku di Bank.

5. Mengelola transaksi tunai dan non tunai di KCP sesuai batas kewenangan
6. Mengelola administrasi kredit, dana dan jasa.
7. Menyajikan data-data nasabah dengan akurat dan pengelolaan dokumentasi yang tertata rapih, sesuai ketentuan yang berlaku.
8. Mengelola pembuatan surat Keterangan/Dukungan Bank.
9. Mengelola pelaksanaan settlement/input data dan administrasi dana dan jasa (BI-RTGS, kliring, transfer, pemindahbukuan, inkaso, MPN, SP2D, DPLK & Jasa lainnya).
10. Menyelesaikan pos-pos terbuka rekening antar kantor dan antar Bank (rupiah dan valuta asing).
11. Mengelola permintaan pembuatan dan penutupan penyerahan kartu ATM, Kartu Debet & Kartu Kredit kepada nasabah.
12. Memonitor fungsi pelayanan yang dilakukan dalam mengelola pembukaan, penutupan serta pemeliharaan rekening Giro, Deposito dan Tabungan DN & LN sesuai dengan prinsip mengenal nasabah (Know Your Customer) dan prosedur tentang Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU-PPT).
13. Mengelola kebutuhan inventaris dan logistik operasional yang dibutuhkan KCP.
14. Mengelola Laporan Harian Transaksi dan laporan lainnya.

15. Memeriksa laporan neraca, laba rugi, rincian saldo rekening internal, rekapitulasi saldo rekening (harian), laporan nominatif giro, tabungan, kredit dan deposito (bulanan).
16. Memeriksa laporan pengaduan nasabah.
17. Melakukan Pemantauan terhadap pelaksanaan pengisian ATM.
18. Mengawasi proses penilaian jaminan dalam rangka pengajuan permohonan kredit.
19. Mengawasi proses penilaian agunan kredit dalam rangka pengajuan permohonan kredit.
20. Memeriksa hasil penilaian agunan kredit dan berkas-berkas lain yang dibutuhkan dalam pengajuan kredit.
21. Mengawasi dalam mempersiapkan proses pengikatan kredit dan perikatan agunannya.
22. Mengawasi dan mengelola pertanggung jawaban asuransi kredit, serta pengajuan klaim ke pihak asuransi kredit.
23. Memastikan kelengkapan administrasi kredit, dana dan jasa telah dipenuhi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
24. Memastikan proses pencairan kredit sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
25. Memonitor seluruh informasi kredit, dana dan jasa yang diperlukan dalam *core Banking system* telah diinput secara benar dan lengkap.
26. Melaksanakan pengelolaan ruang khasanah.

27. Memastikan laporan-laporan untuk pihak internal maupun eksternal sesuai dan disampaikan tepat waktu.
28. Mengawasi pembuatan laporan transaksi mencurigakan (bulanan)

C. *Account Officer*

Adapun uraian tugas dan tanggungjawab *Account Officer* adalah sebagai berikut :

1. Melakukan koordinasi dengan Pemimpin KCP terkait dengan pencapaian target
2. Mengelola dan menjaga hubungan baik dengan nasabah dan/atau calon nasabah.
3. Mengumpulkan informasi dan data untuk menyusun daftar potensial nasabah sebagai target pemasaran kredit.
4. Membuat dan memelihara database nasabah dan/atau calon nasabah.
5. Memasarkan produk Perbankan dengan memperhatikan prinsip kehati-hatian & kepatuhan serta penerapan manajemen risiko.
6. Melakukan penjualan silang (cross selling) untuk peningkatan portofolio dana dan jasa lainnya.
7. Mengecek kelengkapan berkas atau dokumen kredit yang disyaratkan dalam pengajuan permohonan kredit.
8. Melakukan survei ke lokasi dan kontak dengan pihak-pihak eksternal untuk mengumpulkan data/ informasi tambahan terkait penyusunan analisis permohonan kredit.

9. Melakukan konfirmasi kepada rekanan debitur (supplier dan sebagainya).
10. Melakukan pengecekan dan verifikasi BI Checking, Daftar Hitam Nasional (DHN) dan laporan Sistem Informasi Debitur (SID).
11. Menerima hasil pengecekan dan penilaian agunan kredit yang digunakan untuk pengajuan kredit dari Bisnis Legal.
12. Menyusun dan membuat analisis permohonan kredit sesuai ketentuan berlaku.
13. Menyajikan data permohonan fasilitas kredit sesuai analisis kredit untuk dibahas dalam rapat teknis sebagai persiapan rapat Komite Kredit.
14. Menyajikan data permohonan fasilitas kredit sesuai analisis kredit untuk diputus dalam Komite Kredit sebagai pengusul rapat Komite Kredit.
15. Melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai anggota Komite Kredit sesuai kewenangannya.
16. Membuat Surat Penawaran Pemberian Kredit (SP2K) dan menyampaikannya kepada nasabah dan/atau calon nasabah.
17. Membuat dan mengelola berkas-berkas debitur dalam rangka melaksanakan pemantauan dan/atau pembinaan.
18. Pemantauan kolektibilitas kredit 1 dan 2.
19. Bertanggung jawab atas kredit yang menjadi kelolaan dari mulai pencairan sampai kredit tersebut dinyatakan lunas.
20. Membuat jadwal kunjungan/*on the spot* berdasarkan status kredit debitur.
21. Mengunjungi dan melakukan penagihan ke debitur kolektibilitas 1 dan 2 sesuai jadwal.

22. Membuat surat pemberitahuan dan tagihan pembayaran jatuh tempo kredit kepada para debitur.
23. Mengusulkan untuk melaksanakan proses penyelamatan dan/atau penyelesaian terkait dengan debitur kelolaannya yang bermasalah.
24. Menyusun laporan aktivitas dan evaluasi pencapaian target dan penyaluran kredit untuk kepentingan internal dan eksternal.

D. *Back Office*

Adapun uraian tugas dan tanggungjawab *Back Office* adalah sebagai berikut :

1. Melaksanakan transaksi transfer keluar dan masuk sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Melaksanakan transaksi kliring keluar dan masuk.
3. Melayani jasa *payment point* yaitu pembayaran tagihan rutin.
4. Melayani dan mengelola transaksi *payroll* yaitu sistim penggajian karyawan suatu perusahaan yang bekerjasama dengan Bank bjb.
5. Mengelola dana yang masuk contohnya deposito.
6. Mencetak dan membuat laporan operasional Bank di kantor cabang pembantu.
7. Mengawasi dan bertanggungjawab atas setiap administrasi transaksi harian yang masu dan keluar.

E. Teller

Adapun uraian tugas dan tanggungjawab Teller adalah sebagai berikut :

1. Melayani nasabah maupun calon nasabah sesuai dengan standar layanan.
2. Menerima dan melayani nasabah yang memerlukan transaksi tunai dan non tunai sesuai dengan sistem, prosedur dan standar layanan Bank bjb.
3. Mengadministrasikan uang tunai sesuai dengan kebijakan yang berlaku agar pelayanan kepada nasabah berjalan dengan lancar.
4. Melakukan balancing kas pada awal/akhir hari dengan menyesuaikan antara nota-nota transaksi pembukuan dengan fisik uang yang ada dan menyerahkannya kepada Officer Operasional.
5. Membuka dan mengaktifkan sistem untuk operasional transaksi.
6. Melayani setoran Pajak/Penerimaan Negara, Western Union, pelayanan jasa Bank lainnya.
7. Memeriksa keabsahan warkat atas permohonan transfer, setoran kliring dan jasa lainnya.
8. Menghitung total transaksi kas serta membuat laporan harian kas yang dilakukan hari itu.
9. Menjalankan prinsip-prinsip mengenal nasabah (*Know Your Customer*) sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
10. Menerapkan aturan dan prosedur tentang Anti Money Laundering dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU-PPT) serta melaporkan kepada pejabat berwenang jika terdapat transaksi yang diduga sebagai praktek pencucian uang dan pendanaan terorisme di Kantor Cabang.
11. Mempelajari dan mengimplementasikan pengetahuan produk, layanan dan prosedur Bank bjb dalam menunjang kinerja layanan yang prima.

F. *Customer Service*

Adapun uraian tugas dan tanggungjawab *Customer Service* adalah sebagai berikut :

1. Memberikan informasi kepada nasabah/calon nasabah mengenai produk dan jasa Bank.
2. Melayani nasabah maupun calon nasabah sesuai dengan standar layanan.
3. Mendengar dan mencatat keluhan nasabah (*walk in and by phone*) dan menyelesaikan keluhan tersebut dalam batas wewenang yang dimiliki atau meneruskan kepada Officer Operasional.
4. Melakukan follow up atas keluhan nasabah sesuai dengan sistem prosedur sehingga dapat diselesaikan dengan baik sesuai ketentuan.
5. Melayani administrasi pembukaan dan penutupan rekening.
6. Melakukan proses input ke sistem *core Banking*.
7. Memastikan semua dokumen telah lengkap dan telah ditandatangani oleh Officer Operasional.
8. Melayani print out rekening nasabah serta informasi saldo nasabah pemilik rekening.
9. Melayani penerimaan dokumen permohonan kredit, serta menjelaskan ketentuan produk kredit Bank kepada debitur.
10. Melayani permintaan pembuatan maupun penutupan kartu ATM serta penggantian kartu ATM dan *passbook* sesuai dengan aplikasi yang diisi dan ditandatangani oleh nasabah.
11. Mengelola Daftar Hitam Bank Indonesia.

12. Melayani permintaan buku cek dan bilyet giro sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta pelayanan sesuai *Service Level Agreement (SLA)*.
13. Mengelola cek dan bilyet giro yang tidak mempunyai dana (kosong).
14. Melakukan pengkinian data (*updating*) terhadap data nasabah maupun debitur sesuai dengan dokumen yang diterima dari nasabah.
15. Melakukan penjualan silang (*cross selling*) produk dana, jasa dan kredit Bank.
16. Melayani pembuatan Surat Keterangan/Dukungan Bank sesuai permintaan nasabah.
17. Membuat dokumentasi data nasabah berdasarkan urutan *Customer Information Arsip (CIF)*.
18. Membuat buku register yang terkait bidang tugasnya.
19. Menjalankan prinsip-prinsip *Know Your Customer (KYC)* serta Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU-PPT).
20. Melaporkan kepada Officer Operasional apabila mendapatkan calon nasabah yang teridentifikasi sebagai teroris, dengan melakukan pengecekan kepada daftar teroris.
21. Membuat, mencetak dan menandatangani laporan aktivitas harian serta diserahkan kepada Officer Operasional untuk dimintakan persetujuannya.
22. Membuat dan merekap laporan pengaduan nasabah.

2.4 Aspek Kegiatan Perusahaan

Bank bjb didirikan dengan maksud untuk membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pemerataan pembangunan daerah di segala bidang agar tercapai peningkatan taraf hidup rakyat. Bank bjb merupakan salah satu alat kelengkapan otonomi daerah di bidang keuangan atau Perbankan yang menjalankan usahanya sebagai Bank umum. Dan berikut ini adalah mengenai aktivitas operasional diantaranya sebagai berikut :

1. Menghimpun dana dalam bentuk sebagai berikut :
 - a. Deposito (Rupiah) : Deposito Berjangka dan Deposito Suka-suka.
 - b. Giro (Rupiah) : Giro Perorangan, Giro Swasta, Giro Pemerintah, dan Giro Umum.
 - c. Tabungan (Rupiah) : Tabungan Tandamata (My first, Berjangka, Bisnis, Purna Bhakti), Tabungan Simpeda, Tabungan Simpel, Tabungan Simuda, Tabunganku.
 - d. DPLK (Dana Pensiun Lembaga Keuangan)
2. Menyalurkan dana dalam bentuk kredit, baik jangka pendek, jangka menengah, dan jangka panjang kepada perusahaan atau pengusaha untuk keperluan pengembangan rehabilitasi dan modernisasi atau perorangan untuk dikonsumsi sendiri seperti :
 - a. Kredit Konsumer (KPPB, KGB, KPB, KUB, KPPB plus, Manfaat Ganda, Tunjangan Prestasi Pegawai, Tunjangan Kinerja, Tunjangan Daerah, dan Kredit bjb Ekstra atau Multiguna)
 - b. Kredit Mikro

3. Jasa lainnya berupa :
 - a. Transfer
 - b. Kliring
 - c. RTGS (Real-Time Gross Settlement)
 - d. Western Union
 - e. Wealth Management
 - f. Menerima setoran pajak. Pembayaran pajak ini dapat berupa BPHTB (Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan), PBB (Pajak Bumi dan Bangunan) dan lain-lain.
4. Menjaga kepercayaan masyarakat.
5. Menjaga kepercayaan nasabah.

