BAB III

PELAKSANAAN KERJA PRAKTEK

3.1 Bidang Pelaksanaan Kerja Praktek

Penulis melaksanakan kerja praktek di Bank Jabar Banten Kantor Cabang Purwakarta, pada bagian cutomer service. Pada bagian tersebut terdapat bidang kajian diantaranya yaitu pelayanan terhadap nasabah Dana Pensiun Lembaga Keuangan dalam pembayaran manfaat pensiun dan pembelian anuitas.

Penulis melaksanakan kerja praktek di unit customer service. Selama pelaksanaan kerja praktek, penulis mendapat bimbingan dari Pemimpin Seksi Pelayanan yang merupakan pembimbing lapangan dari pelaksanaan kerja praktek tersebut. Adapun tugas penulis dalam pelaksanaan kerja praktek tersebut adalah membantu tugas harian di bagian staf customer service.

3.2 Teknis Pelaksanaan Kerja Praktek

Pelaksanaan kuliah kerja praktek dilaksanakan dalam kurun waktu selama satu bulan hari kerja dan terhitung mulai tanggal 2 Agustus 2010 s/d 27 agustus 2010. Adapun hari kerja yang diberikan oleh pihak Bank Jabar Banten, yaitu mulai hari senin sampai hari jumat dengan jam kerja adalah hari senin s/d kamis mulai jam 07.30 s/d 17.00 hari jumat 07.30 s/d 16.00, karena waktu pelaksanaan kerja praktek dilaksanakan bertepatan dengan bulan Ramadhan sehingga jam kerja di Bank Jabar

Banten Cabang Purwakarta menjadi hari senin s/d kamis 08.00-16.00 dan hari jumat 08.00-15.30.

Adapun metode kerja praktek yang penulis lakukan pada bagian customer service di Bank jabar Banten Cabang Purwakarta adalah sebagai berikut:

1. Membantu pekerjaan harian karyawan yang ada di bagian customer service.
2. Membantu nasabah dalam proses pembukaan rekening tabungan seperti tabungan Tandamata, Tandamata Bisnis, Tandamata Gold, Tabungan Haji, Tabunganku, Simpeda, pembukaan rekening giro.
3. Membantu nasabah dalam proses pembukaan deposito.
4. Melayani nasabah dalam pembelian cek.
5. Membuat surat dukungan bank atas permohonan nasabah.
6. Membantu nasabah dalam pembuatan kartu ATM.
7. Melakukan pendataan ulang nasabah-nasabah yang memiliki rekening giro.
8. Melakukan pengkinian data nasabah Bank Jabar Banten Cabang purwakarta.
9. Merapihkan berkas-berkas nasabah giro di ruang arsip.
10. Melayani nasabah dalam pembukaan Tabungan Dana Pensiun Lembaga Keuangan.
11. Melayani nasabah dalam pengambilan uang melalui *wetern union.*
12. Melakukan pencetakan rekening koran baik dari dinas, swasta, maupun perorangan.

1.3 Hasil Pelaksanaan Kerja Praktek

1.3.1 Jenis-Jenis Manfaat Pensiun Dana Pensiun Lembaga Keuangan Pada Bank Jabar Banten Cabang Purwakarta

Adapun jenis-jenis manfaat pensiun Dana Pensiun Lembaga Keuangan pada Bank Jabar Banten Cabang Purwakarta adalah sebagai berikut:

a. Manfaat Pensiun Normal

Hak atas manfaat pensiun normal diberikan kepada peserta yang mencapai usia pensiun normal sesuai pilihan peserta .

b. Manfaat Pensiun Dipercepat

Hak atas manfaat pensiun dipercepat timbul apabila peserta berhenti bekerja atau tidak mempunyai penghasilan lagi dan tidak menyetor iuran kepada dana pensiun pada usia sekurang-kurangnya 10 (sepuluh) tahun sebelum dicapai usia pensiun normal , yang dibayarkan pada saat mencapai usia pensiun normal atau atas permintaan peserta dapat dibayarkan pada saat mencapai usia pensiun normal atau atas permintaan peserta dapat dibayarkan selambat-lambatnya satu bulan sejak peserta berhenti bekerja atau tidak mempunyai penghasilan lagi.

c. Manfaat Pensiun Cacat

Hak atas manfaat pensiun cacat timbul apabila peserta dinyatakan cacat oleh dokter yang disetujui Dana Pensiun dan pembayarannya dilakukan selambat-lambatnya 14 (empat belas)

hari kerja pernyataan cacat dan permohonan pembayaran manfaat pensiun cacat diterima oleh Dana Pensiun.

d. Manfaat Pensiun Ditunda

Hak atas pensiun ditunda timbul apabila peserta berhenti atau berhenti bekerja atau tidak mempunyai penghasilan pada usia lebih dari 10 (sepuluh) tahun sebelum dicapainya usia pensiun normal yang pembayarannya dilakukan pada saat peserta mencapai usia pensiun normal atau atas permintaaan peserta dapat dibayarkan setelah mencapai usia pensiun dipercepat dan pembayarannya dilakukan selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari setelah permohonan pembayaraan manfaaat pensiun diterima oleh Dana Pensiun.

e. Manfaat Pensiun Meninggal

Dalam hal peserta atau pensiunan meninggal dunia hak atas manfaat pensiun diberikan kepada janda atau duda dan jika tidak ada janda atau duda maka manfaat pensiun diberikan kepada anak.

1.3.2 Prosedur Pembayaran Manfaat Pensiun dan Pembelian Anuitas Dana Pensiun Lembaga Keuangan Pada Bank Jabar Banten Cabang Purwakarta

Prosedur pembayaran manfaat pensiun dan pembelian anuitas Dana Pensiun Lembaga Keuangan

pada Bank Jabar Banten Cabang Purwakarta. Adalah sebagai berikut:

Dokumen-dokumen yang diperlukan dalam pembayaran manfaat pensiun dan pembelian anuitas adalah sebagai berikut:

a. Form 7 adalah aplikasi peremohonan pembayaran manfaat pensiun dan pembelian anuitas seumur hidup.
b. Buku dana DPLK.
c. Kartu peserta DPLK.
d. Memo persetujuan ke direksi, surat persetujuan pembayaran dan surat perintah pendebetan rekening penampungan DPLK dari divisi dana dan jasa ke kantor cabang.
e. Kwitansi pembayaran, bukti transfer,dan bukti pemindahbukuan
f. Daftar asuransi jiwa yang menerbitkan produk anuitas.

Berikut adalah urutan-urutan prosedur pembayaran manfaat pensiun dan pembelian anuitas unit kerja yang terkait adalah customer service, asisten DPLK bank Jabar Banten kantor Cabang, pemimpin seksi pelayanan dan bagian DPLK kantor pusat.

Customer service

1. Customer service memiliki tugas menjelaskan kepada peserta DPLK hal-hal sebagai berikut:

a. Syarat-syarat yang harus dipenuhi untuk mengajukan permohonan pembayaran manfaat pensiun dan pembelian anuitas seumur hidup.
b. Ketentuan-ketentuan yang berlaku.
c. Hak dan kewajiban peserta DP LK.
d. Informasi lain yang diperlukan oleh peserta DPLK.
e. Daftar asuransi jiwa yang menerbitkan produk anuitas beserta tabel manfaat pensiun secara bulanan (apabila pendanaan untuk pembelian anuitas mencapai atau diatas Rp.100.000.000 wajib melakukan pembelian anuitas seumur hidup sedangkan apabila kurang dari Rp. 100.000.000 tidak wajib untuk dibelikan anuitas tetapi dibayarkan secara sekaligus).

2. Costumer service memastikan kelengkapan persyaratan sebagai berikut:
    a. Memastikan benar atau tidaknya pengisisan form 7.
    b. Memastikan dokumen-dokumen yang disyaratkan antara lain:
        - Fotocopy identitas diri (KTP/SIM/PASPOR dll) dengan memperlihatkan yang asli.
        - Menyerahkan buku dana DPLK yang asli.
        - Menyerahkan kartu peserta yang asli.
        - Memilih perusahaan asuransi jiwa untuk membeli produk anuitas.
        - Syarat lain yang mengacu kepada peraturan dana pensiun DPLK Bank jabar Banten pasal 26 tentang manfaat pensiun, pasal 27 tentang tata cara pembayaran manfaat pensiun dan pasal 28 tentang pembayaran manfaat pensiun secara sekaligus.

- Menyerahkan surat persetujuan pembayaran manfaat pensiun dari pemberi kerja apabila iuran (sebagian atau seluruhnya) dari pemberi kerja atau surat pemberhentian sebagai pegawai.

3. Costumer service meneliti dan memastikan
   a. Kelengkapan pengisian dan keabsahan semua dokumen yang diajukan.
   b. Kecocokan data dan tandatangan peserta pada form 7 dengan data dan tandatangan pada identitas diri.
4. Apabila terdapat kesalahan dan atau kekurangan, serahkan kembali dokumen tersebut kepada peserta untuk diperbaiki dan dilengkapi.
5. Apabila persyaratan telah dipenuhi seluruhnya, bubuhkan stempel “Sesuai Asli” pada setiap foto copy dokumen pendukung dan paraf sebagai bukti telah dilakukan verfikasi.
6. Proses pembuatan surat permohonan ijin yang ditandatangani oleh pejabat yang berwenang yang ditujukan ke divisi Dana dan Jasa untuk Bagian DPLK untuk dilakukan analisa dengan dilengkapi data-data peserta seperti: Nama, copy kartu peserta, rekening koran peserta, serta fotocopy form 7.

Divisi Dana dan Jasa:

Pemimpin Bagian DPLK

7. Menerima copy form 7 beserta lampirannya dari kantor cabang.
8. Berikan Disposisi untuk lakukan tindak lanjut.
9. Serahkan surat beserta lampirannya kepada system DPLK untuk ditindak lanjuti.

Asisten DPLK

10. Pastikan kebenaran dan kelengkapan pengisian form 7.
11. Lakukan analisa sesuai ketentuan yang berlaku.
12. Hitung biaya yang timbul berdasarkan ketentuan yang berlaku terhadap pembayaran manfaat pensiun dan pembelian anuitas tersebut, baik biaya administrasi, biaya pengelolaan dan biaya pajak serta jumlah dana (netto) yang menjadi hak peserta.
13. Proses pembuatan memo permohonan persetujuan pembayaran manfaat pensiun dan pembelian anuitas yang ditujukan kepada direksi.
14. Serahkan memo permohonan persetujuan pembayaran manfaat pensiun dan pembelian anuitas kepada pemimpin Bagian DPLK untuk ditandatangani.

Pemimpin Bagian DPLK

15. Periksa dan pastikan kebenaran isi memo tersebut telah sesuai dengan data dari kantor cabang dan peraturan yang berlaku serta bubuhkan tandatangan pada surat tersebut sebagai tanda persetujuan.
16. Serahkan memo permohonan persetujuan pembayaran manfaat pensiun dan pembelian anuitas kepada pemimpin Divisi Dana dan Jasa untuk ditandatangani.

Pemimpin Divisi Dana dan Jasa

17. Periksa dan pastikan kebenaran isi memo tersebut telah sesuai dengan data dari kantor cabang dan ketentuan yang berlaku serta bubuhkan tandatangan pada surat tersebut sebagai tanda persetujuan.
18. Serahkan kembali surat tersebut kepada pemimpin bagian DPLK.

Pemimpin Bagian DPLK

19. Serahkan memo permohonan persetujuan pembayaran manfaat pensiun dan pembelian anuitas yang telah ditandatangani pemimpin divisi dana dan jasa kepada asisten DPLK.

Asisten DPLK

20. Serahkan memo permohonan persetujuan pembayaran manfaat pensiun dan pembelian anuitas beserta lampirannya kepada direksi dan mintakan paraf pada buku register sebagai bukti tanda terima.

Direksi

21. Menerima memo permohonan persetujuan pembayaran manfaat pensiun dan pembelian anuitas atas dasar permohonan peserta dari kantor cabang.
22. Berdasarkan pertimbangan direksi serta atas kesesuaian dengan ketentuan yang berlaku, direksi memberikan disposisi pada memo tersebut.
23. Serahkan kembali memo permohonan persetujuan yang telah mendapatkan disposisi direksi ke Divisi Dana dan Jasa.

Pemimpin Divisi Dana dan Jasa

24. Berikan disposisi atas diterimanya kembali memo permohonan persetujuan pembayaran manfaat pensiun dan pembelian anuitas yang telah mendapatkan disposisi direksi.
25. Serahkan kembali memo tersebut kepada pemimpin Bagian DPLK.

Pemimpin bagian DPLK

26. Serahkan memo permohonan persetujuan pembayaran manfaat pensiun dan pembelian anuitas yang telah mendpatkan disposisi direksi dan pemimpin divisi Dana dan Jasa kepada asisten DPLK

Asisten DPLK

27. Kirimkan surat persetujuan permohonan pembayaran manfaat pensiun dan pembelian anuitas beserta lampirannya dan surat kuasa pendebetan rekening penampungan DPLK ke kantor cabang serta mintakan tanda bukti pengiriman surat.
28. Arsipkan dokumen surat permohonan pembayaran manfaat pensin dan pembelian anuitas dalam file bagian DPLK.

Kantor Cabang Purwakarta

Pemimpin seksi pelayanan

29. Menerima surat persetujuan pembayran manfaat pensiun dan pembelian anuitas beserta lampirannya dari divisi dana dan jasa untuk bagian DPLK.
30. Berikan disposisi untuk lakukan tindak lanjut.
31. Serahkan surat beserta lampirannya kepada Customer Service untuk ditindak lanjuti.

Customer Service

32. Menerima surat persetujuan sekaligus surat perintah pendebetan rekening panampuhngan DPLK dari divisi Dana dan Jasa untuk bagian DPLK.

33. Hubungi peserta DPLK yang mengajukan permohonan pembayaran manfaat pensiun dan pembelian anuitas.
34. Apabila peserta DPLK telah datang, lakukan entri pembayaran manfaat pensiun dan pembelian anuitas peserta DPLK pada system DPLK.
35. Bubuhkan tanda tangan petugas (paraf) pada form 7 sbagai bukti pembayaran manfaat pensiun dan pembelian anuitas telah di proses.
36. Siapkan kwitansi pembayaran dengan bermeterai cukup dsn mintakan peserta untuk menandatangani kwitansi pembayaran apabila pembayaran dilakukan secara tunai atau siapkan form transfer atau pemindahbukuan yang telah diisi lengkap sesuai permohonan penarik iuran, apabila pembayaran dilakukan secara non tunai.
37. Cocokkan tandatangan pada kwitansi penerimaan pembayaran dan tandatangan pada aplikasi permohonan pembayaran manfaat pensiun dan pembelian anuitas dengan identitas diri.
38. Atas dasar surat perintah pendebetan rekening penampungan DPLK dari divisi dana dan jasa, lakukan pembayaran manfaat pensiun dan pembelian anuitas dari rekening giro penampungan DPLK.
39. Pastikan Jumlah uang yang di terima dari teller telah sesuai dengan jumlah yang menjadi hak peserta.
40. Lakukan pencetakan mutasi pada Buku Dana DPLK.
41. Serahkan seluruh dokumen permohonan pembayaran manfaat pensiun dan pembelian Anuitas kepada pemimpin seksi pelayanan.

Pemimpin Seksi pelayanan

42. Pastikan kelengkapan persyaratan dan dokumen serta pastikan pula hasil posting telah sesuai dengan nominal angka dan terbilang yang tercantum dalam form 7, begitu pula kwitansi pembayaran (tunai), nomor rekening dan pemegang rekening pada bank yang dituju untuk menampung pembayaran (non tunai) .
43. Bubuhkan tandatangan pada setiap berkas atau dokumen pembayaran manfaat pensiun dan pembelian anuitas sebagai tanda persetujuan serta kwitansi pembayaran (tunai) dan bukti transfer atau pemindahbukuan (non tunai).
44. Serahkan kembali dokumen permohonan pembayaran manfaat pensiun dan pembelian anuitas kepada customer service.

Customer Service

45. Pastikan jumlah uang yang akan diserahkan kepada peserta telah sesuai dengan jumlah yang menjadi hak peserta.
46. Serahkan kwitansi pembayaran (tunai) untuk ditandatangani dibalik kwitansi sebanyak dua kali sebagai bukti penerimaan uang oleh peserta.
47. Serahkan copy aplikasi permohonan pembayaran manfaat pensiun dan pembelian anuitas, copy kwitansi pembayaran (tunai), copy bukti transfer atau pemindahbukuan (non tunai) kepada peserta.
48. Buat dan laporkan SSP atas pajak yang dikenakan terhadap transaksi tersebut kepada kantor pajak setempat dan kantor pusat.

49. Arsipkan dokumen permohonan pembayaran manfaat pensiun dan pembelian anuitas kedalam file administrasi DPLK berdasarkan nomor urut rekening.