

**PEKERJAAN STAF *CUSTOMER SERVICE* PRODUK KREDIT
DI PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH
JAWA BARAT, TBK. KCP. LEMBANG**



DRAF LAPORAN PRAKTIK KERJA

**Diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat
Untuk memperoleh gelar Ahli Madya**

Oleh:

Andrian Alifirwan

2014910003

**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**

**PEKERJAAN STAF *CUSTOMER SERVICE* PRODUK KREDIT
DI PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH
JAWA BARAT, TBK. KCP. LEMBANG**



DRAF LAPORAN PRAKTIK KERJA

**Diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat
Untuk memperoleh gelar Ahli Madya**

Oleh:

Andrian Alifirwan

2014910003

**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 STAFF
OF CREDIT PRODUCTS AT PT. BANK PEMBANGUNAN
DAERAH JAWA BARAT, TBK.
LEMBANG SUB-BRANCH OFFICE**



ON THE JOB TRAINING REPORT

**By :
Andrian Alifirwan
2014910003**

**This Report is Made to Fulfill the Requirements of the
Diplome III Business Management Program**

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS
DIPLOME III 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 STAF *CUSTOMER SERVICE* PRODUK KREDIT
DI PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH
JAWA BARAT, TBK. KCP. LEMBANG**

Nama : Andrian Alifirwan

NPM : 2014910003

PERSETUJUAN LAPORAN PRAKTIK KERJA

Bandung, Desember 2017

Ketua Program Studi DIII Manajemen Perusahaan,

(Nina Septina,S.P.,MM)

Dosen Pembimbing

(Nina Septina,S.P.,MM)

Dosen Penguji

(Lilian Danil,SE.,MM.)



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Andrian Alifirwan
Tempat, Tanggal Lahir : Bandung, 16 Juni 1996
Nomor Pokok Mahasiswa : 2014910003
Program Studi : Diploma III Manajemen Perusahaan
Jenis Naskah*) : Skripsi / Makalah / Artikel / Laporan Praktik Kerja

JUDUL

PEKERJAAN STAF *CUSTOMER SERVICE* PRODUK KREDIT DI PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA BARAT, TBK. KCP. LEMBANG

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 jelas 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 keserjanaan.

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 ilmiahnya 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 200juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal: Desember 2017

Pembuat Pernyataan: Andrian Alifirwan



(Andrian Alifirwan)

ABSTRAK

Dalam penyusunan laporan praktik kerja ini, penulis melaksanakan praktik kerja di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat, TBK selanjutnya akan disingkat Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Lembang Jalan Raya Lembang No. 258. Penulis melaksanakan praktik kerja dari tanggal 4 November 2017 sampai 10 Oktober 2017 dengan hari kerja dimulai dari hari Senin sampai hari Jum'at dengan total 26 hari dan 210 jam kerja. Bidang pekerjaan yang diberikan perusahaan kepada penulis adalah bidang administrasi perusahaan dengan pekerjaan sebagai staf *customer service* bagian kredit.

Pada pelaksanaan praktik kerja penulis diberikan tugas oleh perusahaan, antara lain melayani nasabah yang bermaksud mengajukan kredit khususnya Kredit Guna Bhakti, Kredit Purna Bhakti dan Kredit Pra Purna Bhakti, menginput polis asuransi kepada perangkat lunak *Ms. Excel*, melayani nasabah, melayani nasabah yang akan melakukan akad kredit, melengkapi data nasabah, menempelkan kartu debit pada form aplikasi tabungan lalu dimasukkan ke amplop, memasukan surat tagihan kredit ke amplop dan meninput laporan transaksi nasabah. Selama melakukan praktik kerja, penulis mengalami beberapa kendala, antara lain tidak adanya buku tamu untuk *customer service*, komputer yang lambat, tidak disediakan materai saat pengakadan kredit, penyimpanan arsip di arsip KGB/KPB/KPPB kurang beraturan dan tidak adanya catatan pemakaian mesin fotokopi.

Penulis memberikan saran kepada Bank BJB KCP Lembang untuk menyediakan buku tamu agar perusahaan dapat menindak lanjuti nasabah yang masih ragu untuk mengajukan kredit, untuk selalu merawat komputer, untuk selalu dilakukan pengecekan arsip secara rutin, mengganti map arsip nasabah yang sudah usang dan menyediakan catatan untuk mencatat jumlah kertas pemakaian pada mesin fotokopi.

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, penulis panjatkan puji dan syukur atas kehadiran-Nya yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan inayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan praktik kerja yang berjudul “PEKERJAAN STAF *CUSTOMER SERVICE* PRODUK KREDIT DI PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA BARAT, TBK. KCP LEMBANG” ini.

Pada lembar ini, penulis mengucapkan terimakasih yang setinggi-tingginya kepada:

1. Kedua orang tua penulis yang telah memberikan motivasi yang begitu besar sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan praktik kerja ini.
2. Ibu Nina Septina,SP.,M.M.,M.Phil selaku Ketua Program Studi DIII Manajemen Perusahaan, Universitas Katolik Parahyangan dan sebagai dosen pembimbing penulis yang telah meluangkan waktu untuk mengarahkan dan mengevaluasi selama penyusunan laporan praktik kerja ini.
3. Ibu Lilian Danil,S.E.,M.M. selaku Wali Dosen penulis.
4. Seluruh pengajar Program Studi Diploma III Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Katolik Parahyangan Bandung yang telah memberikan bantuan dan dukungan moril kepada penulis dalam perkuliahan dan pada saat penyusunan laporan praktik kerja.
5. Kepada seluruh rekan-rekan Bank BJB KCP Lembang yang telah memberikan bantuan, kerjasama dan pengajaran yang baik.
6. Semua teman kuliah dan teman satu angkatan 2014 yang telah menemani penulis selama masa kuliah yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Laporan ini masih jauh dari kata sempurna, namun hasil yang dituangkan dalam laporan ini semoga dapat bermanfaat bagi siapa saja yang memerlukannya. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan laporan praktik kerja ini ke depannya.

Bandung, Desember 2017

Penulis

Andrian Alifirwan

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Tempat dan Waktu Praktik Kerja.....	1
1.2 Bidang dan Pekerjaan Praktik Kerja.....	1
1.3 Tujuan dan Kegunaan Praktik Kerja	2
1.4 Profil Tempat Praktik Kerja	3
1.4.1 Sejarah Singkat.....	3
1.4.2 Struktur Organisasi Perusahaan	8
1.4.3 Kondisi Permodalan dan Keuangan Secara Umum	11
1.4.4 Kegiatan Usaha	14
1.4.5 Gambaran Ketenagakerjaan Secara Umum	17
BAB 2 KEGIATAN PRAKTIK KERJA	20
2.1 Uraian Pekerjaan (<i>Job Description</i>).....	20
2.2 Proses dan Prosedur Pelaksanaan Praktik Kerja	25
2.2.1 Melayani Nasabah yang Ingin Mengajukan Kredit.	25
2.2.2 Menginput Polis Asuransi Kepada Perangkat Lunak <i>Ms. Excel</i>	38
2.2.3 Melayani Nasabah.....	44
2.2.4 Melayani Nasabah yang Akan Melakukan Akad Kredit.....	45
2.2.5 Melengkapi Data Nasabah	49
2.2.6 Menempelkan Kartu Debit pada Form Aplikasi Tabungan.	51
2.2.7 Memasukan Surat Tagihan Kredit ke Amplop.....	52
2.2.8 Menginput Laporan Transaksi Nasabah.....	54
2.3 Masalah dalam Praktik Kerja	55

2.3.1	Tidak Adanya Buku Tamu untuk <i>Customer Service</i>	55
2.3.2	Komputer yang Lambat.....	56
2.3.3	Tidak disediakan Materai Saat Akan Melakukan Akad Kredit	56
2.3.4	Penyimpanan Arsip di Ruangan Arsip KPB/KGB/KPPB Kurang Beraturan.....	56
2.3.5	Tidak Adanya Catatan Pemakaian Mesin Fotokopi.....	57
2.4	Literatur Pendukung	57
2.4.1	Pengertian Bank	57
2.4.2	Pengertian Kredit	59
2.4.3	Pengertian Asuransi	70
2.4.4	<i>Customer Service</i>	73
2.4.5	Definisi Arsip	75
2.4.6	Marketing Mix	78
2.4.7	Tahap-Tahap Penjualan.....	81
2.4.8	<i>Flowchart</i>	82
2.4.9	<i>Personal Selling</i>	83
BAB 3	PENUTUP	86
3.1	Kesimpulan.....	86
3.2	Saran.....	87
	DAFTAR PUSTAKA	88
	LAMPIRAN.....	90
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	105

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 <i>Corporate Values</i> Bank BJB.....	6
Tabel 1.2 Neraca Bank BJB per Juli 2017	12
Tabel 1.3 Jumlah Tenaga Kerja di Bank BJB KCP Lembang	17
Tabel 2.1 Jam Kerja Penulis.....	21
Tabel 2.2 Kegiatan Praktik Kerja Penulis	21
Tabel 2.3 Jangka Waktu & <i>Plafond</i> Kredit Purna Bhakti.....	26
Tabel 2.4 Angsuran Kredit Purna Bhakti	27
Tabel 2.5 Jangka Waktu & <i>Plafond</i> Kredit Pra Purna Bhakti.....	28
Tabel 2.6 Jangka Waktu & <i>Plafond</i> Kredit Guna Bhakti	31
Tabel 2.7 Angsuran Kredit Pra Purna Bhakti & Guna Bhakti	35
Tabel 2.8 Angsuran Kredit Pra Purna Bhakti & Guna Bhakti	36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Bank BJB dari Tahun ke Tahun.....	5
Gambar 1.2 Struktur Organisasi Bank BJB KCP Lembang	8
Gambar 2.1 Formulir Permohonan Kredit Purna Bhakti & Pra Purna Bhakti.....	29
Gambar 2.2 Formulir Permohonan Kredit Purna Bhakti & Pra Purna Bhakti	30
Gambar 2.3 Formulir Permohonan Kredit Guna Bhakti.....	33
Gambar 2.4 Formulir Permohonan Kredit Guna Bhakti.....	34
Gambar 2.5 <i>Flowchart</i> Pengajuan KPB, KGB & KPPB	37
Gambar 2.6 <i>Flowchart</i> Polis Asuransi	38
Gambar 2.7 Menginput Polis Asuransi kepada Perangkat Lunak <i>Ms. Excel</i>	39
Gambar 2.8 <i>Folder</i> Pengumpulan Polis Asuransi Tampak Depan	40
Gambar 2.9 <i>Folder</i> Pengumpulan Polis Asuransi Tampak Belakang	40
Gambar 2.10 Polis Asuransi.....	41
Gambar 2.11 Polis Asuransi.....	41
Gambar 2.12 Polis Asuransi.....	42
Gambar 2.13 Polis Asuransi.....	42
Gambar 2.14 Polis Asuransi.....	43
Gambar 2.15 Polis Asuransi.....	43
Gambar 2.16 <i>Flowchart</i> Melayani Nasabah	44
Gambar 2.17 Perjanjian Kredit	45
Gambar 2.18 Realisasi Kredit	46
Gambar 2.19 Pengakadan Kredit	47
Gambar 2.20 <i>Flowchart</i> Mengakadkan Kredit	48
Gambar 2.21 List Nasabah.....	49
Gambar 2.22 <i>Flowchart</i> Melengkapi Nasabah	50
Gambar 2.23 <i>Flowchart</i> Menempelkan Kartu Debit Pada Form Tabungan.....	51
Gambar 2.24 Amplop Surat Tagihan Kredit.....	52

Gambar 2.25 <i>Flowchart</i> Memasukan Surat Tagihan Kredit Ke Amplop	53
Gambar 2.26 Menginput Laporan Transaksi Nasabah.....	54
Gambar 2.27 <i>Flowchart</i> Menginput Laporan Transaksi Nasabah	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tempat Penulis Melakukan Praktik Kerja.....	90
Lampiran 2 Meja Penulis	91
Lampiran 3 Ruangan Arsip KPB, KGB & KPPB.....	92
Lampiran 4 Ruangan Arsip Kredit Mikro.....	93
Lampiran 5 Penulis Beserta Karyawan Tempat Penulis Melakukan Praktik Kerja....	94
Lampiran 6 Surat Keluar dari Perusahaan	95
Lampiran 7 Formulir Kehadiran Penulis Selama Praktik Kerja	96
Lampiran 8 Formulir Kehadiran Penulis Selama Praktik Kerja	97
Lampiran 9 Formulir Kehadiran Penulis Selama Praktik Kerja	98
Lampiran 10 Formulir Kehadiran Penulis Selama Praktik Kerja	99
Lampiran 11 Formulir Kehadiran Penulis Selama Praktik Kerja	100
Lampiran 12 Formulir Kehadiran Penulis Selama Praktik Kerja	101
Lampiran 13 Formulir Penilaian Penulis Selama Praktik Kerja	102
Lampiran 14 Kartu Bimbingan	103
Lampiran 15 Pernyataan Akhir Bimbingan Penyusunan Tugas Akhir.....	104

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Tempat dan Waktu Praktik Kerja

Penulis melakukan praktik kerja di Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat atau disingkat Bank BJB Kantor Cabang Pembantu (KCP) Lembang yang berlokasi di Jalan Raya Lembang No .258, Lembang, Kabupaten Bandung Barat, Provinsi Jawa Barat dengan nomor telepon (022) 4234868. Kantor Cabang dari Bank BJB KCP Lembang berlokasi di Jl. Raya Citalang, Kertamulya, Purwakarta, Kabupaten Purwakarta, Provinsi Jawa Barat dengan nomor telepon (022) 6805493.

Penulis melakukan praktik kerja pada tanggal 4 September 2017 sampai dengan 10 Oktober 2017 setiap hari Senin sampai hari Jum'at pukul 07.30-16.30 WIB.

1.2 Bidang dan Pekerjaan Praktik Kerja

Pada pelaksanaan praktik kerja, penulis melakukan pekerjaan di bidang administrasi perusahaan.

Penulis ditempatkan oleh perusahaan sebagai staf *customer service* bagian kredit yang bertugas untuk melakukan pekerjaan sebagai berikut:

1. Melayani nasabah yang bermaksud mengajukan Kredit.
2. Melakukan proses input data polis asuransi kepada perangkat lunak *Ms. Excel*.
3. Melayani nasabah.
4. Melayani nasabah yang akan melakukan akad kredit.
5. Melengkapi data nasabah.
6. Menempelkan kartu debit pada form aplikasi tabungan lalu dimasukan ke amplop.
7. Memasukan surat tagihan kredit ke amplop.
8. Melakukan proses input laporan transaksi milik nasabah.

1.3 Tujuan dan Kegunaan Praktik Kerja

Tujuan penulis untuk melakukan praktik kerja, adalah sebagai berikut:

1. Mempelajari cara melayani nasabah yang bermaksud mengajukan Kredit.
2. Mempelajari cara melakukan proses input data polis asuransi pada perangkat lunak *Ms. Excel*.
3. Mempelajari cara melayani nasabah.
4. Mempelajari cara melayani nasabah yang akan melakukan akad kredit.
5. Mempelajari cara melengkapi data nasabah.
6. Mempelajari cara menempelkan kartu debit pada formulir aplikasi tabungan lalu dimasukkan ke amplop.
7. Mempelajari cara memasukan surat tagihan kepada amplop.
8. Mempelajari cara melakukan proses input laporan transaksi nasabah kepada perangkat lunak *Ms. Excel*.

Kegunaan praktik kerja yang telah dilakukan oleh penulis, adalah sebagai berikut:

1. Secara Umum

Dapat memperoleh gambaran dunia kerja yang nantinya akan berguna bagi penulis, sehingga penulis dapat menyesuaikan diri dengan dunia kerja.

2. Secara Khusus

a. Bagi Penulis

1. Menambah wawasan serta pengetahuan tentang dunia kerja.
2. Dapat mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang didapat selama di bangku perkuliahan dan membandingkannya dengan keadaan yang sebenarnya yang terjadi di lapangan.
3. Sebagai bahan pengalaman untuk bekal di suatu kerja nyata.

b. Bagi Perusahaan

Diharapkan semua yang dikerjakan oleh penulis selama melakukan praktik kerja di Bank BJB KCP Lembang dapat bermanfaat bagi perusahaan.

c. Bagi Pihak Lain yang Berkepentingan

Penulis mengharapkan Laporan Praktik Kerja ini dapat berguna bagi pihak yang berkepentingan sebagai referensi bagi pembaca.

1.4 Profil Tempat Praktik Kerja

Berikut gambaran secara menyeluruh mengenai PT. Bank BJB tempat penulis melakukan praktik kerja:

1.4.1 Sejarah Singkat

Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat yang didirikan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 33 Tahun 1960 tentang “Penentuan Perusahaan Indonesia milik Belanda dikenakan Nasionalisasi”. NV. DENIS (*De Erste Nederlandsche Indische Share Holding*) yang berkedudukan di Bandung berikut semua anak perusahaannya dinyatakan dinasionalisasi dan diserahkan kepada Pemerintah Daerah Tingkat I Jawa Barat.

Sebagai tingkat lanjut dari penyerahan tersebut, Pemerintah Daerah Tingkat I Jawa Barat mendirikan PT. Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat sesuai Akta Notaris Noezar di Bandung No. 125 tanggal 19 November 1960, Akta No. 152 tahun 1961 dan Akta No. 184 tanggal 13 Mei 1961. Untuk pertama kali modal dasarnya adalah Rp 2.500.000,00 yang berasal dari kas pemerintah daerah PT. Bank Karya Pembangunan (BKP).

PT. Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat kemudian diubah menjadi Perusahaan Daerah dengan nama Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat sesuai dengan surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Jawa Barat No. 7/GK/KHD/BPD/61 tanggal 20 Mei 1961, No. 263/B.X/DES.HUK/SK/71 tanggal 16 November 1971. Peraturan ini kemudian disempurnakan dengan peraturan Daerah Provinsi Tingkat I Jawa Barat, yaitu No. 11/PD-DPRD/72 tanggal 20 Juni 1972 dan telah disahkan oleh Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia dengan Surat Keputusan No. 193 tanggal 15 Desember 1972 No. 1/DP-40/PD/78 Juni 1978.

Beberapa tahun selanjutnya, peraturan-peraturan yang dibuat, baik oleh Direksi Bank Jabar maupun oleh Pemerintah Daerah atau bahkan oleh Menteri Dalam Negeri terus diperbaharui untuk menyempurnakan kedudukan Bank Jabar secara hukum. Sehingga pada akhirnya Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat yang berkantor pusat di Bandung ini dapat menjalankan aktivitasnya sebagai Bank Umum. Sejak tahun 1992, sesuai Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia No. 25/84/KEP/DIR tanggal 2 November, statusnya meningkat menjadi Bank Umum Devisa. Di samping itu, Bank Pembangunan Daerah Jawa Baratmendapat sebutan “BANK JABAR” dan logo baru berdasarkan Peraturan Daerah No. 11 1995.

Menindaklanjuti Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 1 tahun 1992 tentang bentuk hukum Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat, maka melalui Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) Luar Biasa di Bogor tanggal 28 November telah diputuskan untuk mengubah badan hukum Bank Jabar menjadi PT. (Perseroan Terbatas) yang kemudian disahkan dalam Peraturan Daerah No. 22 tahun 1998 tanggal 14 Desember 1998. Keputusan tersebut juga disahkan oleh Menteri Dalam Negeri dalam Surat Keputusan No. 548.32-027 tanggal 13 Januari 1999, untuk selanjutnya perusahaan daerah ini diberi nama PT. Bank Jabar.

Pendiria PT ini telah diatur dalam Akta Notaris No. 4 tanggal 8 April 1999 yang dibuat oleh Notaris Poppy Kuntari Sutresna, SH. Selanjutnya akta tersebut juga mendapat pengesahan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan keputusan No. C2-7103.HT.01.01 tahun 1999, lalu diumumkan dalam Berita Negara RI No. 39 tanggal 14 Mei 1999.

PT. Bank Jabar berkantor pusat di Menara Bank Jabar yang terletak di Jl. Naripan No. 12-14 Bandung 40111.

Sumber: <http://www.bankbjb.co.id/>, 2017

Perubahan Logo Bank BJB dari tahun ke tahun dapat dilihat pada gambar 1.1.

GAMBAR 1.1
LOGO BANK BJB DARI TAHUN KE TAHUN



Sumber: <http://id.wikipedia.org/>, 2017

1.4.1.1 Visi Bank BJB

Menjadi 10 bank terbesar dan berkinerja baik di Indonesia.

1.4.1.2 Misi Bank BJB

- a. Penggerak dan pendorong laju perekonomian daerah.
- b. Melaksanakan penyimpanan uang daerah.
- c. Salah satu sumber pendapatan asli daerah.

1.4.1.3 Corporate Values Bank BJB

Tabel *corporates values* Bank BJB dapat dilihat pada tabel 1.1.

TABEL 1.1
CORPORATE VALUES BANK BJB

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

Sumber: <http://bankbjb.co.id/>, 2017

1.4.1.4 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, Professionalism, 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 Managemeng 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, 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 periodik (minimal 1 bulan sekali).
- e. *Survey* budaya perusahaan untuk mengetahui dan mengevaluasi tingkat pengetahuan, pemahaman, perepsi 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 Crystalizing Concept* reformulasi strategi transformasi Bank BJB.
3. Mendorong setiap unit kerja untuk memiliki program budaya.
4. Mengintegrasikan nilai-nilai budaya dalam *HR system*.

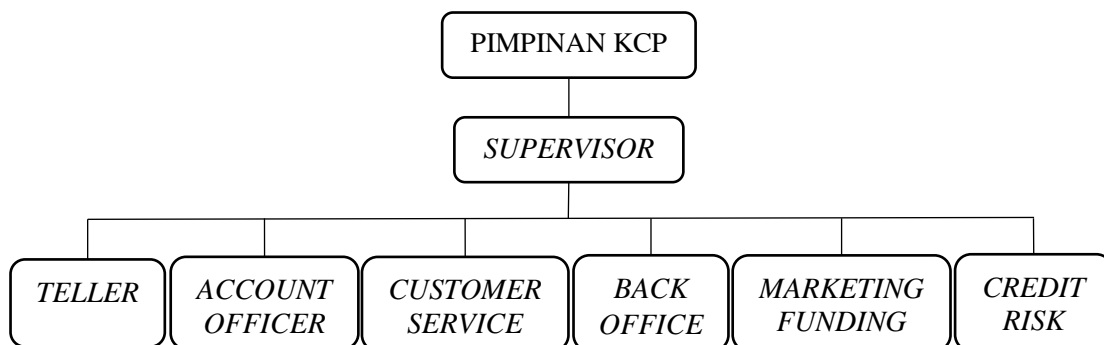
Proses perubahan budaya bukanlah suatu hal yang mudah, namun dengan adanya komitmen yang kuat dari seluruh jajaran organisasi Bank BJB terutama *top management*, maka Bank BJB optimis dapat melakukan transformasi dan mencapai visi dan misinya.

1.4.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi di dalam suatu perusahaan mempunyai peranan yang sangat penting karena merupakan gambaran dari wewenang dan tanggung jawab tiap-tiap bagian atau divisi terhadap pencapaian tujuan dan fungsi khususnya. Wewenang dan tanggung jawab tiap-tiap bagian dapat terlihat jelas tanpa harus mencampuri kegiatan atau wewenang dari bagian lain, sehingga dapat tercipta suatu sistem koordinasi yang baik dan dapat menciptakan suatu lingkungan kerja yang kondusif. Maka dari itu untuk mencapai tujuan yang diharapkan, perusahaan harus memiliki struktur organisasi yang baik. Struktur organisasi Bank BJB KCP Lembang hanya terdiri dari beberapa orang karyawan di dalam satu unit kerja karena merupakan Kantor Cabang Pembantu (KCP) dari Cabang Padalarang.

Struktur organisasi Bank BJB KCP Lembang dapat dilihat pada gambar 1.2.

**GAMBAR 1.2 STRUKTUR ORGANISASI
BANK BJB KCP LEMBANG**



Sumber: Penulis, 2017

Uraian pekerjaan pada setiap bagian sesuai dengan posisi pada struktur organisasi yang telah ditunjukkan pada gambar 1.2, adalah sebagai berikut:

1. Pimpinan KCP

- a. Melaksanakan misi kantor cabang secara keseluruhan, yaitu membantu direksi untuk memperoleh laba yang dibutuhkan masyarakat di daerah kerja cabang, mendorong pemberdayaan ekonomi serta berfungsi sebagai pengelola uang daerah, dalam rangka mewujudkan bank yang berkembang secara sehat, dinamis, mandiri dan terpercaya serta memberikan kontribusi yang nyata terhadap pendapatan asli daerah.
- b. Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur.
- c. Merencanakan, mengembangkan, melaksanakan serta mengelola bisnis cabang pembantu.
- d. Merencanakan, mengembangkan, melaksanakan serta mengelola layanan unggul kepada nasabah.
- e. Mengelola uang daerah.
- f. Memberikan kontribusi yang nyata untuk mendorong pemberdayaan ekonomi.
- g. Melaksanakan kepatuhan terhadap sistem dan prosedur peraturan Bank Indonesia serta peraturan Undang-undang lainnya yang berlaku.
- h. Mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas pokok, fungsi serta kegiatannya.

2. Supervisor

- a. Membantu dan mewakili Kepala KCP (Kantor Cabang Pembantu) dalam menjalankan tugasnya.
- b. Menandatangani surat-surat berharga bersama-sama dengan pejabat yang berwenang.

3. Teller

- a. Menyetorkan uang hasil mutasi.
- b. Menerima setoran uang tunai, giro dan setoran kredit.
- c. Melakukan transaksi penggunaan cek atau bilyet giro.
- d. Menerima setoran dari pencairan Kiriman Uang (KU).
- e. Membayar pencarian cek giro dan kredit.
- f. Menyortir uang setoran.
- g. Mengambil uang ke kantor cabang.
- h. Administrasi jurnal harian *teller*.

4. Account Officer

- a. Mencari debitur *mortgage* dari nasabah yang sudah ada maupun baru.
- b. Berupaya mendapatkan calon debitur baru maupun *referral*.
- c. Menerima formulir aplikasi dan dokumen pendukung lainnya.
- d. Memastikan proses kredit pada unit kerja kredit.
- e. Mengadministrasikan berkas dari awal pengajuan calon debitur sampai dengan pengarsipan berkas setelah pencairan kredit.

5. Customer Service

- a. Pembuatan rekening baru untuk calon nasabah.
- b. Menjelaskan secara detail mengenai saldo hingga mutasi yang berasal dari rekening tabungan nasabah.
- c. Memberikan penolakan atas permintaan pembukaan sebuah rekening apabila tidak sesuai ketentuan yang telah ditentukan.
- d. Melayani *complain* nasabah.
- e. Melayani transaksi W.U (*Western Union*).
- f. Administrasi jurnal harian *Customer Service*.

6. Back Office

- a. Mengelola kesekretariatan dan administrasi umum KCP.
- b. Mengelola, menerima, mengirimkan dan menyimpan seluruh aktivitas surat masuk dan keluar dari Cabang Padalarang.

- c. Mengelola pelayanan komunikasi KCP (fax, telepon, e-mail dan sebagainya).
- d. Mengelola, menyimpan dan mengarsipkan berkas transaksi perbankan.
- e. Mengurusi laporan-laporan penjualan atau pemasaran, keuangan maupun masalah administrasi.

7. *Marketing Funding*

- a. Mencari dana pihak ketiga.
- b. Memasarkan produk perbankan.
- c. *Maintenance* nasabah.
- d. Pengarsipan data nasabah.
- e. Pengarsipan pengajuan *rate* deposito.

8. *Credit Risk*

- a. Menganalisa usaha calon debitur.
- b. Menganalisa nilai agunan.
- c. Melakukan survei terhadap calon debitur.
- d. Membuat rekomendasi pemberian kredit.
- e. Menjaga kelancaran kredit.

1.4.3 Kondisi Permodalan dan Keuangan Secara Umum

Bank bjb menutup Triwulan II Tahun 2016 dengan hasil yang positif setelah berhasil membukukan laba bersih sebesar Rp 905 Miliar atau meningkat 56.3% (y-o-y). Faktor utama yang menjadi penyumbang laba bersih Bank BJB berasal dari pendapatan bunga bersih yang tumbuh sebesar 25.9% (y-o-y) dan *fee based income* yang tumbuh 8.4% (y-o-y) serta keberhasilan mengendalikan struktur pendanaan menjadi lebih efisien.

Dari sisi permodalan, Bank BJB berhasil meningkatkan kapasitasnya dimana salah satunya dengan melakukan revaluasi asset senilai Rp 1,5 Triliun pada akhir bulan Juni lalu, sehingga saat ini rasio kecukupan modal (CAR) naik menjadi sebesar 17.7%

dan memberikan ruang yang cukup untuk melakukan ekspansi bisnis di masa yang akan datang.

Tabel kondisi keuangan Bank BJB per Juli 2017 dapat dilihat pada tabel 1.2.

TABEL 1.2
NERACA BANK BJB PER JULI 2017

NO	KETERANGAN	(dalam jutaan rupiah)
ASET		
1	Kas	1,922,942
2	Penempatan pada Bank Indonesia	12,145,148
3	Penempatan pada bank lain	1,083,628
4	Tagihan spot dan derivatif	19
5	Surat berharga	-
	i. Diperdagangkan	1,115,801
	ii. Ditetapkan untuk diukur pada nilai wajar	-
	a. Diukur pada nilai wajar melalui laporan laba/rugi	-
	b. Tersedia untuk dijual	-
	c. Dimiliki hingga jatuh tempo	8,718,267
	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>)	574,350
8	Tagihan akseptasi	43,238
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	67,890,143
10	Pembiayaan syariah 1	-
11	Penyertaan	1,293,171
12	Cadangan kerugian penurunan nilai aset keuangan -/-	-
	a. Surat berharga	-
	b. Kredit	-529,536

ASET		
	c. Lainnya	-1,369
13	Aset tidak berwujud	-
	Akumulasi amortisasi aset tidak berwujud -/-	-
14	Aset tetap dan inventaris	2,965,994
	Akumulasi penyusutan aset tetap dan inventaris -/-	-929,285
15	Aset non produktif	-
	a. Properti terbengkalai	903
	b. Aset yang diambil alih	-
	c. Rekening tunda	241
	d. Aset antar kantor (2)	-
	e. Melakukan kegiatan operasional di Indonesia	2
	f. Melakukan kegiatan operasional di luar Indonesia	-
16	Cadangan kerugian penurunan nilai aset non keuangan -/-	-
17	Sewa pembiayaan 1)	-
18	Aset pajak tangguhan	-
19	Aset lainnya	2,575,752
	TOTAL ASET	98,869,409

LIALIBILITAS & EKUITAS		
1	Giro	17,834,871
2	Tabungan	14,799,312
3	Simpanan berjangka	45,102,226
4	Dana investasi <i>revenue sharing</i> 1)	-
5	Pinjaman dari Bank Indonesia	-
6	Pinjaman dari bank lain	4,657,047
7	Liabilitas spot dan derivatif	77
8	Utang atas surat berharga yang dijual dengan janji dibeli kembali (<i>repo</i>)	-
9	Utang akseptasi	43,238
10	Surat berharga yang diterbitkan	2,311,914
11	Pinjaman yang diterima	2,197,842
12	Setoran jaminan	80,265
13	Liabilitas antar kantor 2)	-
	a. Melakukan kegiatan operasional di Indonesia	-
14	Liabilitas pajak tangguhan	72,560
15	Liabilitas Lainnya	1,716,820

LIABILITAS & EKUITAS		
16	Dana investasi <i>profit sharing</i> 1)	-
TOTAL LIABILITAS		88,816,172

EKUITAS		
1	Modal disetor	-
	a. Modal dasar	4,000,000
	b. Modal yang belum disetor -/-	-1,575,927
	c. Saham yang dibeli kembali (<i>treasury stock</i>) -/-	-
2	Tambahan modal disetor	-
	a. Agio	823,423
	b. Disagio -/-	-
	c. Modal sumbangan	-
	d. Dana setoran modal	-
	e. Lainnya	-
3	Pendapatan (kerugian) komprehensif lainnya	-
	a. Penyesuaian akibat penjabaran laporan keuangan dalam mata uang asing	-
	b. Selisih penilaian kembali aset tetap	1,511,474
	c. Lainnya	-132,101
4	Selisih kuasi reorganisasi 3)	-
5	Selisih restrukturisasi entitas sependali	-
6	Ekuitas lainnya	-
7	Cadangan	-
	a. Cadangan umum	3,032,786
	b. Cadangan tujuan	-
8	Laba/rugi	-
	a. Tahun-tahun lalu	1,399,405
	b. Tahun berjalan	994,177
TOTAL EKUITAS		10,053,237
TOTAL LIABILITAS DAN EKUITAS		98,869,409

Sumber: <http://bankbjb.co.id/>, 2017

1.4.4 Kegiatan Usaha

Bank BJB adalah bank BUMD milik Pemerintah Provinsi Jawa Barat 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 KCP BJB.

Bank BJB melakukan kegiatan seperti melayani nasabah serta memenuhi kebutuhan nasabah. Produknya antara lain: Bancassurance, BJB Deposito Perorangan, BJB Deposito Suka-Suka, BJB Giro Perorangan, BJB Kredit Guna Bhakti, BJB KPR, Reksa Dana, Simpeda, TabunganKu, BJB Tandamata, BJB Tandamata Berjangka, BJB Tandamata Bisnis, BJB Tandamata Gold, BJB Tandamata Haji, BJB Kredit Purna Bhakti.

Dalam melakukan kegiatan usahanya, Bank BJB memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam bentuk jasa-jasa, antara lain:

1. Menerima Simpanan

Bank BJB menerima simpanan dalam bentuk, antara lain:

- a. Giro
- b. Deposito berjangka
- c. Tabungan:
 1. Tandamata
 2. Simpeda
 3. Simpanan Pelajar
 4. TabunganKu

2. Jasa Perkreditan

- a. Seperti halnya bank-bank ataupun lembaga keuangan lainnya, maka Bank BJB pun memberikan pelayanan kredit baik kepada nasabahnya dengan menghendaki

suatu jaminan sehingga resiko dapat dihindarkan. Secara umum jaminan kredit dibagi menjadi 2, yaitu:

1. Kredit blanko dan
 2. Pemberian kredit tanpa jaminan
- b. Jaminan orang atau pihak ketiga, bertanggung jawab atas pelaksanaan kewajiban peminjam.
- c. Jaminan benda atau barang dijadikan sebagai jaminan.

Selain jaminan kredit, kredit mempunyai jenis-jenis, yaitu:

1. Kredit jangka pendek : kurang dari 1 tahun
2. Kredit jangka menengah : 1 sampai dengan 3 tahun
3. 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 presentase 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, antara lain:

- a. Kredit investasi
- b. Kredit modal kerja
- c. Kredit kerjasama
- d. Kredit pegawai
- e. Kredit pensiun

3. Menerima Jaminan Bank

Bank BJB juga memberikan jaminan bank seperti melayani kiriman uang, inkaso dan jasa-jasa jaminan bank seperti bank lainnya.

4. Menerima Pembayaran Kebutuhan Nasabah

Bank BJB menerima pembayaran untuk kebutuhan nasabah seperti pembayaran telepon, PBB, air dan setoran pajak.

1.4.5 Gambaran Ketenagakerjaan Secara Umum

Sumber tenaga kerja di Bank BJB melalui sistem perekrutan secara *online* di *website* resmi Bank BJB. Tenaga kerja di Bank BJB khususnya KCP Lembang memiliki 12 orang staf.

Gambaran umum ketenagakerjaan di Bank BJB KCP Lembang dapat dilihat pada tabel 1.3.

TABEL 1.3
JUMLAH TENAGA KERJA BANK BJB KCP LEMBANG

No.	Jabatan	Jumlah
1	Pimpinan KCP	1
2	<i>Supervisor</i>	1
3	<i>Teller</i>	2
4	<i>Account Officer</i>	4
5	<i>Customer Service</i>	1
6	<i>Back Office</i>	1
7	<i>Marketing Funding</i>	1
8	<i>Credit Risk</i>	1

Sumber: Bank BJB KCP Lembang, 2017

Spesifikasi pekerjaan di Bank BJB KCP Lembang antara lain:

1. Pimpinan KCP

Pimpinan KCP harus menguasai pekerjaan sebagai *Supervisor*, dengan minimal pendidikan yaitu Strata 1 (S1) atau Sarjana dengan persyaratan menguasai semua

manajemen terutama SIM (Sistem Informasi Manajemen). Masa kerja minimal 8 tahun di Bank BJB. Dengan kompensasi sebesar Rp 15.00.000,00 per bulan.

2. *Supervisor*

Supervisor akan berhubungan dengan pimpinan dalam konteks tanggung jawab dari peraturan yang ditentukan oleh atasan untuk disalurkan kepada staf, minimal pendidikan yaitu Strata 1 (S1) kemudian persyaratannya mampu mengatur tanggung jawab. Dengan masa jabatan minimal 5 tahun di Bank BJB dengan kompensasi sebesar Rp 9.000.000 per bulan.

3. *Teller*

Teller tugasnya berhubungan langsung dengan nasabah langsung baik melayani penarikan maupun setoran, minimal pendidikan yaitu Diploma 3 (D3) dengan persyaratan *good looking*, ramah, sopan, pandai berkomunikasi, menarik, sabar dan teliti. Masa kerja minimal 1 tahun di Bank BJB, dengan kompensasi Rp 3.500.000,00 per bulan.

4. *Account Officer*

Account Officer tugasnya berupaya mendapatkan calon debitur baru maupun *referral*, termasuk terlibat dalam aktifitas marketing dan promosi yang dilakukan *developer*, minimal pendidikan yaitu Strata 1 (S1) dengan persyaratan memahami dan menganalisa laporan keuangan, mampu memilih debitur yang benar. Masa kerja minimal 2 tahun di Bank BJB, dengan kompensasi sebesar Rp 5.000.000,00 per bulan.

5. *Customer Service*

Customer Service bertugas melayani para nasabah baik masalah dari perbankan maupun kepada calon nasabah untuk membuka rekening minimal pendidikan yaitu Diploma 3 (D3) dengan persyaratan *Good Looking*, ramah, sopan, sabar, teliti, memahami kerja komputer dengan masa kerja minimal 2 tahun di Bank BJB, dengan kompensasi Rp 3.500.000,00 per bulan.

6. *Back Office*

Back Office memiliki tanggung jawab guna mengurus laporan-laporan penjualan atau pemasaran, keuangan maupun masalah administrasi namun tidak dengan langsung melayani nasabah, memberkan laporan yang sudah tersaji lengkap dengan menggunakan komputer lewat program khusus, minimal pendidikan yaitu Diploma 3 (D3) dengan persyaratan teliti, jujur, memahami surat masuk dan keluar, dapat menghitung laporan keuangan, dengan benar, dapat mengoperasikan *Ms. Office*, masa kerja minimal 2 tahun dengan kompensasi Rp 3.800.000,00 per bulan.

7. *Marketing Funding*

Marketing Funding bertugas untuk memasarkan produk yang ada di Bank BJB, minimal pendidikan yaitu Strata 1 (S1) dengan persyaratan wajib yaitu mudah berkomunikasi dengan kompensasi Rp 4.000.000,00 per bulan.

8. *Credit Risk*

Credit Risk bertugas untuk menganalisa calon debitur yang akan mengajukan kredit di Bank BJB, minimal pendidikan yaitu Strata 1 (S1) dengan persyaratan ramah, sopan dan teliti dalam menganalisa nasabah yang akan mengajukan kredit, dengan kompensasi Rp 3.800.000,00 per bulan.