BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebagaimana telah dijelaskan pada Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Bank disebutkan sebagai 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 masyarakat. Sehingga secara umum Bank merupakan lembaga keuangan yang membantu masyarakat untuk melakukan berbagai transaksi keuangan. Di Indonesia sendiri, jumlah bank sudah banyak sekali baik bank BUMN maupun bank swasta sehingga bank dapat dibedakan menjadi tiga jenis bank seperti Bank Umum, Bank Sentral dan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) dan juga terdapat Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB).

Sebagaimana telah diketahui bahwa salah satu kegiatan utama bank adalah pemberian layanan. Bank sebagai lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa harus dapat memberikan pelayanan terbaiknya (*service excellent*) untuk dapat memenangkan persaingan dalam situasi yang semakin kompetitif. Untuk menghadapi persaingan perbankan yang semakin ketat tersebut, masing-masing bank mau tidak mau harus mengembangkan konsep pelayanan terbaik bagi nasabahnya. Pengembangan ini bertujuan untuk mempertahankan nasabah yang telah ada dan menjangkau nasabah baru yang potensial. Sehingga, dengan semakin bertambahnya jumlah bank, persaingan untuk menarik dana dari masyarakat juga semakin meningkat. Semuanya berkompetisi untuk menarik dana masyarakat sebanyak-banyaknya dan menyalurkan kembali kepada masyarakat yang membutuhkan baik untuk tujuan produktif maupun konsumtif. Karena bagi sebuah bank, dana merupakan jantung dan persoalan paling utama. Sehingga tanpa dana, bank tidak akan dapat menjalankan fungsi sebagaimana mestinya. Dana yang berhasil dihimpun dari masyarakat biasanya disimpan dalam bentuk giro, tabungan dan deposito. Dari ketiga simpanan tersebut, penyumbang dana terbanyak terletak pada simpanan deposito. Karena deposito merupakan bentuk

investasi yang aman serta memberikan suku bunga yang paling besar diantara ketiga bentuk investasi yang ada.

PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Persero), Tbk memberikan layanan produk simpanan yang berupa simpanan tabungan, simpanan giro dan simpanan deposito. Masing-masing simpanan memiliki masing-masing keunggulan yang menarik untuk masyarakat. Sementara simpanan deposito yang dikeluarkan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Persero), Tbk antara lain Deposito Berjangka dan Deposito Suka-Suka.

Deposito Suka-Suka merupakan simpanan berjangka yang fleksibel diperuntukkan bagi nasabah perorangan dalam mata uang rupiah yang dapat dicairkan sewaktu-waktu tanpa dikenakan biaya penalti. Deposito Suka-Suka merupakan produk yang dimana nasabah bebas mencairkan kapan saja dengan bunga yang kompetitif yang akan diterimanya.

Dengan adanya Deposito Suka-Suka, masyarakat akan nyaman meninvestasikan dananya, namun keunggulan yang ada pada Deposito Suka-Suka tidak akan berarti bila tidak didukung oleh pelayanan yang diberikan *Customer Service* di bank. *Customer Service* berperan penting untuk memperkenalkan kepada masyarakat yang datang ke bank tentang produk Deposito Suka-Suka . Berdasarkan uraian tersebut diatas, penulis tertarik untuk mengambil judul **“Tinjauan Prosedur Pelayanan Deposito Suka-Suka oleh *Customer Service* pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciputat”**.

1.2 Ruang Lingkup

Ruang lingkup Praktik kerja lapangan yang dilakukan penulis di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciputat khususnya pada bagian *Customer Service* mencakup adalah sebagai berikut:

- a. Persiapan berkas permohonan pembukaan rekening deposito.
- b. penginputan data seluruh informasi calon deposan ke dalam sistem milik Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Persero), Tbk.

- c. Periksa kelengkapan dan memverifikasi kelengkapan data calon deposan.
- d. Proses Pembuatan Bilyet Deposito Suka-Suka pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciputat.

1.3 Tujuan

Dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan penulis memiliki tujuan umum dan tujuan khusus yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Tujuan Umum

Pelaksanaan praktik kerja lapangan pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciputat adalah untuk mengetahui prosedur pelayanan Deposito Suka-Suka di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Persero), Tbk. Penulis dalam melaksanakan praktik kerja lapangan mengamati tugas masing-masing unit kerja tersebut mencakup peran setiap divisi yang membantu mekanisme kerja PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciputat agar terlaksana dengan baik adalah sebagai berikut:

- 1) Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Ciputat dipimpin dan dikelola seorang kepala cabang, yang bertugas:
 - a) Membangun budaya *cost awareness* dan *cost* efisiensi serta mengelola dan melakukan *monitoring* terhadap seluruh biaya-biaya sehingga seluruh biaya yang dikeluarkan dapat termonitor dengan baik dan efisien serta tidak melebihi anggaran yang telah ditetapkan juga dapat dipertanggungjawabkan.
 - b) Melakukan pemasaran, menganalisa dan mengelola calon nasabah/debitur bank bjb sesuai kewenangannya dan target yang telah ditentukan.
 - c) Melakukan koordinasi dengan Kantor Cabang dalam rangka *monitoring* terhadap *service standard* yang diberikan oleh seluruh

staf sehingga *service* yang diberikan sesuai dengan standar layanan bank.

- 2) *Teller* pada Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Ciputat tugas dan tanggung jawab seperti:
 - a) Memberikan informasi kepada nasabah/ calon nasabah mengenai produk dan jasa bank bjb.
 - b) Melayani nasabah maupun calon nasabah sesuai dengan standar layanan.
 - c) Menerima dan melayani nasabah yang memerlukan transaksi tunai dan non tunai sesuai dengan sistem, prosedur dan standar layanan bank bjb.
- 3) *Customer Service* pada Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Ciputat mempunyai tugas dan tanggung jawab seperti:
 - a) Memberikan informasi kepada nasabah/ calon nasabah mengenai produk dan jasa bank.
 - b) Melayani nasabah maupun calon nasabah sesuai dengan standar layanan.
 - c) Mendengarkan dan mencatat keluhan nasabah (*Walk in dan by Phone*) dan menyelesaikan keluhan tersebut.
 - d) Melakukan *follow up* atas keluhan nasabah.
 - e) Melayani administrasi pembukaan dan penutupan rekening.
- 4) *Account Officer Konsumer* pada Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Ciputat mempunyai tugas dan tanggung jawab seperti:
 - a) Melakukan koordinasi dengan Pemimpin Kantor Cabang Pembantu terkait dengan pencapaian target.
 - b) Melakukan koordinasi dengan pihak eksternal dan internal dalam mengelola seluruh keluhan nasabah terselesaikan dengan baik, serta penyelesaiannya dilakukan tepat waktu dan memenuhi kebutuhan nasabah sesuai ketentuan yang berlaku.
 - c) Melakukan promosi produk kepada nasabah/ atau calon nasabah.
 - d) Mengumpulkan informasi dan data untuk menyusun daftar potensial nasabah sebagai target pemasaran kredit.

b. Tujuan Khusus

Praktik kerja lapangan dilakukan penulis pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciputat khususnya pada bagian *Customer Service* dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan, yaitu:

- 1) Penulis dapat belajar langsung dari *Customer Service* mengenai prosedur pelayanan deposito suka-suka.
- 2) Melakukan pengawasan terhadap prosedur pelayanan deposito suka-suka yang diadakan oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Persero), Tbk.
- 3) Penulis dapat mengukur ketepatan dalam bekerja sehingga dapat mengaplikasikannya dalam dunia kerja.
- 4) Membuat rekapan data nasabah yang melakukan transaksi seputar deposito suka-suka.

1.4 Manfaat

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 dan selanjutnya dapat digunakan sebagai pertimbangan dalam mengambil keputusan dalam menyimpan dana yang tepat.
- b. Mengetahui relevansi antara teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan praktek sebenarnya di dunia kerja bagi penulis.
- c. Memberikan wawasan dan pengetahuan bagi penulis mengenai Prosedur bagaimana pelaksanaan Deposito Suka-Suka pada Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciputat.

1.5 Sejarah Berdirinya PT. Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Persero), Tbk

Pendirian Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dilatar belakangi oleh Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 33 tahun 1960 tentang penentuan perusahaan di Indonesia milik Belanda yang dinasionalisasi. Salah satu perusahaan milik Belanda yang berkedudukan di Bandung yang dinasionalisasi yaitu NV Denis (De Erste Nederlansche Indische Shareholding) yang sebelumnya perusahaan tersebut bergerak di bidang bank hipotek. Sebagai tindak lanjut 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 dan dikukuhkan dengan Surat Keputusan Gubernur Propinsi Jawa Barat nomor 7/GKDH/BPD/61 tanggal 20 Mei 1961, mendirikan PD Bank Karya Pembangunan dengan modal dasar untuk pertama kali berasal dari Kas Daerah sebesar Rp. 2.500.000,00.

Untuk menyempurnakan kedudukan hukum Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat, dikeluarkan Peraturan Daerah Propinsi Jawa Barat nomor 11/PD-DPRD/72 tanggal 27 Juni 1972 tentang kedudukan hukum Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat sebagai perusahaan daerah yang berusaha di bidang perbankan. Selanjutnya melalui Peraturan Daerah Propinsi Jawa Barat nomor 1/DP-040/PD/1978 tanggal 27 Juni 1978, nama PD. Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat diubah menjadi Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat.

Pada tahun 1992 aktivitas Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat ditingkatkan menjadi Bank Umum Devisa berdasarkan Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia Nomor 25/84/KEP/DIR tanggal 2 November 1992 serta berdasarkan Perda Nomor 11 Tahun 1995 mempunyai sebutan "Bank Jabar" dengan logo baru.

Dalam rangka mengikuti perkembangan perekonomian dan perbankan, maka berdasarkan 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 dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT).

Dalam rangka memenuhi permintaan masyarakat akan jasa layanan perbankan yang berlandaskan Syariah, maka sesuai dengan izin Bank Indonesia No. 2/ 18/DpG/DPIP tanggal 12 April 2000, sejak tanggal 15 April 2000 Bank Jabar menjadi Bank Pembangunan Daerah pertama di Indonesia yang menjalankan dual banking system, yaitu memberikan layanan perbankan dengan sistem konvensional dan dengan sistem syariah.

Berdasarkan Hasil Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPS-LB) PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat tanggal 3 Juli 2007 di Bogor, 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 maka nama perseroan berubah menjadi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten dengan sebutan (*call name*) Bank Jabar Banten.

Berdasarkan Hasil Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPS- LB) 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 perihal Rencana Perubahan Logo serta Surat Keputusan Direksi Nomor 1337/SK/DIR-PPN/2010 tanggal 5 Juli 2010, maka perseroan telah resmi berubah menjadi bank **bjb**.

1.6 Struktur Organisasi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Persero), Tbk

Dalam suatu perusahaan struktur organisasi sangatlah diperlukan karena dari struktur organisasi perusahaan, kita dapat melihat adanya suatu bagian tugas dan wewenang serta tanggung jawab dari pihak-pihak yang terlibat didalam perusahaan tersebut.

PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Persero), Tbk. Memiliki pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab sesuai dengan bagiannya masing-masing:

a. Pimpinan Kantor Cabang Pembantu mempunyai Tugas dan Tanggung Jawab Utama yaitu:

- 1) Membangun budaya *cost awareness* dan *cost* efisiensi serta mengelola dan melakukan *monitoring* terhadap seluruh biaya-biaya sehingga seluruh biaya yang dikeluarkan dapat termonitor dengan baik dan efisien serta tidak melebihi anggaran yang telah ditetapkan juga dapat dipertanggungjawabkan.
- 2) Melakukan pemasaran, menganalisa dan mengelola calon nasabah/debitur bank bjb sesuai kewenangannya dan target yang telah ditentukan.
- 3) Melakukan koordinasi dengan Kantor Cabang dalam rangka *monitoring* terhadap *service standard* yang diberikan oleh seluruh staf sehingga *service* yang diberikan sesuai dengan standar layanan bank.
- 4) Melakukan koordinasi dalam memonitor seluruh keluhan/*complaint* nasabah terselesaikan dengan baik, serta penyelesaiannya dilakukan tepat waktu dan memenuhi kebutuhan nasabah dengan tepat memperhatikan ketentuan yang berlaku di Bank.
- 5) Melakukan koordinasi dalam membuat rencana/ langkah-langkah perbaikan *service* yang harus dilakukan di KCP sehingga *service* yang diberikan kepada nasabah meningkat dari waktu ke waktu sesuai dengan target.

b. *Officer* Operasional Dana dan Jasa mempunyai Tugas dan Tanggung Jawab Utama yaitu:

- 1) Melaksanakan pengelolaan layanan operasional dan administrasi dana dan jasa sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 2) Mengelola dan melakukan *monitoring* terhadap seluruh biaya-biaya operasional sehingga seluruh biaya yang dikeluarkan dapat termonitor dengan baik dan efisien serta tidak melebihi anggaran yang telah ditetapkan.

- 3) Menentukan kebutuhan likuiditas untuk transaksi di Kantor Cabang Pembantu.
 - 4) Melakukan *monitoring* terhadap standar layanan yang diberikan oleh seluruh pegawai sehingga layanan yang diberikan sesuai dengan standar layanan Bank.
 - 5) Memonitor seluruh keluhan/ *complaint* nasabah agar terselesaikan dengan baik serta tepat waktu dan memenuhi kebutuhan nasabah dengan tepat memperhatikan ketentuan yang berlaku di Bank.
- c. Administrasi Dana dan Jasa mempunyai Tugas dan Tanggung Jawab Utama yaitu:
- 1) Membantu penyajian data nasabah serta pengelolaan administrasi dan dokumentasi dana dan jasa sesuai dengan kebijakan/ ketentuan yang berlaku.
 - 2) Melakukan layanan operasional dan administrasi dana dan jasa sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - 3) Memberikan pelayanan *Customer Service* dan *Teller* sesuai dengan *Service Level Agreement* (SLA) yang ditetapkan untuk mendukung pelayanan kepada nasabah.
 - 4) Melakukan *settlement/ input* data dan administrasi dana dan jasa (BI-RTGS, Kliring, Transfer, Inkaso, MPN, SP2D,DPLK dan Jasa lainnya.
 - 5) Mengelola dan mengaplikasi transaksi pajak.
- d. Teller mempunyai Tugas dan Tanggung Jawab Utama yaitu:
- 1) Memberikan informasi kepada nasabah/ calon nasabah mengenai produk dan jasa bank bjb.
 - 2) Melayani nasabah maupun calon nasabah sesuai dengan standar layanan.
 - 3) Menerima dan melayani nasabah yang memerlukan transaksi tunai dan non tunai sesuai dengan sistem, prosedur dan standar layanan bank bjb.
 - 4) Mengadministrasikan uang tunai sesuai dengan kebijakan yang berlaku agar pelayanan kepada nasabah berjalan dengan lancar.

5) Melakukan *balancing* kas pada awal/ akhir hari dengan menyesuaikan antara nota-nota transaksi pembukuan dengan fisik uang yang ada dan menyerahkan kepada *officer Operasional* Dana dan Jasa untuk dimasukan ke khasanah.

e. *Account Officer* Konsumer mempunyai Tugas dan Tanggung Jawab Utama yaitu:

- 1) Melakukan koordinasi dengan Pemimpin Kantor Cabang Pembantu terkait dengan pencapaian target.
- 2) Melakukan koordinasi dengan pihak eksternal dan internal dalam mengelola seluruh keluhan nasabah terselesaikan dengan baik, serta penyelesaiannya dilakukan tepat waktu dan memenuhi kebutuhan nasabah sesuai ketentuan yang berlaku.
- 3) Melakukan promosi produk kepada nasabah / atau calon nasabah.
- 4) Mengelola dan menjaga hubungan baik dengan nasabah dan / atau calon nasabah.
- 5) Mengumpulkan informasi dan data untuk menyusun daftar potensial nasabah sebagai target pemasaran kredit.

f. *Account Officer* UMKM mempunyai Tugas dan Tanggung Jawab Utama yaitu:

- 1) Melakukan koordinasi dengan Pemimpin Kantor Cabang Pembantu terkait dengan pencapaian target.
- 2) Melakukan koordinasi dengan pihak eksternal dan internal dalam mengelola seluruh keluhan nasabah terselesaikan dengan baik, serta penyelesaiannya dilakukan tepat waktu dan memenuhi kebutuhan nasabah sesuai ketentuan yang berlaku.
- 3) Melakukan promosi produk kepada nasabah / atau calon nasabah.
- 4) Mengelola dan menjaga hubungan baik dengan nasabah dan / atau calon nasabah.
- 5) Mengumpulkan informasi dan data untuk menyusun daftar potensial nasabah sebagai target pemasaran kredit.

g. Pemasaran Dana Institusi mempunyai Tugas dan Tanggung Jawab Utama yaitu:

- 1) Melakukan koordinasi dengan Pemimpin Kantor Cabang Pembantu terkait dengan pencapaian target dana institusi.
- 2) Melakukan koordinasi dalam mengelola seluruh keluhan nasabah agar terselesaikan dengan baik, serta penyelesaiannya dilakukan tepat waktu dan memenuhi kebutuhan nasabah sesuai ketentuan yang berlaku.
- 3) Mengelola dan menjaga hubungan baik dengan nasabah dan / atau calon nasabah dana institusi.
- 4) Mengumpulkan informasi dan data untuk menyusun daftar potensial nasabah sebagai target pemasaran dana institusi.
- 5) Menyusun rencana aktivitas pemasaran dana institusi secara regular.

h. Pemasaran Dana Konsumer mempunyai Tugas dan Tanggung Jawab Utama yaitu:

- 1) Melakukan koordinasi dengan Pemimpin Kantor Cabang Pembantu terkait dengan pencapaian target dana konsumer.
- 2) Melakukan koordinasi dalam mengelola seluruh keluhan nasabah agar terselesaikan dengan baik, serta penyelesaiannya dilakukan tepat waktu dan memenuhi kebutuhan nasabah sesuai ketentuan yang berlaku.
- 3) Mengelola dan menjaga hubungan baik dengan nasabah dan / atau calon nasabah dana konsumer.
- 4) Mengumpulkan informasi dan data untuk menyusun daftar potensial nasabah sebagai target pemasaran dana konsumer.
- 5) Menyusun rencana aktivitas pemasaran dana konsumer secara regular.

i. *Customer Service* mempunyai Tugas dan Tanggung Jawab Utama yaitu:

- 1) Memberikan informasi kepada nasabah/calon nasabah mengenai produk dan jasa bank.
- 2) Melayani nasabah maupun calon nasabah sesuai dengan standar layanan.

- 3) Mendengar dan mencatat keluhan nasabah (*Walk in dan by Phone*) dan menyelesaikan keluhan tersebut dalam.
- 4) Melakukan *follow up* atas keluhan nasabah.
- 5) Melayani administrasi pembukaan dan penutupan rekening.

1.7 Kegiatan Usaha PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Persero), Tbk

PT. Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. Merupakan perusahaan yang bergerak dalam lingkup penghimpun dana dari masyarakat melalui tabungan, memberikan pelayanan kredit, dan memberikan jasa dan layanan perbankan lainnya. Produk – produk yang dimiliki oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. Dapat berupa *Consumer Banking, Corporate and Commercial Banking, Micro Banking dan International Banking*.

Berikut merupakan produk – produk dan unit usaha yang terdapat pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. Dalam melakukan kegiatan usahanya:

a. *Consumer Banking*

Tabungan

1) 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.

2) BJB Tandamata Berjangka

Tabungan dengan setoran wajib bulanan yang memberikan anda ekstra perlindungan asuransi.

- 3) BJB Tandamata Bisnis
Tabungan dengan fasilitas *autotransfer* dari rekening Tandamata Bisnis dan Giro Bisnis serta dapat melakukan penarikan dan penyetoran diseluruh cabang bank bjb di Indonesia.
- 4) BJB Tandamata *Gold*
Tabungan dengan gratis perlindungan asuransi jiwa dan bunga tabungan diatas rata – rata.
- 5) BJB Tandamata Purnabakti
Tabungan yang diperuntukan bagi nasabah pensiunan dalam mata uang IDR yang dipergunakan sebagai media penerimaan untuk pembayaran pensiunan PT Taspen (Persero).
- 6) BJB Tandamata Dollar
Simpanan dalam mata uang valas yang tersedia dalam pilihan mata uang USD dan SGD.
- 7) BJB Tandamata *MyFirst*
Tabungan perorangan dalam mata uang rupiah sebagai tabungan edukasi bagi anak untuk memulai belajar dan membudayakan menabung.
- 8) Simpeda
Tabungan BPD seluruh Indonesia dalam mata uang rupiah yang diperuntukan bagi nasabah perorangan/ non perorangan dalam kebutuhan transaksi sehari – hari.
- 9) 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.
- 10) Tabungan SimPel
Tabungan untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oleh bank – bank di Indonesia, dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik.

Deposito

1) BJB Deposito

Investasi dana nasabah dengan suku bunga bjb Deposito yang kompetitif menjadikan investasi anda lebih cepat berkembang.

2) BJB Deposito Suka – Suka

Investasi dana nasabah dengan suku bunga bjb Deposito yang kompetitif dengan kemudahan pencairan bebas jangka waktu.

3) BJB Deposito Valas

Suku bunga bjb Deposito valuta asing yang kompetitif menjadikan investasi anda lebih cepat berkembang.

Giro

1) BJB Giro Perorangan

Rekening transaksi dengan Cek dan Bilyet Giro, transaksi bisnis anda menjadi lebih mudah.

2) BJB Giro Valas

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

Kredit

1) 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.

2) BJB KPR

Fasilitas kredit konsumtif yang diberikan bank bjb kepada calon debitu perorangan untuk membeli atau memiliki properti, baik pembelian baru dari pengembangan perusahaan maupun pembelian bekas dari non pengembangan perumahan.

- 3) 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*.
- 4) 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 pension.
- 5) BJB Kredit Purna Bhakti (KPB)
Adalah pembiayaan dengan tujuan multiguna yang diberikan oleh bank bjb kepada debitur pensiunan sendiri dan pensiunan janda/duda.
- 6) BJB *Back to Back Loan*
Adalah Pembiayaan dengan tujuan multiguna yang diberikan oleh bank bjb kepada debitur perorangan dengan jaminan berupa Agunan Kas.
- 7) BJB *Wealth Management*
Layanan bank bjb dalam menyediakan produk asuransi yang memberikan perlindungan dan produk investasi untuk memenuhi kebutuhan finansial jangka panjang nasabah.
- 8) *Bancasurrance*
Layanan bank dalam menyediakan produk asuransi yang memberikan perlindungan dan produk investasi untuk memenuhi kebutuhan finansial jangka panjang nasabah.
- 9) Reksa Dana
Merupakan wadah untuk menghimpun dana dari masyarakat pemodal yang selanjutnya diinvestasikan kembali ke dalam portofolio efek oleh Manajer Investasi.
- 10) Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK)
Simpanan bagi pensiunan yang dapat memberikan kesinambungan penghasilan bagi peserta dan keluarganya.

b. *Corporate and Commercial Banking*

Deposito

1) BJB Deposito Korporasi

Simpanan berjangka dalam mata uang rupiah bagi perusahaan yang aman, dengan bunga menarik, dan beragam keuntungan lainnya.

2) 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.

Giro

1) 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.

2) 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.

Kredit

1) Pinjaman Daerah

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

2) 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*.

3) BJB Kredit Modal Kerja

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

- 4) 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.
- 5) BJB *Supply Chain Financing*
Fasilitas kredit yang disediakan oleh bank untuk membayar tagihan para *supplier*.
- 6) BJB *Lending Working Capital*
Fasilitas kredit yang dipergunakan untuk membayar tagihan listrik debitur kepada PT PLN (Persero).
- 7) BJB Kredit Jangka Pendek
Fasilitas kredit berjangka waktu pendek dengan media penarikan berupa promes (janji bayar).
- 8) BJB Kredit *Cash Collateral*
Fasilitas kredit bagi korporasi yang disediakan oleh bank kepada debitur dengan agunan berupa simpanan di Bank.
- 9) 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.
- 10) BJB Garansi Bank
Jaminan yang diterbitkan oleh bank untuk membayar kepada penerima jaminan apabila terjamin cidera janji.
- 11) Dukungan Keuangan Bank
Surat Dukungan Keuangan Bank diberikan kepada nasabah yang akan mengikuti proses pelelangan suatu proyek dari penyelenggara proyek instansi pemerintah ataupun swasta.

Trisuri

1) *Custody bank bjb*

Melayani jasa penitipan efek dan surat berharga lainnya yang berkaitan dengan efek serta jasa lain.

2) *Wali Amanat*

Adalah layanan jasa yang diberikan kepada pemegang efek bersifat utang (Investor) untuk menjadi wakil investor dalam penerbitan suatu efek bersifat utang.

3) *Capital Market Product*

Adalah transaksi jual – beli efek yang meliputi surat pengakuan hutang, surat berharga komersil, obligasi baik korporasi maupun negara.

4) *BJB Money Changer*

Bank bjb melayani pembelian dan penjualan valuta asing untuk mata uang yang tersedia di bank bjb.

5) *Dealing Room*

Dealing Room bank bjb dikelola secara professional oleh tenaga – tenaga yang handal.

6) *Foreign Exchange Trading*

Adalah transaksi jual – beli antara satu mata uang tertentu dengan mata uang lainnya.

7) *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.

8) *ORI 010*

Obligasi Negara Ritel adalah obligasi negara yang diterbitkan oleh Pemerintah dengan tingkat keamanan yang tinggi.

c. *International Banking*

1) *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.

2) *BJB Forex dan Derivatif Line*

Fasilitas untuk melakukan transaksi *Foreign Exchange* (FX).

3) *SKBD*

Bank bjb menyediakan produk Surat Kredit Berdokumen Dalam Negeri (SKBDN) yang memberikan kemudahan dalam transaksi perdagangan dalam negeri.

4) *Trade Finance and Services*

d. *Micro Banking*

1) *BJB Kredit Kepada Koperasi*

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

2) *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 Bahu Bahan Bakar Nabati.

3) *BJB Kredit Mikro Utama*

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.

4) *Kredit Usaha Kecil Menengah (UKM)*

Para pelaku usaha perorangan dalam sektor ekonomi produktif yang masuk kategori Usaha Kecil dan Menengah yang saat ini aktif menjalankan usahanya minimal 3 tahun.

5) BJB SSRG

Adalah kredit yang mendapatkan subsidi bunga dari pemerintah dengan jaminan resi gudang yang diberikan oleh bank kepada petani, kelompok tan, gabungan kelompok tani dan koperasi.

6) Kredit Cinta Rakyat

Fasilitas kredit dari bjb sahabat usaha layanan UMKM, yaitu untuk para pelaku usaha dalam sektor produktif.

7) BJB Kredit *Cash Collateral*

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

8) Kredit Usaha Rakyat (KUR)

Segmen pasar kredit perorangan atau badan usaha produktif berupa usaha mikro, kecil dan menengah meliputi sektor pertanian serta sektor kelautan dan perikanan.

Kriteria Pelayanan

Pada saat penulis melakukan Praktik Kerja Lapangan pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciputat, penulis mengamati pelayanan khususnya pada *Customer Service* menggunakan beberapa kriteria sebagai standar pelayanan, yaitu

- 1) Tata cara pelayanan harus terbuka, dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara lancar, cepat, tidak berbelit-belit dan mudah dipahami.
- 2) Tanggung Jawab petugas, meliputi pelayanan sesuai dengan urutan waktunya, menghubungi pelanggan secepatnya apabila terjadi sesuatu yang perlu segera diberitahukan.
- 3) Kecakapan petugas pelayanan, yaitu petugas pelayanan menguasai komunikasi yang baik dan pengetahuan yang dibutuhkan oleh nasabah.
- 4) Kedekatan kepada nasabah dan kemudahan kontak nasabah dengan petugas pelayanan.