BAB I
PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Saat ini Indonesia masih termasuk ke dalam negara berkembang dengan pertumbuhan ekonomi yang semakin membaik. Salah satu indikator dalam mengukur pertumbuhan ekonomi suatu negara terlihat dari kesejahteraan penduduknya. Peningkatan kesejahteraan penduduk di dalam suatu negara tidak terlepas dari peran lembaga keuangan. Di Indonesia sendiri ada dua jenis lembaga keuangan yaitu lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan bukan bank. Lembaga keuangan, khususnya perbankan memiliki peran penting dalam menggerakkan roda perekonomian negara.

Perkembangan perbankan di Indonesia berkembang pesat, saat ini masyarakat sudah menerima kehadiran perbankan dalam kehidupan sehari-hari. Masyarakat dimudahkan untuk melakukan transaksi dengan menggunakan produk dan fasilitas layanan perbankan. Dengan menggunakan telepon gengam, masyarakat sudah bisa melakukan pembayaran melalui mobile banking atau internet banking.

Seiiring dengan perkembangan perbankan yang sangat pesat semua bank harus berusaha bersaing. Persaingan antar bank ini bertujuan untuk mendapatkan nasabah yang sebanyak-banyaknya. Karena tingkat persaingan bank yang tinggi, setiap bank berlomba-lomba untuk mencari tahu produk apa yang dibutuhkan masyarakat. Umumnya salah satu cara yang dilakukan bank untuk mendapatkan nasabah dengan menawarkan produknya kepada masyarakat.

Selain mendapatkan nasabah baru, bank perlu untuk mempertahankan nasabah lama. Bank harus memperhatikan kepuasan nasabah selama berhubungan dengan bank, karena apabila nasabah merasa puas terhadap pelayanan suatu bank maka nasabah tersebut akan loyal. Nasabah yang loyal akan terus-menerus menggunakan produk dari bank tersebut dan mungkin akan menggunakan produk lainnya.

UPN "VETERAN" JAKARTA

Oleh karena itu, bank harus terus meningkatkan pelayanannya kepada nasabah. Peran *customer service* sangatlah besar dalam upaya peningkatan pelayanan. Seorang *customer service* haruslah memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah. Dengan memberikan pelayanan prima nasabah akan merasa diperhatikan dan didengarkan. Pelayanan prima yang diberikan seorang *customer service* akan membuat nasabah merasa puas dan percaya kepada bank. Kepuasan dan kepercayaan terhadap suatu bank, merupakan salah satu keuntungan bagi bank dalam hal mempromosikan bank tersebut. Nasabah yang merasa puas dengan layanan yang diberikan, akan merekomendasikan bank tersebut kepada teman, keluarga dan orang disekitarnya.

Sebagai seorang *customer service* harus dituntut untuk mampu mencari jalan keluar dari setiap permasalahan atau keluhan nasabah. *Customer service* harus mendengarkan dengan baik keluhan nasabah dan mampu menempatkan diri sebagai nasabah tersebut untuk memberikan solusi terbaik. Sebagai bekal dalam bekerja setiap bank memiliki standar operasional prosedur (SOP) untuk memberikan layanan yang berkualitas. Seorang *customer service* yang merupakan frontliner sangat perlu dibekali pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan. Sehingga setiap bank mempunyai Standar Operasional Prosedur (SOP) *customer service* yang berbeda.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, penulis tertarik untuk mengambil judul **“ Prosedur Pelayanan Prima *Customer Service* Pada PT. Bank BJB (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cirendeu.”**

I.2 Ruang Lingkup Praktik

Praktik kerja lapangan yang dilakukan penulis pada PT. Bank BJB (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cirendeu khususnya pada bagian *Customer Sevice*. Adapun teknis pelaksanaan praktik kerja yang telah diarahkan oleh bagian *customer service* dalam proses pelayanan kepada nasabah adalah sebagai berikut:

a. Membantu menyiapkan berkas untuk pembukaan rekening nasabah perorangan dan non perorangan/badan usaha.

b. Memeriksa dan memverifikasi kelengkapan data nasabah pada isian formulir pembukaan rekening/pengkinian data nasabah/keluhan nasabah/permohonan kartu ATM.
c. Mencatat setiap transaksi pada jurnal harian *customer service*.

I.3 Tujuan

Tujuan yang dilakukan penulis dalam pelaksanaan praktik kerja lapangan pada adalah sebagai berikut:

a. Tujuan Umum

Tujuan Umum dilaksanakan praktik kerja lapangan adalah untuk mengetahui mekanisme kerja Bank bjb kantor cabang pembantu Cireundeu. Adapun mekanisme kerja dari bank tersebut adalah sebagai berikut:

1) Bank bjb Kantor Cabang Pembantu Cireundeu dipimpin dan dikelola oleh seorang kepala cabang, yang bertugas:
   a) Memimpin Kantor Cabang Pembantu Cireundeu dan sebagai penanggung jawab atas absahan penyusunan laporan secara berkala dan laporan lainnya
   b) Melakukan otorisasi sesuai kewenangan yang diberikan.
   c) Melakukan pengawasan melekat.
   d) Melakukan *control* terhadap seluruh pelaksanaan kegiatan bank.
   e) Melakukan supervisi di dalam menjalankan fungsi manajemen.
   f) Melakukan *service quality* terhadap nasabah-nasabah prima.
2) *Customer Service* pada Bank bjb Kantor Cabang Pembantu Cireundeu mempunyai tugas dan tanggung jawab seperti:
   a) Memberikan penjelasan kepada nasabah maupun calon nasabah tentang produk bank, serta memberikan penjelasan layanan jasa bank bjb.
   b) Melayani calon nasabah dan nasabah yang akan membuka atau membutuhkan produk bank bjb.
   c) Melayani dan menyelesaikan komplain maupun konsultasi nasabah.

3) *Teller* pada Bank bjb Kantor Cabang Pembantu Cireundeu tugas dan tanggung jawab seperti:
   a) Menerima kas awal hari.
   b) Melakukan permintaan uang ke kas besar.
   c) Melakukan permintaan uang antar *teller*.
   d) Melakukan penyetoran uang ke kas besar.
   e) Melakukan pencetakan laporan akhir harian.
4) *Loan Service* pada bank bjb kantor cabang pembantu Cireundeu mempunyai tugas dan tanggung jawab seperti:
   a) Menerima permohonan kredit.
   b) Menganalisa permohonan kredit.
   c) Menyiapkan dan melakukan realisasi kredit.
   d) Mengawasi portofolio kredit.
   e) Menyiapkan dokumen-dokumen termasuk dokumen agunan kredit.

b. Tujuan Khusus

Praktik Kerja Lapangan dilakukan penulis pada khususnya pada bagian *customer service*. Adapun teknis pelaksanaan kerja praktik 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 :

1) Membantu menyiapkan berkas formulir pembukaan rekening.
2) Menyiapkan formulir keluhan nasabah.
3) Membantu nasabah untuk mengisi formulir dengan lengkap.
4) Melakukan pemeriksaan kelengkapan data nasabah yang membuka rekening.
5) Melakukan pencatatan pada buku jurnal harian *customer service.*
6) Memperhatikan bagaimana *customer service* dalam menangani keluhan nasabah dan memberikan solusi dari permasalahan nasabah..
7) Memperhatikan *customer service* dalam melakukan *cross selling* kepada nasabah.

I.4 Manfaat

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

a. Memberikan pengalaman dan pengetahuan terhadap penerapan teori-teori yang selama ini dipelajari dalam Praktek Kerja Lapangan.
b. Dapat memberikan sumbangan pengetahuan dan pemikiran yang bermanfaat bagi penulis.
c. Menambah wawasan dan pemahaman mengenai prosedur pelayanan prima pada *customer service*
d. Memberikan gambaran untuk penulis akan profesi yang akan digeluti pada saat mendatang diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan infornasi ilmiah yang relevan.

I.5 Sejarah dan Jejak Langkah PT. Bank BJB (Persero), Tbk.

1961: Didirikan dengan nama PT Bank Karja Pembangunan Daerah Djawa Barat yang merupakan hasil nasionalisasi bank "*NV Denis*" pada masa pemerintahan Belanda. Nasionalisasi ini berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 33 Tahun 1960. 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.

1972: Bentuk hukum PT Bank Karya Pembangunan Daerah Djawa Barat menjadi PD Bank Karja Pembangunan Daerah Jawa Barat.

1978: Perubahan nama dari Bank Karja Pembangunan Daerah Jawa Barat menjadi BPD Jabar.

1991: BPD Jabar menerbitkan Obligasi untuk pertama kalinya.

1995: Memiliki *call name* Bank Jabar dengan logo baru.

1999: Perubahan Bentuk Hukum Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT).

2000: Bank Jabar menjadi BPD pertama di Indonesia yang menjalankan *dual banking system*, yaitu memberikan layanan perbankan dengan sistem konvensional dan sistem syariah.

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".

2010: Melakukan pemisahan (*spin off*) unit usaha syariah menjadi bank syariah dengan nama PT. Bank Jabar Banten Syariah; Peningkatan *rating* dari Pefindo menjadi peringkat idAA-; Mencatatkan saham perdananya (IPO) di Bursa Efek Indonesia (BEI); 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".

2017: Launching Kartu Debit Visa bank bjb; bank bjb melayani pembayaran Samsat Online Nasional; Total Aset bank bjb tembus 108,6 T; 7 tahun melantai di Bursa.

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

Struktur Organisasi merupakan alat terpenting dalam mencapai tujuan perusahaan. Struktur organisasi menggabarkan hubungan wewenang antara atasan dengan bawahannya. Dalam organisasi ini berlandaskan pada asas organisasi yang sehat, dimana tiap-tiap manajemen melakukan kontrol/pengawasan secara cermat atas pelaksanaan tugas masing-masing, sehingga dapat meningkatkan efisiensi dari semua bidang.

a. Kepala Cabang(*Branch Manager*) mempunyai tugas utama yaitu:
   1) Melakukan pembinaan, pengendalian, menyelenggarakan dan memimpin koordinasi dalam pelaksanaan tugas-tugas pemimpin cabang
   2) Dalam pengelolahan operasional kepala cabang memantau dan mengendalikan penerapan manajemen resiko
   3) Melakukan perencanaan, pengeololahan, mengembangkan bisnis di cabang. Melaksanakan prinsip kehatian-hatian dan kepatuhan terhadap sistem dan prosedur peraturan Bank Indonesia, peraturan perundang-undangan, serta peraturan *intern* lainnya yang berlaku
   4) Bertanggung jawab terhadap pelaksanaan tugas pokok, fungsi dan operasional
b. Pemimpin Bagian Pelayanan dan Administrasi mempunyai tugas utama yaitu:
   1) Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur bidang pelayanan dan administrasi.
   2) Melakukan perencanaan dan mengembangkan pelayanan yang lebih baik untuk nasabah.
   3) Memberikan informasi tentang produk dan jasa bank.
   4) Menampung dan mengelola keluhan nasabah
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) Dalam menyusun rencanan bisnis bagian seksi pelayanan melakukan koordinasi dengan seksi yang lain
   2) Menerapkan dan mengukur manajemen resiko pada bidang bagiannya
   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 bawahnya 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 sebagainnya.
   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) Mengorganisir, mengkoordinasi, dan mendelegasikan kegiatan pada dana dan jasa.
   3) Mengukur dan melaksanakan penerapan manajemen resiko dalam bidang dana dan jasa.
   4) Menjamin terlaksananya aktifitas seksi dana dan jasa secara efektif, efisien, akurat, dan tepat waktu.
   5) Memberikan pengarahan, pengendalian dan pengawasan dalam mengelola administrasi dana dan jasa serta akuntansi/ESDP, SDM & Assisten umum.
   6) Memonitor kualitas hasil kerja dan kinerja seluruh pegawai.
   7) Melakukan koordinasi dengan kantor pusat dan lembaga terkait.
   8) Mengorganisir, mengkoordinasi, dan mendelegasikan kegiatan pada Akuntansi / SDM dan Umum.

9) Mengukur dan melaksanakan penerapan menejemen resiko dalam bidang Akuntansi/SDM/Umum.
10) Menjamin terlaksananya aktifitas seksi akuntansi /EDP,SDM, dan umum secara efektif, efisien, akurat, dan tepat waktu.

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

Seperti umumnya kegiatan usaha bank pada umumnya, Bank bjb dalam melakukan kegiatan usahanya menghimpun dana dari masyarakat melalui tabungan, memberikan pelayanan kredit, dan memberikan jasa dan layanan perbankan lainnya. Produk – produk yang dimiliki oleh Bank bjb berupa *Consumer Banking, Corporate and Commercial Banking, Micro Banking dan International Banking*. Berikut merupakan produk – produk dan unit usaha yang terdapat pada Bank bjb 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 *auto* transfer 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 debitur 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 pensiun.
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 perushaan 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 Baku Bahan Bakar Nabati.

c) bjb Kredit Mikro Utama, calon nasabah yang dapat menikmati fasilitas kredit ini adalah 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), calon nasabah yang dapat menikmati fasilitas kredit ini adalah 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 tani, gabungan kelompok tani dan koperasi.
f) Kredit Cinta Rakyat, calon nasabah yang dapat menikmati fasilitas kredit ini adalah 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), calon nasabah yang dapat menikmati fasilitas kredit ini adalah segmen pasar kredit perorangan atau badan usaha produktif berupa usaha mikro, kecil dan menengah meliputi sektor pertanian serta sektor kelautan dan perikanan.