

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Bank bukanlah suatu hal yang asing bagi masyarakat di negara maju. Masyarakat di negara maju sangat membutuhkan keberadaan bank. Bank dianggap sebagai suatu lembaga keuangan yang aman dalam melakukan berbagai macam aktivitas keuangan. Aktivitas keuangan yang sering dilakukan masyarakat di negara maju antara lain aktivitas penyimpanan dana, investasi, pengiriman uang dari satu tempat ke tempat lain atau dari satu daerah ke daerah lain dengan cepat dan aman. Bank juga merupakan salah satu lembaga yang mempunyai peran yang sangat penting dalam perekonomian suatu negara, bahkan pertumbuhan bank di suatu negara dipakai ukuran pertumbuhan perekonomian negara tersebut.

Hadirnya perbankan dan perkembangan dunia keuangan khususnya didalam perbankan sangat berperan penting karenanya bank berfungsi sebagai penghubung antara pihak yang kekeurangan dana dengan pihak yang memiliki dana, dimana pihak-pihak tersebut dapat memperoleh tujuannya yang telah direncanakan. Untuk pihak yang kekurangan dana dapat memperoleh dan bagi pihak yang memiliki dana yang lebih dapat menyalurkannya.

Menurut Kasmir (2014, hlm. 14) menyebutkan :

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Bagi masyarakat yang memiliki dana lebih dapat menanamkan dana mereka dalam bentuk Giro, Tabungan, dan Deposito. Dana-dana yang diperoleh oleh bank dari masyarakat yang dapat disebut dana pihak ketiga. Bank akan memberikan bunga, bagi hasil, hadiah dan pelayanan dari ketiga bentuk simpanan tersebut, yang memiliki bunga yang lebih besar yang diberikan oleh bank dari ketiga simpanan tersebut adalah bentuk Simpanan Deposito, dan nampak nya masyarakat lebih suka menyimpan dananya dalam bentuk Simpanan Deposito ini.

Sebagaimana telah ditetapkan dalam undang-undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 10 tahun 1998 Pasal 1 angka 7 menyebutkan bahwa deposito adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah penyimpan dengan bank.

Dengan demikian deposito itu pengambilannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu saja sesuai dengan apa yang diperjanjikan oleh para pihak. Dana yang diperoleh bank dari masyarakat baik melalui deposito berjangka, tabungan biasa, giro, disalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit dengan kata lain, bank melakukan kegiatan penyediaan dana untuk pemberian kredit di samping melakukan penghimpunan dana berupa simpanan dana dari masyarakat, jadi kredit yang di berikan oleh bank kepada masyarakat sebagian dananya berasal dari simpanan masyarakat dimana pihak bank bertindak sebagai perantara dengan menerima imbalan atas jasa-jasanya dalam perputaran uang.

Dewasanya ini deposito berjangka telah menunjukkan perkembangan yang sangat pesat, dimana hampir semua masyarakat sudah mengenal deposito berjangka. Dari keyakinan ini menunjukkan bahwa deposito berjangka bukan hal baru lagi baik bagi masyarakat mauun pihak perbankan. Tetapi walaupun dalam kenyataannya deposito berjangka bukanlah hal yang asing bagi sebagian besar anggota masyarakat, terutama yang diperkotaan, namun hal ini agak sedikit dibahas dan dituangkan dalam bentuk tulisan-tulisan, baik oleh mahasiswa, praktisi hukum, ekonom, maupun ahli perbankan, sedangkan perjanjian kredit sudah menjadi sorotan dan telah banyak di bahas dalam tulisan-tulisan ahli hukum. Ekonom, mahasiswa maupun ahli perbankan, padahal deposito berjangka adalah salah satu pendanaan utama dalam penyediaan kredit bagi masyarakat.

Jika kita tinjau dari sudut person dalam suatu perjanjian, maka deposito berjangka, pihak bank berkedudukan sebagai debitur dan deposan sebagai kreditur, sedangkan di dalam perjanjian kredit, bank adalah sebagai kreditur (pemberi kredit) dan peminjam (penerima kredit) sebagai debitur jika dilihat dari segi peredaran uang, bank tidak lebih dari suatu perantara

yang memutarakan dana yang diperolehnya dari masyarakat (deposito berjangka) dengan menerima imbalan melalui kelebihan bunga pemberian kredit dikurangkan dengan kewajiban bank untuk membayarkan bunga deposito.

Faktor lain adalah bahwa dalam perjanjian kredit, bank bertindak dan berkedudukan sebagai pemberi kredit yang secara ekonomis mempunyai kedudukan yang lebih kuat dibanding dengan si penerima kredit. Sebagai pihak yang kuat, bank menentukan semua ketentuan-ketentuan yang berlaku dalam perjanjian kredit tersebut. Penerima kredit yang membutuhkan uang terpaksa harus menerima ketentuan-ketentuan yang dibuat oleh bank secara sepihak. Pada perjanjian simpanan khususnya deposito berjangka, bank adalah penerima kredit atau sebagai debitur yang menginginkan uang deposito dari pihak kreditur (deposan). Untuk deposito yang diterimanya itu bank berkewajiban membayar bunga yang telah disetujui oleh bank dan deposan.

Dalam kenyataannya walaupun bank sebagai penerima kredit, bank tetap mempunyai kedudukan yang lebih kuat dalam menentukan ketentuan yang berlaku dalam simpanan deposito berjangka. Hal ini dapat kita lihat dalam formulir permohonan dalam deposito berjangka yang telah disediakan bank untuk diisi calon deposan ataupun surat bukti simpanan deposito berjangka.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, penulis membuat laporan tugas akhir dengan judul **“Prosedur Deposito Berjangka pada PT. Bank BJB (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cirendeu”**.

I.2 Ruang Lingkup Praktik

Kegiatan Praktik Kerja Lapangan yang dilakukan pada PT. Bank BJB (Persero) Tbk. khususnya pada bagian Deposito Berjangka adalah sebagai berikut:

1. Memperhatikan dan melakukan proses dari pembukaan sampai dengan pencairan Deposito Berjangka pada PT. Bank BJB (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cirendeu yang dilakukan oleh *customer*

service.

2. Mengetahui bagaimana prosedur dan pengelolaan simpanan dalam bentuk Deposito Berjangka pada PT. Bank BJB (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cirendeu.
3. Membantu *Customer Service* dalam melakukan penutupan tabungan.
4. Membantu *Customer Service* mendata rekening yang aktif.

I.3 Tujuan Praktik Kerja Lapangan

Secara lebih rinci, tujuan praktik kerja lapangan adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Umum

Tujuan Umum dilaksanakan praktik kerja lapangan pada PT. Bank BJB (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cirendeu adalah untuk mengetahui mekanisme pelayanan kerja Bank BJB (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cirendeu. Adapun mekanisme pelayanan kerja dari PT. Bank BJB (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cirendeu adalah sebagai berikut:

- a. Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Cirendeu dipimpin dan dikelola seorang kepala cabang, yang bertugas:
 - 1) Membangun budaya *cost awareness* dan *cost* efisiensi serta mengelola dan melakukan monitoring terhadap seluruh biaya-biaya sehingga seluruh biaya yang dikeluarkan dapat termonitor dengan baik dan efisien serta tidak melebihi anggaran yang telah ditetapkan juga dapat dipertanggungjawabkan.
 - 2) Melakukan pemasaran, menganalisa dan mengelola calon nasabah/debitur bank bjb sesuai kewenangannya dan target yang telah ditentukan.
 - 3) Melakukan koordinasi dengan Kantor Cabang dalam rangka monitoring terhadap *service* standard yang diberikan oleh seluruh staf sehingga *service* yang diberikan sesuai dengan standar layanan bank.

- b. *Teller* pada Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Cirendeudeu tugas dan tanggung jawab seperti:
- 1) Memberikan informasi kepada nasabah/ calon nasabah mengenai produk dan jasa bank bjb.
 - 2) Melayani nasabah maupun calon nasabah sesuai dengan standar layanan.
 - 3) Menerima dan melayani nasabah yang memerlukan transaksi tunai dan non tunai sesuai dengan sistem, prosedur dan standar layanan bank bjb.
- c. *Customer Service* pada Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Cirendeudeu mempunyai tugas dan tanggung jawab seperti:
- 1) Memberikan informasi kepada nasabah/ calon nasabah mengenai produk dan jasa bank.
 - 2) Melayani nasabah maupun calon nasabah sesuai dengan standar layanan.
 - 3) Mendengarkan dan mencatat keluhan nasabah (*Walk in dan by Phone*) dan menyelesaikan keluhan tersebut.
 - 4) Melakukan follow up atas keluhan nasabah.
 - 5) Melayani administrasi pembukaan dan penutupan rekening.
- d. *Account Officer Konsumer* pada Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Cirendeudeu mempunyai tugas dan tanggung jawab seperti:
- 1) Melakukan koordinasi dengan Pemimpin Kantor Cabang Pembantu terkait dengan pencapaian target.
 - 2) Melakukan koordinasi dengan pihak eksternal dan internal dalam mengelola seluruh keluhan nasabah terselesaikan dengan baik, serta penyelesaiannya dilakukan tepat waktu dan memenuhi kebutuhan nasabah sesuai ketentuan yang berlaku.
 - 3) Melakukan promosi produk kepada nasabah/ atau calon nasabah.
 - 4) Mengumpulkan informasi dan data untuk menyusun daftar potensial nasabah sebagai target pemasaran kredit.

2. Tujuan Khusus

Praktik kerja lapangan dilakukan penulis pada PT. Bank BJB (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cirendeu khususnya pada bagian *Customer Service* adalah penulis terlebih dahulu diberi pengarahan oleh pihak bank pada bagian *Customer Service* mengenai tugas-tugas yang harus penulis laksanakan selama kerja praktik, yaitu:

- a. Mencatat data-data yang berkaitan dengan prosedur Tabungan Tandamata yang terdapat dalam standar operasional bank.
- b. Membantu *Customer Service* melengkapi data pembukaan tabungan nasabah yang belum terisi lengkap oleh nasabah.
- c. Membantu *Customer Service* melengkapi data penutupan tabungan nasabah yang belum terisi lengkap oleh nasabah.
- d. Membantu *Customer Service* mendata rekening yang tidak aktif untuk ditelepon sehingga nasabah dapat membuat keputusan untuk menutup atau mengaktifkan kembali rekeningnya.

I.4 Manfaat Praktik Kerja Lapangan

Dalam suatu Praktik Kerja Lapangan pasti ada manfaat yang diharapkan dapat tercapai, adapun manfaatnya ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi PT. Bank BJB, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cirendeu. Tugas Akhir ini dapat dijadikan sebagai salah satu sumber informasi yang akurat dan juga bahan masukan serta pertimbangan yang dapat membangun bagi instansi tersebut sehingga menjadi lebih berkembang untuk kedepannya.
2. Bagi nasabah maupun calon nasabah PT. Bank BJB, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cirendeu, manfaat yang didapat oleh calon nasabah antara lain sebagai gambaran sebelum memutuskan untuk menggunakan produk tabungan. Manfaat bagi nasabah adalah akan membuat mereka lebih mengenal dan yakin akan produk yang mereka gunakan.

I.5 Sejarah Berdirinya PT. Bank BJB (Persero), Tbk

Pendirian Bank BJB dilatar belakangi 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.

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.

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.

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).

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.

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.

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.

I.6 Struktur Organisasi PT. Bank BJB (Persero), Tbk

Dalam suatu perusahaan struktur organisasi sangatlah diperlukan karena dari struktur organisasi perusahaan, kita dapat melihat adanya suatu bagian tugas dan wewenang serta tanggung jawab dari pihak-pihak yang terlibat didalam perusahaan tersebut.

PT. Bank BJB (Persero), Tbk. Memiliki pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab sesuai dengan bagiannya masing-masing:

1. Pimpinan Kantor Cabang Pembantu mempunyai Tugas dan Tanggung Jawab Utama yaitu:

- a. Membangun budaya *cost awareness* dan *cost* efisiensi serta mengelola dan melakukan monitoring terhadap seluruh biaya-biaya sehingga seluruh biaya yang dikeluarkan dapat termonitor dengan baik dan efisien serta tidak melebihi anggaran yang telah ditetapkan juga dapat dipertanggungjawabkan.
 - b. Melakukan pemasaran, menganalisa dan mengelola calon nasabah/debitur bank bjb sesuai kewenangannya dan target yang telah ditentukan.
 - c. Melakukan koordinasi dengan Kantor Cabang dalam rangka monitoring terhadap *service standard* yang diberikan oleh seluruh staf sehingga *service* yang diberikan sesuai dengan standar layanan bank.
 - d. Melakukan koordinasi dalam memonitor seluruh keluhan/*complaint* nasabah terselesaikan dengan baik, serta penyelesaiannya dilakukan tepat waktu dan memenuhi kebutuhan nasabah dengan tepat memperhatikan ketentuan yang berlaku di Bank.
 - e. Melakukan koordinasi dalam membuat rencana/ langkah-langkah perbaikan *service* yang harus dilakukan di KCP sehingga *service* yang diberikan kepada nasabah meningkat dari waktu ke waktu sesuai dengan target.
2. *Officer* Operasional Dana dan Jasa mempunyai Tugas dan Tanggung Jawab Utama yaitu:
- a. Melaksanakan pengelolaan layanan operasional dan administrasi dana dan jasa sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - b. Mengelola dan melakukan monitoring terhadap seluruh biaya-biaya operasional sehingga seluruh biaya yang dikeluarkan dapat termonitor dengan baik dan efisien serta tidak melebihi anggaran yang telah ditetapkan.
 - c. Menentukan kebutuhan likuiditas untuk transaksi di Kantor Cabang Pembantu.

- d. Melakukan monitoring terhadap standar layanan yang diberikan oleh seluruh pegawai sehingga layanan yang diberikan sesuai dengan standar layanan Bank.
 - e. Memonitor seluruh keluhan/ complaint nasabah agar terselesaikan dengan baik serta tepat waktu dan memenuhi kebutuhan nasabah dengan tepat memperhatikan ketentuan yang berlaku di Bank.
3. Administrasi Dana dan Jasa mempunyai Tugas dan Tanggung Jawab Utama yaitu:
- a. Membantu penyajian data nasabah serta pengelolaan administrasi dan dokumentasi dana dan jasa sesuai dengan kebijakan/ ketentuan yang berlaku.
 - b. Melakukan layanan operasional dan administrasi dana dan jasa sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - c. Memberikan pelayanan *Customer Service* dan *Teller* sesuai dengan *Service Level Agreement (SLA)* yang ditetapkan untuk mendukung pelayanan kepada nasabah.
 - d. Melakukan settlement/ input data dan administrasi dana dan jasa (BI-RTGS, Kliring, Transfer, Inkaso, MPN, SP2D,DPLK dan Jasa lainnya).
 - e. Mengelola dan mengaplikasi transaksi pajak.
4. *Teller* mempunyai Tugas dan Tanggung Jawab Utama yaitu:
- a. Memberikan informasi kepada nasabah/ calon nasabah mengenai produk dan jasa bank bjb.
 - b. Melayani nasabah maupun calon nasabah sesuai dengan standar layanan.
 - c. Menerima dan melayani nasabah yang memerlukan transaksi tunai dan non tunai sesuai dengan sistem, prosedur dan standar layanan bank bjb.
 - d. Mengadministrasikan uang tunai sesuai dengan kebijakan yang berlaku agar pelayanan kepada nasabah berjalan dengan lancar.
 - e. Melakukan balancing kas pada awal/ akhir hari dengan menyesuaikan antara nota-nota transaksi pembukuan dengan fisik

uang yang ada dan menyerahkan kepada *officer* Operasional Dana dan Jasa untuk dimasukkan ke khsanah.

5. *Account Officer* Konsumer mempunyai Tugas dan Tanggung Jawab Utama yaitu:
 - a. Melakukan koordinasi dengan Pemimpin Kantor Cabang Pembantu terkait dengan pencapaian target.
 - b. Melakukan koordinasi dengan pihak eksternal dan internal dalam mengelola seluruh keluhan nasabah terselesaikan dengan baik, serta penyelesaiannya dilakukan tepat waktu dan memenuhi kebutuhan nasabah sesuai ketentuan yang berlaku.
 - c. Melakukan promosi produk kepada nasabah / atau calon nasabah.
 - d. Mengelola dan menjaga hubungan baik dengan nasabah dan / atau calon nasabah.
 - e. Mengumpulkan informasi dan data untuk menyusun daftar potensial nasabah sebagai target pemasaran kredit.
6. *Account Officer* UMKM mempunyai Tugas dan Tanggung Jawab Utama yaitu:
 - a. Melakukan koordinasi dengan Pemimpin Kantor Cabang Pembantu terkait dengan pencapaian target.
 - b. Melakukan koordinasi dengan pihak eksternal dan internal dalam mengelola seluruh keluhan nasabah terselesaikan dengan baik, serta penyelesaiannya dilakukan tepat waktu dan memenuhi kebutuhan nasabah sesuai ketentuan yang berlaku.
 - c. Melakukan promosi produk kepada nasabah / atau calon nasabah.
 - d. Mengelola dan menjaga hubungan baik dengan nasabah dan / atau calon nasabah.
 - e. Mengumpulkan informasi dan data untuk menyusun daftar potensial nasabah sebagai target pemasaran kredit.
7. Pemasaran Dana Institusi mempunyai Tugas dan Tanggung Jawab Utama yaitu:
 - a. Melakukan koordinasi dengan Pemimpin Kantor Cabang Pembantu terkait dengan pencapaian target dana institusi.

- b. Melakukan koordinasi dalam mengelola seluruh keluhan nasabah agar terselesaikan dengan baik, serta penyelesaiannya dilakukan tepat waktu dan memenuhi kebutuhan nasabah sesuai ketentuan yang berlaku.
 - c. Mengelola dan menjaga hubungan baik dengan nasabah dan / atau calon nasabah dana institusi.
 - d. Mengumpulkan informasi dan data untuk menyusun daftar potensial nasabah sebagai target pemasaran dana institusi.
 - e. Menyusun rencana aktivitas pemasaran dana institusi secara regular.
8. Pemasaran Dana Konsumer mempunyai Tugas dan Tanggung Jawab Utama yaitu:
- a. Melakukan koordinasi dengan Pemimpin Kantor Cabang Pembantu terkait dengan pencapaian target dana konsumer.
 - b. Melakukan koordinasi dalam mengelola seluruh keluhan nasabah agar terselesaikan dengan baik, serta penyelesaiannya dilakukan tepat waktu dan memenuhi kebutuhan nasabah sesuai ketentuan yang berlaku.
 - c. Mengelola dan menjaga hubungan baik dengan nasabah dan / atau calon nasabah dana konsumer.
 - d. Mengumpulkan informasi dan data untuk menyusun daftar potensial nasabah sebagai target pemasaran dana konsumer.
 - e. Menyusun rencana aktivitas pemasaran dana konsumer secara regular.
9. *Customer Service* mempunyai Tugas dan Tanggung Jawab Utama yaitu:
- a. Memberikan informasi kepada nasabah/calon nasabah mengenai produk dan jasa bank.
 - b. Melayani nasabah maupun calon nasabah sesuai dengan standar layanan.
 - c. Mendengar dan mencatat keluhan nasabah (*Walk in dan by Phone*) dan menyelesaikan keluhan tersebut dalam.

- d. Melakukan follow up atas keluhan nasabah.
- e. Melayani administrasi pembukaan dan penutupan rekening.

I.7 Kegiatan Usaha PT. Bank BJB (Persero), Tbk

PT. Bank BJB (persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cirendeu memberikan pelayan publik dengan baik kepada seluruh lapisan masyarakat, yaitu dengan aktivitas sebagai berikut :

1. Menghimpun dana

Menghimpun dana yang berasal dari masyarakat, pemerintah daerah dan perusahaan yang berupa :

- a. Giro Perorangan
Rekening transaksi dengan cek dan bilyet giro, transaksi bisnis anda menjadi lebih mudah.
- b. Giro Valas
Rekening transaksi dengan cek dan bilyet giro dengan beberapa pilihan mata uang asing (USD, SGD, CNY, EUR, JPY, AUD).
- c. Giro Korporasi dan Korporasi Valas
Giro bank BJB dengan mata uang rupiah dan asing yang memberikan keuntungan dan keluasaan bagi anda sebagai pengusaha maupun pribadi dalam melakukan transaksi bisnis.
- d. Deposito Berjangka Rupiah dan Valas
Investasi dana nasabah dengan mata uang rupiah maupun mata uang asing dengan suku bunga BJB deposito yang kompetitif menjadikan investasi anda cepat berkembang.
- e. Deposito Korporasi dan Korporasi Valas
Simpanan berjangka dalam mata uang rupiah dan asing bagi perusahaan yang aman, dengan bunga menarik, dan beragam keuntungan lainnya.
- f. Deposito Suka-Suka
Investasi dana nasabah dengan suku bunga BJB deposito yang kompetitif dengan kemudahan pencairan bebas jangka waktu.

g. Simpeda (Simpanan Pembangunan Daerah)

Tabungan BPD seluruh Indonesia dalam mata uang rupiah yang diperuntukkan bagi nasabah perorangan/non perorangan dalam kebutuhan transaksi sehari-hari.

h. TabunganKu

Tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia.

i. Tabungan SimPel

Tabungan untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank di Indonesia, dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik, dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung.

j. Tandamata (Tabungan Anda Masa Datang)

Produk tabungan khas bank BJB dengan setoran ringan dan tetap mendapatkan bunga yang kompetitif.

k. Tandamata Berjangka

Tabungan dengan setoran wajib bulanan yang memberikan anda ekstra perlindungan asuransi.

l. Tandamata Bisnis

Tabungan dengan fasilitas autotransfer dari rekening tandamata bisnis dan giro bisnis serta dapat melakukan penarikan dan penyetoran di seluruh cabang bank BJB di Indonesia.

m. Tandamata Gold

Tabungan dengan gratis perlindungan asuransi jiwa dan tabungan bunga diatas rata-rata.

n. Tandamata Purnabakti

Tabungan yang diperuntukkan bagi nasabah pensiunan dalam

mata uang IDR yang dipergunakan sebagai media penerimaan untuk pembayaran pensiunan PT. Taspen (Persero).

- o. Tandamata Dollar
Simpanan dalam mata uang valas yang tersedia dalam pilihan mata uang USD dan SGD.
- p. Tandamata *Myfirst*
Tabungan perorangan dalam mata uang rupiah sebagai tabungan edukasi bagi anak untuk memulai belajar dan membudayakan menabung

2. Penggunaan Dana

Dalam penggunaan dana dalam bentuk pinjaman yang disalurkan kepada masyarakat dengan berbagai macam jenis dan di berbagai sektor usaha, yaitu terdiri dari :

- a. Kredit Investasi Umum (KIU)
Fasilitas kredit yang diberikan untuk membiayai kebutuhan barang modal atau aset tetap dalam rangka rehabilitasi, modernisasi, ekspansi (perluasan), relokasi, project financing atau refinancing.
- b. Kredit Modal Kerja Kontruksi (KMKK)
Fasilitas kredit untuk membiayai kebutuhan modal kerja kontraktor yang memperoleh kontrak pengadaan barang/jasa dalam rangka pelaksanaan pekerjaan kontruksi, jasa konsultasi atau jasa lainnya.
- c. Kredit Mikro Utama
Para pelaku usaha perorangan dalam sektor ekonomi produktif yang masuk kategori usaha mikro kecil dan menengah seperti pengusaha kecil, pedagang, wirausaha, wiraswasta produktif (khusus perorangan) yang saat ini aktif menjalankan usahanya minimal 2 tahun.
- d. KPR Sejahtera FLPP
Fasilitas kredit konsumtif yang diberikan Bank kepada calon

debitur perorangan berupa kredit pemilikan rumah sejahtera tapak primary atau kredit pemilikan rumah sejahtera susun primary. FLPP adalah dukungan Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan kepada MBR yang pengelolaannya dilakukan oleh kementerian pekerjaan umum dan perumahan rakyat bekerjasama dengan Bank Pelaksana.

e. Kredit Modal Kerja Resi Gudang

Fasilitas kredit untuk pemenuhan kebutuhan modal kerja usaha perdagangan komoditas yang penarikannya didasarkan pada resi gudang yang diterbitkan oleh pengelola gudang.

f. Kredit Guna Bhakti

Pembiayaan dengan tujuan multiguna yang diberikan BJB kepada debitur berpenghasilan tetap yang gajinya disalurkan melalui bank BJB atau perusahaan tempat debitur bekerja memiliki perjanjian kerjasama dengan bank dimana sumber pengembaliaannya berasal dari gaji debitur.

g. Kredit Pra Purna Bhakti

Pembiayaan dengan tujuan multiguna yang diberikan oleh bank BJB kepada Aparatur Sipil Negara (ASN) yang akan memasuki masa pensiun.

h. Kredit Purna Bhakti

Pembiayaan dengan tujuan multiguna yang diberikan oleh bank BJB kepada debitur pensiunan sendiri dan pensiunan janda/duda dimana manfaat pensiunan debitur dipastikan akan atau telah disalurkan melalui bank BJB.

i. Kredit KPR

Fasilitas kredit konsumtif yang diberikan bank BJB kepada calon debitur perorangan untuk membeli atau memiliki property.

j. Kredit Modal Kerja Kepada Pengembang

Fasilitas kredit untuk memenuhi kebutuhan debitur yang memiliki kegiatan usaha sebagai pengembang (developer)

dalam melaksanakan kegiatan konstruksi pengadaan bangunan dan/atau sarana dan prasarana untuk dijual.

k. Kredit Modal Kerja Kepada Lembaga Pembiayaan

Fasilitas kredit untuk membiayai kebutuhan modal kerja perusahaan pembiayaan, perusahaan modal ventura dan perusahaan pembiayaan infrastruktur.

l. Kredit Kepada BPR

Penyaluran kredit melalui linkage program kepada Bank Perkreditan Rakyat sebagai salah satu bentuk dukungan konkret Bank Bjb dalam mendukung penyaluran kredit kepada sektor-sektor produktif melalui kerjasama kemitraan antara Bank Bjb dengan Bank Perkreditan Rakyat.

m. Kredit Jangka Pendek

Fasilitas kredit berjangka waktu pendek dengan media penarikan berupa promes (janji bayar).

n. Kredit Cash Collateral

Fasilitas kredit bagi korporasi yang disediakan oleh Bank kepada debitur dengan agunan berupa simpanan di Bank.

o. Kredit Kepada Koperasi

Penyaluran kredit melalui linkage program kepada koperasi (koperasi simpan pinjam dan koperasi pegawai/karyawan).

p. Kredit Kepada Badan Layanan Umum Daerah

Fasilitas kredit untuk membiayai kebutuhan modal kerja dan/atau investasi BLUD dalam melaksanakan kegiatan operasional dan/atau pengadaan barang dan/atau jasa.

q. Kredit Ketahanan Pangan dan Energi

Kredit investasi dan/atau modal kerja yang diberikan dalam rangka mendukung pelaksanaan program ketahanan pangan dan program pengembangan tanaman bahan baku bahan bakar nabati. Sasaran dari kredit ini antara lain petani, peternak, pekebun, nelayan.

r. Kredit Cinta Rakyat

Calon nasabah yang dapat menikmati fasilitas Kredit Cinta Rakyat dari Bjb sahabat usaha Layanan UMKM adalah segmen pasar kredit Perorangan atau badan usaha termasuk koperasi yang masih memiliki potensi untuk dibiayai dengan kredit.

s. *Supply Chain Financing*

Fasilitas kredit yang disediakan oleh Bank untuk membayar tagihan supplier.

t. *Lending Working Capital*

Fasilitas kredit yang dipergunakan untuk membayar tagihan listrik debitur kepada PT PLN (Persero).

3. Jasa-Jasa Bank

Mengingat banyaknya permintaan akan pelayanan jasa perbankan untuk memberikan pelayanan yang lebih dan akan meningkatkan pendapatan penghasilan diluar dari bunga, maka PT. Bank Jawa Barat dan Banten (persero), Tbk. menyediakan jasa-jasa sebagai berikut :

a. Kartu ATM/ Debit Bank BJB

Kartu ATM/ Debit Bank BJB merupakan fasilitas layanan kartu bagi nasabah tabungan dan giro perorangan di Bank BJB yang memberikan kemudahan bagi nasabah dalam memenuhi berbagai macam kebutuhan transaksi melalui mesin ATM seperti tarik tunai, pembayaran tagihan, dan sebagainya.

b. Kiriman Uang

Fasilitas jasa pelayanan Bank BJB untuk pengiriman uang dalam bentuk rupiah maupun mata uang asing yang ditunjukkan kepada pihak lain di suatu tempat (dalam/luar negeri).

c. Inkaso

Merupakan layanan Bank BJB berupa jasa yang diberikan kepada nasabah untuk menagihkan warkat Bank tertarik tanpa melalui proses kliring.

d. *Safe Deposit Box*

Jasa penyewaan kotak penyimpanan harta atau surat-surat berharga yang dirancang secara khusus dan ditempatkan dalam ruang khasanah yang kokoh untuk memberikan rasa aman bagi penggunanya.

e. *Bancassurance*

Layanan Bank dalam menyediakan produk asuransi yang member perlindungan dan produk investasi untuk memenuhi kebutuhan finansial jangka panjang nasabah.

f. *Reksa Dana*

Merupakan wadah untuk menghimpun dana dari masyarakat pemodal yang selanjutnya diinvestasikan kembali ke dalam portofolio efek oleh manajer investasi.

g. *Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK)*

Simpanan bagi pensiunan yang dapat memberikan kesinambungan penghasilan bagi peserta dan keluarganya.

h. *Layanan Mobil Keliling*

Layanan BJB kas mobil keliling Bank BJB ditujukan untuk mendekatkan layanan Bank BJB kepada nasabah.

i. *Layanan E-tax*

Layanan penerimaan setoran PBB-P2 dan pajak daerah lainnya (BJB E-TAX).

j. *Layanan Weekend Banking*

Merupakan layanan perbankan yang dilaksanakan pada hari sabtu dan minggu.

k. *E-channel (BJB Digi)*

Untuk memberikan kemudahan transaksi kepada nasabah Bank BJB dalam bertansaksi secara mobile (*e-banking*) secara real time dengan mudah, aman, nyaman, kapan saja dan dimana saja.

4. *BJB Precious*

Layanan BJB Precious merupakan layanan terbaik yang diberikan kepada pribadi-pribadi istimewa yang membutuhkan pelayanan

maksimal.

a. **Bank Garansi**

Merupakan pernyataan yang dikeluarkan oleh bank atas permintaan nasabah untuk menjamin resiko tertentu yang timbul apabila nasabah tidak dapat menjalankan kewajibannya dengan baik kepada pihak yang menerima jaminan.

b. **Layanan *Western Union* Bank BJB**

Western union bank bjb adalah sarana pengiriman dan penerimaan uang dari Indonesia ke luar negeri, luar negeri ke Indonesia maupun antar kota di Indonesia secara cepat (real time on line).

c. **BJB *E-samsat***

Bank Bjb bekerja sama dengan tim Pembina Samsat Prov. Jawa Barat, yaitu kepolisian daerah Jawa Barat, Dinas Pendapatan Daerah(Dispenda) Provinsi Jawa Barat, dan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Barat meluncurkan program layanan sistem administrasi manunggal satu atap (Samsat) secara elektronik atau e-Samsat Jabar.

d. **BJB *T-samsat***

Layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (pajak PKB) dengan cara mencicil melalui tabungan dengan mekanisme debit otomatis pada saat jatuh tempo pembayaran pajak.

e. **Laku Pandai BJB BISA**

Layanan keuangan dari Bank BJB yang dilakukan tidak melalui jaringan kantor namun dilakukan melalui kerjasama dengan agen BJB BISA yang didukung sarana teknologi informasi.

f. ***Hospital Guarantee***

Suatu bentuk fasilitas jaminan pembayaran seluruh tagihan rumah sakit di Singapura dan Malaysia untuk menjamin nasabah Bank BJB yang akan melakukan perawatan di rumah

sakit tersebut.

g. *Payroll Service*

Layanan perbankan bagi nasabah istitusi untuk melakukan pembayaran gaji karyawan melalui media tabungan.

h. *Payment Service*

Layanan pembayaran biaya pendidikan, tagihan air minum, angsuran multifinance, tagihan pasien rumah sakit, tiket kereta api dan pesawat terbang, pembayaran BPJS.

5. Bank Devisa

Dalam rangka membantu dan meningkatkan kelancaran kegiatan ekspor dan impor khususnya didaerah Jawa Barat, PT. Bank pembangunan daerah Jawa Barat dan Banten (persero), Tbk. sebagai bank devisa yang telah melaksanakan transaksi-transaksi sebagai berikut:

a. *Issue Letter of Credit*

Memberikan solusi transaksi bisnis dengan pihak Pembeli di dalam negeri melalui penerbitan L/C (*Letter of Credit*) yang memberikan kepastian pembayaran kepada Penjual/Eksportir.

b. *Shipping Guarantee*

Dalam hal barang telah tiba di pelabuhan tujuan namun dokumen asli (*Bill of Lading*) belum diterima.

c. *Documentary Collection*

Memberikan jasa penagihan tagihan dokumen ekspor untuk kepentingan eksportir yang memberikan jaminan kepada penjual/eksportir untuk tetap memiliki kuasa atas barang/dokumen sampai diterima pembayaran atau akseptasi atas draft oleh importir melalui banknya.

d. *Transferable L/C*

Memfasilitasi eksportir yang bertindak sebagai perantara (*1st beneficiary dari L/C*) untuk mendapat keuntungan melalui penukaran *invoice* atas dasar *transferable L/C (Letter of Credit)*.

e. *Money Changer*

Melayani pembelian dan penjualan Valuta Asing untuk mata uang yang tersedia di Bank BJB

