

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Sebagai negara kepulauan dengan 70% (persen) wilayah berupa laut dan 17.504 pulau tersebar, Indonesia memiliki tantangan besar dalam melakukan pembangunan berkualitas di segala dimensi. Kondisi geografis dan demografis seperti itu menjadi tantangan dan peluang bagi Pemerintah memenuhi amanat Pembukaan Undang-Undang Dasar (UUD) 1945 tentang pemenuhan hajat hidup masyarakat Indonesia yang mencakup: “mewujudkan pemerintahan yang melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, dan mencerdaskan kehidupan bangsa.” Untuk menjalankan mandat tersebut, pemerintah perlu memberikan jaminan sosial bagi masyarakat, terutama jaminan sosial bagi tenaga- kerja.

Berdirinya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan per 1 Januari 2014 bentuk transformasi dari PT. Jamsostek (Persero) menjadi salah satu upaya riil pemerintah dalam mewujudkan jaminan sosial tersebut. Terbentuknya BJPS Ketenagakerjaan itu didasarkan pada Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 mengenai Sistem Jaminan Sosial Nasional dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Terhitung sejak 1 Juli 2015, BJPS Ketenagakerjaan beroperasi penuh untuk menyelenggarakan Jaminan Sosial Bidang Ketenagakerjaan dalam bentuk Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Pensiun (JP), serta Jaminan Kematian (JKM). Salah satu perubahan mendasar dari transformasi Jamsostek menjadi BJPS Ketenagakerjaan itu terletak pada aspek perluasan cakupan kepesertaan dan orientasi pelayanannya. Setiap warga Negara Indonesia dan warga asing yang sudah berdiam di Indonesia selama minimal enam bulan wajib menjadi anggota BPJS. Ini sesuai pasal 14 UU BPJS. Setiap perusahaan wajib mendaftarkan pekerjanya sebagai anggota BPJS.

Sedangkan orang atau keluarga yang tidak bekerja pada perusahaan wajib mendaftarkan diri dan anggota keluarga kepada BPJS. Setiap peserta BPJS akan ditarik iuran yang besarnya akan ditentukan kemudian. Sedangkan untuk warga yang tidak mampu, iuran BPJS ditanggung pemerintah melalui Program Bantuan Iuran. Menjadi peserta BPJS bukan hanya wajib bagi pekerja di sektor formal, namun juga pekerja informal. Pekerja informal juga wajib menjadi anggota BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan Para pekerja wajib mendaftarkan dirinya dan membayar iuran sesuai dengan tingkatan manfaat yang diinginkan.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan terus menggenjot kemudahan akses layanan kepada peserta jaminan sosial melalui kerjasama dengan stakeholder. Salah satu kemudahannya adalah dengan menambah jaringan pelayanan dengan mekanisme Service Point Office (SPO) dengan perbankan. Hal tersebut merupakan kerjasama mutualisme antara BPJS Ketenagakerjaan dengan pihak perbankan dalam memberikan layanan kepada peserta dan calon peserta BPJS Ketenagakerjaan. Pihak BPJS Ketenagakerjaan juga telah menjalin kerjasama dengan sejumlah perbankan untuk perluasan jaringan pelayanan. Dalam hal ini penulis mengkaji tentang Prosedur Pelayanan JHT BPJS Ketenagakerjaan disertai dengan Pembukaan Rekening Tabungan. Berdasarkan uraian tersebut di atas, penulis tertarik untuk mengambil judul **“Prosedur Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Jaminan Hari Tua Nasabah Pada PT. Bank BJB (Persero), Tbk. Kantor Cabang Arteri Pondok Indah”**.

I.2 Ruang Lingkup Praktik Kerja Lapangan

Praktik kerja lapangan yang dilakukan penulis adalah bertempat di PT. Bank BJB, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Arteri Pondok Indah, pada bagian Customer Service mencakup kegiatan tentang Prosedur Pelayanan BPJS JHT sebagai berikut :

- a. Membantu menyiapkan berkas Formulir Pembukaan Rekening Tabungan dan Formulir Pencairan BPJS JHT.
- b. Membantu memeriksa kelengkapan persyaratan Pembukaan Rekening Tabungan dan Pendaftaran untuk Pencairan BPJS JHT.

c. Melakukan pengarsipan dokumen nasabah BPJS JHT.

I.3 Tujuan Praktik Kerja Lapangan

Praktik Kerja Lapangan ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan dalam penyusunan tugas akhir program studi DIII Perbankan dan Keuangan. Dalam penyusunan laporan tugas akhir terdapat 2 tujuan yaitu: adanya tujuan umum dan tujuan khusus yang dapat penulis paparkan. Berikut ini adalah penjelasan mengenai kedua tujuan tersebut secara lebih rinci, tujuan praktik kerja lapangan adalah sebagai berikut:

a. Tujuan Umum

Pelaksanaan praktik kerja lapangan pada PT. Bank BJB,Tbk. KCP Arteri Pondok Indah, penulis memiliki tujuan umum untuk mengetahui, mempelajari dan membantu mekanisme pelayanan dari cakupan bagian *Teller Service*, *Customer Service* dan *Loan Service*.

b. Tujuan Khusus

Praktik kerja lapangan yang dilakukan penulis pada PT. Bank BJB,Tbk. KCP Arteri, khususnya pada bagian *Customer Service*. Maka memiliki tujuan khusus yaitu :

- 1) Membantu menyiapkan berkas Formulir Pembukaan Rekening Tabungan dan Formulir Pencairan BPJS JHT bertujuan untuk memudahkan nasabah pada saat pengisian.
- 2) Membantu proses Pembukaan Rekening Tabungan yang dilakukan oleh *Customer Service* bertujuan agar mengetahui bagaimana prosesnya.

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

Berdirinya Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB), Tbk. dilatarbelakangi oleh Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 33 tahun 1960 mengenai Penentuan Perusahaan di Indonesia milik Belanda yang dinasionalisasi. Salah satu perusahaan milik Belanda yang berkedudukan di Bandung yang telah dinasionalisasi yaitu NV Denis (De Erste Nederlandsche Indische Shareholding) yang bergerak di bidang bank hipotek. Selanjutnya dari

Peraturan Pemerintah nomor 33 tahun 1960 Pemerintah Propinsi Jawa Barat dengan Akta Notaris Noezar nomor 152 tanggal 21 Maret 1961 dan nomor 184 tanggal 13 Mei 1961 dikukuhkan dengan Surat Keputusan Gubernur Propinsi Jawa Barat nomor 7/GKDH/BPD/61 tanggal 20 Mei 1961, mendirikan PD Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat.

Untuk melengkapi kedudukan hukum Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat, maka dikeluarkan Peraturan Daerah Propinsi Jawa Barat pada tanggal 27 Juni 1972 tentang kedudukan hukum Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat sebagai perusahaan daerah yang berusaha di bidang perbankan. Selanjutnya Peraturan Daerah Propinsi Jawa Barat pada tanggal 27 Juni 1978, nama yang semula PD. Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat diubah menjadi Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat. Tahun 1992 aktivitas Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat ditingkatkan menjadi Bank Umum Devisa berdasarkan Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia tanggal 2 November 1992 serta berdasarkan Perda Nomor 11 Tahun 1995 mempunyai sebutan "Bank Jabar" dengan logo baru. Dalam mengikuti perkembangan perekonomian dan perbankan, maka Perda Nomor 22 Tahun 1998 dan Akta Pendirian Nomor 4 Tanggal 8 April 1999 berikut Akta Perbaikan Nomor 8 Tanggal 15 April 1999 yang telah disahkan oleh Menteri Kehakiman RI tanggal 16 April 1999, bentuk hukum Bank Jabar diubah semula Perusahaan Daerah (PD) diubah menjadi Perseroan Terbatas (PT).

Dalam memenuhi permintaan masyarakat akan jasa layanan perbankan yang berlandaskan Syariah, sejak tanggal 15 April 2000 Bank Jabar menjadi Bank Pembangunan Daerah pertama di Indonesia yang menjalankan dual banking sistem, yaitu dengan cara memberikan layanan perbankan melalui sistem konvensional dan layanan perbankan melalui sistem syariah.

Berdasarkan Hasil Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPS-LB) Sesuai dengan Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 9/63/KEP.GBI/2007 tanggal 26 November 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 serta SK Direksi Nomor 1065/SK/DIR-PPN/2007 tanggal 29 November 2007 nama perseroan berubah menjadi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten dengan

sebutan Bank Jabar Banten. Selanjutnya PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat & Banten Nomor 26 tanggal 21 April 2010, sesuai dengan Surat Bank Indonesia No.12/78/APBU/Bd tanggal 30 Juni 2010 mengenai Rencana Perubahan Logo serta Surat Keputusan Direksi Nomor 1337/SK/DIR-PPN/2010 tanggal 5 Juli 2010, maka selanjutnya perseroan telah resmi diubah menjadi Bank BJB.

Bank BJB memiliki budaya dan nilai perusahaan, Dalam mendukung pencapaian visi dan misi, bank bjb menjadi 10 bank terbesar dan bisa berkinerja dengan baik di Indonesia, bank bjb telah melakukan beberapa perubahan, salah satunya proses perubahan budaya perusahaan. Budaya perusahaan tersebut mencerminkan semangat bank bjb dalam menghadapi persaingan perbankan yang semakin ketat dan dinamis. Nilai-nilai budaya perusahaan (*corporate values*) yang telah dirumuskan yaitu **GO SPIRIT** yang merupakan perwujudan dari *Service Excellence, Professionalism, Integrity, Respect, Innovation, Trust* yang akan dijabarkan dalam 12 perilaku utama yaitu :

1. Fokus Pada Nasabah
2. Proaktif dan Cepat Tanggap dalam Memberikan Layanan Bernilai Tambah
3. Bekerja Efektif, Efisien, dan Bertanggung Jawab
4. Meningkatkan Kompetensi untuk Menghasilkan Kinerja Terbaik
5. Jujur, Disiplin dan Konsisten
6. Memahami dan Melaksanakan Ketentuan yang Berlaku
7. Menghormati dan Menghargai serta Terbuka terhadap Perbedaan
8. Memberi dan Menerima Pendapat yang Positif dan Konstruktif
9. Kreatif dan Inovatif untuk Memberikan Solusi Terbaik
10. Melakukan Perbaikan Berkelanjutan
11. Berperilaku Positif dan Dapat Dipercaya
12. Membangun Sinergi untuk Mencapai Tujuan Perusahaan

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

Dalam suatu organisasi atau perusahaan perlu adanya struktur organisasi guna memperlancar kegiatan perusahaan. Dengan adanya struktur organisasi maka kita dapat melihat bagaimana pembagian tugas dan wewenang yang diberikan perusahaan agar tujuan perusahaan tercapai.

PT. Bank BJB, Tbk. memiliki struktur organisasi beserta tugas dan wewenangnya sebagai berikut :

- a. Direktur Utama PT. Bank BJB, Tbk. memiliki tugas yaitu :
 1. Memimpin seluruh dewan atau komite eksekutif
 2. Menawarkan visi dan misi
 3. Memimpin rapat umum, guna memastikan pelaksanaan tata-tertib, keadilan dan kesempatan bagi semua untuk berkontribusi secara tepat, menyesuaikan alokasi waktu per masalah, menentukan urutan agenda yang benar, dapat mengarahkan diskusi, serta menjelaskan, menyimpulkan tindakan dan kebijakan.
 4. Bertindak sebagai perwakilan PT. Bank BJB, Tbk. untuk menjalin hubungan dengan dunia luar.
 5. Bertindak cepat dalam mengambil keputusan pada situasi tertentu yang dianggap perlu dan akan diputuskan dalam rapat.
 6. Dapat menjalankan tanggungjawab sesuai dengan etika dan peraturan yang berlaku.
- b. Direktur Komersial PT. Bank BJB, Tbk. memiliki tugas mengambil keputusan dan mengontrol sejauh mana Rencana Bisnis Bank dilaksanakan oleh divisi komersial yang ada dibawahnya, yang membawahi :
 1. Divisi Komersial
 2. Divisi Internasional
 3. Divisi Mikro
 4. Divisi Manajemen anak perusahaan
- c. Direktur Konsumer PT. Bank BJB, Tbk. memiliki tugas mengambil keputusan dan mengontrol sejauh mana Rencana Bisnis Bank dilaksanakan oleh divisi konsumer yang ada dibawahnya, yang membawahi :

1. Divisi Kredit Konsumer
 2. Divisi KPR
 3. Divisi Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK)
- d. Direktur Operasi PT. Bank BJB, Tbk. mempunyai tugas untuk mengambil keputusan dan mengontrol sejauh mana Rencana Bisnis Bank dilaksanakan oleh divisi operasi yang ada dibawahnya, yang membawahi :
1. Divisi Teknologi Informasi
 2. Divisi Jaringan, Layanan, Dan Operasional
 3. Divisi Umum
 4. Divisi Administrasi Kredit Dan Bisnis Legal
- e. Direktur Keuangan PT. Bank BJB, Tbk. memiliki tugas mengambil keputusan dan mengontrol sejauh mana Rencana Bisnis Bank dilaksanakan oleh divisi keuangan yang ada dibawahnya, yang membawahi :
1. Divisi Risiko Kredit
 2. Divisi Pengendalian Keuangan
 3. Divisi Perencanaan Strategis
- f. Direktur Kepatuhan & Manajemen Risiko PT. Bank BJB, Tbk. memiliki tugas mengambil keputusan dan mengontrol sejauh mana Rencana Bisnis Bank dilaksanakan oleh divisi Kepatuhan dan Manajemen Risiko yang ada dibawahnya, yaitu :
1. Divisi Manajemen Risiko
 2. Divisi Produk, Sistem, dan Prosedur
 3. Divisi Kepatuhan

I.6 Kegiatan Usaha PT Bank BJB, Tbk.

PT. Bank BJB, Tbk. adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang keuangan dan perbankan yang menghimpun dana dari masyarakat berupa tabungan, giro, dan deposito, dan menyalurkan kembali dananya ke masyarakat dalam bentuk pinjaman atau kredit baik berupa Kredit Kepemilikan Rumah (KPR), serta PT Bank BJB menawarkan jasa dan layanan perbankan lainnya. Produk-produk yang dimiliki oleh PT. Bank BJB, Tbk. berupa produk dana, produk kredit, serta layanan jasa lainnya.

Berikut adalah beberapa contoh produk yang ada di PT. Bank BJB, Tbk. yaitu :

a. Produk Dana

1. Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK)
DPLK merupakan dana pensiun bagi masyarakat yang belum memiliki dana pensiunnya sendiri untuk mempersiapkan hari tuanya.
2. Deposito Suka-Suka
Simpanan Berjangka yang kapan saja pencairannya baik sebelum atau setelah jatuh tempo tidak dikenakan biaya penalti.
3. Giro Perorangan
Giro Perorangan dengan kemudahan bertransaksi di ATM dan tersedia pilihan rekeningan gabungan atau *joint account*.
4. Simpeda
Tabungan BPD seluruh Indonesia dalam mata uang Rupiah diperuntukan bagi nasabah perorangan/non perorangan dalam kebutuhan transaksi setiap hari.
5. Tabunganku
TabunganKu merupakan tabungan yang diperuntukan bagi perorangan dengan syarat mudah dan ringan yang diterbitkan bersama oleh bank-bank di Indonesia untuk menumbuhkan keinginan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat
6. Tandamata Berjangka
Merupakan tabungan dengan setoran wajib bulanan yang memberikan ekstra perlindungan Asuransi
7. Tandamata Bisnis
Tabungan yang memberikan kemudahan kegiatan bisnis nasabah.
8. Tandamata Gold
Tabungan dengan suku bunga premium dan gratis asuransi perlindungan jiwa.
9. Tandamata Purnabakti
Merupakan tabungan diperuntukan bagi nasabah pensiunan dalam mata uang IDR yang digunakan sebagai media penerimaan untuk pembayaran pensiunan PT.Taspen

10. Deposito Valas

Deposito Valas merupakan deposito dengan pemilihan penempatan dana dalam mata uang USD, SGD, EUR, JPY.

11. Giro Valas

Merupakan Giro dengan beberapa mata uang yaitu : Rupiah, USD, SGD, CNY, EUR, JPY, AUD.

12. Tandamata Dollar

Merupakan simpanan dalam mata uang valas yang tersedia dalam pilihan mata uang : USD dan SGD.

13. Tandamata *MyFirst*

Tandamata My First merupakan Tabungan Perorangan dalam mata uang rupiah sebagai tabungan edukasi/belajar bagi anak untuk memulai belajar dan membudayakan menabung.

14. Tandamata SiMuda

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.

b. Produk Kredit

1. Kredit Kepemilikan Rumah (KPR)

Kredit Pemilikan Rumah (BJB KPR) merupakan pembiayaan kepemilikan properti/ properti usaha pembelian baru (*primary*) atau *second*.

2. Kredit Pra Purna Bakti (KPPB)

Pembiayaan multiguna yang diberikan oleh Bank BJB untuk debitur dengan status sebagai pegawai aktif berpenghasilan tetap yang akan memasuki masa pensiun, yang gajinya pada saat pegawai aktif dibayarkan melalui Bank BJB atau belum melalui Bank BJB.

3. Kredit Purna Bakti (KPB)

Merupakan kredit yang diberikan oleh Bank BJB untuk debitur/calon debitur dengan status pensiun sendiri atau pensiun janda/duda yang pensiun bulannya telah disalurkan melalui bank atau kantor bayar lainnya dimana sumber pengembaliannya berasal dari Pensiun bulanan debitur/calon debitur yang digunakan untuk keperluan multiguna.

4. Back To Back Loan

Pembiayaan yang diberikan oleh Bank BJB yang jaminannya berupa Agunan Kas/*cash collateral*, baik berbentuk tabungan, giro, atau deposito.

5. Kredit Usaha Bakti

Fasilitas kredit yang ditujukan 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.

6. Kredit Guna Bakti

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. Kredit *Linkage*

Kepada koperasi/BPR untuk disalurkan ke anggota/nasabah.

8. Kredit Mikro Utama

Kredit yang diberikan kepada para pelaku usaha perorangan, kelompok usaha dan Badan Usaha (PT atau CV) pada sektor ekonomi produktif termasuk kategori usaha mikro seperti pengusaha kecil, pedagang, wirausaha, wiraswasta produktif yang saat ini aktif menjalankan usaha minimal selama 2 tahun.

9. Kredit Usaha Rakyat (KUR)

Kredit diberikan kepada para pelaku Usaha dan Badan Usaha pada skala mikro, kecil dan menengah. Mencangkup seluruh sektor ekonomi produktif dengan jenis usaha produksi, perdagangan maupun jasa, dengan usaha telah berjalan minimal 6 bulan.

10. Kredit Cinta Rakyat

Kredit yang berikan kepada 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.

11. Kredit Usaha Kecil Menengah (KUKM)

Pembiayaan yang diberikan kepada para pelaku usaha dan badan Usaha untuk 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.

I.7 Manfaat Praktik Kerja Lapangan

Dalam suatu praktik kerja lapangan pasti memiliki manfaat yang dapat dicapai, manfaat tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Mengetahui relevansi teori pada saat pembelajaran di bangku kuliah dengan keadaan sebenarnya dunia kerja bagi penulis.
- b. Memberikan tambahan wawasan dan pengetahuan mengenai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Jaminan Hari Tua Ketenagakerjaan pada PT. Bank BJB, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Arteri bagi penulis.