

# PELAYANAN PRIMA JASA PERBANKAN PADA PT. BANK JABAR CABANG KUNINGAN

JUNAEDI YUSUP

## ABSTRACT

PT. Bank Jabar is state bank which is founded and legalized by the government regulating of Indonesian Republic number 33, 1960. This regulation tells about the ownership of companies. PT. Bank Jabar gives financial service widely in getting deposito, tabungan, giro from society and credit or loans to group of society, personel, or business group though feasibility study.

PT. Bank Jabar tries to be a trustworthy bank that is able to give accurate, safe, excellent and good services to costumers.

Key words: Trustworthy bank, the best service, liquidity

## PENDAHULUAN

Bank Jabar, demikian sebutan untuk Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat. Pendiriannya dilatar belakangi oleh Peraturan Daerah Republik Indonesia No. 33 Tahun 1960 tentang Penentuan Perusahaan di Indonesia milik Belanda yang dikenakan nasionalisasi. Salah satu perusahaan milik Belanda yang berkedudukan di persimpangan Jl. Braga dan Jl. Naripan Bandung yaitu N.V. DENIS (De Eerste Nederlansche Indische Schareholdine) terkena ketentuan ini, dinasionalisasi dan diserahkan kepada Pemerintah Provinsi Daerah Tingkat I Jawa Barat.

Sebagai tindak lanjut dari penyerahat tersebut, Pemerintah Daerah Jawa Barat mendirikan PT. Bank Karya Pembangunan dengan Akta Notaris Noezar No. 125 tanggal 19 November 1960, No. 152 tanggal 21 Maret 1961 dan No. 184 tanggal 13 Mei 1961. Untuk pertama kali, modal dasarnya sebesar Rp.2.500.000,- (dua juta lima ratus ribu rupiah) berasal dari kas Pemerintah Daerah. PT. Bank Karya Pembangunan disingkat BKP, kemudian dikukuhkan menjadi Perusahaan Daerah (PD) dengan dasar hukum:

1. Didirikan berdasarkan SK Gubernur Provinsi Jawa Barat No.7/GKDH/61 tanggal 20 Mei 1961.
2. Disempurnakan dengan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat, tanggal 27 Juni 1972 No. 11/PD.DPRD/72 tentang

Penyempurnaan Kedudukan Hukum Bank Karya Pembangunan serta perubahan modal dasar bank menjadi 250.000.000,- (dua ratus lima puluh juta rupiah).

3. Izin usaha berdasarkan SK Menteri Keuangan RI No. 9-3-22 tanggal 18 Mei 1961. Pada tanggal 20 Mei 1961 Bank Karya Pembangunan Dearah Jawa Barat mulai menjalankan usaha-usahanya yang peresmiannya dilakukan oleh Bank Pejabat Presiden RI Ir. H. Djuanda Kartawidjaja (Alm).

4. Berdasarkan Peraturan Daerah No. 1/DP.040/PD/78 tanggal 27 Juni 1978, Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri No. Pem10/6/43-46 tanggal 23 Januari 1979 dan pengumuman Direksi Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat No.47/Dir/79 tanggal 24 Maret 1979, nama Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat mulai tanggal 1 April 1979 diubah menjadi "Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat".

Demikian pula modal dasar Bank dari Rp. 250.000.000,- (dua ratus lima puluh juta rupiah) menjadi Rp. 1.000.000.000,- (satu miyar rupiah). Kemudian berdasarkan Peraturan Daerah No. 23 tanggal 12 Desember 1981 modal dasar ditingkatkan lagi menjadi 10.000.000.000,- (sepuluh milyar rupiah).

5. Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat No. 6 Tahun 1989 modal

dasar Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat menjadi RP. 50.000.000.000,- (lima puluh milyar).

6. Berdasarkan Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia No. 28/84/KEP/DIR tanggal 22 November 1992, aktivitas Bank Pembangunan Daerah sebagai Bank Umum meningkatkan menjadi Bank Umum Devisa. Disamping itu, Bank Pembangunan Daerah mendapat sebutan (call name) “ Bank Jabar” dengan logo baru berdasarkan PD No.11 Tahun 1995.
7. Berdasarkan Peraturan Daerah No. 9 tahun 1996, modal dasar Bank Jabar ditentukan sebesar Rp. 250.000.000.000,- (dua ratus lima puluh milyar rupiah).
8. Berdasarkan akta pendirian No. 4 tanggal 8 April 1999 dan akta perbaikan No.8 tanggal 15 April 1999, dalam rangka mengikuti dinamika perkembangan perekonomian dan perbankan, bentuk hukum Bank Jabar diubah dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT) dan disahkan oleh Menteri Kehakiman RI tanggal 16 April 1999.

Bank Jabar didirikan dengan maksud melalui aktivitasnya membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pemerataan pembangunan daerah disegala bidang agar tercapai peningkatan taraf hidup rakyat. Bank Jabar salah satu alat kelengkapan Otonomi Daerah di bidang keuangan / perbankan yang mempunyai tugas pokok antara lain:

1. Penggerak dan pendorong laju pertumbuhan di daerah.
2. Pemegang kas daerah dan/ atau melaksanakan penyimpangan uang daerah.
3. Salah satu sumber pendapatan asli daerah.
4. Pembina Bank Perkreditan (BPR) milik Pemda.

Dalam rangka mewujudkan pembangunan yang serasi, selain pengarah

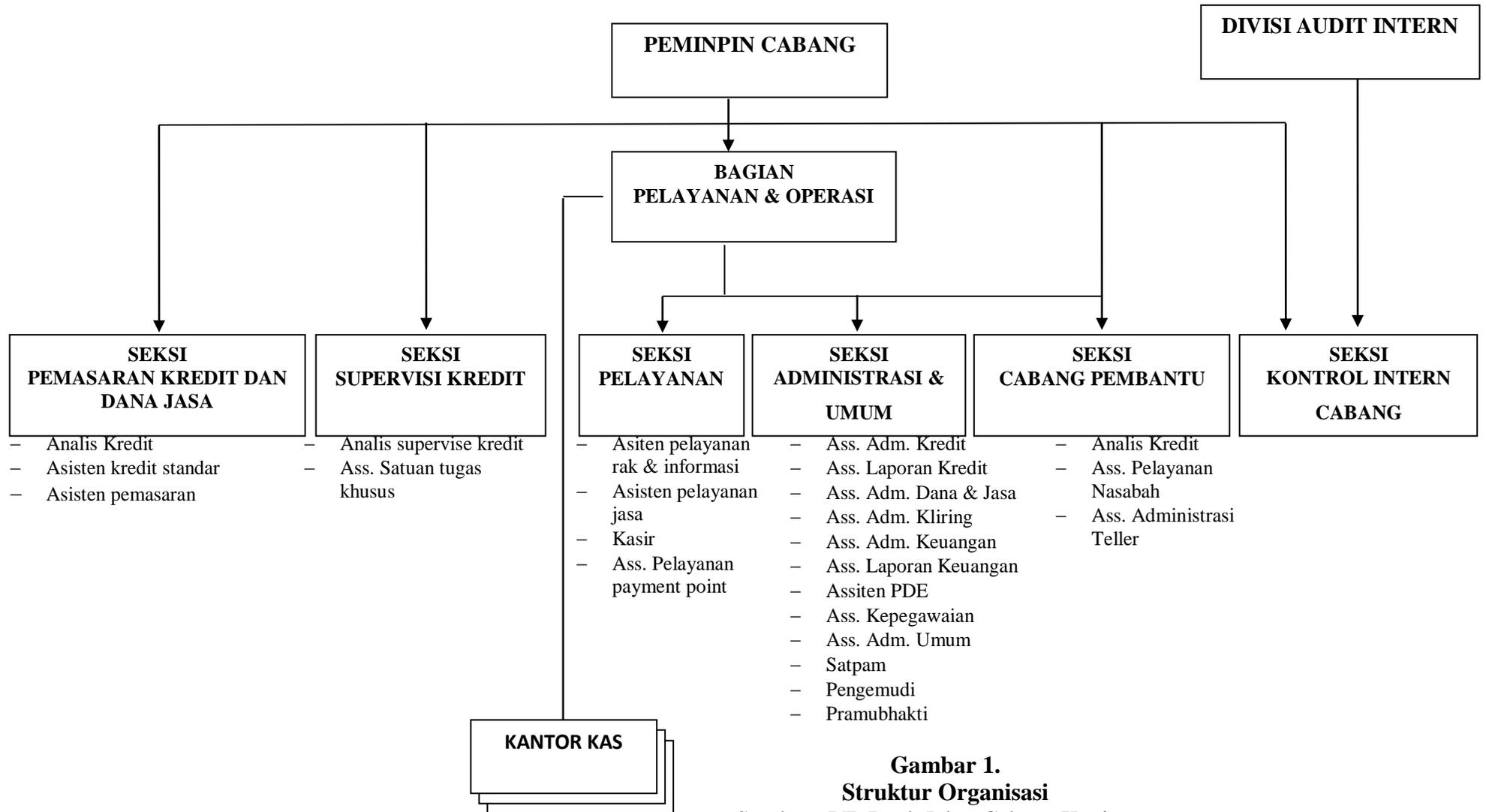
dan kebijaksanaan menurut sektor pembangunan, dilakukan pula pengarah dan kebijaksanaan secara regional. Dalam rangka ini, Jawa Barat dibagi menjadi 7 (tujuh) wilayah pembangunan yang masing-masing mempunyai fungsi dan pengarah sendiri. Salah satu wilayah pembangunan tersebut adalah Cirebon (Cirebon, Indramayu, Kuningan, perdagangan, dan perikanan).

### **STRUKTUR ORGANISASI DAN URAIAN TUGAS PT. BANK JABAR CABANG KUNINGAN**

Direksi PT. Bank Jabar Bapak Umar Syarifudin dan Bapak Engkos Sadrah pada tanggal 24 Juni 2002 menetapkan Struktur Organisasi Bank Jabar Kantor Pusat, Kantor Cabang Utama, Kantor Cabang Kelas I, Kantor Cabang Kelas II, Kantor Cabang Kelas III dan Kantor Cabang Syariah.

PT. Bank Jabar Cabang Kuningan merupakan Kantor Cabang Kelas II dengan struktur organisasi terdiri dari :

1. Pimpinan Cabang, membawahkan :
  - a. Bagian Pelayanan dan Operasi
  - b. Seksi Pemasaran kredit dan Dana Jasa
  - c. Seksi Supervisi Kredit
  - d. Cabang Pembantu
  - e. Seksi Kontrol Intern Cabang
2. Bagian Pelayanan dan Operasi, membawahkan :
  - a. Seksi Pelayanan
  - b. Seksi Administrasi dan Umum
  - c. Kantor Kas



**Gambar 1.**  
**Struktur Organisasi**  
 Sumber : PT. Bank Jabar Cabang Kuningan

Adapun tugas-tugas dari setiap bagian diantaranya :

1. Pemimpin Cabang
  - Memimpin dan bertanggung jawab penuh atas seluruh aktivitas cabang dalam usaha memasarkan produk dan jasa bank serta memberikan layanan unggul kepada nasabah.
  - Menyusun dan mengusulkan Rencana Kerja dan Anggaran Tahunan Cabang kepada Kantor Pusat.
2. Bagian Pelayanan & Operasi
  - Memberikan dukungan kepada Pemimpin Cabang dalam merencanakan mengembangkan serta mengelola Bidang Pelayanan & Operasi.
  - Melaksanakan seluruh fungsi pokok pada unit kerja yang berada dibawah penyeliaan Pemimpin Bagian Pelayanan & Operasi secara efektif dan efisien sesuai dengan batasan dan wewenang yang ditetapkan oleh Direksi.
3. Seksi Pelayanan
  - Memberikan dukungan kepada Pimpinan bagian Pelayanan dan Operasi dalam melaksanakan tugasnya.
  - Berpartisipasi aktif dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.
4. Seksi Administrasi & Umum
  - Mengelola administrasi perkreditan.
  - Meneliti dokumen perkreditan.
  - Melaksanakan perbaikan / penyelesaian temuan hasil Audit dan temuan Kontrol Intern Cabang.
  - Menyusun laporan kinerja unit secara periodik maupun insidental.
5. Seksi Pemasaran Kredit dan Dana Jasa
  - Memberikan dukungan kepada Pemimpin cabang dalam merencanakan mengembangkan

serta mengelola Pemasaran Kredit dan Dana Jasa.

6. Seksi Supervisi Kredit
  - Mengelola penyelamatan dan penyelesaian kredit bermasalah dan melakukan kepada debitur kredit bermasalah.
7. Seksi Kontrol Intern Cabang
  - Membantu Pemimpin Cabang dalam merencanakan dan melaksanakan serta monitoring Rencana Kerja dan Anggaran.
  - Mengelola seluruh Buku Pedoman Perusahaan (Sistem dan Prosedur) dan bertindak sebagai sentral BPP.

Berikut ini dapat beberapa perilaku Pimpinan dan Pegawai PT. Bank Jabar Cabang Kuninagan yang merupakan kunci keberhasilan Bank Jabar bagi pelayanan pada para nasabahnya adalah :

1. Pimpinan dan Pegawai melaksanakan tugas dan kewajibannya berlandaskan iman dan taqwa terhadap Tuhan Yang Maha Esa.
2. Pimpinan dan Pegawai memiliki loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan dalam mendorong produktivitas.
3. Pimpinan dan Pegawai memberikan pelayanan yang baik kepada mitra usahanya.
4. Pimpinan dan Pegawai bekerja dengan cermat, berinisiatif dan bertanggung jawab.
5. Pimpinan dan Pegawai bekerja dengan jujur, bersemangat serta menghindarkan diri dari perbuatan tercela.
6. Pimpinan dan Pegawai berdisiplin dan memiliki komitmen dalam melaksanakan pekerjaan.
7. Pimpinan dan Pegawai berusaha meningkatkan pengetahuan dan kemampuan untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
8. Pimpinan dan Pegawai bekerja atas dasar perencanaan dan skala prioritas.

9. Pimpinan dan Pegawai melaksanakan pengawasan melekat dan menindaklanjutinya.
10. Pimpinan dan Pegawai menjadi teladan dalam lingkungan kerjanya.
11. Pimpinan dan Pegawai peduli terhadap semua permasalahan di lingkungan kerjanya.
12. Pimpinan dan Pegawai menjunjung tinggi kode etik Bankir Indonesia.

## PELAYANAN PRIMA JASA PERBANKAN

### a. Tabungan

Untuk lebih jelasnya perkembangan penghimpunan tabungan yang dilaksanakan pada PT. Bank Jabar Cabang Kuningan dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 1**  
**Perkembangan Penghimpunan Tabungan**  
**Pada PT. Bank Jabar Cabang Kuningan**  
**Tahun 2001-2007**

Tahun	Penghimpunan Tabungan	Perubahan	
		+/(Rp)	%
2001	9.991.750.000,00	328.000.000,00	
2002	10.319.750.000,00	6.961.700.000,00	1,20
2003	17.281.450.000,00	5.328.000.000,00	25,52
2004	22.609.450.000,00	4.896.900.000,00	19,53
2005	27.506.350.000,00	4.972.875.000,00	17,95
2006	32.479.225.000,00	4.795.894.000,00	18,23
2007	37.275.119.000,00	328.000.000,00	17,58

Sumber : PT. Bank Jabar Cabang Kuningan

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa penghimpunan tabungan yang dilaksanakan pada PT. Bank Jabar Cabang Kuningan mengalami kenaikan setiap tahunnya, kecuali pada periode 2002-2003 mengalami penurunan. Jadi, dari uraian di atas bahwa perkembangan penghimpunan tabungan yang dilaksanakan pada PT. Bank Jabar Cabang Kuningan sudah baik.

### a. Deposito

Untuk lebih jelasnya perkembangan penghimpunan deposito yang dilaksanakan pada PT. Bank Jabar Cabang Kuningan dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 2**  
**Perkembangan Penghimpunan Deposito**  
**Pada PT. Bank Jabar Cabang Kuningan**  
**Tahun 2001-2007**

Tahun	Penghimpunan Tabungan	Perubahan	
		+/(Rp)	%
2001	19.302.198.154,58	3.963.378.001,74	
2002	23.265.576.156,32	8.932.234.301,92	8,79
2003	32.197.810.458,24	6.201.368.795,41	19,81
2004	38.399.179.253,65	5.879.952.996,85	13,75
2005	44.279.132.250,50	6.301.243.199,75	13,04
2006	50.580.375.450,25	13.817.620.446,75	13,97
2007	64.397.995.897,00	3.963.378.001,74	30,64

Sumber : PT. Bank Jabar Cabang Kuningan

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa penghimpunan deposito yang dilaksanakan pada PT. Bank Jabar Cabang Kuningan mengalami naik turun setiap tahunnya. Jadi, dari uraian di atas bahwa perkembangan deposito yang dilaksanakan pada PT. Bank Jabar Cabang Kuningan termasuk kategori sedang.

### b. Jasa Kredit

Untuk lebih jelasnya perkembangan realisasi pemberian kredit pada PT. Bank Jabar Cabang Kuningan dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 3**  
**Perkembangan Penghimpunan Kredit**  
**Pada PT. Bank Jabar Cabang Kuningan**  
**Tahun 2001-2007**

Tahun	Penghimpunan Tabungan	Perubahan	
		+/(Rp)	%
2001	94.417.441.448,00		
2002	120.000.928.436,00	25.583.486.988,00	0,63
2003	198.047.891.116,00	78.046.962.680,00	1,92
2004	258.703.991.981,00	60.656.100.865,00	1,50
2005	4.227.258.038.175,00	3.968.554.046.194,00	97,84
2006	4.920.595.104.922,00	693.337.066.747,00	17,09
2007	4.150.789.203.253,00	(769.805.901.669,00)	-18,98

Sumber : PT. Bank Jabar Cabang Kuningan

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa realisasi pemberian pada PT. Bank Jabar Cabang Kuningan mengalami kenaikan setiap tahunnya kecuali pada periode 2006-2007 mengalami penurunan sebesar 17,09%. Jadi, dari uraian di atas secara umum perkembangan realisasi pemberian kredit pada PT. Bank Jabar Cabang Kuningan termasuk kategori baik.

### c. Jasa Perbankan Lainnya

1. PT. Bank Jabar memberikan jasa pelayanan keuangan dalam arti yang seluas-luasnya, yaitu menerima giro dari masyarakat serta member kredit/pinjaman kepada kelompok masyarakat yang membutuhkannya baik perorangan maupun dunia usaha secara aman dan menguntungkan.
2. PT. Bank Jabar member advis terutama di bidang pengelolaan keuangan bagi perusahaan terutama para debiturnya yang membutuhkan, serta jasa keuangan lainnya seperti : perdagangan valas, transfer uang, penagihan dan pembayaran uang, jual beli commercial paper, SBI saham dan obligasi secara aman dan menguntungkan
3. PT. Bank Jabar berupaya sebagai bank terpercaya dan terbaik di Jawa Barat dan Banten yang mampu member pelayanan yang tercepat, akurat dan aman kepada para nasabahnya terutama dibidang retail banking guna menunjang pengembangan ekonomi masyarakat.
4. PT. Bank Jabar berusaha mengembangkan berbagai produk perbankan melalui jaminan yang lebih luas seperti pengembangan ATM, Debit Card, Kredit Card, Direct Banking, Outline Banking, Electronic Visa Card/Amex Card.

### KESIMPULAN

PT. Bank Jabar Cabang Kuningan menjadi pesaing antar Bank terutama bank-bank yang berpotensi di daerah Kuningan. Dalam rangka mendukung stabilitas ekonomi nasional PT. Bank Jabar menyediakan kebutuhan jasa perbankan terutama Kredil Modul Kerja, Jasa Tabungan, Deposito dan Jasa Pelayanan lainnya seperti ATM, Debit Card, Kredit Card, Direct Banking, Electronic Visa Card.

Pada masa kemakmuran pelayanan jasa bank yang sangat prima dengan peralatan yang canggih dan etika keramahan seluruh anggota karyawan Bank Jabar Cabang Kuningan akan mengikat pelanggan / nasabah merasa puas dan menjadi pelanggan tetap PT. Bank Jabar Cabang Kuningan.

### DAFTAR PUSTAKA

1. Sarwono, Jonanthan, 2007, *Analisa Jalur Untuk Riset Bisnis dengan SPSS*, Yogyakarta : Andi.
2. Tri Hendardi, Cornelius, 2005, *SPSS 12 Statistik Intern Teori Dasar dan Aplikasinya*, Yogyakarta : Andi.
3. Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Penerbit Citra Umbara, Bandung, 2004.
4. Teguh Pujo. M, *Manajemen Perkreditan Edisi 4*, Yogyakarta : BPFE,2001.
5. G.P. Simorangkir, *Pengantar Lembaga Keuangan Bank dan Non Bank*, Jakarta : Ghalia Indonesia, 2000