

**PEKERJAAN *CUSTOMER SERVICE*
DI BANK JABAR BANTEN KANTOR CABANG PEMBANTU
KOPO SAYATI BANDUNG**



DRAF LAPORAN PRAKTIK KERJA

Diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat
untuk memperoleh gelar Ahli Madya

Oleh :

Linda Mulia Permatabunda

2014910002

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN
Terakreditasi berdasarkan Keputusan BAN-PT
No. 1120/SK/BAN-PT/Akred/Dpl-III/X/2015
BANDUNG
2017**

**THE JOB OF CUSTOMER SERVICE AT
BANK JABAR BANTEN SUPPORTING BRANCH OFFICE
BANDUNG KOPO SAYATI**



ON THE JOB TRAINING REPORT

This report is made to fulfill the requirement of the
Diploma III Business Management Program

By :

Linda Mulia Permatabunda

2014910002

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS
DIPLOMA III OF BUSINESS MANAGEMENT PROGRAM
Accredited based on the decree of BAN-PT
No. 1120/SK/BAN-PT/Akred/Dpl-III/X/2015
BANDUNG
2017**



**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN**



**PEKERJAAN *CUSTOMER SERVICE*
DI BANK JABAR BANTEN KANTOR CABANG PEMBANTU
KOPO SAYATI BANDUNG**

Nama : Linda Mulia Permatabunda

NPM : 2014910002

PERSETUJUAN LAPORAN PRAKTIK KERJA

Bandung, Maret 2017

Ketua Program Studi DIII Manajemen Perusahaan,

(Nina Septina, S.P.,MM)

Dosen Pembimbing,

(Nina Septina, S.P.,MM)

Dosen Penguji,

(Kurweni Ukar, Dra., Ak.,M.Kom)



PERNYATAAN:

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Linda Mulia Permatambunda
Tempat, Tanggal, Lahir : Bandung, 9 Desember 1996
Nomor Pokok Mahasiswa : 2014910002
Program Studi : DIII Manajemen Perusahaan
Jenis Naskah*) : ~~Skripsi / Makalah / Artikel~~ / Laporan Praktik
Kerja

JUDUL PEKERJAAN *CUSTOMER SERVICE* DI BANK JABAR BANTEN KANTOR CABANG PEMBANTU KOPO SAYATI BANDUNG

Dengan,

Pembimbing : Nina Septina, SP.,MM., M.Phil.

SAYA NYATAKAN

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri;

1. Apapun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas kepada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelasa saya ungkap dan tandai.
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut (plagiarism) merupakan pelanggaran akademik dan sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan keilangan hak kesarjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksa oleh pihak manapun.

Pasal 25 ayat (2) UU No.20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik, profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya.

Pasal 70 : Lulusan yang karya ilmiah digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp.200 juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal : Maret 2017

Pembuat Pernyataan: Linda Mulia P



(Linda Mulia Permatambunda)

ABSTRAK

Penulis melaksanakan Praktik Kerja sebagai *Customer service* di Bank Jabar Banten Kantor Cabang Pembantu Kopo Sayati yang berada di Jalan Raya Kopo Sayati No.65 Bandung. Penulis melakukan pekerjaan praktik kerja dimulai terhitung tanggal. 14 November 2016 sampai dengan 6 Januari 2017. Praktik kerja dilaksanakan selama 5 hari dalam seminggu, yaitu hari Senin sampai dengan hari Jumat, pukul 07.15-17.00 WIB.

Selama proses Praktik Kerja penulis ditugaskan melakukan pekerjaan yaitu mengetahui cara membuka tabungan baru di bank bjb KCP Kopo Sayati, mengetahui cara permohonan pembuatan kartu ATM di bank bjb KCP Kopo Sayati, mengetahui cara mengatasi klaim nasabah di bank bjb KCP Kopo Sayati.

Masalah yang dialami penulis selama melakukan Praktik Kerja yaitu klasifikasi data nasabah bjb *amazing surprise* sesuai kronologis, jaringan yang kurang stabil, menghadapi nasabah yang terkena penipuan melalui telepon, sistem yang kurang stabil, kurangnya komunikasi antara atasan dengan bawahan, mesin fotocopy yang sering eror, menghadapi nasabah yang tidak mengetahui jam operasional bank, dan nomor antrian yang jarang berlaku.

Penulis memberikan saran untuk bank bjb KCP Kopo Sayati agar pengklasifikasian data nasabah sesuai kronologis supaya mudah dicari saat dibutuhkan, jaringan dan sistem yang diperbaiki supaya nasabah tidak menunggu terlalu lama, membuat data tentang penipuan nasabah supaya jika terjadi penipuan terdapat bukti jelas dan tidak terjadi penipuan lagi, jarak mesin fotokopi dari tempat *customer service* supaya tidak menyita waktu *customer service*, letak pemberitahuan jam operasional lebih jelas supaya nasabah lebih mengetahui jam operasional nasabah, dan adanya *briefing* untuk satpam baru ataupun lama supaya nomor antrian selalu digunakan walaupun hanya *print* buku tabungan maupun menanyakan informasi singkat supaya konsentrasi dari *customer service* tetap terjaga saat sedang melayani nasabah.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan kasih-Nya yang melimpah penulis mampu mengerjakan dan menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul “Pekerjaan *Customer Service* Di Bank Jabar Banten Kantor Cabang Pembantu Kopo Sayati Bandung” tepat pada waktunya.

Dalam proses pengerjaan laporan, penulis mendapatkan dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak dan mendapatkan banyak pengalaman yang bisa dijadikan pelajaran di masa yang akan mendatang. Oleh karena itu dengan hormat dan kerendahan hati ijin penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Kepada Papah Khairulsyah dan Mamah Wenny Rosweni atas dukungan serta doa yang diberikan sehingga penulis berhasil menyelesaikan laporan praktik kerja ini.
2. Yth. Ibu Nina Septina, SP.,M.M.,M.Phil selaku Ketua Program Studi DIII Manajemen Perusahaan yang berkenan mengizinkan saya untuk melakukan Praktik kerja ini.
3. Yth. Ibu Nina Septina, SP.,M.M.,M.Phil. selaku dosen pembimbing dalam mata kuliah Tugas Akhir yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, kesabaran serta senantiasa memberikan masukan positif selama proses pembimbingan.
4. Yth. Ibu Lilian Danil, S.E., M.M. selaku dosen wali angkatan 2014 yang telah memberikan masukan selama saya kuliah di DIII Manajemen Perusahaan.
5. Yth. Ibu Kurweni Ukar, Dra, Ak.,M.Kom selaku dosen penguji di bidang Sistem Informasi Manajemen yang telah meluangkan waktu untuk menguji penulis.
6. Kepada Nenek Liswati atas dukungan serta doa yang diberikan sehingga penulis berhasil menyelesaikan laporan praktik kerja ini.

7. Kepada saudara Diah Nurullaeni, Nina Winandiandini, Tantri Mawarsih atas dukungan serta doa yang diberikan sehingga penulis berhasil menyelesaikan laporan praktik kerja ini.
8. Yth. Ibu Novianty Sopakuwa, S.E selaku Kepala Pimpinan PT.bank bjb Kantor Cabang Pembantu Kopo Sayati yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan praktik kerja di Bank Jabar Banten
9. Yth. Bapak Dani Ramdani, S.E selaku *Supervisor* PT.bank bjb Kantor Cabang Pembantu Kopo Sayati.
10. Yth. Bapak Ganjar Yogaswara, S.H selaku *Customer Service* PT.bank bjb Kantor Cabang Pembantu Kopo Sayati yang telah membimbing penulis selama melakukan Praktik Kerja.
11. Yth. Ibu Rieke, Ibu Regina, Ibu Riana, Ibu Fristy, Pak Azwar, Pak Rachmat, Pak Candra, Pak Harry, Pak Hapit, Pak Bobby, Pak Ipin, Pak Oby selaku karyawan PT.Bank bjb Kantor Cabang Pembantu Kopo Sayati yang telah membantu penulis selama melakukan Praktik Kerja.
12. Yth. Bapak Petrus, Bapak Asep dan Ibu Leoni Anastasya selaku bagian administrasi Tata Usaha DIII Manajemen Perusahaan yang telah membantu penulis dalam proses pemenuhan persyaratan Akademik, Administrasi dan Keuangan sebelum dan sesudah pelaksanaan Praktik Kerja.
13. Kepada Ikhsanul Fahdillah Lubis selaku teman dekat penulis yang telah memberikan semangat dan mendengarkan keluh kesah penulis dalam pembuatan Laporan Praktik Kerja ini.
14. Kepada Nadira Rizka Dwirahma, Intan Lazuardi, Anita Asri, Fanny Irani, Yunita Christian, Dean Oksyalia, Ayunda Aulia, Winda Ahadini, Fitriani Solihat, Safira Yuliani, Eugennia Dyah Ayu, Andrian Alifirwan selaku sahabat penulis yang telah memberikan semangat dan mendengarkan keluh kesah penulis dalam pembuatan Laporan Praktik Kerja ini.
15. Kepada Monica Sarah, Silvia Ersada, Shelly Shani, Nita Arindi, Riani Yulianita, Maria Yolanda, Eli Agustina, Bernadus Guntur, Antonius Oce, Stefanus, Lai, Yosef, Rhesa, Aloysius, Dimas, Amin, Billy selaku teman

penulis yang telah memberikan semangat kepada penulis dalam pembuatan Laporan Praktik Kerja ini.

16. Kepada Mahasiswa dan Mahasiswi DIII Manajemen Perusahaan khususnya angkatan 2014 dan rekan Mahasiswa Universitas Katolik Parahyangan atas doa dan dukungan yang telah hingga penulis bisa menyelesaikan Laporan Praktik Kerja ini.
17. Semua pihak yang tidak mungkin penulis sebutkan satu per satu yang telah terlibat banyak membantu sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan.

Penulis sangat menyadari bahwasanya, Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna dan banyak kekurangan disebabkan keterbatasan pengetahuan wawasan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Untuk itu, penulis mohon maaf atas segala kekurangan yang ada dan mengharapkan kritik maupun saran yang bersifat membangun bagi penulis.

Akhir kata Penulis berharap Laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi institusi pendidikan dan semua pembaca.

Bandung, Maret 2017

Penulis,

Linda Mulia Permatambunda

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	13
1.1 Tempat dan Waktu Praktik Kerja	13
1.2 Bidang Praktik Kerja dan Pekerjaan Praktik Kerja	13
1.3 Tujuan Praktik Kerja dan Kegunaan Praktik Kerja	13
1.4 Profil Tempat Praktik Kerja.....	14
1.4.1 Sejarah Perusahaan	14
1.4.2 Struktur Organisasi	21
1.4.3 Kondisi Keuangan	26
1.4.4 Kegiatan Usaha.....	28
1.4.5 Gambaran Umum.....	30
BAB II KEGIATAN PRAKTIK KERJA	31
2.1 Uraian Praktik Kerja	31
2.2 Proses dan Prosedur Pelaksanaan Praktik Kerja.....	31
2.3 Literatur Pendukung	80
2.4 Masalah yang dihadapi dalam Praktik Kerja	86
BAB III PENUTUP	87
3.1 Kesimpulan	87
3.2 Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA	89
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	90
LAMPIRAN	95

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Laporan Keuangan bank bjb	26
Tabel 1.2	Jumlah Tenaga Kerja bank bjb KCP Kopo Sayati	30
Tabel 1.3	Latar Belakang Pendidikan	30
Tabel 2.1	Jadwal Jam Kerja Karyawan.....	55
Tabel 2.2	Jam Kerja Penulis	55
Tabel 2.3	Jadwal Pelaksanaan Praktik Kerja	56
Tabel 2.4	Masalah Saat Praktik Kerja.....	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Logo Perusahaan bank bjb	15
Gambar 1.2	Logo Bank Jabar (1995- 2007).....	17
Gambar 1.3	Logo Bank Jabar Banten (2007-2010)	18
Gambar 1.4	Logo bank bjb (2010-sekarang)	18
Gambar 1.5	Struktur Organisasi bank bjb KCP Kopo Sayati Bandung.....	21
Gambar 2.1	Proses Membuat Tabungan Baru	33
Gambar 2.2	Arus Pergerakan Dokumen Pembuatan Buku Tabungan	34
Gambar 2.3	Formulir Pembukaan Rekening Halaman 1	35
Gambar 2.4	Formulir Pembukaan Rekening Halaman 2	36
Gambar 2.5	Formulir Pembukaan Rekening Halaman 3	37
Gambar 2.6	Formulir Pembukaan Rekening Halaman 4	38
Gambar 2.7	Kartu Contoh Tanda Tangan Non Perorangan	39
Gambar 2.8	Kartu Contoh Tanda Tangan Perorangan	40
Gambar 2.9	Contoh Tabungan yang ditawarkan.....	41
Gambar 2.10	Contoh <i>Specimen</i>	42
Gambar 2.11	Contoh <i>Spectroline</i>	42
Gambar 2.12	Aplikasi Setoran dan Transfer	43
Gambar 2.13	Cap Untuk Pembuatan Buku Tabungan	44
Gambar 2.14	Proses Permohonan Kartu ATM	45
Gambar 2.15	Arus Pergerakan Dokumen Permohonan ATM	46
Gambar 2.16	Formulir Permohonan ATM Halaman 1	48
Gambar 2.17	Formulir Permohonan ATM Halaman 2	49
Gambar 2.18	Jurnal <i>Customer Service</i>	50
Gambar 2.19	Proses Mengenai Cara Mengatasi Klaim Nasabah ATM.....	51
Gambar 2.20	Arus Pergerakan Dokumen Klaim Nasabah ATM.....	52
Gambar 2.21	Formulir Keluhan atau Klaim Nasabah.....	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Tempat Penulis Melakukan Praktik Kerja	95
Lampiran 2	Peralatan yang Digunakan Penulis	96
Lampiran 3	Perlengkapan yang Digunakan Penulis.....	97
Lampiran 4	Penulis Saat Sedang Melengkapi Data Nasabah.....	98
Lampiran 5	Penulis dengan Manajer bank bjb KCP Kopo Sayati	100
Lampiran 6	Penulis dengan <i>Customer Service</i> bank bjb KCP Kopo Sayati .	101
Lampiran 7	Penulis dengan Karyawan bank bjb KCP Kopo Sayati	101
Lampiran 8	Formulir Penilaian Praktik Kerja	102
Lampiran 9	Formulir Kehadiran Praktik Kerja	103
Lampiran 10	Kartu Bimbingan Halaman 1	117
Lampiran 11	Kartu Bimbingan Halaman 2	118
Lampiran 12	Pernyataan Akhir Bimbingan Penyusunan Tugas Akhir	119

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Tempat dan Waktu Praktik Kerja

Tempat penulis melaksanakan praktik kerja di Bank Jabar Banten Kantor Cabang Pembantu Kopo Sayati di Jalan Raya Kopo Sayati No.65, Sayati, Bandung (selanjutnya disebut bank bjb).

Penulis melakukan praktik kerja pada tanggal 14 November 2016 sampai dengan 6 Januari 2017 pada hari Senin sampai Jumat pukul 07.00 – 17.00 WIB.

1.2 Bidang Praktik Kerja dan Pekerjaan Praktik Kerja

Bidang pekerjaan yang dilakukan oleh penulis adalah Bidang Administrasi Perusahaan dan ditempatkan pada posisi sebagai *Customer Service*.

Pekerjaan yang dilakukan oleh penulis adalah membuka tabungan baru, melayani permohonan pembuatan kartu ATM, dan klaim nasabah ATM.

1.3 Tujuan Praktik Kerja dan Kegunaan Praktik Kerja

Tujuan dari kegiatan praktik kerja adalah:

1. Untuk mengetahui cara membuka tabungan baru di bank bjb KCP Kopo Sayati.
2. Untuk mengetahui cara permohonan pembuatan kartu ATM di bank bjb KCP Kopo Sayati.
3. Untuk mengetahui cara mengatasi klaim nasabah ATM di bank bjb KCP Kopo Sayati.

Kegunaan praktik kerja ini bagi penulis yaitu :

Secara umum :

Sebagai bekal awal dalam bentuk pengalaman kerja sebelum meninggalkan bangku kuliah sebagai Ahli Madya.

Secara Khusus :

1. Bagi Penulis

Kegunaan praktik kerja ini agar menambah wawasan di bidang *Customer Service* yang berkenaan dengan pekerjaan atau tugas-tugas yang didapat penulis selama praktik kerja.

2. Bagi Perusahaan

Penulis mengharapkan hasil dari praktik kerja ini dapat digunakan sebagai masukan yang membangun bagi Bank Jabar Banten.

3. Bagi pihak yang berkepentingan

Penulis mengharapkan hasil laporan praktik kerja ini dapat berguna dalam memberikan informasi-informasi terkait bagi pihak yang memerlukan khususnya dalam bidang pemasaran.

1.4 Profil Tempat Praktik Kerja

Bank bjb (dahulu dikenal dengan Bank Jabar Banten) adalah bank Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) milik Pemerintah Provinsi Jawa Barat dan Banten yang berkantor pusat di Bandung. Bank ini didirikan pada tanggal 20 Mei 1961 dengan bentuk perseroan terbatas (PT), kemudian dalam perkembangannya berubah status menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Saat ini Bank BJB memiliki 63 Kantor Cabang, 311 Kantor Cabang Pembantu, 330 Kantor Kas, 1202 ATM bjb, 103 *Payment Point*, 4 Kantor Wilayah, dan 473 *Waroeng Bjb*.

PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk menjadi bank devisa sejak tanggal 2 Agustus 1990.

1.4.1 Sejarah Perusahaan

Logo Bank Jabar Banten dapat dilihat pada Gambar 1.1

Gambar 1.1
Logo Perusahaan
bank bjb



sumber : <http://bjb.co.id/subpage/1>, 2016

1.4.1.1 Sejarah Pendirian - 1961

Pendirian Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat di latar belakang 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.

1.4.1.2 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.

1.4.1.3 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.

1.4.1.4 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).

1.4.1.5 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.

1.4.1.6 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.

1.4.1.7 Perubahan Logo dan 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**.

Pada Gambar 1.2 merupakan sejarah logo Bank Jabar Banten dari tahun 1995 hingga 2007.

Gambar 1.2
Logo Bank Jabar (1995-2007)



Sumber : www.bankbjb.co.id , 2016

Pada tahun 2007 hingga 2010 Bank Jabar Banten merubah logo perusahaan menjadi tercantum pada Gambar 1.3:

Gambar 1.3
Logo Bank Jabar Banten (2007-2010)



Sumber : www.bankbjb.co.id , 2016

Pada Juli 2010 hingga sekarang Bank Jabar Banten merubah logo perusahaan mereka menjadi logo baru seperti yang tercantum pada pada Gambar 1.4

Gambar 1.4
Logo bank bjb (Juli 2010- sekarang)



Sumber : www.bankbjb.co.id , 2016

1.4.1.8 Visi, Misi, Corporate Values bank bjb, dan Nilai Perusahaan

1. Visi PT. bank bjb
Menjadi 10 Bank terbesar dan berkinerja baik di Indonesia.
2. Misi PT.bank bjb
 - a. Penggerak dan Pendorong laju perekonomian daerah
 - b. Melaksanakan penyimpanan uang daerah
 - c. Salah satu sumber pendapatan asli daerah

3. *Corporate Values* bank bjb

<i>Corporate Values</i>	Perilaku Utama
<i>1. Service Excellence</i>	1. Ramah, tulus, kekeluargaan 2. Selalu memberikan pelayanan prima
<i>2. Profesionalisme</i>	3. Cepat, tepat, akurat 4. Kompeten dan bertanggung jawab 5. Memahami dan melaksanakan ketentuan perusahaan
<i>3. Integrity</i>	6. Konsisten, disiplin, dan penuh semangat 7. Menjaga citra bank melalui perilaku terpuji dan menjunjung tinggi etika
<i>4. Respect</i>	8. Fokus pada nasabah 9. Peduli pada lingkungan
<i>5. Intelligence</i>	10. Selalu memberikan solusi yang terbaik 11. Berkeinginan kuat untuk mengembangkan diri 12. Menyukai perubahan yang positif
<i>6. Trust</i>	13. Menumbuhkan transparansi, kebersamaan dan kerjasama yang sehat 14. Menjaga rahasia bank dan perusahaan

Sumber : www.bankbjb.co.id , 2016

4. Nilai Perusahaan

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 perubahan budaya perusahaan. Budaya perusahaan tersebut mencerminkan semangat bank bjb dalam menghadapi persaingan perbankan yang semakin ketat dan dinamis.

Nilai-nilai budaya perusahaan (*corporate values*) yang telah dirumuskan yaitu *GO SPIRIT* yang merupakan perwujudan dari *Service Excellence, Professionalisme, Integrity, Respect, Intelligence, Trust* yang dijabarkan dalam 14 perilaku utama.

Adapun panduan untuk pelaksanaan budaya perusahaan ini telah tersusun dalam pedoman Budaya Perusahaan di bank bjb.

Bank bjb telah melakukan beberapa langkah sebagai upaya sosialisasi *corporate values* yang berada di bawah koordinasi Divisi *Change Management Office*. Proses sosialisasi tersebut dibantu pula oleh *Change Leaders* dan *Change Agents* yang telah ditunjuk di seluruh unit kerja untuk dapat mensosialisasikan perubahan budaya kepada unit kerjanya masing-masing. Program-program yang telah dilaksanakan oleh Divisi *Change Management Office* antara lain:

- a. Pembentukan tim internalisasi budaya yang terdiri dari *Change sponsors, change leaders, change agents* dan *change targets*, serta Divisi *Change Management Office* sebagai divisi yang bertanggung jawab dalam proses internalisasi budaya secara keseluruhan.
- b. *Training* dan sosialisasi kepada *Change Leaders* dan *Change Agents* (*Batch, I,II,dan III*).
- c. Pencetakan media sosialisasi berupa *X banner, sign wall*, buku saku, buku pedoman, PIN, dan Kartu Hologram.
- d. Program pembahasan ketentuan perusahaan (termasuk tentang budaya perusahaan) di seluruh unit kerja secara *periodic* (minimal 1 bulan sekali).
- e. *Survey* budaya perusahaan untuk mengetahui dan mengevaluasi tingkat pengetahuan, pemahaman, persepsi kepentingan dan keyakinan para pegawai terhadap proses transformasi organisasi dan budaya perusahaan.

Agar *Corporate Values* tersebut dapat diimplementasikan oleh seluruh jajaran organisasi bank bjb dalam setiap aktivitas sehari-hari, maka akan dilakukan upaya internalisasi nilai-nilai budaya melalui program-program budaya antara lain:

1. *Training* lanjutan bagi *change agents* dan *change leader*.

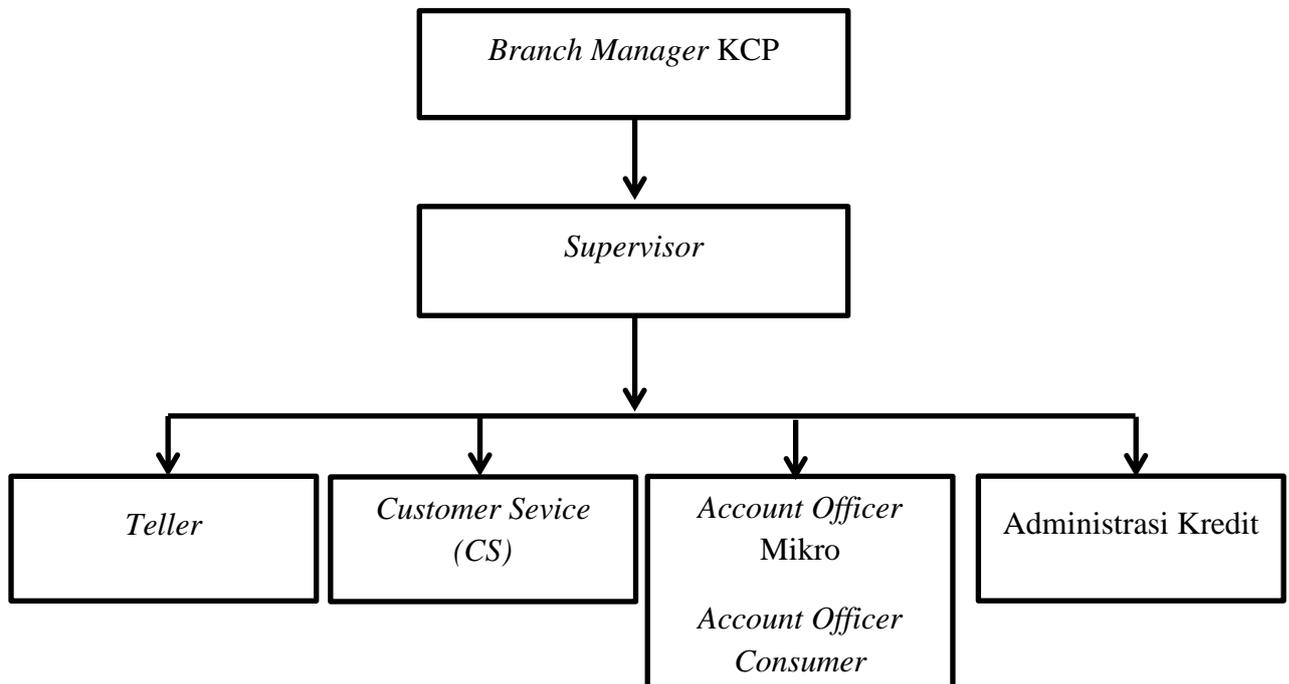
2. *Workshop Cristalizing Concept* reformulasi strategi transformasi bank bjb.
3. Mendorong setiap unit kerja untuk memiliki program budaya.
4. Mengintegrasikan nilai-nilai budaya dalam *HR system*.

Proses perubahan budaya bukanlah suatu hal yang mudah, namun dengan adanya komitmen yang kuat dari seluruh jajaran organisasi bank bjb terutama *top management*, maka bank bjb optimis dapat melakukan transformasi dan mencapai visi dan misinya.

1.4.2 Struktur Organisasi

Pada Gambar 1.5 merupakan Struktur Organisasi bank bjb KCP Kopo Sayati Bandung.

Gambar 1.5
Struktur Organisasi Bank Jabar Banten Kantor Cabang Pembantu Kopo Sayati



Sumber : Struktur Organisasi PT bank bjb Kantor Cabang Pembantu Kopo Sayati, 2016

Struktur organisasi pada dasarnya diadakan untuk mengatur setiap anggotanya dalam pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab tertentu untuk mencapai tujuan organisasi secara keseluruhan. Seorang pemimpin dalam mengkoordinir manajemen memerlukan alat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan salah satu faktor untuk mencapai tujuan tersebut adalah struktur organisasi.

Dengan struktur organisasi, pemimpin dapat memberikan gambaran garis wewenang, pembagian tugas dan tanggungjawab serta hubungan kerja antar kelompok manajemen yang merupakan pedoman dalam menjamin hubungan kerja di antara personalis yang ada pada organisasi tersebut.

Dalam sistem organisasi tersebut wewenang mengalir dari atas ke bawah, sedangkan tanggung jawab mengalir dari bawah ke atas. Jadi, dalam sistem organisasi ini pemimpin memberikan wewenang secara langsung kepada bagian di bawahnya.

Sedangkan bagian yang diberi wewenang tersebut mempunyai wewenang pada bagian di bawahnya dan bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas dari bagian bawahnya kepada pemimpin perusahaan.

1. Pimpinan Kantor Cabang Pembantu

Seorang pejabat pimpinan yang disertai tugas untuk memimpin kantor cabang pembantu. Tugas pemimpin cabang adalah sebagai berikut :

- a. Melaksanakan misi kantor cabang secara keseluruhan.
- b. Mengelola pelaksanaan system dan produser.
- c. Merencanakan, mengembangkan, melaksanakan, serta mengelola bisnis di wilayah kerja cabang.
- d. Merencanakan, mengembangkan, melaksanakan, serta mengelola layanan unggul kepada nasabah.
- e. Memberikan kontribusi laba yang nyata terhadap upaya pencapaian laba bank secara keseluruhan.
- f. Mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas pokok, fungsi, serta kegiatan.

- g. Mengkoordinasikan dan mengawasi seluruh aktivitas operasional perbankan di Kantor Cabang Pembantu
- h. Memimpin operasional pemasaran produk-produk *Commercial Banking*.

2. *Supervisor Operasional*

Seorang pejabat yang mengawasi pelaksanaan operasional di kantor cabang. Tugas pimpinan bagian supervisor operasional adalah sebagai berikut :

- a. Mengawasi dan memastikan pelayanan terhadap nasabah yang datang untuk kepentingan administratif.
- b. Mengawasi dan memastikan pelayanan terhadap permintaan informasi layanan perbankan dari konsumen yang datang.
- c. Mengawasi dan memonitor proses aplikasi transaksi harian kredit dan *funding* di kantor cabang pembantu.
- d. Mengawasi dan memeriksa laporan *operasional* kredit dan *funding* bank di kantor cabang pembantu.
- e. Mengawasi pengelolaan *credit* dan *funding administration sub branch office*.
- f. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan.
- g. Melayani pembukaan, penutupan rekening giro, deposito, tabungan, kredit dan rekening Koran.
- h. Mencocokkan jumlah modal awal secara fisik dengan yang tertulis di form tanda terima modal awal.
- i. Melaksanakan layanan transaksi *pick-up service*.
- j. Memeriksa laporan harian hasil transaksi masing-masing *teller*
- k. Mencermati transaksi yang terkait dengan ketentuan *Know Your Customer* (KYC), Anti Pencurian Uang (APU) dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (PPT)
- l. Mengawasi pemberian informasi saldo dan kredit kepada yang berhak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

3. *Teller*

Teller bertanggung jawab dalam melayani setiap transaksi yang dilakukan oleh nasabah secara prima sesuai dengan standar yang telah ditentukan, yaitu

- a. Menerima modal awal untuk membuka transaksi dari *Teller Supervisor*.
- b. Membuka dan mengaktifkan *system* untuk operasional transaksi.
- c. Mencocokkan jumlah modal awal secara fisik dengan yang tertulis di form tanda terima modal awal.
- d. Melayani transaksi nasabah yang datang secara tunai/kas dan warkat bank lain serta transaksi *online* sesuai kewenangan yang berlaku.
- e. Melayani setoran pajak atau penerimaan negara, BPIH, *Western Union*, pelayanan jasa bank lainnya dan aktivitas *payment point*.
- f. Melakukan *entry* data transaksi pertukaran valuta asing jika cabang adalah cabang devisa.
- g. Menghitung total transaksi *cash* yang dilakukan hari itu.
- h. Membandingkan jumlah uang fisik dan jumlah uang yang tercatat baik di formulir maupun dalam *system*.
- i. Menyerahkan laporan harian kepada *Teller Supervisor*
- j. Menyerahkan uang, form, warkat secara fisik kepada *Teller Supervisor*.

4. *Customer Service (CS)*

Tanggung jawab pelayanan *Customer Service* adalah memberikan pelayanan prima kepada setiap nasabah sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, yaitu :

- a. Melayani pembukuan, penutupan serta pemeliharaan rekening giro, deposito, tabungan, kredit, dan rekening koran.
- b. Melayani *print out* rekening nasabah.
- c. Melayani informasi saldo dana dan kredit kepada yang berhak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

- d. Melayani permohonan pembuatan dan penutupan kartu ATM, kartu Debet dan kartu Kredit.
 - e. Melayani pengaduan nasabah.
 - f. Melaksanakan pengkinian data (*up dating*) dan *Know Your Customer* serta anti pencucian uang dan pencegahan pendamaian terorisme
 - g. Menata usahan penarikan cek/bilyet giro kosong.
 - h. Menyimpan dan mem-*filing* seluruh administrasi nasabah.
5. *Account Officer* Mikro
- Tugas *Account Officer* Mikro yaitu sebagai berikut :
- a. Menerima pengajuan kredit dari nasabah.
 - b. Menganalisa pengajuan kredit nasabah dari sisi usaha dan aspek lainnya.
 - c. Melakukan penagihan terhadap debitur yang menunggak.
 - d. Mengawasi debitur agar pembayaran tetap lancar.
 - e. Mencari nasabah baru.
6. *Account Officer Consumer*
- Tugas *Account Officer Consumer* yaitu sebagai berikut :
- a. Menganalisa kredit *consumer*.
 - b. Mencari dana.
 - c. Menjaga hubungan baik dengan para debitur.
7. Administrasi Kredit
- Administrasi kredit berfungsi untuk mensupport bagian *frontliner* (*Customer Service* dan *Teller*) agar mampu melayani nasabah dengan baik. Sehingga dapat dipastikan bahwa setiap bagian mulai dari garda depan sampai belakang merupakan satu kesatuan khusus yang tidak dapat dipisahkan. Tugas Administrasi Kredit yaitu sebagai berikut :
- a. Mengadministrasi pembayaran angsuran kredit.
 - b. Mengelola dan mengawasi staf dalam pengelolaan administrasi kredit.
 - c. Mengelola dan menyiapkan dokumen akad kredit.
 - d. Mengawasi dan memonitoring pengelolaan kolektibilitas dan PPAP kredit.

- e. Mempersiapkan sarana dan prasarana yang diperlukan untuk kelancaran operasional DPLK.
- f. Memeriksa dan memonitoring rekap buku kredit dan cadangan kredit.
- g. Memeriksa laporan mutasi bulanan untuk dilaporkan ke kantor pusat selambat-lambatnya tanggal 10 bulan berikutnya.
- h. Mengelola dan memelihara *database* kepesertaan di sistem DPLK.
- i. Memeriksa dan memonitoring transaksi pemindah bukuan kiriman uang, BI-RTGS, MPN, SP2D, DPLK, kliring, dan jasa lainnya.
- j. Memeriksa laporan premi dan amortisasi untuk pihak asuransi.

1.4.3 Kondisi Keuangan

Laporan Keuangan Bank Jabar Banten dapat dilihat pada tabel 1.1

TABEL 1.1
LAPORAN KEUANGAN BANK JABAR BANTEN

No.	POS-POS	BANK		KONSOLIDASI	
		30 Jun 2015	31 Des 2014	30 Jun 2015	31 Des 2014
	ASET				
1.	Kas	2.370.456	2.727.805	2.422.339	2.767.678
2.	Penempatan pada Bank Indonesia	10.873.994	6.773.577	11.566.596	7.970.467
3.	Penempatan pada bank lain	2.764.473	1.845.967	3.155.334	2.100.341
4.	Tagihan spot dan derivative	2	-	2	-
5.	Surat berharga	-	-	-	-
	a. Diukur pada nilai wajar melalui laporan laba/rugi	919.367	712.455	919.367	712.455
	b. Tersedia untuk dijual	-	-	-	-
	c. Dimiliki hingga jatuh tempo	5.530.401	6.427.618	5.537.755	6.432.472
	d. Pinjaman yang diberikan dan piutang	-	-	-	-
6.	Surat berharga yang dijual dengan janji dibeli kembali (<i>repo</i>)	-	-	-	-
7.	Tagihan atas surat berharga yang dibeli dengan janji dijual kembali (<i>reverse repo</i>)	13.561.535	568.461	13.561.535	568.461
8.	Tagihan akseptasi	1.498	18.435	1.498	18.435
9.	Kredit	-	-	-	-
	a. Diukur pada nilai wajar melalui laporan laba/rugi	-	-	-	-
	b. Tersedia untuk dijual	-	-	-	-
	c. Dimiliki hingga jatuh tempo	-	-	-	-
	d. Pinjaman yang diberikan dan piutang	52.213.460	49.377.503	57.469.764	54.017.114
10.	Pembiayaan syariah	-	-	-	-
11.	Penyertaan	643.171	643.171	31.984	31.984
12.	Cadangan kerugian penurunan nilai aset keuangan -/-	-	-	-	-
	a. Surat berharga	-	-	-	-
	b. Kredit	(1.514.545)	(1.583.972)	(1.639.446)	(1.687.984)
	c. Lainnya	(4.298)	(4.298)	(8.053)	(7.452)
13.	Aset tidak berwujud	-	-	-	-
	Akumulasi amortisasi aset tidak berwujud -/-	-	-	-	-
14.	Aset tetap dan inventaris	1.622.810	1.610.956	1.814.416	1.798.551
	Akumulasi penyusutan aset tetap dan inventaris -/-	(770.443)	(732.031)	(797.036)	(753.707)
15.	Aset non produktif	-	-	-	-
	a. Properti terbengkalai	903	903	903	903
	b. Aset yang diambil alih	-	-	57	57

c. Rekening tunda	3.575	132	3.575	132
d. Aset antar kantor	-	-	-	-
i. Melakukan kegiatan operasional di Indonesia	341	145	341	145
ii. Melakukan kegiatan operasional di luar Indonesia	-	-	-	-
16. Cadangan kerugian penurunan nilai dari aset non keuangan -/-	-	-	-	-
17. Sewa pembiayaan	-	-	-	-
18. Aset pajak tangguhan	-	-	8.884	6.959
19. Aset lainnya	1.780.825	1.767.839	1.890.684	1.859.526
TOTAL ASET	89.997.525	70.154.666	95.940.499	75.836.537
LIABILITAS DAN EKUITAS				
LIABILITAS				
1. Giro	27.859.549	21.526.366	28.031.050	21.897.927
2. Tabungan	9.797.524	12.426.375	10.339.464	13.003.604
3. Simpanan berjangka	39.727.588	19.038.913	44.291.118	22.839.500
4. Dana investasi <i>revenue sharing</i>	-	-	-	-
5. Pinjaman dari Bank Indonesia	-	-	-	-
6. Pinjaman dari bank lain	2.273.252	3.302.323	2.643.664	3.923.694
7. Liabilitas spot dan derivatif	-	-	-	-
8. Utang atas surat berharga yang dijual dengan janji dibeli kembali (<i>repo</i>)	-	2.062.916	-	2.062.916
9. Utang akseptasi	1.498	18.435	1.498	18.435
10. Surat berharga yang diterbitkan	1.722.400	1.721.901	1.722.400	1.721.901
11. Pinjaman yang diterima	335.000	335.000	453.498	456.490
12. Setoran jaminan	82.338	141.138	85.854	144.871
13. Liabilitas antar kantor				
a. Melakukan kegiatan operasional di Indonesia	-	-	-	-
b. Melakukan kegiatan operasional di luar Indonesia	-	-	-	-
14. Liabilitas pajak tangguhan	54.603	20.373	54.603	20.373
15. Liabilitas lainnya	1.251.520	2.553.444	1.345.602	2.663.219
16. Dana investasi <i>pro t sharing</i>	-	-	-	-
TOTAL LIABILITAS	83.105.272	63.147.184	88.968.751	68.752.930
EKUITAS				
17. Modal disetor				
a. Modal dasar	4.000.000	4.000.000	4.000.000	4.000.000
b. Modal yang belum disetor -/-	(1.575.927)	(1.575.927)	(1.575.927)	(1.575.927)
c. Saham yang dibeli kembali (<i>Treasury stock</i>)	-	-	-	-
18. Tambahan modal disetor				
a. Agio	823.423	823.423	823.423	823.423
b. Disagio -/-	-	-	-	-
c. Modal sumbangan	-	-	-	-
d. Dana setoran modal	-	-	-	-
e. Lainnya	-	-	-	-
19. Pendapatan (kerugian) komprehensif lain				
a. Penyesuaian akibat penjabaran laporan keuangan dalam mata uang asing	-	-	-	-
b. Keuntungan (kerugian) dari perubahan nilai aset keuangan dalam kelompok tersedia untuk dijual	-	-	-	-
c. Bagian efektif lindung nilai arus kas	-	-	-	-
d. Keuntungan revaluasi aset tetap	-	-	-	-
e. Bagian pendapatan komprehensif lain dari entitas asosiasi	-	-	-	-
f. Keuntungan (kerugian) aktuarial program manfaat pasti	-	-	-	-
g. Pajak penghasilan terkait dengan penghasilan laba komprehensif lain	-	-	-	-
h. Lainnya	-	-	-	-
20. Selisih kuasi reorganisasi	-	-	-	-
21. Selisih restrukturisasi entitas sepengendali	-	-	-	-
22. Ekuitas lainnya	-	-	-	-
23. Cadangan				
a. Cadangan umum	3.065.863	2.652.671	3.069.172	2.660.647
b. Cadangan tujuan	-	-	1.290	516
24. Laba/rugi				
a. Tahun-tahun lalu	-	-	-	-
b. Tahun berjalan	578.894	1.107.315	611.146	1.134.377
TOTAL EKUITAS YANG DAPAT DIATRIBUSIKAN KEPADA PEMILIK	6.892.253	7.007.482	6.929.104	7.043.036
25. Kepentingan non pengendali	-	-	42.644	40.571
TOTAL EKUITAS	6.892.253	7.007.482	6.971.748	7.083.607
TOTAL LIABILITAS DAN EKUITAS	89.997.525	70.154.666	95.940.499	75.836.537

Sumber : www.bankbjb.co.id , 2016

1.4.4 Kegiatan Usaha

Dalam mencapai visi, misi dan fungsinya, bank bjb melakukan kegiatan usaha yang meliputi :

1. Menerima simpanan dalam bentuk :
 - a. Giro
 - b. Deposito berjangka
 - c. Tabungan :
 - a) Tandamata
 - b) Simpeda
 - c) Simpanan Pelajar
 - d) Tabah (Tabungan Amal Ibadah)
 - e) Khusus Tabah diberikan tjaroh
2. Memberikan kredit jangka pendek, jangka menengah, jangka panjang kepada perusahaan-perusahaan untuk keperluan pengembangan rentabilitas dan modernisasi.
3. Memberikan jaminan bank, melayani kiriman uang, inkaso dan jasa-jasa bank lainnya.
4. Menerima pembayaran telepon, PBB, air dan setoran pajak.
5. Menjalankan usaha-usaha bank lainnya sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam melakukan kegiatan usahanya bank bjb memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam bentuk jasa-jasa sebagai berikut :

1. Jasa Perkreditan
 - a. Seperti halnya bank-bank ataupun lembaga keuangan lainnya, maka bank bjb pun memberikan pelayanan kredit baik kepada nasabahnya masyarakat umum, dengan menghendaki suatu jaminan sehingga resiko dapat dihindarkan. Secara umum jaminan kredit dibagi 2 yaitu :

- a) Kredit blangko
- b) Pemberian kredit tanpa jaminan
- b. Jaminan orang : Pihak ketiga (*borg*) bertanggungjawab atas pelaksanaan kewajiban peminjam.
- c. Jaminan benda : Barang dijadikan sebagai jaminan.

Selain jaminan kredit, kredit mempunyai jenis-jenis yaitu :

- a) Kredit jangka pendek : kurang dari satu tahun
- b) Kredit jangka menengah : 1 sampai dengan 3 tahun
- c) Kredit jangka panjang : lebih dari 3 tahun

Pembagian jenis kredit ini erat kaitannya dengan suku bunga yang nantinya akan dibedakan pada pihak peminjam. Semakin lama meminjam semakin besar bunga yang harus dibayar atau dapat juga berdasarkan persentase bunga yang ditetapkan sesuai dengan perjanjian.

Sering terjadi bahwa kredit yang diperoleh digunakan tidak produktif, sehingga nasabah sulit mengembalikannya. Oleh karena itu untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan, maka pihak bank selain meminta jaminan kredit, perlu kiranya memberikan penerangan kepada masyarakat agar dapat menggunakan kredit tersebut sebaik mungkin.

Adapun fasilitas kredit yang disediakan bank bjb meliputi :

1. Kredit investasi
2. Kredit modal kerja
3. Kredit kerjasama
4. Kredit pegawai
5. Kredit pensiun.

1.4.5 Gambaran Umum

Tabel 1.2 adan 1.2 menjelaskan kondisi kepegawaian yang berada di bank bjb KCP Kopo Sayati Bandung.

TABEL 1.2
JUMLAH TENAGA KERJA BANK BJB KCP KOPO SAYATI BANDUNG

JABATAN	JUMLAH
Pemimpin KCP	1
<i>Supervisor</i>	1
<i>Teller</i>	2
<i>Customer Service</i>	1
<i>Account Officer Kredit</i>	3
<i>Account Officer Consumers</i>	2
Administrasi Kredit	1
<i>Security</i>	1
<i>Office Boy</i>	2
<i>Team Leader</i>	1

Sumber : Struktur Organisasi PT bank bjb Kantor Cabang Pembantu Kopo Sayati, 2016.

TABEL 1.3
LATAR BELAKANG TENAGA KERJA

NAMA	JABATAN	PENDIDIKAN TERAKHIR	MULAI KERJA
Novianty Sopakuwa	Pemimpin KCP	S1	1991
Dani Ramdani	<i>Supervisor</i>	S1	1992
Azwar Muammar	<i>Account Officer Penyelamatan Kredit</i>	D3	2013
Rieke Dwi	<i>Teller</i>	S1	2016
Riana Agustina Dewi	Administrasi Kredit	D3	2011
Regina Nindita	<i>Account Officer consumers</i>	D3	2010
Fristiyandari Rizki L	<i>Account Officer consumers</i>	S1	2013
Ganjar Yogaswara	<i>Customer Service</i>	S1	2013
Rahmat Imanudin	<i>Account Officer Mikro</i>	S1	2012
Anggi Pratami	<i>Teller</i>	D3	2012
Chandra Tri Eka	<i>Account Officer Mikro</i>	S1	2012
Harry Celo	<i>Credit review</i>	S1	2016
Bobby Dermawan	<i>Account Officer Mikro</i>	S1	2016

Sumber : Struktur Organisasi PT bank bjb Kantor Cabang Pembantu Kopo Sayati, 2016.