

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar belakang

Bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat serta memberikan berbagai jasa jasa perbankan yang lain untuk memudahkan masyarakat ketika ingin bertransaksi. Menurut UU RI Nomor 10 Tahun 1998 Tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, “Bank 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”. Secara lebih luas lagi bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya aktivitas perbankan selalu berkaitan dalam bidang keuangan.

Dalam rangka meningkatkan pertumbuhan ekonomi, pemerintah memiliki berbagai kebijakan moneter dan perbankan yang dimaksudkan guna memaksimalkan penghimpunan dana yang diperoleh dari masyarakat. Saat ini persaingan yang dilakukan oleh perbankan semakin ketat dan menjadi pusat perhatian dari berbagai kalangan, karena terdapatnya upaya untuk meningkatkan kesejahteraan dan munculnya unsur-unsur kepedulian.

Pada era globalisasi seperti saat ini, pertumbuhan perbankan di Indonesia telah berkembang sangat pesat. Hal ini dapat diukur dari segi pertumbuhan jumlah bank umum, sehingga persaingan untuk mendapatkan calon nasabah baru dalam menghimpun dana semakin ketat. Pertumbuhan tersebut selain terjadi karena adanya jenis jasa perbankan yang sudah ada sebelumnya, juga disebabkan oleh munculnya jenis - jenis jasa perbankan yang baru sebagai akibat dari tuntutan dan perkembangan teknologi. Dengan perkembangan teknologi tersebut menyebabkan peningkatan kebutuhan akan produk-produk serta fasilitasnya agar mempermudah nasabah bertransaksi sehingga akan dapat mengoptimalkan efisiensi waktu. Oleh karena itu,

saat ini sebagian besar bank di Indonesia telah menyediakan produk-produk yang memberikan beberapa keuntungan yang bisa didapatkan para nasabah, baik dari kalangan dewasa maupun kalangan remaja. Melihat kondisi tersebut, seluruh institusi perbankan termasuk juga BRI berlomba-lomba dan bersaing memasarkan produk tabungan yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat bukan hanya untuk kalangan dewasa tetapi juga sampai pada kalangan remaja, karena sebagian besar remaja saat ini sudah mulai menggunakan transaksi non tunai dalam setiap kegiatan bertransaksi. Bank Rakyat Indonesia sebagai satu diantara bank pemerintah lainnya yang memiliki produk tabungan dengan segmen generasi milenial yaitu BRITAMA EDISI ANAK MUDA yang dilayani diseluruh Kantor Cabang BRI termasuk di dalamnya Kantor Cabang BRI Panglima Polim.

BRITAMA EDISI ANAK MUDA adalah produk simpanan dalam bentuk tabungan yang merupakan turunan dari BRI BRITAMA dan diperuntukan bagi kaum muda dengan usia mulai dari 17 – 35 tahun. BRITAMA EDISI ANAK MUDA merupakan tabungan khusus kaum muda yang cukup potensial bagi perbankan dengan memberikan persyaratan yang mudah, ringan, dan ekonomis.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik mengambil judul **“Prosedur Pelaksanaan Produk Tabungan BRITAMA EDISI ANAK MUDA Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Panglima Polim”**

I.2 Ruang Lingkup Praktik

Praktik Kerja Lapangan yang dilakukan penulis pada di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Panglima Polim khususnya pada bagian *Customer Service* mencakup kegiatan tentang pelaksanaan tabungan sebagai berikut:

- a. Membantu menyiapkan berkas Formulir Pembukaan Rekening Nasabah Perorangan/Lembaga dan Slip Penyetoran Tabungan yang digunakan untuk Pembukaan Tabungan.
- b. Memperhatikan Proses Pembukaan sampai Penutupan Tabungan BRITAMA MUDA yang dilakukan oleh *Customer Service*.
- c. Membantu meregister nomor buku tabungan dan kartu ATM.

- d. Membantu aktivasi kartu ATM.
- e. Memperhatikan dalam *cross selling* yang dilakukan *Customer Service* kepada nasabahnya

I.3 Tujuan Praktik Kerja Lapangan

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

a. Tujuan Umum

Pelaksanaan praktik kerja lapangan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Panglima Polim, penulis memiliki tujuan umum untuk mengetahui, mempelajari, dan membantu mekanisme pelayanan dari cakupan bagian *Customer Service*.

b. Tujuan Khusus

Praktik kerja lapangan dilakukan penulis pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Panglima Polim khususnya pada bagian *Customer Service* memiliki tujuan khusus yaitu:

- 1) Membantu menyiapkan berkas Formulir Pembukaan Rekening Nasabah Perorangan/Lembaga dan Slip Penyetoran Tabungan yang digunakan untuk Pembukaan Tabungan bertujuan memudahkan nasabah pada saat pengisiannya
- 2) Membantu proses pembukaan Tabungan BRITAMA MUDA yang dilakukan oleh *customer service* agar mengetahui bagaimana prosesnya
- 3) Membantu pencatatan nomor yang terdapat pada buku tabungan dan ATM di pembukuan
- 4) Membantu nasabah dalam melakukan pembuatan PIN pada mesin EDC PinPad agar kartu ATM nasabah dapat digunakan untuk bertransaksi

I.4 Sejarah Berdirinya PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank pemerintah yang ada di Indonesia. Bank Rakyat Indonesia (BRI) berdiri pada tanggal 16 Desember 1895 di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche atau “Bank Bantuan dan Simpanan Miliki Kaum Priyayi Purwokerto” yang berarti suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang dengan berkebangsaan Indonesia (pribumi). Pada periode setelah kemerdekaan RI tepatnya tahun 1946, BRI merupakan Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia. Kegiatan BRI sempat terhenti untuk sementara waktu pada tahun 1948 guna mempertahankan kemerdekaan. Pada tahun 1949 kegiatan BRI baru mulai aktif kembali tepatnya setelah perjanjian Renville dengan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat.

Pada waktu itu berdasarkan PERPU No. 41 tahun 1960 terjadi peleburan antara BRI, Bank Tani Nelayan dan Nederlandsche Maatschappij (NHM) menjadi Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN). Berdasarkan Penetapan Presiden (Penpres) No. 9 tahun 1965, terjadi penggabungan antara BKTN dan Bank Indonesia menjadi Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan. Setelah berjalan selama satu bulan, keluar Penpres No. 17 tahun 1965 tentang pembentukan bank tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia. Dalam ketentuan baru itu, NHM diintegrasikan menjadi Bank Negara Indonesia Unit II bidang Ekspor Impor (Exim), sedangkan Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan (eks BKTN) dengan nama Bank Negara Indonesia unit II bidang Rural.

Berdasarkan Undang-Undang No.13 tahun 1968 tentang Undang-Undang Bank Sentral dan Undang-Undang No.14 tentang Undang-Undang Pokok Perbankan berisi tentang pengembalian fungsi Bank Indonesia sebagai Bank Sentral dan Bank Negara Indonesia Unit II Bidang Rular dan Ekspor Impor dipisahkan masing-masing menjadi dua Bank yaitu Bank Rakyat Indonesia dan Bank Ekspor Impor Indonesia.

Sejak 1 Agustus 1992 status BRI berubah menjadi perseroan terbatas. Tanggal 10 November 2003, BRI menjadi Perusahaan Publik dengan mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta (sekarang Bursa Efek Indonesia/IDX) dengan kode ticker

“BBRI”. Hari ini BRI menjadi bagian dari indeks LQ-45 dan juga menjadi perusahaan bluechip di Bursa Efek Indonesia.

Tahun 2007, BRI mengakuisisi Bank Jasa Artha, yang kemudian dikonversi menjadi PT. Bank BRISyariah. Selain itu di tahun 2009, BRI sudah mempunyai interkoneksi *online real-time* dengan 6480 cabang.

Pada tahun 2011, BRI telah melaksanakan pemecahan nilai nominal saham menjadi 1:2, menandatangani akta perjanjian akuisisi saham PT. Bank Agroniaga Tbk antara BRI dan Dana Pensiun Perkebunan (Dapenbun), serta melakukan penandatanganan *Instrument of Transfer and Boought and Sold Notes* antara BRI dengan PT Asuransi Jiwa BRIngin Jiwa Sejahtera atas saham BRIngin Remmitance Co.Ltd. (Hong Kong).

Ditahun 2013 *BRI Hybrid Banking* menjadi *self-service banking* pertama di Indonesia. Setelahnya, ATM BRI sudah semakin bertambah banyak hingga mencapai 20.792 unit ATM dan 131.204 unit EDC dan menjadi jaringan ATM dan EDC yang terluas di Indonesia. Setahun setelahnya, BRI menandatangani Perjanjian Pengadaan dan Peluncuran Satelit BRI (BRIsat) dengan *Space System/Loral (SSL)* dan *Arianespace* pada tanggal 28 April 2014.

Dengan semakin berkembangnya Bank Rakyat Indonesia, pada tahun 2015 BRI membuka Unit Luar Negeri Singapura dan diakuisisi oleh PT Asuransi Jiwa BRIngin Jiwa Sejahtera (Bringin Life). Selain itu, BRI juga meluncurkan Teras BRI Kapal untuk menjangkau nasabahnya yang tinggal di daerah pesisir dan tidak terlayani oleh jasa perbankan.

Akhirnya pada tanggal 18 Juni 2016, Satelit BRI yaitu BRI sat berhasil diluncurkan pukul 18.38 waktu Kourou, Guiana Perancis. BRI sat akan memberikan dukungan infrastruktur untuk pelayanan digital BRI. Selain itu BRI juga mengakuisisi BTMU Finance, yaitu sebuah perusahaan pembiayaan yang kemudian berganti nama menjadi BRI Finance.

BRI juga berhasil meresmikan ‘*a full-digital branch*’ di Teminal 3 Bandara soekarno Hatta dan meluncurkan beberapa program yang menyangkut digitalisasi untuk UKM seperti e-Pasar yaitu Teras BRI Digital. Tersedia satu juta domain gratis

untuk UMKM dan Rumah Kreatif BUMN. Di tahun 2017 BRI mulai mengoperasikan Unit Luar Negeri di Timor Leste. Selain itu BRI juga secara resmi meluncurkan Teras BRI Kapal Bahtera Seva II dan Teras BRI Kapal Bahtera Seva III untuk menjangkau masyarakat di wilayah pesisir Lbuan Bajo dan Pulau Halmahera. Pada tanggal 18 Oktober, BRI mengadakan *BRI Extraordinary General Meeting of Shareholders (EGMS)* dan menyetujui jika pembagian nominal saham dibagi dari Rp. 250 (dua ratus lima puluh rupiah) per saham menjadi Rp. 50 (lima puluh rupiah) dan mulai diperdagangkan pada 10 November 2017.

Semakin berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi, BRI semakin fokus terhadap perkembangan teknologi. Beberapa teknologi baru yang diperkenalkan BRI antara lain SABRINA, Indonesia Mall, dan perubahan menyeluruh terhadap website korporat BRI. SABRINA merupakan singkatan dari *Smart BRI New Assistant*. Layanan virtual assistant chat ini dihadirkan sebagai terobosan baru untuk memenuhi kebutuhan nasabah melalui layanan yang cepat, akurat, aman, dan nyaman. Cukup dengan chatting, SABRINA siap memberikan pelayanan secara langsung. Jadi nasabah tidak perlu mengantri ataupun menghubungi Call BRI. Selain itu ada juga Indonesia Mall, yang merupakan sebuah platform digital yang dibuat oleh BRI untuk memudahkan pengusaha UMKM dalam menjual produknya. Ada juga perubahan menyeluruh terhadap website korporat, sehingga memudahkan nasabah dalam mencari informasi layanan dan berinteraksi dengan BRI.

I.5 Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk

Istilah organisasi dapat diartikan sebagai alat, bagian, anggota atau badan. Sedangkan menurut Chaster I Brand mengartikan “Organisasi sebagian sistem aktivitas kerja sama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih”. Dari definisi tersebut maka unsur-unsur dasar yang membentuk organisasi yaitu:

- a. Adanya tujuan bersama
- b. Adanya kerja sama dua orang atau lebih
- c. Adanya pembagian tugas

d. Adanya kehendak untuk kerja sama

Struktur Organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan. Struktur organisasi menggambarkan dengan jelas pemisahan pekerja antara yang satu dengan yang lain dan bagaimana fungsi dan aktivitas dibatasi. Dalam struktur organisasi yang baik harus menjelaskan hubungan wewenang siapa yang melapor kepada siapa yang menyusun pembagian kerja dan merupakan suatu sistem komunikasi.

Struktur organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Panglima Polim sebagai alat untuk mencapai tujuan atas dasar kerjasama, yang mempunyai bentuk dan susunan secara jelas dan formal, merumuskan dan menetapkan bidang tugas dan tanggung jawab dari tiap-tiap unsur tersebut serta menegaskan hubungan satu dengan yang lain secara hierarki. 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. Berdasarkan prinsip-prinsip efisiensi di segala bidang kegiatan, penempatan tugas sesuai dengan kecakapan dan kemampuannya. Pemimpin PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Panglima Polim melaksanakan tugasnya guna mencapai tujuan perusahaan yang telah digariskan

Struktur organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Panglima Polim adalah gabungan antara fungsional dan staff (terlampir). Hasil tugas dan tanggung jawab pemimpin cabang harus dipertanggung jawab kepada Direksi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Untuk memperlancar tugas dan pekerjaan serta mencapai hasil yang maksimal telah disusun struktur organisasi yang meliputi pembagian tugas, fungsi wewenang, dan tanggung jawab PT PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Panglima Polim. Berikut Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Panglima Polim sebagai berikut:

a. Pemimpin Cabang

- 1) Memimpin fungsi yang bertanggung jawab terhadap kegiatan identifikasi potensi dan persaingan bisnis.
- 2) Memimpin fungsi yang bertanggung jawab terhadap kegiatan pemasaran dan monitoring portofolio kredit, dana dan jasa bank lainnya.
- 3) Memimpin fungsi yang bertanggung jawab terhadap kegiatan administrasi dan putusan kredit.
- 4) Memimpin fungsi yang bertanggung jawab terhadap kegiatan pengendalian kualitas kredit dan penanganan kredit bermasalah.
- 5) Memimpin fungsi yang bertanggung jawab terhadap kegiatan pelaksanaan dan pengawasan layanan dan operasional kantor, e-Channel dan logistik.
- 6) Memimpin fungsi yang bertanggung jawab terhadap kegiatan perencanaan, implementasi dan operasional e-Channel.
- 7) Memimpin fungsi yang bertanggung jawab terhadap kegiatan pengelolaan human capital dan peningkatan kompetensi pekerja.

b. Manajer Operasional dan Layanan

- 1) Mengelola kegiatan pemasaran produk simpanan dan jasa *transaction banking* lainnya.
- 2) Mengelola fungsi yang bertanggung jawab terhadap kegiatan pelaksanaan dan pengawasan layanan dan operasional kantor, e-channel dan logistik.
- 3) Mengelola fungsi yang bertanggung jawab terhadap kegiatan administrasi dan monitoring portofolio kredit.
- 4) Mengelola fungsi yang bertanggung jawab terhadap kegiatan perencanaan, implementasi dan operasional e-channel.
- 5) Mengelola fungsi kegiatan pengelolaan *human capital* dan peningkatan kompetensi pekerja.

c. Asisten Manajer Operasional dan Layanan memiliki aktivitas yaitu:

- 1) Mengelola kegiatan pemasaran produk simpanan dan jasa *transaction banking* lainnya.

- 2) Memimpin fungsi yang bertanggung jawab terhadap kegiatan pelaksanaan dan pengawasan layanan dan operasional.
 - 3) Memimpin fungsi yang bertanggung jawab terhadap kegiatan perencanaan, implementasi dan operasional e-channel
- d. Supervisor Layanan Operasional memiliki aktivitas yaitu:
- 1) Menyupervisi layanan pada proses pembukaan rekening serta berbagai layanan yang berkaitan dengan produk simpanan, investasi dan jasa *transaction bank* lainnya sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
 - 2) Menyupervisi kegiatan *cross selling*, bundling rekening tabungan dengan kartu ATM dan *e-banking* dan jasa bank lainnya.
 - 3) Menyupervisi kegiatan pemeliharaan data nasabah termasuk *Customer Information File (CIF)* untuk menjamin data nasabah yang akurat dan terkini dan memenuhi prinsip mengenal nasabah.
 - 4) Menyupervisi kegiatan layanan prima administrasi dan operasional untuk mencapai kualitas layanan yang handal.
- e. Supervisor Penunjang Bisnis memiliki aktivitas yaitu:
- 1) Menyupervisi kegiatan support pemasaran, penjualan, dan pengelolaan kredit.
 - 2) Menyupervisi kegiatan administrasi kredit.
- f. Supervisor Penunjang Operasional memiliki aktivitas yaitu:
- 1) Menyupervisi kegiatan pengelolaan anggaran biaya dan peningkatan *fee based income* di kantor cabang untuk meningkatkan pencapaian laba.
 - 2) Menyupervisi kegiatan pengelolaan administrasi kesekretariatan untuk menunjang kelancaran operasional.
 - 3) Menyupervisi kegiatan pengelolaan human capital secara tertib untuk menunjang kegiatan operasional.
 - 4) Menyupervisi kegiatan pengelolaan dan pemeliharaan aktiva tetap/logistik untuk menjamin kelancaran kegiatan operasional.
 - 5) Menyupervisi kegiatan pengelolaan dan pemeliharaan sistem aplikasi dan perangkat IT & e-channel termasuk *complain handling* dan *problem solving* untuk menunjang kelancaran operasional.

- 6) Menyupervisi kegiatan pengelolaan kegiatan peningkatan kualitas layanan kepada nasabah untuk mendukung kelancaran kegiatan operasional sesuai dengan *Service Level Agreement* (SLA).

g. Supervisor Layanan Kas

- 1) Menyiapkan kuitansi tambahan kas Supervisor dan ATM serta menerima uang dari Asisten Manajer Operasional (AMO).
- 2) Menyetujui tambahan kas awal teller, membuku dan mendistribusikan uangnya kepada teller.
- 3) Memelihara kerjakan Register Kas Induk.
- 4) Mengisi kas ATM bersama tugas yang ditunjuk.
- 5) Menerima kuitansi tambahan kas atau setoran kas beserta uangnya dari Kanca Pembantu dan BRI Unit yang diterima di Kanca.

h. Customer Service

- 1) Membantu nasabah dalam pembukaan rekening serta fasilitas layanan lainnya yang terkait dengan produk pinjaman, simpanan, investasi dan jasa bank lainnya termasuk memberikan edukasi dan solusi terhadap keluhan nasabah.
- 2) Memeliharakerjakan berkas rekening simpanan dan register yang terkait serta data nasabah termasuk *Customer Information File* (CIF) untuk menjamin keertiban administrasi dan data nasabah yang akurat dan terkini.
- 3) Mengelola perangkat ATM/*Customer Relationship Management* (CRM) termasuk kartu dan mesin ATM/CRM untuk memenuhi kebutuhan nasabah.
- 4) Melayani dan meneruskan permintaan baru maupun penggantian surat berharga (buku tabungan, cek bilyet, dan lain-lain) termasuk salinan Rekening Koran bagi nasabah yang memerlukan untuk memenuhi informasi finansial nasabah.
- 5) Menjamin pembuatan nota pembukuan pembayaran pajak serta mengadministrasikan dan menatakerjakan kebutuhan materai (baik materai tera maupun materai tempel) di unit kerja.
- 6) Melaksanakan pemasaran penggunaan produk-produk dan meningkatkan transaksi perbankan di BRI sebagai satu kesatuan yang terintegrasi

i. Teller

- 1) Melaksanakan layanan transaksi tunai, transaksi non tunai, entry transaksi setoran pajak, memeriksa kelengkapan dokumen dan keaslian saat nasabah melakukan transaksi serta memberikan informasi yang diperlukan oleh nasabah untuk meningkatkan layanan prima kepada nasabah.
- 2) Melaksanakan pengelolaan kas Teller saat jam pelayanan kas sampai akhir hari termasuk menjaga maksimum kas untuk memastikan kelancaran transaksi terhadap nasabah.
- 3) Melaksanakan pembukaan dan pengisian kas ATM/*Customer Relationship Management* (CRM) untuk memastikan jumlah fisik uang dalam kaset ATM/*Customer Relationship Management* (CRM) saat kegiatan *replenish*.
- 4) Melaksanakan pemasaran penggunaan produk-produk dan meningkatkan transaksi perbankan di BRI sebagai satu kesatuan yang terintegrasi untuk mencapai *Integrated Banking Solution*.

j. Petugas Administrasi Kredit memiliki aktivitas yaitu:

- 1) Melaksanakan kegiatan support pemasaran, penjualan, dan pengelolaan kredit.
- 2) Melaksanakan kegiatan administrasi kredit.

k. Manajer Pemasaran memiliki aktivitas yaitu:

- 1) Mengelola fungsi kegiatan identifikasi potensi dan kompetisi bisnis.
- 2) Mengelola fungsi kegiatan pemasaran dan monitoring portofolio kredit, dana dan jasa bank lainnya.
- 3) Mengelola fungsi kegiatan pengendalian kualitas kredit dan penanganan kredit bermasalah.
- 4) Mengelola fungsi kegiatan peningkatan kompetensi pekerja.

l. Asisten Manajer Pemasaran Komersial & Konsumer memiliki aktivitas yaitu:

- 1) Melaksanakan kegiatan identifikasi potensi dan kompetisi bisnis Ritel Komersial, Program, Menengah, Konsumer & Briguna.
- 2) Melaksanakan kegiatan pemasaran dan monitoring portofolio kredit, dana dan jasa bank lainnya.

3) Melaksanakan kegiatan pengendalian kualitas kredit dan penanganan kredit bermasalah.

4) Mengelola kegiatan peningkatan kompetensi pekerja.

m. Relationship Manajer Fungsi Kredit Ritel memiliki aktivitas yaitu:

1) Melaksanakan kegiatan identifikasi potensi dan kompetisi bisnis ritel komersial.

2) Melaksanakan kegiatan pemasaran terpadu (*Integrated Banking Solution*) dan monitoring portofolio kredit, dana dan jasa bank lainnya.

3) Melaksanakan kegiatan pengendalian kualitas kredit dan penanganan kredit bermasalah.

n. Relationship Manajer Fungsi Kredit Konsumer memiliki aktivitas yaitu:

1) Melaksanakan kegiatan identifikasi potensi dan kompetisi bisnis konsumer.

2) Melaksanakan kegiatan pemasaran terpadu (*Integrated Banking Solution*) dan monitoring portofolio kredit, dana dan jasa bank lainnya.

3) Melaksanakan kegiatan pengendalian kualitas kredit dan penanganan kredit bermasalah.

o. Relationship Manajer Fungsi Kredit Program memiliki aktivitas yaitu:

1) Melaksanakan kegiatan identifikasi potensi dan kompetisi bisnis program, pangan, dan kemitraan.

2) Melaksanakan kegiatan pemasaran terpadu (*Integrated Banking Solution*) dan monitoring portofolio kredit, dana dan jasa bank lainnya.

3) Melaksanakan kegiatan pengendalian kualitas kredit dan penanganan kredit bermasalah.

p. Relationship Manajer Fungsi Kredit Briguna memiliki aktivitas yaitu:

1) Melaksanakan kegiatan identifikasi potensi dan kompetisi bisnis briguna.

2) Melaksanakan kegiatan pemasaran terpadu (*Integrated Banking Solution*) dan monitoring portofolio kredit, dana dan jasa bank lainnya.

3) Melaksanakan kegiatan pengendalian kualitas kredit dan penanganan kredit bermasalah.

- q. Relationship Manajer Fungsi Kredit Dana Ritel memiliki aktivitas yaitu:
- 1) Melaksanakan kegiatan identifikasi potensi dan kompetisi bisnis dana dan jasa bank lainnya.
 - 2) Melaksanakan kegiatan pemasaran terpadu (*Integrated Banking Solution*) dan monitoring portofolio kredit, dana dan jasa bank lainnya.
- r. Relationship Manajer Fungsi Kredit *Non Performing Loan* memiliki aktivitas yaitu:
- 1) Melaksanakan kegiatan penyusunan strategi pengelolaan kredit bermasalah dan ekstrakomtabel.
 - 2) Melaksanakan kegiatan restrukturisasi dan penyelesaian kredit bermasalah.
 - 3) Melaksanakan kegiatan peningkatan kualitas proses putusan putusan kredit bermasalah.
 - 4) Melaksanakan kegiatan peningkatan efektivitas penghapusbukuan

I.6 Kegiatan Usaha PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero),Tbk

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero),Tbk adalah perusahaan yang bergerak dalam lingkup penghimpun dana dari masyarakat melalui tabungan, memberikan pelayanan kredit, serta jasa-jasa dan layanan perbankan lainnya. Dapat berupa produk dana, produk kredit, produk jasa dan layanan.

Berikut merupakan produk-produk dan unit usaha yang terdapat pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk dalam melakukan kegiatan usahanya:

a. Produk Dana

Yang berasal dari simpanan masyarakat

1) Tabungan Simpedes

Tabungan mata uang rupiah, yang dapat dilayani diseluruh unit kerja BRI, dengan jumlah setoran awal hanya Rp.100.000,-,

2) Tabungan Simpedes Usaha

Tabungan Simpedes BRI untuk keperluan transaksi bisnis dimana jumlah dan frekuensi transaksinya banyak, yang bisa dilayani di seluruh Unit kerjs BRI.

3) Tabungan BritAma

Tabungan dengan beragam kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan dengan didukung fasilitas e-banking dan sistem real time online yang akan memungkinkan nasabah untuk bertransaksi kapanpun dan dimanapun.

4) Tabungan BritAma Bisnis

Produk tabungan BRI yang diutamakan untuk digunakan dalam bisnis dengan memberikan keleluasaan lebih dalam bertransaksi, kejelasan lebih dalam pencatatan transaksi dan keuntungan yang lebih untuk menunjang transaksi kebutuhan bisnis nasabah.

5) Tabungan BritAma Edisi Anak Muda (X)

Produk tabungan dengan desain kartu debit khusus yang elegan untuk anak muda serta memberikan beragam kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan dengan didukung fasilitas e-banking dan system real time online yang akan memungkinkan nasabah untuk bertransaksi kapanpun dan dimanapun.

6) BritAma Rencana

Tabungan investasi dengan setoran tetap bulanan yang dilengkapi dengan fasilitas perlindungan asuransi jiwa bagi nasabah.

7) BritAma Valas

Tabungan mata uang asing yang menawarkan kemudahan transaksi dan nilai tukar yang kompetitif. Tersedia dalam 10 jenis currency meliputi USD, AUD, SGD, CNY, EUR, AED, HKD, JPY, SAR, dan GBP.

8) Tabungan BRI Junio

Merupakan produk Tabungan BRI yang ditujukan khusus kepada segmen anak dengan fasilitas dan fitur yang menarik bagi anak.

9) TabunganKu BRI

Produk simpanan untuk nasabah perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia yang bertujuan untuk menumbuhkan budaya menabungserta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

10) Tabungan BRI Simpel

Tabungan untuk siswa/pelajar yang diterbitkan oleh Bank BRI dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik, dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

11) Tabungan BRI SiMUDA

Tabungan bagi kelompok usia 18-30 tahun yang dilengkapi dengan fitur investasi atau asuransi.

12) Deposito Rupiah

Simpanan berjangka dalam mata uang rupiah yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada jangka waktu tertentu dengan memberikan bunga yang menarik dan beragam keuntungan lainnya.

13) Deposito Valas

Simpanan berjangka dalam mata uang rupiah yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada jangka waktu tertentu dengan memberikan bunga yang menarik dan beragam keuntungan lainnya.

14) Deposito Internet Banking

Produk deposito yang menawarkan suku bunga yang kompetitif.

15) Giro BRI Rupiah

Simpanan dalam mata uang rupiah yang penarikannya dapat dilakukan sewaktu-waktu dengan menggunakan warkat (Cek/Bilyet Giro), kartu ATM atau surat perintah lainnya.

16) Giro BRI Valas

Simpanan dalam mata uang asing yang penarikannya dapat dilakukan sewaktu-waktu dengan surat perintah penarikan yang telah ditentukan BRI.

b. Kredit

1) KPR BRI

Fasilitas kredit konsumtif yang diberikan Bank BRI kepada calon perorangan untuk memberikan solusi dan kemudahan dalam memiliki hunian yang diinginkan.

2) KPR Bersubsidi

KPR Bersubsidi diberikan kepada keluarga atau rumah tangga yang baru pertama kali memiliki rumah dan termasuk ke dalam kelompok sasaran masyarakat berpenghasilan rendah

3) Kredit Usaha Rakyat (KUR) Mikro

Pembiayaan modal kerja dan atau investasi sektor usaha kecil, mikro, menengah dengan plafond s.d Rp. 25.000.000,- per debitur.

4) KUR Ritel

Kredit modal kerja dan atau investasi kepada debitur yang bergerak dalam bidang usaha yang menurut skalanya berstatus sebagai usaha mikro, kecil dan menengah guna pembiayaan usaha produktif dengan plafond > Rp. 25 juta,- s.d Rp 500 juta,- per debitur.

5) KUR TKI

Fasilitas kredit untuk membiayai keberangkatan calon TKI ke negara penempatan dengan plafond s.d Rp. 25 juta,-.

6) Kupedes

Kredit dengan bunga bersaing yang bersifat umum untuk semua sektor ekonomi, ditujukan untuk individual (badan usaha maupun perorangan) dengan persyaratan memiliki pengalaman usaha minimal 1 tahun.

7) Kredit Modal Kerja

Fasilitas kredit untuk membiayai operasional usaha termasuk kebutuhan untuk pengadaan bahan baku, proses produksi, piutang dan persediaan.

8) Kredit Investasi

Fasilitas kredit jangka menengah atau jangka Panjang untuk membiayai barang modal atau ativa tetap perusahaan dengan batas kredit dari Rp 100 juta,- hingga Rp. 40 miliar.

9) Kredit Pangan

Kredit Investasi dan/atau modal kerja komersial khusus di bidang pangan yang diberikan dalam rangka mendukung pelaksanaan program kedaulatan pangan dan kemaritiman.

10) Pinjaman Kemitraan

Pemberiaan Dana Program Kemitraan untuk membiayai modal kerja dan/atau pembelian aktiva tetap dalam rangka meningkatkan produksi dan penjualan.

11) *Supply Chain Financing*

Fasilitas Kredit yang disediakan bank untuk membantu memenuhi kebutuhan modal *supply chain*.

12) Kredit Waralaba

Fasilitas kredit yang diberikan kepada penerima Waralaba (*Franchisee*) yang membutuhkan modal kerja maupun dana investasi pendirian toko Waralaba.

13) Kredit Angunan Kas

Fasilitas kredit dengan agunan *fully cash collateral* yaitu seluruh agunannya berupa Giro maupun Deposito atau setara kas lainnya.

14) Bank Garansi

Fasilitas perbankan yang diberikan kepada Fasilitas perbankan yang diberikan kepada nasabah sebagai jaminan pembayarannya pada supplier yang memasok produk untuk nasabah yang bersangkutan (Bank Garansi Keagenan Suatu Produk).

c. Kartu Kredit

1) *BRI Easy Card*

Merupakan Kartu Kredit yang diberikan kepada individu untuk memudahkan transaksi sehari-hari.

2) *BRI Platinum*

Merupakan Kartu Kredit yang diberikan kepada individu untuk mempermudah pemenuhan gaya hidup pribadinya.

3) *BRI JCB Platinum*

Merupakan kartu kredit yang diberikan kepada individu sebagai produk kartu *travel* dan *sport* bagi segmen profesional dan pengusaha, khususnya kegiatan *traveling* destinasi negara Asia.

4) *BRI Wonderful Indonesia*

Merupakan kartu kredit *Co-Branding* yang diterbitkan oleh BRI bekerjasama dengan Kementerian Pariwisata Republik Indonesia diberikan kepada individu yang ingin menikmati keindahan alam dan budaya Indonesia.

5) *BRI World Access*

Merupakan kartu kredit yang berperan sebagai teman dalam melakukan perjalanan bisnis dan *traveling*, baik di dalam maupun luar negeri.

6) *BRI Touch*

Merupakan kartu kredit tambahan yang diberikan untuk memfasilitasi transaksi online dan mempermudah gaya hidup milineal.

7) *BRI Business Card*

Kartu kredit *BRI Business Card* adalah kartu kredit BRI yang dipasarkan terbatas kepada nasabah karyawan Perusahaan/Institusi yang bekerjasama dengan Bank BRI.

d. Jasa dan Layanan

1) *Bill Payment*

Sarana pembayaran tagihan publik (PLN, telepon, dan telkomsel) dengan memanfaatkan fasilitas ATM dan layanan di teller BRI.

2) *Jasa Penerima Setoran*

Merupakan transaksi setoran atau pembayaran untuk berbagai keperluan seperti setoran pembayaran tagihan rekening listrik, setoran pembayaran rekening telepon, setoran pembayaran Pajak Bumi Bangunan, setoran pembayaran gaji pegawai, setoran pembayaran pensiun pegawai, dan setoran biaya perjalanan ibadah haji.

3) *Transaksi Online*

Layanan antar rekening *online* yang dapat dilakukan di semua kantor cabang BRI dan Unit BRI yang telah *online*, seperti pada produk BritAma bisa melakukan transaksi penarikan dan penyetoran secara *online* sedangkan untuk produk giro dapat melakukan transaksi penyetoran secara *online*.

4) **Transfer dan LLG**

Merupakan layanan pengiriman uang dalam bentuk mata uang rupiah dan valas ke Bank lain melalui sistem kliring BRI. Sementara layanan Lalu Lintas Giro (LLG) adalah layanan pengiriman uang ke bank lain melalui sistem kliring.

5) ***Incoming Remittance***

Layanan pengiriman uang dari luar negeri melalui *telegraphic transfer* dan *BRIfast web services*. Kiriman uang dari luar negeri dapat dikreditkan ke rekening pertama di BRI atau dapat ditarik tunai seluruh unit kerja BRI.

6) ***Outgoing Remittance***

Layanan *transfer* dana valas untuk rekan bisnis dan keluarga diluar negeri melalui lebih dari 1.200 Bank Koresponden dan *counterpart* kerjasama BRI di seluruh dunia.

7) **Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK)**

Simpanan bagi pensiunan yang dapat memberikan kesinambungan penghasilan bagi peserta dan keluarganya. DPLK BRI menyelenggarakan Program Pensiun Iuran Pasti (PIIP) bagi peserta individu maupun Korporasi, serta Program pensiun untuk Kompensasi Pesangon (PPUKP) bagi peserta Korporasi.

8) **Reksa Dana**

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

9) **Obligasi Negara Ritel (ORI) dan Sukuk Negara Ritel (SR)**

Merupakan surat berharga yang dijamin pembayaran bunga, bagi hasil serta pokoknya oleh Pemerintah dan dapat dijadikan sebagai salah satu alternatif investasi bagi investor individu warga negara Indonesia.

10) Impor dan Ekspor

Layanan jasa impor dan ekspor meliputi penerbitan *L/C*, *back to back L/C*, *Inward documentary collection (non L/C)*, *shipping guarantee*, dan pembayaran pajak PIB.

11) *Standby L/C*

Jaminan yang dikeluarkan BRI selaku *Issuing Bank* untuk menjamin *Beneficiary* jika *Applicant* melakukan wanprestasi atas kontrak/perikatan yang menjadi dasar penerbitan SBLC (*Standby Letter Of Credit*)

12) *BRI RTE ONLINE SYSTEM (BROS)*

Merupakan system pelaporan berbasis web untuk para eksportir Indonesia yang telah menjadi nasabah BRI dalam memberikan pelaporan RTE (Rincian Transaksi Eksportir) kepada Bank Indonesia.

13) SKBDN

Instrumen yang digunakan untuk transaksi perdagangan didalam negeri. SKBDN merupakan janji bayar dari bank pembuka SKBDN kepada pihak penjual sepanjang pihak penjual mampu menyerahkan dokumen sesuai dengan syarat dan kondisi SKBDN.

14) *Money changer*

Layanan bisnis pembelian dan penjualan uang kertas asing.

15) Kliring

Merupakan proses penyampaian suatu surat berharga yang belum merupakan suatu kewajiban bank, dimana surat berharga tersebut disampaikan oleh Bank penarik hingga adanya pengesahan oleh bank tertarik melalui lembaga kliring yang dinyatakan dalam mata uang rupiah.

16) Bank garansi

Merupakan fasilitas pinjaman tidak langsung dimana Bank BRI memberikan jaminan kepada penerima jaminan (pihak ketiga) bahwa nasabah sanggup untuk memenuhi kewajibannya kepada pihak ketiga. Bank BRI tidak mengenakan biaya bunga terhadap para nasabah pengusaha.

17) *SSP Online*

SPP Online merupakan layanan Bank BRI bagi perguruan tinggi/sekolah dalam menyediakan *delivery channel* menerima setoran biaya-biaya pendidikan secara *online*.

18) *Cash Management*

Layanan perbankan elektronik berbasis internet yang memungkinkan nasabah memperoleh informasi mengenai rekeningnya, melakukan manajemen likuiditas secara online tanpa batasan tempat dan waktu.

19) *Foreign Exchange (FOREX)*

Perdagangan antara satu mata uang dengan mata uang lainnya dengan waktu penyerahan pada suatu tanggal tertentu.

20) *Money Market*

Tempat terjadinya transaksi pinjam meminjam dana sebagai sarana bank untuk memenuhi kebutuhan likuiditasnya maupun memanfaatkan *idle money* jangka pendek seperti pada *interbank call money*, jual beli SBI, opsai *money*, Sertifikat Deposito Bank Indonesia.

21) *Fixed income*

Layanan perdagangan surat hutang atau obligasi baik obligasi pemerintah maupun obligasi perusahaan swasta dan korporasi.

22) *Jasa custodian*

Merupakan jasa penitipan dan administrasi surat-surat berharga.

23) *Jasa Wali Amanat*

BRI telah berpengalaman dalam bertindak sebagai wali amanat dan telah mendapat kepercayaan dari berbagai perusahaan BUMN, perbankan, dan obligasi lainnya dalam hal penerbitan obligasi.

24) *EDC Merchant*

Merupakan mesin gesek kartu yang dapat digunakan untuk menerima transaksi pembayaran dengan kartu kredit, kartu debit, dan kartu *prepaid* yang diletakkan di merchants.

I.7 Manfaat Praktik Kerja Lapangan

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

- a. Dapat memberikan sumbangan pengetahuan dan pemikiran yang bermanfaat bagi penulis.
- b. Memberikan wawasan dan pengetahuan bagi penulis mengenai pelaksanaan proses pembukaan Tabungan pada PT, Bank Rakyat Indonesia (persero), Tbk Kantor Cabang Panglima Polim.
- c. Mengetahui relevansi antara teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan praktek sebenarnya di dunia kerja bagi penulis.
- d. Memberikan pengalaman praktik kerja lapangan bagi penulis.

