

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Dalam revolusi industri 4.0 dunia perbankan di Indonesia semakin berkembang sehingga menyebabkan pihak bank berlomba untuk dapat menghadapi persaingan dan mendapatkan keunggulan yang kompetitif. Disamping itu, bank-bank bersaing untuk memberikan produk dan jasa layanan untuk menarik nasabah dengan menawarkan berbagai kemudahan transaksi yang bisa didapatkan.

Bank dalam menawarkan produk dan layanan jasa kepada nasabah dengan memberikan berbagai kemudahan melalui penawaran transaksi produk yang dapat diakses oleh nasabah menggunakan e-banking.

Seperti kita ketahui pengertian bank menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Bank merupakan lembaga keuangan yang dipercaya oleh masyarakat dalam menghimpun dana berupa tabungan, simpanan giro, dan deposito serta menyalurkan kembali dananya dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya kepada masyarakat dengan tujuan untuk memperoleh pendapatan atas dana yang disalurkan.

Bank dalam menjalankan aktivitas kegiatannya yaitu memenuhi kebutuhan masyarakat dan juga memberikan pelayanan. Pelayanan kepada nasabah merupakan salah satu dari tugas PT Bank BJB (Persero), Tbk. Kantor Cabang Depok atau yang dikenal dengan bank BJB KC Depok merupakan bank yang memiliki budaya yaitu nilai-nilai yang menjadi pedoman bank BJB dalam menciptakan produk dan layanan yang unggul untuk mewujudkan visi dan misi bank BJB KC Depok menjadi bank nasional berkinerja baik.

Bank BJB KC Depok mempunyai suatu produk simpanan transaksional dalam menghimpun dana dari masyarakat yaitu produk Tabungan Tandamata Gold.

Tabungan Tandamata Gold merupakan tabungan istimewa yang memiliki kemudahan dalam bertransaksi dengan tingkat suku bunga menarik dan disertai perlindungan asuransi secara cuma-cuma sesuai dengan ketentuan bank.

Tabungan Tandamata Gold adalah salah satu jenis tabungan yang dipilih oleh masyarakat dalam menyimpan uangnya di bank, karena Tabungan Tandamata Gold memberikan kemudahan bagi masyarakat dan adanya fasilitas serta keunggulan yang istimewa.

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis tertarik untuk mengambil judul **“Tinjauan Pelaksanaan Layanan Tabungan Tandamata Gold Pada PT Bank BJB (Persero), Tbk. Kantor Cabang Depok”**.

I.2 Ruang Lingkup Praktik

Praktik kerja lapangan yang dilakukan penulis di PT Bank BJB (Persero), Tbk. Kantor Cabang Depok pada bagian *Back Office*. Adapun pelaksanaan kerja praktik yang telah diarahkan oleh bagian *Back Office* dalam proses layanan tabungan Tandamata Gold adalah sebagai berikut:

- a. Membantu Manager Operasional dalam kegiatan memeriksa jurnal transaksi.
- b. Membantu Manager Operasional dalam kegiatan memeriksa berkas Surat Perintah Pencairan Dana (SP2d)
- c. Membantu Staff KIC dalam memeriksa berita acara ATM, jurnal mutasi transaksi ATM, Struk ATM.
- d. Membantu SPV Operasional dalam kegiatan administrasi aplikasi formulir rekening tabungan.
- e. Membantu *Customer Service* dalam kegiatan administrasi aplikasi formulir giro.
- f. Membantu *Customer Service* dalam registrasi formulir ganti kartu GPN dan ATM yang tertelan.

- g. Membantu Admin Dana dan Jasa dalam kegiatan mencetak bukti transaksi pembayaran pajak.
- h. Membantu Admin Kredit dalam kegiatan administrasi permohonan dan pelunasan kredit.

I.3 Tujuan

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

a. Tujuan Umum

Tujuan umum dilaksanakannya praktik kerja lapangan pada PT Bank BJB (Persero), Tbk. Kantor Cabang Depok agar mahasiswa mengetahui pelaksanaan layanan Tabungan Tandamata Gold pada PT Bank BJB (Persero), Tbk. Kantor Cabang Depok.

b. Tujuan Khusus

Praktik kerja lapangan yang dilaksanakan oleh penulis pada PT Bank BJB (Persero), Tbk. Kantor Cabang Depok pada bagian *Back Office*. Adapun pelaksanaan kerja praktik yang telah diarahkan oleh bagian *Back Office* dalam proses pelayanan tabungan Tandamata Gold adalah sebagai berikut:

- 1) Membantu Manager Operasional dalam kegiatan memeriksa jurnal transaksi.
- 2) Membantu Manager Operasional dalam kegiatan memeriksa berkas Surat Perintah Pencairan Dana (SP2d)
- 3) Membantu Staff KIC dalam memeriksa berita acara ATM, jurnal mutasi transaksi ATM, Struk ATM.
- 4) Membantu SPV Operasional dalam kegiatan administrasi aplikasi formulir rekening tabungan
- 5) Membantu *Customer Service* dalam kegiatan administrasi aplikasi formulir giro.

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

PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. atau yang dikenal dengan bank bjb merupakan bank yang berawal dari perusahaan hipotek milik Belanda yang berlokasi di Bandung. Setelah itu dinasionalisasikan menjadi PD Bank Karja Pembangunan Daerah Jawa Barat berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 33 Tahun 1960 dengan modal dasar pertama kali berasal dari kas daerah dan dioperasikan secara komersial pada tanggal 20 Mei 1960.

Perubahan badan usaha PD Bank Karja Pembangunan Daerah Jawa Barat menjadi Bank Pembangunan Daerah Jawa barat sesuai Peraturan Daerah 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 terjadi peningkatan Bank Pembangunan Daerah Jawa barat menjadi bank umum devisa dan memiliki sebutan baru yaitu Bank Jabar disertai dengan logo baru.

Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Tingkat I Jawa Barat No. 22 Tahun 1998 tanggal 14 Desember 1998 terjadi perubahan bentuk hukum dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT), yang telah ditandatangani oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia pada tanggal 16 April 1999.

Untuk meningkatkan kebutuhan masyarakat dalam melayani jasa layanan perbankan, bank bjb menjadi bank pertama pada tanggal 15 April 2000 yang menjalankan *Duel Banking System* yaitu, memberikan pelayanan dengan sistem konvensional dan sistem syariah.

Bank Jabar terus berkembang sampai ke Provinsi Banten, pada tanggal 29 November 2007, sebagai tindak lanjut Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 9/63/kep.gbi/2007 tentang perubahan izin usaha atas nama PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat menjadi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten dengan sebutan Bank Jabar Banten.

Sehubungan dengan kegiatan usaha perbankan syariah, Bank Jabar Banten melakukan Pemisahan (*Spin off*) untuk unit syariah menjadi bank syariah dengan nama Bank Jabar Banten Syariah. Bank Jabar Banten melakukan penyertaan kepada Bank Jabar Banten Syariah sebanyak Rp 1.980.000.000,- (Satu Milyar Sembilan Ratus Delapan Puluh Ribu Rupiah) saham yang merupakan 99% (Sembilan Puluh Sembilan Persen) dari yang ditempatkan.

Seiring berkembangnya jaringan kantor PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten resmi berubah menjadi bank bjb dan kemudian melakukan perubahan logo. Bank bjb menjadi bank pertama daerah yang mencatatkan saham perdananya di Bursa Efek Indonesia (BEI) pada tanggal 08 Juli 2010.

I.5 Struktur Organisasi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk.

Dalam suatu perusahaan struktur organisasi sangatlah diperlukan. Dengan adanya struktur organisasi perusahaan, kita dapat melihat tugas dan tanggung jawab daripada pegawai perusahaan yang terlibat tersebut.

PT Bank BJB (Persero), Tbk. Kantor Cabang Depok memiliki pembagian tugas dan tanggung jawab sesuai dengan bagiannya masing-masing, yaitu:

- a. Pimpinan Cabang mempunyai Tugas dan Tanggung Jawab yaitu:
 - 1) Menyusun rencana anggaran dan rencana kerja operasional untuk keseluruhan kantor cabang mengenai pencapaian target bisnis yang telah ditetapkan.
 - 2) Melakukan pemasaran, mengelola calon nasabah/debitur, dan menganalisa sesuai dengan kewenangannya dan target yang telah ditentukan.
 - 3) Melakukan koordinasi dengan para Manager serta Kantor Cabang Pembantu dalam rangka monitoring terhadap *service standard* yang diberikan.

- 4) Melakukan koordinasi dalam memonitor seluruh keluhan nasabah terselesaikan dengan baik, serta penyelesaiannya dilakukan tepat waktu dan memenuhi kebutuhan nasabah dengan tepat memperhatikan ketentuan yang berlaku di bank.
 - 5) Membuat rencana dan melakukan koordinasi mengenai perbaikan *service* yang harus dilakukan, sehingga *service* yang diberikan kepada nasabah meningkat dari waktu ke waktu sesuai dengan target.
- b. Manager Komersial mempunyai Tugas dan Tanggung Jawab yaitu:
- 1) Mengkoordinasi, mengarahkan, dan mengawasi aktivitas Officer Bisnis UMKM, AO UMKM, PPK, AO Komersial, Marketing Dana Komersial, AO BPRLKM, Credit Risk Komersial.
 - 2) Mengendalikan pengeluaran sesuai dengan anggaran yang dialokasikan.
 - 3) Memastikan tim mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk semua fungsi komersial.
 - 4) Membuat atau merencanakan pengembangan operasi dalam jangka pendek maupun jangka panjang.
 - 5) Meningkatkan sistem komersial, proses, dan kebijakan dalam mendukung visi dan misi perusahaan.
- c. Officer Bisnis UMKM mempunyai Tugas dan Tanggung Jawab yaitu:
- 1) Melakukan koordinasi dengan AO UMKM dan PPK terkait dengan pencapaian target.
 - 2) Memenuhi rencana bisnis dan target penjualan produk mikro.
 - 3) Membuat dan mengelola porofolio/loan secara berkualitas.
 - 4) Ikut memutuskan apakah calon nasabah memiliki kelayakan untuk pembiayaan.
 - 5) Mengevaluasi semua risiko proposal pinjaman.
- d. AO UMKM mempunyai Tugas dan Tanggung Jawab yaitu:
- 1) Melakukan koordinasi dengan Officer Bisnis UMKM terkait dengan pencapaian target.
 - 2) Melakukan promosi produk kepada nasabah/calon nasabah.

- 3) Menjalin hubungan yang baik dengan nasabah/calon nasabah.
 - 4) Mengumpulkan informasi dan data untuk menyusun daftar potensial nasabah sebagai target pemasaran kredit.
 - 5) Melakukan koordinasi dengan pihak internal dan eksternal dalam menangani keluhan nasabah hingga terselesaikan dengan baik, serta penyelesaiannya yang dilakukan secara tepat dan sesuai dengan kebutuhan nasabah.
- e. PPK mempunyai Tugas dan Tanggung Jawab yaitu:
- 1) Mengelola debitur baik dari pengadministrasian, penagihan sampai penyelesaian.
 - 2) Melakukan tinjauan terhadap pelaksanaan prosedur penagihan dan memastikan pengembalian pinjaman atas kredit.
 - 3) Menganalisa profil debitur dan mengusulkan usulan atas penanganan debitur.
 - 4) Mengetahui dan memahami permasalahan hukum.
- f. AO Komersial mempunyai Tugas dan Tanggung Jawab yaitu:
- 1) Melakukan koordinasi dengan Manager Komersial terkait dengan pencapaian target.
 - 2) Melakukan koordinasi dengan pihak internal dan eksternal 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/calon nasabah.
 - 4) Menjalin hubungan yang baik dengan nasabah/calon nasabah.
 - 5) Mengumpulkan data informasi nasabah potensial sebagai target pemasaran kredit.
- g. Marketing Dana Komersial mempunyai Tugas dan Tanggung Jawab yaitu:
- 1) Mencari dan menawarkan kepada nasabah yang memiliki dana lebih untuk menyimpan dananya berupa tabungan, simpanan giro, dan deposito.

- 2) Mempromosikan dan memperkenalkan produk kepada nasabah/calon nasabah.
 - 3) Mencapai target untuk menghimpun dana dari nasabah yang telah diberikan oleh perusahaan.
- h. AO BPRLKM mempunyai Tugas dan Tanggung Jawab yaitu:
- 1) Melakukan koordinasi dengan Manager Komersial terkait dengan pencapaian target.
 - 2) Melakukan koordinasi dengan pihak internal dan eksternal 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/calon nasabah.
 - 4) Menjalin hubungan yang baik dengan nasabah/calon nasabah.
 - 5) Mengumpulkan data informasi nasabah potensial sebagai target pemasaran kredit.
- i. Credit Risk Komersial mempunyai Tugas dan Tanggung Jawab yaitu:
- 1) Menyusun kebijakan penerapan manajemen risiko dan perubahannya.
 - 2) Memperbaiki atau menyempurnakan penerapan manajemen risiko yang dilakukan secara berkala sebagai akibat dari suatu perubahan kondisi internal dan eksternal bank yang mempengaruhi kecukupan permodalan dan profil risiko bank dan hasil evaluasi terhadap efektifitas penerapan tersebut.
 - 3) Melakukan penilaian dan penetapan atas hal-hal yang terkait dengan keputusan-keputusan bisnis yang menyimpang dari prosedur normal yang dapat mengakibatkan eksposur risiko yang melampaui batasan risiko yang ditetapkan.
- j. Manager Konsumer dan KPR mempunyai Tugas dan Tanggung Jawab yaitu:
- 1) Mengkoordinasi, mengarahkan, dan mengawasi aktivitas kegiatan AO Konsumer, Marketing Dana Konsumer, AO KPR dan KKB.

- 2) Mengendalikan pengeluaran sesuai dengan anggaran yang dialokasikan.
 - 3) Memastikan tim mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk semua fungsi konsumen dan KPR.
 - 4) Membuat atau merencanakan pengembangan operasi dalam jangka pendek maupun jangka panjang.
 - 5) Meningkatkan sistem konsumen dan KPR, proses, dan kebijakan dalam mendukung visi dan misi perusahaan.
- k. AO Konsumer mempunyai Tugas dan Tanggung Jawab yaitu:
- 1) Melakukan koordinasi dengan Manager Konsumer dan KPR terkait dengan pencapaian target.
 - 2) Melakukan koordinasi dengan pihak internal dan eksternal 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/calon nasabah.
 - 4) Menjalin hubungan yang baik dengan nasabah/calon nasabah.
 - 5) Mengumpulkan data informasi nasabah potensial sebagai target pemasaran kredit.
- l. Marketing Dana Konsumer mempunyai Tugas dan Tanggung Jawab yaitu:
- 1) Mencari dan menawarkan kepada nasabah yang memiliki dana lebih untuk menyimpan dananya berupa tabungan, simpanan giro, dan deposito.
 - 2) Mempromosikan dan memperkenalkan produk kepada nasabah/calon nasabah.
 - 3) Mencapai target untuk menghimpun dana dari nasabah yang telah diberikan.
- m. AO KPR dan KKB mempunyai Tugas dan Tanggung Jawab yaitu:
- 1) Melakukan koordinasi dengan Manager Konsumer dan KPR terkait dengan pencapaian target.

- 2) Melakukan koordinasi dengan pihak internal dan eksternal 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/calon nasabah.
 - 4) Menjalin hubungan yang baik dengan nasabah/calon nasabah.
 - 5) Mengumpulkan data informasi nasabah potensial sebagai target pemasaran kredit.
- n. Manager Operasional mempunyai Tugas dan Tanggung Jawab yaitu:
- 1) Mengkoordinasi, mengarahkan, dan mengawasi dalam kegiatan operasional bank.
 - 2) Mengendalikan pengeluaran sesuai dengan anggaran yang dialokasikan.
 - 3) Memastikan tim mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk semua fungsi operasional.
 - 4) Merencanakan pengembangan operasional baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang.
 - 5) Meningkatkan sistem operasional dalam mendukung visi dan misi perusahaan.
- o. SPV Kredit mempunyai tugas dan Tanggung Jawab yaitu:
- 1) Mengkoordinasikan, mengarahkan, dan mengawasi aktivitas Admin Kredit dan Bisnis Legal.
 - 2) Memberikan evaluasi terhadap aktivitas Admin Kredit dan Bisnis Legal.
 - 3) Memastikan setiap pegawai yang bekerja terlibat pada pekerjaan.
 - 4) Memecahkan masalah yang dialami oleh Admin Kredit dan Bisnis Legal.
- p. Admin Kredit mempunyai Tugas dan Tanggung Jawab yaitu:
- 1) Bertanggungjawab terhadap kelengkapan dan kelayakan dokumen kredit.
 - 2) Memastikan proses penerimaan dokumen kredit/jaminan dijalankan dengan benar.

- 3) Memastikan sudah dilakukannya verifikasi status debitur telah dilakukan BI Checking.
 - 4) Memastikan, monitoring dokumen, serta penyimpanan dokumen kredit dan jaminan.
 - 5) Memastikan debitur telah melakukan order asuransi jiwa kredit.
- q. Bisnis Legal mempunyai Tugas dan Tanggung Jawab yaitu:
- 1) Mempersiapkan proses pengikatan baik dibawah tangan ataupun notaris.
 - 2) Mengamankan dan melindungi kepentingan bank dari kerugian yang mungkin timbul karena adanya kelemahan proses hukum dalam aktivitas operasional bank.
 - 3) Menganalisis keabsahan legal dokumen.
- r. SPV Operasional mempunyai Tugas dan Tanggung Jawab yaitu:
- 1) Mengkoordinasikan, mengarahkan dan mengawasi aktivitas Admin Dana dan Jasa, *Teller*, dan *Customer Service*.
 - 2) Memberikan evaluasi terhadap aktivitas Admin Dana dan Jasa, *Teller*, dan *Customer Service*.
 - 3) Memastikan setiap pegawai yang bekerja terlibat pada pekerjaan.
 - 4) Memecahkan masalah yang dialami oleh Admin Dana dan Jasa, *Teller*, dan *Customer Service*.
- s. Admin Dana dan Jasa mempunyai Tugas dan Tanggung Jawab yaitu:
- 1) Melakukan layanan operasional dan administrasi dana dan jasa sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - 2) Memberikan pelayanan *Customer Service* dan *Teller* sesuai dengan *Service Level Agreement* (SLA) yang ditetapkan untuk mendukung pelayanan kepada nasabah.
 - 3) Melakukan settlement/input data dan administrasi dana dan jasa (BI-RTGS, Kliring, Transfer, MPN, SP2D, DPLK, dan Jasa lainnya).
- t. *Customer Service* mempunyai Tugas dan Tanggung Jawab yaitu:
- 1) Menerima keluhan nasabah dan meneruskan ke unit kerja terkait serta menginformasikan penyelesaian keluhan ke nasabah.

- 2) Memberikan penjelasan/informasi mengenai produk dan jasa yang dimiliki bank kepada nasabah/calon nasabah.
 - 3) Melayani administrasi pembukaan dan penutupan rekening.
 - 4) Melayani permohonan dan pencabutan status blokir, stop bayar, dan buku hilang.
- u. *Teller* mempunyai Tugas dan Tanggung Jawab yaitu:
- 1) Melaksanakan transaksi tunai dan non tunai termasuk warkat-warkat sesuai dengan batas wewenangnya.
 - 2) Meyakini keaslian dan kebenaran pada uang tunai dan warkat-warkat.
 - 3) Melaksanakan penukaran uang lusuh.
 - 4) Melakukan verifikasi antara *voucheri* dengan validasi dan laporan transaksi *Teller*.
 - 5) Meyakini keaslian dan keabsahan *speciment* tanda tangan nasabah pada warkat bank dan form transaksi.
- v. Sekretariat Umum mempunyai Tugas dan Tanggung Jawab yaitu:
- 1) Mencatat dan menerima surat masuk ke perusahaan sebelum didisposisikan kepada Pimpinan Cabang.
 - 2) Mengarsip dokumen-dokumen penting seperti proposal, surat masuk, surat keluar, dan dokumen lainnya.
 - 3) Menyusun jadwal pertemuan atau rapat untuk membahas program kerja.
- w. Staff Umum mempunyai Tugas dan Tanggung Jawab yaitu:
- 1) Melaksanakan kegiatan pelayanan kantor, penyediaan fasilitas, dan layanan administrasi perkantoran sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk mendukung kelancaran operasional bank.
 - 2) Mengelola dana untuk operasional bank.
 - 3) Melaksanakan aktivitas renovasi ruangan kerja, untuk memastikan ruangan kerja siap operasional.
- x. Staff IT mempunyai Tugas dan Tanggung Jawab yaitu:
- 1) Memastikan komputer yang digunakan oleh pegawai dapat berfungsi dengan baik dan telah didukung mesin printer dan scanner.

- 2) Memperbaiki jaringan komputer bila sewaktu-waktu ada masalah.
 - 3) Memastikan komputer yang digunakan telah didukung aplikasi yang dapat digunakan pegawai.
- y. Manager KIC mempunyai Tugas dan Tanggung Jawab yaitu:
- 1) Melakukan pengawasan atas kegiatan yang dikerjakan pegawai.
 - 2) Membantu Pimpinan Cabang dalam melaksanakan pengendalian internal dan pengawasan atas proses kegiatan harian.
 - 3) Membantu Pimpinan Cabang dalam merencanakan dan monitoring rencana kerja dan anggaran.
 - 4) Membantu Pimpinan Cabang dalam mengendalikan kepatuhan terhadap sistem dan prosedur peraturan Bank Indonesia serta perundang-undangan lainnya.
 - 5) Membuat laporan hasil audit dan menyampaikan laporan tersebut kepada Pimpinan Cabang.
- z. Staff KIC mempunyai Tugas dan Tanggung Jawab yaitu:
- 1) Berkerjasama dengan Manager KIC terkait dengan pengawasan internal.
 - 2) Mengevaluasi pelaksanaan pengendalian internal.
 - 3) Memberikan saran perbaikan kepada Manager KIC tentang kegiatan yang diperiksa pada semua tingkat manajemen.
 - 4) Mempertanggungjawabkan atas pelaksanaan tugas pokok, fungsi, dan kegiatannya.

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

PT Bank BJB (Persero), Tbk. Kantor Cabang Depok merupakan lembaga keuangan yang bergerak dalam menghimpun dana dari masyarakat, menyalurkan dana, dan memberikan layanan jasa perbankan lainnya. Produk-produk yang dimiliki oleh PT Bank BJB (Persero), Tbk. Kantor Cabang Depok dapat berupa *Consumer Banking, Micro & Small Business, Commercial Banking, Treasury, International Banking, Layanan, BJB Credit Card, EDC Mobile*.

Berikut merupakan produk-produk dan unit usaha yang terdapat pada PT Bank BJB (Persero), Tbk. Kantor Cabang Depok dalam melakukan kegiatan usahanya:

a. *Consumer Banking*

1) Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK)

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

2) Bancassurance

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

3) BJB Deposito

Simpanan berjangka dalam mata uang rupiah dengan suku bunga menarik yang pencairannya sesuai jangka waktu tertentu.

4) BJB Deposito Suka-Suka

Simpanan berjangka dengan suku bunga bjb Deposito yang kompetitif dengan memberikan kemudahan pencairan bebas jangka waktu.

5) BJB Giro Perorangan

Rekening transaksi menggunakan sarana Cek dan Bilyet Giro, yang dapat memudahkan transaksi bisnis Anda.

6) BJB Kredit Guna Bhakti

Merupakan pembiayaan yang diberikan oleh bank bjb untuk debitur berpenghasilan tetap yang gajinya telah atau belum disalurkan melalui bank bjb dan/atau tempat debitur bekerja telah memiliki perjanjian kerjasama dengan bank bjb dimana sumber pengembaliannya berasal dari gaji debitur yang digunakan untuk keperluan multiguna.

7) BJB KPR

Fasilitas kredit konsumtif yang diberikan bank bjb kepada calon debitur perorangan untuk membeli atau memiliki properti, baik

pembelian baru dari pengembangan perusahaan maupun pembelian bekas dari non pengembangan perumahan.

8) Reksa Dana

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

9) Simpeda

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

10) 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.

11) BJB Tandamata

Tabungan yang diperuntukkan bagi nasabah perorangan/non perorangan dalam kebutuhan transaksi sehari-hari dengan biaya terjangkau.

12) BJB Tandamata Berjangka

Produk tabungan perorangan dalam mata uang rupiah dengan jumlah setoran bulanan dan jangka waktu tertentu yang dapat ditentukan secara fleksibel oleh nasabah.

13) 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.

14) BJB Tandamata Gold

Tabungan istimewa yang memiliki kemudahan dalam bertransaksi dengan tingkat suku bunga menarik dan disertai perlindungan asuransi secara cuma-cuma sesuai dengan ketentuan bank.

15) BJB Tandamata Purnabakti

Tabungan yang diperuntukan bagi nasabah pensiunan dalam mata uang IDR yang dipergunakan sebagai media penerimaan untuk pembayaran pensiunan PT Taspen (Persero).

16) BJB Deposito Valas

Simpanan berjangka dalam mata uang valas yang aman, dengan suku bunga menarik, dan dapat dijadikan investasi yang cepat berkembang.

17) BJB Giro Valas

Rekening transaksi menggunakan sarana Cek dan Bilyet Giro dengan beberapa pilihan mata uang asing (USD, SGD, CNY, EUR, JPY, AUD).

18) BJB Tandamata Dollar

Simpanan dalam mata uang valas yang tersedia dalam pilihan mata uang USD dan SGD.

19) BJB Tandamata MyFirst

Tabungan perorangan dalam mata uang rupiah sebagai tabungan edukasi bagi anak untuk memulai belajar dan membudayakan menabung.

20) BJB Tandamata SiMuda

Merupakan tabungan yang di inisiasi OJK diperuntukan khusus bagi mahasiswa dan pemuda bagi kelompok usia 18 – 30 tahun yang dilengkapi dengan fitur asuransi.

21) BJB SiMuda Investasiku

Wujudkan keinginanmu di masa depan melalui BJB SiMuda Investasiku. Untuk kamu generasi milenial yang ingin mewujudkan keinginan masa depanmu, terdapat beberapa produk Reksa Dana Pasar Uang yang dapat kamu pilih. Reksa Dana Pasar Uang adalah Reksa Dana yang hanya melakukan investasi pada instrumen pasar uang dalam negeri dan/atau efek bersifat utang yang diterbitkan dengan jangka waktu kurang dari 1 (satu) tahun dan/atau sisa jatuh temponya kurang dari 1 (satu) tahun.

22) BJB Kredit Pra Purna Bhakti (KPPB)

Adalah pembiayaan yang diberikan oleh bank bjb untuk debitur berpenghasilan tetap yang gajinya telah disalurkan melalui bank bjb dimana sumber pengembaliannya berasal dari gaji debitur dengan jangka waktu pembiayaan dapat melewati masa pensiun debitur (maksimal tiga tahun sebelum pensiun)

23) BJB Kredit Purna Bhakti (KPB)

Adalah pembiayaan yang diberikan oleh bank bjb untuk debitur dengan status pensiunan sendiri atau pensiunan janda/duda yang gaji pensiunnya telah disalurkan melalui bank bjb dengan sumber penghasilannya berasal dari gaji debitur.

24) BJB Back to Back Loan

Pembiayaan yang diberikan oleh bank BJB yang jaminanya berupa Agunan Kas/*Cash Colleteral*, baik berbentuk tabungan, giro, atau deposito.

25) BJB Kredit Usaha Bhakti (KUB)

Fasilitas Kredit yang ditunjukkan untuk keperluan produktif yang diberikan oleh bank BJB untuk nasabah yang memiliki usaha maupun penghasilan lainnya, serta gaji debitur sebagai pegawai harus telah disalurkan melalui bank BJB.

26) BJB Bisa

Merupakan perluasan layanan bank BJB, dimana bank BJB menjalin kerjasama antara nasabah bank BJB sebagai Agen yang dapat melayani transaksi perbankan secara *real time online* menggunakan fitur BJB EDC dengan konsep *sharing fee*.

27) Tabungan SimPel

Tabungan yang diterbitkan secara nasional untuk siswa, dengan persyaratan yang mudah dan sederhana serta fitur yang menarik.

b. *Micro & Small Business*

1) 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.

2) BJB Kredit Kepada Koperasi

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

3) BJB Kredit Mikro Utama

Para pelaku usaha perorangan, kelompok usaha, dan badan usaha (PT atau CV) dalam sektor ekonomi produktif yang termasuk kategori usaha mikro seperti pengusaha kecil, pedagang, wirausaha, wiraswasta produktif yang saat ini aktif menjalankan usahanya selama 2 tahun.

4) Kredit Usaha Rakyat (KUR)

Pelaku usaha perorangan atau badan usaha pada skala mikro kecil dan menengah. Meliputi seluruh sektor ekonomi yang produktif dengan jenis usaha produksi, perdagangan maupun jasa, dengan usaha telah berjalan minimal 6 bulan.

5) BJB SSRG

Skema Subsidi Resi Gudang (SSRG) adalah kredit yang mendapatkan subsidi bunga dari pemerintah dengan jaminan resi gudang yang diberikan oleh bank kepada petani, kelompok tani, gabungan kelompok tani dan koperasi. Resi Gudang adalah dokumen bukti kepemilikan atas barang yang disimpan di gudang yang diterbitkan oleh pengelola gudang.

6) Kredit Cinta Rakyat

Adalah segmen pasar kredit perorangan atau badan usaha termasuk koperasi yang masih memiliki potensi untuk dibiayai dengan kredit, yaitu untuk para pelaku usaha dalam sektor produktif meliputi pertanian, tanaman pangan, perkebunan, peternakan, perikanan dan kelautan, kehutanan, perindustrian, perdagangan, pertambangan rakyat, dan sektor lainnya dengan usaha telah berjalan minimal 1 tahun untuk perorangan dan 2 tahun untuk badan usaha.

7) Kredit Usaha Kecil Menengah (KUKM)

Adalah para pelaku usaha perorangan dalam sektor ekonomi produktif yang masuk kategori Usaha Kecil dan Menengah seperti pengusaha kecil, pedagang, wirausaha, wiraswasta produktif (khusus perorangan) yang saat ini aktif menjalankan usahanya minimal 3 tahun.

c. *Commercial Banking*

1) BJB Deposito Korporasi

Simpanan berjangka dalam mata uang rupiah bagi perusahaan dengan suku bunga menarik yang pencairannya sesuai jangka waktu tertentu.

2) BJB Deposito Korporasi Valas

Simpanan berjangka dalam mata uang valas yang aman, dengan suku bunga menarik, dan beragam keuntungan lainnya dengan pilihan mata uang USD, SGD, EUR, JPY.

3) 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.

4) 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.

5) Pinjaman Daerah

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

6) BJB Garansi Bank

Jaminan tertulis yang diterbitkan oleh pihak bank untuk membayar kepada penerima jaminan apabila terjamin cidera janji.

7) BJB Kredit Investasi Umum

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

8) BJB Kredit Modal Kerja

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

9) BJB Lending Working Capital

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

10) BJB Kredit Jangka Pendek

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

11) BJB Kredit Cash Collateral

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

12) 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.

13) Dukungan Keuangan Bank

Surat Dukungan Keuangan Bank diberikan kepada nasabah yang akan mengikuti proses pelelangan suatu proyek dari penyelenggara proyek instansi pemerintah ataupun swasta.

d. Treasury

1) BJB Money Changer

Merupakan layanan Bank bjb dalam melayani pembelian dan penjualan mata uang valas yang tersedia di bank BJB.

e. *International Banking*

1) BJB Remittance

Jasa layanan kiriman uang dalam mata uang valasi antar bank pada suatu negara maupun dengan bank di negara lain atas permintaan dan untuk kepentingan nasabah.

f. *Layanan*

1) BJB Cash Management Service

Merupakan solusi perbankan yang terintegrasi dan dirancang untuk membantu nasabah dalam mengatur *cash flow* yang efektif dan efisien guna meningkatkan keuntungan perusahaan.

2) BJB Precious

Merupakan layanan terbaik yang diberikan kepada nasabah yang membutuhkan pelayanan prima baik dari segi keramahan, kenyamanan, kemudahan, keamanan, dan terpercaya dengan saldo rata-rata Rp 500.000.000,- (Lima Ratus Juta Rupiah).

3) Kiriman Uang

Merupakan salah satu layanan jasa bank dimana bank pengirim menerima amanat dari seorang nasabah atau masyarakat untuk melaksanakan pengiriman sejumlah uang bagi keuntungan yang dituju di tempat lain.

4) Layanan Western Union bank BJB

Sarana pengiriman dan penerimaan uang dari Indonesia ke luar negeri, luar negeri ke Indonesia maupun antar kota di Indonesia secara cepat (*Real Time Online*).

5) *Safe Deposit Box*

Jasa penyewaan kotak penyimpanan harta atau surat-surat berharga yang dirancang secara khusus dari bahan baja dan ditempatkan dalam ruang khasanah yang kokoh, tahan bongkar, dan tahan api untuk memberikan rasa aman bagi penggunanya.

6) *Hospital Guarantee*

Adalah 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.

7) *Modul Penerimaan Negara (MPN)*

Merupakan layanan bank BJB dalam setoran penerimaan negara dan wajib pajak setiap hari kerja tanpa melihat nilai nominal pembayaran.

8) *BJB Digi*

Adalah layanan e-channel dari bank BJB untuk memberikan kemudahan transaksi kepada nasabah bank BJB dalam bertransaksi secara *mobile* (e-banking) secara *real time* dengan mudah, aman, nyaman, kapan saja, dan dimana saja. Selain itu, layanan BJB Digi memiliki menu dan fitur yang lebih menarik dan interaktif, sehingga memudahkan nasabah dalam bertransaksi.

9) *IBC Corporate*

Merupakan aplikasi internet banking untuk nasabah institusi/korporasi dimana nasabah dapat secara mandiri melakukan transaksi keuangan kapan saja dengan cepat, mudah, dan tentunya aman.

10) *Real Time Gross Settlement (RTGS)*

Layanan kiriman uang antar bank skala nasional dimana dana secara efektif dapat diterima di bank tujuan dalam hitungan menit, selama transaksi dilakukan sebelum batas waktu.

11) *Automatic Teller Machine (ATM)*

Memudahkan nasabah melakukan transaksi tanpa melalui *Teller* di tempat-tempat yang strategis untuk menghindari antrean panjang.

12) *BJB e-samsat*

Merupakan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan STNK yang pembayaran melalui ATM bank BJB.

13) BJB t-samsat

Layanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (pajak PKB) dengan cara mencicil melalui tabungan dengan mekanisme debet otomatis pada saat jatuh tempo pembayaran pajak.

g. BJB *Credit Card*

Merupakan kartu kredit *co-branding* hasil dari kolaborasi dua bank besar, yaitu bank BJB dan BNI. Pemegang kartu akan mendapatkan *double benefit*, karena selain dapat menikmati fitur dan manfaat serta promo yang diciptakan eksklusif dari bank BJB, nasabah juga dapat menikmati fitur dan manfaat serta promo dari kartu kredit BNI regular.

h. BJB *EDC Mobile*

Merupakan salah satu produk *electronic channel* yang dimiliki bank BJB bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi nasabah melakukan transaksi-transaksi perbankan, pembayaran, dan pembelian secara *online* baik tunai maupun non tunai.

I.7 Manfaat

a. Bagi PT Bank BJB (Persero), Tbk. Kantor Cabang Depok

Tugas akhir ini dapat dijadikan sebagai salah satu sumber informasi dan bahan masukan serta pertimbangan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah maupun calon nasabah.

b. Bagi Nasabah Maupun Calon Nasabah

Tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengetahuan kepada nasabah maupun calon nasabah mengenai pelaksanaan layanan Tabungan Tandamata Gold pada PT Bank BJB (Persero), Tbk. Kantor Cabang Depok.