**BAB III**

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**3.1 Sejarah Bank BJB**

PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. (selanjutnya disebut “bank **BJB**” atau Perseroan) didirikan berdasarkan Peraturan Pemerintah No.33 Tahun 1960 tentang penentuan perusahaan milik Belanda di Indonesia yang dikenakan nasiolisasi. Salah satu perusahaan milik Belanda yang berkedudukan di Bandung yaitu N.V Denis (*De Eerste Nederlandsche Indische Shareholding*) terkena ketentuan tersebut dan diarahkan kepada Pemerintah Daerah Provinsi Daerah Tingkat I Jawa Barat. Bank telah mulai beroperasi secara komersial pada tanggal 20 Mei 1961.

Sebagai tindak lanjut dari Peraturan Pemerintah tersebut, pemerintah mendirikan Bank Karja Pembangunan. Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat No. 11/PD/DPRD/72 tanggal 27 Juni 1972, kedudukan hukum PT. Bank Karja Pembangunan Daerah Djawa Barat diubah menjadi PD. Bank Karja Daerah Jawa Barat yang selanjutnya namanya diubah menjadi BPD Jabar. Lalu berdasarkan Peraturan Daerah No.11 Tahun 1995, BPD Jabar memiliki sebutan Bank Jabar dengan logo baru.

Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Daerah Tingkat I Jawa Barat No. 22 Tahun 1998 tanggal 14 Desember 1998 tentang Perubahan Bentuk Hukum Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT), bentuk hukum Bank Jabar diiubah dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT). Pada bulan November 2007, sebagai tindak lanjut SK Gubernur BI No.9/63/kep.gbi/2007 tentang Perubahan Izin Usaha Atas Nama PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Menjadi Izin Usaha Atas Nama PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, dilaksanakan penggantian *call name* dari “Bank Jabar” menjadi “Bank Jabar Banten”.

Seiring dengan perkembangan jaringan kantor yang lebih luas maka berdasarkan Hasil Rapat Pemegang Saham Luar Biasa, PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Nomor 26 tanggal 21 April 2010 dan sesuai surat Bank Indonesia No.12/78/APBU/Bd tanggal 30 Juni 2010 perihal Rencana

Perubahan Logo dan Penyebutan Nama serta Pemberlakuan *Brand Identity Guidelines,* maka pada tanggal 8 Agustus 2010 nama “Bank Jabar Banten” resmi berubah mennjadi “bank **BJB**”.

Logo bank **BJB** dianalogikan sebagai sayap terbang untuk maju. Bentuk sayap pada logo bank **BJB** memberikan arti jauh untuk memberikan pelayanan terbaik. Logo itu melambangkan juga sebagai tekad dan usaha bank dalam memberikan yang terbaik bagi para pemegang saham dan seluruh masyarakat. Warna pada logo bank **BJB** pun menjadi identitas tersendiri bagi bank **BJB**, yaitu:

1. Biru tua : tegas, konsisten, institusional, berwibawa, teduh dan mapan.
2. Biru muda : visioner,fleksibel dan modern.
3. Kuning : melaayani, kekeluargaan dan tumbuh berkembang.

Kini bank **BJB** memiliki 5 kantor wilayah, 64 kantor cabang, 313 kantor cabang pembantu, 345 kantor kas, 1.425 lokasi ATM, 156 *payment point* dan 4 unit layanan menurut perhitungan sampai tanggal Januari 2019.

**3.1.1 Visi dan Misi Bank BJB**

Sebagai salah satu lembaga keuangan publik yang memberikan layanan kepada masyarakat, bank **BJB** menjalankan sistem perbankan yang menjamin kepuasan nasabahnya. Hal ini tertuang pada visi dan misi bank **BJB** yaitu:

Visi : Menjadi 10 bank terbesar dan berkinerja baik di Indonesia.

Misi : - Penggerak dan pendorong lagu perekonomian daerah.

* Melaksanakan penyimpanan uang daerah.
* Salah satu sumber pendapatan asli daerah.

**3.1.2 Budaya dan Nilai Bank BJB**

Dalam rangka mendukung pencapaian visi dan misi tersebut bank **BJB** telah melakukan beberapa perubahan, salah satunya transformasi budaya perusahaan. Budaya perusahaan tersebut mencerminkan semangat bank **BJB** dalam menghadapi persaingan perbankan yang semakin ketat dan dinamis. Nilai-nilai budaya perusahaan (*corporate values)* yang telah dirumuskan yaitu GO SPIRIT yang dijabarkan dalam 12 perilaku utama yaitu :

***1. Service excellence***

1. Fokus pada nasabah
2. Proaktif dan cepat tanggap dalam memberikan layanan bernilai tinggi

***2. Profesionalism***

1. Bekerja efektif, efisien dan bertanggung jawab
2. Meningkatkan kompetensi untuk menghasilkan kinerja terbaik

***3. Integrity***

1. Jujur, disiplin dan konsisten
2. Memahami dan melaksanakan ketentuan yang berlaku

***4. Respect***

1. Menghormati dan menghargai serta terbuka terhadap perbedaan
2. Memberi dan menerima pendapat yang positif dan konstruktif

***5. Innovation***

1. Kreatif dan inovatif untuk memberikan solusi terbaik
2. Melakukan perbaikan berkelanjutan

***6. Trust***

1. Berperilaku positif dan dapat dipercaya
2. Membangun sinergi untuk mencapai tujuan perusahaan

Bank **BJB** telah melakukan beberapa langkah sebagai upaya internalisasi *corporate values* yang berada di bawah koordinasi Divisi *Human Capital.* Proses internalisasi tersebut dibantu oleh Tim Internalisasi Budaya beserta para *Change Leaders, Change Coordinator* dan *Change Agents* yang telah ditunjuk di setiap unit kerja dengan salah satu fungsinya yaitu melakukan internalisasi budaya perusahaan kepada unit kerjanya masing-masing. Program-program yang telah dilaksanakan oleh Divisi *Human Capital* antara lain :

1. Perumusan dan Penetapan Nilai-nilai Budaya Perusahaan bank **BJB**
2. Pembentukan tim Internalisasi Budaya di setiap unit kerja yang terdiri dari Tim Internalisasi Budaya, *Change Leaders, Change Coordinator, Change Agents* dan *Change Target* serta Divisi *Human Capital* sebagai divisi yang menjadi koordinator dalam proses internalisasi budaya secara keseluruhan
3. Sosialisasi Program-program Budaya Perusahaan bank **BJB** baik secara *On Site* maupun melalui media cetak dan elektronik
4. Eksternalisasi Program Budaya Perusahaan bank **BJB**
5. Penguatan Budaya Perusahaan bank **BJB**
6. *Training* dan *up-skilling* kepada *Change Leaders, Change Coordinator & Change Agents*
7. Survey Budaya Perusahaan untuk mengetahui dan mengevaluasi tingkat pengetahuan, pemahaman, persepsi kepentingan, dan keyakinan para pegawai terhadap proses transformasi organisasi dan budaya perusahaan
8. Pengukuran Buadaya Perusahaan untuk mengetahui tingkat kesehatan budaya perusahaan pada masing-masing unit kerja

Proses perubahan budaya bukanlah suatu hal yang mudah, namun dengan adanya komitmen yang kuat dari seluruh jajaran organisasi bank **BJB** terutama *top management,* dapat dipastikan pencapaian visi dan misi bank **BJB** melalui transformasi budaya perusahaan dapat terwujud dengan baik.

**3.1.3 Aktivitas Perusahaan**

Pada dasarnya kegiatan pada bank **BJB** Cabang Bogor sama dengan kegiatan pada bank-bank lain yaitu meliputi kegiatan menghimpun dana dari masyarakat yang memiliki kelebihan dana (*funding*), kegiatan menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan dana (*lending*) serta memberikan jasa-jasa perbankan lainnya. Berikut adalah kegiatan-kegiatan tersebut :

1. Kegiatan menghimpun dana melalui berbagai produk, yaitu :
2. Bjb Giro Perorangan baik dalam Rupiah maupun valas
3. Bjb Tandamata yaitu tabungan yang bertujuan untuk kesejahteraan nasabahnya di masa yang akan datang hanya dengan setoran awal Rp 50.000
4. Bjb Tandamata Berjangka yaitu tabungan dengan setoran wajib bulanan yang memberikan perlindungan asuransi
5. Bjb Tandamata Bisnis yaitu tabungan yang memfasilitasi autotransfer dari rekening Tandamata Bisnis dan Giro Bisnis
6. Bjb Tandamata Gold yaitu tabungan bagi nasabah untuk mempersiapkan masa yang akan datang
7. Bjb Tandamata Purnabakti yaitu tabungan yang diperuntukkan bagi nasabah pensiunan dalam mata uang IDR yang dipergunakan sebagai media penerimaan untuk pembayaran pensiuanan PT. Taspen
8. Tabunganku yaitu tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia untuk menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat
9. Simpeda yaitu tabungan BPD seluruh Indonesia dalam mata uang Rupiah yang diperuntukkan bagi nasabah perorangan dalam kebutuhan transaksi sehari-hari
10. Bjb Deposito
11. Bjb Deposito Suka-suka yaitu deposito yang dapat dicairkan kapan saja tanpa denda penalty.
12. Kegiatan menyalurkan dana melalui beberapa produk, yaitu:
13. Bjb Kredit Pra Purna Bhakti (KPPB) yaitu pembiayaan multiguna yang diberikan oleh bank **BJB** untuk debitur dengan status sebagai pegawai aktif berpenghasilan tetap yang akan memasuki masa pensiun
14. Bjb Kredit Purna Bhakti (KPB) yaitu kredit yang diberikan oleh bank **BJB** untuk debitur/calon debitur dengan status pensiun yang pensiun bulanannya telah disalurkan melalui bank atau kantor bayar lainnya dimana sumber pengembaliannya berasal dari pensiun bulanan debitur yang digunakan untuk keperluan multiguna
15. Bjb *Back to Back Loan* yaitu pembiayaan yang diberikan oleh bank **BJB** yang jaminannya berupa Agunan Kas / *Cash Collateral,* baik berbentuk tabungan, giro atau deposito
16. Bjb Kredit Usaha Bhakti (KUB) yatu fasilitas kredit yang ditujukan untuk keperluan produktif yang diberikan oleh bank **BJB** untuk nasabah yang memiliki usaha maupun penghasilan lainnya, serta gaji debitur sebagai pegawai harus telah disalurkan melalui bank **BJB**
17. Bjb Kredit Guna Bhakti yaitu pembiayaan yang diberikan oleh bank **BJB** untuk debitur berpenghasilan tetap yang gajinya telah atau belum disalurkan melalui bank **BJB** dan/atau tempat debitur bekerja telah memiliki perjanjian kerjasama dengan bank
18. Bjb *Credit Card* yaitu kartu kredit *co-branding* hasil dari kolaborasi dua bank besar, yaitu bank **BJB** dan **BNI**. Pemegang kartu kredit ini akan mendapatkan *double benefit,* karena selain dapat menikmati program diskon yang diciptakan eksklusif dari bank **BJB**, nasabah juga dapat menikmati fitur dan manfaat serta promo dari kartu kredit BNI regular.
19. Jasa-jasa perbankan yang diberikan bank **BJB** antara lain:
20. Bjb Kas Mobil Keliling yaitu layanan yang diberikan bank **BJB** guna mendekatkan layanan bank **BJB** kepada nasabah
21. Kiriman Uang/ *Transfer* merupakan salah satu jasa dimana bank pengirim menerima amanat dari seseorang nasabah untuk melaksanakan pengiriman sejumlah uang
22. *Hospital Guarantee* adalah bentuk fasilitas jaminan pembayaran seluruh tagihan rumah sakit di Singapura dan Malaysia untuk menjamin nasabah bank **BJB** yang akan melakukan perawatan di rumah sakit tersebut
23. *Weekend Banking* yaitu layanan yang diberikan bank **BJB** untuk menyediakan layanan atau jasa bank pada hari Sabtu dan Minggu di beberapa lokasi pelayanan
24. *Safe Deposit Box* adalah jasa penyewaan kotak penyimpanan harta atau surat-surat berharga yang dirancang secara khusus untuk memberikan rasa aman bagi penggunanya.
    1. **Struktur Organisasi dan Uraian Tugas**

Struktur organisasi merupakan kerangka kerja yang menggambarkan hubungan, tanggung jawab serta wewenang di setiap tingkat yang ada di dalam organisasi tersebut. Dengan adanya struktur organisasi ini dapat memudahkan anggota organisasi untuk menentukan tugas masing-masing anggota organisasi. Dengan mengetahui tugasnya masing-masing, setiap anggota dituntut untuk bertanggung jawab atas apa yang ia kerjakan. Selain itu, struktur organisasi juga dapat menghindari tumpang tindih suatu wewenang dan tanggung jawab perorangan.

Suatu organisasi yang baik seharusnya memiliki struktur organisasi yang baik pula. Hal ini disebabkan karena dengan adanya struktur organisasi dapat mempermudah organisasi untuk mencapai tujuannya. Oleh karena itu, dalam mendesain struktur organisasi tidak bisa menempatkan sembarang orang di bagian yang tidak dikuasainya.

Hal ini juga diterapkan oleh Bank **BJB** Cabang Bogor yang telah menyusun struktur organisasi sedemikian rupa agar memudahkan pekerjaan masing-masing bagian dan mempermudah Bank **BJB** dalam mencapai tujuannya. Adapun struktur organisasi dan uraian tugas Bank **BJB** cabang Bogor adalah sebagai berikut:

Kantor Cabang

Kantor Cabang Pembantu

Bisnis

Operasional

Kontrol Internal Cabang

Kredit *Risk*

Kantor Kas

Bisnis

* *Relationship Officer*
* *Account Officer*
* Analis Kredit
* Pemasaran Dana Kredit
* Pemasaran dana Konsumer

Operasional Dana & Jasa

* Teller
* *Customer service*
* Adm. Dana & Jasa

Operasional Kredit

* Adm. Kredit
* Bisnis Legal

Operasional SDM & Umum

* Sekretaris
* Umum

Sumber : Data PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, TBK. Cabang Bogor

Gambar 3.1

Struktur Organisasi Bank **BJB** Cabang Bogor

Berikut ini adalah uraian tugas dari masing-masing unti kerja yang ada di Bank **BJB** Cabang Bogor:

1. Pemimpin Cabang

Pemimpin cabang memiliki tugas yang sangat penting bagi perusahaan yaitu merencanakan, mengelola dan mengawasi seluruh aktivitas yang ada di perusahaan. Ruang lingkup kerjanya adalah seluruh kegiatan operasional yang ada di perusahaan tersebut agar kegiatan operasional perbankan yang ada bisa berjalan dengan efisien, efektif, akurat serta akurat sesuai dengan SOP dan peraturan BI yang berlaku.

1. Manajer Operasional

Tugas utama seorang Manajer Operasional adalah mengawasi pelaksanaan operasional yang ada di perusahaan. Ruang lingkup kegiatan Manejer Operasional adalah seluruh kegiatan yang berhubungan dengan operasional perusahaan dan memiliki objektif agar operasional perusahaan dapat berjalan lancar, aman dan terkendali sesuai dengan peraturan yang berlaku. Adapun bagian-bagian yang dibawahi oleh Manajer Operasional antara lain:

1. *Officer* Operasional Dana dan Jasa

Melaksanakan pengelolaan proses operasional dan layanan di cabang termasuk menangani keluhan nasabah maupun permasalahan di Kantor Cabang untuk menjamin kepatuhan pelaksanaan prosedur kerja sesuai kebijakan/ketentuan yang berlaku dan kewenangan bidang tugasnya untuk mencapai target yang telah ditetapkan. *Officer* Operasional Dana dan Jasa membawahi:

* Teller
* *Customer service*
* Adm. Dana dan Jasa

1. *Officer* Kredit

Melaksanakan pengelolaan administrasi file debitur beserta dokumentasi kredit untuk menjamin kepatuhan pelaksanaan prosedur kerja sesuai kebijakan/ketentuan yang berlaku dan kewenangan bidang tugasnya untuk mencapai target yang telah ditetapkan. *Officer* Kredit membawahi:

* Administrasi Kredit
* Bisnis Legal

1. *Officer* Operasional SDM dan Umum

Melaksanakan pemenuhan kebutuhan aplikasi dokumen nasabah, pengelolaan manajemen aktiva tetap, logistik, kesekretariatan dan pelayanan internal Cabang serta sistem IT sesuai dengan ketentuan berlaku dan kewenangan bidang tugasnya untuk mencapai target yang telah ditetapkan. *Officer* Operasional SDM dan Umum membawahi:

* Sekretaris
* Umum

1. Manajer Bisnis

Melaksanakan strategi pemasaran, pengembangan dan pembinaan dana, jasa dan kredit berikut evaluasi bulanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dengan menerapkan prinsip kehat-hatian untuk mencapai target bisnis yang telah ditetapkan. Manajer Bisnis sendiri terdiri dari Manajer Komersial dan Manajer Konsumtif.

1. Manajer Komersial

Tugas utamanya adalah mengawasi jalannya pelaksanaan pelayanan yang ada di perusahaan. Adapun ruang lingkupnya adalah hal-hal yang berhubungan dengan *Commercial Banking.* Dalam hal ini, *commercial banking* adalah satuan kerja yang berfokus pada pemasaran kredit produktif. Adapun objektif dari Manajer Komersial adalah adanya pelayanan terbaik bagi nasabah sesuai pedoman perusahaan. Manajer Komersial membawahi:

* *Relationship Officer*
* *Account Officer*
* Analis Kredit
* Pemasaran Dana Kredit

1. Manajer Konsumer

Pada dasarnya, tugas, ruang lingkup serta objektif yang harus dicapai perusahaan sama saja dengan Manajer Komersial. Yang membedakannya adalah satuan kerja Manajer Komersial lebih fokus kepada pemasaran kredit-kredit Produktif, sedangkan Manajer Konsumer berfokus pada pemasaran kredit yang bersifat Konsumtif. Manajer Konsumer membawahi:

* *Relationship Officer*
* *Account Officer*
* Analis Kredit
* Pemasaran Dana Kredit
* Pemasaran Dana Konsumer

1. Kontrol Internal Cabang

Tugasnya adalah merancang, melaksanakan dan mengawasi serta mengembangkan pelaksanaan pengawasan prosedur transaksi operasional (dana, jasa dan kredit), anti pencucian uang dan pencegahan pendanaan terorisme, serta mengimplementasikan kepatuhan dan manajemen risiko di kantor cabang dan unit kerja dibawahnya agar proses pemantauan dan pengendalian risiko serta tindak lanjut perbaikannya sesuai ketentuan yang berlaku.

1. Kredit *Risk*

Tugasnya adalah menyusun *review* atas hasil analisis risiko berikut mitigasinya yang telah disusun oleh unit bisnis Kantor Cabang sesuai dengan standar waktu dan ketentuan yang berlaku, sehingga dapat memberikan layanan proses kredit yang efektif sesuai SLA (*Service Level Agreement)* dalam rangka mendukung kualitas kredit yang sehat.

1. Kantor Cabang Pembantu

Tugasnya merancang, melaksanakan dan mengawasi serta mengembangkan rencana dan strategi seluruh aktivitas bisnis, operasional dan *service* KCP sehingga aktivitas bisnis, operasional dan *service* serta pengelolaan risiko KCP dapat berjalan dengan baik.

1. Kantor Kas

Tugansya merancang, melaksanakan dan mengawasi serta mengembangkan rencana dan strategi seluruh aktivitas operasional dan *service* kantor cabang sehingga aktivitas operasional dan *service* serta pengelolaan risiko cabang dapat berjalan dengan baik.

* 1. **Sumber Daya Manusia**

Manusia merupakan sumber daya yang paling penting untuk mencapai keberhasilan visi dan misi perusahaan. Betapapun sempurnanya aspek teknologi dan pemasaran, tanpa aspek manusia sulit kiranya tujuan-tujuan perusahaan dapat tercapai. Kriteria pendidikan karyawan Bank **BJB** harus melalui seleksi terlebih dahulu. Selain itu, peningkatan kualitas sumber daya manusia dilaksanakan melalui program pendidikan dan pelatiham secara regular diikutsertakan dalam berbagai bidang seminar atau diskusi, baik yang diselenggarakan oleh pihak intern maupun ekstern dalam negeri dan luar negeri, bekerja sama dengan lembaga-lembaga pendidikan yang profesional di bidang perbankan.

Sumber daya manusia bank **BJB** harus menempatkan fungsinya mendukung unit bisnis & *support* dengan peran sebagai berikut:

1. Mitra Bisnis Strategis : mempunyai kemampuan dalam menterjemahkan strategi bisnis yang ditetapkan perusahaan menjadi tindakan-tindakan dalam pengelolaan SDM yang fokus untuk menunjang pencapaian kinerja setiap unit kerja.
2. Tertib Administrasi : memiliki data-data kepegawaian yang akurat & berguna bagi proses pengelolaan SDM.
3. Agen Perubahan : mampu menjadi katalisator proses perubahan yang dicanangkan oleh perusahaan secara efektif.
4. Budaya Perusahaan : sesuai dengan *corporate vales* bank **BJB** “GO SPIRIT”, pegawai harus bisa mengimplementasikan budaya perusahaan dalam segala aktivitas pekerjaan. Budaya perusahaan bank **BJB** memiliki 14 butir perilaku, sebagai berikut:

* Ramah, Tulus dan Kekeluargaan
* Selalu memberikan pelayanan prima
* Cepat, tepat dan akurat
* Kompeten & bertanggung jawab
* Memahami & melaksanakan ketentuan perusahaan
* Konsisten, disiplin, dan penuh semangat
* Menjaga citra bank melalui perilaku terpuji & menjunjung tinggi etika
* Fokus pada nasabah
* Peduli pada lingkungan
* Memberikan solusi yang terbaik
* Berkeinginan kuat untuk mengembangkan diri
* Menyukai perubahan yang positif
* Menumbuhkan transparansi, kebersamaan dan kerjasama yang sehat
* Menjaga rahasia bank & perusahaan

**Grup Perencanaan & Pengembangan SDM** :



Gambar 3.2

Grup Perencanaan & Pengembangan SDM

Grup Perencanaan & Pengembangan SDM memiliki tugas utama sebagai berikut:

1. Perencanaan : merencanakan kebutuhan SDM dengan baik sesuai dengan kebutuhan bisnis perusahaan, mengembangkan & mendorong karir pegawai berdasarkan kompetensi & kinerjanya melalui berbagai kegiatan pembinaan & kesempatan pengisian jabatan
2. Rekruitmen : melakukan proses seleksi, rekrutmen & penempatan secara efektif untuk mengisi kebutuhan perusahaan
3. Pengembangan : mengumpulkan data yang dibutuhkan karyawan secara periodik

**Grup Administrasi SDM**

Dalam proses manajemen SDM, Grup Administrasi SDM memiliki tugas utama sebagai berikut:

1. Administrasi & Hubungan Kepegawaian : melakukan proses administrasi kepegawaian secara tertib administrasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku
2. Sistem Informasi SDM : mengelola *Database* kepegawaian dan proses administrasi melalui HRIS yang mampu mendukung kebutuhan operasional & penetapan kebijakan bidang SDM
3. Kompensasi & Pensiun : pembayaran hak-hak untuk pegawai bank salama aktif maupun setelah masa bakti berakhir sesuai ketentuan dan regulasi yang berlaku
4. ­*Outsourcing* / PKWT : untuk lebih mendukung kinerja perusahaan dan pelaksanaan fungsi-fungsi dan rantai pekerjaan, maka dibutuhkan *support* yang dilaksanakan melalui tenaga *outsourcing* / PKWT
   1. **Sarana dan Prasarana**

Dalam menunjang kegiatan perbankan bank **BJB** melengkapi fasilitasnya dengan berbagai sarana dan prasarana yang memadai. Sarana dan prasarana yang disediakan oleh pihak bank diharapkan dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah bank **BJB** yang datang.

Adapun fasilitas-fasilitas yang ada di Bank **BJB** Cabang Bogor antara lain : Meja dan Kursi Kantor, Personal Komputer, Personal Printer dan Printer dengan berbagai jenis yang berbeda, AC, Mesin Fotocopy, Telepon, Kertas Berukuran A4 dan F4, Kertas Berlogo **BJB**, Map berlogo **BJB**, Amplop berlogo **BJB** dan Amplop Polos, Cap **BJB**, Sign Here, Lem Kertas, Pembolong Kertas, Lemari Arsip, Dus Jurnal, Alat Tulis Kantor, CCTV, Kursi Tunggu dan Mobil Inventaris.

* 1. **Uraian Singkat Kegiatan Magang**

Saat melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Bank **BJB** Kantor Cabang Bogor, penulis melakukan kegiatan PKL selama 30 (Tiga Puluh) hari kerja dari tanggal 25 Februari s/d 5 April 2019 dengan jadwal kerja hari Senin s/d Jumat, dimulai pukul 07.30 s/d 17.00 WIB. Penulis ditempatkan pada bagian operasional bank bagian sekretaris umum yang kegiatannya adalah sebagai berikut:

1. Penulis membantu *supervisor* untuk melakukan pencatatan surat masuk setiap harinya, kemudian melakukan scan terhadap surat-surat masuk tersebut yang kemudian melakukan penginputan surat masuk tersebut.
2. Membantu *supervisor* melakukan penginputan *reimburse* kesehatan karyawan setiap minggunya yang nantinya akan dikirim ke Bank **BJB** Pusat di Bandung.
3. Membantu *supervisor* memeriksa hasil tes *customer service, teller* dan *security* saat ada tes rutin yang diadakan oleh Bank **BJB** Cabang Bogor untuk semua *customer service, teller* dan *security* di wilayah Kota Bogor.
4. Membantu bagian Bisnis Legal untuk memeriksa file pencairan kredit. Penulis diminta untuk memastikan semua tanda tangan sudah lengkap baik tanda tangan nasabah maupun tanda tangan pihak bank dan mengeluarkan berkas yang tidak penting dari file pencairan kredit tersebut.
5. Penulis membantu *supervisor* untuk menerima telepon baik yang berasal dari dalam bank maupun luar bank.
6. Penulis membantu karyawan Bank **BJB** yang ditugaskan berjaga di Balai Kota pada acara Pekan Panutan. Penulis membantu menjaga booth Bank **BJB** di acara tersebut.
   1. **Hasil Pembahasan dan Identifikasi Masalah**
      1. **Prosedur Pengajuan dan Penanganan Komplain Nasabah pada Bank BJB Kantor Cabang Bogor**

Di setiap pemberian jasa atau layanan, tidak akan lepas dari adanya keluhan dari nasabah. Semua keluhan adalah karunia bila ditangani dengan baik oleh perusahaan. Perusahaan yang mampu memberdayakan karyawannya untuk memulihkan situasi artinya perusahaan telah mencapai pendapatan yang tinggi dan memperoleh laba yang besar dibanding dengan perusahaan yang tidak mampu mengatasi kegagalan jasa.

Begitu pula dengan Bank **BJB** yang memberikan jasa dan layanan terhadap nasabahnya. Nasabah yang memiliki keluhan terhadap Bank **BJB** dapat menyampaikan keluhannya melalui *customer service, call center* atau petugas bank lainnya. Selain nasabah Bank **BJB** yang menyampaikan keluhannya, non-nasabah Bank **BJB** pun dapat menyampaikan keluhannya. Sebagai contoh non-nasabah yang menyampaikan keluhannya adalah mitra kerja atau badan yang memiliki kerja sama dengan Bank **BJB**.

Adapun beberapa kategori komplain yang terdapat di bank **BJB** cabang Bogor, antara lain:

1. Komplain dengan Jenis Transaksi:
2. Tarik Tunai

Keadaan ini terjadi saat nasabah melakukan penarikan rekening tabungannya lewat ATM namun uang tersebut tidak keluar dari mesin ATM tetapi saldo tabungannya sudah terdebet. Ada beberapa hal yang menyebabkan gagal tarik anatara lain:

1. Adanya masalah jaringan yang terjadi disekitar lokasi ATM yang jelek.

2. Uang di ATM habis atau tidak cukup untuk untuk memenuhi jumlah penarikan nasabah.

Saran jika terjadi masalah ini langsung melaporkan kepada pihak bank, baik melalui customer sevice, maupun call center dengan membawa buku tabungan, KTP, Kartu ATM dan struk pengambilan.

Contoh kasus:

Seorang nasabah datang kepada *customer service* bank **BJB** cabang Bogor pada tanggal 18-04-2019 untuk mengadukan keluhannya yaitu nasabah telah melakukan penarikan uang tunai ,melalui mesin ATM Rp. 750.000,- saldo nasabah telah berkurang namun uang tidak keluar dari mesin ATM dan ATM tertelan.

Adapun prosedur pengajuan dan penanganan komplain gagal tarik tunai di bank **BJB** cabang Bogor adalah:

1. Nasabah datang ke bank **BJB** cabang bogor untuk menemui *customer service* dan mengajukan keluhan.

2. *Customer service* meminta maaf atas ketidaknyamanan nasabah dan memberikan sikap empati.

3. *Customer service* menanyakan bagaimana kronologis kejadian tersebut dimulai dengan menanyai tempat nasabah melakukan transaksi hingga hari dan jam nasabah melakukan transaksi.

4. *Customer service* meminta kelengkapan persyaratan pengajuan komplain yaitu KTP, Kartu ATM, Buku Tabungan dan Struk Pengnambilan. Setelah itu dilakukan verifikasi data nasabah dan data *history* transaksi terakhir nasabah dan memastikan bahwa nasabah yang datang untuk mengajukan komplain dan klaim adalah benar nasabah pemilik rekening tersebut.

5. *Customer service* memberikan penjelasan mengenai kemungkinan penyebab terjadinya kegagalan tarik tunai.

6. *Customer service* meminta nasabah untuk mengisi formulir pengajuan komplain. (Dapat dilihat pada lampiran 12 dengan judul Formulir Keluhan/Klaim Nasabah). Setelah formulir di isi, *customer service* melakukan penginputan data melalui sistem *e-care* yang langsung terhubung ke pusat. Bagian unit *electronic banking* pusat yang akan meneliti komplain atau klaim nasabah melalui sistem. (Untuk hasil pengisian formulir dapat dilihat pada lampiran 14 atas nama nasabah Mulyani).

7. Setelah itu *customer service* menginformasikan waktu penyelesaian komplain tersebut dimana waktu penyelesaian 7-20 hari kerja dan meminta nasabah untuk melakukan pengecekan rekeningnya secara berkala baik melalui ATM, SMS *Banking,* Internet *Banking,* ataupun datang langsung ke Bank **BJB** terdekat.

Pengecekan secara berkala ini dinilai nasabah kurang efektif dan efisien, banyak juga nasabah yang merasa direpotkan karena harus melakukan pengecekan secara berkala tanpa adanya kepastian kapan penanganan komplainnya akan selesai.

8. Jika dirasa nasabah mulai tenang, *customer service* dapat melakukan crosselling kepada nasabah baik mengenai produk yang bersangkutan atau tidak.

b. Transfer

Terjadi komplain saat nasabah melakukan transfer atau kiriman uang kepada suatu rekening namun ternyatan transaksi transfer gagal tetapi saldo rekening tabungan nasabah telah terdebet. Adapun nasabah yang melakukan klaim transfer dikarenakan bahwa rekening tujuannya salah akibat dirinya salah memasukkan nomor tujuan.

Penyebab terjadinya gagal transfer adalah adanya masalah pada jaringan internet atau online.

Contoh kasus:

Pada tanggal 06-05-2019 seorang nasabah mendatangi kantor kas RSUD Kota Bogor untuk mengajukan komplain mengenai gagal transfer sebesar Rp.2.500.000,- saat bertransaksi pada tanggal 05-05-2019 tetapi transfer tersebut gagal namun saldo direkening sudah terdebet.

Adapun prosedur pengajuan dan penanganan komplain gagal transfer di bank **BJB** cabang Bogor adalah:

1. Nasabah datang ke bank **BJB** cabang Bogor untuk menemui *customer service* dan mengajukan keluhannya.

2. *Customer service* meminta maaf atas ketidaknyamanan nasabah dan memberikan sikap empati.

3. *Customer service* menanyakan bagaimana kronologis kejadian tersebut dimulai dengan menanyai tempat nasabah melakukan transaksi hingga hari dan jam nasabah melakukan transaksi.

4. *Customer service* meminta kelengkapan persyaratan pengajuan komplain seperti KTP, Kartu ATM, Buku Tabungan dan dilakukan verifikasi data nasabah dan data history transaksi terakhir nasabah dan memastikan bahwa nasabah yang datang untuk mengajukan komplain dan klaim adalah benar nasabah pemilik rekening tersebut.

5. *Customer service* memberikan penjelasan mengenai kemungkinan penyebab terjadinya kegagalan transfer.

6. *Customer service* meminta nasabah untuk mengisi formulir pengajuan komplain. (Dapat dilihat pada lampiran 12 dengan judul Formulir Keluhan/Klaim Nasabah). Setelah formulir di isi, *customer service* melakukan penginputan data melalui sistem *e-care* yang langsung terhubung ke pusat. Bagian unit *electronic banking* pusat yang akan meneliti komplain atau klaim nasabah melalui sistem dan juga melakukan konfirmasi kepada bank tujuan bahwa benar transaksi yang dilakukan nasabah Bank **BJB** gagal. (Untuk hasil pengisian formulir dapat dilihat pada lampiran 15 atas nama nasabah Syinta Juwita).

7. Setelah itu *customer service* menginformasikan waktu penyelesaian komplain tersebut 7-20 hari kerja dan meminta nasabah untuk melakukan pengecekan rekeningnya secara berkala untuk mengetahui apakah uangnya sudah masuk kembali atau belum.

Pengecekan secara berkala ini dinilai nasabah kurang efektif dan efisien, banyak juga nasabah yang merasa direpotkan karena harus melakukan pengecekan secara berkala tanpa adanya kepastian kapan penanganan komplainnya akan selesai.

8. Jika dirasa nasabah mulai tenang, *customer service* dapat melakukan *crosselling* kepada nasabah baik mengenai produk yang bersangkutan atau tidak.

c. Pembelian

Terjadi saat nasabah melakukan pembelian di suatu tempat perblanjaan dan saat melakukan pembayaran saldo tersebut terdebet lebih dari satu kali.

Penyebab terjadinya masalah ini adalah adanya gangguan pada mesin EDC sehingga transaksi tidak dapat memproses transaksi saat itu juga.

Adapun prosedur pengajuan dan penanganan komplain gagal pembelian di bank **BJB** cabang Bogor adalahh.

1. Nasabah datang ke bank **BJB** cabang Bogor untuk menemui *customer* *service* dan mengajukan keluhannya.

2. *Customer service* meminta maaf atas ketidaknyamanan nasabah dan memberikan sikap empati.

3. *Customer service* menanyakan bagaimana kronologis kejadian tersebut dimulai dengan menanyai tempat nasabah melakukan transaksi hingga hari dan jam nasabah melakukan transaksi.

4. *Customer service* meminta kelengkapan persyaratan pengajuan komplain seperti KTP, Kartu ATM, Buku Tabungan dan dilakukan verifikasi data nasabah dan data *history* transaksi terakhir nasabah dan memastikan bahwa nasabah yang datang untuk mengajukan komplain dan klaim adalah benar nasabah pemilik rekening tersebut.

5. *Customer service* memberikan penjelasan mengenai kemungkinan penyebab terjadinya kegagalan pembelian.

6. *Customer service* meminta nasabah untuk mengisi formulir pengajuan komplain. (Dapat dilihat pada lampiran 12 dengan judul Formulir Keluhan/Klaim Nasabah). Setelah formulir di isi, *customer service* melakukan penginputan data melalui sistem *e-care* yang langsung terhubung ke pusat. Bagian unit *electronic banking* pusat yang akan meneliti komplain atau klaim nasabah melalui sistem. (Untuk hasil pengisian formulir dapat dilihat pada lampiran 16 atas nama nasabah Hartati Kiatnamira).

7. Setelah itu *customer service* menginformasikan waktu penyelesaian komplain tersebut yaitu 7-20 hari kerja dan meminta nasabah untuk melakukan pengecekan rekeningnya secara berkala untuk mengetahui apakah uangnya sudah masuk kembali atau belum.

Pengecekan secara berkala ini dinilai nasabah kurang efektif dan efisien, banyak juga nasabah yang merasa direpotkan karena harus melakukan pengecekan secara berkala tanpa adanya kepastian kapan penanganan komplainnya akan selesai.

8. Jika dirasa nasabah mulai tenang, *customer service* dapat melakukan crosselling kepada nasabah baik mengenai produk yang bersangkutan.

d. Pembayaran

Keadaan dimana nasabah yang akan melakukan suatu pembayaran seperti pembayaran listrik, pembayaran telepon, pembayaran air ataupun pulsa, baik melalui ATM atau *mobile banking* namun gagal akibat kesalahan jaringan, tetapi saldo pada rekeningnya berkurang.

Contoh kasus:

Seorang nasabah mengajukan komplain pada Bank **BJB** karena transaksi pembayarannya pada tanggal 2 Mei 2019 gagal namun saldonya sudah terdebet sebesar Rp 719.351.

Adapun prosedur pengajuan dan penanganan komplain gagal bayar di bank **BJB** cabang Bogor adalah:

1. Nasabah datang ke bank **BJB** cabang Bogor untuk menemui *customer* *service* dan mengajukan keluhannya.

2. *Customer service* meminta maaf atas ketidaknyamanan nasabah dan memberikan sikap empati.

3. *Customer service* menanyakan bagaimana kronologis kejadian tersebut dimulai dengan menanyai tempat nasabah melakukan transaksi hingga hari dan jam nasabah melakukan transaksi.

4. *Customer service* meminta kelengkapan persyaratan pengajuan komplain yaitu KTP, Kartu ATM, Buku Tabungan dan dilakukan verifikasi data nasabah dan data history transaksi terakhir nasabah dan memastikan bahwa nasabah yang datang untuk mengajukan komplain dan klaim adalah benar nasabah pemilik rekening tersebut.

5. *Customer service* memberikan penjelasan mengenai kemungkinan penyebab terjadinya kegagalan bayar.

6. *Customer service* meminta nasabah untuk mengisi formulir pengajuan komplain. (Dapat dilihat pada lampiran 12 dengan judul Formulir Keluhan/Klaim Nasabah). Setelah formulir di isi, *customer service* melakukan penginputan data melalui sistem *e-care* yang langsung terhubung ke pusat. Bagian unit *electronic banking* pusat yang akan meneliti komplain atau klaim nasabah melalui sistem. (Untuk hasil pengisian formulir dapat dilihat pada lampiran 17 atas nama nasabah Rhoma Nurdiansyah).

7. Setelah itu *customer service* menginformasikan waktu penyelesaian komplain tersebut 7-20 hari kerja dan meminta nasabah untuk melakukan pengecekan rekeningnya secara berkala untuk mengetahui apakah uangnya sudah masuk kembali atau belum.

Pengecekan secara berkala ini dinilai nasabah kurang efektif dan efisien, banyak juga nasabah yang merasa direpotkan karena harus melakukan pengecekan secara berkala tanpa adanya kepastian kapan penanganan komplainnya akan selesai.

8. Jika dirasa nasabah mulai tenang, *customer service* dapat melakukan *crosselling* kepada nasabah baik mengenai produk yang bersangkutan atau tidak.

e. Klaim CCTV

Nasabah yang kodratnya sebagai manusia ada kalanya merasa lupa. Sebagai contohnya pada komplain atau klaim yang dilakukan beberapa nasabah Bank **BJB** yang merasa dirinya tidak keluar rumah atau tidak melakukan pembayaran atau penarikan uang, namun nasabah mendapati saldo rekeningnya berkurang. Karena merasa curiga beberapa nasabah ada yang mendatangi ini terjadi saat nasabah merasa dirinya tidak melakukan transaksi apapun namun saldo pada Bank **BJB** untuk meminta kejelasan uangnya. Beberapa nasabah meminta rekaman CCTV pada tanggal tersebut.

Contoh kasus:

Nasabah melakukan klaim CCTV, karena dirinya merasa tidak keluar rumah pada tanggal 15-04-2018, namun ternyata terdapat beberapa transaksi penarikan uang tunai yaitu pukul 10:04 WIB sebesar Rp. 500.000,- ; pukul 10:21 WIB sebesar Rp 1.500.000,- ; pukul 10:53 WIB sebesar Rp 1.500.000,- dan pukul 13.04 WIB sebsar Rp 1.500.000,- .

Adapun prosedur pengajuan dan penanganan komplain berupa klaim CCTV di Bank **BJB** Cabang Bogor adalah :

1. Nasabah datang ke Bank **BJB** Cabang Bogor untuk menemui *customer service* dan mengajukan keluhannya.

2. *Customer service* meminta maaf atas katidaknyamanan nasabah dan memberikan sikap empati.

3. *Customer service* memastikan bahwa nasabah memang benar melakukan transaksi penarikan terakhirnya pada tanggal tersebut.

4. *Customer service* meminta kelengkapan persyaratan pengajuan komplain seperti KTP, Kartu ATM dan Buku Tabungan, dan dilakukan verifikasi data nasabah dan data *history* transaksi terakhir nasabah dan memastikan bahwa nasabah yang datang untuk melakukan klaim adalah nasabah pemiik rekening.

5. *Customer service* meminta nasabah untuk mengisi formulir pengajuan komplain. (Dapat dilihat pada lampiran 12 dengan judul Formulir Keluhan/Klaim Nasabah). Setelah formulir di isi, *customer service* melakukan penginputan data melalui sistem *e-care* yang langsung terhubung ke pusat. Bagian unit *electronic banking* pusat yang akan meneliti komplain atau klaim nasabah melalui sistem. (Untuk hasil pengisian formulir dapat dilihat pada lampiran 18 atas nama nasabah Mad Yunus).

6. Setelah itu *customer service* menginformasikan waktu penyelesaian komplain dan klaim CCTV ini yaitu kurang lebih selama 30 hari kerja. Waktu penyelesaian klaim ini berbeda dengan klaim yang lainnya dan terbilang lebih lama. Hal ini dikarenakan unit *electronic banking* yang berapa pada divisi pusat harus memeriksa rekaman CCTV tempat terakhir nasabah melakukan transaksi dan memastikan bahwa orang yang terekam pada CCTV tersebut adalah pemilik rekening. Jika ternyata oarang yang ada rekaman CCTV adalah bukan pemilik rekening perlu di pastikan pula bahwa orang yang melakukan penarikan adalah keluarga pemilik rekening.

7. Jika nasabah dirasa sudah cukup tenang dan mampu menerima penjelasan yang diberikan *Customer service, customer service* dapat melakukan *cross selling* kepada nasabah baik mengenai produk yang berkaitan ataupun tidak berkaitan yang mampu memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah.

f. Terindikasi Penipuan

Dalam kehidupan yang serba mudah dan praktis ini mendorong masyarakat untuk melakukan berbagai kegiatan dengan mudah dan cepat. Banyak masyarakat yang ingin melakukan berbagai kegiatannya di dalam rumah. Salah satu bentuk kemudahan yang telah ditawarkan adalah dengan adanya *online shop* atau *e-commerce.* Kini muncul banyak sekali *online shop* yang menjual berbagai kebutuhan masyarakat. Dengan adanya *online shop* ini masyarakat tidak perlu keluar rumah untuk berbelanja kebutuhannya. Masyarakat hanya perlu memilih barang yang ingin dibelinya melalui *gadget* dan cara pembayaranya pun mudah dan banyak pilihan. Salah satu cara yang paling sering digunakan adalah melalui transfer bank yang juga bisa dilakukan melalui *internet banking.* Banyak masyarakat yang tergiur akan kemudahan yang diberikan *pnline shop* tanpa memikirkan kekurangan dari berbelanja secara *online*  ini. Salah satu kekurangannya adalah kita tidak tahu kebenaran dari *online shop* ini. Ada saja pedagang yang tidak jujur, baik barang yang dijualnya tidak sessuai dengan apa yang ditawarkan dan adapula pedagang yang memang melakukan penipuan dengan meminta konsumen untuk mentransfer terlebih dahulu dan setelah itu pergi atau hilang tanpa kabar dan membawa kabur uang konsumen. Komplain ini terjadi pula pada nasabah Bank **BJB** yang melakukan pembelanjaan secara *online.* Keinginan dari nasabah yang melakukan pengajuan komplain ini adalah dilakukan oemblokiran terhadap rekening yang terindikasi melakukan penipuan atau mamasukkan rekening tersebut ke dalam daftar hitam Bank Indonesia agar si pemilik rekening tidak dapat membuka rekening pada bank manapun dan tidak melakukan tindak penipuan kembali dan meresahkan masyarakat.

Contoh kasus:

Seorang nasabah melaporkan suatu toko *online* yang dicurigai melakukan tindak pidana penipuan. Nasabah sudah mentransfer sebesar Rp 2.300.000 namun setelah ditransfer toko online tersebut tidak memberikan kabar kelanjutannya.

Adapun prosedur pengajuan dan penanganan komplain mengenai terindikasi penipuan pada Bank **BJB** Cabang Bogor adalah:

1. Nasabah datang ke Bank **BJB** Cabang Bogor untuk menemui *customer service* dan mengajukan keluhannya.

2. *Customer service* meminta maaf atas ketidaknyamanan nasabah dan memberikan sikap empati.

3. *Customer service* mananyakan kronologis kejadian dan meminta bukti-bukti mengenai transaksi yang dilakukannya dan rekening yang mencurigakan.

4. *Customer service* meminta kelengkapan persyaratan pengajuan komplain seperti KTP, Kartu ATM, Buku Tabungan dan Bukti Transfer dan dilakukan verifikasi data nasabah dan data *history* transaksi nasabah dan dilakukan pengecekan bahwa nasabah yang datang untuk mengajukan komplain adalah benar pemilik rekening tersebut.

5. *Customer service* meminta nasabah untuk mengisi formulir pengajuan komplain. (Dapat dilihat pada lampiran 12 dengan judul Formulir Keluhan/Klaim Nasabah). Setelah formulir di isi, *customer service* melakukan penginputan data melalui sistem *e-care* yang langsung terhubung ke pusat. Bagian unit *electronic banking* pusat yang akan meneliti komplain atau klaim nasabah melalui sistem. (Untuk hasil pengisian formulir dapat dilihat pada lampiran 19 atas nama nasabah Tina Nurlesmana).

6. *Customer service* memberi penjelasan bahwa penanganan komplain jenis ini tidak ada batasan waktu. Hal ini dikarenakan penelitian rekening yang terindikasi penipuan ini dapat memakan waktu dan dilakukan secara cermat. Pihak unit *electronic banking* harus memastikan bahwa rekening yang dilaporkan benar-benar melakukan tindak pidana penipuan dan juga harus dapat melacak siapa pemilik rekening tersebut dan keberadaan pemilik rekening tersebut. Selain itu, perlu di teliti pula apakah nasabah pernah melakukan tindak pidana yang sama sebelumnya baik menggunakan rekening yang sama atau dengan rekening berbeda.

7. *Customer service* harus memastikan bahwa nasabah bisa merasa tenang akan dananya yang sedang diusut. Karena pada komplain ini nasabah biasanya menginginkan kepastian terlebih dahulu apakah dananya dapat kembali atau tidak.

8. Jika nasabah sudah dirasa cukup tenang, *customer service* dapat melakukan *cross selling* kepada nasabah.

1. Keluhan nasabah yang berkaitan dengan pelayanan

Dalam memberikan suatu pelayanan tidak akan terlepas dari adanya keluhan dari nasabah. Banyak Nasabah keinginan dan kebutuhan nasabah yang tidak sesuai dengan pelayanan yang diberikan oleh bank. Adanya perbedaan antara realita dan ekspektasi ini yang membuat nasabah seringkali mengajukan komplain kepada pihak bank.

Pelayanan yang dikeluhkan oleh nasabah sendiri dapat dikarenakan pelayanan yang diberikan karyawan saat melakukan transaksi ataupun kepada fasilitas sarana dan prasarana yang diberikan bank masih dianggap kurang memuaskan.

Pengaduan mengenai pelayanan karyawan yang sering di keluhankan nasabah adalah karyawan yang dirasa lamban atau kurang bersahabatan saat melayani nasabah. Ada kalanya karyawan yang merasa kelelahan membuat cara bekerjanya lamban atau kurang cekatan atau bahkan kurang teliti. Ada juga karena nasabah yang sedang dalam suasana sedang tidak enak sehingga tidak sadar bahwa ekspresinya saat melayani nasabah dianggap kurang bersahabat.

Selain itu, pelayanan yang sering dikeluhkan adalah mengenai sarana dan prasarana yang ada pada Bank **BJB**, seperti ATM, ruang tunggu nasabah dan lain sebagainya.

Untuk komplain mengenai pelayanan bank nasabah dapat mengajukan komplainnya melalui *call center* atau *customer service.* Selain itu, Bank **BJB** Cabang Bogor sudah menyiapkan kotak saran bagi nasabah yang ingin mengajukan komplain ataupun memberikan tanggapan mengenai pelayanan Bank **BJB** yang dapat membangun Bank **BJB** agar lebih baik lagi. Namun kini dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih nasabah dapat juga memgajukan komplainnya melalui media sosial. Nasabah bisa memberikan komplainnya di kolom komentar yang tersedia pada sosial media Bank **BJB** Cabang Bogor. Banyak yang menganggap bahwa mengajukan komplain atau keluhan melalui sosial media lebih cepat diberikan tanggapan, namun negatifnya adalah banyak masyarakat yang dapat melihat komplain tersebut sehinngga dapat membuat citra bank menjadi buruk padahal tidak semua dan tidak selalu pelayanan yang diberikan Bank **BJB** dirasa kurang oleh nasabah.

* + 1. **Kesesuaian Penanganan Komplain dengan Prosedur**

Agar penanganan komplain nasabah berjalan dengan baik dan dapat memberikan hasil yang memuaskan Bank **BJB** telah mengikuti prosedur yang telah ditetapkan. Hal ini terlihat dari standar yang diberikan *customer service* saat nasabah datang untuk mengajukan komplainnya, *customer service* di tuntut untuk selalu mengedepankan kepentingan nasabah dengan menurunkan ego atau mampu menahan emosinya dengan baik agar tidak tersulut emosi.

Bank **BJB** telah memberikan banyak fasilitas bagi nasabah yang akan melakukan komplain, baik itu mengajukan komplain langsung kepada *customer service, call center* ataupun kepada petugas-petugas bank lainnya. Standar yang diterapkan bank untuk mengajukan maupun menangani komplain pun sudah sesuai dengan prosedur.

Bank **BJB** telah mengikuti ketentuan yang tertera dalam Peraturan Bank Indonesia untuk menyelesaikan setiap pengaduan yang diajukan nasabah atau perwakilan nasabah. Nasabah Bank **BJB** juga dapat melakukan pengaduan pada setiap kantor Bank **BJB** dan tidak terbatas hanya pada bank tempat nasabah membuka rekening. Bank **BJB** juga mengikuti strandar ketentuan yang berlaku mengenai jangka waktu penyelesaian atau penanganan komplain nasabah, yaitu 20 (dua puluh) hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan. Dengan melakukan beberapa langkah tersebut artinya bank **BJB** sudah memenuhi strandar prosedur dalam menangani komplain nasabah.

Selain itu dalam melakukan penanganan komplain ini Bank **BJB** dapat memastikan bahwa hasil yang didapatkan nasabah adalah hasil yang terbaik. Hal ini dikarenakan dalam melakukan penelitian menganai komplain yang diajukan nasabah diteliti dengan benar dan seksama oleh bagian unit *Electronic Banking* pada Divisi Pusat yang memantau perkembangan proses penanganan komplain nasabah yang berkedudukan pada Bank **BJB** Pusat di Bandung.

Prosedur yang dilakukan pun dibuat secara cepat tanpa harus membuat nasabah kesulitan kembali, semua dilakukan oleh pihak bank dan nasabah hanya perlu mengajukan dan menyerahkan beberapa persyaratan saja. Hasil dari pengajuan nasabah yang telah di input oleh *customer service* melalui sistem akan langsung terotorisasi dengan supervisor dan langsung naik ke pusat untuk di proses.

Catatan untuk keluhan yang mengenai transfer atau pengambilan uang melalui mesin ATM yang dapat terkoreksi secara otomatis nasabah tidak perlu melakukan klaim kepada Bank **BJB** karena secara otomatis dananya akan secara otomatis kembali. Bagi nasabah yang melakukan transfer melalui ATM namun salah memasukkan nomor rekening tujuan, nasabah juga bisa melakukann klaim dan dananya masih bisa ditarik kembali selama saldo pada rekening yang salah tujuan tersebut dananya tersedia dan bisa ditarik kembali.

**3.6.3 Apa saja kendala yang menjadi komplain para nasabah Bank BJB dan apa solusi yang disarankan pihak Bank ?**

Dalam setiap produk atau jasa yang diberikan ada saja hal-hal yang dirasa nasabah kurang memuaskan dann menjadi kendala bank dalam memberikan kebutuhan dan keinginan nasabah. Adanya beberapa kendala ini membuat produk dan jasa yang diberikan bank dirasa tidak memberikan fungsi yang sempurna. Adapun beberapa yang dirasa menjadi kendala pada setiap pelayanan yang diberikan dan solusinya antara lain :

1. Tarik tunai

Tarik tunai melalui ATM adalah salah satu bentuk kemudahan yang di tawarkan oleh perbankan di Indonesia tak terkecuali Bank **BJB.** Dengan segala kemudahan yang diberikan oleh mesin ATM tidak membuat selamanya penarikan tunai pada mesin ATM berjalan mulus. Seringkali terjadi permasalahan-permasalahan baik yang disebabkan oleh sistem perbankan maupun kelalaian dari pemilik rekening itu sendiri. Salah satu contoh permasalahan yang sering timbul adalah uang yang tidak keluar namun saldo pada rekening terpotong. Adapun beberapa kendala yang menyebabkan nasabah gagal dalam melakukan penarikan tunai adalah adanya gangunan sistem perbankan yang ada di dalam bank itu sendiri dan bisa juga dikarenakan adanya gangguan jaringan yang terjadi disekitar lokasi mesin ATM dan bisa pula akibat saldo yang ada pada mesin ATM tidak mencukupi. Jika terjadi gagal tarik tunai melalui mesin ATM solusi yang bisa dijalankan secara efektif adalah dengan melakukan tarik tunai melalui *teller* yang ada pada Bank BJB terdekat. Hal ini cukup efektif karena saat ini Bank **BJB** memiliki cabang yang cukup banyak dan cukup mudah ditemui.

1. Transfer

Kemudahan yang ditawarkan mesin ATM bukan hanya dapat melakukan penarikan tunai, melainkan ATM juga bisa difungsikan sebagai mesin transfer. Banyak yang menggunakan mesin ATM untuk melakukan transfer karena dianggap lebih mudah dan cepat. Meski begitu ada juga permasalahan gagal transfer yang bisa saja terjadi yang disebabkan salah memasukkan nomor penerima transfer ataupun karena adanya gangguan jaringnan yang terhubung dengan server terganggu yang membuat aktifitas terhenti. Solusi bagi nasabah yang mengalami gagal transfer melaluui ATM adalah melakukan transfer melalui *teller* yang dirasa cukup efektif karena sebelum transfer disetujui pihak *customer service* melakukan konfirmasi untuk beberapa data. Selain itu juga solusi yang kini digunakan oleh nasabah adalah melakukan transfer menggunakan *internet banking* ataupun *mobile banking*.

1. Pembelian

Melakukan pembayaran saat kita berbelanja menggunakan mesin EDC adalah hal yang dianggap cukup praktis karena nasabah tidak perlu membawa uang yang banyak saat berbelanja dan juga dapat membuat nsabah merasa aman. Namun ada beberapa kendala yang membuat pembayaran yang dilakukan pada mesin EDC tersebut gagal adalah mesin EDC yang tiba-tiba mati akibat EDC tidak mendapatkan daya listrik yang cukup ataupun adanya permasalahan pada jaringan komunikasi dan adapula kegagalan transaksi akibat PIN yang dimasukkan oleh nasabah salah. Solusi bagi nasabah yang mengalami kegagalan bayar saat melakukan pembelian adalah nasabah dapat meminta kasir untuk memilih option pembayaran yang tidak menggunakan pin. Solusi lain adalah bagi nasabah yang menggunakan kerti kredit yang sudah melebihi limit dapat beralih menggunakan kartu debit.

1. Pembayaran

Kini ada beberapa bank yang sudah dapat melayani nasabahnya yang akan melakukan pembayaran seperti tagihan listrik, air ataupun telepon secara online. Melakukan pembayaran melalui bank dianggap lebih mudah karena bank-bank yang ada di Inonesia sudah bisa untuk melakukan pembayaran ini. Salah satu cara yang sering digunakan nasabah Bank **BJB** adalah dengan melakukan pembayaran melalui mesin ATM. Namun kendala yang membuat pembayaran ini menjadi sulit adalah adanya gangguan jaringan yang ada disekitar mesin ATM yang tidak bisa dihindari oleh nasabah. Solusi dari pihak bank adalah dengan melakukan pembayaran menggunakan *internet banking* yang ditawarkan oleh pihak bank.

1. Terindikasi Penipuan

Trend belanja online yang sedang naik daun, harga yang lebih murah dan proses yang mudah dan dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja merupakan alasan-alasan yang membuat masyarakat kini beralih untuk melakukan pembelanjaan secara online. Banyaknya kemudahan yang ditawarkan saat belanja online ini sering kali membuat masyarakat tidak teliti saat melakukan pembelanjaan online. Banyak masyarakat yang merasa tertipu, baik karena barang yang dibeli tidak sesuai dengan yang dijual pada akun *online shop* ataupun merasa ditipu karena ternyata penjual sebenarnya tidak menjual barang-barang yang ditawarkan dan kabur saat pembeli sudah mentrasfer uangnya. Setelah hal itu terjadi barulah masyarakat melaporkan suatu rekening yang sudah melakukan tindak penipuan. Solusi bagi masyarakat agar terhindar dari tindak penipuan ini adalah lebih teliti saat memilih akun *online shop*  dengan melihat testimoni yang bagi pembeli sebelumnya.