



**PERAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM PELAYANAN ADUAN
JASA KEUANGAN PADA PT. BANK PEMBANGUNAN
DAERAH JAWA TIMUR CABANG JEMBER**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Oleh :

**Mirtha Yulitasari
NIM 160803102028**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI KEUANGAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JEMBER
2019**



**PERAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM PELAYANAN ADUAN
JASA KEUANGAN PADA PT. BANK PEMBANGUNAN
DAERAH JAWA TIMUR CABANG JEMBER**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md.)
Program Studi Diploma III Administrasi Keuangan Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Jember

Oleh :

**Mirtha Yulitasari
NIM 160803102028**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI KEUANGAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JEMBER
2019**



***ROLE CUSTOMER SERVICE FINANCIAL SERVICE
COMPLAINT IN PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA
TIMUR CABANG JEMBER***

REAL WORK PRACTICES REPORT

*Submitted in partial fulfilment for the requirement to be awarded a degree of Ahli
Madya (A.Md.) at the Financial Administration of the Diploma degree
Department of Management Faculty of Economics and Business
University of Jember*

By :
Mirtha Yulitasari
NIM 160803102028

***STUDY PROGRAM DIPLOMA III FINANCIAL ADMINISTRATION
DEPARTMENT OF MANAGEMENT
ECONOMIC AND BUSINESS FACULTY
JEMBER UNIVERSITY
2019***

JUDUL

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA
PERAN CUSTOMER DALAM PELAYANAN ADUAN JASA KEUANGAN
PADA PT.BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR CABANG
JEMBER**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Mirtha Yulitasari
NIM : 160803102028
Program Studi : 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.Diah Yulisetiari. M.S.i
NIP. 19610729198603 2 001

Drs. Hadi Paramu,MBA,Ph.D.
NIP. 19690120199303 1 002
Anggota,



Ariwan Joko Nusbantoro.S.E.M.M.
NIP. 19660904199002 1 001

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 : Mirtha Yulitasari
NIM : 160803102028
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Diploma III Administrasi Keuangan
Judul Laporan : **“PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM
PELAYANAN ADUAN JASA
KEUANGAN PADA PT.BANK
PEMBANGUNAN DAERAH JAWA
TIMUR CABANG JEMBER”**

Jember, 03 MEI 2019

Mengetahui,

Laporan Praktek Kerja Nyata

**Ketua Program Studi
Administrasi Keuangan**

**Telah disetujui
Dosen Pembimbing**

Dr. Sumani, S.E.M. Si

19690114 200501 1 002

Dr. Hari Sukarno, M.M

19610530 199403 1 008

PERSEMBAHAN

Laporan Praktek Kerja Nyata ini saya persembahkan untuk :

1. Allah SWT
2. Kedua orang tua saya Bapak Agus Purwanto dan Ibu Yuliana. Terimakasih atas perjuangan dengan penuh keikhlasan yang telah bapak ibu lakukan demi melanjutkan sekolah saya sampai ke jenjang ini, terimakasih atas rasa kasih sayang yang kalian berikan kepada saya selama ini yang tak pernah lelah dan tidak ada batas waktu.
3. Kakak Tercinta Ratna Purwaningsih yang selalu memberi dukungan dan semangat begitu berarti bagi pengalaman hidupku.
4. Septian Wicaksono terimakasih sudah menemaniku, hingga proses laporanku selesai, keikhlasan, kesabaran, dukungan dan dorongan semangat yang begitu berarti bagi pendewasaan diriku.
5. Guru-guru sejak saya Taman Kanak-kanak hingga Perguruan Tinggi yang telah mendidik dan memberikan bekal ilmu dengan tulus dan ikhlas.
6. Teman-teman seperjuangan Program Studi Diploma III Administrasi Keuangan 2016 yang telah menorehkan kenangan dan semangat dalam pembuatan laporan ini.
7. Almamater yang saya cintai dan banggakan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

MOTTO

“Agar sukses, kemauanmu untuk berhasil harus lebih besar dari kekatanmu akan kegagalan.”

(Billy Cosby)

“Kita berdoa kalau kesusahan dan membutuhkan sesuatu, mestinya kita juga berdoa dalam kegembiraan besar dan saat rezeki melimpah.”

(Kahlil Gibran)

”Betapa bodohnya manusia, dia menghancurkan masa kini sambil mengakhawatirkan masa depan, tapi menangis di masa depan dengan mengingat masa lalunya”.

(Ali Bin Abi Thalib)

“Mulailah dari tempatmu berada. Gunakan yang kau punya, Lakukan yang kau bisa.”

(Arthur Ashe)

“Rahasia kesuksesan adalah melakukan hal yang biasa secara tak biasa.”

(John D. Rockefeller Jr)

“Jangan terlalu buru buru mengerjakan sesuatu, kamu tidak sedang melakukan perlombaan untuk siapa yang akan menjadi juaranya”

(Mirtha Yulitasari)

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Mirtha Yulitasari

NIM : 160803102028

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “*Peran Customer Service Dalam Pelayanan Aduan Jasa Keuangan pada PT.Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur 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, 03 MEI 2019

MIRTHA YULITASARI
NIM 160803102028

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) yang berjudul “Peran *Customer Service* Dalam Pelayanan Aduan Jasa Keuangan pada PT.Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur 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.

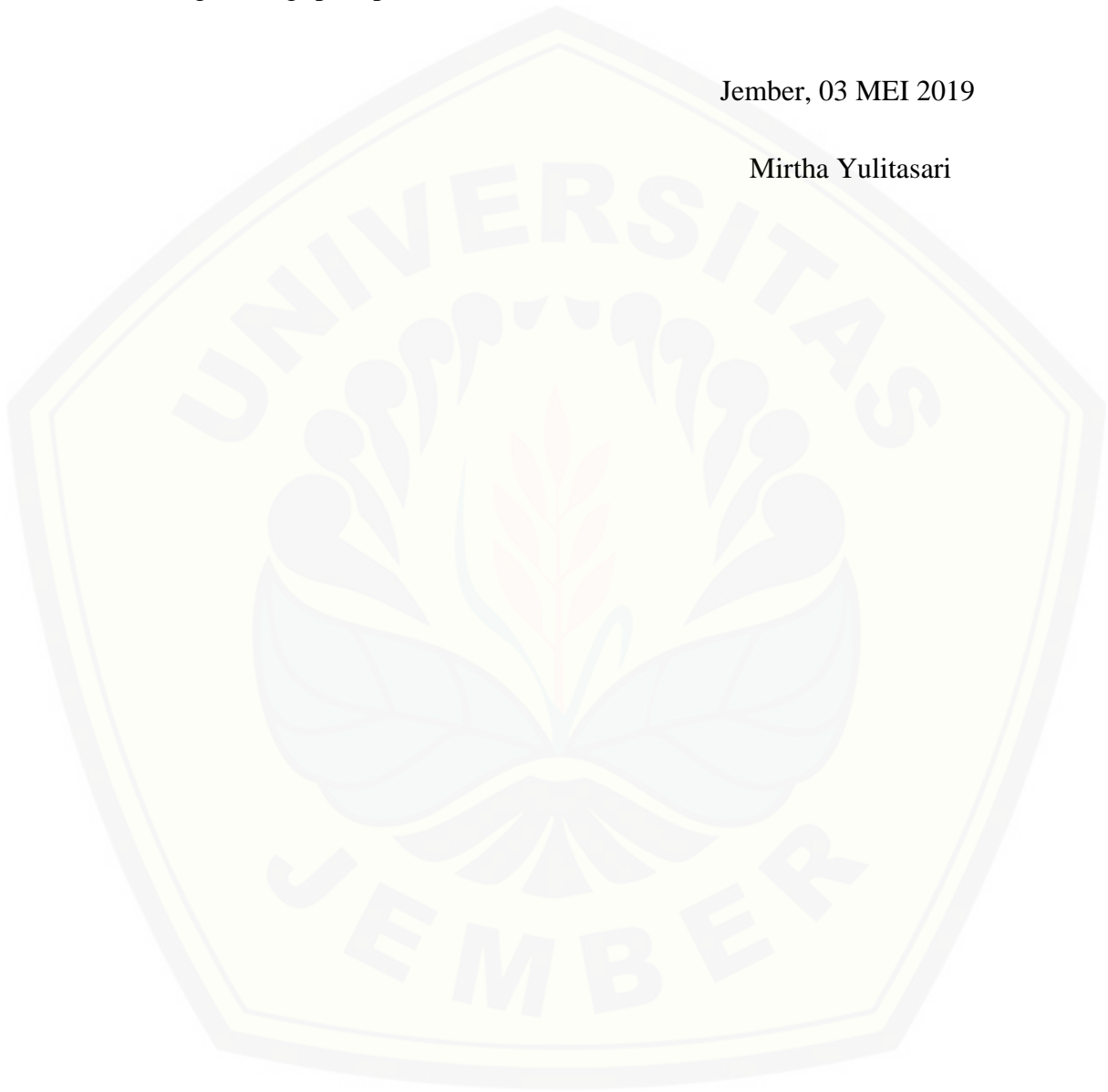
Penyusunan laporan ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu, penyusun menyampaikan terimakasih kepada :

1. Dr. Muhammad Miqdad, S.E., M.M., Ak., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
2. Dr. Sumani S.E.,M.Si selaku Ketua Program Studi Diploma Tiga Administrasi Keuangan yang selalu memberi motivasi.
3. Dr. Hari Sukarno,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. Dr. Diah Yulisetiarni M.Si. Drs. Hadi Paramu, M.BA., Ph.D Ariwan Joko Nusbantoro S.E.,M.M selaku dosen penguji ujian Laporan Praktik Kerja Nyata yang telah memberikan kritik dan saran.
6. 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.
7. Seluruh staf dan karyawan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Cabang Jember yang membantu memberikan informasi untuk penyusunan laporan ini.
8. Seluruh Dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember yang telah membimbing dan memberi bekal ilmu serta memberikan kemudahan dalam proses akademik.
9. Teman – teman seperjuangan Diploma III Administrasi Keuangan Angkatan 2016.
10. Saudara seperjuangan Rita Lestari yang selalu ada buat aku yang selalu ada disaat suka maupun duka dan menemaniku sejak awal perkuliahan sampai berakhirnya masa *study*.
11. Sahabatku Elin Riska Mardayanti, Nadia Rosyadina. Mereka yang selalu ada disampingku maupun suka dan duka mereka tak pernah lelah dalam menyemangati penulisan Laporan Praktek Kerja Nyata ini aku beruntung bisa berteman bersama kalian.
12. Teman teman (Anbar Iva Kirana) terimakasih semangat dan motivasinya.
13. Elma Sirikit terimakasih banyak sudah membantu revisian dalam tugas akhir saya.

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, 03 MEI 2019

Mirtha Yulitasari



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN JUDUL IN ENGLISH	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERNYATAAN	viii
HALAMAN PRAKARTA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Alasan Memilih Judul	1
1.2 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata (PKN)	2
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata (PKN).....	2
1.2.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata (PKN).....	3
1.3 Obyek dan Jangka Waktu Pelaksanaan PKN	3
1.3.1 Obyek Praktek Kerja Nyata	3
1.3.2 Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	3
1.3.3 Jadwal Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	4
BAB 2. TINJUAN PUSTAKA	5
2.1 Bank	5
2.1.1 Tugas Bank	5
2.1.2 Klarifikasi Bank.....	6
2.1.3 Fungsi dan Tujuan Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember.....	7
2.1.4 Peranan Bank dalam Sistem Keuangan	10
2.1.5 Jasa Perbankan.....	11
2.2 Customer Service	12
2.2.1 Fungsi Tugas dan Tanggung Jawab <i>Customer Service</i> .	13
2.2.2 Tugas <i>Customer Service</i>	14
2.2.3 Tanggung Jawab <i>Customer Service</i>	16
2.3 Pelayanan	17
2.3.1 Bentuk – Bentuk Pelayanan.....	18
2.3.2 Ciri – Ciri Pelayanan yang Baik	18
2.3.3 Syarat Seorang <i>Customer Service</i>	20
2.3.4 Faktor – Faktor Pendukung Pelayanan	21
2.3.5 Aduan Jasa Keuangan.....	22

2.3.6 Tujuan, Ruang Lingkup, dan Prinsip Layanan Pengaduan	23
2.4 Fungsi atau Layanan Unit Pengaduan	24
BAB 3. GAMBARAN UMUM OBJEK PRAKTEK KERJA NYATA	
3.1 Sejarah Singkat Berdirinya PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Cabang Jember	25
3.2.1 Visi dan Misi.....	28
3.2.2 Makna Logo.....	30
3.2 Struktur Organisasi.....	31
3.3 Kegiatan Pokok PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Cabang Jember.....	42
3.3.1 Tugas Pokok Penghimpunan Dana.....	42
3.3.2 Penyaluran Dana.....	44
3.3.3 Jasa-Jasa Perbankan Lainnya.....	46
3.4 Kegiatan bagian yang dipilih.....	49
BAB 4. HASIL KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA.....	50
4.1 Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	50
4.2 Tugas Pokok Bagian Pelayanan Nasabah	51
4.3 Pelayanan Aktivitas PN (<i>customer service</i>) dalam menangani Aduan Jasa Keuangan atau Komplain Nasabah	52
4.3.1 Peran <i>Customer Service</i> dalam aduan nasabah.....	52
4.3.2 Cara menangani komplain	55
4.4 Identifikasi Masalah.....	56
4.5 Alternatif Masalah.....	56
BAB 5. KESIMPULAN	57
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN	59

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.2 Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	4
1.3 Jam Kerja	3
3.1 Jumlah pegawai dan Jam Kerja	42



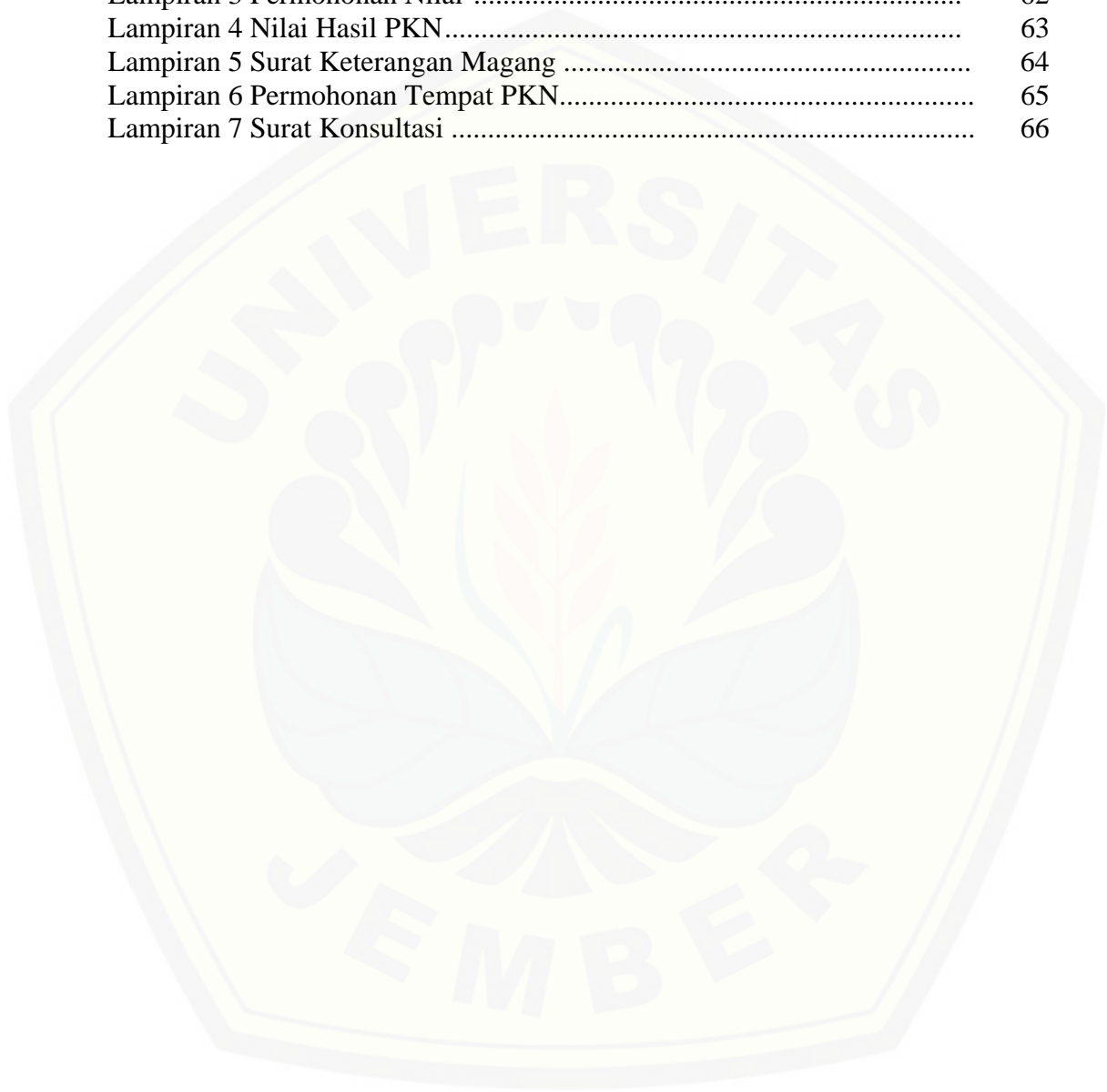
DAFTAR GAMBAR

3.1 Struktur Organisasi Bank Jatim	Halaman 31
--	---------------



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Persetujuan Penyusunan Laporan PKN.....	59
Lampiran 2 Absensi	60
Lampiran 3 Permohonan Nilai	62
Lampiran 4 Nilai Hasil PKN.....	63
Lampiran 5 Surat Keterangan Magang	64
Lampiran 6 Permohonan Tempat PKN.....	65
Lampiran 7 Surat Konsultasi	66



BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Alasan Pemilihan Judul

Perkembangan dunia perbankan ini mempunyai hubungan yang sangat erat dengan pertumbuhan dan perdagangan khususnya perekonomian pada umumnya. Pertumbuhan ekonomi tersebut memerlukan sumber-sumber penyediaan dana salah satunya yaitu lembaga perbankan. Menurut Undang-undang No. 10 Tahun 1998 adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya, dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Dapat kita simpulkan bahwa bank tidak lepas dari bidang keuangan umum seperti bagian *customer service*, *teller*, akuntansi, serta ada bidang-bidang lainnya yang berkaitan dengan dua bidang tersebut.

Dalam sebuah perbankan tidaklah cukup memberikan berbagai jenis jasa keuangan. Cara dan mutu pemberian jasa-jasa tersebut juga perlu diperhatikan. Pelayanan kepada masyarakat dan pelayanan nasabah khususnya harus menyenangkan dan memuaskan. Pelaksanaan pelayanan memerlukan dukungan karyawan yang melaksanakan pelayanan langsung berhadapan dengan masyarakat khususnya. Karena pelanggan merupakan upaya memberikan rasa kepuasan. Jasa perbankan merupakan pelayanan kepada nasabah, hal ini sangat penting bagi *Customer Service* merupakan garda depan pada setiap bank. *Customer Service* adalah orang yang ditemui oleh nasabah saat ia memutuskan berhubungan dengan bank dalam melayani membuka rekening untuk nasabah dan mencetak buku tabungan nasabah untuk memberi kepuasan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah.

Nasabah ketika menyampaikan pengaduannya, hal yang pertama harus dilakukan adalah mendengarkan dengan seksama pengaduannya dengan menunjukkan rasa simpati kemudian jika pengaduan tersebut dapat diselesaikan dengan singkat (*quick skill*) maka sampaikan solusi yang bisa

ditawarkan. Perlu disampaikan juga bahwa pengaduan mereka terhadap produk dan jasa yang ditawarkan merupakan masukan yang sangat berarti bagi Bank. Hal yang paling harus diingat adalah, Nasabah yang merasa diperhatikan dan merasa puas atas penyelesaian pengaduan yang diajukan biasanya menjadi Nasabah yang loyal. PT. Bank Pembangunan Daerah JAWA TIMUR Cabang Jember merupakan salah satu lembaga keuangan yang dalam menjalankan kegiatan usahanya selalu mengutamakan kepuasan nasabah di antaranya melayani pengaduan permasalahan jasa keuangan masyarakat. Selain itu, melayani masyarakat yang ingin menabung dan juga memberikan fasilitas pinjaman kepada masyarakat yang membutuhkan. Pemberian jasa yang buruk kepada nasabah akan memberikan citra yang buruk pada bank, jika hal ini terjadi akan menyebabkan nasabah "beralih" meninggalkan bank dengan mencari bank lain yang jasanya lebih baik karena keberhasilan bank sangat tergantung kepada nasabah. pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember Periode Tahun 2016 s.d. 2019 terjadi peningkatan banyak sekali yang mengalami pengaduan jasa keuangan.

Berdasarkan uraian diatas, maka laporan Praktek Kerja Nyata diberi judul "Peran *Customer Service* Dalam Pelayanan Aduan Jasa Keuangan pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember"

1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata

1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

Adapun tujuan dilaksanakannya Praktek Kerja Nyata, yaitu :

Untuk mengetahui, memahami dan dapat melaksanakan secara langsung kinerja mengenai Peran *Customer Service* Dalam Pelayanan Aduan Jasa Keuangan pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember.

1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata

Adapun manfaat yang dilaksanakannya Praktek Kerja Nyata, yaitu :

- a. Memperoleh pengetahuan praktis khusus dibidang perbankan.

- b. Memperoleh pengalaman kerja dapat melaksanakan Peran *Customer Service* Dalam Pelayanan Aduan Jasa Keuangan pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember.

1.3 Objek dan Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

1.3.1 Objek Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata dilaksanakan adalah PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember, yang beralamat di Jalan Jendral A. Yani No. 3A Jember.

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 february 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 Cabang Jember , yakni.

Senin-Jumat : 07.30-16.30

Istirahat : 12.00-13.00

Libur : Sabtu-Minggu

Tabel 1.1 Jangka Waktu Pelaksanaan 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

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

1.3 Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Tabel 1.2 Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

No	Kegiatan	Minggu ke					Jumlah Jam
		I	II	III	IV	V	
1	Pengajuan surat izin Praktek Kerja Nyata pada PT. Bank Pembnagunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember.	X					7 Jam
2	Perkenalan dengan pimpinan dan karyawan kantor PT. Bank Pembnagunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember.	X					4 Jam
3	Pengarahan dan penjelasan mengenai gambaran umum dari PT. Bank Pembnagunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember.	X					7 Jam
4	Membantu membuat Laporan Penilaian	X	X	X	X	X	32 Jam
5	Mengumpulkan data-data Untuk menyusun Laporan Praktek Kerja Nyata	X	X	X	X	X	44 Jam
6	Menyusun Laporan Praktek Kerja Nyata					X	50 Jam
	Total						144 Jam

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

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Bank

Pada intinya, “bank” dapat didefinisikan sebagai suatu badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan taraf hidup rakyat banyak. Hal itu sesuai dengan Undang-Undang Perbankan No.7 Tahun 1992 tentang perbankan yang telah diubah menjadi Undang- Undang No. 10 Tahun 1998, yang menjelaskan pengertian bank sebagai perusahaan yang bergerak dibidang, jasa dan memiliki kegiatan pokok dengan 3 fungsi pokok sebagai berikut.

- a. Menerima penyimpanan dana masyarakat dalam berbagai bentuk.
- b. Menyalurkan dana tersebut dalam bentuk kredit kepada masyarakat untuk mengembangkan usaha.
- c. Melaksanakan berbagai jasa dalam kegiatan perdagangan dan pembayaran dalam negeri maupun luar negeri, serta berbagai jasa lainnya dibidang keuangan, diantaranya insako transfer, *traveler check*, *credit card*, *safe deposit box*, jual beli surat berharga, dan sebagainya. (Ikatan Bankir Indonesia, 2014:6)

2.1.1 Tugas Bank

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014 : 7), tugas bank ada 2 sebagai berikut.

- a. Menetapkan dan melaksanakan kebijakan moneter yaitu,
 - 1) Menetapkan sasaran moneter dengan memperhatikan laju inflasi yang ditetapkan.
 - 2) Melakukan pengendalian mooneter dengan menggunakan cara – cara termasuk, tetapi tidak terbatas pada hal – hal berikut.
 - a. Operasi pasar terbuka di pasar uang, baik rupiah maupun valuta asing.
 - b. Penetapan tingkat dikonto.
 - c. Penetapan cadangan wajib minimum.
 - d. Pengaturan kredit dan pembiayaan.

- b. Mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran yaitu.
 - 1) Melaksanakan dan memberikan persetujuan dan izin atas jasa sisa pembayaran.
 - 2) Mewajibkan penyelenggara jasa sistem pembayaran untuk menyampaikan laporan tentang kegiatannya.
 - 3) Menetapkan penggunaan alat pembayaran.
 - 4) Mengatur dan mengawasi bank.

2.1.2 Klarifikasi Bank

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014 : 8), klasifikasi bank itu terdiri dari 4 jenis sebagai berikut.

- a. Jenis bank berdasarkan fungsinya.
 - 1) Bank Sentral, yaitu Bank Indonesia, bertugas mengatur kebijakan dalam bidang keuangan (moneter) dan pertumbuhan perekonomian di Indonesia.
 - 2) Bank Umum, yaitu bank yang dapat memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.
 - 3) Bank Perkreditan Rakyat, yaitu bank yang dapat menerima simpanan hanya dalam bentuk yang lainnya.
 - 4) Bank Umum yang khusus untuk melaksanakan kegiatan tertentu, yaitu melaksanakan kegiatan pembiayaan jangka panjang, pembiayaan untuk mengembangkan koperasi, pengembangan pengusaha golongan ekonomi lemah/pengusaha kecil, pengembangan ekspor nonmigas, dan pembangunan perumahan.
- b. Jenis bank berdasarkan kepemilikannya.
 - 1) Bank Umum Milik Negara, yaitu bank yang hanya dapat didirikan berdasarkan Undang - Undang.
 - 2) Bank Umum swasta, yaitu bank didirikan dan menjalankan usaha golongan pengusaha tertentu setelah mendapatkan izin dari Menteri Keuangan.

- 3) Bank Campuran, yaitu bank yang didirikan bersama – sama oleh satu atau lebih bank umum yang berkedudukan di Indonesia dan didirikan oleh WNI atau Badan Hukum Indonesia dengan satu atau lebih yang berkedudukan di luar negeri.
 - 4) Bank Pembangunan Daerah, yaitu bank milik pemerintah daerah.
 - 5) Bank Syariah, yaitu bank yang menerapkan prinsip perbankan berdasarkan Syariah Islam.
- c. Jenis bank menurut kegiatannya.
- 1) *Corporate Bank* – pelayanan berskala besar.
 - 2) *Retail Bank* – pelayanan berskala kecil.
 - 3) *Retail Corporate Bank* – pelayanan berskala dan berskala kecil.
- d. Jenis Bank menurut Status dan Kedudukannya.
- 1) Bank Devisa, adalah bank yang dalam kegiatan usahanya dapat melakukan transaksi dalam valuta asing, baik dalam hal perhimpunan dan penyaluran dana, serta dalam pemberian jasa – jasa keuangan. Dengan demikian, bank devisa dapat melayani secara langsung transaksi – transaksi dalam skala internasional.
 - 2) Bank *Non* – Devisa, adalah bank umum yang masih berstatus *non* – devisa yang hanya dapat melayani transaksi – transaksi di dalam negeri (domestik). Bank Umum *non* – devisa dapat meningkatkan statusnya menjadi bank devisa setelah memenuhi ketentuan – ketentuan, antara lain volume usaha minimal mencapai jumlah tertentu, tingkat kesehatan, dan kemampuan dalam memobilisasi dana, serta memiliki tenaga kerja yang berpengalaman dalam valuta asing.

2.1.3 Fungsi dan Tujuan Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember

Melakukan usaha di bidang perbankan sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perundang – undangan yang berlaku. Usaha dilakukan di

bidang perbankan sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perundang – undangan yang berlaku.

1. Kegiatan usaha utama
 - a. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan atau bentuk lain yang dipersamakan dengan itu.
 - b. Memberikan kredit
 - c. Menerbitkan surat pengakuan barang
 - d. Membeli, menjual atau menjamin atas risiko sendiri maupun untuk kepentingan dan atas perintah nasabahnya.
 - e. Surat – surat wesel termasuk wesel yang disepakati oleh bank yang masa berlakunya tidak lebih lama dari kebiasaan dalam perdagangan surat – surat dimaksud.
 - f. Surat pengakuan hutang dan kertas dagang lainnya yang masa berlakunya tidak lebih lama dari kebiasaan dalam perdagangan surat – surat dimaksud.
 - g. Kertas perbendaharaan Negara dan surat jaminan pemerintah.
 - h. Sertifikat Bank Indonesia (SBI)
 - i. Obligasi
 - j. Surat dagang berjangka waktu sesuai dengan peraturan perundang – undangan
 - k. Instrumen surat berharga lain yang berjangka waktu sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku.
 - l. Memindahkan uang baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan nasabah.
 - m. Menempatkan dana pada, meminjam dana dari atau meminjamkan dana kepada bank lain baik dengan menggunakan surat, sarana telekomunikasi maupun dengan wesel unjuk, cek atau sarana lain.
 - n. Menerima pembayaran dari tagihan atas surat berharga dan melakukan perhitungan dengan atau antar pihak ketiga.

- o. Melakukan penempatan dana dari nasabah kepada nasabah lainnya dalam bentuk surat berharga yang tidak tercatat dalam bursa efek.
- p. Melakukan kegiatan dalam valuta asing atau sebagai Bank Devisa dengan memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh yang berwenang.
- q. Menyediakan pembiayaan dan atau melakukan kegiatan lain termasuk melakukan kegiatan berdasarkan prinsip syariah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- r. Menyelenggarakan usaha – usaha perbankan lainnya sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, baik di dalam maupun di luar negeri.

11. Kegiatan Usaha Penunjang.

Kegiatan usaha utama Perseroan, Perseroan dapat melaksanakan kegiatan usaha penunjang sebagai berikut.

- a. Menyediakan tempat untuk menyimpan barang dan surat berharga.
- b. Melakukan kegiatan penitipan untuk kepentingan pihak lain berdasarkan suatu kontrak.
- c. Membeli sebagian atau seluruh agunan baik melalui pelelangan maupun di luar pelelangan berdasarkan penyerahan secara sukarela oleh pemilik agunan atau berdasarkan kuasa untuk menjual diluar lelang dari pemilik agunan dalam hal debitur tidak memenuhi kewajibannya kepada perseroan, dengan ketentuan agunan yang dibeli tersebut wajib segera dicairkan secepatnya.
- d. Melakukan kegiatan piutang, usaha kartu kredit dan kegiatan wali manat.
- e. Melakukan kegiatan penyertaan modal pada bank atau perusahaan lain dibidang keuangan antara lain sewa guna usaha, modal ventura, perusahaan efek serta lembaga kliring penyelesaian dan penyimpanan atau mendirikan perusahaan baru sepanjang tidak bertentangan dengan ketentuan yang berlaku.
- f. Melakukan kegiatan penyertaan modal sementara untuk mengatasi akibat kegagalan kredit atau kegagalan pembiayaan berdasarkan

prinsip syariah, dengan syarat harus menarik kembali penyetorannya dengan memenuhi ketentuan yang berlaku.

- g. Bertindak sebagai pendiri dana pensiun dan pengurus dana pensiun sesuai dengan ketentuan peraturan dana pensiun yang berlaku.
- h. Memberi bantuan teknis kepada Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur dan Kabupaten/ Kota seluruh Jawa Timur baik yang berbentuk Perusahaan Daerah maupun yang berbentuk badan hukum Perseroan Terbatas (PT) dalam rangka pengelolaan kas dan keuangan.
- i. Melakukan kegiatan lain yang lazim dilakukan oleh bank sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

2.1.4 Peranan Bank dalam Sistem Keuangan

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014 : 12) dalam menjalankan kegiatannya, bank mempunyai peran penting dalam sistem keuangan nasional. Hal ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Pengalihan Aset (*Asset Transmutation*), yaitu pengalihan dana atau aset dari unit surplus ke unit defisit. Dalam hal ini, sumber dana yang diberikan kepada pihak peminjam berasal dari pemilik dana, yaitu unit surplus yang jangka waktunya dapat diatur sesuai dengan keinginan pemilik dana. Dengan demikian , bank berperan sebagai pengalih aset likuid dari unit surplus (*lender*) kepada unit defisit (*borrower*).
- b. Transaksi (*Transaction*), yaitu memberikan berbagai kemudahan kepada pelaku ekonomi untuk melakukan transaksi keuangan. Dalam ekonomi modern, transaksi barang dan jasa tidak pernah terlepas dari transaksi keuangan. Untuk itu, produk jasa, dan layanan yang ditawarkan oleh bank (tabungan, deposito, giro, pemberian kredit, jasa pengiriman uang, layanan *e-banking*, dan layanan perbankan lainnya) memudahkan masyarakat dalam bertransaksi.

- c. Likuiditas (*liquidity*), yaitu penjaga likuiditas masyarakat, dengan membantu aliran likuiditas/dana dari unit surplus kepada unit defisit. Terkait dengan hal ini, unit surplus menempatkan dana yang dimilikinya dalam bentuk produk- produk dana, berupa giro, tabungan, deposito, dan produk dana bank lainnya untuk kemudian disalurkan dalam bentuk produk kredit unit defisit. Dengan demikian, bank memberikan fasilitas pengelolaan likuiditas kepada pihak yang mengalami surplus likuiditas dan menyalurkannya kepada pihak yang mengalami kekurangan likuiditas.
- d. Efisiensi (*Efficiency*), atau dalam hal ini bank berperan sebagai broker, yaitu menemukan peminjam dan pengguna modal tanpa mengubah produknya. Jadi, bank hanya memperlancar dan mempertemukan pihak – pihak yang saling membutuhkan. Adanya informasi yang tidak simetris (*asymetric information*) antara peminjam dan investor tak jarang menimbulkan masalah insentif. Terkait konteks ini, jelas peran bank adalah menjembatani dua pihak yang saling berkepentingan untuk menyamakan informasi yang tidak sempurna sehingga terjadi efisiensi biaya ekonomi.

2.1.5 Jasa Perbankan

Menurut Fahmi 2016 Hal : 9, ada beberapa jenis jasa perbankan sebagai berikut.

a. Jasa Kliring

Kliring (*clearing*) adalah tata perhitungan utang – piutang dalam bentuk surat – surat dagang dan surat – surat berharga antara bank – bank peserta kliring dengan maksud agar perhitungan utang piutang itu terselenggarakan secara cepat, mudah, mudah dan aman.

b. Jasa *Safe Deposit Box*

Jasa *safe deposit box* merupakan suatu jasa yang diberikan oleh suatu lembaga perbankan untuk menyimpan sesuatu benda atau barang – barang yang dianggap berharga.

c. *Traveller's Cheques*

Traveller's Cheques (cek berpergian) adalah alat pembayaran semacam cek, diciptakan untuk orang berpergian dan dapat digunakan pada kantor –kantor bank yang mengeluarkannya atau pada pihak – pihak yang ditunjuk.

d. *Bank Draft*

Bank Draft (wesel bank) adalah cek yang ditarik oleh suatu bank atas dananya yang disimpan pada bank lain

e. *Letter of Credit (L/C)*

Letter of Credit (L/C) merupakan salah satu jasa bank yang diberikan kepada masyarakat untuk memperlancar arus barang (ekspor – impor) termasuk barang dalam negeri (antar pulau).

2.2 *Customer Service*

Secara etimologi istilah *customer service* yang diterjemahkan dalam bahasa Indonesia yang artinya melayani nasabah dan menerima pengaduan jasa keuangan yang bermasalah, dimana untuk bidang bisnis secara umum diartikan sebagai pelayanan pelanggan. Kata *customer service* berasal dari dua kata yaitu “*customer*” sama dengan pelanggan dan “*service*” sama dengan pelayanan.

Secara umum pengertian *customer service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau diajukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang bermutu yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Pelayanan pelanggan (*customer service*) bermutu hanya bisa dipahami dari sudut pandang nasabah (pelanggan) yaitu nasabah cenderung memberikan penilaian terhadap tingkat pelayanan dua dimensi.

- a. Dimensi *procedural* : Mencakup sistem dan prosedur yang telah tertata guna menyampaikan produk dan atau pelayanan.
- b. Dimensi pribadi : Berhubungan dengan bagaimana penyedia pelayanan dalam menggunakan sikap, perilaku, dan kemampuan lisan dalam berinteraksi dengan pelanggan.

Pelayanan (*service*) yang diberikan agar berjalan dengan baik, maka interaksi antara nasabah dan *customer service* haruslah berjalan dengan baik. Interaksi ini terjadi komunikasi antara *customer service* dengan nasabah meliputi :apa yang mereka katakan, bagaimana mereka melakukan interaksi dengan nasabah (pelanggan) dengan peralatan teknis dan fisik yang ada dalam organisasi ,seperti : pengisian dokumen formulir, cara pembayaran dan lain sebagainya. Perlu juga diingat bahwa dalam memberikan pelayanan *customer service* bank selalu dituntut agar dapat memuaskan nasabah tanpa melanggar harga diri dan etika. Menurut Kasmir 2008: 212 ada beberapa etika pelayanan yang dapat diberikan oleh pegawai bank, khususnya *Customer Service* dalam rangka memberikan pelayanan kepada nasabah antara lain.

- 1) Mengucapkan salam saat bertemu dengan nasabah seperti selamat pagi, siang dan selamat sore.
- 2) Setelah mengucapkan salam, segera mempersilahkan nasabah untuk masuk dan duduk dengan sopan.
- 3) Baik dalam mengucapkan salam atau mempersilahkan masuk atau duduk harus ramah dan senyum.
- 4) Bertanya tentang keperluan nasabah, secara ramah, sopan dan lembut.
- 5) Biasakan dan mulailah mengucapkan tolong atau maaf untuk menyuruh nasabah mengisi formulir atau menunggu sesaat.
- 6) Ucapkan kata terimakasih apabila nasabah memberikan saran atau hendak pamit setelah menyelesaikan masalah.

2.2.1 Fungsi Tugas dan Tanggung Jawab *Customer Service*

Banyak nasabah yang masih beranggapan bahwa *customer service* itu adalah sebagai pusat informasi, pada kenyataannya *customer service* ini juga memberikan pelayanan jasa – jasa perbankan. Ada beberapa kriteria untuk menduduki jabatan ini antara lain.

1. Memiliki pengetahuan yang luas tentang masalah – masalah yang berhubungan dengan masalah perbankan.

2. Harus aktif mengetahui semua informasi yang sedang terjadi diluar perusahaan, harus memiliki sifat bijaksana, tanggap, dan ramah kepada semua nasabah.

Setiap *customer service* tentu telah diterapkan fungsi dan tugas yang harus diembannya. Fungsi dan tugas yang harus dilakukan dalam arti dapat dilaksanakan dengan sebaik – baiknya dan bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan nasabah. Fungsi dan tugas *customer service* yang harus benar – benar dipahami sehingga seorang *customer service* dapat menjalankan tugasnya secara prima. Kasmir, 2008: 213. Fungsi *customer service*, sebagai.

- a. *Receptionis*

Sebagai *Receptionis* artinya *customer service* berfungsi sebagai penerima tamu atau nasabah yang datang ke bank. *Customer service* menerima tamu harus bersikap ramah tamah, tenang, simpatik, menarik, dan menyenangkan dan harus bersikap memberi perhatian, berbicara suara lembut jelas serta dengan bahasa yang mudah dimengerti. *Customer service* selama melayani nasabah, tidak diperkenankan merokok, makan maupun minum.

- b. Deksman

Deksman artinya *customer service* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai aplikasi yang diajukan nasabah, memberikan informasi mengenai produk bank serta menjawab pertanyaan nasabah mengenai produk bank dan membantu nasabah untuk mengisi formulir aplikasi

- c. Salesman

Salesmen artinya *customer service* sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai *cross selling*, mengadakan pendekatan dan mencari nasabah baru serta berusaha mempertahankan nasabah lama terlebih dahulu dan berusaha mengatasi setiap permasalahan yang dihadapi nasabah tentang pengaduan jasa keuangan.

d. *Customer Service Relation Officer*

Yaitu berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu dan membujuk agar nasabah tetap bertahan, tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah. Nasabah merasa senang, puas dan semakin percaya kepada bank, serta sebagai penghubung antara bank dengan seluruh nasabah.

e. *Comunikator*

Comunikator artinya *customer service* berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah, selain itu memberikan kemudahan – kemudahan dan tempat menampung pengaduan, serta konsultasi.

2.2.2 Tugas *Customer Service*

Seorang *customer service* yang berada di garis depan bank (*front office*) juga memiliki tugas. Tugas ini pada hakikatnya adalah penerapan dari fungsi – fungsi yang telah disebutkan di atas dan tugas ini nantinya yang dapat dilihat oleh nasabah dalam kegiatan sehari – hari nantinya.

Tugas – tugas seorang *customer service* (Kasmir, 2008: 125) adalah sebagai berikut.

- a. Memberikan pelayanan kepada nasabah yang berkaitan dengan pembukaan rekening tabungan, giro, deposito, permohonan nasabah yang lainnya dan memberikan informasi se jelas mungkin mengenai berbagai produk dan jasa yang ingin diketahui dan diminati kepada nasabah atau calon nasabah.
- b. Menerima, melayani dan mengatasi permasalahan yang disampaikan oleh nasabah sehubungan dengan ketidakpuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh pihak nasabah.

- c. Mengadministrasikan daftar hitam Bank Indonesia dan daftar rehabilitasi nasabah serta *file* nasabah dan mengadministrasikan resi permintaan dan pengembalian buku cek dan *bilyet* giro serta surat kuasa.
- d. Mengadministrasikan buku cek, *bilyet* giro, dan buku tabungan.
- e. Memberikan informasi tentang saldo dan mutasi nasabah.
- f. Memperkenalkan dan menawarkan produk dan jasa yang ada dan yang baru sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah.

Customer Service berperan dalam memberikan pelayanan yang terbaik pada nasabah yang ingin berinteraksi dengan baik. Menurut Kasmir (2008: 125), ada beberapa peranan dalam *customer service* sebagai berikut.

Bertanggung jawab terhadap kelancaran dan layanan bank.

- a. Melakukan investigasi terhadap keluhan masalah yang sesuai dengan standart penanganan nasabah.
- b. Memahami kelancaran dan pemahaman arus informasi yang tepat guna bagi nasabah, khususnya mengenai semua jenis produk dan jasa bank dalam hal ini *customer service* menjawab pertanyaan nasabah mengenai pelayanan jasa perbankan serta menampung keluhan nasabah tentang layanan jasa perbankan.
- c. Menjamin kelancaran dan keramahmatan pelayanan jasa bank terhadap nasabah baik kredit maupun tabungan.

Seorang *customer service* dalam melaksanakan tugasnya haruslah terlebih dahulu memahami pekerjaan yang akan diembannya terutama yang berkenaan dengan pelayanan nasabah. Dasar – dasar pelayanan perlu dikuasai oleh seorang *customer service* sebelum melakukan tugasnya, mengingat karakter masing – masing nasabah sangat beragam.

2.2.3 Tanggung Jawab *Customer Service*

Dalam pelayanan di bank, *customer service* mempunyai tanggung jawab dalam mejalankan tugasnya, sebagai berikut.

Bertanggung jawab kepada pemimpin.

- a. Secara efektif memberikan perbaikan kualitas operasi dan layanan bank yang telah ada dan yang akan diterapkan.
- b. Melakukan koordinasi dan bekerja sama dengan bagian lainnya dalam memproses dan meningkatkan kualitas layanan bank.
- c. Sebagai penghubung antara nasabah dengan bagian bagian yang terkait dan batasan diatas wewenangnya.
- d. Menjamin tetap terjadinya hubungan yang baik dan memuaskan bagi para nasabah, dimana dalam hal ini menghimpun para nasabah.
- e. Memberikan informasi mengenai semua jenis produk dan jasa bank yang termasuk manfaat dan keuntungannya bagi nasabah.

2.3 Pelayanan

Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui yaitu melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah “membantu menyiapkan yang diperlukan seseorang”. Sedangkan pengertian pelayanan adalah “usaha melayani kebutuhan orang lain”.

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (*customer* yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Normana, 1991: 354 menyatakan karakteristik pelayanan sebagai berikut.

- a. Pelayanan bersifat tidak diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b. Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
- c. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan.

Karakteristik tersebut dapat menjadi dasar pemberian pelayanan terbaik. Pengertian lebih luas disampaikan oleh Sutopo dan Suryanto, 2003 bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan. Definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang diberikan oleh pemberi layanan

dengan harapan yang diberi layanan menjadi puas dan tidak kecewa terhadap pelayanan yang diberikan.

2.3.1 Bentuk – Bentuk Pelayanan

Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung untuk mencapai tujuan perusahaan atau suatu organisasi. Suatu bentuk pelayanan merupakan sesuatu yang penting guna membangun hubungan yang baik dengan para pelanggan. Bentuk – bentuk pelayanan juga bermacam – macam, disesuaikan dengan situasi dan kondisi para pelanggan dan keadaan perusahaan. Menurut Moenir, 2006: 7 bentuk – bentuk pelayanan sebagai berikut.

- a. Pelayanan lisan, pelayanan ini dilakukan oleh petugas – petugas di bidang hubungan masyarakat, bidang layanan informasi dan bidang – bidang yang lain yang bertugas memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapa saja yang membutuhkan.
- b. Pelayanan melalui tulisan, pelayanan ini adalah bentuk pelayanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Pelayanan ini lebih efisien jika ditinjau dari segi biaya terutama bagi pelayanan jarak jauh. Hal yang harus diperhatikan adalah tulisan yang dapat memuaskan pihak yang dilayani, dari segi faktor kecepatan baik pengelola maupun proses penyelesaian.
- c. Pelayanan berbentuk perbuatan, pelayanan yang berbentuk perbuatan harus disertai dengan kesungguhan atau keterampilan dalam pelaksanaan dan disiplin agar hasil yang dicapai dapat memuaskan mereka yang berkepentingan.

2.3.2 Ciri – Ciri Pelayanan yang Baik

Dalam melayani nasabah, hal- hal yang perlu diperlukan adalah kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Puas artinya nasabah akan merasa semua keinginan dan kebutuhannya dapat dilakukan secara tepat waktu. Berikut ini ciri – ciri pelayanan yang baik terhadap nasabah menurut Kasmir, 2004: 213 sebagai berikut.

- a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik. Nasabah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani nasabah, salah satu hal yang penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki.
- b. Tersedia personil yang baik. Kenyamanan nasabah juga sangat tergantung dari petugas *customer service* yang melayaninya. Seorang *customer service* harus ramah, sopan dan menarik. Disamping itu juga harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar. Petugas *customer service* juga harus mampu memikat dan mengambil hati nasabah sehingga nasabah semakin tertarik.
- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai. Dalam menjalankan kegiatan, pelayanan *customer service* harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Nasabah akan merasa puas jika *customer service* bertanggung jawab terhadap pelayanan yang telah diberikan.
- d. Mampu melayani secara tepat dan cepat. Dalam melayani nasabah diharapkan petugas *customer service* harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan nasabah.
- e. Mampu berkomunikasi. Seorang *customer service* harus mampu berbicara kepada setiap nasabah. Seorang *customer service* mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah.
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi. Menjaga rahasia bank sama artinya dengan menjaga nasabah. Oleh karena itu, seorang *customer service* harus mampu menjaga rahasia nasabah, terhadap siapapun. Rahasia bank merupakan taruhan kepercayaan nasabah ke bank.
- g. Memiliki pengetahuan kemampuan yang baik. *Customer service* harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tertentu. Karena seorang *customer service* selalu berhubungan dengan manusia, maka *customer*

service di didik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi nasabah atau kemampuan dalam bekerja.

- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah. Seorang *customer service* cepat, tanggap apa yang di inginkan oleh nasabah. *Customer Service* yang lambat akan membuat nasabah merasa tidak puas dengan pelayanannya sehingga nasabah beralih dan meninggalkan bank tersebut.
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah. Kepercayaan calon nasabah kepada bank mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga nasabah yang lama agar tidak lari perlu dijaga kepercayaannya. Semua ini melalui pelayanan *customer service* khususnya dan seluruh karyawan bank umumnya.

2.3.3 Syarat Seorang *Customer Service*.

Sudahkah kita ketahui bahwa tugas yang diemban seorang *customer service* amat berat. Oleh sebab itu, sebelum ditugaskan *customer service* harus terlebih dulu memiliki persyaratan tertentu. Persyaratan ini mutlak untuk dipenuhi sehingga mampu mengemban tugas yang diberikan kepadanya kelak.

Adapun syarat – syarat yang harus dipenuhi oleh *customer service* adalah sebagai berikut.

1) Persyaratan fisik

Seorang *customer service* harus memiliki ciri – ciri yang menarik seperti tinggi yang ideal dengan berat badan, misalnya seorang wanita 160cm dan laki – laki 165cm, kemudian harus memiliki wajah yang menarik dan menawan. Petugas *customer service* juga harus memiliki jiwa yang sehat. Artinya, seorang *customer service* harus sehat jasmani dan rohaninya. Disamping itu, petugas harus memiliki badan yang seimbang antara berat dan tinggi.

2) Persyaratan mental

Customer service harus memiliki perilaku baik yang baik seperti sabar, ramah dan murah senyum. Hindarkan petugas *customer service* yang

mudah marah atau emosi dan cepat putus asa. *Customer service* juga harus punya rasa percaya diri (*self confidence*) yang tinggi, tidak minder, punya inisiatif, teliti, cermat rajin, jujur, serius, hati – hati, dan punya tanggung jawab.

3) Persyaratan kepribadian

Syarat lain *customer service* harus memiliki kepribadian yang baik seperti murah senyum, sopan, lemah lembut, simpatik, lincah, energik, menyenangkan, berjiwa bisnis, memiliki ras humor dan ingin maju. Dalam melayani nasabah kesan pertama yang mengesankan (*first impression*) perlu ditonjolkan. *Customer service* juga harus mengendalikan diri (*self control*) tidak mudah marah, tidak terpancing untuk berbuat dan berkata kasar, ketidaksabaran dan tidak puas. Kemudian *customer service* harus mampu mengendalikan gerakan – gerakan tubuh yang mengesankan serta terpancing untuk berbicara hal – hal yang bersifat negatif.

4) Persyaratan sosial

Customer service harus memiliki jiwa sosial yang tinggi, bijaksana, memiliki budi yang luhur, pandai bicara dan fleksibel. *Customer service* juga harus cepat menyesuaikan diri dan mudah bekerja sama dengan berbagai pihak.

2.3.4 Faktor – Faktor Pendukung Pelayanan

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor pendukung yang penting, dari masing – masing faktor mempunyai peranan berbeda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama – sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara baik. Faktor – faktor pendukung pelaksanaan pelayanan Moenir 2006: 7 antara lain yakni.

- a. Faktor kesadaran merupakan proses tumbuhnya kesadaran berbeda pada setiap orang baik dalam hal kecepatan maupun dalam hal kualitas, yang tergantung pada kemampuan berfikir, penggunaan perasaan, pertimbangan dan perbandingan.

- b. Faktor aturan, semakin maju dan beraneka ragamnya masyarakat, semakin besar pula peranan aturan. Karena peranan aturan yang semakin besar, maka aturan harus dibuat, dipatuhi dan diawasi sehingga dapat mmencapai sasaran yang sesuai dengan maksudnya.
- c. Faktor organisasi, organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya. Organisasi pelayanan yang dimaksud adalah mengorganisir fungsi pelayanan yang baik dalam bentuk struktur maupun mekanisme yang berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan.
- d. Faktor pendapatan, pendapatan adalah seluruh penerimaan seorang sebagai imbalan atas tenaga dan atau pemikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau organisasi, baik dalam struktur maupun mekanismenya yang berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan.
- e. Faktor kemampuan keterampilan, dengan kemampuan dan keterampilan yag memadai maka pelaksanaan tugas atau pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak, baik manajemen itu sendiri maupun masyarakat.
- f. Faktor sarana pelayanan, sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksana, pekerjaannya juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang – orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja.

2.3.5 Aduan Jasa Keuangan

Salah satu tujuan dibentuknya Aduan Jasa Keuangan adalah mewujudkan keseluruhan kegiatan di sektor jasa keuangan yang mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat. Cara untuk mewujudkan kegiatan yang mampu melindungi kepentingan konsumen adalah dengan memberikan kewajiban kepada pelaku usaha jasa keuangan untuk memiliki layanan pengaduan konsumen. Layanan pengaduan konsumen merupakan wadah untuk menampung keluhan konsumen termasuk adanya potensi kerugian materiil atas produk dan/atau jasa pelaku usaha jasa keuangan yang dimanfaatkan oleh konsumen.

Pengaduan adalah ungkapan ketidakpuasan konsumen baik lisan atau tertulis yang disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau potensi kerugian materiil, wajar dan secara langsung pada Konsumen karena tidak dipenuhinya perjanjian dan/atau dokumen transaksi keuangan yang telah disepakati.

Layanan Pengaduan adalah layanan yang disediakan oleh PUJK (Pelayanan Usaha Jasa Keuangan) untuk mengupayakan penyelesaian Pengaduan di sektor jasa keuangan. Tanggapan Pengaduan adalah penjelasan permasalahan atau penawaran penyelesaian akhir dari PUJK kepada Konsumen secara lisan atau tertulis. Transaksi Keuangan adalah pemanfaatan produk dan/atau layanan jasa keuangan PUJK (Pelayanan Usaha Jasa Keuangan) dan/atau pihak lain yang ditawarkan melalui PUJK (Pelayanan Usaha Jasa Keuangan).

2.3.6 Tujuan, Ruang Lingkup, dan Prinsip Layanan Pengaduan

Bagian Kesatu Tujuan Layanan Pengaduan.

Tujuan Layanan Pengaduan adalah melakukan penyelesaian pengaduan dalam memberikan perlindungan konsumen.

Bagian kedua ruang lingkup layanan pengaduan, yaitu :

- a. Penerimaan Pengaduan
- b. Penanganan Pengaduan
- c. Penyelesaian Pengaduan

Bagian ketiga prinsip layanan pengaduan, yaitu :

- a. Pasal 4, PUJK (Pelayanan Usaha Jasa Keuangan) dilarang mengenakan biaya layanan pengaduan kepada konsumen
- b. Pasal 5, PUJK (Pelayanan Usaha Jasa Keuangan) wajib memiliki prosedur secara tertulis mengenai layanan pengaduan.
- c. Prosedur singkat layanan pengaduan kepada konsumen dan/atau masyarakat
- d. Penanganan pengaduan jasa keuangan yang diterima segera mendapatkan solusi penyelesaian masalah.

2.4 Fungsi Atau Layanan Unit Pengaduan

Pembentukan fungsi atau unit sebagaimana dimaksud dapat melekat pada fungsi atau unit lain kecuali pada fungsi atau unit kepatuhan, manajemen risiko, dan audit internal. Fungsi atau unit Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud wajib dibentuk di setiap kantor PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember jumlah nasabah yang mengadukan permasalahan jasa keuangan.

Dalam membentuk fungsi atau unit Layanan Pengaduan, yaitu.

mempertimbangkan :

- a. jumlah aset.
- b. jumlah kantor.
- c. jumlah produk dan/atau layanan permasalahan jasa keuangan.
- d. jumlah Konsumen.
- e. jumlah sumber daya manusia.

Pasal 27

Fungsi atau unit Layanan Pengaduan memiliki tugas paling sedikit.

- a. Menerima, menangani dan menyelesaikan Pengaduan yang disampaikan oleh konsumen dan/atau perwakilan konsumen.
- b. Menetapkan target kinerja, pemantauan, evaluasi, dan pelaporan kinerja terkait layanan pengaduan.
- c. Melaporkan kepada *Customer Service* mengenai proses layanan pengaduan, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan proses layanan pengaduan.
- d. Menyusun dan menyampaikan laporan Layanan Pengaduan kepada Jasa Keuangan melalui *Customer Service*.
- e. Menyusun materi penanganan Pengaduan yang akan dicantumkan dalam laporan tahunan. dan menjadi penghubung penanganan pengaduan yang disampaikan konsumen dan/atau perwakilan.

Customer Service wajib menyediakan sarana informasi untuk memublikasikan keberadaan fungsi atau unit Layanan Pengaduan kepada masyarakat.

BAB 3. GAMBARAN UMUM OBYEK PRAKTEK KERJA NYATA

3.1 Sejarah 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.

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 Julisty, 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.

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

Entitas induk terakhir dari Bank adalah Pemerintah Propinsi Jawa Timur

Bank memperoleh ijin 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 Cabang Jember dengan sebutan Bank Jatim.

PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember 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 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 Pemabangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember 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 PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur secara sehat untuk memperoleh hasil yang optimal, PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember 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

Terdapat beberapa misi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember 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 Cabang Jember 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 Cabang Jember.
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.
5. Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal dan manfaat kepada pihak – pihak yang berkepentingan.
6. Memberikan layanan prima kepada semua nasabah melalui jaringan kerja yang terbesar dan didukung oleh sumber daya manusia yang *professional*.
7. Melakukan Kegiatan Perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro kecil menengah untuk menunjang perkembangan ekonomi masyarakat.
8. Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola perusahaan yang baik.

3.1.2 Makna Logo



Sumber : PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember.

Inspirasi bentukan dari logo PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember merupakan sayap Burung Garuda yang mengepak ke atas sebagai tanda siap terbang. Burung Garuda adalah lambang nasional Indonesia. Dalam mitologi Jawa, Burung Garuda adalah “*Bird of Life*” atau burung kehidupan yang membawa kemuliaan. Sayap adalah anggota tubuh yang bersifat aerodinamis dan sebagai penyeimbang ketika hendak terbang. Fungsi inilah yang ingin dicerminkan

dalam logo PT.Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember dengan harapan dapat terbang tinggi mencapai target yang diinginkan.

3.2 Struktur Organisasi

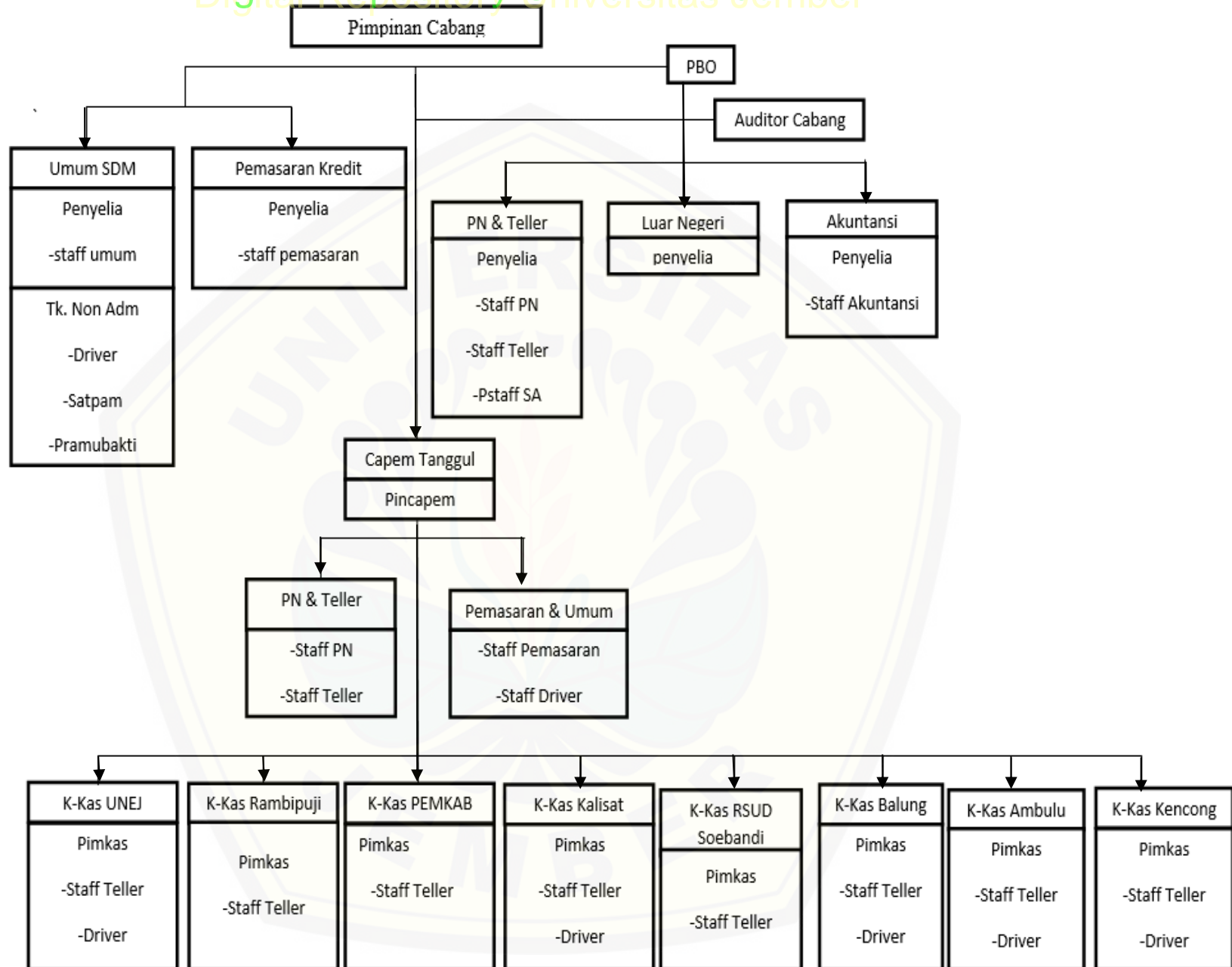
Bagan Struktur Organisasi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember.

Setiap badan usaha dibentuk karena adanya tujuan tertentu yang ingin dicapai. Tujuan tersebut menentukan macam dan luasnya pekerjaan yang harus dilakukan. Perusahaan mempunyai hak dan tanggung jawab jelas hak yang ada dalam perusahaan, dapat dilihat dari struktur organisasinya. Dengan adanya struktur organisasi yang baik, kan terjadi suatu kerjasama antara karyawan yang ada di perusahaan.

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.

Struktur organisasi dan tata kerja PT.Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember menekankan bahwa dalam suatu organisasi harus ada perumusan yang tegas mengenai tugas-tugas dan hubungan-hubungan untuk menetapkan peranan, perumusan, pekerjaan dan tanggung jawab. Tanpa struktur yang baik mungkin terjadi anarki, dimana anggota-anggota organisasi bersaing untuk tujuan individual sehingga merugikan tujuan organisasi. Struktur menjadi satu unsur dari organisasi yang dalam hubungan birokrasinya memegang peranan penting untuk mencegah terjadinya kesimpangsiuran tugas dan tanggung jawab sehingga pekerjaan yang dilakukan lebih efektif. Bagan struktur organisasi PT.Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember. Dilihat pada Gambar 3.3

Digital Repository Universitas Jember



Gambar 3.3 : Struktur Organisasi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember

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

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 penelia-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:

- 1) Menyelenggarakan usaha-usaha kesekretariatan, personalia, umum, dan usaha-usaha lain yang sejenis sepanjang usaha-usaha tersebut menjadi wewenang Kantor Cabang.
- 2) Menyelenggarakan kegiatan perhitungan atau pembayaran gaji pegawai, pajak, dan asuransi pegawai serta hak-hak pegawai lainnya.
- 3) Mengadakan pencatatan dan pendistribusian barang-barang persediaan kepada seksi-seksi yang membutuhkan serta membuat pertanggungjawaban setaip akhir bulan.
- 4) Mengelola barang-barang persediaan.
- 5) Mengelola barang-barang inventaris.
- 6) Menyusun laporan berkala.
- 7) Mengusahakan dan menyelenggarakan kas kecil yang jumlahnya disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku.
- 8) 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.

- 9) 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 :

- 1) Menghimpun dan mengelola dana dalam bentuk perkreditan dalam batas wewenang cabang dan memantau Daftar Hitam serta Daftar Kredit Macet yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia.
- 2) Mengadakan penelitian permohonan Kredit.
- 3) Mengadakan supervise dan penagihan atas kredit-kredit yang telah direalisasikan.
- 4) Membina, membimbing, dan mengawasi teknik pelaksanaan kredit.
- 5) 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.
- 6) Melakukan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Pimpinan Cabang.
- 7) Melakukan koordinasi dengan Kantor Pusat berkaitan dengan penyaluran kreditnya dengan plafond tertentu yang pemrosesan permohonan kreditnya dilaksanakan oleh kantor pusat.
- 8) Menyelenggarakan administrasi debitur yang telah dihapus bukukan tetapi masih dalam rekening administratif.
- 9) Menangani penyelesaian kredit yang tergolong kurang lancar, diragukan, macet, dan dihapus bukukan serta mengupayakan langkah-langkah penyelamatan.

- 10) Membantu aktifitas pemberian kredit dan penagihan kredit yang bermasalah.
- 11) Melakukan pengawasan dan penelitian atas semua kegiatan di unit kerjanya agar sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 12) Melakukan pencegahan timbulnya kesalahan dalam pelaksanaan tugas di unit kerjanya serta membuat laporan atas hasil pengamatan yang dilakukan.
- 13) Bertanggung jawab untuk mengawasi dan mengendalikan biasa yang terjadi dibawah wewangngnya.
- 14) 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.

- 1) Menyediakan uang kas untuk kepentingan operasional sesuai ketentuan.
- 2) Melayani pembayaran dan penyetoran uang, baik milik nasabah maupun bukan nasabah sesuai dengan wewenang yang diberikan.
- 3) Mencatat semua transaksi yang terjadi dan mengumpulkan bukti-bukti transaksi.
- 4) Membuat laporan uang kas dan laporan-laporan lain yang diperlukan.
- 5) Mengusahakan secara aktif bertambahnya nasabah baru.
- 6) Meneruskan transaksi nasabah dan calon nasabah ke Cabang Induk dalam hubungannya dengan penjualan produk dan jasa bank.
- 7) Melakukan pengawasan dan penelitian atas semua kegiatan di unit kerjanya agar sesuai dengan ketentuan.

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

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.

1. Melayani pembayaran dan penyetoran uang nasabah sesuai wewenang yang diberikan.
2. Menyediakan uang kas untuk kepentingan operasional sesuai ketentuan yang ditetapkan.
3. Mengambil dan menyetorkan uang kas ke Bank Indonesia atau bank lainnya untuk keperluan kas.
4. Menyelenggarakan kegiatan Kantor Kas, Kas Keliling (Kas Mobil), dan penyimpanan uang kas.
5. Membuat laporan kegiatan Kantor Kas, Kas Keliling (Kas Mobil), dan penyimpanan uang kas.
6. Melaksanakan administrasi di bidang Giro, Deposito, Tabungan, Kas Daerah, Transfer, Inkaso, Kliring, Save Depositp Box, dan jasa-jasa perbankan lainnya.
7. Berkoordinasi dengan pengelolaan card centre Kantor Pusat dalam melayani permohonan Kartu ATM.

8. Melakukan pengawasan dan penelitian atas kegiatan di unit kerjanya agar sesuai dengan ketentuan, serta membuat laporan hasil pengamatan yang dilakukan;
 9. 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.
1. Melaksanakan pelayanan kepada nasabah dominan/prima agar hubungan yang terjalin dapat berkesinambungan dan saling menguntungkan melalui program pelayanan prima.
 2. Memberikan pelayanan permohonan revisi bank, bank garansi khusus untuk penawaran dan full cover.
 3. Melaksanakan agenda administrasi operasional dibidang giro, deposito, tabungan, kas daerah, transfer, inkaso, kliring, tagihan lainnya dan jasa perbankan lainnya serta memelihara daftar hitam nasabah.
 4. Melaksanakan penerimaan setoran deposito dan sertifikat deposito untuk selanjutnya dilakukan penyetoran kepada tugas teller.
 5. Menyelesaikan permohonan nasabah dan calon nasabah dalam hubungan dengan penjual produk dan jasa bank.
 6. Mengusahakan secara aktif bertambahnya nasabah baru;
 7. Mengkoordinasi dengan pengolahan card center kantor pusat dalam melayani permohonan kartu ATM dari nasabah.
 8. Membantu persediaan uang di ATM dan berkoordinasi dengan penyelia Teller dengan mengisi uang di ATM jika persediaan telah mencapai batas minimum.
 9. Mengelola dan memantau perkembangan daftar hitam (*black list*) yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia dan menyelesaikan perjanjian rehabilitasinya.

10. 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;
11. Bertanggung jawab untuk mengawasi dan mengendalikan biaya yang terjadi di bawah lingkungan wewenang.

f. Bagian Akuntansi

Mempunyai tugas yang harus dilaksanakan ialah sebagai berikut.

1. Menyelenggarakan pembukuan atas transaksi semua aktifitas.
2. Membuat bukti-bukti pembukuan.
3. Membuat neraca, laporan laba rugi, dan laporan-laporan ke Bank Indonesia.
4. Menganalisis laporan keuangan cabang.
5. 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.
6. 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.

1. Mengadakan pelayanan, penyelesaian pembiayaan transaksi-transaksi ekspor impor, dan usaha valuta asing.
2. Mengadakan kerjasama dengan bank koresponden.
3. Melaksanakan semua kegiatan di bidang luar negeri dan valuta asing
4. Membuat laporan-laporan yang ditujukan pada Bank Indonesia;
5. Mengadakan pengamatan posisi valuta asing bank dan mutasi rekening valuta asing.

6. Melakukan pengawasan dan penelitian atas semua kegiatan agar sesuai dengan ketentuan.
7. Melakukan pencegahan timbulnya kesalahan dalam pelaksanaan tugas dibidangnya serta membuat laporan dan hasil pengamatan yang dilakukan.
8. Bertanggung jawab mengawasi dan mengendalikan biaya yang terjadi di bawah wewenangnya.
9. 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.

1. Mengadakan pengawasan dan penelitian atas semua kegiatan di masing-masing unit kerja (penyelia) agar sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Melakukan pencegahan timbulnya kesalahan dalam pelaksanaan tugas di masing-masing penyelia, serta membuat laporan atas hasil pengamatan yang dilakukan.
3. Melayani petugas pemeriksa atau pengawas bank pihak intern maupun ekstern untuk kepentingan pemeriksaan.
4. 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 Cabang Jember 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.

Jumlah Pegawai dan Jam Kerja

Pembinaan pegawai PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember diatur secara menyeluruh. Hal ini dimaksudkan untuk memudahkan penyelenggaraan keseragaman perlakuan dan kepastian hukum bagi segenap karyawan. Dalam rangka memelihara kewibawaan pegawai bank maka tindakan penyelesaian secara intern perlu dilakukan. Teknologi juga digunakan untuk mendukung kegiatan operasional pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember. Pengembangan teknologi informasi ini diarahkan kepada sistem jaringan perbankan secara terpadu hal ini akan dilakka secara bertahap yang bekerja sama dengan pihak konsultan. Dengan demikian teknologi operasi diharapkan mutu pelayanan kepada nasabah dan para pengguna jasa bank lainnya dapat ditingkatkan lebih baik, sehingga meningkatkan bisnis dan kepuasan nasabah dalam jangka panjang. Secara keseluruhan saat ini jumlah karyawan yang tedapat di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa imur Cabang Jember berjumlah 115 orang, dengan pegawai tetap sebanyak 63 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 3.2.3 dibawah ini :

Jam kerja pegawai PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember

Senin-Kamis	: 07.30 – 17.00 WIB
Istirahat	: 13.00 – 13.30 WIB
Jum'at	: 07.30 – 17.00 WIB
Sabtu	: Libur

Tabel Jumlah Pegawai PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember Tahun 2016

No	Jabatan	Status		Jumlah
		Pegawai Tetap	Pegawai Kontrak	
1.	Pimpinan Cabang	1	-	1
2.	Piimpinan Bidang Operasional	1	-	1
3.	Pimpinan Capem Tanggul	1	-	1
4.	Pimpinan Kantor Kas dan Staff	10	10	20
5.	Penyedia Umum & SDM	2	-	2
6.	Pevelia PN dan Teller	2	-	2
7.	Penyelia Luar Negri	2	-	1
8.	Penyelia Akutansi	1	-	2
9.	Penyelia Pemasaran	2	-	2
10.	Staff Peny. Pemasaran	10	5	15
11.	Staff Peny. Akutansi	1	1	2
12.	Staff Peny. PN dan Teller	7	15	22
13.	Staff Peny Umum dan SDM	6	3	9
14.	Pramubakti	5	-	5
15.	Satpam	4	7	11
16.	Pengemudi	8	11	19
Jumlah		63	52	115

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

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

Kegiatan operasional PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember meliputi aktifitas seperti berikut ini.

3.3.1 Tugas Pokok Penghimpunan Dana

Kebijakan moneter merupakan tindakan yang dilakukan oleh penguasa moneter untuk mempengaruhi jumlah uang beredar yang akan mempengaruhi kegiatan ekonomi masyarakat. PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember mengantisipasi hal ini dengan upaya-upaya penggalan sumber dana tepat guna yang mendukung kegiatan operasional bank. Dana yang dihimpun bank dari masyarakat melalui tabungan, deposito berjangka, giro ataupun bentuk simpanan lainnya. Dengan penghimpunan dana ini, bank menjamin keamanan

uang masyarakat tersebut sekaligus memberikan bunga untuk dana tersebut. Setiap produk simpanan bank menawarkan bunga yang berbeda-beda seperti contohnya deposito memiliki bunga lebih tinggi dari tabungan, karena nasabah harus menyimpan uangnya untuk jangka waktu tertentu agar dapat menikmati bunga lebih tinggi. Sedangkan tabungan dapat ditarik kapanpun nasabah memerlukan uang. Kegiatan menghimpun dana PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember berupa.

1. Dana Kas Daerah Tingkat I Jawa Timur dan Kas Daerah Tingkat II Kabupaten atau Kotamadya yang ada di Jawa Timur.
2. Dana masyarakat yang berupa.
 - a) Giro yaitu, simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro maupun surat perintah pembayaran lainnya atau dengan cara pemindahan bukuan.
 - b) Deposito yaitu, simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu menurut perjanjian antara penyimpanan dengan bank yang bersangkutan.
 - c) Tabungan yaitu, simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang telah disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan bank yang bersangkutan.

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

- 1) Tabungan Simpeda (Simpanan Pembangunan Daerah)
- 2) Tabungan Siklus (Tradisi Keluarga Sejahtera)
- 3) Tabungan Nasa (Tunas Bangsa)
- 4) Tabungan Haji

Nasabah yang telah memberikan kepercayaan untuk menyimpan dananya pada PT. Bank Pembangunan Daerah Cabang Jember akan mendapatkan bunga yang berupa barang atau uang sesuai dengan ketentuan yang ditentukan.

3.3.2 Penyaluran Dana

PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember menyalurkan dana yang telah dihimpun dalam bentuk pemberian kredit. Kredit adalah penyediaan uang atau tagihan-tagihan yang dapat disamakan dengan itu berdasarkan perjanjian pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain, dimana pihak peminjam berkewajiban melunasi hutangnya setelah jangka waktu tertentu dengan jumlah bunga yang telah ditetapkan dalam perjanjian (Undang-Undang Perbankan No. 7 Tahun 1992 sebagaimana telah diubah menjadi Undang-Undang No.10 Tahun 1998 tentang Perbankan).

Pemberian Kredit yang ditawarkan oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember.

1. Kredit Investasi Umum, yaitu kredit yang disalurkan diluar kredit program pemerintah oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember dan diperuntukan baik pada perorangan, perusahaan, pemerintah, pemerintah daerah, perusahaan daerah dalam rangka pembelian barang-barang modal kerja beserta jasa yang diperlukan guna rehabilitasi, modernisasi, ekspansi, renovasi proyek atau pendirian proyek baru.
2. Kredit Ekspor Impor, yaitu kredit yang diberikan untuk menunjang kelancaran usaha dari perusahaan yang bergerak di bidang produksi barang atau jasa dengan tujuan untuk di ekspor demi membantu kelancaran kegiatan operasional perusahaan.
3. Kredit Modal Kerja Umum, yaitu kredit bukan program pemerintah yang dikeluarkan oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember dan diperuntukan bagi perorangan maupun berbentuk CV, PT, dan Perusahaan Daerah.
4. Kredit Program TRI (Tebu Rakyat Investasi), yaitu kredit yang diberikan oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember kepada para petani tebu dengan syarat-syarat lunak dan cara-cara yang disederhanakan.

5. Kredit Modal Kerja kepada KUD (Kredit Usaha Tani), yaitu kredit yang diberikan oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember kepada KUD yang mempunyai usaha memberikan pinjaman kepada para petani berkaitan usaha-usaha pertanian dengan syarat-syarat lunak dan cara-cara yang disederhanakan.
6. Kredit Pensiunan, yaitu kredit yang diberikan kepada pensiunan pegawai pemerintah Daerah Tingkat I dan Tingkat II Provinsi Jawa Timur, pembayarannya melalui PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember.
7. Kredit Deposito, yaitu yang diberikan kepada nasabah yang mempunyai simpanan deposito berjangka khususnya bagi yang membutuhkan dan sebelum jatuh tempo dan simpanan deposito nasabah tersebut dapat dijadikan jaminan atas pinjaman atau kredit yang diperoleh.
8. Kredit Legislatif, yaitu kredit yang diberikan kepada anggota Dewan Legislatif Pemerintah Daerah Tingkat I dan Tingkat II Provinsi Jawa Timur.
9. Kredit KPR BPD, yaitu kredit yang diberikan kepada masyarakat yang berminat mengambil kredit kepemilikan rumah mulai dari tipe 21 dengan bantuan dana dari pemerintah.
10. Kredit Pegawai Negeri, yaitu yang diberikan kepada Pegawai Negeri Sipil daerah otonom adalah hal ini khususnya di lingkungan Pemerintah Daerah Tingkat II Jember dan Pegawai Negeri Pusat yang gajinya diberikan pada Anggaran Pendapatan Daerah dan Belanja Negara dan instansi terkait dengan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember, misalnya Kredit Pegawai Megeri (KPN).

Fasilitas-fasilitas kredit ini diberikan dengan tujuan digunakan untuk :

1. Pembiayaan sekolah, kuliah baik diri sendiri maupun putra-putrinya.
2. Renovasi rumah dan pembelian perabotan rumah tangga.
3. Keperluan rumah tangga lainnya.

3.3.3 Jasa-Jasa Perbankan Lainnya

Jasa-jasa perbankan lainnya yang ada pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember terdiri dari berbagai macam transaksi-transaksi berikut ini masing-masing jasa yang dimaksud yaitu.

1. Transfer

PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember berusaha membantu nasabah dalam pengiriman uang yang dapat menjamin keamanan, kecepatan, dan ketetapan pengirimannya. Pengirim uang yang dilaksanakan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember saat ini sudah dapat menggunakan *Authomatic Teller Machine* (ATM) atau dengan sistem online, maka dengan mudah dapat mentransfer uang kapan saja dan dimana saja.

2. Inkaso

PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember membantu nasabah dalam usaha penagihan kepada wajib bayar (tertagih) berdasarkan surat warkat berupa cek, wesel, surat dan lainnya untuk kepentingan dan atas resiko pihak yang mempunyai tagihan.

3. Bank Garansi (Jaminan Bank)

PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember membantu nasabah dalam kesanggupan tertulis oleh pihak bank kepada pihak yang menerima jaminan bahwa bank akan membayar sejumlah uang kepadanya pada wakt tertentu jika pihak terjamin tidak dapat memenuhi kewajibannya.

4. Referensi Bank

Jasa referensi bank dimaksud untuk memberikan jaminan modal kepada nasabah yang telah mempunyai hubungan baik dengan pihak bank karena atas terlaksananya suatu pekerjaan yang dijanjikan namun tidak menjamin adanya resiko kerugian. PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember menerbitkan surat referensi bank bagi para nasabah yang memerlukannya.

5. *Money Changer*

PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember ingin memperlancar hubungan dengan lembaga keuangan non bank di Indonesia maka dirintis upaya peningkatan status PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember menjadi Bank Devisa, sementara ini PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember hanya melayani penjualan.

6. *Safe Deposit Boxes*

PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember menyediakan *Safe Deposit Boxes* untuk menghindari musibah 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 emas, saham, sertifikat deposito dan lain-lainnya.
 - b) Menjamin kerahasiaan yang ketat untuk menyimpan yang bersifat khusus seperti surat wasiat, surat hibah dan lainlain.
 - c) Penyimpanan dokumen-dokumen keluarga seperti akte kelahiran, surat nikah,sertifikat deposito dan lainnya.
7. Menerima setoran Pajak Penghasilan (PPh) dan Pajak Pertambahan Nilai (PPN)
 8. Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT).
 9. Menerima pembayaran PDAM Kabupaten Jember.
 10. Menerima pembayaran rekening listrik dan telepon.
 11. Melaksanakan pembayaran gaji dan pensiunan Pegawai Negeri.

Jenis-jenis simpanan pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember mempunyai berbagai macam seperti berikut.

1. Tabungan Simpanan Pembangunan Daerah (SIMPEDA)

Tabungan yang dikelola oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember yang ditunjukkan kepada masyarakat Jawa Timur berfungsi

sebagai salah satu sarana untuk membantu pertumbuhan ekonomi daerah dengan jalan membiayai usaha pembangunan.

- a) Setoran pertama minimal RP. 10.000,00 untuk setoran selanjutnya minimal sebesar RP. 5.000,00.
- b) Fasilitas yang dimiliki adalah tersedianya ATM (*Automatic Teller Machine*).
- c) Tabungan Simpeda dapat dijadikan jaminan kredit.
- d) Hadiah menarik dari undian tabungan Simpeda.

2. Tabungan Tunas Bangsa (NASA)

Nasa merupakan tabungan yang dikelola oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember yang berupa beasiswa dari Pemerintah/donatur untuk pelajar yang tidak mampu. Besarnya beasiswa yang diterima setiap siswa dalam satu tahun.

- a) SD/MI Rp.120.000,00
- b) SLTP/MTS Rp.240.000,00
- c) SMU/MA Rp.300.000,00

3. Tabungan Tradisi Keluarga Sejahtera (SIKLUS)

Tabungan yang dikelola oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember yang penarikannya dapat dilakukan di semua cabang PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember.

Ketentuan-ketentuan tabungan Siklus antara lain.

- a) Setoran pertama Rp.25.000,00 selanjutnya untuk setoran atas tabungan Siklus minimal Rp.10.000,00.
- b) Tabungan Siklus dapat dijadikan jaminan kredit.

4. Tabungan Haji

Tabungan untuk membantu meringankan masyarakat Jawa Timur yang beragama Islam khususnya yang berkeinginan menunaikan ibadah haji ke Tanah Suci dengan setoran awal Rp.100.000 selanjutnya setoran dapat dilakukan di seluruh cabang PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember.

5. Deposito

Jangka waktu pengambilan deposito terdiri dari satu bulan, tiga bulan, enam bulan dua belas bulan sedangkan bunga yang dibayarkan setiap bulan. Jangka waktu pengambilan atau penarikan dapat diperpanjang kembali.

6. Giro

Simpanan yang penarikannya hanya dapat menggunakan cek, bilyet giro serta surat perintah pembayaran lainnya.

3.4 Kegiatan Bagian yang Dipilih

Bagian Customer Service

Customer service adalah bagian dari sebuah instansi yang memiliki tugas utama memberikan pelayanan dan kepuasan terhadap pelanggan, menyelesaikan keluhan dan masalah tentang apa yang dihadapi customernya, serta memberikan informasi yang berkaitan dengan instansi tempat mereka bekerja. Oleh karena itu, seorang yang bekerja sebagai *customer service* harus memiliki sikap sabar dan teliti.

Mempunyai tugas yang harus dilaksanakan ialah sebagai berikut.

- 1) *Customer service* sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah.
- 2) Untuk memberikan informasi mengenai produk-produk bank
- 3) Pentingnya Peranan dan Fungsi *Customer Service* dalam Meningkatkan Pelayanan terhadap Nasabah.
- 4) Menampung aduan nasabah yang dialami.
- 5) *Customer service* merupakan setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.
- 6) Meningkatkan kualitas dalam pelayanan terutama dibidang *Customer Service*, serta menambah informasi tentang masalah apa yang sering terjadi dalam pelayanan terhadap nasabah.

BAB 4. HASIL KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA

4.1 Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Kegiatan Praktek Kerja Nyata merupakan kegiatan yang menjadi syarat yang harus dilaksanakan oleh setiap mahasiswa Diploma Tiga (D III) Universitas Jember. Dengan adanya kegiatan Praktek Kerja Nyata ini diharapkan mahasiswa mampu mengaplikasikan teori yang diperoleh selama berada di bangku Kuliah ke dalam dunia kerja yang sesungguhnya. Praktek Kerja Nyata (PKN) diharapkan dapat memberikan keuntungan pada pelaksanaan itu sendiri sehingga keahlian yang tidak diajarkan di saat perkuliahan bisa didapatkan saat Praktek Kerja Nyata (PKN) dilakukan. Dengan adanya Praktek Kerja Nyata (PKN) dapat meningkatkan mutu dan relevansi mahasiswa yang dapat diarahkan untuk mengembangkan keahlian di dunia kerja.

Praktek Kerja Nyata ini dilaksanakan di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember sebagai sektor utama setiap tahunnya dijadikan penulis sebagai objek Praktek Kerja Nyata, dalam kegiatan ini banyak yang dapat dipelajari. Dalam satu bulan pelaksanaan Praktek Kerja Nyata (PKN), penulis diperlakukan seperti pegawai dengan tetap melaksanakan dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang telah diberikan. Selain itu penulis juga berusaha untuk disiplin dan mengikuti segala peraturan yang telah ditetapkan oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Cabang Jember. Praktek Kerja Nyata pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember dilaksanakan mulai tanggal 14 Januari 2019 sampai 14 Februari 2019, sedangkan untuk praktek setiap harinya dimulai hari Senin sampai Jumat pada pukul 07.30 WIB dan berakhir pada pukul 16.30 WIB. Sehubungan dengan hal tersebut diatas, maka kegiatan Praktek Kerja Nyata ini membantu pada ruang lingkup pekerjaan yang umumnya berkisar pada bidang Aduan Jasa Keuangan banyak yang dapat dipelajari.

Hasil Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata pada PT.Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember ada pelaksanaan *Customer Service*.

1. Membantu memberi informasi kepada nasabah tentang persyaratan pembukaan tabungan.
2. Membantu nasabah dalam pengisian formulir pembukaan rekening.
3. Menerima aduan nasabah tentang kendala yang dihadapi.
4. Membantu menyiapkan aplikasi pembukaan rekening tabungan dengan menyediakan *speciment*.
5. Membantu menyediakan slip setoran.
6. Membantu menyerahkan buku tabungan pada tabungan.
7. Membantu pengisian slip penarikan dan tanda tangan bagian belakang slip penarikan.
8. Membantu memeriksa kebenaran pengisian formulir aplikasi pembukaan rekening tabungan dan slip setoran yang dicocokkan dengan identitas penabung.
9. Membantu menyediakan dan pengisian formulir penutupan tabungan.

4.2 Tugas Pokok Bagian Pelayanan Nasabah

Tugas Pokok Bagian Pelayanan Nasabah

Selain memiliki tugas, seorang Pelayanan Nasabah (*customer service*) yang berada di garis depan bank (*front office*) juga memiliki tugas. Tugas ini pada hakekatnya adalah penerapan dari fungsi-fungsi yang telah disebutkan.

1. Memberikan pelayanan kepada nasabah yang berkaitan dengan pembukaan rekening tabungan, giro, pembukaan deposito, permohonan nasabah lainnya. Disamping itu memberikan informasi mengenai berbagai produk dan jasa yang ingin diketahui dan diminati kepada nasabah atau calon nasabah.

2. Menerima, melayani dan mengatasi permasalahan yang disampaikan oleh nasabah sehubungan dengan ketidakpuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh pihak nasabah.
3. Mengadministrasikan daftar hitam Bank Indonesia dan daftar rehabilitasi nasabah serta file nasabah.
4. Mengadministrasikan resi permintaan dan pengembalian buku cek dan bilyet giro serta surat kuasa.
5. Memberikan informasi tentang saldo dan mutasi nasabah.
6. Mengadministrasikan buku cek, bilyet giro, dan buku tabungan.

4.3 Pelayanan Aktivitas Pelayanan Nasabah pada (*customer service*) dalam menangani Aduan Jasa Keuangan atau Komplain Nasabah

Ada beberapa proses yang dilakukan nasabah pada saat komplain nasabah yaitu.

1. Nasabah datang ke kantor PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember terdekat.
2. Mengambil nomor antrian *Customer Service* yang bisa dilakukan sendiri dengan cara menekan tombol antrian *Customer Service* atau calon nasabah meminta bantuan kepada satpam yang sedang berjaga.
3. Nasabah menunggu sampai nomor antrian *Customer Service* dipanggil.
4. Ketika nomor antrian *Customer Service* dipanggil, nasabah datang ke *Customer Service* dan mengadukan bahwa ingin melakukan komplain nasabah.

4.3.1 Peran *Customer Service* dalam aduan nasabah.

Customer Service memegang peranan penting dalam mengelola komplain dari nasabah karena *Customer Service* menjadi perantara antara nasabah yang mengajukan klaim dengan pihak yang nantinya akan menyelesaikan masalah. Sebagai lembaga keuangan, tentunya perbankan rentan terhadap resiko. Kesalahan-kesalahan atau *Human Error* dapat terjadi sewaktu-waktu dan

dapat merugikan satu belah pihak sehingga menyebabkan adanya kesenjangan antara perbankan dan nasabah. Untuk kenyamanan dan menampung keluhan nasabah yang akan segera ditangani, bahwa salah satu tujuan dibentuknya Otoritas Jasa Keuangan adalah mewujudkan keseluruhan kegiatan di sektor jasa keuangan yang mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat. Cara mewujudkan kegiatan yang mampu melindungi kepentingan konsumen adalah dengan memberikan kewajiban kepada pelaku usaha jasa keuangan untuk memiliki layanan pengaduan konsumen, layanan pengaduan konsumen merupakan wadah untuk menampung keluhan konsumen termasuk adanya potensi kerugian materiil atas produk atau jasa pelaku usaha jasa keuangan yang dimanfaatkan oleh konsumen. Perbankan merumuskan peran *Customer Service* menjadi sistematis pelayanan pengaduan keluhan dan membentuk divisi untuk penanganan komplain nasabah serta menetapkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.

Prosedur Penanganan Aduan Nasabah PT.Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember.

- 1) Penanganan komplain nasabah menjadi tanggung jawab divisi *frontline*, *Customer Service* yang sudah diberikan tugas untuk melayani dan menangani aduan nasabah.
- 2) Menerima via komplain nasabah : *walk in*, *call center*, *email*, mengirim surat.
- 3) Melayani nasabah dengan baik, memberikan salam, kemudian senyum yang tidak berlebihan (senyum tulus), dan menyapa minimal lima kali nama nasabahnya, serta tidak lupa untuk meminta maaf.
- 4) Menggali permasalahan dan mendengarkan permasalahan yang dikeluhkan nasabah, kemudian permasalahannya ditulis dengan rapi dalam form khusus komplain untuk memudahkan proses penyelesaian.
- 5) Apabila nasabah menyampaikan keluhan melalui telepon, maka pihak perbankan menanyakan identitas dari nasabah kemudian menanyakan jenis keluhan yang ada. Keluhan tersebut juga dicatat dengan rapi.

- 6) Bila keluhan disampaikan melalui bentuk tulisan baik surat atau email, maka surat tersebut hendaknya disortir kemudian ditindaklanjuti dengan proses penanganan.
- 7) Mengklasifikasi permasalahan menjadi permasalahan tingkat ringan dan berat. *Customer Service* menghandle masalah yang ringan dengan sendirinya, penanganannya ada yang terselesaikan saat itu juga dan paling lama membutuhkan waktu 2 s/d 3 hari kerja. Permasalahan berat tetap diterima *Customer Service* akan tetapi penanganannya dibantu oleh kepala *Operation Officer* atau diserahkan kepada kantor pusat PT. Bank Daerah Jawa Timur Cabang Jember. Permasalahan berat maksimal ditangani dengan 60 hari kerja oleh pihak Bank.
- 8) Mencarikan solusi yang tepat dan dikonfirmasi ke nasabah untuk kebijakan penanganan yang diambil. Misalnya, kadangkala ketika nasabah ingin melakukan transaksi transfer uang tetapi uang tersebut tidak sampai ke rekening tujuan, nasabah mengkhawatirkan uangnya hilang. Kemudian dari pihak Bank menghubungi pihak *Call Center* untuk mengecek uang tersebut.
- 9) Apabila nasabah melakukan complain karena ketidakcocokan terhadap produk perbankan, PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur mengupayakan untuk merentasi nasabah (mempertahankan nasabah) dengan menawarkan produk lain yang lebih sesuai dengan kebutuhannya (*crossselling*).
- 10) Menerima umpan balik dari pelanggan mengenai solusi tersebut untuk bisa mencegah masalah yang sama terjadi dikemudian hari. Manajemen penanganan complain merupakan suatu sistem untuk memonitor sikap dan kepuasan para pelanggan, penyalur, dan partisipan lain dalam sistem pemasaran sehingga manajemen dapat mengambil langkah yang lebih cepat untuk menyelesaikan masalah. Memprioritaskan nasabah, sehingga inti dari Peran *Customer Service* dalam aduan nasabah adalah menangani keluhan nasabah dan berharap nasabah tidak beralih pada perbankan lainnya. Sehingga beban untuk menemukan nasabah baru

berkurang. Menangani keluhan nasabah menjadi tugas yang harus dipersiapkan *Customer Service*, supaya setiap keluhan nasabah dapat ditangani dengan baik dan cepat.

Peran *Customer Service* dalam penanganan komplain nasabah sangat diperlukan untuk menjaga reputasi perbankan di kalangan masyarakat. Sektor jasa keuangan mendapatkan pengawasan dan pembinaan dari OJK dengan berlandaskan undang-undang. Maka perbankan harus mentaati peraturan untuk mewujudkan sistem operasional yang teratur, adil, transparan dan akuntabel. Sehingga untuk perbankan menjadikan tujuan ekonomi terwujud dengan adanya kemaslahatan yang dirasakan nasabah. Demikian dengan adanya komplain, perbankan mendapatkan pelajaran dan mampu menemukan ide-ide baru untuk mengembangkan layanan perbankan dan memungkinkan perbankan merespon secara cepat dan tanggap terhadap setiap masalah selanjutnya yang mungkin timbul.

4.3.2 Jenis – jenis komplain yang sering dihadapi oleh *customer service* di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur.

1. ATM salah *PIN* 3x (*PIN* terblokir)
2. Transaksi tarik uang di ATM bank lain, saldo berkurang uang tidak keluar.
3. Pembayaran tagihan PDAM/kartu kredit/PLA/KTA melalui ATM transaksi gagal saldo berkurang.
4. Nasabah memberikan surat kuasa kepada pihak ketiga untuk melakukan penggantian buku tabungan.
5. Kartu ATM tertelan.

4.3.3 Cara menangani komplain yaitu :

1. menunjukkan empati dengan kata-kata
2. menggali permasalahan nasabah

3. meminta kelengkapan dokumen nasabah (KTP, buku tabungan, kartu ATM)
4. melakukan verifikasi data nasabah
5. memberi solusi yang tepat
6. kartu nasabah di blokir
7. *reissued* kartu ATM nasabah
8. mencatat dalam form pengaduan nasabah
9. meminta nasabah menandatangani form pengaduan

4.4 Identifikasi Masalah

Adapun masalah yang terjadi selama melakukan Praktek Kerja Nyata pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember adalah penempatan dan penyimpanan berkas box untuk pembuatan ATM baru dan aduan nasabah yang kurang efektif, karenapenempatan dan penyimpanan berkas kurang tertata sehingga terkadang sulit untuk menemukan berkas yang diperlukan kembali.

4.5 Alternatif Solusi

Kurang efektifnya penempatan berkas tersebut, maka alternatif solusinya yaitu seharusnya penempatan berkas – berkas box untuk pembuatan ATM baru dan aduan nasabah diletakkan pada ruangan tertentu yang cukup luas sehingga tidak mudah berserakan. Setelah diletakkan di ruangan tersebut maka penyimpanannya ditata rapi sesuai tempatnya.

BAB 5. KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil Praktek Kerja Nyata (PKN) yang telah dilaksanakan pada PT.Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember, maka dapat disimpulkan Peran *Customer Service* Dalam Pelayanan Aduan Jasa Keuangan pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember sudah dilakanakan sesuai dengan *standart operating* prosedur. Pelaksanaannya meliputi: membantu memberi informasi kepada nasabah tentang persyaratan pembukaan tabungan, membantu nasabah dalam pengisian formulir pembukaan rekening, menerima aduan nasabah tentang kendala yang dihadapi, membantu menyiapkan aplikasi pembukaan rekening tabungan dengan menyediakan *speciment*, membantu menyediakan slip setoran, membantu menyerahkan buku tabungan pada tabungan, membantu pengisian slip penarikan dan tanda tangan bagian belakang slip penarikan, membantu memeriksa kebenaran pengisian formulir aplikasi pembukaan rekening tabugan membantu penutupan rekening tabungan dan slip setoran yang dicocokkan dengan identitas penabung, membantu menyediakan dan pengisian formulir penutupan tabungan, pelayanan aktivitas pelayanan nasabah (*customer service*) dalam menangani aduan jasa keuangan atau komplain nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

Fahmi. 2015. Manajemen Perbankan Konvensional dan Syariah. Jakarta. Penerbit Mitra Wacana Media.

<http://www.bankjatim.co.id/id/informasi/edukasi/mechanisme-pengaduan-nasabah>

<https://www.aturduit.com/articles/panduan-perbankan/perkenalan-tentang-bank/>

<http://www.bankjatim.co.id/id/layanan/e-channel/mobile-banking>

<http://jobsinfopedia.blogspot.com/2016/03/pengertian-tugas-tanggung-jawab-teller.html>

http://www.belonomi.com/2016/09/deskripsi-umum-tugas-dan-wewenang_2.html

Ikatan Bankir Indonesia.2014. Mengenal Operasional Perbankan Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. Hal 12

Kasmir, 2008 *Pemasaran Bank*. Jakarta. Penerbit Kencana.

Moenir, 2006 *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta. Penerbit Bumi Aksara.

Depdikbud 1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta Balai Pustaka.

Normana, 1991 *Pelayanan Jasa*. Yogyakarta. Penerbit Gajah Mada. University Press

Sutopo dan Suryanto, Adi 2003. *Pelayanan prima*. Jakarta. Penerbit Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.

Lampiran 1



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@unsi.ac.id

PERSETUJUAN PENYUSUNAN LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA (PKN)

Menerangkan bahwa :

Nama : MIRTHA YULITASARI
 N I M : 160803102028
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
 Jurusan : Manajemen
 Program Studi : Administrasi Keuangan

disetujui untuk menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) dengan judul :
 PERAN COSTUMER SERVICE DALAM PELAYANAN TRANSAKSI PRODUK
 TABUNGAN PADA PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR CABANG
 JEMBER

(Revisi)
 Peran Customer Service Dalam Pelayanan Pengaduan Jasa Keuangan
 Produk Tabungan Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur
 Cabang Jember.

Dosen pembimbing :

Nama	N I P	Tanda Tangan
Dr. Hari Sukarno, M.M.	19610530 198802 1 001	

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
 Kaprodi, Administrasi Keuangan.

Dr. Sunardi, S.E., M. Si.
 NIP. 196001142005011002

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 2

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

NAMA : MIRTHA YULITASARI
NIM/PRODI : 160803102028 / 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	Mund	/	
2	15 Januari	Selasa	07.30 WIB	16.30 WIB	Mund	/	
3	16 Januari	Rabu	07.30 WIB	16.30 WIB	Mund	/	
4	17 Januari	Kamis	07.30 WIB	16.30 WIB	Mund	/	
5	18 Januari	Jum'at	07.30 WIB	16.30 WIB	Mund	/	
6	21 Januari	Senin	07.30 WIB	16.30 WIB	Mund	/	
7	22 Januari	Selasa	07.30 WIB	16.30 WIB	Mund	/	
8	23 Januari	Rabu	07.30 WIB	16.30 WIB	Mund	/	
9	24 Januari	Kamis	07.30 WIB	16.30 WIB	Mund	/	
10	25 Januari	Jum'at	07.30 WIB	16.30 WIB	Mund	/	
11	28 Januari	Senin	07.30 WIB	16.30 WIB	Mund	/	
12	29 Januari	Selasa	07.30 WIB	16.30 WIB	Mund	/	
13	23 Januari	Rabu	07.30 WIB	16.30 WIB	Mund	/	
14	24 Januari	Kamis	07.30 WIB	16.30 WIB	Mund	/	
15	25 Januari	Jum'at	07.30 WIB	16.30 WIB	Mund	/	
16	28 Januari	Senin	07.30 WIB	16.30 WIB	Mund	/	
17	29 Januari	Selasa	07.30 WIB	16.30 WIB	Mund	/	
18	30 Januari	Rabu	07.30 WIB	16.30 WIB	Mund	/	
19	31 Januari	Kamis	07.30 WIB	16.30 WIB	Mund	/	
20	1 Februari	Jum'at	07.30 WIB	16.30 WIB	Mund	/	

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

Jember, 14 Januari 2019

Kasubag Umum dan Kepegawaian
PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Cabang Jember


DEVITAL

Lampiran 3



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

Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto
Kotak Pos 125 – Telp. (0331) 337996 – Fax. (0331) 332150
Jember 68121

Nomor : 1049 /UN25.L.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.



Lampiran 4



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	Sangat Baik
2.	Ketertiban	80	Berlajar Pina
3.	Prestasi Kerja	90	Sangat Baik
4.	Kesopanan	90	Sangat Baik
5.	Tanggung Jawab	90	Sangat Baik

IDENTITAS MAHASISWA :

Nama : MIRTHA YULITASARI
NIM : 160803102028
Program Studi : ADMINISTRASI KEUANGAN

IDENTITAS PEMBERI NILAI :


Nama : 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 5



SURAT KETERANGAN MAGANG
057/033/JBR/UMUM-SDM/SRT

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Imam Sardjono
Jabatan : Pemimpin Bidang Operasional

Dengan ini menerangkan bahwa :


Nama : Mietha Yulitasari
NIM : 160803102028
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



IMAM SARDJONO
Pemimpin Bidang Operasional



www.bankjatim.co.id

Lampiran 6



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 158 Jember 68121

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

Email : feb@unej.ac.id

Nomor : 9357/UN.25.1.4/PM/2018
Lampiran : Satu Bendel
Hal : **Permohonan Tempat PKN**

04 Desember 2018

Yth. Pimpinan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Kabupaten Jember
Jl. Ahmad Yani No. 3A
Jember

Dengan ini kami beritahukan dengan hormat, bahwa guna melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Diploma III Ekonomi dan Bisnis para mahasiswa diwajibkan melaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN).

Sehubungan dengan hal tersebut kami mengharap kesediaan Institusi yang Saudara pimpin untuk menjadi obyek atau tempat PKN. Adapun mahasiswa yang akan melaksanakan kegiatan tersebut adalah :

NO	NAMA	NIM	PROG. STUDI
1.	Elin Riska Mardayanti	160803102003	D3 Administrasi Keuangan
2.	Mirtha Yulitasari	160803102028	D3 Administrasi Keuangan
3.	Iva Febriyanti	160803102035	D3 Administrasi Keuangan
4.	Nadia Rosyadina	160803102043	D3 Administrasi Keuangan

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata tersebut pada bulan : Januari 2019 -Februari 2019

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.

a.n. Dekan
Wakil Dekan I



Dr. Zulfari, M.Si
NIP. 19640325 198902 1 001

Tembusan kepada Yth :
1. Yang bersangkutan;
2. Arsip

Lampiran 7



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 – Fax. (0331) 332150
 Email : fuh@ubej.ac.id

KARTU KONSULTASI

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

Nama : MIRTHA YULITASARI
 NIM : 160803102028
 Program Studi : Administrasi Keuangan
 Judul Laporan PKN : PERAN COSTUMER SERVICE DALAM PELAYANAN TRANSAKSI PRODUK TABUNGAN PADA PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR CABANG JEMBER

Dosen Pembimbing : Dr. Hari Sukarno, 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.	3-3-2019	Bidisi ruelen, Revisi dg judul	1.
2.	4-3-2019	Konsultasi laporan PKN	2.
3.	5-3-2019	acc judul.	3.
4.	2-4-2019	Revisi Bab 1, II, III	4.
5.		Konsultasi bab 2, 3	5.
6.		Pak hen Memberi masukan	6.
7.	09-04-2019	Konsultasi Bab 1, 2, 3, 4, 5	7.
8.		revisi ang 4.	8.
9.	11-04-2019	Konsultasi	9.
10.		revisian	10.
11.	16-04-2019	Konsultasi	11.
12.		revisian	12.
13.			13.
14.	30-4-2019	Acc, simpul with grafik dan di gabungkan	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, 03 - 05 - 2019
Dosen Pembimbing

Dr. Hari Sukarno, M.M.
NIP. 19610530 198802 1 001