

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Peranan bank sebagai lembaga intermediasi dalam bidang keuangan cukup strategis baik untuk saat ini maupun dimasa yang akan datang. Mengkaji peranan bank yang memiliki fungsi sebagai penghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana ke masyarakat. Dalam peranannya, terdapat hubungan antara bank dan nasabah yang didasarkan pada unsur kepercayaan dan hukum. Suatu bank hanya dapat melakukan kegiatan dan mengembangkan banknya apabila masyarakat percaya untuk menempatkan uangnya dalam produk-produk perbankan yang ada pada bank tersebut. Berdasarkan kepercayaan dari masyarakat tersebutlah bank dapat memobilisasi dana dari masyarakat untuk ditempatkan di banknya dan menyalurkan kembali uangnya ke masyarakat dalam bentuk kredit.

Salah satu upaya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak dengan adanya suatu kegiatan yang dilakukan oleh bank berupa pemberian kredit. Pemberian kredit oleh Bank merupakan salah satu cara untuk mengatasi kendala semakin tingginya kebutuhan akan barang dan jasa oleh masyarakat. Selain itu pula sangat berguna bagi para pengusaha dalam rangka peningkatan produksi maupun perluasan jangkauan usaha akibat pengaruh dari kebutuhan masyarakat yang semakin tinggi.

Kredit bukan hal baru bagi perbankan di Indonesia. Oleh karena itu, strategi pemasaran yang tepat harus dirancang dan dilaksanakan, untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen dalam mencapai tujuan perbankan, serta untuk dapat tetap bertahan. Strategi pemasaran ini dimulai dari produk atau jasa yang sedang ditawarkan, jumlah uang yang dikeluarkan oleh konsumen untuk membeli sebuah produk, program komunikasi yang berhubungan dengan pemasaran produk atau jasa, fungsi distribusi dan logistik, manusia yang terlibat dan dari penyajian jasa.

Sebagai bentuk layanan perbankan, kredit menempati posisi yang strategis di dalam operasional perbankan karena kredit merupakan salah satu kontributor utama pendapatan perbankan. Oleh karenanya, kredit sebagai produk perbankan bervariasi dan berkembang sesuai dengan kebijakan dan strategi pemasaran perkreditan masing-masing perbankan.

Kredit Multi Guna adalah Fasilitas pembiayaan yang dapat digunakan untuk berbagai kebutuhan konsumtif. Bank X menawarkan beragam keuntungan khusus untuk CPNS, PNS, Pensiunan dan Karyawan BUMD Provinsi DKI Jakarta dengan suku bunga yang menarik dan kompetitif, serta proses yang cepat. Terdapat dua jenis Kredit Multi Guna yang ditawarkan yaitu Kredit Multi Guna Pegawai Aktif dan Kredit Multi Guna Masa Persiapan Pensiun (MPP) dan Purna Karya.

Pentingnya suatu pemasaran yang mana diharapkan oleh nasabah dari suatu produk kredit serta mengetahui sejauh mana program yang ditetapkan perusahaan sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah, maka perbankan dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan nasabah, bahkan sekaligus meningkatkan loyalitas nasabah.

Oleh karena itu, Penulis tertarik mengangkat judul untuk Tugas Akhir yaitu **“Aktivitas Pemasaran Kredit Multi Guna terhadap PNS Pemprov DKI Jakarta pada Bank X Cabang Pembantu Cinere”**.

1.2 Sejarah Berdirinya Tempat Praktik Kerja Lapangan

Bank X merupakan Bank Umum dan Badan Usaha Milik Daerah yang kepemilikan sahamnya dimiliki oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yaitu sebesar 99,95% dan PD Pasar Jaya sebesar 0,05% . Bank X kini telah tumbuh menjadi Bank Umum beraset Rp 30,74 triliun, dengan jaringan kantor mencapai 221 kantor yang tersebar di Jakarta dan beberapa kota besar di Indonesia, dengan sumber daya manusia 2.549 karyawan serta ragam produk dan layanan perbankan kepada lebih dari satu juta nasabah.

Bank X pertama kali didirikan pada tanggal 30 April 1961 dan berkantor pusat di Jakarta Pusat dengan nama “Bank Pembangunan Daerah

Djakarta Raya” sebagaimana dalam akta Perseroan Terbatas Perusahaan Bank Pembangunan Daerah Djakarta Raya (PT. Bank Pembangunan Daerah Djakarta Raya) No. 30 tanggal 11 April 1961.

Bank X didirikan dengan maksud dan tujuan untuk membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah di segala bidang serta salah satu sumber pendapatan daerah dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat. Bank X memiliki Visi dan Misi, Visi Bank X yaitu “Menjadi Bank Terbaik yang Membanggakan”. Visi tersebut meliputi beberapa poin, yaitu sebagai berikut :

- a. Memiliki kinerja yang baik diantara bank sekelasnya.
 - b. Menjadi bank jangkar yang terbaik.
 - c. Memiliki kinerja dan reputasi yang baik dan menjadi pilihan utama nasabah dan stakeholder lainnya.
 - d. Memberikan deviden dan kontribusi yang tinggi kepada Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.
 - e. Karyawan memiliki jalur karir yang jelas dan kesejahteraan yang baik.
- Sedangkan, Misi Bank X adalah “Bank berkinerja unggul, mitra strategis dunia usaha, masyarakat, dan andalan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang memberikan nilai tambah bagi stakeholder melalui pelayanan terpadu dan professional.

Guna mencapai tingkat penerapan GCG secara maksimal, Bank X berpedoman pada prinsip-prinsip GCG dalam setiap kegiatan operasional perbankan. Prinsip-prinsip GCG yang secara umum dikenal dengan akronim tarif dijabarkan sebagai berikut:

- a. *Transparency* yaitu keterbukaan dalam mengemukakan informasi yang material dan relevan dalam proses pengambilan keputusan.
- b. *Accountability* yaitu fungsi dan pelaksanaan pertanggung jawaban bank sehingga pengelolaan berjalan efektif.
- c. *Responsibility* yaitu kesesuaian pengelolaan bank dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan prinsip-prinsip pengelolaan bank yang sehat.

- d. *Independent* yaitu pengelolaan bank secara profesional tanpa pengaruh atau tekanan dari pihak manapun.
- e. *Fairness* yaitu keadilan dan kesetaraan dalam memenuhi hak-hak *stakeholders* yang timbul berdasarkan perjanjian dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Bank X sangat *concern* dalam meningkatkan efektivitas fungsi manajemen risiko melalui upaya penerapan *Enterprise Risk Management* (ERM). ERM merupakan suatu pengelolaan risiko perusahaan secara menyeluruh dan terintegrasi, yang menyelaraskan visi dan misi dengan strategi pemilihan *risk appetite* dan *risk tolerance* serta tindakan mitigasi yang akan dilakukan, sehingga tujuan perusahaan dapat dicapai.

I.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi Bank X Pusat yang berlokasi di Jalan Ir. H. Juanda III No. 7-9, Jakarta Pusat. Dalam struktur organisasi pada Bank X Pusat adapun beberapa tugas dan tanggung jawab untuk setiap masing masing bagian atau jabatan, yaitu sebagai berikut :

- a. Pemimpin Cabang Pembantu
 - 1) Memantau perkembangan usaha cabang pembantu.
 - 2) Menyelesaikan permasalahan yang dihadapi cabang pembantu.
 - 3) Menyelesaikan fungsi kontrol intern terhadap kegiatan usaha cabang pembantu.
- b. Seksi Pemasaran
 - 1) Mengetahui detail dan jenis bidang usaha calon debitur.
 - 2) Mengetahui karakter calon debitur.
 - 3) Mengetahui tujuan permohonan kredit.
 - 4) Mengetahui dokumen-dokumen apa saja yang diperlukan saat pengajuan kredit.
 - 5) Mengetahui analisa terhadap data-data keuangan calon debitur.
 - 6) Mengetahui tingkat kompetisi usaha calon debitur.
 - 7) Mengetahui kondisi makro terkait usaha debitur.

- 8) Mengetahui keunggulan dan kelemahan produk usaha debitur.
 - 9) Mencatat setiap jenis aplikasi kredit yang masuk dengan teliti dan sistematis.
 - 10) Melaksanakan pemrosesan permohonan kredit meliputi pemenuhan persyaratan administratif, penelitian kelayakan usaha (*Check on the Spot*) dan kelayakan agunan, kemampuan membayar, kondisi persaingan, karakter debitur, tujuan penggunaan, dan lain-lain yang relevan yang di anggap sebagai asas pemberian kredit yang sehat.
 - 11) Mengusulkan aplikasi kredit kepada pimpinan, baik yang di tolak maupun yang di rekomendasikan untuk disetujui.
 - 12) Menerbitkan dan megandakan dengan tertib Surat Persetujuan Kredit untuk kredit yang disetujui, atau Surat Jawaban untuk kredit yang bisa tidak disetujui.
 - 13) Melakukan penelitian jaminan dari aspek legalitas dan melakukan penelitian jaminan (Appraisal) berdasarkan tata cara dan metode yang lazim.
 - 14) Melakukan analisis kredit.
- c. Seksi Administrasi Kredit
- 1) Memantau perkembangan penugasan staf kredit dan melakukan pemberdayaan untuk mencapai hasil yang optimal.
 - 2) Membuat laporan berkala kepada Kepala Kantor Pusat Operasional mengenai pertumbuhan kredit dan menghimpun dana pihak ketiga beserta permasalahan serta usulan-usulan perbaikan.
 - 3) Memastikan bahwa persyaratan administratif permohonan kredit telah lengkap dan dokumen pengikatan kredit lebih diikat sempurna.
 - 4) Menyerahkan berkas-berkas debitur baru termasuk dokumen agunan atau pengikatan kredit untuk di administrasikan lebih lanjut dan disimpan di ruang penyimpanan dokumen (*Vault*).
 - 5) Melayani pembukaan dan penutupan rekening.
 - 6) Mencatat dan mencari solusi bagi pengaduan nasabah.
 - 7) Melakukan penanggulangan atas angsuran yang tidak lancar atau kredit bermasalah.

- 8) Melakukan negosiasi dalam penanggulangan kredit bermasalah dan mengajukan usulan *write off* kepada jajaran yang lebih tinggi.
- 9) Memantau perkembangan rekening debitur tertentu misalnya deposito yang menjelang jatuh tempo.
- 10) Mengikuti perkembangan perbankan sehubungan dengan kegiatan pemasaran dan selalu memperhatikan situasi pasar serta melihat faktor-faktor yang mempengaruhi perkembangannya.
- 11) Melakukan promosi perusahaan.

d. Seksi Back Office

- 1) Melakukan pemeriksaan atas semua jurnal transaksi sebelum dilakukan posting.
- 2) Melaksanakan pengarsipan semua dokumen atau bukti transaksi.
- 3) Menyusun laporan keuangan harian, bulanan, triwulan dan tahunan.
- 4) Menerbitkan laporan keuangan secara berkala dan laporan yang diperlukan oleh Bank Indonesia.
- 5) Mengkaji dan mengusulkan perbaikan tingkat kesehatan perusahaan.
- 6) Menghitung pajak-pajak perusahaan dan memantau pembayaran pajak.
- 7) Menyediakan segala pengeluaran untuk kebutuhan pegawai yang berhubungan dengan pekerjaan seperti : alat tulis kantor, perbaikan mesin fotokopi.

e. *Customer Service*

- 1) Memberikan informasi kepada calon nasabah mengenai produk dan jasa bank.
- 2) Meregristasi data nasabah, menginput data master nasabah pada program atau system.
- 3) Memberikan penjelasan tentang prosedur penyimpanan dalam bentuk tabungan dan deposito serta keuntungan yang akan diperoleh oleh penabung dan deponan.
- 4) Memberikan penjelasan kepada calon debitur mengenai syarat-syarat pengajuan serta suku bunga maupun beban biaya yang akan ditanggung calon debitur berkaitan dengan pencairan kredit.

- 5) Menyiapkan dan memelihara formulir pembukaan rekening tabungan, deposito berjangka dan kredit.
 - 6) Mengarsip data nasabah tabungan maupun deposito.
- f. *Teller*
- 1) Membuka dan menutup *Cash Vault*.
 - 2) Melaksanakan cash count akhir hari atau pada saat pergantian teller.
 - 3) Mengalokasikan jumlah uang tunai pada saat buka kas dan menerima pada saat tutup.
 - 4) Memeriksa catatan *Cash Vault* yang dibuat setiap hari serta mencocokkan antara kas fisik dengan catatan.
 - 5) Menutup asuransi uang tunai.
 - 6) Memberikan persetujuan atas penarikan dana pihak ketiga.
 - 7) Mengambil tindakan yang diperlukan dalam rangka pengamanan terhadap uang yang diduga palsu.
 - 8) Memberikan persetujuan atas penarikan dana pihak ketiga.
 - 9) Mengambil tindakan yang diperlukan dalam rangka pengamanan terhadap uang yang diduga palsu.
 - 10) Memberikan persetujuan atas pembukuan rekening dana pihak ketiga.
 - 11) Mengambil tindakan yang diperlukan dalam rangka pengamanan terhadap uang yang diduga palsu.
 - 12) Menerbitkan laporan kas harian.
 - 13) Menjaga kesiapan sistem pengamanan kas.

I.4 Kegiatan Umum Bank X

Ruang lingkup kegiatan Bank X yaitu menjalankan aktivitas umum perbankan. Kegiatan umum perbankan yaitu menghimpun dana (*funding*) dan menyalurkan dana (*landing*). Berikut adalah jenis jenis simpanan:

- a. Simpanan Giro (*Demand Deposit*) merupakan simpanan dana pihak ketiga yang penarikannya dapat dilakukan dengan menggunakan cek atau bilyet giro. Pemegang rekening giro akan diberikan bunga yang

disebut jasa giro. Besarnya jasa giro tergantung pada bank yang bersangkutan.

- b. Simpanan Tabungan (*Saving Deposit*) merupakan simpanan pada bank yang penarikan menggunakan buku tabungan atau ATM. Pemegang rekening tabungan akan diberikan bunga tabungan. Besarnya bunga tabungan tergantung pada bank yang bersangkutan.
- c. Simpanan Deposit (*Time Deposit*) merupakan simpanan pada bank dalam jangka waktu tertentu (jatuh tempo) dan penarikannya sesuai dengan jangka waktu tersebut.

Kegiatan menyalurkan dana (*landing*) atau menjual dana yang berhasil dihimpun dari masyarakat melalui pemberian pinjaman/kredit. Kegiatan penyaluran dana ini disebut lending. Jenis-jenis kredit yang ditawarkan seperti:

- a. Kredit Investasi yaitu kredit yang diberikan kepada pengusaha yang melakukan investasi atau penanaman modal. Biasanya jangka waktu kreditnya lebih dari satu tahun. Contoh : kredit untuk membangun pabrik, pembelian peralatan/mesin.
- b. Kredit Modal Kerja yaitu kredit yang digunakan untuk modal usaha, Biasanya jangka waktu kreditnya kurang dari satu tahun. Contoh : kredit pembelian bahan baku, kredit gaji karyawan.
- c. Kredit Perdagangan yaitu kredit untuk para pedagang untuk memperlancar atau mengembangkan usahanya. Contoh : kredit pembelian barang dagangan untuk supplier atau agen.
- d. Kredit Produktif yaitu kredit yang diberikan untuk membiayai suatu usaha , bisa berupa investasi, modal kerja, atau perdagangan.
- e. Kredit Konsumtif yaitu kredit untuk keperluan pribadi dan konsumtif. Contoh :kredit perumahan, kredit kendaraan.
- f. Kredit Profesi yaitu kredit yang ditujukan pada kalangan profesi tertentu. Contoh : kredit untuk guru dan PNS.
- g. Sedangkan di Bank X khususnya KCP Cinere terdapat dua jenis kredit yaitu kredit konsumtif dan kredit produktif. Kredit produktif terdiri dari kredit modal kerja (KMK) dan kredit investasi. Kredit konsumtif

terdiri dari kredit multi guna (KMG) dan kredit pemilikan rumah (KPR).

I.5 Ruang Lingkup Praktik

Praktik Kerja Lapangan yang dilakukan penulis pada Bank X Kantor Cabang Pembantu Cinere khususnya pada bagian Pemasaran Kredit. Adapun teknis pelaksanaan kerja praktik yang telah diarahkan oleh bagian Pemasaran Kredit dalam proses pemasaran kredit adalah sebagai berikut :

- a. Membantu menyiapkan berkas permohonan Kredit Multi Guna.
- b. Memeriksa kelengkapan data calon debitur Kredit Multi Guna.
- c. Memperhatikan tahapan proses kredit pada Bank X.
- d. Melakukan pemasaran secara langsung kepada masyarakat

I.6 Tujuan Praktik Kerja Lapangan

- a. Tujuan Umum

Tujuan Umum dilaksanakan praktik kerja lapangan pada Bank X Kantor Cabang Pembantu Cinere adalah untuk mengetahui mekanisme kerja Bank X Kantor Cabang Pembantu Cinere.

- b. Tujuan Khusus

Praktik Kerja Lapangan dilakukan penulis pada X Kantor Cabang Pembantu Cinere khususnya pada bagian Pemasaran Kredit. Penulis terlebih dahulu diberi pengarahan oleh pihak bank pada bagian Pemasaran Kredit. Adapun teknis pelaksanaan kerja praktik pada bagian Pemasaran Kredit adalah mengenai tugas-tugas yang harus penulis laksanakan selama kerja praktik, yaitu :

- 1) Membantu *Personal selling* (Penjualan secara pribadi / langsung) terhadap PNS Pemprov DKI Jakarta. Pemasaran dilakukan dengan berhadapan langsung dengan calon debitur yaitu PNS Pemprov DKI Jakarta

- 2) Membantu *Direct and database marketing* dengan menjalankan secara detail mengenai syarat dan ketentuan produk Kredit Multi Guna yang berlaku pada Bank X melalui telepon.
- 3) Membantu kegiatan pemasaran dengan *mobile networking* yaitu melalui SMS yang dilakukan secara masal kepada masyarakat (nasabah).
- 4) Melakukan pengecapan tanggal validasi, tanggal jatuh tempo dan cap perusahaan pada berkas form debitur
- 5) Menyusun berkas form (bundel) debitur yang pengajuan Kredit Multi Guna baik untuk Tunjangan Kinerja Daerah (TKD) maupun Gaji yang telah diterima dan akan melakukan Akad Kredit
- 6) Membantu pengecekan terhadap bukti pembayaran dalam asuransi jiwa dan pelunasan harus sesuai dengan yang ada pada form
- 7) Memperhatikan perhitungan tanggal pelunasan dari tanggal validasi dengan tanggal jangka waktu.
- 8) Melakukan pengecapan form dengan tanggal yang telah dihitung sebelumnya dan stempel cap Bank X (untuk bagian pimpinan Bank X).
- 9) Membantu pemisahan form berdasarkan form untuk nasabah, form untuk bundel yang disimpan di ruang arsip, dan form lainnya untuk jaminan disimpan di karyawan bagian administrasi kredit.

I.7 Manfaat Praktik Kerja Lapangan

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 Praktik Kerja Lapangan.
- b. Dapat memberikan sumbangan pengetahuan dan pemikiran yang bermanfaat bagi penulis.
- c. Menambah wawasan dan pemahaman mengenai pelaksanaan pemberian Kredit Multi Guna pada Bank X.