

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA PROFESI

2.1 Sejarah Perusahaan Panin Bank

PT Bank Pan Indonesia, Tbk (juga dikenal sebagai Panin Bank) adalah bank ritel dan komersial besar di Indonesia. Setelah merger bisnis Bank Kemakmuran, Bank Industri Djaja, dan Bank Industri dan Dagang Indonesia, Panin Bank dibentuk sejak 17 Agustus 1971. Bank ini diizinkan untuk menjadi bank devisa pada tahun 1972. Panin Bank jadi bank pertama di negara ini yang memulai perdagangan sahamnya di pasar lantai bursa pada tahun 1982.

Dengan dasar yang solid, memungkinkan Panin Bank untuk mengatasi berbagai masa masalah perekonomian Indonesia. Panin Bank tetap bertahan selaku bank dalam kategori "A" yang tak membutuhkan bantuan dari pemerintah untuk kalkulasi tahun 1998, saat terjadinya krisis ekonomi yang disebabkan oleh resesi ekonomi Asia yang melanda pada satu tahun sebelumnya. Setelah itu, Panin Bank terus meningkatkan perkembangan berbagai layanan dan produk setiap tahunnya. Berkat sumber daya manusia yang handal, Panin Bank konsisten berkembang jadi bank SME terkemuka di Indonesia. Panin Bank terus berkomitmen untuk memperoleh kemampuan untuk menjadikan nilai yang sama dengan menerapkan prinsip hati-hati. Dengan berbagai macam jasa dan produk yang tersedia pada sektor perbankan konsumen, SME, komersial, mikro, perusahaan, serta keuangan, bank ini terus berkembang. Banyaknya kantor cabang Panin Bank di seluruh Indonesia. Panin Bank berhasil memiliki lebih dari 560 (lima ratus enam puluh) kantor cabang serta mempunyai 1 (satu) kantor perwakilan di Negara Singapura. Perbankan digital, perbankan mobile, biznet Panin, dan lebih dari 960 (sembilan ratus enam puluh) mesin ATM yang sudah tersedia dari Kota Aceh di ujung barat sampai Papua di pelosok timur nusantara yang mendukung layanan utama Panin Bank. Sampai sekarang,

Panin Bank konsisten melakukan peningkatan usaha pengelolaan bisnis yang baik serta menggunakan teknologi informasi dengan baik guna memenuhi perkembangan bisnis. Panin Bank juga telah berhasil mendapatkan berbagai penghargaan pada beberapa tahun terakhir. Seperti Penghargaan Excellence In Mobile Banking-Overall dari retail banker internasional.

Sangat penting bagi Bank Panin untuk mencapai sasaran strategisnya dengan dibantu, berkontribusi, dan berkomitmen oleh karyawan berkualitas tinggi. Karyawan ini memiliki kemampuan yang tepat untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Karena Panin Bank berkomitmen untuk memberikan layanan perbankan berkualitas tinggi kepada nasabahnya, karyawan yang berpengetahuan luas serta berorientasi pada customer sangat esensial. Guna meraih hal ini, Panin Bank secara konsisten mendorong pertumbuhan karyawannya dengan cara memberikan kompensasi yang sesuai dengan sistem pekerjaan dan penilaian performa kerja karyawan. Hal ini didukung oleh sistem pengembangan yang juga dikembangkan secara bertahap dan memastikan bahwa kemajuan karir dan tanggung jawab dapat disesuaikan dengan diterapkannya nilai-nilai kerja *I-CARE* yang meliputi (*Integrity, Collaboration, Accountability, Respect, and Excellence*) pada seluruh bagian pekerjaan, Panin Bank menyadari bahwa budaya kerja yang positif adalah satu-satunya cara bagi setiap karyawan untuk terus maju untuk menetapkan karyawan dalam posisi yang sesuai dengan tujuan dan cara Panin Bank dapat menjadi bagian dari proses pelayanan nasabah.

Teori Panin bank yang mementingkan keseimbangan antara pertumbuhan bisnis yang progresif dengan kehati-hatian menghasilkan dapat kemajuan perusahaan yang konsisten. Konsisten dengan pendirian pada nilai kehati-hatian saat melaksanakan manajemen resiko, Panin Bank bisa bertahan dalam masa ketidakpastian dan guncangan ekonomi yang hebat. Dengan memperluas bisnisnya untuk tetap kompetitif, Panin Bank dapat

mempertahankan posisinya selaku penggerak utama industri perbankan Indonesia.

Untuk mendapatkan karyawan kompeten dan mudah diandalkan untuk mempercepat proses pertumbuhan dan transformasi perusahaan saat menghadapi persaingan bisnis, Panin Bank merangkul generasi- generasi muda untuk membantu mewujudkan mimpi mereka. Prinsip- prinsip Bank Panin membentuk budaya kerja. **I-CARE** adalah salah satu ciri khas Panin Bank, sebagai berikut :

1. **Integrity** : Dapat dipercaya, terbuka, dan beretika baik pada saat bekerja.
2. **Collaboration** : Dapat bekerja sama sebagai tim agar mudah meraih hasil kerja yang terbaik.
3. **Accountability** : Dapat memiliki rasa tanggung jawab dan bekerja sesuai peraturan yang berlaku.
4. **Respect** : Dapat menghargai dan menyimak keputusan orang lain.
5. **Excellence** : Dapat melakukan performa kerja yang baik, dan percaya diri.

2.2 Visi, Misi dan Strategi Panin Bank

Penting bagi Panin Bank dalam menjalankan fungsi dan bisnis perusahaan secara efektif untuk mendukung perekonomian di Indonesia. Visi, misi, dan strategi Panin Bank adalah sebagai berikut :

a. Visi

“Menjadi bank pilihan utama bagi nasabah individu dan bisnis dengan kearifan lokal.”

b. Misi

“Mentransformasikan Panin Bank menjadi salah satu bank terkemuka dalam perbankan konsumen dan bisnis di Indonesia.”

c. Strategi

1. Nasabah

Fokus terhadap nasabah, memahami keperluan nasabah, menawarkan layanan yang terintegrasi serta menghasilkan nilai yang baik.

2. Produk

Mengembangkan serta mendistribusikan produk inventif agar membantu keberhasilan bisnis nasabah.

3. Distribusi

Membangun metode distribusi *multichannel* agar mendukung pertumbuhan ekonomi di daerah sertadapat menjangkau nasabah di seluruh Indonesia dengan mudah.

4. Efisiensi

Merekayasa ulang proses pelayanan untuk memberikan pelayanan yang efisien dan kompetitif dan mempercepat transaksi nasabah berkat kemajuan teknologi.

5. Staf

Menjaga dan meningkatkan budaya organisasi yang menghargai pencapaian setiap individu dan terus- menerus mendorong perwakilan untuk memberikan dukungan yang lebih baik dan meningkatkan efisiensi.

6. Pemegang Saham

Mendayagunakan ketergantungan nilai bisnis inti serta *franchise* kami guna meraih kinerja yang memenuhi syarat dan menguntungkan pemangku kepentingan.

2.3 Struktur Organisasi

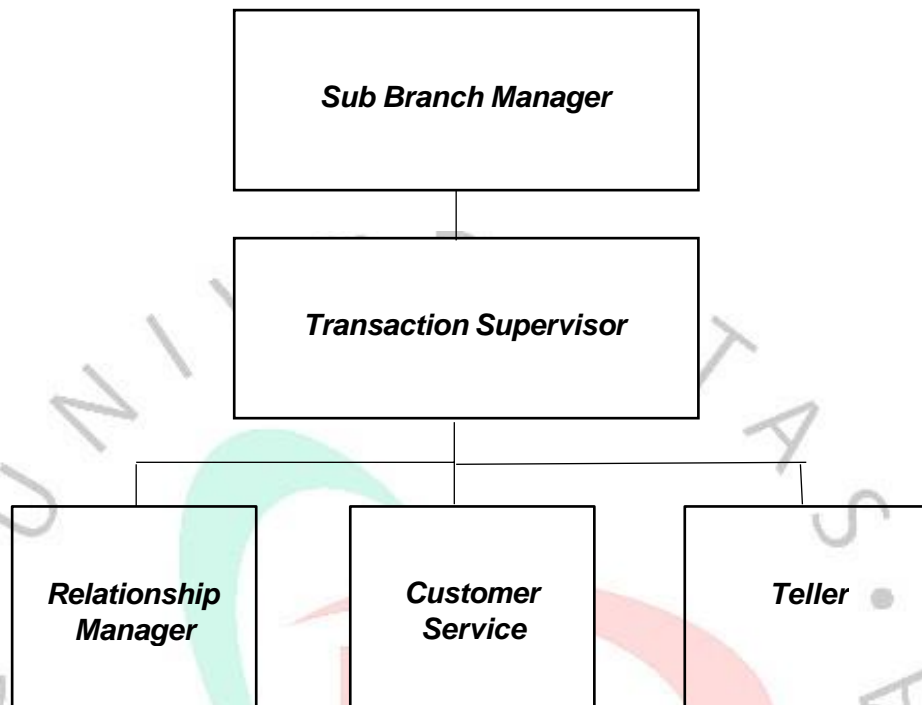
Struktur perusahaan dapat didefinisikan sebagai kerangka tertentu yang berbentuk sedemikian rupa yang digunakan untuk menunjukkan hubungan formal antara setiap pekerja agar mereka dapat bekerja sama dengan baik dan sesuai dengan struktur perusahaan. Struktur perusahaan dapat didefinisikan sebagai gambaran yang jelas tentang tanggung jawab serta tugas yang dipunyai tiap karyawan untuk memaksimalkan kinerja mereka, yang dikordinasikan sedemikian rupa sehingga mencapai tujuan khusus perusahaan.

Struktur organisasi setiap perusahaan berbeda, dengan masih ditentukan oleh masing-masing organisasi. Untuk meraih tujuan yang sudah ditetapkan dengan efektif serta efisien, setiap karyawan memiliki tugas yang harus dilakukan.

Begitu pula dengan Panin Bank KCP Tomang. Perusahaan telah menetapkan struktur organisasi yang jelas untuk mencapai tujuan dan memberikan karyawannya tanggung jawab yang jelas. Struktur organisasinya lebih jelas di sini.

Tabel 2.1 Struktur Organisasi Panin Bank KCP Tomang

Sumber : Data Perusahaan



Dilihat dari tabel 2.1 bisa dipahami struktur organisasi Bank Panin KCP Tomang dari sisi organisasi serta kepegawaian, lalu dari struktur organisasi bisa dirincikan fungsi anggota organisasi, diantaranya:

1. Sub Branch Manager (SBM)

- a. Bertanggung jawab sepenuhnya terhadap seluruh operasional di cabang kantor.
- b. Memastikan pencapaian target yang telah ditetapkan oleh perusahaan.
- c. Mengawasi staf dari berbagai departemen untuk memastikan pelayanan terbaik untuk nasabah.
- d. Menegakkan standar pelayanan nasabah sesuai dengan regulasi yang berlaku.
- e. Bertanggung jawab pada pengambilan keputusan mengenai operasional di kantor cabang.

- f. Melaksanakan evaluasi atas kinerja staf di bawah naungan.

2. Transaction Supervisor (TS)

- a. Memastikan layanan ideal kepada pelanggan.
- b. Menjamin aksesibilitas aset yang memadai untuk menjalankan aktivitas dengan baik.
- c. Bertanggung jawab atas kelancaran aktivitas perusahaan secara umum.
- d. Melakukan pemeriksaan terhadap kelangsungan transaksi harian sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

3. Relationship Manager (RM)

- a. Bertanggung jawab atas pengelolaan portofolio nasabah yang ditugaskan, termasuk memahami kebutuhan keuangan, tujuan dan profil risiko masing-masing nasabah.
- b. Membangun dan memelihara hubungan dengan nasabah serta berusaha untuk menarik nasabah baru melalui kegiatan pemasaran.
- c. Memberikan saran dan masukan keuangan kepada nasabah, termasuk perencanaan keuangan pribadi, manajemen risiko, dan perlindungan aset.
- d. Mencapai target penjualan produk dan layanan finansial yang ditetapkan oleh organisasi manajemen, serta memastikan bahwa portofolio nasabah terus berkembang secara berkelanjutan.

4. Customer Service (CS)

- a. Memberikan informasi terkait produk dan pelayanan Bank Panin kepada nasabah.
- b. Menjalankan prosedur yang telah ditetapkan dalam proses pembukaan dan penutupan rekening deposito, giro, dan dana tabungan.
- c. Merangkum laporan terkait pembuka dan penutupan akun, serta menanggapi keluhan dari nasabah.
- d. Melakukan prosedur untuk memproses pembuatan kartu ATM dan buku tabungan untuk berbagai jenis deposito, giro, dan tabungan.
- e. Menyajikan pelayanan optimal kepada nasabah.

5. Teller

- a. Menjalankan transaksi setoran, baik dalam bentuk tunai maupun non-tunai, dengan teliti sesuai dengan panduan perusahaan.
- b. Memegang tanggung jawab dalam mengelola saldo kas di brankas (khasanah).
- c. Melakukan verifikasi identitas nasabah dan menjaga kerahasiaannya.
- d. Melakukan perhitungan jumlah uang kas pada akhir hari kerja dan menyusun laporan mengenai transaksi harian.

2.4 Kegiatan Umum Panin Bank

Salah satu bank di Indonesia, Panin Bank menawarkan banyak layanan. Kegiatan umum yang dilakukan oleh Bank Panin mencakup sejumlah layanan perbankan yang umumnya dijalankan oleh institusi keuangan. Berikut ini adalah penjelasan secara detail tentang kegiatan umum Bank Panin :

1. Mendapatkan dana dengan tabungan, giro, deposito, dan instrumen keuangan lainnya.
2. Memberikan kredit kepada nasabah yang memenuhi persyaratan, baik itu kredit konsumen (seperti kredit kendaraan bermotor, kredit rumah, dan kredit personal) maupun kredit korporat (untuk keperluan bisnis).
3. Memungkinkan transaksi perbankan misalnya transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan lainnya dari ATM, internet banking, dan perbankan seluler.
4. Menawarkan produk investasi seperti reksa dana, obligasi, dan produk investasi lainnya kepada nasabah yang tertarik untuk mengembangkan kekayaan mereka.
5. Menyediakan layanan perbankan internasional, termasuk fasilitas valuta asing, *remittance*, serta layanan untuk nasabah yang melakukan transaksi lintas negara.
6. Berkomitmen untuk memberikan layanan pelanggan terbaik melalui customer service yang responsif dan solutif.

Dalam rangka mendukung operasional PT Bank Pan Indonesia KCP Tomang, ada layanan serta produk yang ditawarkan bank. Sejumlah produk dan layanan ditawarkan oleh Panin Bank KCP Tomang untuk membantu operasi bank.

1. Produk Simpanan



Gambar 2.1 Tabungan Panin Bank Sumber : Data Perusahaan

Berdasarkan Gambar 2.1 Tabungan Panin Bank, Berapa banyak uang tunai atau nilai ekonomi lainnya yang dimiliki oleh individu, perusahaan, atau substansi lain dalam kerangka keuangan disebut sebagai simpanan. Panin Bank menawarkan berbagai jenis simpanan untuk memenuhi kebutuhan nasabah :

a. Tabungan Panin

Tabungan harian dalam mata uang nasional yang memberikan keuntungan, keamanan, dan kenyamanan hidup nasabah. Fasilitas yang didapatkan dari produk ini adalah :

1. Program undian tahunan Panin Super Bonanza.
2. Bebas biaya administrasi untuk saldo di atas Rp 25 Juta.
3. Suku bunga kompetitif.

4. Detail transaksi pada buku Tabungan Panin.
5. Program *point reward* yang menarik dan mudah ditukarkan dengan berbagai voucher di toko.

b. Tabungan Junior

Tabungan harian pada mata uang rupiah yang diberi pada anak berusia <18 tahun yang memiliki buku tabungan dan kartu ATM. Fasilitas yang ditawarkan dari produk ini adalah :

1. Syarat pembukaan rekening yang mudah.
2. Bebas biaya administrasi.
3. Suku bunga kompetitif.
4. Akses rekening yang mudah.
5. Hadiah langsung menarik sesuai dengan kebijakan cabang masing-masing.

c. Simpel (Simpanan Pelajar)

Bank-bank di Indonesia mendistribusikan tabungan untuk siswa secara nasional. Tabungan ini memiliki persyaratan yang sederhana dan fitur menarik serta dirancang untuk meningkatkan keuangan dalam pendidikan serta inklusi keuangan guna mendorong seseorang agar menabung sedari dini. Fasilitas yang ditawarkan dari produk ini adalah :

1. Syarat pembukaan yang mudah, melalui kerjasama dengan sekolah.
2. Setoran awal rendah serta bebas biaya administrasi.
3. Hadiah langsung menarik sesuai dengan kebijakan cabang masing-masing.
4. Sarana edukasi untuk menimbulkan kebiasaan menabung sejak dini.

Adapun tujuan dan manfaat dari produk Simpel Panin, yaitu:

1. Meningkatkan pengetahuan orang tua, siswa, serta lingkungan sekolah tentang layanan keuangan, terutama produk tabungan.
2. Meningkatkan kemudahan akses ke sumber daya keuangan, biaya yang rendah, dan fitur yang menarik.
3. Memupuk kebiasaan menabung dan mengajarkan anak-anak tentang pengelolaan keuangan sejak dini bagi para siswa dan membantu orang tua dan guru dalam mengajarkannya kepada siswa.
4. Melatih siswa untuk mengklaim dan mengembangkan sumber daya dengan menabung.

d. Tabanas Payroll Panin

Tabungan pada mata uang rupiah yang dikhususkan pada karyawan sebuah perusahaan. Fasilitas yang didapatkan dari produk ini adalah :

1. Setoran awal ringan.
2. Bebas biaya administrasi.
3. Suku bunga kompetitif.
4. Gratis biaya di bawah saldo minimum.
5. Program undian tahunan Panin Super Bonanza.

e. Tabungan Rencana Panin

Tabungan dalam bentuk uang rupiah untuk jangka waktu tertentu dan penyimpanan bulanan tertentu yang memberikan jaminan keamanan ekstra kepada nasabah, yang hanya dapat ditarik pada tanggal pengembangan asuransi. Fasilitas pada produk ini antaranya:

1. Bebas biaya administrasi.
2. Gratis premi asuransi.
3. Dapat melihat perkembangan dana setiap saat.
4. Suku bunga kompetitif.
5. Perlindungan asuransi yang lebih cepat.
6. Menjamin tercapainya target dana.
7. Program undian tahunan Panin Super Bonanza.

f. Tabunganku

Bank-bank di Indonesia secara kolektif menerbitkan tabungan individu dengan persyaratan sederhana untuk mendorong budaya menabung dan meningkatkan kesejahteraan umum. Fasilitas yang ditawarkan dari produk ini adalah sebagai berikut:

1. Setoran awal ringan.
2. Bebas biaya administrasi.
3. Gratis biaya di bawah saldo minimum.
4. Sarana edukasi dan inklusi keuangan.

g. PanDollar Panin

Perbankan elektronik terbaik untuk menyimpan uang asing dengan mudah, cepat, dan fleksibel. Fasilitas yang didapatkan dari produk ini adalah :

1. Pilihan mata uang asing yang lengkap (USD, AUD, GBP, EUR, CHF, SGD, JPY, CAD, HKD, NZD).
2. Kurs jual beli bersaing.
3. Dapat melakukan transaksi jual beli valas via Internet Banking.

h. Giro Panin

Simpanan pihak ketiga pada bank untuk rekening individu dan perusahaan dalam mata uang rupiah dan asing bisa dilaksanakan kapan saja dengan memakai cek, bilyet

giro, serta pendebetan rekening. Fasilitas pada produk ini diantaranya:

1. Pilihan mata uang asing yang lebih lengkap (IDR, USD, AUD, GBP, EUR, CHF, SGD, JPY, CAD, HKD, NZD, CNY).
2. Lebih cepat, hemat, mudah dan fleksibel.
3. Laporan mutasi transaksi setiap saat.
4. Jasa penggunaan giro yang kompetitif.
5. Fasilitas *cash management* yang lengkap.
6. Program undian tahunan Panin Super Bonanza.

i. Panin Super Giro

Program Giro Panin yang memberikan fasilitas dan keuntungan bagi nasabah dalam bertransaksi. Fasilitas yang didapatkan dari produk ini adalah :

1. Dibebaskan biaya administrasi bulanan.
2. Jasa giro yang menarik.
3. Fasilitas tambahan lainnya.
4. Program undian tahunan Panin Super Bonanza.

j. Deposito Panin

Simpanan pihak ketiga pada bank dalam mata uang asing dan rupiah untuk rekening pribadi dan perusahaan yang pengambilan dananya tergantung pada jangka waktu yang disepakati bersama antara bank dan nasabah. Fasilitas yang ditawarkan dari produk ini adalah :

1. Pilihan mata uang asing yang lebih lengkap (IDR, USD, AUD, GBP, EUR, CHF, SGD, JPY, CAD, HKD, NZD, CNY).
2. Kurs jual beli bersaing.
3. Pilihan interval yang berbeda (7 hari, 14 hari, 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan, serta 12 bulan).
4. Suku bunga kompetitif.

5. Mudah dan menguntungkan (ARO mempermudah perpanjangan jangka waktu simpanan secara otomatis).
6. Program undian tahunan Panin Super Bonanza.

2. Produk Kartu Kredit Panin



Gambar 2.2 Kartu Kredit Panin Bank Sumber : Data Perusahaan

Berdasarkan Gambar 2.2, Kartu kredit panin adalah alat pembayaran yang dikeluarkan oleh Bank Panin yang memungkinkan pemegangnya untuk melakukan pembelian barang dan jasa dengan cara mengambil pinjaman sementara dari lembaga penerbit. Kartu kredit panin juga memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi tanpa harus membayar secara tunai pada saat transaksi dilakukan.

A. Jenis Kartu Kredit Panin

1. Visa Gold Contactless memiliki limit kredit 6 – 20 juta.
2. Visa Platinum Contactless memiliki limit kredit 20 – 200

juta.

3. Visa Infinite Contactless memiliki limit 200 – 999 juta.

B. Fitur-Fitur dari Kartu Kredit

1. E-Statement

Layanan pengiriman rincian tagihan secara otomatis, cepat, aman dan ramah lingkungan melalui email pemegang kartu.

2. 3D Secure

Fitur keamanan kartu kredit dalam transaksi online pada merchant yang menggunakan layanan *Verified By Visa* (VBV. Nasabah akan diberikan *One Time Password (OTP)* di setiap transaksi yang dilakukan melalui online/internet.

3. SMS Alert

Layanan informasi menggunakan SMS untuk setiap transaksi pembelian yang dilakukan menggunakan Kartu Kredit Panin. SMS akan dikirimkan ke nomor HP pemegang kartu yang terdaftar di sistem Kartu Kredit Panin.

4. Cicilan / Installment

Pemegang kartu dapat mengubah transaksinya menjadi cicilan mulai tenor :

- a. 3 bulan 0%
- b. 6 bulan 0.77%
- c. 12 bulan 0,88%
- d. 24 bulan 0.99%

Dengan minimal transaksi:

- a. Gold : Rp 500 ribu
- b. Platinum & Infinite : Rp 1 juta

5. Funtastic Rewards

Setiap belanja Rp 25.000 pemegang kartu otomatis mendapatkan 1 poin yang dapat ditukarkan dengan *Voucher, Miles Point, Home Appliances dan Gadget*.

6. *Funtastic Bills*

Pemegang kartu akan mendapatkan kemudahan pembayaran tagihan rutin secara auto debet setiap bulannya melalui Kartu Kredit Panin mulai dari tagihan listrik, asuransi, tagihan telfon, dll.

7. *Travel Protection*

Gratis perlindungan asuransi perjalanan bagi pemegang kartu (jaminan asuransi terhadap kematian atau cacat tetap karena kecelakaan pesawat udara), yang otomatis pemegang kartu dapatkan apabila pembelian tiket perjalanan udara menggunakan Kartu Kredit Panin.

8. *Executive Airport Lounge*

Pemegang kartu (utama dan tambahan) dapat menikmati fasilitas **Gratis Executive Lounge** di beberapa Bandara terpilih.

- a. Ketentuan penggunaan untuk Kartu Infinite maksimal 4x dalam 1 bulan dan 1x dalam sehari.
- b. Ketentuan Kartu Platinum dan Corporate 2x dalam 1 bulan dan 1x dalam sehari.

9. *Global Customer Assistance Service*

Fasilitas pelayanan yang ditawarkan kepada pemegang kartu ketika terjadi keadaan darurat saat melakukan perjalanan di luar negeri. Nasabah dapat langsung menghubungi ke Concierge Service atau Call Center Bank Panin.

10. *Priority Pass*

Dengan menggunakan Priority Pass pemegang Kartu Infinite memiliki akses lebih dari 1.200 *luxurious airport VIP lounges* di seluruh dunia. Pemegang kartu mendapatkan fasilitas keanggotaan gratis dan gratis 3x kunjungan untuk kartu utama dan pendamping, untuk kunjungan selanjutnya akan dikenakan biaya sebesar Rp 350.000/orang. Gratis untuk pemegang kartu tambahan pada kunjungan pertama. Untuk

kunjungan selanjutnya akan dikenakan biaya sebesar Rp 350.000/orang.

C. Promo Merchant Kartu Kredit

1. Dining

- a. The Duck King Group
- b. Angke Restaurant
- c. Hagemz Danz
- d. Restaurant Surya, dll.

2. Hotels

- a. Hotel Ayana Midplaza Jakarta
- b. Grand Tjokro Hotel
- c. The Luxton Bandung
- d. Horison Hotel Group, dll.

3. Ecommerce

- a. Blibli
- b. Bukalapak
- c. Lazada
- d. Shopee
- e. Tokopedia, dll

4. Health & Beauty

- a. Laboratorium Klinik Prodia
- b. Martha Tilaar Salon&Day Spa Pontianak
- c. Ozthetique Skincare, dll.

5. Lifestyle

- a. AEON

- b. Rezeki Fresh Mart
- c. Alfamart.

3. Produk Pinjaman

A. Kredit Kepemilikan Rumah (KPR)



Gambar 2.3 KPR Panin Bank Sumber : Data Perusahaan

Berdasarkan Gambar 2.3, Jenis produk KPR Panin ada 2 (dua) yaitu :

1. **KPR** : Fasilitas kredit perorangan dengan tujuan untuk pembelian properti berupa rumah, apartemen, ruko, rukan, gudang serba guna/3 in 1 dan kavling di dalam kompleks perumahan.
2. **KPR X-TRA** : Fasilitas *refinancing* dengan jaminan rumah, ruko, rukan. Apartemen, kavling, gudang serba

guna/3 in 1 dengan tujuan penggunaan untuk renovasi, konstruksi, multiguna konsumsi dan pembelian properti lainnya berupa rumah, ruko, rukan, apartemen, gudang serba guna/3 in 1 atau kavling dalam kompleks perumahan yang belum dapat dijaminkan.

B. Kredit Express Panin (KEP)



Gambar 2.4 Kredit Express Panin Bank Sumber : Data Perusahaan

Berdasarkan Gambar 2.4, Kredit Express Panin Bank adalah salah satu produk kredit yang ditawarkan oleh Bank Panin. Produk ini dirancang untuk memberikan kemudahan dan akses cepat bagi nasabah yang membutuhkan dana tambahan dalam waktu singkat. Berikut adalah beberapa fitur umum dari Kredit Express Panin Bank :

1. Kredit Express Panin Bank menawarkan proses pengajuan yang cepat dan mudah. Nasabah dapat mengajukan kredit dengan persyaratan yang relatif sederhana.
2. Nasabah dapat memperoleh plafon kredit yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Plafon kredit yang tersedia bervariasi tergantung pada profil risiko dan kemampuan pembayaran nasabah.
3. Kredit Express Panin Bank biasanya memiliki jangka waktu yang singkat, cocok untuk keperluan mendesak

atau kebutuhan dana yang bersifat sementara.

4. Tingkat bunga dan biaya administrasi untuk Kredit Express Panin Bank dapat bervariasi tergantung pada kebijakan Bank Panin dan kesepakatan antara bank dan nasabah.
5. Dana yang diperoleh dari Kredit Express Panin Bank dapat digunakan untuk berbagai keperluan, seperti kebutuhan konsumtif atau modal usaha.

C. Kredit Pemilikan Mobil (KPM)



Gambar 2.5 KPM Panin Bank Sumber : Data Perusahaan

Berdasarkan Gambar 2.5, KPM (Kredit Pemilikan Mobil) adalah salah satu produk kredit yang ditawarkan oleh Bank Panin. Produk ini khusus ditujukan bagi nasabah yang ingin memiliki kendaraan bermobil, baik itu mobil baru maupun mobil bekas, dengan skema pembiayaan yang fleksibel dan

mudah. Berikut adalah beberapa poin penting KPM Bank Panin :

1. KPM Bank Panin bertujuan untuk membantu nasabah dalam memiliki kendaraan bermobil dengan memberikan fasilitas pembiayaan yang sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan finansial nasabah.
2. KPM Bank Panin menawarkan berbagai pilihan skema pembayaran dan jangka waktu kredit yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan nasabah. Hal ini memungkinkan nasabah untuk memilih rencana pembayaran yang paling sesuai dengan kemampuan finansial mereka.
3. Bank Panin menyediakan proses pengajuan yang cepat dan mudah bagi nasabah yang ingin mengajukan KPM. Nasabah dapat mengajukan kredit dengan persyaratan yang relatif sederhana.
4. Nasabah dapat memperoleh plafon kredit yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Plafon kredit yang tersedia bervariasi tergantung pada profil risiko dan kemampuan pembayaran nasabah.
5. Tingkat bunga dan biaya administrasi untuk KPM Bank Panin dapat bervariasi tergantung pada kebijakan Bank Panin dan kesepakatan antara bank dan nasabah.

4. Produk Layanan

Berikut layanan Bank Pan Indonesia, diantaranya :

a. *Mobile Panin*



Gambar 2.6 Mobile Panin Sumber : Data Perusahaan

Berdasarkan Gambar 2.6, *Mobile Panin* adalah layanan yang disediakan oleh Bank Panin yang memungkinkan nasabah untuk mengakses berbagai layanan perbankan melalui aplikasi seluler (*mobile app*). Dengan *Mobile Panin*, nasabah dapat melakukan berbagai transaksi perbankan melalui *smartphone* atau tablet secara mudah dan praktis, kapan pun dan di mana pun. Berikut adalah fitur yang umumnya tersedia dalam layanan *Mobile Panin* :

1. Nasabah dapat memeriksa saldo rekening serta melihat riwayat transaksi atau mutasi rekening secara *real-time*.
2. Nasabah dapat melakukan transfer dana antar-rekening di Bank Panin atau ke rekening bank lain

dengan cepat dan mudah melalui fitur transfer.

3. Nasabah dapat membayar tagihan rutin seperti tagihan listrik, air, telepon, internet, dan lain-lain melalui layanan pembayaran tagihan dalam aplikasi *Mobile Panin*.
4. Nasabah dapat membeli pulsa untuk ponsel mereka sendiri atau untuk orang lain melalui fitur pembelian pulsa yang tersedia.
5. Nasabah akan menerima notifikasi setiap kali terjadi transaksi perbankan untuk memberikan keamanan dan pemantauan yang lebih baik terhadap aktivitas rekening mereka.

b. Call Center Panin



Gambar 2.7 Call Center Panin Sumber : Data Perusahaan

Berdasarkan Gambar 2.7, *Call Center* Panin adalah pusat layanan telepon yang disediakan oleh Bank Panin untuk memberikan bantuan, informasi, dan solusi terkait produk dan layanan perbankan kepada nasabah dan calon nasabah. Melalui *call center* Panin, nasabah dapat menghubungi bank untuk mendapatkan bantuan atau menjawab pertanyaan mereka tanpa perlu datang ke kantor cabang secara langsung. Berikut adalah beberapa hal yang dapat dilakukan melalui *Call Center* Panin :

1. Nasabah dapat menghubungi *Call Center Panin* untuk mendapatkan informasi mengenai produk dan layanan perbankan yang ditawarkan oleh Bank Panin, seperti produk tabungan, deposito, kredit, investasi, dan lainnya.
2. Jika nasabah mengalami kesulitan atau membutuhkan bantuan dalam melakukan transaksi perbankan, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, atau pembelian produk keuangan, mereka dapat menghubungi *Call Center* Panin untuk mendapatkan bantuan.
3. Jika nasabah memiliki pengaduan atau keluhan terkait pelayanan atau produk perbankan dari Bank Panin, mereka dapat menghubungi *Call Center* Panin untuk menyampaikan keluhan mereka dan meminta penyelesaian yang memuaskan.