

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1. Sejarah Bank Riau Kepri

Bank Pembangunan Daerah Riau Kepri didirikan sesuai dengan Undang-Undang No. tahun 1962 tentang Bank Pembangunan Daerah. Terhitung tanggal 01 April 1966 secara resmi kegiatan Bank Pembangunan Daerah Riau dimulai dengan status sebagai Bank Milik Pemerintah Daerah Riau. Dengan berbagai perubahan dan perkembangan kegiatan bank, sejak tahun 1975 status pendirian Bank Pembangunan Daerah Riau disesuaikan dengan Peraturan Daerah Provinsi Daerah Tingkat I Riau Nomor 10 Tahun 1975, yang kemudian diatur kembali dengan Peraturan Daerah Tingkat I Riau Nomor 18 tahun 1986 berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1962.

Status pendirian Bank Pembangunan Daerah Riau diatur dan disesuaikan dengan Peraturan Daerah No. 14 tahun 1992 tentang Bank Pembangunan Daerah Riau berdasarkan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Terakhir dengan Peraturan Daerah Provinsi Daerah Tingkat I Riau Nomor 5 Tahun 1998 Tentang Perubahan Pertama Peraturan Daerah Provinsi Daerah Tingkat I Riau Nomor 14 Tahun 1992 Tentang Bank Pembangunan Daerah Riau. Selanjutnya Bank Pembangunan Daerah Riau disetujui berubah status dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT) sesuai hasil Keputusan RUPS tanggal 26 Juni 2002 yang dibuat oleh notaris Ferry Bakti, SH dengan Akta Nomor 33, yang kemudian ditetapkan dengan Peraturan Daerah Nomor 10 tahun

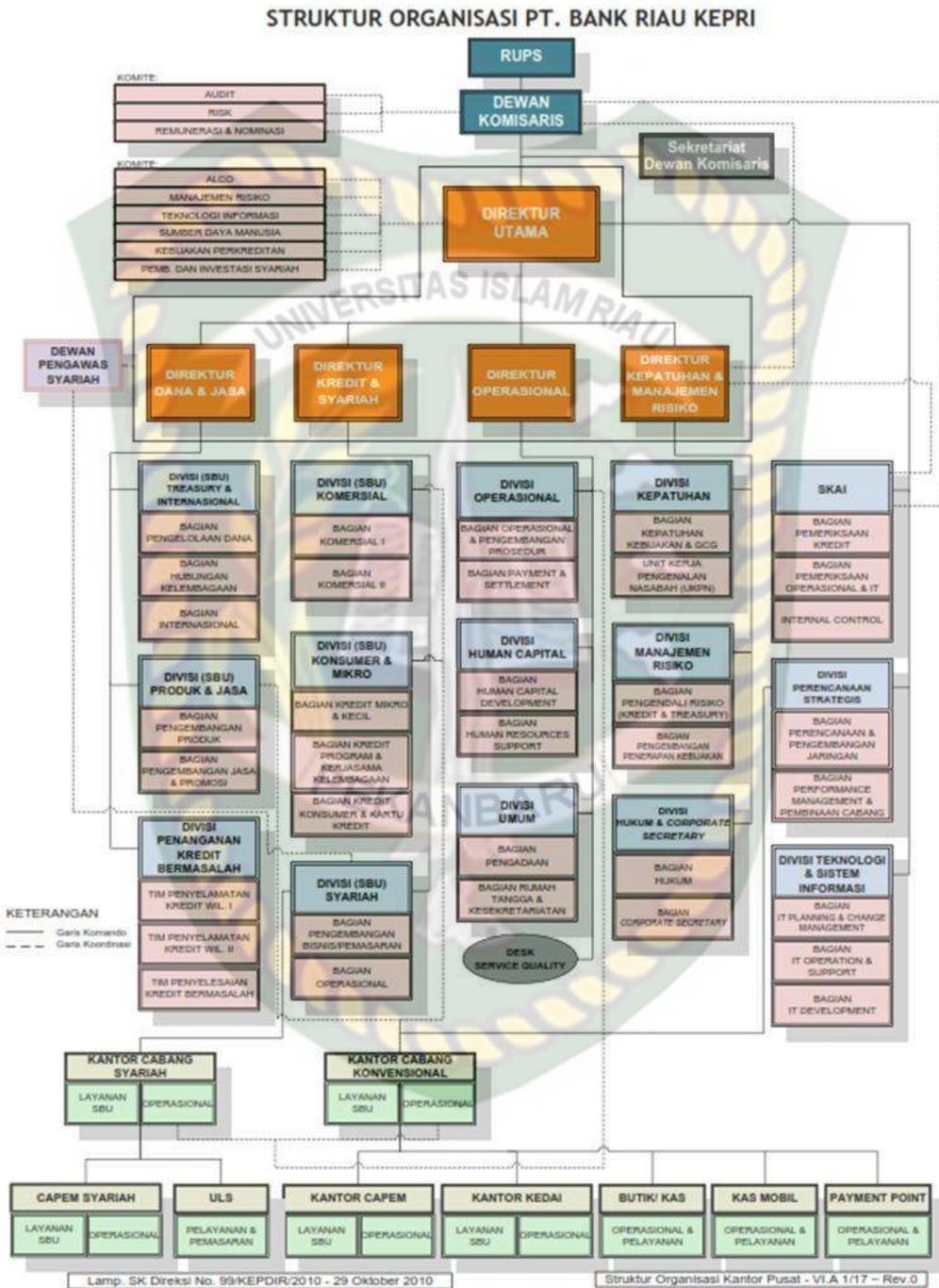
2002 tanggal 26 Agustus 2002 dan telah diundangkan dalam Lembaran Daerah Provinsi Riau Tahun 2002 Nomor 50.

Perubahan Bentuk Hukum tersebut telah dibuat dengan Akta Notaris Muhammad Dahad Umar, SH Notaris di Pekanbaru nomor 36 tanggal 18 Januari 2003 yang telah disahkan oleh Menteri Kehakiman dan HAM dengan Surat Keputusan Nomor:C-09851.HT.01.01.TH.2003 tanggal 5 Mei 2003. Perubahan badan hukum tersebut telah disahkan dalam RUPS tanggal 13 Juni 2003 yang dituangkan di dalam Akta Notaris No. 209 tanggal 13 Juni 2003 Notaris Yondri Darto, SH, Notaris di Batam, dan telah pula mendapat persetujuan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia nomor 5/30/KEP.DGS/2003 tanggal 22 Juli 2003. Sesuai keputusan RUPSLB tanggal 26 April 2010, telah dilakukan perubahan nama PT. Bank Pembangunan Daerah Riau menjadi PT. Bank Pembangunan Daerah Riau Kepri yang mendapat persetujuan dari Menteri Hukum dan HAM RI melalui keputusan No.AHU-36484.AH.01.02 Tahun 2010 tanggal 22 Juli 2010 dan Surat Direktur Jenderal Administrasi Hukum Umum Direktur Perdata No.AHU.2-AH.01.01-6849 tanggal 25 Agustus 2010, serta persetujuan dari Bank Indonesia melalui Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia No.12/59/KEP.GBI/2010 tanggal 23 September 2010.

4.2. Struktur Organisasi

Sebagai pendorong pertumbuhan ekonomi daerah, menjadikan peran strategis Bank Riau teramat penting dalam pembangunannya. Struktur organisasi Bank Riau Kepri dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 4.1.



Sumber: Dokumentasi PT. Bank Riau Kepri, 2017

4.3. Visi dan Misi Bank Riau Kepri

Visi

Sebagai perusahaan perbankan yang mampu berkembang dan terkemuka di daerah, memiliki manajemen yang profesional dan mendorong pertumbuhan perekonomian daerah sehingga dapat memberdayakan perekonomian rakyat.

Misi

Selain memiliki misi sebagai bank “sehat”, elit dan merakyat juga mengutamakan 4 poin sebagai berikut:

1. Sebagai pendorong pertumbuhan ekonomi daerah
2. Sebagai pengelola dana pemerintah daerah
3. Sebagai sumber pendapatan daerah
4. Membina dan mengembangkan usaha kecil dan menengah

4.4. Standar Pelayanan Bank Riau Kepri

Berdasarkan pedoman perusahaan tentang kualitas pelayanan dan pedoman pengelolaannya PT Bank Riau Kepri (2017:10) menyebutkan standar pelayanan PT Bank Riau Kepri terdiri dari beberapa aspek yaitu:

I. Standar penampilan

1. Rambut & jilbab

- a. Wanita
 - 1) Pendek
 - Tidak menyentuh bahu
 - Tertata rapi dengan menggunakan *blow* dan *hair spray*
 - Poni tidak menutupi wajah
 - Bando/ jepitan kawat hitam
 - 2) Panjang
 - Disanggul dengan menggunakan sirkam berwarna hitam model pramugrari
 - Jepitan kawat hitam

- Tidak dibenarkan dicat berwarna terang
- 3) **Jilbab**
 - Model jilbab segi empat, bahan paris atau yang diberikan oleh bank
 - Peralatan jilbab warna hitam : topi pet warna hitam, ikat rambut yang tebal, pentul kecil & besar
 - Cara pemakaian dibedakan menjadi 2 (dua) macam :
 - Konvensional
Jilbab sisi sebelah kiri dimasukkan ke dalam blazer dan sisi sebelah kanan dilipat dengan rapi, lilitkan agak ketat sehingga melekat di leher dan diberi jarum pentul yang besar agar lilitannya tidak lepas.
 - Syariah
Jilbab sisi sebelah kiri dimasukkan ke dalam blazer dan ujung jilbab sisi sebelah kanan diletakkan di dada sebelah kiri agar tidak lepas diberi bros polos yang kecil.
 - Tidak dibenarkan membuka jilbab selama memakai seragam baik di kantor maupun di luar kantor
 - Tidak dibenarkan memakai bros yang besar dan berwarna-warni
- b. **Pria**
 - a. Model rambut klasik/konservatif, tidak menutupi telinga dan menyentuh kerah baju/blazer/kemeja
 - b. Menggunakan *hair spray* agar lebih rapi dan mengkilat
 - c. Tidak berketombe, berbau dan basah
 - d. Tidak dibenarkan dicat berwarna terang

2. **Wajah**

- a. **Wanita**
 - 1) Wajah terlihat bersih, segar, tidak berminyak dan terawat
 - 2) Menggunakan tata rias wajah yang tidak berlebihan dan terlihat feminim
 - 3) *Make up* telah lengkap dipakai ketika tiba di kantor di pagi hari serta agar dirapikan kembali setelah istirahat dan setiap selesai shalat
 - 4) Cara merias wajah yang sederhana
 - Alas bedak sesuai warna kulit
 - Bedak berwarna transparan agar wajah terlihat natural & segar
 - *Eye shadow* sesuai warna seragam
 - *Eye liner* untuk mata bagian atas dan bagian bawah
 - *Mascara* berwarna hitam
 - Pensil alis untuk merapikan alis
 - *Blush on* agar terlihat segar
 - Lipstik serasi warna seragam

- Frekuensi penggunaan *make up* 3 (tiga) kali sehari yaitu pagi, siang dan sore
 - Tidak dibenarkan tidak menggunakan *make up* saat datang ke kantor pada pagi hari, pemimpin dapat memberikan teguran lisan dan selanjutnya tertulis jika masih ada pegawai yang melanggar
- b. Pria
- 1) Wajah terlihat bersih, segar, tidak berminyak dan terawat
 - 2) Tidak dibenarkan berkumis, berjambang dan berjanggut
 - 3) Membersihkan wajah setiap hari dengan menggunakan susu pembersih dan toner agar lebih *fresh*
3. Seragam
- a. Wanita
- 1) Sesuai aturan pakaian kerja/ dinas yang ditetapkan bank
 - 2) Tidak dibenarkan menggunakan baju yang warnanya telah lusuh
 - 3) *Name tag* terpasang di dada kiri agar jelas dan mudah terbaca
 - 4) Gunakan peniti bila penggantung *name tag* tidak ada
 - 5) Tidak dibenarkan *name tag* digantung ditengah baju atau di jilbab
 - 6) Tampil bersih dan rapi berhadapan dengan nasabah
- b. Pria
- 1) Sesuai aturan pakaian kerja/ dinas yang ditetapkan bank
 - 2) Tidak dibenarkan menggunakan baju yang warnanya telah lusuh
 - 3) Dalam kemeja berwarna putih polos dengan leher model V agar tinggi dalam kemeja tidak melebihi kancing kemeja kedua dari bagian atas
 - 4) Pemakaian dasi harus terlihat rapi, simpul dasi berbentuk segitiga simetris serta presisi dan ujung dasi berada tepat di atas kepala ikat pinggang
 - 5) Tidak dibenarkan memakai kemeja/ baju melayu yang tidak memiliki saku di dada sebelah kiri, agar pemakaian *name tag* dapat sesuai standar
 - 6) *Name tag* terpasang di dada kiri atau di saku kemeja sebelah kiri agar jelas dan mudah terbaca
 - 7) Tampil rapi dan bersih saat berhadapan dengan nasabah
- c. Satpam
- 1) Sesuai aturan pakaian kerja/ dinas yang ditetapkan bank
 - 2) Tidak dibenarkan menggunakan baju yang warnanya telah lusuh
 - 3) Dalam kemeja berwarna putih polos dengan leher model V agar tinggi dalam kemeja tidak melebihi kancing kemeja kedua dari bagian atas
 - 4) Lengan kemeja PDL tidak dibenarkan dilipat ke atas
 - 8) *Name tag* terpasang di dada kiri atau di saku kemeja sebelah kiri agar jelas dan mudah terbaca
 - 5) Tampil rapi dan bersih saat berhadapan dengan nasabah

- 6) Atribut satpam yaitu topi, tali peluit, kopelrim, senjata (pentungan/sangkur/senjata api), sepatu khusus satpam

4. Sepatu

a. Wanita

- 1) Sepatu resmi/ *pantople* berbahan kulit, polos warna hitam dengan tinggi hak 5-7 cm (senin sampai dengan kamis)
- 2) Sepatu tertutup bagian depan dan bertali dibagian belakang atau *sling back* warna hitam dengan tinggi hak 5-7 cm (jum'at)
- 3) Tidak diperkenankan memakai sepatu bersol rendah/sandal ketika tiba di kantor dan selama bertugas, kecuali hamil

b. Pria

- 1) Sepatu resmi/ *pantople* berbahan kulit, warna hitam dengan tinggi tumit 2 s/d 3 cm
- 2) Tidak dibenarkan memakai sepatu bermodel runcing/casual
- 3) Menggunakan kaos kaki dengan warna selaras warna celana panjang/ sepatu
- 4) Tidak dibenarkan memakai sandal dan membuka sepatu saat bertugas

c. Satpam

- 1) Sepatu khusus satpam (sepatu PDL dan/ atau PDH)
- 2) Menggunakan kaos kaki dengan warna selaras warna celana panjang/ sepatu
- 3) Tidak dibenarkan memakai sandal dan membuka sepatu saat bertugas

5. Aksesoris

a. Wanita

- 1) Jam tangan model klasik/sederhana
- 2) 1 (satu) cincin kawin/cincin model sederhana
- 3) 1 (satu) pasang anting/giawang
- 4) Tidak dibenarkan memakai kalung, gelang dan tato
- 5) Sesuai *well groomed* maksimal item dipakai termasuk aksesoris bagi wanita adalah 10 titik

b. Pria

- 1) Jam tangan model klasik/sederhana
- 2) 1 (satu) cincin kawin/cincin model sederhana
- 3) Ban pinggang berwarna hitam
- 4) Tidak dibenarkan menggunakan kalung, gelang, anting, tato dan cincin batu
- 5) Sesuai *well groomed* maksimal item dipakai termasuk aksesoris bagi pria adalah 7 titik

6. Kebersihan tubuh

- 1) Memperhatikan kebersihan tubuh agar tidak bau badan
- 2) Memakai deodorant, parfum aroma lembut dan tidak menyengat
- 3) Kuku bersih, terawat, dipotong pendek dan rata
- 4) Membersihkan telinga

- 5) Menyikat gigi 3 (tiga) kali sehari pagi, setelah makan siang dan malam serta membersihkan karang gigi minimal setiap 6 (enam) bulan sekali

7. Kesehatan tubuh

Semua pegawai diharapkan mengikuti salah satu kegiatan ekstrakurikuler olahraga secara teratur. Olahraga yang teratur dapat membantu kita menjaga kelancaran aliran darah, menjaga perputaran metabolisme yang stabil, serta mengurangi tingkat stress. Tips kesehatan yang dianjurkan adalah:

- 1) Minum air putih sedikitnya 8 (delapan) gelas perhari
- 2) Makan yang teratur
- 3) Pilih makanan yang bergizi seperti buah & sayur, protein secukupnya, kurangi makanan berlemak tinggi, kurangi gula dan garam.
- 4) Tidur yang cukup sedikitnya 8 (delapan) jam sehari, agar tetap sehat secara fisik dan mental dan selalu siap melayani nasabah keesokan harinya
- 5) Berat badan dijaga agar proporsional supaya tidak mengganggu kesehatan dan penampilan sebagai seorang bankir dengan rumus perhitungan berat badan sebagai berikut:
Berat ideal tubuh = (tinggi badan-100) x 90% x 1 kg toleransi + 10% atau – 10% berat ideal tubuh

II. Standar pelayanan

1. Standar waktu

- a. Selamat pagi : 08.00 s/d 11.00 WIB
- b. Selamat siang : 11.01 s/d 15.00 WIB
- c. Selamat sore : 15.01 s/d 18.00 WIB
- d. Selamat malam : 18.01 s/d 24.00 WIB

2. Standar kerja satpam

- a. Satpam (3 shift)
 - 1) Pagi (07.00 s/d 15.00 WIB)
 - 2) Sore (15.00 s/d 23.00 WIB)
 - 3) Malam (23.00 s/d 07.00 WIB)
- b. Satpam (2 shift)
 - 1) Pagi (07.00 s/d 19.00 WIB)
 - 2) Sore (19.00 s/d 07.00 WIB)

2. 3 magic word yaitu salam, maaf, dan terima kasih

3. Magic word yaitu wow, dahsyat, luar biasa, mengagumkan, dsb

4. Interupsi (maksimal dilakukan 2 kali dengan meminta izin terlebih dahulu) yang sering dilakukan pada saat meminjam kartu identitas, buku tabungan, kartu ATM, meninggalkan nasabah pada saat memfotocopi KTP dsb.

5. Menyebut nama nasabah (minimal 3 kali yaitu awal, selama dan akhir layanan)

6. Merespon pembicaraan nasabah dengan narasi baik, benar dan betul.

7. **Telepon dihold** kepegawai dituju 1 kali dan 1 menit.
8. **Edukasi kepada nasabah** untuk percepatan layanan:

No.	Transaksi	Edukasi
(1)	(2)	(3)
1	Pembukaan rekening	Mempersiapkan kartu identitas (asli & fotokopi) & materai
2	Penarikan antar cabang	Mempersiapkan kartu identitas (asli & fotokopi)
3	Penarikan dengan kuasa	Membawa kartu identitas pemilik rekening dan kartu identitas penarik (asli & fotokopi), surat kuasa penarikan, materai
4	Penarikan	Mempersiapkan kartu identitas (asli & fotokopi), buku tabungan dan ATM
5	Transfer	Mempersiapkan kartu ATM, buku tabungan, catatan tujuan transfer, dsb
6	Pembukaan rekening giro	Mempersiapkan dokumen yang dipersyaratkan (asli & fotokopi)
7	Pengalihan transaksi ATM/ E Channel	Mengedukasi nasabah untuk menggunakan ATM/ E Channel

Sumber: Dokumentasi PT. Bank Riau Kepri Kedai Pasar Sail, 2017

4.5. Tugas dan Tanggungjawab

4.5.1. *Corporate Secretary* Bank Riau Kepri

Sesuai dengan Surat Keputusan Ketua BAPEPAM No. 63 tahun 1996 Peraturan Nomor IX.I.4, maka keberadaan *Corporate Secretary* merupakan perpanjangan fungsi Direksi dalam menjalankan fungsi komunikasi, yaitu untuk memastikan kelancaran komunikasi antara perusahaan dengan pemangku kepentingan, serta menjamin tersedianya informasi yang boleh diakses oleh stakeholders sesuai dengan kebutuhan yang wajar dari stakeholders. Disamping itu, *Corporate Secretary* Bank Riau Kepri mengemban misi menciptakan citra baik perusahaan secara konsisten dan berkesinambungan melalui pengelolaan

strategi dan program komunikasi yang efektif kepada segenap pemangku kepentingan.

Atas dasar tersebut, melalui Surat Keputusan Direksi No.99/KEPDIR/2010 tanggal 29 Oktober 2010, maka telah dilakukan perubahan struktur organisasi dan tata kerja perusahaan dengan membentuk Divisi Hukum dan *Corporate Secretary*, dibawah Direktur Supervisi, Direktur Kepatuhan dan Manajemen Risiko. Sebagaimana fungsinya, Divisi Hukum dan *Corporate Secretary* membidangi kegiatan *Public Relation*, *Investor Relations*, dan hukum/legal dengan fungsi dan tugas yang saling membantu.

Tugas dan tanggungjawab *Corporate Secretary* Bank Riau Kepri serta seluruh unit pendukung telah diatur dalam Surat Keputusan Direksi No.99/KEPDIR/2010 tanggal 29 Oktober 2010 dengan tugas pokok yakni:

- 1) Bertanggung jawab terselenggaranya hubungan dengan berbagai media secara sinergis, efektif dan efisien.
- 2) Bertanggung jawab terhadap pengelolaan media komunikasi perusahaan.
- 3) Penyelesaian *annual report* sesuai ketentuan, peraturan, dan batas waktu yang ditetapkan.
- 4) Sebagai pelaksana tugas sekretaris perusahaan secara efektif dan efisien.
- 5) Menjalankan fungsi *compliance officer* dengan mengikuti perkembangan pasar dan kondisi eksternal Bank Riau Kepri, khususnya peraturan-peraturan yang berlaku di bidang Perbankan.
- 6) Sebagai mediator antara manajemen kepada pegawai, dan direksi kepada komisaris.

- 7) Sebagai mediator atau perwakilan antara Bank Riau Kepri dengan lembaga atau institusi eksternal.
- 8) Menyelenggarakan Rapat Umum Pemegang Saham

4.5.2. Komite Audit Bank Riau Kepri

Dalam rangka mendukung pelaksanaan tugas dan tanggung jawab, dewan komisaris wajib membentuk komite audit dengan tugas sebagai berikut:

- 1) Komite Audit bertanggung jawab langsung kepada Dewan Komisaris.
- 2) Anggota Komite Audit diangkat dan diberhentikan berdasarkan keputusan rapat Dewan Komisaris.
- 3) Anggota Komite Audit diangkat pertama kali sesuai Keputusan Direksi dan dapat dipilih kembali untuk jabatan berikutnya maksimum sampai masa jabatan Dewan Komisaris berakhir dengan tidak mengurangi hak Dewan Komisaris untuk memberhentikannya sewaktu-waktu.
- 4) Pelaksanaan atas masa tugas tersebut dituangkan dengan jelas dalam perjanjian kontrak kerja Komite Audit sesuai dengan Pedoman Komite Audit.
- 5) Untuk melaksanakan tugas sehari-hari, jika diperlukan dapat diperbantukan tenaga Staf atau Sekretaris Komite Audit. Tenaga Staf / Sekretaris Komite Audit dipilih / ditunjuk oleh Komisaris.
- 6) Komite Audit termasuk pihak yang terafiliasi sebagaimana dimaksud dalam undang-undang Perbankan. Untuk melaksanakan tanggung jawabnya secara efektif, Komite Audit mendapatkan pelatihan orientasi pada awal masa jabatannya dan pelatihan periodik selama kurun waktu jabatan.

4.6. PT. Bank Riau Kepri Kedai Pasar Sail Pekanbaru

4.6.1. Sejarah PT. Bank Riau Kepri Kedai Pasar Sail Pekanbaru

Dalam usaha meningkatkan pelayanannya di daerah maka dibentuklah kedai Bank Riau Kepri sebagai jaringan kantor yang dioperasikan sebagai komitmen Bank Riau Kepri untuk memberikan kemudahan akses perbankan terutama di tempat kegiatan perekonomian kecil seperti pasar tradisional serta daerah disekitar pasar rakyat. Khususnya di Kota Pekanbaru terdapat kantor kedai yaitu kedai marpoyan, kedai pasar pagi arengka, kedai durian, dan kedai pasar sail.

Adapun PT Bank Riau Kepri Kedai Pasar Sail Pekanbaru pertama kali dioperasikan pada tanggal 07 Juli 2008 dan diremsikan langsung oleh Direktur Komersial dan Syariah PT. Bank Riau, Drs. H. Abdul Aziz MBA. Kedai ini memberikan layanan dan akses khusus bagi pengusaha kecil dan mikro. Selain itu Bank Riau juga telah melakukan berbagai kerjasama dengan beberapa lembaga keuangan mikro dan lembaga non keuangan seperti HIPMI Riau dan Kepri guna mempercepat pertumbuhan UMKM dan dengan motto Spirit to Grow maka Bank Riau dapat tumbuh berkembang dengan pesat dan bisa menjadi lebih dekat lagi dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan secara maksimal.

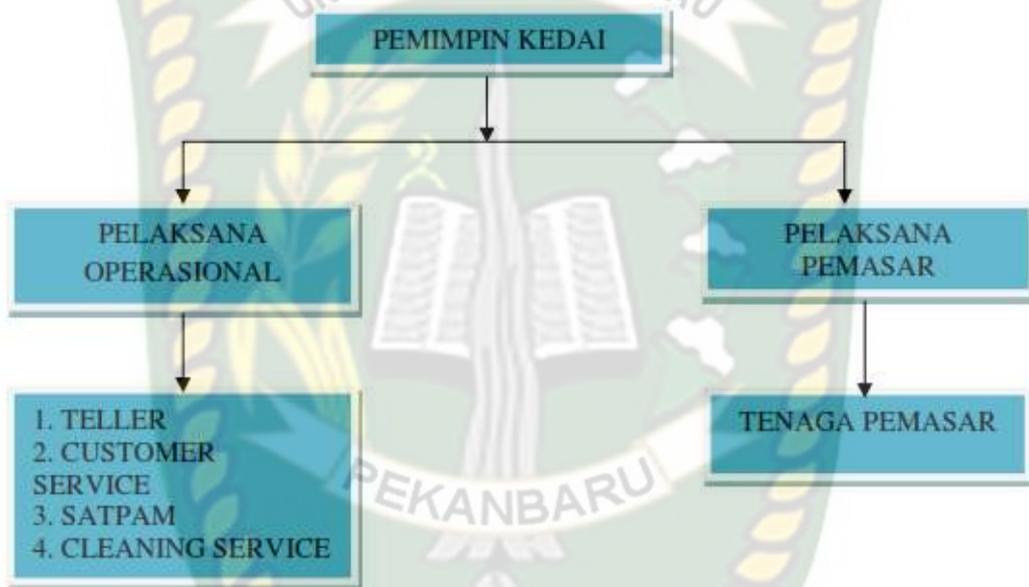
4.6.2. Struktur Organisasi PT. Bank Riau Kepri Kedai Pasar Sail Pekanbaru

Agar tujuan yang telah ditetapkan tersebut dapat dicapai, maka orang yang bekerja dalam suatu organisasi dapat diatur sedemikian rupa sehingga masing-masing orang tersebut dapat mengetahui tugas dan tanggung jawab masing-

masing. Hal ini dimaksud agar setiap unsure dalam organisasi mengerti akan tugasnya dan *job description* yang telah ditetapkan didalam perusahaan. Untuk menggambar secara sistematis hubungan kerjasama dari setiap unsur organisasi. Adapun struktur organisasi PT.Bank Riau Kepri Kedai Pasar Sail sebagai berikut:

Gambar 4.2

Struktur Organisasi PT. Bank Riau Kepri Kedai Pasar Sail



Sumber: Dokumentasi PT. Bank Riau Kepri Kedai Pasar Sail, 2017

Dari gambar tersebut diatas terlihat bahwa posisi pemimpin kedai adalah posisi tertinggi dalam struktur keorganisian ini. Pemimpin bertugas menjalankan kegiatan usaha sehari-hari dan bertanggung jawab atas berjalannya usaha tersebut dibantu oleh wakil pemimpin. Pemimpin dan wakil pemimpin akan memberikan pertanggung jawabannya langsung kepada direktur utama. Untuk kelancaran jalannya kegiatan usaha Perbankan Pimpinan dan wakil pimpinan dapat dibantu oleh seksi-seksi yang ada, dan masing-masing seksi dipimpin oleh seorang pemimpin seksi yang bertanggung jawab langsung pada pimpinan.

4.6.3. *Job Description* Jabatan di PT. Bank Riau Kepri Kedai Pasar Sail

Adapun uraian tugas dan tanggungjawab masing-masing jabatan di PT.

Bank Riau Kepri Kedai Pasar Sail sebagai berikut:

1. Pimpinan kedai
 - a. Menyusun Rencana Kerja Anggaran Tahun (RKAT) dalam bentuk *goal setting* (SKI) dan anggaran kantor kedai sehubungan dengan bidang tugasnya.
 - b. Menyelenggarakan, memonitor, mengendalikan, mensosialisasikan dan mengadministrasikan serta membuat laporan pelaksana Rencana Kerja Anggaran Tahunan (RKAT) kantor kedai sehubungan dengan bidang tugasnya yang meliputi :
 - 1) Verifikasi karakter atau cek kaarkter dan usaha serta tujuan pinjaman untuk mengenal secara baik calon debitur.
 - 2) Kunjungan dengan calon debitur ditempat usaha yang dibiayai.
 - 3) Informasi detail mengenai karakter calon debitur dari pihak ketiga, minimum diperoleh dari 2 (dua) pihak dibawah ini :
 - a) Kepala Dinas Pasar
 - b) Pedagang Pasar Lainnya
 - c) Supplier Calon Debitur
 - d) Ketua Kelompok/Pguyuban
 - e) Ketua RT/RW
 - f) Ketua Arisan

- g) Pihak lainnya misal : Tetangga calon debitur / lingkungan sekitar tempat tinggal calon debitur.

2. Pelaksana operasional

a. *Teller* PT. Bank Riau Kepri Kedai Pasar Sail

- 1) Melayani semua jenis setoran, penarikan tunai dan pemindah bukuan langsung oleh nasabah.
- 2) Mengusahakan mutu pelayanan yang prima sehingga dapat membina, meningkatkan hubungan serta menarik minat nasabah agar lebih banyak mempergunakan produk dan jasa bank.
- 3) Memberikan penjelasan kepada nasabah/ calon nasabah mengenai produk-produk Bank berikut kelengkapan dokumen, syarat-syarat maupun tata cara dan prosedurnya.
- 4) Melayani nasabah yang memerlukan informasi tentang saldo dan mutasi rekening.
- 5) Melayani nasabah dalam hal pelayanan jasa-jasa bank seperti transfer, pemidahbukuan antar rekening nasabah dan sebagainya.
- 6) Melakukan kontrol antara kas keluar/masuk pada penutupan hari kerja.
- 7) Melayani nasabah untuk pembukaan rekening tabungan dan deposito.
- 8) Membuat laporan asuransi *cash in transit*, *over limit cash in save* & pajak PDB Kota Pekanbaru dan Kampar.

- 9) Menjemput setoran/ kas di Dispenda UPTD Samsat Kota setiap hari kerja.
- 10) Melaksanakan tugas tugas lain yang diberikan pimpinan.

b. *Costumer Service* PT. Bank Riau Kepri Kedai Pasar Sail

- 1) Melayani nasabah untuk pembukaan rekening tabungan dan deposito sesuai dengan (*Service Level Agreement*) SLA dengan waktu 10 – 15 menit.
- 2) Mengusahakan mutu pelayanan yang prima sehingga dapat membina, meningkatkan hubungan serta menarik minat nasabah agar lebih banyak mempergunakan produk jasa bank;
- 3) Memberikan penjelasan kepada nasabah/ calon nasabah mengenai produk-produk bank berikut kelengkapan dokumen, syarat-syarat maupun tata cara dan prosedurnya;
- 4) Melayani nasabah yang memerlukan informasi tentang saldo dan mutasi rekening dengan memastikan benar yang bersangkutan adalah pemilik rekening;
- 5) Melayani nasabah yang memerlukan informasi pelayanan jasa-jasa bank seperti transfer, pemindahbukuan antar rekening nasabah dan sebagainya;
- 6) Melakukan up to date LBU Basel II dan data nasabah tabungan, deposito untuk kepentingan sistem informasi debitur;
- 7) Membuat laporan tabungan, deposito, M-Banking, SMS Banking dan keluhan nasabah;

- 8) Memastikan tatalaksana registrasi buku tabungan dan kartu ATM serta Bilyet Deposito secara baik, termasuk tanda terima kartu ATM beserta PIN;
 - 9) Menyelesaikan keluhan nasabah secepat mungkin dan berkoordinasi dengan cabang induk atau kantor pusat;
 - 10) Melaksanakan administrasi terhadap bundel-bundel pembukaan rekening tabungan, deposito, M-Banking, SMS Banking dan keluhan nasabah serta Voucher transaksi setiap hari.
 - 11) Bertanggung jawab terhadap penyediaan formulir yang dipakai sendiri dan membuat daftar persediaan formulir yang dipakai sendiri
- c. Satpam PT. Bank Riau Kepri Kedai Pasar Sail
- 1) Menjaga keamanan kantor bank baik diluar atau di dalam.
 - 2) Mengatur kerapihan wilayah parkir perbankan.
 - 3) Memberikan pelayanan pengawalan parkir kepada nasabah.
 - 4) Menjadi navigator di bank seperti mengarahkan nasabah pada saat transaksi.
 - 5) Membantu nasabah mengarahkan pengisian form transaksi.
 - 6) Membantu nasabah yang kesulitan dalam pengisian formulir transaksi.
 - 7) Memantau ketersediaan form yang ada di bank.
 - 8) Mengatur antrian nasabah.

d. *Cleaning service* PT. Bank Riau Kepri Kedai Pasar Sail

- 1) Bertanggung jawab atas kebersihan lingkungan kantor, ruangan, serta perabot dan alat inventaris kantor setiap hari.
- 2) Membantu registrasi surat masuk dan keluar serta menata usahakan penyimpanan arsip dengan rapi dan dapat mudah dicari.
- 3) Membantu penyusunan voucher setiap harinya, menjilid sebagaimana mestinya setiap hari.
- 4) Mengantar surat keluar, fotocopy dan dokumen lainnya dan bertanggung jawab atas hal tersebut sampai kepada yang berhak menerima.
- 5) Merawat kendaraan dan mesin genset dengan baik dan benar
- 6) Bertanggung jawab atas penjagaan malam kantor bersama sama dengan satpam secara kontinu terutama didalam jadwal yang telah ditentukan.
- 7) Melaksanakan tugas lainnya yang diperintahkan oleh atasan

e. Pelaksana pemasar

- 1) Memeriksa dan memastikan aplikasi permohonan kredit telah diisi secara lengkap, benar dan ditanda tangani oleh calon debitur
- 2) Meneliti dokumen untuk verifikasi informasi awal, nama, alamat, usia, tanggal dan lainnya.
- 3) Melakukan interview atau wawancara kepada calon debitur untuk mendapatkan tambahan informasi

- 4) Melakukan observasi kepada calon debitur dan lingkungan usahanya termasuk tempat tinggalnya (jika memungkinkan secara jarak) untuk cek kebenaran data yang disampaikan oleh calon debitur.
- 5) Melakukan verifikasi secara menyeluruh atas permohonan yang diajukan yaitu :
 - a) Jumlah kredit yang diajukan.
 - b) Jangka waktu yang diajukan.
 - c) Tujuan kredit
- 6) Melakukan review terhadap kelayakan kepada calon debitur dengan cara memberikan paraf pada aplikasi kredit apabila dianggap layak.
- 7) Memberikan rekomendasi terhadap kelayakan dokumen kredit serta menggabungkan dokumen yang dipersyaratkan dengan aplikasi pengajuan untuk kemudian diserahkan kepada analisis kredit untuk diproses lebih lanjut.
- 8) Memonitor angsuran kredit yang jatuh tempo dan melakukan penagihan terhadap seluruh angsuran pinjaman.
- 9) Memprioritaskan dan membuat schedule penyelesaian kredit bermasalah terhadap pihak yang terkait.
- 10) Melakukan penagihan terhadap tunggakan-tunggakan kredit.