

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Lembaga perbankan adalah salah satu lembaga keuangan yang mempunyai nilai strategis dalam kehidupan perekonomian suatu negara. Berdasarkan UU RI No. 10 tahun 1998 tentang Perbankan, pengertian 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.

Bank sebagai salah satu lembaga pada industri keuangan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa, dan harus memberikan pelayanan terbaiknya (*service excellent*) atau yang kita kenal dengan pelayanan prima, supaya dapat bersaing dengan lembaga perbankan lainnya yang semakin cepat bergerak maju dan semakin kompetitif.

Dalam rangka mengoptimalkan pemberian informasi terhadap nasabah maka setiap bank memiliki bagian *Customer Service* (CS). CS sendiri merupakan bagian dari *front office* yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah, yang terfokus pada pemberian jasa-jasa pelayanan prima maupun produk-produk bank. Pelayanan prima sendiri adalah layanan yang bermutu tinggi dan layanan yang istimewa dan terbaik, yang diberikan oleh seorang *customer service*.

Customer service perlu memahami konsep dari pelayanan prima yang menjadi inti dari tugasnya sehari-hari. Pemahaman yang dilakukan *customer service* secara mendalam atas konsep pelayanan akan menjadi modal besar untuk bisa melayani nasabahnya dengan sebaik-baiknya dan sempurna, dengan begitu nabah atau konsumen akan merasa puas karena pelayanan yang baik yang dapat memenuhi kebutuhannya.

Pelayanan yang diberikan oleh seorang *customer service* haruslah menggunakan pendekatan secara nyata dari seorang karyawan bank kepada nasabah. Hal ini dilakukan dengan sikap siap membantu, dan sikap yang profesional, dengan demikian nasabah akan datang kembali untuk melakukan

berbagai transaksi atau kegiatan-kegiatan penting lainnya yang dibutuhkan oleh nasabah.

Pelayanan prima sangat berhubungan erat dengan pelayanan perbankan, hal ini sangat penting untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan terhadap nasabah, karena nasabah merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan benar sebagaimana mestinya. Pelayanan prima pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau nasabah yang dilayani yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Salah satunya adalah pelayanan yang terdapat pada bank daerah yaitu pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten, atau yang selanjutnya disebut dengan "Bank BJB". Bank BJB sebagai salah satu lembaga kepercayaan masyarakat harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas untuk memberikan rasa puas terhadap para nasabahnya. Pelayanan yang berkualitas tinggi akan menghasilkan kepuasan nasabah yang tinggi pula. Oleh karena itu, program penyempurnaan pelayanan pada umumnya akan meningkatkan profitabilitas, perbaikan pelayanan merupakan keinginan mutlak dari para petugas bank, khususnya *customer service*.

Bank BJB merupakan salah satu bank yang secara berkala atau terus menerus melakukan perbaikan terhadap kualitas layanan prima, tujuannya agar kualitas layanan prima pada *customer service* dapat meningkat dan lebih berkualitas, sehingga mampu bersaing secara sehat dengan lembaga perbankan lainnya guna memperoleh laba/keuntungan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan oleh Bank BJB KCP Sawangan bersifat inovatif dan berorientasi tinggi guna menunjang kepuasan nasabah. Hal inilah yang mendorong penulis untuk mengetahui lebih lanjut lagi tentang kepuasan nasabah setelah menerima pelayanan dari Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Sawangan, dengan ini dapatlah diketahui pelayanan seperti apa yang dapat memberika kepuasa kepada nasabah.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk membahas dan menjadikan sebagai bahan untuk menyusun Laporan Tugas Akhir yang merupakan salah satu syarat dalam menempuh ujian sidang, yang berjudul "**Mekanisme Pelayanan**

Service Excellent Pada PT. Bank BJB (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Sawangan”.

I.2 Ruang Lingkup Kerja Praktik

Praktik kerja lapangan yang dilakukan penulis pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu Sawangan khususnya pada bagian *Customer Service* mencakup tentang *service excellent* (pelayanan prima) sebagai berikut:

- a. Membantu menangani nasabah baru dalam pembukaan rekening baru.
- b. Membantu customer service dalam proses validasi buku tabungan baru.
- c. Melakukan penyiapan dokumen-dokumen nasabah bank.
- d. Melakukan pembaruan data lama nasabah bank ke data terbaru nasabah.

I.3 Tujuan Praktik Kerja Lapangan

Secara lebih rinci praktik kerja lapangan adalah sebagai berikut:

a. Tujuan Umum

Tujuan umum dilaksanakan Praktik Kerja Lapangan pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu (KCP) Sawangan. Adalah untuk mengetahui mekanisme kerja Bank BJB KCP Sawangan.

b. Tujuan Khusus

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

- 1) Membantu merekap pembukuan kartu ATM baru terdiri dari:
 - a) Kertas ketentuan umum ATM.
 - b) Kertas rahasia dan pribadi sesuai dengan nomor yang tertera di kartu ATM.
 - c) Kartu ATM baru.

- 2) Meregistrasi pembukaan rekening tabungan.
- 3) Merekap berkas tabungan Posbindu (Pos Pembinaan Terpadu).
- 4) Menginput data rekening nasabah.
- 5) Memvalidasi *passbook cover* (cover buku tabungan) sesuai dengan alamat tempat tinggal nasabah.

I.4 Sejarah Berdirinya PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Persero), Tbk.

PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk atau yang kini dikenal dengan nama bank BJB. Bank ini didirikan pada tanggal 20 Mei 1961 dalam 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. Sejak tanggal 2 Agustus 1990 Bank BJB mulai menjadi Bank Devisa.

PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk atau yang kini dikenal dengan sebutan Bank BJB mulai didirikan pada tanggal 20 Mei 1961, dan didasari oleh Peraturan Pemerintah No. 33 Tahun 1960 tentang penentuan perusahaan milik Belanda di Indonesia yang dikenakan nasionalisasi. Salah satu perusahaan milik Belanda yang berkedudukan di Bandung yaitu N.V Denis (*De Eerste Nederlandsche Indische Shareholding*). Sebagai tindak lanjut dari peraturan Pemerintah No. 33 Tahun 1960, Pemerintah daerah Tingkat Provinsi I Jawa Barat mendirikan Bank Karja Pembangunan dengan Akta Notaris Noezar No. 152 tanggal 21 Maret 1961 dan No. 184 tanggal 13 Mei 1961 yang kemudian dikukuhkan dengan surat Keputusan Gubernur Provinsi Jawa Barat No. 7/GKDN/BPD/61 tanggal 20 Mei 1961 dengan nama PT. Bank Karja Pembangunan Daerah Djawa Barat. Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat No. 11/PD/DPRD/72 tanggal 27 Juni 1972, kedudukan hukum PT. Bank Karja Pembangunan Daerah Djawa Barat diubah menjadi PD. Bank Karja Pembangunan Daerah Jawa Barat sesuai Perda Provinsi Jawa Barat No. 1/DP-040/PD/1978 Tanggal 27 Juni 1978. Pada tahun 1992 sesuai dengan Surat Keputusan Bank Indonesia No. 25/84/KEP/DIR tanggal 2 November 1992 status BPD Jabar meningkat menjadi

bank umum devisa. Kemudian BPD Jawa Barat memiliki sebutan Bank Jabar dengan logo baru berdasarkan Peraturan Daerah No. 11 Tahun 1995, BPD.

Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Daerah Tingkat I Jawa Barat No. 22 Tahun 1998 tanggal 14 Desember 1998 tentang Perubahan Bentuk Hukum Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT). Perda tersebut dituangkan lebih lanjut pada Akta Pendirian No. 4 Tanggal 8 April 1999 *juncto* Akta Perbaikan No. 8 Tanggal 15 April 1999. keduanya dibuat di hadapan Popy Kuntari Sutresna, S.H., Notaris di Bandung yang telah memperoleh pengesahan Menteri Kehakiman RI berdasarkan Surat Keputusan No. C2-7103.HT.01.01.TH.99 tanggal 16 April 1999, didaftarkan dalam Daftar Perusahaan di Kantor Pendaftaran Perusahaan Kab/Kodya Bandung di bawah No. 871/BH.10.11/IV/99 tanggal 24 April 1999, serta telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 39 tanggal 14 Mei 1999, Tambahan No. 2811, bentuk hukum Bank Jabar diubah dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT).

Untuk memenuhi meningkatnya kebutuhan masyarakat akan jasa layanan perbankan yang berlandaskan syariah, sesuai dengan izin BI No. 2/18/ DPG/DPIP Tanggal 12 April 2000 maka sejak tanggal 15 April 2000 Bank Jabar menjadi BPD pertama di Indonesia yang menjalankan *dual banking system*, yaitu memberikan layanan perbankan dengan sistem konvensional dan sistem syariah.

Berdasarkan Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) tanggal 16 April 2001 menyetujui peningkatan modal dasar Bank Jabar menjadi Rp1 triliun. Selanjutnya, berdasarkan hasil keputusan RUPS yang diselenggarakan pada tanggal 14 April 2004 berdasarkan Akta No. 10 Tanggal 14 April 2004, modal dasar Bank Jabar dinaikkan dari Rp1 triliun menjadi Rp2 triliun. Melihat perkembangan prospek usaha yang terus membaik, hasil RUPS tanggal 5 April 2006 menetapkan kenaikan modal dasar Bank Jabar dari Rp2 triliun menjadi Rp4 triliun.

Pada bulan November 2007, sebagai tindak lanjut SK Gubernur BI No. 9/63/kep.gbi/2007 tentang Perubahan Izin Usaha Atas Nama PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Menjadi Izin Usaha Atas Nama PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, dilaksanakan penggantian *call name* dari "Bank Jabar" menjadi "Bank Jabar Banten".

Sehubungan dengan kegiatan usaha perbankan syariah, Bank Jabar Banten melakukan pemisahan (*spin off*) unit usaha syariah menjadi bank syariah dengan nama PT. Bank Jabar Banten Syariah. Berdasarkan Akta Pendirian Perseroan Terbatas, PT. Bank Jabar Banten Syariah No. 4 tanggal 15 Januari 2010, dibuat oleh Fathiah Helmi, S.H., Notaris di Jakarta, Bank Jabar Banten memiliki penyertaan sebanyak 1.980.000.000 (satu miliar sembilan ratus delapan puluh juta) saham yang merupakan 99% (sembilan puluh sembilan persen) dari seluruh saham yang telah ditempatkan dan disetor penuh dalam Anak Perusahaan. Bank Jabar Banten Syariah memperoleh izin usaha dari Bank Indonesia sesuai dengan Keputusan Gubernur Bank Indonesia No.12/35/KEP.GBI/2010 tanggal 30 April 2010 Tentang Pemberian Izin Usaha PT Bank Jabar Banten Syariah.

Seiring dengan perkembangan jaringan kantor yang lebih luas maka berdasarkan Hasil Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa PT. Bank Pembangunan Jawa Barat dan Banten Nomor 26 tanggal 21 April 2010 dan sesuai Surat Bank Indonesia No. 12/78/APBU/Bd tanggal 30 Juni 2010 perihal Rencana Perubahan Logo Bank serta Surat Keputusan No. 1337/SK/ DI(R-PPN)/2010 tanggal 5 Juli 2010 tentang Perubahan Logo dan Penyebutan Nama Serta Pemberlakuan *Brand Identity Guidelines*, maka pada tanggal 8 Agustus 2010 nama "Bank Jabar Banten" resmi berubah menjadi "bank **bjb**".

I.5 Struktur Organisasi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (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 dari perusahaan tersebut. PT. Bank BJB (Persero), Tbk. KCP Sawangan Memiliki pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab sesuai dengan bagiannya masing-masing:

- a. Kepala Cabang (*Branch Manager*) mempunyai tugas utama yaitu:
 - 1) Memimpin dan menyelenggarakan koordinasi dalam pelaksanaan tugas tugas pemimpin cabang , melakukan pembinaan serta pengendalian secara langsung kepada seksi pemasaran, bagian pelayanan dan administrasi serta kantor cabang pembantu.

- 2) Memantau dan mengendalikan penerapan manajemen resiko dalam pengelolaan operasional serta bisnis cabang.
 - 3) Merencanakan, mengembangkan, melaksanakan serta mengelola bisnis dan manajerial cabang meliputi: mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur, merencanakan, mengembangkan, melaksanakan serta mengelola bisnis di daerah kerja cabang, merencanakan, mengembangkan, melaksanakan serta mengelola layanan unggul kepada nasabah, mengelola uang kas daerah, memberikan kontribusi laba yang nyata terhadap upaya pencapaian laba bank secara keseluruhan, memberikan kontribusi yang nyata untuk mendorong pemberdayaan ekonomi.
 - 4) Melaksanakan prinsip kehati-hatian dan kepatuhan terhadap sistem dan prosedur peraturan Bank Indonesia, peraturan perundangundangan, serta peraturan intern lainnya yang berlaku..
 - 5) Mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas pokok, fungsi dan kegiatannya.
- b. Pemimpin Bagian Pelayanan dan Administrasi mempunyai tugas utama yaitu:
- 1) Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur bidang pelayanan dan administrasi.
 - 2) Mengelola penerapan manajemen resiko dalam bidang pelayanan dan administrasi.
 - 3) Merencanakan dan mengembangkan pelayanan unggul kepada nasabah.
 - 4) Menyediakan informasi produk dan jasa bank.
 - 5) Mengelola pelayanan pembukaan dan penutupan rekening serta transaksi tunai.
 - 6) Mengelola pengaduan nasabah.
 - 7) Mengelola uang/kas daerah.
 - 8) Mengelola pelayanan transaksi jasa luar negeri (plafon L/C ekspor impor, dan transaksi jasa lainnya).
 - 9) Mengelola pendayagunaan kas dan alat liquid secara optimal.
 - 10) Mengelola administrasi kredit dan laporan perkreditan.
 - 11) Mengelola administrasi dana, jasa, pajak, kliring, dan BI-RTGS.
 - 12) Mengelola administrasi akuntansi dan pengendalian keuangan cabang.

- 13) Mengelola sumber daya manusia pada kantor cabang.
 - 14) Mengelola logistik, kerumahtanggaan, kearsipan, dan administrasi umum lainnya.
 - 15) Melaksanakan prinsip kehati-hatian dan kepatuhan terhadap sistem dan prosedur, peraturan Bank Indonesia, peraturan perundang-undangan serta peraturan intern lainnya yang berlaku.
 - 16) Mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas pokok , fungsi serta kegiatannya.
- c. Pemimpin Seksi Pemasaran mempunyai tugas utama yaitu:
- 1) Melakukan koordinasi dalam menyusun atau merumuskan rencana bisnis bagian atau seksi.
 - 2) Mengkoordinasi pegawai dibawahnya, untuk dapat mengembangkan pemasaran produk (dana/kredit) dan jasa Bank kepada masyarakat luas didaerahnya.
 - 3) Mengelola penyelamatan dan penyelesaian kredit bermasalah atau hapus buku.
 - 4) Menjamin terlaksananya aktivitas pada seksi pemasaran secara efektif, efisien, akurat dan tepat waktu.
 - 5) Memberikan pengarahan, pengendalian, dan pengawasan dalam mengelola pemasaran.
 - 6) Memonitor kualitas hasil kerja pegawai.
- d. Pemimpin Seksi Pelayanan mempunyai tugas utama yaitu:
- 1) Melakukan koordinasi dengan seksi lainnya dalam menyusun atau merumuskan rencana bisnis bagian.
 - 2) Mengukur dan melaksanakan penerapan manajemen resiko dalam bidang pelayanan.
 - 3) Mengatur dan memberikan pengarahan, pembinaan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada semua bawahannya (Customer Service, Teller, Head Teller) dalam melayani dan mengelola nasabah serta bertanggung jawab terhadap pengaturan likuiditas dan pengawasan dalam operasional bawahannya untuk tidak menimbulkan kerugian bagi bank atau nasabahnya.

- 4) Melakukan koordinasi yang berkaitan dengan administrasi pelayanan serta menindak lanjuti hasil temuan pemeriksaan audit intern/KP/BI dan sebagainya.
 - 5) Melakukan koordinasi dengan pihak pemda/KP-PBB dan dinas-dinas lainnya.
- e. Pemimpin Seksi Administrasi Dana Jasa, Kredit dan SDM/Umum memiliki tugas utama yaitu:
- 1) Melakukan koordinasi dalam menyusun atau merumuskan rencana bisnis bagian atau seksi.
 - 2) Menandatangani memo, surat dan dokumen lainnya yang berkaitan dengan tugas seksi administrasi kredit, dana, dan jasa sesuai batas kewenangan yang diberikan oleh direksi.
 - 3) Mengorganisir, mengkoordinasi, dan mendelegasikan kegiatan pada dana dan jasa.
 - 4) Mengukur dan melaksanakan penerapan manajemen resiko dalam bidang dana dan jasa.
 - 5) Mengelola, menatausahakandana, jasa dan kliring secara tertib dan akurat.
 - 6) Menjamin terlaksananya aktifitas seksi dana dan jasa secara efektif, efisien, akurat, dan tepat waktu.
 - 7) Memberikan pengarahan, pngendalian dan pengawasan dalam mengelola administrasi dana dan jasa serta akuntansi/ESDP, SDM & Assisten umum.
 - 8) Memonitor kualitas hasil kerja dan kinerja seluruh pegawai.
 - 9) Melakukan koordinasi dengan kantor pusat dan lembaga terkait.
 - 10) Melakukan pemantauan dan pembinaan kepada debitur kreditur konsumtif/program dan kredit mikro.
 - 11) Mengorganisir, mengkoordinasi, dan mendelegasikan kegiatan pada Akuntansi / SDM dan Umum.
 - 12) Mengukur dan melaksanakan penerapan menejemen resiko dalam bidang Akuntansi/SDM/Umum.
 - 13) Menjamin terlaksananya aktifitas seksi akuntansi /EDP,SDM, dan umum secara efektif, efisien, akurat, dan tepat waktu.

I.6 Kegiatan Usaha PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Persero), Tbk.

PT. Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. Merupakan perusahaan yang bergerak dalam lingkup penghimpun dana dari masyarakat melalui tabungan, memberikan pelayanan kredit, dan memberikan jasa dan layanan perbankan lainnya. Produk – produk yang dimiliki oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. Dapat berupa *Consumer Banking, Corporate and Commercial Banking, Micro Banking* dan *International Banking*.

Berikut merupakan produk – produk dan unit usaha yang terdapat pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. Dalam melakukan kegiatan usahanya:

a. *Consumer Banking*

1) Tabungan

a) BJB Tandamata

Produk tabungan khas bank BJB. Dengan setoran ringan dan tetap mendapatkan bunga kompetitif. Dengan membuka bjb Tandamata, anda mendapatkan kartu ATM bank bjb yang berfungsi sebagai kartu ATM dan kartu debit yang dapat digunakan untuk berbelanja dan pembayaran lainnya. Bebas biaya transaksi tarik tunai di seluruh ATM bank bjb, ATM bersama dan Prima.

b) BJB Tandamata Berjangka

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

c) BJB Tandamata Bisnis

Tabungan dengan fasilitas autotransfer dari rekening Tandamata Bisnis dan Giro Bisnis serta dapat melakukan penarikan dan penyetoran diseluruh cabang bank bjb di Indonesia.

d) BJB Tandamata Gold.

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

- e) BJB Tandamata Purnabakti
Tabungan yang diperuntukan bagi nasabah pensiunan dalam mata uang IDR yang dipergunakan sebagai media penerimaan untuk pembayaran pensiunan PT Taspen (Persero).
 - f) BJB Tandamata Dollar
Simpanan dalam mata uang valas yang tersedia dalam pilihan mata uang USD dan SGD.
 - g) BJB Tandamata MyFirst
Tabungan perorangan dalam mata uang rupiah sebagai tabungan edukasi bagi anak untuk memulai belajar dan membudayakan menabung.
 - h) Simpeda
Tabungan BPD seluruh Indonesia dalam mata uang rupiah yang diperuntukan bagi nasabah perorangan/ non perorangan dalam kebutuhan transaksi sehari-hari.
 - i) TabunganKu
Tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank – bank di Indonesia untuk menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
 - j) Tabungan SimPel
Tabungan untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oleh bank– bank di Indonesia, dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik.
- 2) Deposito
- a) BJB Deposito
Investasi dana nasabah dengan suku bunga bjb Deposito yang kompetitif menjadikan investasi anda lebih cepat berkembang.
 - b) BJB Deposito Suka – Suka
Investasi dana nasabah dengan suku bunga bjb Deposito yang kompetitif dengan kemudahan pencairan bebas jangka waktu.

- c) **BJB Deposito Valas**
Suku bunga bjb Deposito valuta asing yang kompetitif menjadikan investasi anda lebih cepat berkembang.
- 3) **Giro**
 - a) **BJB Giro Perorangan**
Rekening transaksi dengan Cek dan Bilyet Giro, transaksi bisnis anda menjadi lebih mudah.
 - b) **BJB Giro Valas**
Rekening transaksi dengan Cek dan Bilyet Giro dengan beberapa pilihan mata uang asing (USD,SGD,CNY,EUR,JPY,AUD).
- 4) **Kredit**
 - a) **BJB Kredit Guna Bhakti**
Adalah pembiayaan dengan tujuan multiguna yang diberikan oleh bank bjb kepada debitur berpenghasilan tetap yang gajinya disalurkan melalui bank bjb atau perusahaan tempat debitur bekerja memiliki perjanjian kerjasama dengan bank dimana sumber pengembaliannya berasal dari gaji debitur.
 - b) **BJB KPR**
Fasilitas kredit konsumtif yang diberikan bank bjb kepada calon debitu perorangan untuk membeli atau memiliki properti, baik pembelian baru dari pengembangan perusahaan maupun pembelian bekas dari non pengembangan perumahan.
 - c) **BJB 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.
 - d) **BJB Kredit Pra Purna Bhakti (KPPB)** Adalah pembiayaan dengan tujuan multiguna yang diberikan oleh bank bjb kepada Aparatur Sipil Negara (ASN) yang akan memasuki masa pension.
 - e) **BJB Kredit Purna Bhakti (KPB)**
Adalah pembiayaan dengan tujuan multiguna yang diberikan oleh bank bjb kepada debitur pensiunan sendiri dan pensiunan janda/duda.

- f) BJB Back to Back Loan
Adalah Pembiayaan dengan tujuan multiguna yang diberikan oleh bank bjb kepada debitur perorangan dengan jaminan berupa Agunan Kas.
- g) BJB Wealth Management
Layanan bank bjb dalam menyediakan produk asuransi yang memberikan perlindungan dan produk investasi untuk memenuhi kebutuhan finansial jangka panjang nasabah.
- h) Bancasurrance
Layanan bank dalam menyediakan produk asuransi yang memberikan perlindungan dan produk investasi untuk memenuhi kebutuhan finansial jangka panjang nasabah.
- i) Reksa Dana
Merupakan wadah untuk menghimpun dana dari masyarakat pemodal yang selanjutnya diinvestasikan kembali ke dalam portofolio efek oleh Manajer Investasi.
- j) Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK)
Simpanan bagi pensiunan yang dapat memberikan kesinambungan penghasilan bagi peserta dan keluarganya.

b. *Corporate and Commercial Banking*

- 1) Deposito
 - a) BJB Deposito Korporasi
Simpanan berjangka dalam mata uang rupiah bagi perusahaan yang aman, dengan bunga menarik, dan beragam keuntungan lainnya.
 - b) BJB Deposito Korporasi Valas
Simpanan berjangka dalam mata uang asing (Valuta Asing) yang aman, dengan bunga menarik, dan beragam keuntungan lainnya dengan pilihan mata uang USD, SGD, EUR, JPY.

2) Giro

a) BJB Giro Korporasi

Giro bank bjb dengan mata uang rupiah yang memberikan keuntungan dan keleluasan bagi anda sebagai pengusaha maupun pribadi dalam melakukan transaksi bisnis.

b) BJB Giro Korporasi Valas

Giro bank bjb dengan mata uang asing yang memberikan keuntungan dan keleluasan bagi anda sebagai pengusaha maupun pribadi dalam melakukan transaksi bisnis.

3) Kredit

a) Pinjaman Daerah

Fasilitas kredit yang diberikan kepada pemerintah daerah untuk menutup defisit Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, pengeluaran pembiayaan dan/ atau kekurangan arus kas.

b) BJB Kredit Investasi Umum

Fasilitas kredit yang diberikan untuk membiayai kebutuhan barang modal atau aset tetap dalam rangka rehabilitasi, modernisasi, ekspansi, relokasi, project financing atau refinancing.

c) BJB Kredit Modal Kerja

Fasilitas kredit untuk membiayai aset lancar atau kegiatan operasional perusahaan sesuai dengan karakter bisnis debit.

d) BJB 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.

e) BJB Supply Chain Financing

Fasilitas kredit yang disediakan oleh bank untuk membayar tagihan para supplier.

- f) BJB Lending Working Capital
Fasilitas kredit yang dipergunakan untuk membayar tagihan listrik debitur kepada PT PLN (Persero).
 - g) BJB Kredit Jangka Pendek
Fasilitas kredit berjangka waktu pendek dengan media penarikan berupa promes (janji bayar).
 - h) BJB Kredit Cash Collateral
Fasilitas kredit bagi korporasi yang disediakan oleh bank kepada debitur dengan agunan berupa simpanan di Bank.
 - i) BJB Kredit Kepada Badan Layanan Umum Daerah
Fasilitas kredit untuk membiayai kebutuhan modal kerja dan/atau investasi BLUD dalam melaksanakan kegiatan operasional dan/atau jasa.
 - j) BJB Garansi Bank
Jaminan yang diterbitkan oleh bank untuk membayar kepada penerima jaminan apabila terjamin cidera janji.
 - k) Dukungan Keuangan Bank
Surat Dukungan Keuangan Bank diberikan kepada nasabah yang akan mengikuti proses pelelangan suatu proyek dari penyelenggara proyek instansi pemerintah ataupun swasta.
- 4) Trisuri
- a) Custody bank bjb
Melayani jasa penitipan efek dan surat berharga lainnya yang berkaitan dengan efek serta jasa lain.
 - b) Wali Amanat
Adalah layanan jasa yang diberikan kepada pemegang efek bersifat utang (Investor) untuk menjadi wakil investor dalam penerbitan suatu efek bersifat utang.
 - c) Capital Market Product
Adalah transaksi jual – beli efek yang meliputi surat pengakuan hutang, surat berharga komersil, obligasi baik korporasi maupun negara.

- d) BJB Money Changer
Bank bjb melayani pembelian dan penjualan valuta asing untuk mata uang yang tersedia di bank bjb.
 - e) Dealing Room
Dealing Room bank bjb dikelola secara professional oleh tenaga – tenaga yang handal.
 - f) Foreign Exchange Trading
Adalah transaksi jual – beli antara satu mata uang tertentu dengan mata uang lainnya.
 - g) Money Market Account
Transaksi Money market adalah transaksi yang biasa dilakukan pada pasar keuangan dimana pemilik dana menempatkan sejumlah dana dengan tingkat bunga yang telah disepakati dan jangka waktu yang telah ditentukan kepada pihak yang menerima dana.
 - h) ORI 010
Obligasi Negara Ritel adalah obligasi negara yang diterbitkan oleh Pemerintah dengan tingkat keamanan yang tinggi.
- 5) International Banking
- a) BJB Remittance
Jasa layanan kiriman uang dalam valuta asing antar bank dalam suatu negara maupun dengan bank di negara lain atas permintaan dan untuk kepentingan nasabah.
 - b) BJB Forex dan Derivatif Line
Fasilitas untuk melakukan transaksi Foreign Exchange (FX).
 - c) SKBD
Bank bjb menyediakan produk Surat Kredit Berdokumen Dalam Negeri (SKBDN) yang memberikan kemudahan dalam transaksi perdagangan dalam negeri.
 - d) Trade Finance and Services

6) Micro Banking

a) BJB Kredit Kepada Koperasi

Penyaluran kredit melalui linkage program kepada koperasi (Koperasi Simpan Pinjam dan Koperasi Pegawai/Karyawan).

b) BJB KKPE

Kredit Ketahanan Pangan dan Energi yang selanjutnya disebut bjb KKPE adalah kredit investasi dan/atau modal kerja yang diberikan dalam rangka mendukung pelaksanaan Program Ketahanan Pangan dan Program Pengembangan Tanaman Bahan Bahu Bahan Bakar Nabati.

c) BJB Kredit Mikro Utama

Para pelaku usaha perorangan dalam sektor ekonomi produktif yang masuk kategori Usaha Mikro Kecil dan Menengah yang saat ini aktif menjalankan usahanya minimal 2 tahun.

d) Kredit Usaha Kecil Menengah (UKM)

Para pelaku usaha perorangan dalam sektor ekonomi produktif yang masuk kategori Usaha Kecil dan Menengah yang saat ini aktif menjalankan usahanya minimal 3 tahun.

e) BJB SSRG

Adalah kredit yang mendapatkan subsidi bunga dari pemerintah dengan jaminan resi gudang yang diberikan oleh bank kepada petani, kelompok tan, gabungan kelompok tani dan koperasi.

f) Kredit Cinta Rakyat

Fasilitas kredit dari bjb sahabat usaha layanan UMKM, yaitu untuk para pelaku usaha dalam sektor produktif.

g) BJB Kredit Cash Collateral

Fasilitas kredit bagi perorangan yang disediakan oleh bank kepada debitur dengan agunan berupa simpanan di bank.

h) Kredit Usaha Rakyat (KUR)

Segmen pasar kredit perorangan atau badan usaha produktif berupa usaha mikro, kecil dan menengah meliputi sektor pertanian serta sektor kelautan dan perikanan.

I.7 Manfaat

Adapun manfaat yang didapatkan penulis pada saat praktik kerja lapangan adalah sebagai berikut;

- a. Dapat menambah pengetahuan bagi penulis terkait dengan tugas yang dikerjakan pada saat praktik kerja lapangan.
- b. Mengetahui relevansi antara teori yang diperoleh pada saat perkuliahan dengan praktik yang sebenarnya di dunia kerja bagi penulis.
- c. Memberikan wawasan dan pengetahuan bagi penulis mengenai pelaksanaan dan masalah-masalah dalam pelayanan prima pada bagian *customer service*.
- d. Sebagai panduan bacaan untuk menambah pengetahuan tentang dunia perbankan.

