



**PROSEDUR PELAYANAN *TELLER* DI PT. BANK PEMBANGUNAN
DAERAH JAWA TIMUR Tbk CABANG JEMBER**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Oleh :

Elin Riska Mardayanti

NIM 160803102003

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI KEUANGAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JEMBER**

2019



**PROSEDUR PELAYANAN *TELLER* DI PT. BANK PEMBANGUNAN
DAERAH JAWA TIMUR Tbk CABANG JEMBER**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Program
Study Diploma III Administrasi Keuangan Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Universitas Jember

Oleh :

Elin Riska Mardayanti

NIM 160803102003

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI KEUANGAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JEMBER**

2019



***TELLER SERVICE PROCEDURE IN PT. BANK PEMBANGUNAN
DAERAH JAWA TIMUR Tbk JEMBER.***

REAL WORK PRACTICES REPORT

A final report submitted as a partial fulfillment of the requirements for the degree of Ahli Madya (A.Md.), Major in Financial Administration in the Study Program of Financial Administration, Department of Management, Faculty of Economics and Business Jember University

By :

Elin Riska Mardayanti

NIM 160803102003

***STUDY PROGRAM OF DIPLOMA III OF FINANCIAL ADMINISTRATION
DEPARTMENT OF MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
UNIVERSITY OF JEMBER***

2019

JUDUL

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA
PROSEDUR PELAYANAN *TELLER* DI PT. BANK PEMBANGUNAN
DAERAH JAWA TIMUR Tbk. CABANG**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Elin Riska Mardayanti
NIM : 160803102003
Program Studi : D III Administrasi Keuangan
Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada tanggal :

27 Juni 2019

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md.) Program Diploma III pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

Susunan Panitia Penguji

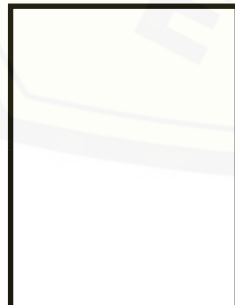
Ketua

Sekretaris,

Dr. Diana Sulianti K. Tobing, S.E., M.Si
NIP. 197412122000122001

Dr. Elok Sri Utami, M.Si.
NIP. 196412281990022001

Anggota,



Cempaka Paramita, S.E, M.Sc.
NIP. 198601092015042002

Mengetahui/ Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Dekan,

Dr. Muhammad Miqdad, S.E., M.M., Ak., CA.,

NIP. 19710727199512 1 001

**LEMBAR PERSETUJUAN
LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

Nama : Elin Riska Mardayanti
NIM : 160803102003
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Diploma III Administrasi Keuangan
Judul Laporan : **“PROSEDUR PELAYANAN *TELLER* DI
PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH
JAWA TIMUR Tbk CABANG JEMBER”.**

Jember, 6 Mei 2019

Mengetahui,

**Ketua Program Studi
Administrasi Keuangan**

**Laporan Praktek Kerja Nyata
Telah disetujui
Dosen Pembimbing**

Dr. Sumani, S.E.,M. Si
NIP. 19690114 200501 1 002

Dr. Nurhayati, M.M.
NIP. 19610607 1987022001

PERSEMBAHAN

Laporan Praktek Kerja Nyata ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya Bapak Sukalisno dan Ibu Luluk Mujayanah, yang selalu memberikan dukungan secara moril maupun materiil yang selalu kuat berusaha memberikan yang terbaik untuk masa depan saya dan kesuksesan saya. Terimakasih atas nasehat, doa, usaha, dan jerih payah selama ini yang beliau berikan kepada saya.
2. Partner saya Muhammad Dinar Nirwana yang selalu memberi dukungan, semangat serta mendengar apapun keluhan saya selama ini, terimakasih untuk kasih sayang, kesabarannya, doa, serta nasehatnya yang diberikan kepada saya selama ini dan menjadi alasan terbesar saya untuk terus semangat.
3. Sahabat tercinta di kos bidadari, Kirana, Diyas, Zulfa, Yosi, Nia, Fara, Ayun, Ais, Iis, Desi, Artha, Tyas. Yang selalu memberi semangat dan mendukung tugas akhir saya ini, selain itu juga selalu mendengar apapun keluhan saya selama ini.
4. Sahabat tercinta Mirtha Yulitasari, Nadia Rosyadina yang selalu ada disampingku maupun suka ataupun duka, mereka tak pernah lelah menyemangati saya terus untuk menyelesaikan tugas akhir saya ini. Saya sangat beruntung sekali punya sahabat seperti mereka.
5. Teman-teman yang saya sayangi Kirana, Anbar, Mulya, Iva yang selalu ada buat aku menemani mulai awal perkuliahan hingga sampai akhir masa study.
6. Bapak Dr. Sumani S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Diploma Tiga Administrasi Keuangan yang selalu memberi motivasi.
7. Ibu Dr. Nurhayati, M.M selaku Dosen Pembimbing yang begitu sabar dan teliti dalam membimbing penyusunan laporan ini.
8. Almamater tercinta dan yang saya banggakan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

MOTTO

“Jangan biarkan hari kemarin merenggut banyak hal hari ini ”

(Dinar Nirwana)

Kesuksesan bukan tentang seberapa banyak menghasilkan uang, tetapi kesuksesan berasal dari seberapa besar membawa perubahan kepada orang lain .

(Dinar Nirwana)

Rahasia kesuksesan adalah melakukan hal yang biasa secara tak biasa.

(John D. Rockefeller)

Banyak kegagalan hidup yang terjadi , karena orang-orang tidak menyadari seberapa dekat kesuksesan mereka saat mereka menyerah.

(Thomas A. Edison)

Raihlah ilmu, dan untuk meraih ilmu belajarlah untuk tenang dan sabar.

(Khalifah Umar)

Berusahalah untuk tidak menjadi manusia yang berhasil tapi berusahalah menjadi manusia yang berguna.

(Einstein)

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Elin Riska Mardayanti

NIM : 160803102003

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Prosedur Pelayanan *Teller* Di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Cabang Jember” adalah benar – benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada instansi manapun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggungjawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 6 Mei 2019

Elin Riska Mardayanti
NIM 160803102003

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) yang berjudul “ **Prosedur Pelayanan Teller Di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Cabang Jember**” dapat terselesaikan. Laporan ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar ahli madya Program Pendidikan Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

Penyusunan laporan ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu, penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Muhammad Miqdad, S.E., M.M., Ak., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
2. Bapak Dr. Sumani S.E.,M.Si selaku Ketua Program Studi Diploma Tiga Administrasi Keuangan yang selalu memberi motivasi.
3. Ibu Dr. Nurhayati, M.M selaku Dosen Pembimbing yang begitu sabar dan teliti dalam membimbing penyusunan laporan ini.
4. Almamater tercinta dan yang saya banggakan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
5. Ibu Dr. Diana Sulianti K. Tobing, S.E.,M.Si selaku dosen penguji 1
6. Ibu Dr. Elok Sri Utami, M.Si. selaku dosen penguji 2
7. Ibu Cempaka Paramita, S.E, M.Sc. selaku dosen penguji 3
8. Bapak M. Islah Noer, selaku Pimpinan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Cabang Jember yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk melakukan Praktek Kerja Nyata.
9. Seluruh staf dan karyawan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Cabang Jember yang membantu memberikan informasi untuk penyusunan laporan ini.
10. Seluruh Dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember yang telah membimbing dan memberi bekal ilmu serta memberikan kemudahan dalam proses akademik.

11. Teman – teman seperjuangan Diploma III Administrasi Keuangan Angkatan 2016.
12. Almamater yang sangat saya banggakan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
13. Kedua orang tua saya Bapak Sukalisno dan Ibu Luluk Mujayanah, yang selalu memberikan dukungan secara moril maupun materiil yang selalu kuat berusaha memberikan yang terbaik untuk masa depan saya dan kesuksesan saya. Terimakasih atas nasehat, doa, usaha, dan jerih payah selama ini yang beliau berikan kepada saya.
14. Partner saya Muhammad Dinar Nirwana yang selalu memberi dukungan, semangat sertamendengar apapun keluhan saya selama ini, terimakasih untuk kasih sayang, kesabarannya, doa serta nasehatnya yang diberikan kepada saya selama ini dan menjadi alasan terbesar saya untuk terus semangat.
15. Sahabat tercinta di kos bidadari, Kirana, Dyas, Zulfa, Yosi, Nia, Fara, Ayun, Ais, Iis, Desi, Artha, Tyas. Yang selalu memberi semangat dan dukungan tugas akhir saya ini, selain itu juga selalu mendengar apapun keluhan saya selama ini.
16. Sahabat tercinta Mirtha Yulitasari, Nadia Rosyadina yang selalu ada disampingku maupun suka ataupun duka, mereka tak pernah lelah menyemangati saya terus untuk menyelesaikan tugas akhir saya ini. Saya sangat beruntung sekali punya sahabat seperti mereka.
17. Teman-teman yang saya sayangi Kirana, Anbar, Mulya, Iva yang selalu ada buat aku menemani mulai awal perkuliahan hingga sampai akhir masa study.
18. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini.

Penulis menyadari bahwa pada penulisan laporan ini masih terdapat banyak kekurangan, baik segi materi maupun tata bahasa yang digunakan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca demi sempurnanya laporan ini. Akhir kata, semoga tugas ini dapat memberikan manfaat dan berguna bagi para pembaca.

Jember, 6 Mei 2019

Elin Riska Mardayanti

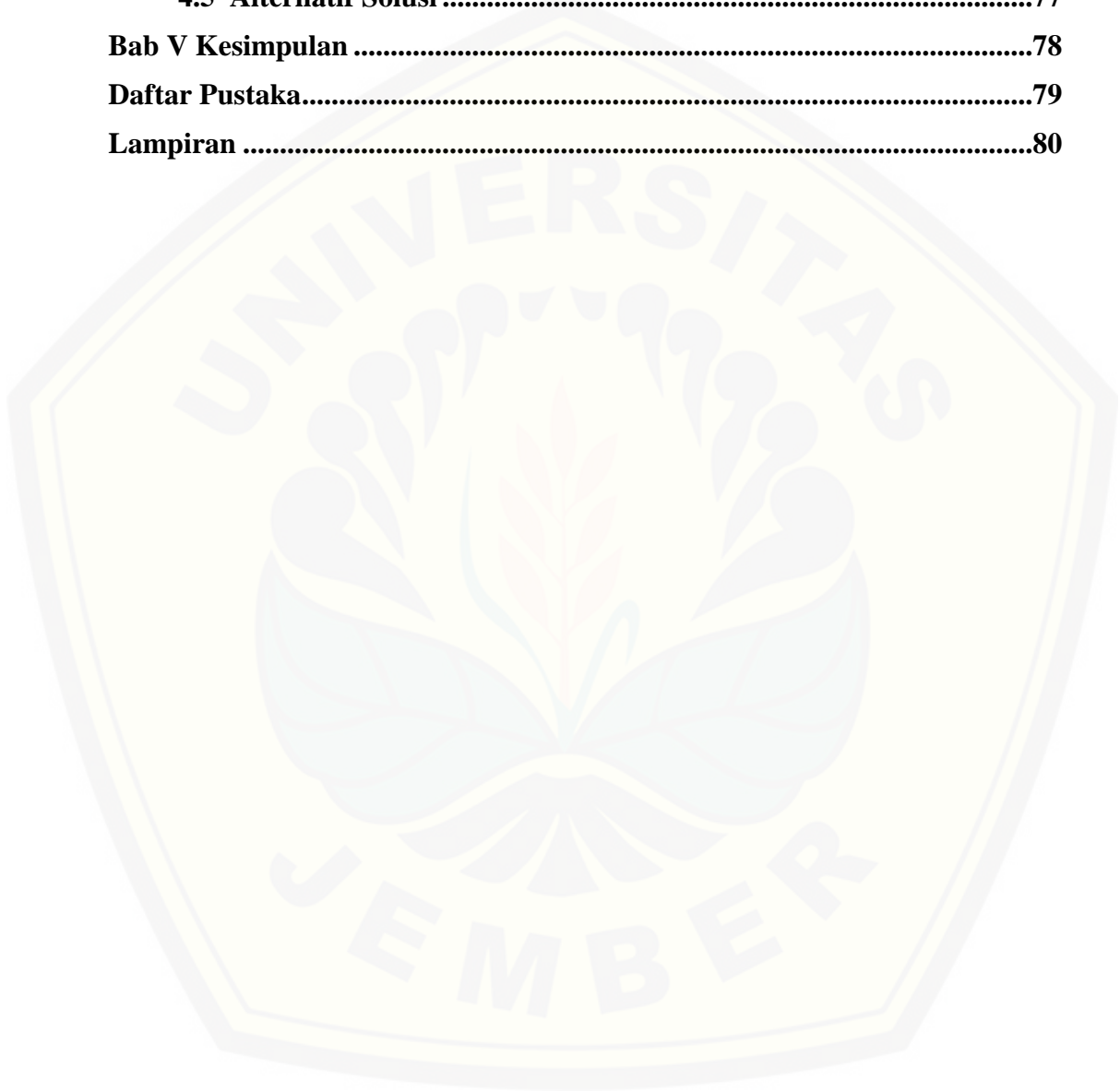


DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Halaman Judul	ii
Halaman Judul In English	iii
Halaman Persetujuan	iv
Halaman Pengesahan	v
HalamanPersembahan	vi
Halaman Motto	vii
Halaman Pernyataan	viii
Prakata	ix
Daftar Isi	xii
Daftar Tabel	xvi
Daftar Gambar	xvii
Daftar Lampiran	xviii
Bab I Pendahuluan	1
1.1 Alasan Memilih Judul	1
1.2 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata (PKN)	3
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata (PKN).....	3
1.2.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata (PKN)	3
1.3 Objek dan Jangka Waktu Pelaksanaan PKN	4
1.1.1 Objek Praktek Kerja Nyata.....	4
1.1.2 Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	4
1.2 Jadwal Praktek Kerja Nyata (PKN)	5
Bab II Tinjauan Pustaka	7
2.1Prosedur	7
2.1.1 Pengertian Prosedur.....	7
2.1.2 Karakteristik Prosedur	7
2.1.3 Manfaat Prosedur	8
2.2Bank	8
2.2.1 Pengertian Bank	8
2.2.2 Kegiatan Bank	9
2.2.3 Jenis – Jenis Bank.....	9

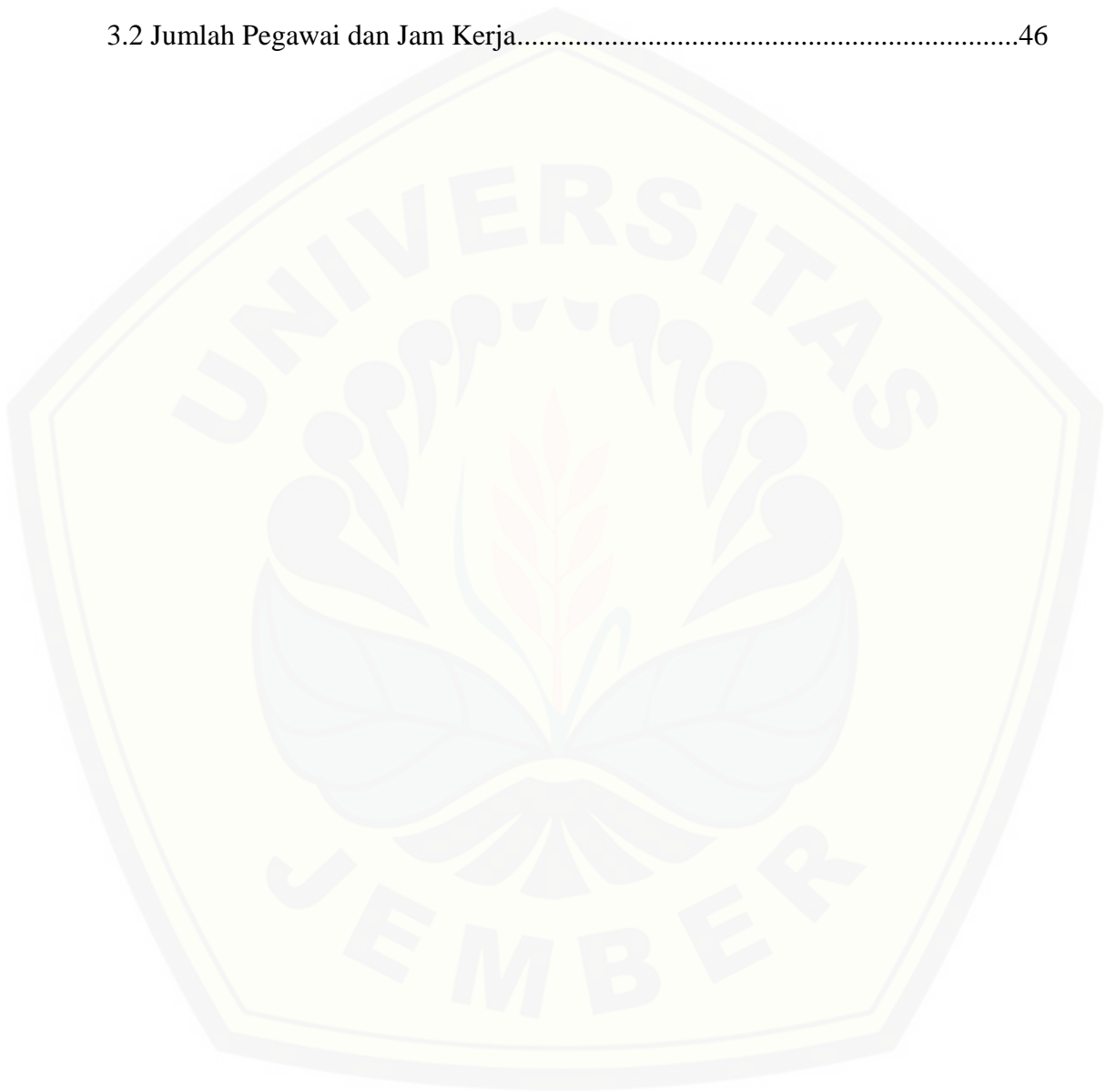
2.2.4	Fungsi – Fungsi Bank.....	11
2.2.5	Sumber Dana Bank.....	12
2.3	Teller.....	14
2.3.1	Pengertian Teller	14
2.3.2	Tugas Teller Secara Umum.....	15
2.3.3	Tanggung Jawab Teller	15
2.3.4	Penyelia Pelayanan Nasabah dan Teller.....	16
2.3.5	Perlengkapan Teller Dalam Pelayanan Kepada Nasabah.....	16
2.4	Pelayanan.....	17
2.4.1	Pengertian Pelayanan	17
2.4.2	Ciri – Ciri Pelayanan Yang Baik	17
2.4.3	Bentuk – Bentuk Pelayanan	19
2.4.4	Etika Pelayanan Terhadap Nasabah.....	20
2.4.5	Dasar – Dasar Pelayanan Nasabah.....	21
2.5	Kepuasan Nasabah.....	23
2.5.1	Pengertian Kepuasan Nasabah.....	23
2.5.2	Menarik Dan Mempertahankan Nasabah.....	24
2.5.3	Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	26
2.5.4	Tingkat Kepentingan Nasabah.....	26
2.5.5	Macam – Macam Kepuasan Nasabah.....	28
2.5.6	Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	28
Bab III Gambaran Umum Obyek Praktek Kerja Nyata		
3.1 Sejarah Singkat Berdirinya PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur		
	Tbk Cabang Jember	30
3.1.1	Visi dan Misi	33
3.1.2	Arti Logo Bank Jatim.....	34
3.2	Struktur Organisasi	35
3.2.1	Bagan Struktur Organisasi	37
3.2.2	Uraian Tugas	38
3.2.3	Jumlah Pegawai dan Jam Kerja	46
3.2.4	Kesejahteraan Karyawan atau Pegawai	48
3.2.5	Kegiatan Usaha PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur ...	48
3.3	Kegiatan Pokok PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk	
	Cabang Jember	48
3.3.1	Penghimpun Dana dan Penyaluran Dana.....	49
3.3.2	Jasa – Jasa Perbankan Lainnya	52
3.4	Kegiatan Bagian Teller pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa	
	Timur Tbk Cabang Jember	53
Bab IV Hasil Kegiatan Praktek Kerja Nyata (PKN).....		
4.1	Prosedur Kerja Teller Dalam Pembayaran Transaksi Setoran	56
4.1.1	Prosedur Kerja Teller Dalam Transaksi Penarikan.....	59
4.1.2	Prosedur Kerja Teller Dalam Transaksi Aplikasi Transfer/ Kiriman Uang.....	61

4.1.3	Prosedur Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan	65
4.2	Kegiatan Yang Dilakukan Selama Praktek Kerja Nyata	74
4.3	Prosedur Kerja <i>Teller</i> dalam Menangani Komplain Nasabah.....	75
4.4	Identifikasi Masalah	76
4.5	Alternatif Solusi	77
Bab V	Kesimpulan	78
Daftar Pustaka.....		79
Lampiran		80



DAFTAR TABEL

1.1 Jadwal Praktek Kerja Nyata.....	5
3.2 Jumlah Pegawai dan Jam Kerja.....	46



DAFTAR GAMBAR

3.1 Struktur Organisasi Bank Jatim	37
4.1 Formulir Pembayaran Transaksi Setoran	56
4.2 Flowchart Pembayaran Transaksi Setoran	58
4.3 Formulir Bukti Transaksi Penarikan	59
4.4 Flowchart Transaksi Penarikan Tabungan	60
4.5 Formulir Bukti Transaksi Aplikasi Transfer	62
4.6 Flowchart Aplikasi Pengiriman Uang dan Penerimaan Uang.....	64
4.7 Alur Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Secara Offline.....	67
4.8 Bukti Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT)	70
4.9 Bukti Surat Tanda Terima Setoran (STTS).....	72
4.10 Alur Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Secara Online	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Bukti Pembayaran Setoran	80
Lampiran 2 Bukti Transaksi Penarikan.....	81
Lampiran 3 Transaksi Aplikasi Transfer/ Kiriman Uang	82
Lampiran 4 Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT).....	83
Lampiran 5 Surat Tanda Terima Setoran (STTS).....	84
Lampiran 6 Surat Permohonan Tempat PKN	85
Lampiran 7 Absensi	86
Lampiran 8 Surat Permohonan Nilai PKN.....	88
Lampiran 9 Surat Keterangan Hasil Nilai PKN.....	89
Lampiran 10 Surat Keterangan Magang	90
Lampiran 11 Persetujuan Penyusunan Laporan PKN.....	91
Lampiran 12 Kartu Konsultasi	92

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Alasan Pemilihan Judul

Bank merupakan salah satu lembaga yang mempunyai peran sangat penting dalam mendorong pertumbuhan perekonomian suatu negara, bahkan pertumbuhan bank disuatu negara dipakai sebagai pola ukuran pertumbuhan perekonomian negara tersebut. Di negara berkembang, masyarakat masih menganggap keberadaan bank hanya untuk kalangan tertentu, yang mana pada umumnya masyarakat hanya menganggap bank sebagai tempat menyimpan dan meminjam uang. Keterbatasan akan pengetahuan masyarakat terhadap bank berdampak pada pertumbuhan bank di negara berkembang, sehingga menyebabkan lambatnya laju pertumbuhan ekonomi dinegara berkembang.

Di negara maju bank memiliki peran yang sangat penting, tidak hanya sebagai tempat untuk meminjam dan menyimpan uang, akan tetapi banyak aktivitas keuangan yang diperlukan untuk mendukung kelancaran dalam melakukan transaksi. Masyarakat negara maju, membutuhkan bank sebagai mitra dalam melakukan berbagai macam aktivitas keuangan. Aktivitas keuangan yang ditawarkan oleh bank tidak terbatas pada aktivitas usaha, akan tetapi banyak aktivitas layanan jasa lain yang dapat diberikan oleh bank dalam melayani keperluan nasabah.

Lembaga Keuangan (perbankan) berperan sangat penting dalam kemajuan perkembangan perekonomian di Indonesia. Berdasarkan Undang-undang No. 10 tahun 1998, Bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya, dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Oleh karena, itu bank sebagai penghimpun dana harus dapat menarik minat masyarakat untuk menabung dengan inovasi yang sangat menarik masyarakat.

PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Cabang Jember merupakan bank yang bergerak di bidang jasa pelayanan, oleh karena itu harus memperhatikan pelayanan kepada para nasabahnya, dan harus memiliki kualitas layanan yang memuaskan untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Salah satunya yaitu pelayanan *teller* terhadap kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan *teller* menjadi faktor pertimbangan bagi suatu nasabah, untuk menentukan apakah nasabah akan puas atau tidak puas dengan sistem pelayanan yang diberikan oleh PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Cabang Jember, nasabah sangat berperan penting terhadap pelayanan Bank. Bank salah satu lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa. Oleh karena itu, bank harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk dapat memenangkan persaingan yang semakin hari semakin kompetitif.

Bank sebagai lembaga pelayanan jasa keuangan senantiasa menjaga kepercayaan dan menjaga citra positif di mata masyarakat. Oleh sebab itu, PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Cabang Jember perlu menyiapkan karyawan yang mampu menangani keinginan, kebutuhan, dan permasalahan dari nasabahnya. Karyawan yang diharapkan mampu menjalankan tugas sebagai *teller*. Dan *teller* dituntut untuk selalu berhubungan dengan nasabah untuk menjaga hubungan itu tetap baik, hal ini tentu saja harus dilakukan karena menjaga hubungan yang baik dengan nasabah juga berarti menjaga image bank agar citra bank dapat terus meningkat di mata nasabah. Setiap kegiatan *teller* diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

Pada pelayanan *teller* relevan dengan mata kuliah yang pernah ditempuh yaitu praktek perbankan dan syariah, karena dalam mata kuliah tersebut mahasiswa mempraktekkan langsung bagaimana menjadi *teller*, *customer service*, dan pegawai bank yang lainnya, salah satu mata kuliah yang sudah disebutkan diatas yang telah didapatkan selama proses perkuliahan dapat diterapkan dalam Praktek Kerja Nyata. Perusahaan-perusahaan yang bergerak dibidang jasa khususnya perusahaan yang bergerak dibidang perbankan saat ini berusaha

membuat para nasabahnya untuk puas terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga dapat menumbuhkan rasa loyal dalam diri nasabah.

Loyalitas nasabah suatu perusahaan yang bergerak dibidang perbankan dalam jangka panjang dan secara komulatif akan membuahkan laba yang secara signifikan, berbanding lurus dengan banyaknya nasabah yang loyal terhadap perusahaan tersebut. Faktor penting yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut, dalam bisnis perbankan kualitas pelayanan biasanya telah distandarisasi dengan sedemikian, sehingga untuk memaksimalkan pencapaian kepuasan nasabah. PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Cabang Jember perlu menjaga citra positif dimata masyarakat, untuk mempertahankan citra ini dapat menciptakan dengan cara melayani nasabah secara baik supaya nasabahnya merasa puas akan pelayanan tersebut.

Berdasarkan uraian diatas, maka laporan Praktek Kerja Nyata diberi judul “Prosedur Pelayanan *Teller* Di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Cabang Jember”.

1.2 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata

1.2.1 Tujuan Praktek KerjaNyata

Tujuan praktek kerja nyata ini adalah:

- a. Untuk mengetahui dan memahami secara langsung mengenai Prosedur Pelayanan *Teller* Di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Cabang Jember.
- b. Membantu Pelaksanaan Prosedur Pelayanan *Teller* Di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Cabang Jember.

1.2.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata

Adapun manfaat praktek kerja nyata ini sebagai berikut:

- a. Memperoleh wawasan, pengetahuan dan pengalaman praktis secara langsung pada lingkungan kerja dan masyarakat.
- b. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan tugas akhir dan memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) Program Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

1.3 Objek dan Jangka Waktu Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata

1.3.1 Objek Kegiatan Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata ini dilaksanakan di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Cabang Jember Jalan A. Yani No. 3A

1.3.2 Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata dilaksanakan dalam jangka waktu 1 (satu) bulan atau 144 jam kerja efektif, yang dimulai pada tanggal 14 januari sampai dengan 14 Februari 2019 sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Program Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember. Adapun jam kerja pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Cabang Jember:

Senin - Jumat	: 07.30- 16.30
Istirahat	: 12.00- 13.00
Sabtu - Minggu	: Libur

1.4 Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Tabel 1.1 Jadwal Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata:

No.	Kegiatan PKN	Minggu Ke -1	Minggu Ke -2	Minggu Ke - 3	Minggu Ke – 4	Minggu Ke -5	Jam
1.	Perkenalan dengan pimpinan dan staf karyawan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember	X					5
2.	Perkenalan dengan lingkungan PKN	X					5
3.	Melaksanakan PKN yang berkaitan dengan judul.	X	X	X	X		90
4.	Menyusun catatan-catatan penting sebagai bahan penulisan Laporan PKN.	X	X	X	X		20
5.	Konsultasi dengan Dosen Pembimbing					X	2
6.	Menyusun Laporan PKN					X	22
Total Jam Pelaksanakan Praktek Kerja Nyata							144

Tabel 1.2 Rincian Jadwal Kerja Praktek Kerja Nyata

Jam	Senin	Selasa	Rabu	Kamis	Jumat
06.00- 06.30			Sholat Dhuha Bersama		Olahraga
07.00- 07.15	Apel Pagi	Apel Pagi		Apel Pagi	
07.15- 11.00					Jam Kerja efektif
07.15- 12.00	Jam kerja efektif	Jam kerja efektif	Jam kerja efektif	Jam kerja efektif	
12.00- 13.00	Istirahat	Istirahat	Istirahat	Istirahat	Istirahat
13.00- 17.00	Jam kerja efektif	Jam kerja efektif	Jam kerja efektif	Jam kerja efektif	Jam kerja efektif

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Prosedur

2.1.1 Pengertian Prosedur

Prosedur dalam suatu organisasi atau perusahaan merupakan alat bagi untuk mengadakan pengawasan terhadap operasional yang terjadi dan juga untuk memperoleh klarifikasi data yang diperoleh secara tepat. Berikut pengertian prosedur menurut para ahli.

- a. Menurut Ardiyose (2013:734), prosedur merupakan suatu bagian sistem yang merupakan rangkaian tindakan yang menyangkut beberapa orang dalam satu atau beberapa bagian yang ditetapkan untuk menjamin agar suatu kegiatan usaha atau transaksi dapat terjadi berulang kali, dan dilaksanakan secara beragam.
- b. Nafarin (2009:9) mengemukakan pendapatnya, prosedur adalah suatu urutan seri tugas yang saling berhubungan yang diadakan untuk menjamin pelaksanaan kerjanya seragam.

Dari kedua definisi prosedur diatas dapat disimpulkan bahwa prosedur merupakan suatu urutan kegiatan klerikal yang biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih, yang disusun untuk menjamin penanganan secara seragam terhadap transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang. Pada umumnya pekerjaan klerikal terdiri dari penulisan, pemberian kode, perbandingan, penggandaan, pemilihan, perhitungan, dan pembuatan daftar.

2.1.2 Karakteristik Prosedur

Berikut ini adalah beberapa karakteristik prosedur menurut Mulyadi (2013:8).

- a. Prosedur menunjang tercapainya tujuan organisasi.
- b. Prosedur mampu menciptakan adanya pengawasan yang baik dan menggunakan biaya yang seminimal mungkin.
- c. Prosedur menunjukkan urutan-urutan yang logis dan sederhana.

- d. Prosedur menunjukkan adanya penetapan keputusan dan tanggung jawab .
- e. Prosedur menunjukkan tidak adanya keterlambatan dan hambatan.

2.1.3 Manfaat Prosedur

Menurut Mulyadi (2013:15), suatu prosedur dapat memberikan beberapa manfaat:

- a. Lebih memudahkan dalam langkah-langkah kegiatan yang akan datang
- b. Mengubah pekerjaan yang berulang menjadi rutin dan terbatas, sehingga menyederhanakan pelaksanaan dan untuk selanjutnya mengerjakan yang seperlunya saja.
- c. Adanya suatu petunjuk atau program kerja yang jelas dan harus dipatuhi oleh seluruh pelaksana.
- d. Membantu dalam usaha meningkatkan produktivitas kerja yang efektif dan efisien.
- e. Mencegah terjadinya penyimpangan dan memudahkan dalam pengawasan, bila terjadi penyimpangan akan dapat segera dilakukan perbaikan-perbaikan sepanjang dalam tugas dan fungsinya masing-masing.

2.2 Bank

2.2.1 Pengertian Bank

Bank adalah salah satu jenis usaha yang berhubungan dengan menabung, perputaran uang, deposito dan lainnya. Berikut pengertian bank menurut para ahli.

- a. Menurut Kasmir (2015:12), bank didefinisikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut kemasyarakat serta memberikan jasa bank lainnya.
- b. Menurut Lukman Dendawijaya (2005:14), bank adalah suatu badan usaha yang tugas utamanya sebagai lembaga perantara keuangan (*financial intermediaries*), yang menyalurkan dana dari pihak yang kelebihan dana (*surplus unit*) kepada pihak yang membutuhkan dana atau kekurangan dana (*deficit unit*) pada waktu yang ditentukan.

Dari pengertian atau definisi diatas dapat diambil kesimpulan bahwa pada dasarnya bank merupakan lembaga keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit.

2.2.2 Kegiatan Bank

Kegiatan bank sehari-hari tidak terlepas dari bidang keuangan. Secara sederhana kegiatan perbankan adalah menghimpun dana dan menyalurkan dana kepada masyarakat umum. Menurut Kasmir (2015:36), kegiatan-kegiatan bank umum yang ada di Indonesia sebagai berikut:

1. Menghimpun dana dari masyarakat (*funding*) dalam bentuk:
 - a. Simpanan Giro (*Demand Deposit*)
 - b. Simpanan Tabungan (*Saving Deposit*)
 - c. Simpanan Deposita (*Time Deposit*)
2. Menyalurkan dana ke masyarakat (*lending*) dalam bentuk:
 - a. Kredit Investasi
 - b. Kredit Kerja Modal
 - c. Kredit Perdagangan
 - d. Kredit Komsumtif
 - e. Kredit produktif
 - f. Kredit Profesi
3. Memberikan jasa-jasa bank lainnya (*service*) seperti:
 - a. Transfer (Kiriman Uang)
 - b. Kliring (*Clearing*)
 - c. Kartu Kredit (*Bank Card*)
 - d. Bank Notes (Valas)

2.2.3 Jenis –Jenis Bank

Menurut Santoso Sembiring (2014:4), jenis bank yang ada di Indonesia sebagai berikut:

1. Jenis bank ditinjau dari segi fungsinya :

a. Bank sentral

Bank sentral merupakan bank yang berfungsi sebagai pengatur bank-bank yang ada dalam suatu Negara. Bank sentral ini hanya ada satu di setiap Negara dan mempunyai kantor yang hampir di setiap provinsi (bank Indonesia).

b. Bank umum

Bank umum merupakan bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah dalam kegiatan yang dapat memberikan jasa dalam lalulintas pembayaran.

c. Bank perkreditan rakyat

Bank perkreditan rakyat merupakan bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalulintas pembayaran.

2. Jenis bank ditinjau dari segi kepemilikannya :

Artinya siapa yang dapat memiliki bank tersebut, hal ini dapat dilihat dari akta pendiriannya. Bank dapat dibagi menjadi beberapa jenis antara lain:

a. Bank milik pemerintah

Bank milik pemerintah atau dikenal dengan bank pemerintah merupakan bank yang kepemilikannya berada dibawah tangan pemerintah.

b. Bank swasta nasional

Bank swasta nasional merupakan bank yang didirikan oleh swasta baik individu, maupun lembaga, sehingga seluruh keuntungan akan dinikmati oleh swasta (bank BCA, muamalah Indonesia, bank mega, dan sebagainya).

c. Bank milik koperasi

Bank yang didirikan oleh perusahaan yang berbadan hukum koperasi, dan seluruh modalnya menjadi milik koperasi (Bukopin).

d. Bank asing

Bank asing merupakan bank yang didirikan oleh pemerintahan asing maupun oleh swasta asing. Bank asing berkantor pusat diluar wilayah Negara Indonesia. Bank asing yang ada di Indonesia, merupakan cabang atau perwakilan dari bank asing yang berkantor pusat dinegara masing-masing (Citibank).

e. Bank campuran

Bank campuran merupakan bank yang sahamnya dimiliki oleh swasta asing atau nasional (CIMB Niaga) .

3. Jenis bank berdasarkan statusnya :

Merupakan ukuran kemampuan sebuah bank dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dari segi jumlah produk, modal dan kualitas pelayanan. Jenis-jenis bank diantaranya:

a. Bank Devisa

Yaitu bank yang dapat bertransaksi ke luar negeri atau aktivitas lainnya yang berhubungan dengan mata uang asing. Misalnya transfer ke luar negeri, travellers cheque, inkaso ke luar negeri.

b. Bank Non Devisa

Yaitu bank yang memiliki hak untuk melakukan transaksi sebagai bank devisa dengan wilayah operasional terbatas pada Negara-negara tertentu saja.

2.2.4 Fungsi Bank

Bank merupakan lembaga keuangan yang fungsi utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat, menyalurkan dana kepada masyarakat, dan juga memberikan pelayanan dalam bentuk jasa perbankan (Ismail, 2016:4).

1. Menghimpun dana dari masyarakat.

Bank menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan. Masyarakat yang kelebihan dana sangat membutuhkan keberadaan bank untuk menyimpan danannya dengan aman. Selain rasa aman, tujuan lainnya adalah sebagai tempat untuk melakukan investasi, nasabah juga akan mendapatkan keuntungan berupa *return* atas simpanan yang besarnya tergantung kebijakan masing-masing bank.

2. Menyalurkan dana kepada masyarakat.

Kebutuhan dana oleh masyarakat, akan lebih mudah diberikan oleh bank apabila masyarakat yang membutuhkan dana dapat memenuhi semua persyaratan yang diberikan oleh bank. Menyalurkan dana merupakan hal yang sangat penting bagi bank, karena bank akan memperoleh pendapatan atas dana yang disalurkan. Pendapatan yang diperoleh dari aktivitas ini merupakan pendapatan terbesar disetiap bank.

3. Pelayanan Jasa Perbankan.

Pelayanan jasa kepada nasabah merupakan fungsi ketiga. Berbagai jenis produk pelayanan jasa yang dapat diberikan oleh bank antara lain jasa pengiriman uang (*transfer*), pemindahbukuan, penagihan surat-surat berharga, kliring, *Letter of Credit*, inkaso, dan lain-lain. Aktivitas pelayanan jasa, akhir-akhir ini merupakan aktivitas yang diharapkan dapat meningkatkan pendapatan bank yang berasal dari *fee* atas pelayanan tersebut.

Fungsi bank sebagai Lembaga Perantara Keuangan (*Financial Intermediary*), yaitu merupakan lembaga yang mempertemukan pihak yang kelebihan dana (*Unit Surplus*) dengan pihak yang kekurangan dana (*Unit Defisit*). Bank akan selalu berhati-hati dalam mengelola sumber daya masyarakat, karena kesalahan dalam mengelola sumber daya dan kesalahan dalam mengalokasikan dana akan berakibat pada penurunan kepercayaan masyarakat pada bank.

2.2.5 Sumber Dana Bank

Menurut Hasibun (2011:56), dana bank yang digunakan sebagai alat untuk melakukan aktivitas usaha dapat digolongkan menjadi tiga, yaitu:

- a) Dana sendiri disebut juga dengan dana modal atau dana pihak pertama, adalah merupakan dana yang dihimpun dari pihak pemegang saham bank atau pemilik bank. Dana yang dihimpun dari pemilik tersebut dapat digolongkan menjadi.
 - 1) Modal disetor : merupakan dana awal yang disetorkan oleh pemilik pada saat awal bank berdiri.
 - 2) Cadangan : merupakan sebagian dari laba yang disisihkan dalam bentuk cadangan modal yang digunakan untuk menutup timbulnya risiko dikemudian hari.
 - 3) Sisa Laba merupakan akumulasi dari keuntungan yang diperoleh oleh bank setiap tahun. Sisa laba ini terdiri dari:
 - a. Laba/Rugi Tahun – tahun lalu
 - b. Laba/Rugi tahun berjalan.
- b) Dana pinjaman
 - 1) Pinjaman dari bank lain di Dalam Negeri
Pinjaman ini biasa dikenal dengan pinjaman antar bank (*Interbank Call Money*). Pinjaman tersebut diperlukan apabila terdapat kebutuhan dana mendesak yang diperlukan oleh bank dalam rangka menutup kekurangan likuiditas yang diwajibkan oleh bank Indonesia.
 - 2) Pinjaman dari bank atau Lembaga Keuangan di Luar Negeri.
Pinjaman yang berasal berasal dari luar negeri harus melalui Bank Indonesia. Bank Indonesia bertindak sebagai pengawas pinjaman luar negeri tersebut. Jangka waktu pinjaman yang diberikan adalah jangka menengah dan jangka panjang.

3) Pinjaman dari Lembaga Keuangan bukan Bank

Pinjaman dari LKBB ini sering tidak merupakan pinjaman atau kredit, dalam arti bank tidak memperoleh dana tunai dari pihak kreditor. Pinjaman ini biasanya merupakan penjualan surat berharga kepada pihak lembaga keuangan bukan bank yang belum jatuh tempo.

4) Obligasi

Merupakan surat utang jangka panjang. Dengan menerbitkan obligasi dan menjualnya, maka bank memperoleh dana dari pembelinya.

c) Dana Pihak Ketiga

Dana dari pihak ketiga biasanya lebih dikenal dengan dana masyarakat, merupakan yang dihimpun oleh bank yang berasal dari masyarakat meliputi masyarakat individu, maupun badan usaha. Sumber dana yang berasal dari pihak ketiga ini antara lain.

- 1) Simpanan Giro, yaitu simpanan dari nasabah kepada bank yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek atau pemindahbukuan.
- 2) Tabungan, yaitu simpanan dari nasabah kepada bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut ketentuan tertentu yang telah disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro.
- 3) Deposito, yaitu simpanan dari nasabah kepada bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan dalam jangka waktu tertentu sesuai dengan perjanjian antara pihak nasabah dan bank.

2.3 Teller

2.3.1 Pengertian *Teller*

Teller adalah karyawan bank yang bekerja di counter yang mempunyai tugas utama untuk melayani transaksi penerimaan atau pembayaran tunai kepada nasabah. Berikut pengertian *teller* menurut para ahli.

- a. Menurut Kasmir (2016:212), *teller* merupakan seorang petugas dari pihak bank yang berfungsi untuk melayani nasabah dalam hal transaksi keuangan perbankan kepada semua nasabahnya.
- b. Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014:3), *teller* merupakan petugas bank yang bekerja di frontline banking hall dan melakukan transaksi langsung dengan nasabah dalam bentuk penerimaan/penarikan baik berupa transaksi tunai/non tunai dan melakukan pembukuan ke dalam sistem bank.

Berdasarkan dari uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa *teller* adalah karyawan bank di counter yang mempunyai tugas utama untuk melayani nasabah seperti, melayani transaksi penerimaan atau pembayaran tunai menerima simpanan, mencairkan cek, memberikan jasa pelayanan perbankan lain kepada masyarakat.

2.3.2 Menurut Kasmir (2016:212), tugas *teller* sebagai berikut:

- a. Seorang *Teller* harus datang lebih awal untuk mempersiapkan jam operasional terlebih dahulu, yang harus dipersiapkan teller pembukuan-pembukuan sebelum pelayanan kepada nasabah.
- b. Jika ada nasabah datang sambut dengan senyum, ucapkan salam (selamat pagi, selamat siang/sore), perkenalan kepada nasabah, menawarkan bantuan (ada yang bisa saya bantu). Mengucapkan terima kasih jika sudah selesai dan memberi senyum diakhir pertemuan.
- c. Menjaga penampilan berbusana sesuai standar bank (meja kerja, baju rapi, rambut rapi, mengenakan ID card, dan sebagainya.)
- d. Jika ada nasabah ingin setor/tarik tunai *teller* wajib menghitung uang didepan nasabah dan mengkonfirmasi jumlah uang kepada nasabah.
- e. Setelah selesai proses setor/tarik tunai *teller* wajib memberikan slip kwitansi kepada nasabah yang sudah divalidasi dan ditandatangani lengkap dengan stempel tanggal dan stempel bank sebagai tanda bukti yang sah.
- f. Pada akhir hari setelah jam pelayanan nasabah, seorang *teller* menghitung uang fisik yang dipegang *teller* dan mencocokkan antara jumlah kas fisik *teller* dengan jumlah kas di sistem.

- g. Apabila terjadi selisih antara kas fisik *teller* dengan kas sistem, teller harus bertanggung jawab.

2.3.3 Tanggung Jawab *Teller* yaitu:

- a. Melayani nasabah yang ingin setor, ambil uang, transfer dan lain-lain dengan teliti dan cepat.
- b. Menjaga kerahasiaan bank dan nasabah
- c. Menjaga kebersihan bank dan kerapian ruang kerja
- d. Menjaga Keamanan alat-alat identitas *teller*, yaitu User-ID, password anak kunci cash box dan laci
- e. Patuh terhadap peraturan-peraturan yang ada di perusahaan.

2.3.4 Penyelia Pelayanan Nasabah dan *Teller*, mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Melayani pembayaran dan penyetoran uang masuk nasabah dan bukan nasabah sesuai dengan wewenang yang diberikan.
- b. Menyediakan uang kas untuk kepentingan operasional dengan ketentuan.
- c. Mengambil dan menyetorkan uang ke kas Bank Indonesia atau Bank lainnya.
- d. Membuat laporan keadaan uang kas.
- e. Melakukan pencegahan timbulnya kesalahan dalam pelaksanaan tugas seksinya serta membuat laporan atas hasil pengamatan yang dilakukan bila dipandang perlu.

2.3.5 Perlengkapan *Teller* dalam Pelayanan Kepada Nasabah

- a. Mesin hitung uang
Untuk membantu *teller* dalam perhitungan jumlah lembar uang yang diterima.
- b. Sinar *Ultra Violet*
Untuk mendeteksi uang/warkat (*house cheque*) uang asli atau palsu.
- c. *Simplex*
Untuk menandai bahwa transaksi yang diterima oleh *teller* sudah layak untuk dibukukan. Dalam *simplex* terdapat : Tanggal, jam dan *teller* yang menerima.

d. *Stempel Verified*

Dipergunakan bila *teller* telah mencocokkan tanda tangan nasabah pada kartu contoh tanda tangan (*specimen*).

e. Stempel Inkaso

Digunakan bila ada setoran inkaso, ditempatkan pada belakang warkat yang akan diinkasokan.

f. *Telephone*

Untuk menginformasikan berbagai informasi berkaitan dengan kepentingan nasabah maupun hubungan dengan bagian lain karena ruangan *teller* merupakan ruangan yang tertutup dan terbatas (tidak sembarang orang boleh masuk).

2.4 Pelayanan

2.4.1 Pengertian Pelayanan

Menurut Donald dalam Hardiansyah (2011:10), bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produksi fisik. Menurut Sinambela (2006:5) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan pelanggan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik.

2.4.2 Ciri - Ciri Pelayanan Yang Baik

Dalam melayani nasabah hal yang perlu diperhatikan adalah kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh *teller*. Dalam pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri yang mempengaruhi pelayanan yang baik terutama manusia (karyawan), dalam melayani nasabah harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan, santun, dan bertanggung jawab penuh serta mampu melayani nasabah dengan cepat dan tepat. Kedua pelayanan yang baik harus disertai dengan sarana

dan prasarana untuk mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan.

Berikut ini merupakan ciri-ciri pelayanan yang baik menurut kasmir (2014:257) yaitu sebagai berikut:

- a) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.

Untuk melayani nasabah salah satu hal yang terpenting adalah adanya sarana dan prasarana. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu yang dilengkapi dengan berbagai fasilitas sehingga membuat pelanggan merasa nyaman dan betah dalam ruangan tersebut. Meja dan kursi harus nyaman untuk diduduki, udara dalam ruangan juga harus sejuk, tenang dan tidak berisik supaya para nasabah merasa nyaman dan betah di dalam ruangan tersebut

- b) Tersedia karyawan yang baik

Kenyamanan nasabah sangat tergantung dari petugas *teller* yang melayani, *teller* juga harus sopan, ramah, dan menarik dalam melayani nasabah agar nasabah merasa nyaman. Disamping itu *teller* juga harus tanggap, pandai berbicara, menyenangkan serta pintar mengambil hati nasabah sehingga nasabah semakin tertarik dalam pelayanan kami. Oleh karena itu, sebelum menjadi *teller* harus melalui pendidikan dan pelatihan khusus terlebih dahulu, disamping itu kualitas karyawan yang harus sesuai standart jumlah karyawan harus seimbang, jangan sampai jumlah terbatas sehingga nasabah menunggu antrian terlalu lama.

- c) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai

Teller juga harus melayani nasabah dari awal hingga selesai transaksi, nasabah akan merasa puas jika *teller* bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya.

- d) Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani nasabah *Teller* harus mampu memberikan pelayanan secara cepat dan tepat sesuai dengan prosedur pelayanan yang ada, pelayanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan

jangan membuat kesalahan, dalam arti pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan keinginan nasabah.

e) Mampu berkomunikasi

Teller harus mampu berkomunikasi dengan menggunakan bahasa yang baik dan benar serta tidak menggunakan bahasa yang kurang dimengerti oleh nasabah atau istilah-istilah yang sulit dipahami oleh nasabah.

f) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Menjaga rahasia nasabah, artinya dengan menjaga rahasia bank. Oleh karena itu, *teller* harus mampu menjaga rahasia nasabah terhadap siapapun, menjaga rahasia nasabah merupakan ukuran kepercayaan nasabah terhadap bank.

g) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Untuk menjadi *teller* harus memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik, karena *teller* selalu berhubungan dengan para nasabah. Sehingga perlu dididik secara khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi nasabah atau kemampuan dalam bekerja.

h) Berusaha memahami kebutuhan nasabah

Teller harus cepat dan tanggap dengan apa yang diinginkan nasabahnya, *teller* juga harus berusaha lebih mengerti kebutuhan nasabah dengan cara mendengarkan penjelasan nasabah dengan baik apa yang akan dibutuhkan oleh nasabah tersebut.

i) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

Kepercayaan merupakan ujung tombak perusahaan dalam menjalankan aktivitasnya, dan pelayanan yang diberikan oleh *teller* dapat memuaskan pelanggan. Dengan adanya kepercayaan, hal ini mampu menarik nasabah baru serta menjaga nasabah lama untuk tetap menjadi nasabah bank tersebut.

2.4.3 Bentuk - Bentuk Pelayanan

Suatu bentuk pelayanan merupakan sesuatu yang penting untuk membangun hubungan yang baik dengan para nasabah. Bentuk-bentuk pelayanan juga bermacam-macam, disesuaikan dengan situasi dan kondisi para nasabah dan keadaan suatu perusahaan.

Menurut Moenir mengatakan bahwa pelayanan umum yang dilakukan oleh siapapun, terdapat 3 macam bentuk-bentuk pelayanan yang tidak terlepas dari 3 macam bentuk ini:

a) Pelayanan secara lisan

Pelayanan secara lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat, bidang informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan dan keterangan kepada siapapun yang memerlukan agar setiap pelayanan berhasil sesuai dengan yang diharapkan nasabah. Maka perlu diperhatikan syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayanan, yaitu memahami dengan benar masalah yang ada dalam bidang tugasnya. Mampu memberikan penjelasan dengan lancar, singkat, tetapi cukup jelas sehingga memuaskan pelayanan tersebut.

b) Pelayanan melalui tulisan

Merupakan bentuk pelayanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya, pada umumnya pelayanan melalui tulisan cukup efisien bagi pelayanan jarak jauh karena faktor biaya, agar pelayanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani. Perlu diperhatikan faktor kecepatan baik dalam pengolahan masalah-masalah maupun proses penyelesaiannya.

c) Pelayanan dengan perbuatan.

Pada umumnya pelayanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas tingkat menengah dan bawah, karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil pekerjaan.

2.4.4 Etika Pelayanan Terhadap Nasabah

Etiket sering disebut dengan etika yang artinya tata cara berhubungan dengan manusia lainnya, etika dalam bisnis dan perbankan ini terkait dengan moralitas yang artinya sebagai kegiatan baik dan buruk dalam bisnis dan perbankan. Dalam arti luas, etika disebut sebagai tindakan mengatur tingkah laku manusia dalam bermasyarakat. Tingkah laku ini perlu diatur agar tidak melanggar norma-norma yang ada pada masyarakat, pada dasarnya norma-norma yang ada pada masyarakat ini berbeda-beda sesuai dengan daerahnya masing-masing. Namun nyatanya norma tersebut diberlakukan sama pada acara tertentu, sehingga masyarakat diharuskan mengikuti norma tersebut.

Etika bertujuan agar setiap norma dapat saling dihargai dan dihormati. Etika pelayanan ini diterapkan diberbagai perusahaan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah.

Dalam etika pelayanan tentunya memiliki ketentuan agar semua komponen yang berhubungan dengan pelayanan dapat menunjang satu sama lainnya, apabila ada salah satu aspek yang diabaikan maka komponen pelayanan lainnya tidak akan berguna, oleh karena itu etika pelayanan harus dilakukan dalam semua komponen.

Menurut (Kasmir : 179 -181) ada beberapa etika pelayanan yang dapat diberikan oleh pegawai bank, khususnya *Teller* dalam memberikan pelayanan etika yang baik kepada nasabah:

- 1) Mengucapkan salam pada saat bertemu dengan nasabah, seperti selamat pagi, selamat siang dan selamat sore.
- 2) Setelah mengucapkan salam, segera mempersilahkan nasabah untuk masuk atau duduk dengan sopan atau suruh menunggu sebentar.
- 3) Baik dalam mengucapkan salam atau mempersilahkan masuk atau duduk harus ramah dan senyum kepada nasabah tersebut.

2.4.5 Dasar - Dasar Pelayanan Nasabah .

Menurut (Kasmir,2003: 219) ada beberapa faktor dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami, sebagai berikut:

- a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih. Itu artinya petugas *teller* harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik, *teller* juga harus berpakaian rapi dan bersih baju lengan panjang tidak digulung. Supaya pakaian yang dikenakan benar-benar terkesan dan memikat para nasabah.
- b. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum dalam melayani nasabah petugas *teller* tidak boleh ragu-ragu, yakin dan harus percaya diri yang tinggi. *Teller* juga harus bersikap akrab seolah-olah sudah lama kenal, dalam melayani nasabah. *Teller* harus murah senyum dengan raut muka yang menarik hati nasabah, serta tidak dibuat-buat.
- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal. Pada saat nasabah datang *teller* harus segera menyapa dan kalau sudah bertemu sebelumnya usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya.
- d. Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengar setiap pembicaraan. Usahakan pada saat melayani nasabah dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap, menghormati tamu serta tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan nasabahnya.
- e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar. Itu artinya dalam berkomunikasi dengan nasabah gunakan Bahasa Indonesia yang benar atau bahasa daerah yang benar juga. Suara yang digunakan harus jelas dalam arti mudah dipahami dan jangan menggunakan istilah-istilah yang sulit dipahami oleh nasabah.
- f. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukan kemampuan dalam melayani nasabah, jangan terlihat lelah, lesu dan kurang bersemangat. Tunjukan pelayanan yang prima seolah-olah memang anda tertarik dengan keinginan dan kemauan nasabah.
- g. Pada saat nasabah sedang berbicara usahakan jangan memotong dan menyela pembicaraan nasabah tersebut, kemudian hindarkan kalimat yang

bersifat teguran atau sindiran yang dapat menyinggung perasaan nasabah. Kalau terjadi sesuatu usahakan jangan berdebat.

- h. Mampu melayani nasabah serta memberikan kepuasan. Setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan nasabah dengan argumen-argumen yang masuk akal, petugas *teller* harus mampu memberikan kepuasan atas layanan yang diberikan.
- i. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada minta bantuan. Artinya jika ada pertanyaan atau permasalahan yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan oleh *teller*, maka harus meminta bantuan yang bisa menanganinya.
- j. Bila petugas *teller* belum bisa melayani nasabah maka diberitahukan kepada nasabah kapan petugas *teller* akan melayani nasabah secara simpatik.

2.5 Kepuasan Nasabah

2.5.1 Pengertian Kepuasan Nasabah

Menurut Abdullah dan Francis (2013:38), kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang dia rasakan dengan harapannya. Menurut Zeithmal dan Bitner dalam Pangestu (2015:12), kepuasan nasabah merupakan respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan.

Menurut kamus perbankan, nasabah adalah orang atau badan yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank (saladin 1994:374). Meskipun Bank Indonesia bukanlah merupakan bank konvensional atau bank yang bergerak dalam bisnis, akan tetapi pelayanan dan kepuasan nasabah merupakan faktor yang penting dalam meningkatkan kredibilitas.

Berdasarkan pendapat tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang yang timbul dari hasil evaluasi pelayanan *teller* terhadap nasabah, karena nasabah mendapat pelayanan yang sangat ramah dan sopan sehingga nasabah tersebut merasa puas dengan apa yang diharapkannya.

Menurut Umar (2003: 15), ada 6 konsep umum yang dipakai untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

- a. Kepuasan pelanggan keseluruhan. Caranya, yaitu dengan menanyakan pelanggan mengenai tingkat kepuasan atau jasa yang bersangkutan serta menilai dan membandingkan dengan tingkat kepuasan pelanggan keseluruhan atau jasa yang mereka terima dari para pesaing.
- b. Dimensi kepuasan pelanggan. Prosesnya melalui empat langkah, pertama mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan pelanggan. Kedua, meminta pelanggan menilai jasa perusahaan berdasarkan item-item spesifik seperti kecepatan layanan atau keramahan pelayanan terhadap nasabah. Ketiga, meminta pelanggan menilai jasa pesaing berdasarkan item-item spesifik yang sama. Keempat, meminta pelanggan menentukan dimensi-dimensi yang menurut mereka ada dikelompok penting dalam melihat kepuasan pelanggan keseluruhan.
- c. Konfirmasi harapan. Pada cara ini kepuasan tidak diukur langsung, namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian/ ketidakesesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja actual jasa yang dijual perusahaan.
- d. Minat pembelian ulang. Kepuasan pelanggan diukur berdasarkan apakah mereka akan mengadakan pembelian ulang atas jasa yang sama dia konsumsi.
- e. Ketidakpuasan pelanggan. Dapat dikaji misalnya dalam hal komplain, biaya garansi, *word of mounth yang negative, serta defections*.

2.5.2 Menarik dan Mempertahankan Nasabah

Selain memperbaiki hubungan dengan “para mitranya” banyak bank bermaksud mengembangka ikatan dan kesetian yang lebih kuat dengan nasabah atau konsumen. Dan mereka lebih cerdas menuntut hak-hak mereka sebagai nasabah, selain itu mereka juga banyak didekati oleh banyak penawaran yang menarik dari pesaing bank lainya. Oleh karena itu, bank harus memikirkan cara membuat para nasabahnya setia atau loyal untuk mempertahankan para nasabahnya.

Kunci untuk mempertahankan nasabah (*customer retention*) adalah kepuasan nasabah. Pentingnya bank untuk memuaskan nasabahnya didasarkan pada alasan berikut ini:

- a. Pada dasarnya nasabah suatu bank setiap periodenya berasal dari dua kelompok, yaitu nasabah baru dan nasabah lama. Lebih sulit menarik nasabah baru daripada mempertahankan nasabah saat ini. Oleh sebab itu, mempertahankan nasabah (*customer retention*) lebih kritis daripada menarik nasabah baru.
- b. Biaya untuk menarik nasabah baru diperkirakan “lima kali daripada biaya memuaskan nasabah lama.
- c. Biaya untuk menarik nasabah baru lebih tinggi daripada nilai seumur hidup nasabah lama maka bank harus mengeluarkan biaya lebih banyak daripada nilai nasabah baru tersebut.

(*Customer defection rate*), yaitu tingkat kehilangan sebagian besar nasabah lamanya, dan mengambil langkah-langkah untuk mengurangi tingkat kehilangan nasabah tersebut.

Ada tiga langkah yang dapat dilakukan Bank untuk mengurangi tingkat kehilangan nasabah, yaitu sebagai berikut:

- a. Menentukan dan mengukur tingkat bertahannya nasabah, misalnya: bagi sebuah bank, ukurannya adalah tingkat bertahannya nasabah bank.
- b. Membedakan berbagai penyebab hilangnya nasabah dan mengidentifikasi penyebab yang bisa ditangani secara lebih baik, misalnya: penyebab hilangnya nasabah adalah buruknya pelayanan, atau produk yang jelek dan cara menyampaikannya juga kurang sopan.
- c. Menghitung jumlah biaya untuk mengurangi tingkat kehilangan nasabah. Selama biaya tersebut lebih besar dari laba yang hilang, bank harus mengeluarkan biaya tersebut untuk mengurangi tingkat peralihan nasabah.

2.5.3 Pengukuran Kepuasan Nasabah

Perusahaan perlu mengukur kepuasan nasabah untuk melihat umpan balik maupun masukan yang dapat diambil oleh perusahaan untuk keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan nasabah dalam sebuah bank.

Kotler (2013:54) mengemukakan bahwa terdapat dua metode untuk mengukur kepuasan nasabah diantaranya adalah:

a. Sistem keluhan dan saran

Setiap perusahaan yang berpusat pada nasabah atau pelanggan (customer centered) perlu memberikan kesempatan bagi nasabahnya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka yang dirasakannya. Dan pasti ada keluhan-keluhan yang dirasakan nasabahnya terhadap pelayanan kami, alur informasi ini memberikan banyak gagasan atau masukan baik dan perusahaan dapat bergerak cepat untuk menyelesaikan masalah ini dengan baik supaya nasabah merasa puas dan tidak mengeluh dengan pelayanan kami.

b. Survei kepuasan nasabah.

Perusahaan tidak dapat beranggapan bahwa sistem keluhan dan saran dapat menggambarkan secara lengkap tentang kepuasan dan kekecewaan nasabah. Perusahaan yang reponsif mengukur kepuasan nasabah dengan mengadakan survey berkala, mereka mengirimkan daftar pernyataan untuk mengetahui perasaan mereka terhadap berbagai aspek kinerja perusahaan tersebut.

2.5.4 Tingkat Kepentingan Nasabah

Apabila pelayanan yang diterima oleh nasabah berada dibawah (*adequate service*), maka nasabah akan merasa kecewa. Sedangkan apabila pelayanan yang diterima nasabah melebihi (*desired service*), nasabah akan merasa sangat puas pada pelayanan tersebut. *Desired service* dipengaruhi oleh faktor-faktor sebagai berikut:

1) Keinginan untuk dilayani dengan baik dan benar.

Nasabah berharap dilayani dengan baik karena dia melihat nasabah lainnya dilayani dengan baik serta dilayani dengan benar, dimana pelayanan yang benar tergantung pada falsafah individu yang bersangkutan.

2) Kebutuhan perorangan.

Pelayanan yang diharapkan nasabah karena kebutuhan pelayanan tersebut bersifat mendasar dan terkait dengan kesejahteraan para nasabahnya.

3) Janji secara langsung

Pelayanan yang diharapkan nasabah karena nasabah dijanjikan mendapatkan pelayanan yang baik, ramah, dan sopan seperti itu secara langsung oleh pemberi/organisasi jasa.

4) Janji tidak langsung.

Pelayanan yang diharapkan nasabah karena nasabah memperoleh petunjuk yang berkaitan dengan pelayanan tersebut sehingga dapat menarik kesimpulan tentang pelayanan seperti, apa yang seharusnya diberikan kepada nasabahnya. Petunjuk tersebut meliputi pendukung pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah.

5) Pelayanan yang diperkirakan

Pelayanan minimal yang dapat diterima nasabah karena nasabah telah memperkirakan akan mendapatkan pelayanan semaksimal mungkin. Pelayanan yang diperkirakan tersebut cenderung merupakan perkiraan nasabah atas transaksi individu dan bukan keseluruhan hubungan dengan penyedia jasa.

Adapun manfaat perusahaan memperhatikan kepuasan nasabah dikemukakan oleh Fandy Tjiptono yang meliputi sebagai berikut:

1. Reputasi perusahaan semakin positif di mata masyarakat pada umumnya dan nasabah pada khususnya.
2. Mendorong loyalitas nasabah/pelanggan.
3. Memungkinkan terciptanya rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan .

4. Meningkatkan volume pelayanan para nasabah
5. Hubungan yang harmonis
6. Mendorong setiap pelayanan nasabah untuk bekerja dengan tujuan serta kebanggaan yang lebih baik oleh perusahaan tersebut.
7. Menekan biaya melayani nasabah sebagai dampak familiaritas dan relasi khusus dengan nasabah
8. Terbukanya tentang pertanyaan yang kurang dimengerti oleh nasabah.

2.5.5 Macam - Macam Kepuasan Nasabah

1. Kepuasan fungsional

Kepuasan fungsional merupakan kepuasan yang diperoleh dari fungsi atau pemakaian suatu jasa yang ditawarkan oleh bank, jasa tersebut meliputi transaksi, transfer yang dilakukan oleh *teller*. Pemberian pelayanan dari *teller* yang baik akan membuat nasabah merasa puas dan akan merasa loyal terhadap bank tersebut sehingga nasabah tersebut tidak akan berpindah ke bank lainnya.

2. Kepuasan psikologikal

Kepuasan psikologikal merupakan kepuasan yang diperoleh dari atribut yang tidak terwujud. Misalnya, perasaan puas karena mendapatkan pelayanan yang istimewa dari *teller*.

2.5.6 Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yang dapat membuat nasabah kabur meninggalkan bank, baik untuk sementara waktu atau selamanya. Agar kejadian ini tidak terulangi maka seorang karyawan bank, terlebih lagi Teller harus mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah merasa tidak puas dan meninggalkan bank.

Menurut kasmir (2003 : 227), berikut ini ada beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan terhadap kepuasan nasabah, sehingga nasabah tersebut meninggalkan bank, sebagai berikut:

1. Pelayanan yang tidak memuaskan.
2. Ingkar janji, tidak tepat waktu.
3. Biaya yang relative mahal.
4. Produk tidak baik.

Untuk mengatasi hal-hal tersebut diatas maka perlu diketahui cara-cara yang membuat nasabah merasa puas dan betah berurusan dengan bank yang bersangkutan, kotler (2007 : 147) sebagai berikut:

1. Petugas teller harus menarik dari segi penampilannya dan gaya bicara yang tidak membosankan nasabahnya.
2. Sebagai teller harus cepat tanggap terhadap keinginan nasabahnya dan cepat mengerjakan atau melayani nasabah dengan baik. Di samping itu pelayanan yang diberikan harus benar dan tepat waktu.
3. Menyediakan ruang tunggu yang nyaman seperti ruangan yang lebar, sejuk, penerangan yang cukup, dekorasi yang indah, suasana yang tenang, kebersihan selalu terjaga, dan nasabah selalu merasa aman.

BAB III

GAMBARAN UMUM OBYEK PRAKTEK KERJA NYATA

3.1 Sejarah singkat berdirinya PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Cabang Jember

PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur (“Bank Jatim”) didirikan dengan nama PT Bank Pembangunan Daerah Djawa Timur pada tanggal 17 Agustus 1961 dengan akta yang dibuat oleh Notaris Anwar Mahajudin, No. 91 tanggal 17 Agustus 1961. Dengan adanya Undang-Undang No. 13 tahun 1962 tentang Ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah, yang mengharuskan Bank Pembangunan Daerah didirikan dengan Peraturan Pemerintah Daerah, maka Pemerintah Daerah Tingkat I Jawa Timur mengeluarkan Peraturan Daerah No. 2 tahun 1976. Atas dasar peraturan daerah tersebut, nama PT Bank Pembangunan Daerah Djawa Timur diubah menjadi Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur (BPD).

Peraturan Pemerintah Daerah tersebut disahkan oleh Menteri Dalam Negeri dalam Surat Keputusan No. Pem.10/5/26-18 tanggal 31 Januari 1977 dan diumumkan dalam Lembaran Daerah Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Timur Tahun 1977 Seri C No. I/c tanggal 1 Februari 1977. Peraturan Daerah tersebut mengalami beberapa kali perubahan, dan yang terakhir diubah dengan Peraturan Daerah No. 11 tahun 1996, tanggal 30 Desember 1996 yang disahkan oleh Menteri Dalam Negeri dengan Surat Keputusan No. 584.35-280 tanggal 21 April 1997. Dengan pengesahan Peraturan Daerah No. 1 tahun 1999 oleh DPRD Propinsi Jawa Timur tanggal 20 Maret 1999, dan oleh Menteri Dalam Negeri dengan Surat Keputusan No. 584.35-317 tanggal 14 April 1999, maka bentuk hukum Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur diubah dari Perusahaan Daerah menjadi Perseroan Terbatas.

Perubahan status bentuk hukum tersebut sesuai dengan akta No. 1 tanggal 1 Mei 1999 yang dibuat oleh Notaris R. Sonny Hidayat Julistyo, S.H., dan telah disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia

dengan Surat Keputusan No. C2.8227.HT.01.01.TH.99 tanggal 5 Mei 1999 serta diumumkan dalam Lembaran Berita Negara Republik Indonesia tanggal 25 Mei 1999 No. 42, Tambahan Berita Negara Republik Indonesia No. 3008/1999.

Seiring dengan perkembangan perekonomian dan dalam rangka memenuhi persyaratan sebagai BPD Regional Champion yang salah satunya parameternya adalah untuk memperkuat permodalan, maka dilakukan perubahan Anggaran Dasar Perseroan berdasarkan Akta Pernyataan Keputusan Rapat Umum Luar Biasa Perseroan Terbatas Nomor 89 tanggal 25 April 2012, dibuat oleh Notaris Fathiah Helmi, S.H., di Jakarta yang telah memperoleh persetujuan dari Kementerian Hukum dan HAM berdasarkan Surat Keputusan Nomor AHU-22728.AH.01.02.Tahun 2012 tanggal 30 April 2012, telah didaftarkan dalam Daftar Perseroan sesuai dengan Undang Undang Perseroan Terbatas dengan Nomor AHU-0038044.AH.01.09 Tahun 2012 Tanggal 30 April 2012 serta berdasarkan Surat Keputusan Bapepam tanggal 29 Juni 2012 dinyatakan efektif untuk pernyataan pendaftaran dan berubah nama menjadi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk.

Bank mulai melakukan kegiatan operasional sesuai Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. BUM 9-4-5 pada tanggal 15 Agustus 1961. Sedangkan Unit Usaha Syariah (UUS) dibentuk dan mulai beroperasi sejak tanggal 21 Agustus 2007 sesuai dengan surat Persetujuan Prinsip Pendirian UUS dari Bank Indonesia No. 9/75/DS/Sb tanggal 4 April 2007. Bank memperoleh izin untuk beroperasi sebagai Bank Devisa berdasarkan SK Direksi Bank Indonesia ("BI") No 23/28/KEP/DIR tanggal 2 Agustus 1990. Sesuai dengan Pasal 3 Anggaran Dasar Bank tersebut, ruang lingkup kegiatan Bank adalah menjalankan kegiatan usaha di bidang perbankan, termasuk perbankan berdasarkan prinsip Syariah serta kegiatan perbankan lainnya yang lazim sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Tugas utama Bank adalah ikut mendorong pertumbuhan potensi ekonomi daerah melalui peran sertanya dalam mengembangkan sektor-sektor usaha kredit kecil dan menengah dalam rangka memperoleh laba yang optimal. Kegiatan utamanya yaitu menghimpun dan menyalurkan dana serta memberikan jasa-jasa perbankan lainnya.

Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur dalam upayanya untuk meningkatkan profesionalitas dan implementasi sebagai pelayan masyarakat dibidang jasa keuangan, dipandang perlu untuk merubah bentuk-bentuk Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur dari Perusahaan Daerah menjadi Perseroan Terbatas (PT) Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, sehingga pada 5 Mei 1999 secara resmi Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur berstatus menjadi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, serta pada 30 April 2012 di daftarkan dalam Daftar Perseroan sesuai dengan Undang-Undang Perseroan Terbatas, dan dinyatakan efektif untuk pernyataan pendaftaran pada 29 Juni 2012 berubah menjadi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk dengan sebutan Bank Jatim.

PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk dalam mengembangkan usahanya untuk membantu dan mendorong perekonomian dan pembangunan daerah Jawa Timur dalam meningkatkan taraf hidup masyarakat dengan membuka cabang disetiap Kabupaten atau Kota Daerah Tingkat II, salah satunya di Kabupaten Jember. Berdasarkan hal tersebut maka didirikan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Cabang Jember pada tahun 1974, karena PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk merupakan Bank yang dikelola oleh Pemerintah Daerah Tingkat II maka pada saat pendirian kantor PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Cabang Jember sementara bergabung dengan kantor Pemerintah Daerah Tingkat II sampai tahun 1990. Pada tahun 1991, PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Cabang Jember sudah menempati kantor sendiri yang beralamat di Jalan PB Sudirman No. 41-43 Jember, dan pada tahun 2005 sudah menempati kantor di Jalan Ahmad Yani No. 03 A Jember.

3.1.1 Visi dan Misi

Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk mempunyai visi dan misi sebagai berikut:

a. Visi

Menjadi bank yang sehat berkembang secara wajar serta memiliki manajemen sumber daya manusia yang profesional. Penjelasan Visi : dalam menjalankan bisnis dan mengembangkan usaha Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur secara sehat untuk memperoleh hasil yang optimal, Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur berupaya melaksanakan kegiatannya dengan tetap berpegang pada peraturan perundang-undangan yang berlaku serta prinsip tata kelola perusahaan yang baik. Untuk melaksanakan hal tersebut dibutuhkan sumber daya manusia dengan integritas dan loyalitas yang tinggi serta mempunyai jiwa melayani dan bertindak profesional.

b. Misi

Misi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk yaitu:

1. Meningkatkan pangsa pasar, dengan melakukan inovasi dan pengembangan layanan serta produk yang beragam, hal tersebut dapat menarik nasabah untuk menggunakan produk PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk sehingga nantinya pangsa pasar dapat terus meningkat;
2. Meningkatkan profesionalisme, memiliki integritas yang tinggi dan berorientasi pada kebutuhan pasar. Profesionalisme dalam memberikan pelayanan terus dilakukan serta mempunyai kemampuan yang baik sesuai dengan kebutuhan pasar, dengan demikian dapat menciptakan perasaan loyal kepada nasabah.
3. Memberikan nilai yang optimal bagi Pemangku Kepentingan (stakeholder) dan Pemegang Saham (shareholder), dengan memberikan nilai yang optimal bisa mendapatkan dukungan penuh dari Pemangku keberhasilan dan Pemegang Saham karena secara

tidak langsung pihak tersebut memiliki hubungan dalam penentuan keberhasilan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk;

4. Mendorong pertumbuhan ekonomi Jawa Timur. Memberikan dukungan serta dorongan agar dapat meningkatnya pembangunan infrastruktur yang berdampak pada peningkatan investasi sehingga ekonomi Jawa Timur tetap dapat tumbuh positif.

3.1.2 Arti Logo Bank Jatim



Sumber : PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk. Cabang Jember, 2019.

Untuk menunjukkan citra PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember, mempunyai logo dan arti sebagai berikut :

a. Bentuk Sayap Burung Garuda

Inspirasi bentukan dari logo bank jatim merupakan sayap burung garuda yang mengepak ke atas sebagai tanda siap terbang. Sayap adalah anggota tubuh yang bersifat aero dinamis dan sebagai penyeimbang ketika hendak terbang. Fungsi inilah yang ingin dicerminkan dalam logo bank jatim dengan harapan bank jatim dapat terbang tinggi menuju goal yang diinginkan, serta terjadi keseimbangan perekonomian dana yang diperoleh dari landing yaitu dana pemerintah, dan funding yaitu dana yang diperoleh dari public sehingga tercipta perekonomian berasaskan kerakyatan.

Burung Garuda adalah lambang nasional Indonesia. Dalam mitologi jawa, burung garuda adalah "*The Bird of Life*" burung kehidupan yang membawa kemuliaan. Lima helai bulu yang ditampilkan merupakan

cerminan 5 semangat baru Bank Jatim. Lima semangat baru itu terdiri dari 3 pilar serta 2 landasan utama perbankan, tiga pilar terdiri dari : *Agent of Development, Institutional Endurance, dan Service*. Dua landasan utama perbankan adalah *Good Corporate Governance dan Risk Management*. Lima semangat baru bank jatim terdiri dari : *Professionalism, Partnership, Care, Service, dan Trustworthy*.

b. Warna Merah

Warna merah menggambarkan energi, semangat perjuangan yang tiada henti. Warna merah terang sebagai helai bulu teratas mencerminkan *Refreshment* atau nafas baru bank jatim. Gradasi warna menggambarkan transformasi bank jatim kearah yang lebih baik. Warna merah gelap merupakan perpaduan warna merah dan hitam menunjukkan kekokohan dan kematangan bank jatim yang telah berdiri selama 50 tahun.

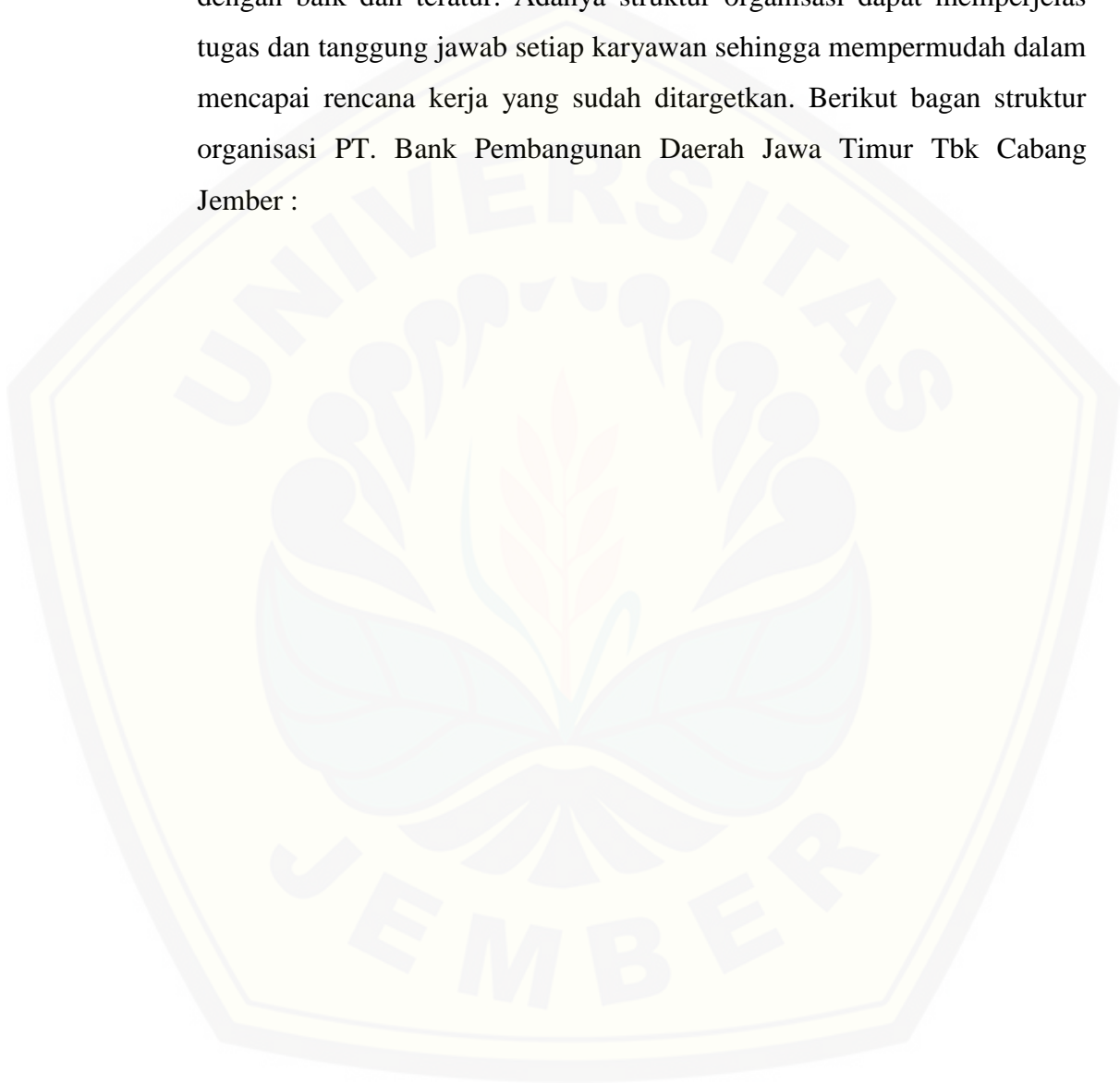
3.2 Struktur Organisasi

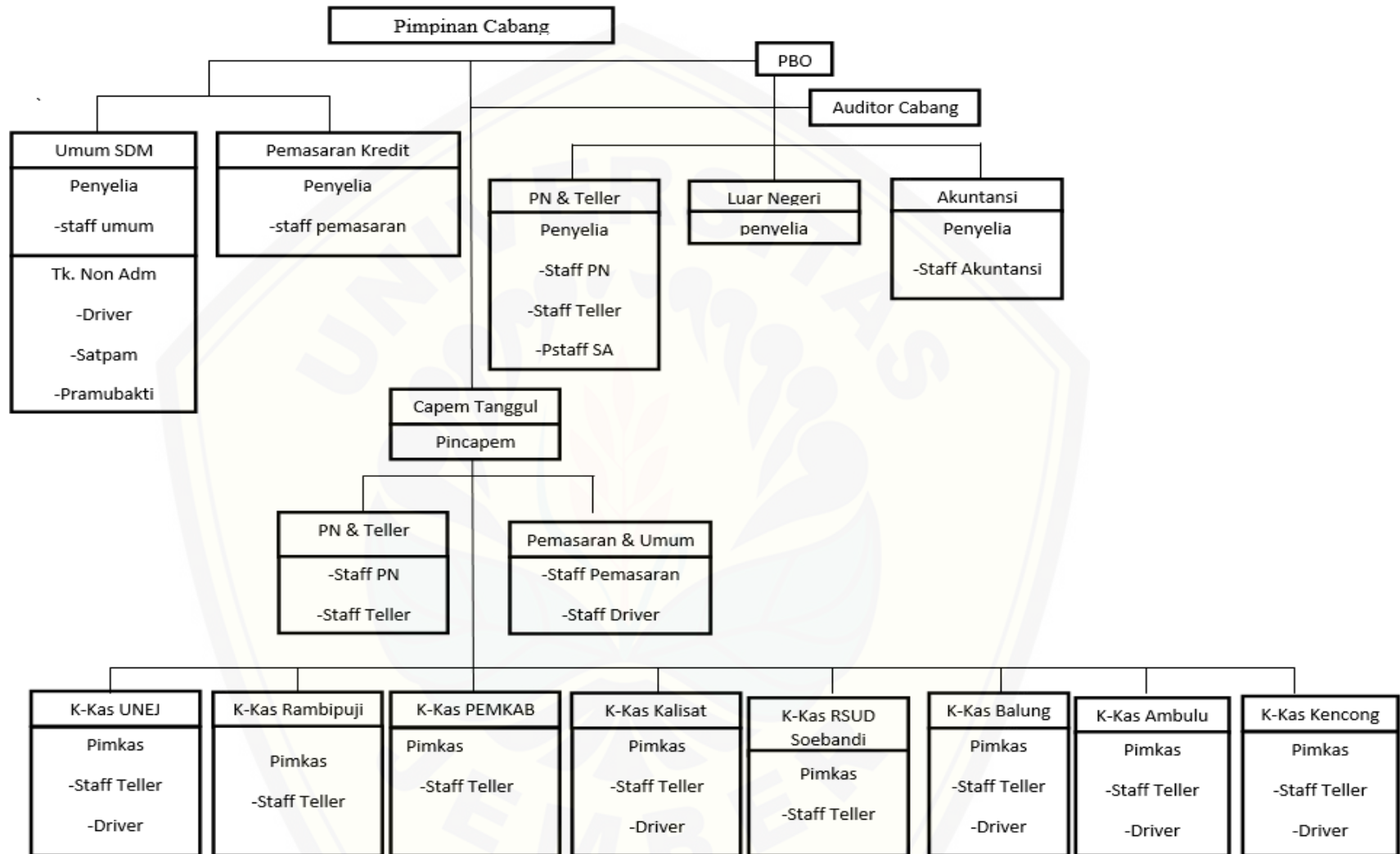
3.2.1 Bagan Struktur Organisasi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Cabang Jember.

Struktur organisasi adalah susunan komponen-komponen dalam organisasi yang menunjukkan adanya pembagian kerja dan menunjukkan bagaimana fungsi atau kegiatan yang berbeda-beda tersebut dikoordinasikan untuk mencapai suatu tujuan. Struktur organisasi menggambarkan dengan jelas pemisahan kegiatan pekerjaan antara yang satu dengan yang lainnya dan bagaimana hubungan aktivitas dan fungsi tersebut dibatasi. Dalam struktur organisasi yang baik harus menjelaskan hubungan dengan wewenang siapa melapor pada siapa.

Tugas dari pengorganisasian adalah untuk mempermudah pembagian dan pelaksanaan tugas tiap-tiap bagian yang saling berhubungan baik secara langsung ataupun tidak langsung, guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Struktur organisasi dibagi untyuk mengurangi dan menghindari dari kekacauan atau pertentangan dalam struktur pekerjaan.

Struktur organisasi sangat penting bagi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Cabang Jember karena berguna untuk pengawasan serta dalam segala kegiatan yang terdapat di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Cabang Jember dapat berjalan dengan baik dan teratur. Adanya struktur organisasi dapat memperjelas tugas dan tanggung jawab setiap karyawan sehingga mempermudah dalam mencapai rencana kerja yang sudah ditargetkan. Berikut bagan struktur organisasi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Cabang Jember :





Gambar 3.2 : Struktur Organisasi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa

Timur Tbk. Cabang Jember

Sumber Data : PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk. Cabang

Jember, 2019

3.2.2 Uraian Tugas

Adapun uraian tugas-tugas pokok dari masing-masing bagian dari struktur organisasi pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Cabang Jember adalah :

a. Pimpinan Cabang

Mempunyai tugas dan wewenang sebagai berikut :

1. Memimpin dan membawahi tugas dan tanggung jawab pimpinan bidang operasional dan penyelia-penyelia dibawah wewenangnya untuk mencapai sasaran dari tugas pokok;
2. Memanfaatkan, mengatur, dan membina, baik personil maupun peralatan yang ada dibawah wewenangnya untuk mencapai produktifitas yang maksimal;
3. Memberikan petunjuk dan keterangan bagi pelaksanaan tugas bawahannya;
4. Memberi saran-saran kepada direksi tentang usaha-usaha perbaikan dan penyempurnaan serta peningkatan kerja kegiatan operasional baik mengenai sistem dan prosedur maupun tata laksana pengelolaan bank;
5. Mengatur dan menjaga hubungan kerjasama antara cabang yang dipimpin dengan cabang lain dalam kesatuan unit organisasi bank;
6. Mengadakan hubungan dengan instansi atau lembaga selain perbankan setelah mendapat persetujuan dari direksi;
7. Memberikan laporan secara berkala kepada direksi mengenai keadaan, perkembangan, dan hasil-hasil yang telah dicapai oleh cabang yang telah dicapai;
8. Setiap laporan yang diterima bawahan, wajib diolah dan dipergunakan sebagai bahan penyusunan laporan lebih lanjut atau untuk memberikan petunjuk-petunjuk kepada bawahannya;
9. Atas segala tugas Pimpinan Cabang bertanggung jawab kepada direksi terhadap semua tugas yang dilaksanakan.

b. Pimpinan Bidang Operasional

Mempunyai tugas dan wewenang sebagai berikut :

1. Membantu pemimpin cabang dalam melaksanakan koordinasi tugas-tugas intern cabang;
2. Memimpin dan membawahi penyelia-penyelia dalam bidangnya :
3. Mewakili Pimpinan Cabang apabila Pimpinan Cabang berhalangan, bertanggung jawab kepada Pimpinan Cabang atas seluruh tugas dan kewajiban yang dilaksanakan.

Pimpinan Bidang Operasional membawahi Bagian Umum/SDM, Bagian Pemasaran/Kredit, Cabang Pembantu, Bagian Teller, Bagian Pelayanan Nasabah, Bagian Akuntansi, serta Bagian Luar Negeri. Berikut tugas-tugas dari setiap bagian :

a. Bagian Umum/SDM

Mempunyai tugas yang harus dilaksanakan ialah sebagai berikut:

- i. Menyelenggarakan usaha-usaha kesekretariatan, personalia, umum, dan usaha-usaha lain yang sejenis sepanjang usaha-usaha tersebut menjadi wewenang Kantor Cabang.
- ii. Menyelenggarakan kegiatan perhitungan atau pembayaran gaji pegawai, pajak, dan asuransi pegawai serta hak-hak pegawai lainnya;
- iii. Mengadakan pencatatan dan pendistribusian barang-barang persediaan kepada seksi-seksi yang membutuhkan serta membuat pertanggungjawaban setaip akhir bulan;
- iv. Mengelola barang-barang persediaan;
- v. Mengelola barang-barang inventaris;
- vi. Menyusun laporan berkala;
- vii. Mengusahakan dan menyelenggarakan kas kecil yang jumlahnya disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku;
- viii. Melaksanakan pengawasan dan penelitian atas semua kegiatan di unit kerjanya agar sesuai dengan ketentuan, mencegah timbulnya

kesalahan dalam pelaksanaan tugas di bidangnya serta membuat laporan dan hasil pengamatan yang dilakukan;

- ix. Melakukan tugas-tugas lain yang diberikan dan bertanggung jawab kepada Pimpinan Bidang Operasional.

b. Bagian Pemasaran/Kredit

Mempunyai tugas yang harus dilaksanakan ialah sebagai berikut :

- i. Menghimpun dan mengelola dana dalam bentuk perkreditan dalam batas wewenang cabang dan memantau Daftar Hitam serta Daftar Kredit Macet yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia;
- ii. Mengadakan penelitian permohonan Kredit;
- iii. Mengadakan supervise dan penagihan atas kredit-kredit yang telah direalisasikan;
- iv. Membina, membimbing, dan mengawasi teknik pelaksanaan kredit;
- v. Melakukan pengawasan dan penelitian atas nama kegiatan di unit kerjanya agar sesuai dengan ketentuan, melakukan pencegahan timbulnya kesalahan dalam pelaksanaan tugas di seksi, serta membuat laporan dan hasil pengamatan yang dilakukan;
- vi. Melakukan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Pimpinan Cabang;
- vii. Melakukan koordinasi dengan Kantor Pusat berkaitan dengan penyaluran kreditnya dengan plafond tertentu yang pemrosesan permohonan kreditnya dilaksanakan oleh kantor pusat;
- viii. Menyelenggarakan administrasi debitur yang telah dihapus bukukan tetapi masih dalam rekening administratif;
- ix. Menangani penyelesaian kredit yang tergolong kurang lancar, diragukan, macet, dan dihapus bukukan serta mengupayakan langkah-langkah penyelamatan;

- x. Membantu aktifitas pemberian kredit dan penagihan kredit yang bermasalah;
- xi. Melakukan pengawasan dan penelitian atas semua kegiatan di unit kerjanya agar sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- xii. Melakukan pencegahan timbulnya kesalahan dalam pelaksanaan tugas di unit kerjanya serta membuat laporan atas hasil pengamatan yang dilakukan;
- xiii. Bertanggung jawab untuk mengawasi dan mengendalikan biasa yang terjadi dibawah wewenangnya;
- xiv. Melaksanakan tugas dan pekerjaan lain yang masih berkaitan dengan fungsi dasar uraian jabatannya yang belum dijabarkan dalam tugas-tugas pokok diatas, serta dipertanggungjawabkan kepada Pimpinan Bidang Operasional.

c. Cabang Pembantu

Mempunyai tugas yang harus dilaksanakan ialah sebagai berikut ;

- i. Menyediakan uang kas untuk kepentingan operasional sesuai ketentuan;
- ii. Melayani pembayaran dan penyetoran uang, baik milik nasabah maupun bukan nasabah sesuai dengan wewenang yang diberikan;
- iii. Mencatat semua transaksi yang terjadi dan mengumpulkan bukti-bukti transaksi;
- iv. Membuat laporan uang kas dan laporan-laporan lain yang diperlukan;
- v. Mengusahakan secara aktif bertambahnya nasabah baru;
- vi. Meneruskan transaksi nasabah dan calon nasabah ke Cabang Induk dalam hubungannya dengan penjualan produk dan jasa bank;
- vii. Melakukan pengawasan dan penelitian atas semua kegiatan di unit kerjanya agar sesuai dengan ketentuan;

- viii. Melakukan pencegahan timbulnya kesalahan dalam pelaksanaan tugas serta membuat laporan atas hasil pengamatan yang telah dilakukan;
- ix. Bertanggung jawab untuk mengawasi dan mengendalikan biaya yang terjadi dibawah wewenangnya;
- x. Melaksanakan tugas dan pekerjaan lain yang masih berkaitan dengan fungsi dasar uraian jabatan dan pekerjaan yang belum dijabarkan dalam tugas-tugas pokok diatas.

Pada Cabang Pembantu juga terdapat bagian Teller, Akuntansi, Pemasaran/Kredit serta bagian Umum. Tugas yang dilakukan oleh bagian tersebut sama dengan tugas sesuai pada bagian yang ada di Kantor Cabang.

d. Bagian Teller

Mempunyai tugas yang harus dilaksanakan ialah sebagai berikut :

- i. Melayani pembayaran dan penyetoran uang nasabah sesuai wewenang yang diberikan;
- ii. Menyediakan uang kas untuk kepentingan operasional sesuai ketentuan yang ditetapkan;
- iii. Mengambil dan menyetorkan uang kas ke Bank Indonesia atau bank lainnya untuk keperluan kas;
- iv. Menyelenggarakan kegiatan Kantor Kas, Kas Keliling (Kas Mobil), dan penyimpanan uang kas;
- v. Membuat laporan kegiatan Kantor Kas, Kas Keliling (Kas Mobil), dan penyimpanan uang kas;
- vi. Melaksanakan administrasi di bidang Giro, Deposito, Tabungan, Kas Daerah, Transfer, Inkaso, Kliring, Save Deposit Box, dan jasa-jasa perbankan lainnya;
- vii. Berkoordinasi dengan pengelolaan card centre Kantor Pusat dalam melayani permohonan Kartu ATM;

- viii. Melakukan pengawasan dan penelitian atas kegiatan di unit kerjanya agar sesuai dengan ketentuan, serta membuat laporan hasil pengamatan yang dilakukan;
 - ix. Melakukan tugas-tugas lainnya yang diberikan dan bertanggung jawab kepada Pimpinan Bidang Operasional.
- e. Bagian Pelayanan Nasabah
- Mempunyai tugas yang harus dilaksanakan ialah sebagai berikut :
- i. Melaksanakan pelayanan kepada nasabah dominan/prima agar hubungan yang terjalin dapat berkesinambungan dan saling menguntungkan melalui program pelayanan prima;
 - ii. Memberikan pelayanan permohonan revisi bank, bank garansi khusus untuk penawaran dan full cove;
 - iii. Melaksanakan agenda administrasi operasional dibidang giro, deposito, tabungan, kas daerah, transfer, inkaso, kliring, tagihan lainnya dan jasa perbankan lainnya serta memelihara daftar hitam nasabah;
 - iv. Melaksanakan penerimaan setoran deposito dan sertifikat deposito untuk selanjutnya dilakukan penyetoran kepada tugas teller;
 - v. Menyelesaikan permohonan nasabah dan calon nasabah dalam hubungan dengan penjual produk dan jasa bank;
 - vi. Mengusahakan secara aktif bertambahnya nasabah baru;
 - vii. Mengkoordinasi dengan pengolahan card center kantor pusat dalam melayani permohonan kartu ATM dari nasabah;
 - viii. Membantu persediaan uang di ATM dan berkoordinasi dengan penyelia Teller dengan mengisi uang di ATM jika persediaan telah mencapai batas minimum;
 - ix. Mengelola dan memantau perkembangan daftar hitam (black list) yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia dan menyelesaikan perjanjian rehabilitasinya;

- x. Melakukan pengawasan dan penelitian atas semua kegiatan di unit kerjanya agar sesuai dengan ketentuan, melakukan pencegahan timbulnya kesalahan dalam pelaksanaan tugas unit kerjanya serta membuat laporan atas hasil pengamatan yang dilakukan bila dipandang perlu;
- xi. Bertanggung jawab untuk mengawasi dan mengendalikan biaya yang terjadi di bawah lingkungan wewenang.

f. Bagian Akuntansi

Mempunyai tugas yang harus dilaksanakan ialah sebagai berikut :

- i. Menyelenggarakan pembukuan atas transaksi semua aktifitas;
- ii. Membuat bukti-bukti pembukuan;
- iii. Membuat neraca, laporan laba rugi, dan laporan-laporan ke Bank Indonesia;
- iv. Menganalisis laporan keuangan cabang;
- v. Melakukan pengawasan dan penelitian atas semua kegiatan dari semua unit kerjanya agar sesuai dengan ketentuan, melakukan pencegahan timbulnya kesalahan dalam pelaksanaan tugas direksi serta membuat laporan atas hasil pengamatan yang dilakukan;
- vi. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan dan bertanggung jawab kepada Pimpinan Bidang Operasional.

g. Bagian Luar Negeri

Mempunyai tugas yang harus dilaksanakan ialah sebagai berikut:

- i. Mengadakan pelayanan, penyelesaian pembiayaan transaksi-transaksi ekspor impor, dan usaha valuta asing;
- ii. Mengadakan kerjasama dengan bank koresponden;
- iii. Melaksanakan semua kegiatan di bidang luar negeri dan valuta asing;
- iv. Membuat laporan-laporan yang ditujukan pada Bank Indonesia;

- v. Mengadakan pengamatan posisi valuta asing bank dan mutasi rekening valuta asing;
- vi. Melakukan pengawasan dan penelitian atas semua kegiatan agar sesuai dengan ketentuan;
- vii. Melakukan pencegahan timbulnya kesalahan dalam pelaksanaan tugas dibidangnya serta membuat laporan dan hasil pengamatan yang dilakukan;
- viii. Bertanggung jawab mengawasi dan mengendalikan biaya yang terjadi di bawah wewenangnya;
- ix. Melaksanakan tugas dan pekerjaan lain yang masih berkaitan dengan fungsi dasar uraian jabatannya yang belum dijabarkan dalam tugas-tugas pokok di atas serta dipertanggung jawabkan kepada Pimpinan Bidang Operasional;

h. Devisi Pengawasan

Mempunyai tugas yang harus dilaksanakan ialah sebagai berikut :

- i. Mengadakan pengawasan dan penelitian atas semua kegiatan di masing-masing unit kerja (penyelia) agar sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- ii. Melakukan pencegahan timbulnya kesalahan dalam pelaksanaan tugas di masing-masing penyelia, serta membuat laporan atas hasil pengamatan yang dilakukan;
- iii. Melayani petugas pemeriksa atau pengawas bank pihak intern maupun ekstern untuk kepentingan pemeriksaan;
- iv. Melaksanakan tugas dan pekerjaan lainnya yang berkaitan dengan fungsi dasar uraian jabatannya yang belum dijabarkan dalam tugas-tugas pokok diatas serta dipertanggungjawabkan kepada Pimpinan Bidang Operasional.

Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk selain memiliki Kantor Cabang Pembantu juga mempunyai beberapa Kantor Kas seperti yang terdapat pada Struktur Organisasi. Adapun tugas dan tanggungjawab yang dilaksanakan di Kantor Kas sama seperti Cabang Pembantu dan semua tugas serta kewajiban yang dilakukan oleh Cabang Pembantu dan Kantor Kas bertanggung jawab kepada Pimpinan Cabang.

3.2.3 Jumlah Pegawai dan Jam Kerja

Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Cabang Jember memiliki pegawai berjumlah 80 orang, dengan pegawai tetap sebanyak 47 orang, dan tenaga kontrak sebanyak 52 orang. Distribusi karyawan berdasarkan jabatan dan status pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

	JABATAN	STATUS		
		Pegawai Tetap	Pegawai Tetap	Jumlah
1.	Pimpinan Cabang	1	-	1
2.	Pimpinan Bidang Operasional	1	-	1
3.	Pimpinan Cabang Pembantu	6	-	6
4.	Pimpinan Kantor Kas	10	-	10
5.	Penyelia umum & SDM	1	-	1
6.	Penyelia Pelayanan Nasabah	1	-	1
7.	Penyelia Teller	1	-	1
8.	Penyelia Akuntansi	1	-	1
9.	Penyelia Luar Negeri	1	-	1
10.	Penyelia Pemasaran Kredit	1	-	1
11.	Penyelia Pemasaran Dana	1	-	1
PELAKSANA				
1	Karyawan Penyelia Akuntansi	1	-	1
2	Karyawan Penyelia PN	4	2	6
3	Teller	3	5	8
4	Karyawan Penyelia Umum & SDM	2	1	3
STAFF UMUM				
1	Pramubakti	0	7	7
2	Satpam	4	7	11
3	Pengemudi	8	11	19
JUMLAH				
		47	33	80

Sumber Data : PT.BPD Jawa Timur Tbk Cabang Jember, 2019

3.2.4 Kesejahteraan Karyawan atau Pegawai

Dalam upaya memberikan kesejahteraan bagi para karyawan, selain menerima gaji pokok atau pegawai PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Cabang Jember. Tunjangan tersebut berupa : tunjangan istri, tunjangan anak, tunjangan keluarga lainnya, tunjangan kesehatan, tunjangan gaji, tunjangan jasa produksi, tunjangan kas profesi, tunjangan seragam dinas dan olahraga, tunjangan pengangkutan, tunjangan fasilitas kredit pegawai khusus karyawan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Cabang Jember.

3.2.5 Kegiatan Usaha PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Cabang Jember.

Kegiatan operasional bank dalam kegiatan operasional kredit pasif dan kredit aktif. Kegiatan operasional kredit aktif adalah kegiatan bank dalam menyalurkan dananya kepada masyarakat terutama dalam bentuk penyediaan berbagai jenis kredit ataupun pinjaman baik kredit jangka pendek, menengah dan panjang. Sedangkan kegiatan operasionalnya kredit pasif adalah kegiatan bank dalam rangka menghimpun dana masyarakat yang meliputi berbagai jenis simpanan giro, tabungan, deposito.

3.3 Kegiatan Pokok PT . Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Cabang Jember.

Adapun kegiatan pokok yang dijalankan oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Cabang Jember adalah sebagai berikut:

- a. Menghimpun dan mengelola dana. Baik dalam mata uang rupiah ataupun valuta asing yang berasal dari masyarakat, pemerintah maupun pihak ketiga lainnya.
- b. Membiayai transaksi perdagangan dalam negeri dan luar negeri serta membantu pengembangan usaha yang bersifat produktif melalui pemberian kredit .
- c. Melaksanakan perdagangan valuta asing.

- d. Menerbitkan surat berharga seperti obligasi, promes, *commercial paper* dan sejenisnya.
- e. Melakukan penyertaan dalam modal perusahaan.
- f. Mengelola keuangan Pemerintah Daerah.
- g. Melakukan pembiayaan prasarana daerah dan bertindak sebagai penyalur biaya pembangunan proyek pemerintah daerah dan proyek pemerintah pusat yang ada di daerah.

3.3.1 Penghimpun Dana dan Penyaluran Dana

Kebijakan moneter merupakan tindakan yang dilakukan oleh pengusaha moneter untuk mempengaruhi jumlah uang yang beredar dan tingkat kredit yang nantinya akan mempengaruhi kegiatan ekonomi masyarakat. Untuk mengantisipasi hal ini kebijakan dana PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur diarahkan pada upaya-upaya penggalan sumber dana tepat guna yang mendukung operasional bank, baik jangka pendek, menengah dan jangka panjang.

Dana yang dihimpun PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Cabang Jember meliputi :

1. Dana kas Daerah Propinsi Daerah Tingkat 1 Jawa Timur dan Dana Kas Daerah Tingkat II Kabupaten atau Kota Madya di Jawa Timur.
2. Dana masyarakat yang terdiri dari giro, deposito dan tabungan.
 - a. Giro

PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Cabang Jember juga menerima simpanan dalam bentuk giro, yaitu simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, surat perintah pembayaran lainnya atau dengan cara pemindah bukuan. Berdasarkan jenisnya digolongkan ke dalam dua kelompok besar yaitu Giro Umum dan Giro Pendapatan Daerah.

- b. Deposito

Disamping usaha menghimpun dana yang bersumber dari giro PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Cabang Jember juga menerima simpanan uang dalam bentuk deposito. Yang dimaksud

dengan deposito adalah Deposito Berjangka yaitu suatu jenis simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu menurut perjanjian antara penyimpan dengan bank yang bersangkutan. Pelaksanaan penerimaan simpanan dalam bentuk deposito dapat dilayani oleh kantor pusat maupun kantor cabang PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur. Deposito diperuntukkan bagi deponan orang, Badan Hukum, Dinas-dinas dan sebagainya. Kepada para deponan diberikan imbalan berupa bunga sesuai dengan ketentuan yang berlaku di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur.

c. Tabungan

Adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat di tarik dengan cek, atau alat yang dapat dipersamakan dengan itu.

Adapun jenis tabungan yang ada di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Cabang Jember antara lain:

1. Simpeda (Simpanan Pembangunan Daerah)
 - Setoran pertama minimal Rp. 10.000 dan setoran selanjutnya minimal Rp. 5.000.
 - Bunga bersaing dihitung harian.
 - Berhadiah uang tunai .
 - Fasilitas ATM bersama.
 - Dapat dijadikan jaminan kredit.
2. Siklus (Tabungan Keluarga Sejahtera)
 - Setoran pertama minimal Rp. 25.000 dan setoran selanjutnya minimal Rp. 10.000.
 - Bunga bersaing dihitung harian.
 - Penarikan dan penyetoran dapat dilakukan di seluruh cabang.
 - Dapat dijadikan jaminan kredit.

3. Nasa (Tabungan Tunas Bangsa)

PT. Bank Jatim beserta jajaran pemerintah, instansi lembaga di Jawa Timur dan dukungan para pengusaha serta masyarakat yang mampu ikut peduli memberikan bantuan berupa tabungan beasiswa bagi putra-putri pelajar yang tidak mampu melanjutkan sekolah karena tidak ada biaya.

- Besarnya beasiswa dalam setahun tiap siswa SD/MI = Rp. 120.000, SLTP/MTS = Rp. 240.000, SMU/MA = Rp. 300.000.

4. Tabungan Haji

- Setoran pertama minimal Rp. 100.000, setoran selanjutnya minimal Rp. 10.000.
- Penyetoran dapat dilakukan diseluruh Cabang Bank Jatim.
- Tabungan haji tidak dapat diambil sewaktu-waktu.

5. Bukades (Tabungan Masyarakat Desa) :

- Setoran awal minimum sebesar Rp. 10.000, setoran selanjutnya minimum Rp. 1.000.
- Bunga dihitung atas dasar saldo harian.
- Sebagai bukti tabungan, bank menerbitkan buku tabungan atas nama penabung dan bagi yang berkelompok atas nama ketua kelompoknya.
- Penyetoran dan penarikan dapat dilakukan setiap saat pada jam kerja selama kas buka.

Kepada para nasabah atau masyarakat yang telah memberikan kepercayaan untuk menyimpan uangnya di tabungan, disamping nasabah mendapatkan bunga juga diberikan hadiah berupa barang atau uang sesuai dengan ketentuan yang sudah diatur oleh PT. Bank Pembangunan Daerah diseluruh Indonesia dan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur.

Fungsi dari bank adalah memberikan pelayanan baik kepada pemerintah, dunia usaha maupun kepada perorangan. Salah satu kegiatan yang penting yaitu penyaluran dana kepada masyarakat

utamanya dalam bentuk penyediaan dana atau pemberian kredit. Didalam penyaluran dana sangat berguna untuk masyarakat itu sendiri maupun bagi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur. Dimana bank dapat menyalurkan dananya melalui semua kegiatan yang ada pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Cabang Jember.

3.3.2 Jasa-jasa Perbankan Lainnya.

1. Transfer

Untuk membantu anda dalam pengiriman uang, maka PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur melaksanakan kegiatan pengiriman uang yang dapat menjamin keamanan, kecepatan dan ketetapan pengirimannya. Pengiriman uang yang dilaksanakan oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur saat ini sudah dapat menggunakan ATM atau dengan sistem online, maka dengan mudah dapat menstransfer uang kapan saja.

2. Inkaso

Untuk membantu dalam usaha penagihan kepada pihak wajib bayar (tertagih) berdasarkan surat warkat (cek, wesel, surat utang, dan lain-lain). Untuk kepentingan dan atas resiko pihak yang mempunyai tagihan, maka PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur melaksanakan kegiatan inkaso.

3. Bank Garansi (Jaminan Bank)

Yaitu kesanggupan tertulis yang diberikan oleh bank kepada pihak penerima jaminan bahwa bank akan membayar sejumlah uang kepadanya pada waktu tertentu jika pihak terjamin tidak dapat memenuhi kewajibannya.

4. Reverensi Bank

PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur juga menerbitkan surat referensi bank bagi para nasabah yang memerlukan surat referensi bank.

5. Safe Deposit Boxes

PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur juga menyediakan Safe Deposit Boxes. Dengan menggunakan Safe Deposit Boxes maka akan terhindar dari musibah yang terjadi diluar dugaan, seperti pencurian, perampokan, kebakaran, dan lain-lain. Manfaat yang diperoleh dari Safe Deposit Boxes yaitu :

- a) Memberikan jaminan keamanan yang tinggi untuk menyimpan barang-barang berharga, seperti intan, saham-saham, sertifikat, deposito dan lain-lain.
 - b) Menjamin kerahasiaan yang ketat untuk penyimpanan yang bersifat khusus seperti surat wasiat, surat hibah, dan lain-lain.
 - c) Merupakan wadah yang tepat untuk penyimpanan dokumen-dokumen keluarga, seperti akte kelahiran, surat nikah, sertifikat deposito, dan lain-lain.
6. Money Changer yaitu usaha bank untuk mempermudah penukaran mata uang asing.
 7. Menerima setoran PPh dan pajak Pertambahan Nilai serta melaksanakan pembayaran gaji pegawai negeri.
 8. Menerima setoran atas tagihan listrik atas nama Perusahaan Listrik Negara.
 9. Kliring, yaitu sarana perhitungan warkat antar bank yang dilaksanakan di Bank Indonesia guna memperluas dan memperlancar lalu lintas pembayaran giral. Sedangkan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Cabang Jember juga melaksanakannya.

3.4 Kegiatan Bagian *Teller* pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember.

Adapun kegiatan yang dijalankan *Teller* pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember :

1. Melayani penarikan, transfer dan penyetoran uang dari pelanggan.
2. Melakukan pemeriksaan kas dan membayarkan penarikan uang nasabah setelah memverifikasi data, jumlah uang dan memastikan akun nasabah memiliki dana yang cukup untuk penarikan.
3. Menerima cek dan uang tunai untuk deposit, memverifikasi jumlah, dan memeriksa keakuratan slip setoran.
4. Membantu dan melayani transaksi keuangan nasabah, seperti menabung dan pengambilan uang.
5. Melayani transaksi pembayaran pajak bumi dan bangunan, transaksi pembayaran air (pdam), dan melayani pembayaran listrik.
6. Melakukan pemeriksaan kas dan menghitung transaksi harian menggunakan komputer, kalkulator, atau mesin penghitung.
7. Memasukkan transaksi nasabah ke dalam komputer untuk mencatat transaksi dan mengeluarkan tanda terima yang dihasilkan komputer.
8. Memproses transaksi seperti deposito, kontribusi rencana tabungan pensiun, transaksi teller otomatis.
9. Menyelesaikan masalah yang atau perbedaan mengenai rekening nasabah.
10. Memantau brankas bank untuk memastikan saldo kas yang benar.
11. Menginformasikan nasabah tentang peraturan mata uang asing, dan menghitung biaya transaksi untuk pertukaran mata uang asing.
12. Mendapatkan dan memproses informasi yang diperlukan untuk penyedia jasa, seperti pembukaan rekening baru, rencana tabungan.

BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan Praktek Kerja Nyata yang dilakukan pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk. Cabang Jember mengenai prosedur pelayanan teller terhadap kepuasan nasabah, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

- a. Pengertian prosedur secara umum merupakan suatu urutan kegiatan klerikal yang biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih, yang disusun untuk menjamin penanganan secara seragam terhadap transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang. Pada umumnya pekerjaan klerikal terdiri dari penulisan, pemberian kode, perbandingan, penggandaan, pemilihan, perhitungan, dan pembuatan daftar.
- b. Praktek Kerja Nyata merupakan salah satu bentuk pengaplikasian dari teori-teori yang telah didapatkan pada bangku kuliah khususnya pada mata kuliah praktek perbankan dan syariah. Teori tersebut dipraktekan secara langsung pada instansi/lembaga yang ditunjuk. Praktek Kerja Nyata ini dilakukan tidak hanya sebagai syarat kelulusan untuk mendapatkan gelar Ahli Madya (A.Md.) namun juga untuk mengetahui secara langsung bagaimana dunia kerja sebenarnya. Dengan adanya Praktek Kerja Nyata ini diharapkan dapat meningkatkan mutu dan motivasi mahasiswa yang dapat diartikan untuk mengembangkan keahlian di dunia kerja. Di dalam Praktek Kerja Nyata ini saya diberi tugas untuk membantu pihak *teller* sebagai berikut:
 1. Melayani pembayaran pajak bumi dan bangunan (PBB).
 2. Membantu merapikan slip-slip transaksi.
 3. Melayani pengambilan ATM baru.
 4. Membantu stempel buku tabungan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiyose.2013.*Kamus Besar Akuntansi*.Jakarta:Sinar Grafindo Persada
<http://www.bankjatim.co.id/id/Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan/secara offline atau online> [Diakses pada 08 Februari2019].
- Ismail. 2013. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: kencana
- Kasmir. *Pemasaran Bank*. (Jakarta :Kencana, 2005). Hal : 212
- Mia Lasmi Wardiah. 2013. *Dasar-Dasar Perbankan*. Bandung : CV Pustaka Setia
- Nafarin, M.2009.*Pengangguran Perusahaan*.Jakarta:Salemba Empat
- PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk, Cabang Jember, 2019. *Sejarah dan Visi Misi* PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk.
[http://www. Bankjatim.co.id/](http://www.Bankjatim.co.id/) [Diakses pada 08 Februari 2019]
- PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk, 2019. *Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan* PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk.
www.jobdesc.net/job-desc/pengertian-dan-tugas-teller-bank.

Lampiran 1

Bukti Pembayaran Setoran

BUKTI SETORAN

Cabang : JEMBER Tanggal : 18 Januari 2019

Jenis Rekening : Simpeda Siklus Tabungan Haji Tabunganku Lainnya

Mata Uang : Rupiah Valas (.....)

Nomor Rekening / Customer : 032 225 4776

Nama Pemilik Rekening : APRIL AGUSTINA

Berita / Keterangan : PEMBAYARAN UTBK
2019

Nama Penyetor : APRIL AGUSTINA

Alamat Penyetor : Jalan MASTRIP BLOK 1 NO 5

Telp : 08574615226

Informasi Penyetor Nasabah No. Rekening

Non Nasabah, No. Tanda Pengenal : 3509122611820001

khusus Setoran >Rp. 100.000.000,-(ekuivalen)	
Sumber Dana
Tujuan Transaksi

Tunai / No. Warkat	Jumlah Valas	Kurs	Jumlah Rupiah
TOTAL			250.000

Di Isi	Biaya		
	Oleh	Komisi	
Bank	Jumlah yang dikredit		

TERBILANG : Dua Ratus Lima puluh Ribu Rupiah.

 Teller

 Penyetor

KETENTUAN
 1. Setoran sah setelah divalidasi atau ditandatangani Teller.
 2. Setoran akan dibukukan setelah dana efektif diterima dengan baik.
 3. Bagi Non Nasabah yang melakukan setoran dana Rp. 100.000.000,- (ekuivalen) wajib menyerahkan fotokopi tanda pengenal dan mengisi formulir data nasabah

Sumber : PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Cabang Jember, 2019

Lampiran 2

Bukti Transaksi Penarikan

BUKTI PENARIKAN 

Cabang : JEMBER

Jenis Rekening : Simpeda Tabungan Haji Siklus Tabunganku

Tanggal : 16 Januari 2019

No. Rekening : 3505110480001

Nama : TOMY GUMILAR

Harap dibayar atas beban rekening diatas sejumlah : Rp. 2.500.000,00

Terbilang : Dua juta Lima Ratus Ribu Rupiah

Jumlah diatas telah diterima dengan benar
(khusus penarikan tunai)


Penerima


Penarik/ Pemilik Rekening

Sumber : PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Cabang Jember, 2019

Lampiran 3

Transaksi Aplikasi Transfer/ Kiriman Uang

bankjatim

APLIKASI TRANSFER / KIRIMAN UANG

APPLICATION FOR TRANSFER

Cabang : _____ Tanggal / Date 06 07 19

hari / day bulan / month tahun / year

Jenis Pengiriman RTGS (real Time Gross Settlement)

Type Transfer Kliring/Cleaning

PENERIMA / BENEFICIARY

NOMOR REKENING PENERIMA / BENEFICIARY'S NUMBER
35051109 700 2

NAMA PENERIMA / BENEFICIARY'S NAME
Haniyatin

ALAMAT PENERIMA / BENEFICIARY'S ADDRESS
Jl. Simpang Alumunium, No.12 Malang

KOTA / CITY **Malang** NEGARA BAGIAN / STATE _____ NEGARA / COUNTRY _____

PENGIRIM / REMITTER

NAMA PENGIRIM / REMITTER'S NAME
Suhartini STATUS / STATUS
 PENDUDUK / RESIDENT
 NON PENDUDUK / NON RESIDENT

ALAMAT PENGIRIM / REMITTER'S ADDRESS
M. Gajah Mada NO 60 Rumbipuji
 KODE NEGARA / COUNTRY'S CODE _____

NAMA YANG DAPAT DIHUBUNGI / CONTACT PERSON
Suhartini

NO. HANDPHONE / HANDPHONE NO.
082230168625 NO. TELEPON / TELEPHONE NO. _____

KOTA / CITY
Jember

NOMOR REKENING BANK JATIM / ACCOUNT NUMBER WITH BANK JATIM
Apabila transaksi gagal dilakukan / di total, maka dana akan dikembalikan ke rekening tersebut
In case of transfer failure/rejected, the fund will be returned to the account

BANK PENERIMA / BENEFICIARY'S BANK

NAMA BANK / BANK'S NUMBER
Madira

ALAMAT BANK / BANK'S ADDRESS
H. Jaka Agung Suprpto NO. 65 Malang

KOTA / CITY **Malang** NEGARA BAGIAN / STATE _____ NEGARA / COUNTRY _____

KODE BANK / BANK'S CODE
0083771 Dapat berupa kode SWIFT, atau kode kliring lainnya
Could be a SWIFT code, or other clearing codes

HUBUNGAN KEUANGAN / FINANCIAL RELATIONSHIP Ya / Yes Tidak / No

TUJUAN TRANSAKSI / TRANSACTION PURPOSE _____

SUMBER DANA / SOURCE FUND

Tunai / Cash **Rp. 105.000.000,00**

Tabungan / Saving Account **Rp. _____**

Cek / BG / Bank Jatim Cheque No. _____ Rp. _____

_____ Rp. _____

DIISI OLEH BANK / BANK USE ONLY INSTRUKSI KHUSUS / SPECIAL INSTRUCTION OPERATOR VERIFIER


Biaya dari bank koresponden dibebaskan ke rekening : Penerima Pengirim Today Value

Correspondent bank's charges are for account of Beneficiary Remitter


MATA UANG / CURRENCY	JUMLAH VALUTA ASING / AMOUNT IN FOREIGN CURRENCY	KURS / EXCHANGE RATE	JUMLAH RUPIAH / AMOUNT IN LOCAL CURRENCY / RUPIAH
JUMLAH YANG DIKIRIM / AMOUNT TRANSFERRED	100.000.000,00		Rp. _____
PROVISI / PROVISION			Rp. _____
BIAYA / CHARGE	50.000		Rp. _____
		JUMLAH / TOTAL	Rp. _____

TERBELANG RUPIAH / AMOUNT IN WORDS (INDONESIAN RUPIAH)

Saya/kami menyetujui sepenuhnya syarat-syarat yang tercantum pada Halaman belakang dan mengakui permohonan ini sah setelah divalidasi.
I/we unconditionally accept all the terms and conditions on the reverse and acknowledge that this application is legally binding after being validated



 Teller



 Pemohon / Applicant

Sumber : PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Cabang Jember, 2019

Lampiran 4

Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT)

PEMERINTAH PROVINSI DKI JAKARTA
DINAS PELAYANAN PAJAK
UPPD

SURAT PEMBERITAHUAN PAJAK TERHUTANG
PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN TAHUN

NOP: _____

LETAK OBJEK PAJAK	NAMA DAN ALAMAT WAJIB PAJAK
<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

OBJEK PAJAK	LUAS (M2)	KELAS	NJOP PER M2 (Rp)	TOTAL NJOP (Rp)
BUMI	0		0	0
BANGUNAN	57	012	5.500.000	313.500.000
BUMI BERSAMA	12	02B	20.755.000	249.060.000
BANG BERSAMA	25	012	5.500.000	137.500.000

NJOP Sebagai dasar pengenaan PBB-P2=	700.060.000
NJOPTKP (NJOP Tidak Kena Pajak) =	0
NJOP untuk penghitungan PBB-P2 =	700.060.000

PBB-P2 yang Terhutang	0,3% x	700.060.000	2.100.180
-----------------------	--------	-------------	-----------

PAJAK BUMI DAN BANGUNAN - P2 YANG HARUS DIBAYAR (Rp) 2.100.180

DUA JUTA SERATUS RIBU SERATUS DELAPAN PULUH RUPIAH

TGL. JATUH TEMPO : 28 AGU 2014

TEMPAT PEMBAYARAN:

BANK DKI, BRI, BRI SYARIAH, BCA,
MANDIRI, ICB BUMI PUTERA, BNI,



PEMERINTAH PROVINSI DKI JAKARTA
KORPORASI KEPALA UNIT PELAYANAN PAJAK DAERAH

SPPT PBB-P2 BUKAN MERUPAKAN BUKTI PEMILIKAN HAK. INFORMASI PADA SPPT INI ADALAH KONDISI OBJEK PAJAK PER 1 JANUARI TAHUN PAJAK. NJOP DIGUNAKAN UNTUK TUJUAN PERPAJAKAN.

Lampiran 5

Surat Tanda Terima Setoran (STTS)

DJP JAWA BARAT II
CIKARANG SELATAN

0063699

SURAT TANDA TERIMA SETORAN (STTS)

Tempat Pembayaran: **BANK JABAR KP CIKARANG SELATAN**

Telah menerima pembayaran PBB Th. **2010** dan

Nama Wajib Pajak : **WANDI RUSWANDI**

Letak Objek Pajak : Kecamatan **CIBARUSAH**
: Desa / Kel. **CIBARUSAH**

Nomor SPPT (NOP): **CIBARUSAH KOTA**

Sejumlah : Rp **32.18.030.002.026-0137.0**
37.904

Tanggal Jatuh Tempo : **01 MARET 2010**

Jumlah yang harus dibayar (termasuk denda) jika pembayaran dilakukan pada bulan ke (setelah tanggal jatuh tempo) :

I		XIII	
II		XIV	
III	TGL PEMBAYARAN	XV	06/04/2010
IV	PEMBAYARAN	XVI	Rp 37.904
V	DENDA ADM (0 %)	XVII	Rp 0
VI	TOTAL PEMBAYARAN	XVIII	37.904
VII		XIX	
VIII		XX	
IX		XXI	
X		XXII	
XI		XXIII	
XII	SN : CKNNNCNAGAAAMCNHPN	XXIV	

KP. PBB. 5.2. Lembar untuk Wajib Pajak

BANK JABAR BANTEN
KABUPATEN CIAMIS
CABANG CIKARANG

06 APR 2010

Tanggal Pembayaran: **6 APRIL 2010**

Jumlah yang dibayar : Rp **37.904**

Tanda Terima dan Cap Bank Pos

Lampiran 6

Surat Permohonan Tempat PKN



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto
Kotak Pos 125 – Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150
Jember 68121

Nomor : 1048 /UN25.1.4/KR/2019
Lampiran : 1 (satu) lembar
Perihal : **Permohonan Nilai PKN**

Yth. Pimpinan
PT. BANK PEMBAGUNAN DAERAH JAWA TIMUR CABANG JEMBER
di –
Jember

Sehubungan telah dilaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN) Mahasiswa Program Diploma 3 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember pada institusi Saudara, maka dengan hormat kami mohon penilaian terhadap mahasiswa PKN tersebut sebagaimana form penilaian terlampir. Hasil penilaian tersebut mohon dikirim kembali ke Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember dalam amplop tertutup setelah berakhirnya pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.

Demikian atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terimakasih.

a.n. Dekan,
Wakil Dekan I



Zainuri, M.Si

NIP. 0640325 198902 1 001

Lampiran 7

Absensi

DAFTAR HADIR MAHASISWA
UNIVERSITAS JEMBER
PRAKTEK KERJA NYATA
PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR TBK CABANG JEMBER

NAMA : ELIN RISKA MARDAYANTI
NIM/PRODI : 160803102003 / D3 ADMINISTRASI KEUANGAN
TANGGAL : 14 Januari – 14 Februari
KET MASUK : Jam 07.30 – 16.30 WIB

NO	TANGGAL/ BULAN	HARI	JAM MASUK	JAM PULANG	TTD	PARAF	KET
1	14 Januari	Senin	07.30 WIB	16.30 WIB	<i>Riska M</i>	<i>f</i>	
2	15 Januari	Selasa	07.30 WIB	16.30 WIB	<i>Riska M</i>	<i>f</i>	
3	16 Januari	Rabu	07.30 WIB	16.30 WIB	<i>Riska M</i>	<i>f</i>	
4	17 Januari	Kamis	07.30 WIB	16.30 WIB	<i>Riska M</i>	<i>f</i>	
5	18 Januari	Jum'at	07.30 WIB	16.30 WIB	<i>Riska M</i>	<i>f</i>	
6	21 Januari	Senin	07.30 WIB	16.30 WIB	<i>Riska M</i>	<i>f</i>	
7	22 Januari	Selasa	07.30 WIB	16.30 WIB	<i>Riska M</i>	<i>f</i>	
8	23 Januari	Rabu	07.30 WIB	16.30 WIB	<i>Riska M</i>	<i>f</i>	
9	24 Januari	Kamis	07.30 WIB	16.30 WIB	<i>Riska M</i>	<i>f</i>	
10	25 Januari	Jum'at	07.30 WIB	16.30 WIB	<i>Riska M</i>	<i>f</i>	
11	28 Januari	Senin	07.30 WIB	16.30 WIB	<i>Riska M</i>	<i>f</i>	
12	29 Januari	Selasa	07.30 WIB	16.30 WIB	<i>Riska M</i>	<i>f</i>	
13	23 Januari	Rabu	07.30 WIB	16.30 WIB	<i>Riska M</i>	<i>f</i>	
14	24 Januari	Kamis	07.30 WIB	16.30 WIB	<i>Riska M</i>	<i>f</i>	
15	25 Januari	Jum'at	07.30 WIB	16.30 WIB	<i>Riska M</i>	<i>f</i>	
16	28 Januari	Senin	07.30 WIB	16.30 WIB	<i>Riska M</i>	<i>f</i>	
17	29 Januari	Selasa	07.30 WIB	16.30 WIB	<i>Riska M</i>	<i>f</i>	
18	30 Januari	Rabu	07.30 WIB	16.30 WIB	<i>Riska M</i>	<i>f</i>	
19	31 Januari	Kamis	07.30 WIB	16.30 WIB	<i>Riska M</i>	<i>f</i>	
20	1 Februari	Jum'at	07.30 WIB	16.30 WIB	<i>Riska M</i>	<i>f</i>	

21	4 Februari	Senin	07.30 WIB	16.30 WIB			
22	5 Februari	Selasa	07.30 WIB	16.30 WIB			Libur
23	6 Februari	Rabu	07.30 WIB	16.30 WIB			
24	7 Februari	Kamis	07.30 WIB	16.30 WIB			
25	8 Februari	Jum'at	07.30 WIB	16.30 WIB			
26	11 Februari	Senin	07.30 WIB	16.30 WIB			
27	12 Februari	Selasa	07.30 WIB	16.30 WIB			
28	13 Februari	Rabu	07.30 WIB	16.30 WIB			
29	14 Februari	Kamis	07.30 WIB	16.30 WIB			

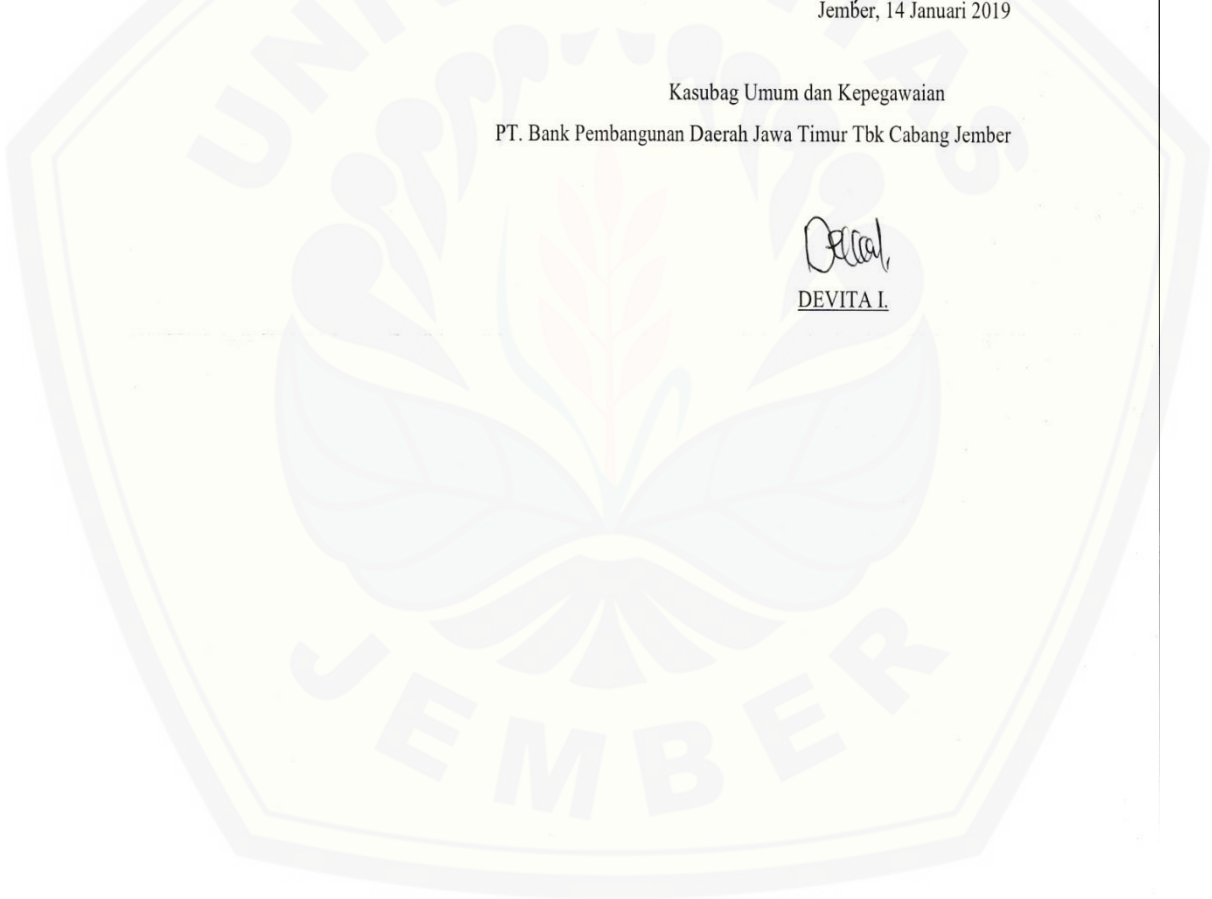
Jember, 14 Januari 2019

Kasubag Umum dan Kepegawaian

PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Cabang Jember



DEVITA I.



Lampiran 8

Surat Permohonan Nilai PKN



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto
Kotak Pos 125 – Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150
Jember 68121

Nomor : 1048 /UN25.1.4/KR/2019
Lampiran : 1 (satu) lembar
Perihal : **Permohonan Nilai PKN**

Yth. Pimpinan
PT. BANK PEMBAGUNAN DAERAH JAWA TIMUR CABANG JEMBER
di –
Jember

Sehubungan telah dilaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN) Mahasiswa Program Diploma 3 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember pada institusi Saudara, maka dengan hormat kami mohon penilaian terhadap mahasiswa PKN tersebut sebagaimana form penilaian terlampir. Hasil penilaian tersebut mohon dikirim kembali ke Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember dalam amplop tertutup setelah berakhirnya pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.

Demikian atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terimakasih.

a.n. Dekan,
Wakil Dekan I



Zakhrani, M.Si

NIP. 19640325 198902 1 001

Lampiran 9

Surat Keterangan Hasil Nilai PKN



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto
Kotak Pos 125 – Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150
Jember 68121

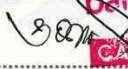

**NILAI HASIL PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS JEMBER**

NO	INDIKATOR PENILAIAN	NILAI	
		ANGKA	HURUF
1.	Kedisiplinan	90	Sembilan Puluh
2.	Ketertiban	90	Sembilan Puluh
3.	Prestasi Kerja	90	Sembilan Puluh
4.	Kesopanan	90	Sembilan Puluh
5.	Tanggung Jawab	85	Delapan Lima

IDENTITAS MAHASISWA :

N a m a : ELIN RISKA MARDAYANTI
N I M : 160803102003
Program Studi : ADMINISTRASI KEUANGAN

IDENTITAS PEMBERI NILAI :

N a m a : MOH. MUNIF
Jabatan : PENYELIA OPERASIONAL KREDIT
Institusi : PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR CABANG JEMBER
Tanda Tangan dan 
Stempel Lembaga : 

PEDOMAN PENILAIAN

NO	ANGKA	KRITERIA
1.	≥ 80	Sangat Baik
2.	70 – 79	Baik
3.	60 – 69	Cukup Baik
4.	50 – 59	Kurang Baik

Lampiran 10

Surat Keterangan Magang

**SURAT KETERANGAN MAGANG**

057/032/JBR/UMUM-SDM/SRT

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Imam Sardjono
Jabatan : Pemimpin Bidang Oprasional

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Elin Riska Mardayanti
NIM : 160803102003
Program Studi : D3 Administrasi Keuangan
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember

Bahwa nama yang tersebut di atas telah melakukan aktivitas magang kerja di perusahaan kami PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Cabang Jember selama 1 (satu) bulan terhitung dari tanggal 14 Januari 2019 sampai dengan 14 Februari 2019.

Yang bersangkutan telah melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan baik serta aktif mempelajari kegiatan administrasi yang berlangsung di perusahaan kami.

Demikian surat keterangan ini diberikan dan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 27 Maret 2019
PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH
JAWA TIMUR, Tbk
CABANG JEMBER


bankjatim
CABANG JEMBER
IMAM SARDJONO
Pemimpin Bidang Oprasiona

Lampiran 11

Persetujuan Penyusunan Laporan PKN



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121
Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150
Email : feb@unej.ac.id

PERSETUJUAN PENYUSUNAN LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA (PKN)

Menerangkan bahwa :

Nama : ELIN RISKA MARDAYANTI
N I M : 160803102003
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Administrasi Keuangan

disetujui untuk menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) dengan judul :
PROSEDUR PELAYANAN TELLER TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA
PT.BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR CABANG JEMBER

(Revisi)

Dosen pembimbing :

Nama	N I P	Tanda Tangan
Dr. Nurhayati, M.M.	19610607 198702 2 001	

Persetujuan menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) ini berlaku 6 (enam) bulan, mulai tanggal : 18 Februari 2019 s.d. 18 Juli 2019, Apabila sampai batas waktu yang telah ditentukan masih belum selesai, maka dapat mengajukan **perpanjangan** selama 2 bulan, dan apabila masih juga belum bisa menyelesaikan, maka harus melakukan Praktek Kerja Nyata kembali.

Jember, 18 Juli 2019
Kaprod. Administrasi Keuangan.

Dr. Sumani, S.E., M. Si.
NIP. 196901142005011002.

CATATAN :

1. Peserta PKN diharuskan segera menghadap Dosen Pembimbing yang telah ditunjuk;
2. Setelah disetujui (ditandatangani), di fotokopi sebanyak 3 (tiga) lembar untuk :
 - 1) Ketua Program Studi;
 - 2) Dosen Pembimbing;
 - 3) Petugas administrasi program studi Diploma III (S0).
3. (*) coret yang tidak sesuai

Lampiran 12

Kartu Konsultasi



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121

Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150

Email : feb@unej.ac.id

KARTU KONSULTASI

**BIMBINGAN PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) PROGRAM STUDI DIPLOMA 3
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS JEMBER**

Nama : ELIN RISKA MARDAYANTI
NIM : 160803102003
Program Studi : Administrasi Keuangan
Judul Laporan PKN : PROSEDUR PELAYANAN TELLER TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT.BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR CABANG JEMBER

Dosen Pembimbing : Dr. Nurhayati, M.M.
TMT_Persetujuan : 18 Februari 2019 s/d 18 Juli 2019
Perpanjangan : 18 Juli 2019 s/d 18 September 2019

NO.	TGL. KONSULTASI	MASALAH YANG DIKONSULTASIKAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1.	4-3-2019	Konsultasi Laporan PKN	1.
2.	4-4-2019	Revisi Bab 1	2.
3.	9-4-2019	Revisi Bab 2	3.
4.	15-4-2019	Revisi Bab 3	4.
5.	18-4-2019	Konsultasi Bab 2 dan 3	5.
6.	22-4-2019	Revisi Bab IV	6.
7.	26-4-2019	Konsultasi Bab IV	7.
8.	29-4-2019	Revisi Bab V	8.
9.	30-4-2019	Konsultasi Revisi menggunakan	9.
10.	3-5-2019	ACC, siap up di jian dan	10.
11.		up di gudahan	11.
12.			12.....
13.			13.....
14.			14.....
15.			15.....
16.			16.....
17.			17.....
18.			18.....
19.			19.....
20.			20.....
21.			21.....
22.			22.....

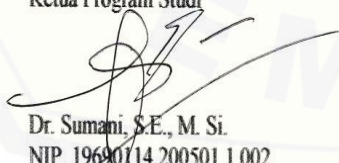


KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
 UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
 Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121
 Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150
 Email : feb@unej.ac.id


23.		23.....
24.		24.....
25.		25.....
26.		26.....
27.		27.....
28.		28.....
29.		29.....
30.		30.....
31.		31.....
32.		32.....
33.		33.....
34.		34.....
35.		35.....

Laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) ybs. disetujui untuk diujikan:

Mengetahui,
 Ketua Program Studi


 Dr. Sumani, S.E., M. Si.
 NIP. 19690714 200501 1 002.

Jember, 06 Mei 2019
 Dosen Pembimbing


 Dr. Nurhayati, M.M.
 NIP. 19610607 198702 2 001