

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Profil Perusahaan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk

PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk (selanjutnya disebut “bank bjb” atau perseroan) yang didirikan berdasarkan Peraturan No. 33 Tahun 1960 tentang penentuan perusahaan milik Belanda di Indonesia yang dikenakan nasionalisasi. Salah satu perusahaan milik Belanda yang berkedudukan di Bandung yaitu N.V Denis (De Eerste Nederlandsche Indische Shareholding) terkena ketentuan tersebut dan diarahkan kepada Pemerintah Daerah Provinsi Daerah Tingkat I Jawa Barat. Bank telah mulai beroperasi secara komersial pada 20 Mei 1961.

Sebagai tindak lanjut dari Peraturan Pemerintah No.33 Tahun 1960, 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 Djawa 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 (BPD Jabar) sesuai Perda Provinsi Jawa Barat Nomor 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 192 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 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 Nomor 4 Tanggal 8 April 1999 junto Akta Perbaikan Nomor 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, Tabahan No. 2811, 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 Bank Indonesia 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 nalis konvensional dan nalis syariah.

Berdasarkan Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) tanggal 16 April 2001 menyetujui peningkatan modal dasar Bank Jabar menjadi Rp 1 Triliun. Selanjutnya,

berdasarkan hasil keputusan Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) yang diselenggarakan pada tanggal 14 April 2004 berdasarkan Akta No. 10 Tanggal 14 April 2004, modal dasar Bank Jabar dinaikkan dari Rp 1 Triliun menjadi Rp 2 Triliun. Melihat perkembangan prospek usaha yang terus membaik, hasil RUPS tanggal 5 April 2006 menetapkan kenaikan modal dasar Bank Jabar dari Rp 2 Triliun menjadi Rp 4 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 bjb memiliki penyertaan sebanyak 1.980.000.000 (Satu miliar sembilan ratus delapan puluh juta) saham yang merupakan 99% dari seluruh saham yang telah ditempatkan dan disetor penuh dalam Anak Perusahaan. PT 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 No. 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 Nomor 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 “. Pada 8 Juli 2010 Bank Jabar Banten mencatatkan saham perdananya (IPO) di Bursa Efek Indonesia dengan kode saham BJBR. Pada tahun 2021 bank bjb memiliki Perusahaan Efek Daerah Pertama. Di tahun yang sama bank bjb menjadi Perusahaan Konglomerasi. (www.bankbjb.co.id)

3.1.1 Visi dan Misi Perusahaan

Visi

“Menjadi Bank Pilihan Utama Anda”

“Become Your Preferred Bank”

Misi

1. Memberikan kontribusi dan berpartisipasi sebagai penggerak dan pendorong laju perekonomian daerah
2. Menjadi partner utama pemerintah daerah dalam pengelolaan keuangan
3. Memberikan layanan terbaik kepada nasabah
4. Memberikan manfaat terbaik dan berkelanjutan kepada stakeholders
5. Meningkatkan inklusi keuangan kepada masyarakat melalui digitalisasi

perbankan

3.1.2 Statement Budaya Perusahaan

Budaya Perusahaan Adalah prinsip -prinsip yang diyakini baik dan benar dalam mencapai tujuan perusahaan yang menjadi landasan kebijakan dan aturan, dan mengarahkan perilaku individu di dalam perusahaan. Budaya Perusahaan yang dikelola dengan baik memiliki peranan yang strategis dalam upaya pencapaian visi, misi, tujuan, strategi, dan sasaran-sasaran usaha. Peran budaya perusahaan dapat dilihat dari sudut kepentingan perusahaan dan kepentingan pegawai.

Dalam rangka mendukung pencapaian visi dan misi bank bjb menjadi 10 bank terbesar dan berkinerja baik di Indonesia, bank bjb telah melakukan beberapa perubahan, salah satunya transformasi budaya perusahaan. Budaya perusahaan tersebut mencerminkan semangat bank bjb dalam menghadapi persaingan perbankan yang semakin ketat dan dinamis. Nilai-nilai budaya perusahaan (*corporate value*) yang telah dirumuskan yaitu “*GO SPIRIT*”.

1. Arti kata *GO* adalah “suatu ajakan secara Bersama-sama, bekerja sama, saling membantu, bahu-membahu dalam mencapai satu visi, misi dan tujuan perusahaan.
2. Arti kata *SPIRIT* adalah adalah “Semangat, Jiwa, Antusias”. Memberikan arti nilai perusahaan yang diwarnai oleh insan-insan yang memiliki semangat, menjiwai dan antusias dalam memaknai, mengamalkan, dan mengimplementasikan nilai-nilai budaya perusahaan bank bjb dalam setiap aktivitas kehidupan insan bank bjb yang terdiri dari *Service Excellence, Professionalism, Integrity, Respect, Innovation, Trust*. Yang dijabarkan

dalam 12 perilaku utama :

Tabel 3. 1 12 Perilaku Utama *GO SPIRIT*

<i>Corporate Value</i>	Perilaku Utama
1. <i>Service Excellence</i>	1. Fokus pada Nasabah. 2. Proaktif dan Cepat Tanggap dalam Memberikan Layanan Bernilai Tambah.
2. <i>Professionalism</i>	3. Bekerja Efektif, Efisien dan Bertanggung Jawab. 4. Meningkatkan Kompetensi untuk Menghasilkan Kinerja Terbaik.
3. <i>Integrity</i>	5. Jujur, Disiplin dan Konsisten. 6. Memahami dan Melaksanakan Ketentuan yang Berlaku.
4. <i>Respect</i>	7. Menghormati dan Menghargai serta Terbuka terhadap Perbedaan. 8. Memberi dan Menerima Pendapat yang Positif dan Konstruktif.
5. <i>Innovation</i>	9. Kreatif dan Inovatif untuk Memberikan Solusi Terbaik 10. Melakukan Perbaikan Berkelanjutan
6. <i>Trust</i>	11. Berperilaku Positif dan Dapat Dipercaya 12. Membangun Sinergi untuk Mencapai Tujuan Perusahaan

Sumber : www.bankbjb.co.id

Arti kata *GO SPIRIT* secara keseluruhan adalah Nilai yang tertanam dalam setiap insan bank bjb untuk Bersama-sama, bekerja sama, saling membantu, bahu-membahu dalam mencapai suatu visi, misi dan tujuan perusahaan yang sesuai dan diimbangi dengan jiwa yang penuh semangat serta antusias dalam memaknai, mengamalkan dan mengimplementasikan nilai-nilai budaya perusahaan serta

perilaku yang terkandung dalam *GO SPIRIT* itu sendiri.

3.1.3 Logo dan Makna Perusahaan



Gambar 3.1 Logo Bank BJB (2010-Sekarang)

Sumber : www.bankbjb.co.id

Brand Perseroan : Logo Perseroan memiliki makna Jangkauan Pelayanan, dalam perspektif sekunder berarti sayap yang terbang untuk kemajuan. Bentuk sayap pada logo bank bjb melambangkan lengan yang menjangkau jauh untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah, *shareholder* dan seluruh masyarakat. Sedangkan penggunaan huruf pada *logotype* merupakan pengembangan bentuk dari huruf *Alte Haas Grothesk*.

Pemilihan nama bank bjb hadir sebagai akronim dari Bank Jabar Banten menggambarkan sifat kesederhanaan dan sifat modern masyarakat dimana bank bjb akan berbakti. Nama ini menggambarkan transformasi bank bjb untuk menjadi lebih efektif dan professional dalam melayani seluruh lapisan masyarakat dari Sabang sampai Merauke.

Brand Personality : Brand Personality bank bjb menggambarkan sosok institusi finansial perbankan yang cekatan, sigap dan terampil dalam setiap nalisa maupun interaksi, baik dengan *shareholder*, nasabah maupun dengan masyarakat pada umumnya. Selain itu, juga menunjukkan sosok institusi finansial yang

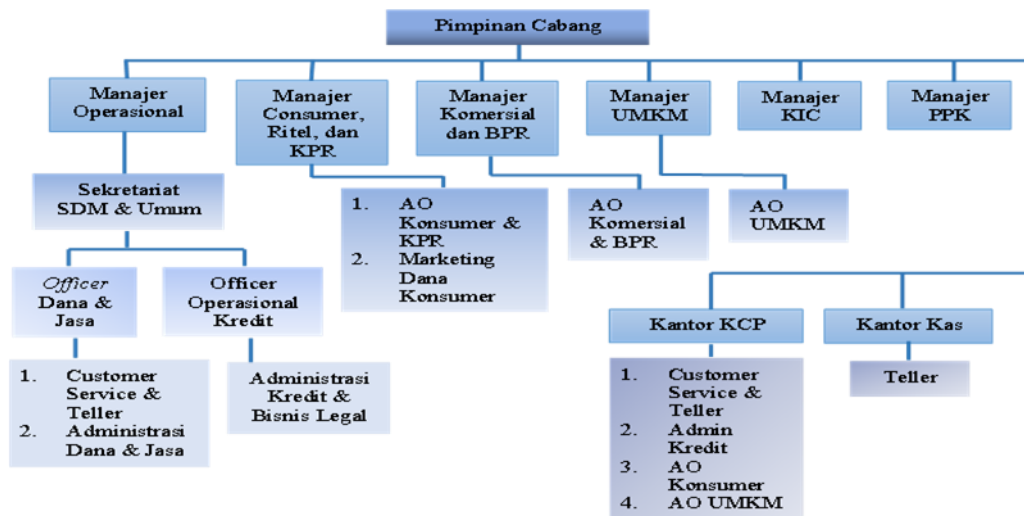
membumi, akrab, ingin selalu dekat dengan masyarakat, shareholder dan nasabahnya. Sehingga dalam proses operasional hari ke hari, sifat ini menjadi nafas dalam setiap nalisa . Serta, menampilkan sosok sebuah institusi finansial yang mapan, memiliki fondasi yang kuat dan dengan demikian tampak penuh percaya diri dalam menghadapi persaingan, menjadi pemain teratas dalam nalisa maupun dalam proses pelayanan dengan nasabah.

Brand Color : Pemilihan warna pada logo Bank BJB terinspirasi oleh sejarah masa lampau Bank Jabar Banten dan Brand Personality Bank BJB yang baru. Warna tersebut terdiri dari :

1. *Calm Water Blue* (Tegas, Konsisten, Institusional, Berwibawa, Teduh, Mapan)
2. *Atmospheric Ambience blue* (Visioner, Fleksibel, Modern)
3. *Sincere True Yellow* (Melayani, Kekeluargaan, Tumbuh)

3.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan

Melalui struktur organisasi tugas dan tanggung jawab antara bagian satu dengan bagian lainnya dapat terlihat jelas serta mempermudah dalam mengkoordinasi pekerjaan yang telah ditentukan sehingga mampu bekerja sama untuk mengefektifkan penyelesaian pekerjaan. Berikut struktur organisasi Bank BJB Kantor Cabang Singaperbangsa.



Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Bank BJB KC Singaparna

Sumber : Bank BJB KC Singaparna

Berdasarkan struktur organisasi diatas dapat diketahui job description atau deskripsi dari setiap jabatan yang ada pada struktur organisasi, seperti halnya tugas, wewenang dan tanggung jawab untuk mendukung kelancaran aktivitas kerja perusahaan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan banten Kantor Cabang Singaparna.

1. Pimpinan Kantor Cabang

A. Tugas dan Tanggung Jawab Pimpinan Kantor Cabang :

1. Memimpin dan bertindak atas nama direksi baik didalam maupun diluar pengadilan dalam hubungannya dalam kegiatan usaha bank.
2. Mempersipkan, mengusulkan dan merevisi rencana kerja dan anggaran dalam rangka mecapai target bisnis yang telah ditetapkan.
3. Mengelola kas daerah.
4. Mengarahkan dan mengkoordinasikan implementasi program pemasaran dikantor cabang.

5. Mengesahkan dan Mengkoordinasi *Market Mapping* dan *Market Opportunity*.
6. Pelaporan tentang kegiatan kantor cabang setempat secara rutin kepada kantor pusat.
7. Koordinator komite kredit dalam keputusan kredit sesuai dengan batas kewenangannya
8. Penyusunan target kinerja kantor penjualan dan strategi penjualan implementai proses penjualan.

B. Wewenang Pimpinan Kantor Cabang :

1. Menyetujui permohonan kredit nasabah sesuai dengan jumlah yang telah ditentukan.
2. Memberikan solusi dan keputusan mengenai permasalahan operasional pada kantor cabang.
3. Menandatangani akta-akta, surat-surat, memo, warkat yang berhubungan dengan pelaksanaan tugas kantor cabang.
4. Mengawasi karyawan dan unit kerja dibawahnya dalam rangka melaksanakan dan mencapai sasaran dari rencana kerja yang ditetapkan.
5. Memfungsikan semua unit kerja dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan sesuai dengan strategi yang ditetapkan guna memberikan pelayanan sebaik-baiknya terhadap nasabah.

2. Manajer Operasional

Tugas dan Tanggung Jawab Manajer Operasional :

1. Mengkoordinasikan proses penjualan referral sesuai kebutuhan nasabah.

2. Mengelola pelaksanaan realisasi kredit.
3. Mengelola usulan pengembangan/penutupan jaringan kantor berikut pelaksanaan pembinaan dan evaluasi kinerja jaringan kantor.
4. Mengelola keluhan nasabah
5. Memberikan evaluasi kompensasi serta pelatihan proses distribusi dan produksi.
6. Merencanakan penyusunan anggaran *revenue* tiap unit operasional secara terukur
7. Mengontrol pelaksanaan *system* dan prosedur yang berkaitan dengan produksi dan distribusi.

3. Wewenang Manajer Operasional

1. Mengeliminasi pengeluaran operational yang tidak penting.
2. Menyetujui pembayaran transaksi tunai serta kliring.
3. Mengawasi persediaan barang distribusi, penyediaan jasa, dan letak fasilitas operasional.
4. Memberikan penilaian kinerja secara objektif dan memberikan feedback positif maupun negatif untuk meningkatkan kinerja pegawai
5. Menetapkan pembagian tugas kepada pegawai yang menjadi tanggung jawab penyalurannya.
6. Melakukan keputusan sesuai kewenangan sesuai arahan dari direksi.

Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya Manajer Operasional dibantu oleh :

a. Officer Operasional

Melaksanakan pengelolaan proses operasional kredit di kantor cabang termasuk pengelolaan administrasi file nasabah beserta dokumentasi kredit kantor cabang sesuai ketentuan yang berlaku.

b. Admin Kredit dan Bisnis Legal

Admin kredit bertugas mengelola dan membuat dokumen serta data administrasi kredit dalam mendukung kegiatan operasional kegiatan kantor cabang. Bisnis Legal bertugas mengkoordinasi dan melaksanakan pengelolaan aspek hukum dalam lingkup bisnis bank, operational dan support di kantor cabang sesuai ketentuan yang berlaku.

4. Manajer Konsumer dan KPR

A. Tugas dan Tanggung Jawab Manajer Konsumer dan KPR :

1. Melaksanakan dan mengevaluasi hasil analisis penyusunan rencana serta strategi pemasaran berikut tindak lanjut atas strategi pemasaran.
2. Melakukan analisa dan evaluasi pengajuan kredit untuk memastikan terlaksananya proses pengajuan kredit hingga keputusan kredit sesuai dengan ketentuan dengan menerapkan prinsip kehati-hatian.
3. Mengkoordinasi kegiatan pemasaran termasuk memberikan pelayanan prima terhadap nasabah sehingga terjalin hubungan baik antara bank dengan nasabah.
4. Melakukan dan mengevaluasi penerapan manajemen resiko unit kerja.
5. Mengembangkan potensi bisnis perbankan analisa funding dan lending.
6. Melakukan dan mengevaluasi rencana kegiatan maintenance analisa

B. Wewenang Manajer Konsumer dan KPR :

1. Memberikan usulan pelunasan jaringan nalisa dengan pihak ketiga seperti payroll dan cash management.
2. Memberikan keputusan kredit yang diajukan nasabah.
3. Melakukan penyelamatan kredit.
4. Melakukan nalisa dengan mitra bisnis.

Dalam melaksanakan tugasnya Manajer Konsumer dan KPR dibantu oleh :

a. AO Konsumer dan KPR

Bertugas mengkoordinasi dengan manajer bisnis nalisa terkait pencapaian target, mencari dan menghubungi nasabah yang akan melakukan pengajuan kredit, menghubungi calon nasabah yang akan melaksanakan akad kredit, mengecek dan menganalisis trade checking calon nasabah, melakukan akad kredit dan mendatangi setiap dokumen yang menyertakan AO, mengajukan rekomendasi kredit, melakukan kunjungan kepada calon nasabah.

b. Marketing Dana Konsumer

Memasarkan dan menawarkan produk pinjaman kepada nasabah atau calon nasabah, memperkenalkan, mempromosikan produk kepada nasabah, serta mencapai target untuk menghimpun dana dari nasabah yang telah diberikan oleh perusahaan.

5. Manajer Komersial dan BPR

A. Tugas dan Tanggung Jawab Manajer Komersial

1. Mengelola dan menganalisis hasil identifikasi, peluang pasar, dan

penetapan prioritas pasar.

2. Mengelola penyusunan analisis dan pengajuan kredit dalam rapat teknis, komite serta proses tindak lanjut keputusan kredit.
3. Mengelola pelaksanaan pembinaan kredit.
4. Mengelola program dan kegiatan maintenance nasabah.
5. Mengelola partnership bisnis dengan stakeholder.
6. Mengelola penerapan manajemen risiko unit kerja.

B. Wewenang Manajer Komersial

1. Menetapkan pembagian tugas kepada pegawai yang menjadi tanggung jawab penyeliaanya.
2. Memberikan penilaian kinerja secara objektif dan memberikan feedback baik positif maupun negative untuk meningkatkan kinerja pegawai.
3. Melakukan keputusan sesuai kewenangan pada bidang tugas sebagaimana keputusan direksi.

Dalam melaksanakan tugasnya Manajer Komersial dibantu oleh :

1) AO Komersial

Menjadi kordinator *account officer* komersial dan junior account officer komersial melaksanakan strategi pemasaran, pengembangan dan pembinaan segmen bisnis komersial, berikut evaluasi bulanan sesuai ketentuan yang berlaku, mencari nasabah atau calon nasabah, memasarkan produk kredit serta melakukan *trade Checking* dan *BI Checking* calon debitur dengan menerapkan prinsip kehati-hatian untuk mencapai target bisnis yang telah ditetapkan.

6. Manager UMKM

A. Tugas dan Tanggung Jawab Manager UMKM

1. Melakukan dan mengevaluasi hasil identifikasi serta analisis peluang pasar.
2. Melakukan dan mengevaluasi proses pengajuan kredit.
3. Melakukan dan Mengevaluasi kredit.
4. Mengevaluasi penerapan manajemen resiko unit kerja.
5. Melakukan penerapan manajemen resiko unit kerja.

B. Wewenang Manager UMKM

1. Memberikan penilaian atas kinerja penyaluran kredit.
2. Memberikan pembinaan atas penyaluran kredit.
3. Menggantikan atasan atas tugas yang diberikan sesuai ketentuan serta target yang ditetapkan.

Dalam melaksanakan tugasnya Manager UMKM dibantu oleh :

a) AO UMKM

yang bertugas melaksanakan strategi pemasaran pengembangan dan pembinaan segmen bisnis UMKM berikut evaluasi bulanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dengan menerapkan prinsip kehati-hatian untuk mencapai target bisnis yang telah ditetapkan.

7. Pimpinan Kantor Cabang Pembantu

A. Tugas pokok Jawab Pimpinan Kantor Cabang Pembantu:

1. Mengarahkan penyusunan Market Mapping dan Market Opportunity
2. Mengarahkan proses pengajuan keputusan kredit berikut pembinaan dan

pemantauan kinerja kredit dalam rangka penyelamatan kredit

3. Mengarahkan dan mengkoordinasikan pengelolaan aktivitas cash management
4. Mengelola penerapan manajemen risiko unit
5. Mengarahkan penyusunan rencana kerja dan anggaran unit kerja berikut pengelolaan anggaran nya
6. Mengarahkan penyusunan laporan terkait ruang lingkup unit kerja kepada manajemen dan regulator
7. Melakukan persetujuan atau keputusan kredit serta keputusan bisnis.

B. Wewenang Pimpinan Kantor Cabang Pembantu :

1. Menetapkan pembagian tugas serta penegakan disiplin kepada pegawai yang menjadi tanggung jawab penyeliaan;
2. Memberikan penilaian kerja secara objektif;
3. Memberikan *feedback* positif maupun negatif untuk meningkatkan kinerja pegawai
4. Menyampaikan rekomendasi pengembangan pegawai.
5. Memberikan penandatanganan perjanjian kredit maupun perjanjian bisnis lain

Dalam melaksanakan tugas dan kegiatannya Pimpinan Kantor Cabang

Pembantu dibantu oleh *Officer* Kantor Cabang Pembantu meliputi :

- 1) Customer Service
- 2) Teller
- 3) Admin Kredit

4) Account Officer Konsumer

5) Account Officer UMKM

8. Pimpinan Kantor Kas

A. Tugas dan Tanggung Jawab Pimpinan Kantor Kas :

1. Melakukan monitoring proses penjualan referral sesuai kebutuhan nasabah
2. Melakukan pemeriksaan fisik kas, rekonsialisasi saldo kas bank
3. Melakukan evaluasi realisasi arus kas bank
4. Mengevaluasi dan menganalisis penyusunan rekomendasi perbaikan terkait SLA
5. Melaksanakan kegiatan asuransi layanan nasabah
6. Merencanakan, mengembangkan, melaksanakan pelayanan dan produk jasa bank
7. Mempertanggung jawabkan pelaksanaan tugas pokok, fungsi dan kegiatannya.

B. Wewenang Pimpinan Kantor Kas :

1. Memutuskan analisa payroll (penggajian), Kerjasama collective payment
2. Berwenang mengawasi proses pengkinian data nasabah serta laporan regular program APU-PPT;
3. Berwenang atas evaluasi dan kegiatannya Pemimpin Kantor Kas.

Dalam melaksanakan tugas dan kegiatannya Pimpinan Kantor Kas dibantu oleh Teller.

9. Manager KIC (Kontrol Internal Cabang)

A. Tugas dan Tanggung Jawab Manager KIC (Kontrol Internal Cabang)

1. Mempersiapkan dan merencanakan kerja audit internal tahunan
2. Menetapkan frekuensi audit, lingkup serta subjek pemeriksaan untuk mencapai tujuan serta target audit
3. Melakukan dan mengevaluasi pengendalian internal serta system manajemen risiko sesuai dengan ketentuan yang berlaku
4. Melakukan monitoring atas aktivitas operasional dan bisnis sesuai dengan ketentuan yang berlaku
5. Membuat laporan hasil pelaksanaan kegiatan audit serta menyampaikan kepada direksi ataupun pimpinan
6. Melakukan tugas lainnya sesuai dengan arahan pimpinan.

B. Wewenang Manager KIC (Kontrol Internal Cabang)

1. Melakukan pemeriksaan atas aktivitas bisnis dan operasional;
2. Melakukan pemeriksaan khusus apabila dirasa perlu;
3. Memantau serta melaporkan pelaksanaan tindak lanjut perbaikan yang didapatkan dari saran yang diterima.

Dalam melaksanakan tugas dan kegiatannya Manager KIC dibantu oleh staff KIC.

10. Manager Penyelamatan dan penyelesaian Kredit

A. Tugas dan Tanggung Jawab Manager Penyelamatan dan penyelesaian Kredit :

1. Melakukan dan mengevaluasi pemantauan kinerja penyaluran kredit,

kolektabilitas kredit dan hapus buku jaringan kantor di wilayah

2. Melakukan dan mengevaluasi asuransi serta agunan kredit dalam rangka penyelamatan atau penyelesaian kredit jaringan kantong di wilayah
3. Mengevaluasi terkait kinerja pihak ketiga
4. Melakukan tindak lanjut temuan hasil pemeriksaan internal dan eksternal
5. Mengevaluasi penerapan manajemen risiko unit kinerja

B. Wewenang Manager Penyelamatan dan penyelesaian Kredit :

1. Mengelola penyusunan rencana kerja dan anggaran unit kerja
2. Mengelola anggaran Perusahaan
3. Berwenang melakukan pembinaan terhadap penyaluran kredit

Dalam melaksanakan tugas dan kegiatan Manager PPK dibantu oleh Staff PPK.

11. *Customer Service*

A. Tugas dan Tanggung Jawab Customer Service :

1. Melayani nasabah atau calon nasabah dengan memberikan informasi maupun membantu transaksi dari produk dan aktivitas bank
2. Melakukan cross selling terhadap nasabah
3. Melayani, menangani keluhan nasabah sesuai standar layanan dan ketentuan yang berlaku
4. Sebagai mediator antara kepentingan nasabah dengan kepentingan bank

B. Wewenang *Customer Service* :

1. Melakukan penolakan permintaan pembukaan rekening apabila tidak memenuhi persyaratan atau prosedur yang telah ditetapkan oleh bank

2. Melakukan penolakan permintaan buku bilyet giro dan cek apabila tidak memenuhi persyaratan
3. Melakukan penutupan rekening bai katas permintaan maupun karena sebab lainnya berdasarkan prosedur intern bank
4. Melakukan verifikasi tanda tangan nasabah
5. Menyaksikan pengisian berkas nalisa dan aplikasi nasabah.

12. Teller

A. Tugas dan Tanggung Jawab Teller :

1. Menerima dan melayani transaksi baik tunai maupun non-tunai dengan nasabah
2. Meyakini keaslian uang tunai dari nasabah
3. Meyakini kesesuaian jumlah uang yang digunakan nasabah sebagai transaksi
4. Menerima penggantian penukaran uang ke cabang nalisa nt atau Bank Indonesia.

B. Wewenang Teller :

1. Memberikan persetujuan pembayaran untuk jumlah debet;
2. Menandatangani slip pemindahan kas untuk penyetoran/ pengembalian kas
3. Memegang kunci berdasarkan prinsip dual control
4. Melakukan penolakan transaksi apabila tidak memenuhi persyaratan
5. Melakukan penolakan terhadap transaksi yang tidak dapat dibuktikan atau diragukan keasliannya

13. Sekretariat SDM & Umum

A. Tugas dan Tanggung Jawab Sekretariat SDM & Umum :

1. Mendistribusikan informasi dari kantor pimpinan secara jelas dan akurat
2. Mengelola manajemen aktiva tetap, nalisa , kesekretariatan dan pelayanan internet cabang
3. Melaksanakan pemenuhan kebutuhan dokumen nasabah
4. Mengelola sumber daya kantor termasuk keuangan
5. Mengatur dan mengawasi pelaksanaan acara-acara formal dan informal yang diselenggarakan oleh kantor dalam kaitannya dengan upaya mengembangkan citra Perusahaan
6. Mempermudah kerja pimpinan melalui pengaturan waktu dan distribusi informasi yang efisien
7. Menyiapkan pertemuan atau konferensi perbankan

B. Wewenang Sekretariat SDM & Umum :

1. Melakukan penolakan terhadap surat yang masuk apabila tidak memenuhi persyaratan
2. Memberikan masukan positif dan inisiatif untuk perbaikan bank
3. Mengelola bawahan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja
4. Melakukan penerimaan tamu yang akan bertemu dengan pimpinan
5. Mengelola surat masuk dan surat keluar
6. Mewakili pimpinan dalam berbagai pertemuan.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis dan Sumber Data

Penelitian yang digunakan dalam tugas akhir ini adalah data kualitatif, karena tujuan yang ingin tercapai dari penelitian ini yaitu ingin mengetahui bagaimana Prosedur Pencairan Kredit Pensiun Purna Bhakti di Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Singaparna Tbk. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang dilakukan secara pengambilan data dengan cara wawancara. Sedangkan data sekunder yaitu didapat dari sumber, artikel, brosur – brosur dan kepustakaan lain yang berkaitan dan relevansinya dengan judul penelitian.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu studi pustaka dan studi lapangan.

1. Studi Pustaka

Saat penelitian berlangsung, peneliti melakukan pengumpulan data dari literatur berbagai sumber bacaan yang membahas tentang strategi pemasaran sebagai tumpuan bahasan materi. Setelah itu, penulis memadukan antara teori literatur dan kejadian yang berlangsung di lapangan saat melakukan observasi dan wawancara.

2. Studi Lapangan

Penelitian dilakukan dengan cara pengamatan secara langsung dan wawancara pada objek yang sedang diteliti untuk memperoleh data primer. Adapun teknik yang dilakukan sebagai berikut :

a. Observasi

Sugiyono (2018: 229) menyatakan bahwa observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain

b. Wawancara Mendalam

Pada hakikatnya pelaksanaan wawancara ditujukan untuk mendapatkan informasi yang bersifat langsung dalam pengumpulan informasinya. Sugiyono (2018: 224) wawancara adalah teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil. Dengan wawancara, informasi yang didapat akan diangkat dalam sebuah hasil penelitian yang merupakan hasil dari wawancara dengan staf (*account officer*) bank bjb kantor cabang Singapura. Peneliti menyusun pertanyaan yang akan ditanyakan kepada staf lalu langsung menanyakan tentang bagaimana Prosedur Pencairan Kredit Pensiun Purna Bhakti, apa saja hambatan yang terjadi saat Prosedur Pencairan berlangsung serta bagaimana solusi yang dapat dilakukan saat hambatan berlangsung

3.2.3 Teknis Analisis Data

Yusuf Muri (2017:328) menjelaskan bahwa peneliti kualitatif

mendeskripsikan atau memberikan suatu fenomena apa adanya atau menggambarkan simbol atau tanda yang ditelitinya sesuai dengan yang sesungguhnya dan dalam konteksnya, tidak boleh digiring oleh ilmu atau teori yang dimilikinya dalam fenomena tersebut. Apabila kata itu terjadi, berarti peneliti mencari tafsiran atau makna menurut dirinya sendiri sesuai ilmu yang dimilikinya bukan dari pandangan subjek yang diteliti sesuai dengan fenomena. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten adalah menggunakan metode kualitatif deskriptif, dimana data yang dianalisis dengan studi kepustakaan dengan mengumpulkan data yang dilakukan dengan cara membaca, mempelajari, menghasilkan kata-kata tertulis, baik wawancara, maupun observasi. Berikut ini adalah Teknik analisis data yang digunakan oleh penulis yaitu :

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data yaitu mencari, mencatat, dan mengumpulkan semua secara objektif dan apa adanya sesuai dengan hasil observasi dan wawancara mendalam

2. Reduksi Data

Reduksi data merupakan tahap membuat ringkasan, menelusuri tema, memfokuskan pada hal-hal yang penting

3. Penyajian Data

Penyajian data penelitian kualitatif dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya Untuk penyajian data yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah dengan

teks yang bersifat naratif dengan menampilkan data, maka memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan yang dipahami tersebut. Penyajian data dalam penelitian ini berfungsi untuk lebih memudahkan peneliti memahami data yang diperoleh di lapangan

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan langkah terakhir dalam proses analisis data. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap-tahap pengumpulan dan berikutnya. Kesimpulan data dapat menjawab pada bagian rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal dan kesimpulan berupa deskripsi atau gambaran mengenai objek yang diteliti