

## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Gambaran Umum Perusahaan**

##### **3.1.1 Sejarah PT. Bank Tabungan Negara**

Bank Tabungan Negara atau BTN adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bentuk perseroan Terbatas dan bergerak di bidang jasa keuangan dan PerBankan. Cikal bakal BTN dimulai dengan didirikannya Postpaarbank di Batavia pada tahun 1897, pada masa pemerintah Belanda. Pada 1 April tahun 1942, sejak masa pendudukan Jepang di Indonesia, Bank ini dibekukan dan digantikan dengan *Tyokin Kyoku* atau *Chokinkyoku*. Setelah proklamasi kemerdekaan Indonesia Bank ini diambil oleh Pemerintah Indonesia dan diubah menjadi Bank Kantor Tabungan Pos RI ini sebagai satu-satunya Lembaga Tabungan Indonesia. Pada Tanggal 9 Februari 1950 Pemerintah mengganti namanya dengan nama Bank Tabungan Pos.

Tanggal 9 Februari ditetapkan sebagai hari dan tanggal Bank BTN. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Penganti Undang-Undang No. 4 tahun 1963 Lembaga Negara Republik Indonesia No 62 Tahun 1963 Tanggal 22 Juni 1963 maka resmi sudah nama Bank Tabungan Pos diganti namanya menjadi Bank Tabungan Negara. Dalam periode ini posisi Bank BTN telah berkembang dari sebuah unit menjadi induk yang berdiri sendiri.

Kemudian sejarah Bank BTN mulai diukir kembali dengan ditunjukkan oleh Pemerintahan Indonesia pada Tanggal 29 Januari 1974 melalui surat Menteri Keuangan RI No. B-49/MK/1/1974 sebagai wadah pembiayaan proyek perumahan untuk rakyat. Sejalan dengan tugas tersebut. Maka mulai 1976 mulailah realisi KPR (Kredit

Kepemilikan Rumah) pertama kalinya oleh Bank BTN di negeri ini. Waktu demi waktu akhirnya terus mengantar Bank BTN sebagai satu-satunya Bank yang mempunyai konsentrasi penuh dalam pengembangan bisnis perumahan di Indonesia melalui dukungan KPR BTN.

Sayap Bank BTN pun semakin melebar pada Tahun 1989 Bank BTN sudah mengeluarkan Obligasi pertamanya. Pada Tahun 1992 status Bank BTN ini menjadi PT. Tabungan Negara (Persero) karena sukses Bank BTN dalam bisnis perumahan melalui fasilitas KPR tersebut. Status persero ini memungkinkan Bank BTN bergerak lebih luas lagi dengan fungsi nya sebagai Bank umum (komersial). Demi mendukung Bisnis KPR tersebut, Bank BTN mulai mengembangkan Produk-Produk layanan PerBankan sebagaimana layaknya Bank umum (komersial).

Sukses Bank BTN dalam Bisnis KPR juga telah meningkatkan status Bank BTN sebagai Bank Konvensional menjadi Bank Devisa Pada Tahun 1994, Layanan Bank dalam bentuk penerbitan *Letter of credit* (L/C), pembiayaan usaha dalam bentuk Dollar, dan lain-lain bidang diberikan Bank BTN dengan status tersebut. Dengan status baru ini tidak membuat Bank BTN lupa akan fungsi utamanya sebagai penyedia KPR untuk masyarakat menengah kebawah.

Berdasarkan kajian konsultan *independent*, *Price Water House Coopers*, Pemerintah melalui BUMN dalam surat No. 5/544/MMBU/2002 memutuskan Bank BTN sebagai Bank umum dengan fokus bisnis pembiayaan perumahan tanpa subsidi.

Badan pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan (Bapepam-LK) mengeluarkan pernyataan efektif terhadap produk investasi baru berbasis sekuritasasi. Produk itu adalah EBA Danareksa Sarana Multigriya I- Finansial Kredit Kepemilikan

Rumah Bank Tabungan (SMF I-KPR BTN). Ditahun yang sama juga BTN melakukan Penawaran Umum Saham Perdana (IPO) dan listing di Bursa Efek Indonesia.

Kepercayaan Masyarakat dan Pemerintah terhadap Bank BTN telah mengantarkan Bank BTN mendapatkan penghargaan tersebut akan mengukuhkan optimisme perseroan untuk mampu melanjutkan catatan kinerja positif dan pencapaian target bisnis perseroan pada tahun-tahun berikutnya.

### **3.1.2 Produk Perusahaan PT. Bank Tabungan Negara**

Sejalan dengan Undang-Undang RI nomor 10 tahun 1998 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Taikmalaya seperti bank umum lainnya berfungsi untuk melayani kebutuhan masyarakat baik perorangan maupun perusahaan dengan menyediakan berbagai jenis fasilitas diantaranya, produk dana, produk kredit, jasa layanan dan BTN prioritas.

**Tabel 3.1**  
**Produk Tabungan PT. Bank Tabungan Negara (Persero)**  
**Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya**

<b>PRODUK DANA</b>	
a. Tabungan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tabunganku</li> <li>2. e'Batara Pos</li> <li>3. BTN Prima</li> <li>4. BTN Batara</li> <li>5. BTN Juara</li> <li>6. BTN Simpel</li> <li>7. BTN Junior</li> <li>8. BTN Payroll</li> <li>9. BTN Haji Reguler</li> <li>10. BTN Haji Plus</li> <li>11. BTN Batara Pensiunan</li> <li>12. BTN Perumahan</li> </ol>
b. Giro	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Giro BTN</li> <li>2. Giro BTN Valas</li> </ol>
c. Deposito	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Deposito BTN</li> <li>2. BTN Valas</li> </ol>

Sumber: [www.btn.co.id](http://www.btn.co.id) tahun 2023

**Tabel 3.2**  
**Produk Kredit PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.**  
**Kantor Cabang Tasikmalaya**

<b>PRODUK KREDIT DAN BTN PRIORITAS</b>	
A. Kredit Konsumer	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. KPR</li> <li>2. Kredit Agunan Rumah</li> <li>3. Kredit Kring</li> <li>4. Kredit Ruko</li> <li>5. Kredit Bangun Rumah</li> <li>6. Kredit Swadana BTN</li> <li>7. TBUM BAPERTARUM</li> <li>8. TBM BAPERTARUM</li> </ol>
B. Kredit Komersil	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kredit Konsumsi</li> <li>2. Kredit Modal Kerja</li> <li>3. Kredit Investasi</li> <li>4. Kredit Modal Kerja dan Kontraktor</li> <li>5. Kredit Usaha Rakyat</li> <li>6. <i>Non Cash Loan: Garansi Bank</i></li> </ol>
BTN Prioritas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Layanan Prioritas</li> <li>2. <i>Kerjasama Merchants</i></li> </ol>

Sumber: [www.btn.co.id](http://www.btn.co.id) tahun 2023

Produk kredit merupakan produk untuk penyaluran dana atau memutarakan dana dalam bank agar mendapatkan sebuah laba.

Selain menjalankan penghimpunan dan penyaluran dana, sebuah bank juga akan memberikan jasa dan layanan guna menunjang kebutuhan masyarakat.

Tabel 3.3

## Jasa dan Layanan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.

## Kantor Cabang Tasikmalaya

Jasa dan Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bank Garansi</li> <li>2. BTN Payroll</li> <li>3. Inkaso</li> <li>4. Kartu Kredit BTN</li> <li>5. Kartu Debit BTN</li> <li>6. Kiriman Uang</li> <li>7. <i>Money Changer</i></li> <li>8. <i>Payment Point</i></li> <li>9. <i>Western Union</i></li> <li>10. <i>Real Time Gross Settlement</i> (RTGS)</li> <li>11. <i>Safe Deposit Box</i></li> <li>12. SKBDN</li> <li>13. <i>SPP Online</i> BTN</li> </ol>
------------------	--

Sumber: [www.btn.co.id](http://www.btn.co.id) tahun 2023

Aktivitas utama bank sesuai dengan pengertiannya yakni sebagai lembaga penghimpun dana dari masyarakat dan penyalur dana kepada masyarakat. Aktivitas penghimpun dana dari masyarakat PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Kantor Cabang Tasikmalaya antara lain dengan adanya fasilitas:

1. Tabungan, yakni simpanan masyarakat yang dalam penarikannya dapat dilakukan setiap waktu dengan syarat-syarat tertentu.
2. Giro, yakni simpanan masyarakat yang penarikannya hanya dapat dilakukan dengan menggunakan cek.
3. Deposito, yakni simpanan masyarakat yang penarikannya sesuai dengan jangka waktu tertentu.

Sedangkan dalam penyalurannya PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya memberikan berbagai jenis kredit yang disesuaikan dengan jenis kebutuhan masyarakat kredit-kredit yang disalurkan mencakup dua kategori, diantaranya:

1. Kredit Konsumer, adalah kredit perorangan yang diberikan kepada nasabah dan dipergunakan untuk membiayai barang-barang konsumtif. Sumber pembiayaannya biasanya berasal dari gaji atau pendapatan lainnya.  
Contoh kredit konsumer di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya adalah KPR, Kredit Agunan Rumah, Kring, BTN dan Kredit Ruko BTN.
2. Kredit Komersial, adalah kredit yang oleh nasabahnya (perorangan atau badan usaha) dipergunakan untuk membiayai kegiatan usaha. Sumber pembayarannya berasal dari usaha yang dibiayai itu. Contoh Kredit Komersial yang disalurkan oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya adalah Kredit Kontruksi, Kredit Modal Kerja, Kredit Investasi dan Kredit Usaha Rakyat.



### **3.1.3 Visi dan Misi Perusahaan**

#### **3.1.3.1 Visi Bank BTN**

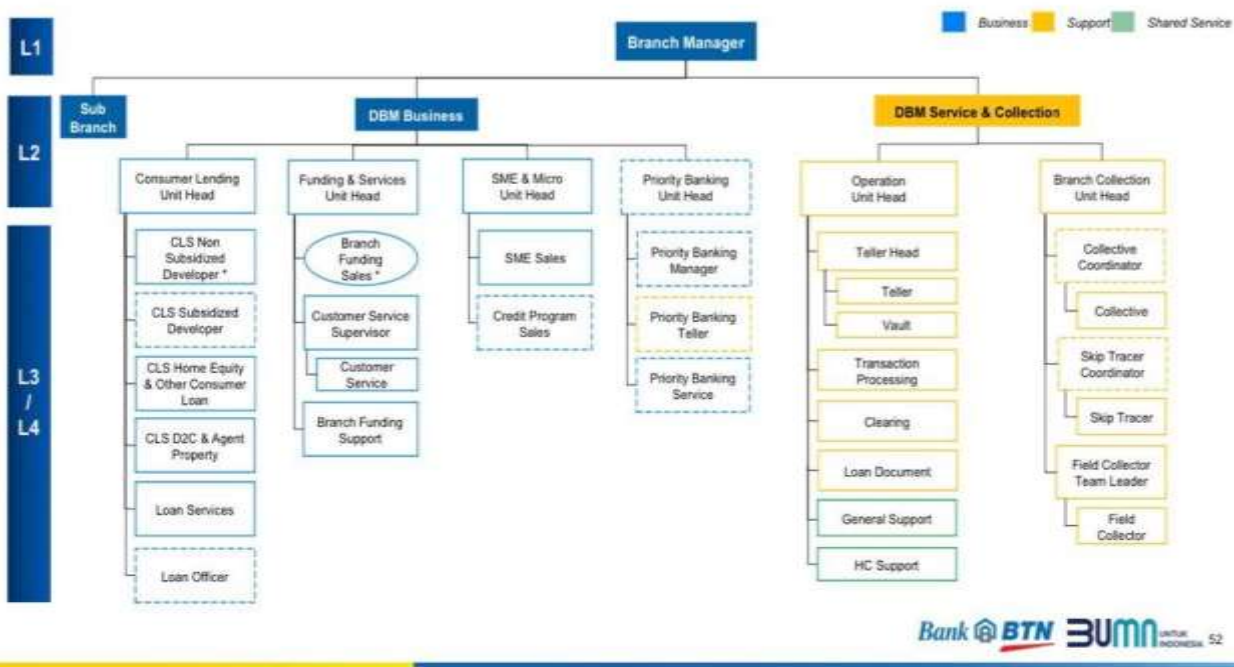
Menjadi *The Best Mortgage Bank* di Asia Tenggara pada tahun 2025

#### **3.1.3.2 Misi Bank BTN**

- a. Secara aktif mendukung pemerintah dalam memajukan kesejahteraan masyarakat Indonesia melalui kepemilikan rumah.
- b. Mewujudkan kehidupan yang diimpikan jutaan rakyat Indonesia melalui penyediaan rumah yang layak.
- c. Menjadi *home of Indonesia's best talent*.
- d. Meningkatkan *shareholder value* dengan berfokus pada pertumbuhan profitabilitas yang berkelanjutan sebagai perusahaan blue chip dengan prinsip manajemen risiko yang kokoh.
- e. Menjadi mitra keuangan bagi para pemangku kepentingan dalam ekosistem perumahan dengan menyediakan solusi menyeluruh dan layanan terbaik melalui inovasi digital.

### 3.1.4 Struktur Organisasi

#### Struktur Organisasi – Kantor Cabang Tahap 1



(Sumber: PT. Bank Tabungan Negara)

Gambar 3.1

Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.

Kantor Cabang Tasikmalaya

### 3.1.5 Job Description

Suatu organisasi untuk mencapai tujuannya, maka diperlukan uraian tugas yang jelas dan setiap pegawai/setiap pemegang posisi untuk mencapai tujuan organisasi.

Berikut adalah uraian tugas beserta fungsi dan peran masing-masing unit pada Bank BTN:

1. Kepala Cabang (*Branch Manager*) Peran dan tanggung jawab:
  - a. Mengkoordinasikan dan mengawasi pelaksanaan kegiatan operasional bisnis di Kantor Cabang termasuk Outlet yang ada dibawahnya serta melaksanakan koordinasi pengembangan bisnis dengan Kantor Wilayah untuk mencapai target bisnis yang telah ditetapkan.
  - b. Mengelola, mengevaluasi, dan memonitoring pelaksanaan program pemasaran dan penjualan bisnis *Funding* (Giro, Tabungan, Deposito) dan *Lending* (*Consumer*, *SME*, *Credit Program*) guna memastikan pencapaian target penjualan bisnis *funding* dan *lending* di Kantor Cabang dan Outlet dibawahnya.
  - c. Mengelola kegiatan operasional dan optimalisasi fungsi *support* (*Human Capital*, *Service Quality*, Pengadaan Barang dan Jasa, Jaringan Kantor, Dukungan IT) guna memastikan kegiatan operasional dan fungsi *support* berjalan dengan baik di Kantor Cabang.
  - d. Memastikan pengelolaan operasional dan pelaporan terkait penerapan program APU dan PPT sesuai dengan standar dan target yang telah ditetapkan.
  - e. Melakukan *review & approval* terhadap hasil *individual assessment* dan evaluasi penurunan nilai yang diajukan stafnya terkait Cadangan Kerugian Penurunan Nilai (CKPN) \*terkait CKPN untuk selanjutnya akan dilakukan review terkait implementasi PSAK 71 Bank BTN.
  - f. Mengelola, mengevaluasi dan memonitoring program pemasaran dan aktivasi kartu atm dan produk *digital channel* terutama untuk tabungan yang memiliki fitur Kartu ATM.

g. Membentuk *relationship* yang kuat dengan Nasabah, Debitur, dan Mitra Bisnis Kantor Cabang dan Outlet dalam rangka optimalisasi bisnis.

2. *Deputy Branch Manager Business (DBM Business)* Peran dan tanggung jawab:

- a. Mengelola pembuatan perencanaan dan mengkoordinasikan alokasi anggaran promosi dan pelaksanaan kegiatan promosi agar tercapainya realisasi anggaran dan mencapai target yang telah ditetapkan.
- b. Mengkoordinir dan memonitoring pelaksanaan program pemasaran dan penjualan bisnis *Funding* (Giro, Tabungan, Deposito) dan *Lending* (*Consumer, SME, Credit Program*) guna memastikan pencapaian target penjualan bisnis *funding, lending, akuisisi merchant* dan presentase ketersambungan kartu ATM dan produk digital channel, di Kantor Cabang dan Outlet.
- c. Membuat usulan kebutuhan sarana dan prasarana unit bisnis yang efektif dan efisien dalam rangka menjamin terselenggaranya aktivitas unit kerja yang menjadi tanggung jawabnya sesuai ketentuan yang berlaku secara baik dan benar agar tercapainya kualitas layanan yang baik.
- d. Mengidentifikasi risiko yang relevan dengan standar tata kelola perusahaan yang ditentukan dan melakukan upaya mitigasi untuk melakukan perbaikan di masa kedepannya.
- e. Mengevaluasi unit kerja dan Outlet dibawahnya secara berkala dan melakukan tindakan strategis yang diperlukan oleh bisnis operasional untuk mencapai target.
- f. Memastikan pengelolaan operasional dan pelaporan terkait penerapan program APU dan PPT sesuai dengan standar dan target yang telah ditetapkan.

g. Melakukan *review* terhadap hasil *Individual Assessment* dan evaluasi penurunan nilai yang diajukan stafnya terkait Cadangan Kerugian Penurunan Nilai (CKPN).

\*Terkait CKPN untuk selanjutnya akan dilakukan *review* terkait implementasi PSAK 71 di Bank BTN.

h. Membentuk *relationship* yang kuat dengan Nasabah, Debitur, dan Mitra Bisnis Kantor Cabang dan Outlet dalam rangka optimalisasi bisnis.

3. *Branch Funding & Services Unit Head* Peran dan tanggung jawab:

a. Membuat usulan rencana kerja, target, dan anggaran yang efektif serta efisien dengan berkoordinasi dengan Kantor Wilayah serta outlet dibawahnya guna mencapai tujuan serta target yang telah ditetapkan.

b. Memonitor dan mengevaluasi kegiatan penjualan produk dan program konsumen dan komersial *funding* agar dapat mencapai target yang telah ditetapkan.

c. Mengkoordinir dan mengevaluasi keseluruhan kegiatan promosi baik yang ada di kantor cabang maupun yang ada di outlet-outlet termasuk penggunaan alokasi dana promosi yang telah direalisasikan serta efektivitas metode penjualan yang dilakukan agar mencapai target yang telah ditetapkan.

d. Bertanggung jawab atas supervisi dan evaluasi jalannya program Pemerintah di Cabang dan outlet serta akuisisi *merchant*.

e. Melaksanakan *coaching* dan *mentoring* kepada seluruh tenaga *Funding Sales* termasuk di cabang dan outlet.

f. Membentuk *relationship* yang kuat dengan Nasabah dan Mitra Bisnis Kantor Cabang dalam rangka optimalisasi bisnis.

g. Melakukan koordinasi dengan CS Supervisor dalam mencapai target yang telah ditetapkan serta mendukung operasional bisnis Kantor Cabang.

4. *Branch Funding Sales (Consumer & Commercial)* Peran dan tanggung jawab :

a. Melakukan pemetaan/*clustering* area bisnis dan *benchmarking* untuk mendapatkan potensi dana serta meningkatkan jumlah mitra bisnis dalam penambahan jumlah nasabah yang berada di dalam ekosistemnya.

b. Melakukan proses penawaran, *follow up*, hingga *closing* terhadap produk perbankan (giro, tabungan, deposito) kepada calon nasabah *consumer* (reguler dan prioritas) dan/atau *commercial* secara militan dan proaktif, serta melakukan *review* yang *continue* atas kegiatan tersebut untuk meningkatkan portofolio DPK dan *cross selling*.

c. Melakukan tindak lanjut atas data potensi yang di *support* oleh Kanwil maupun Kantor Pusat, mulai dari telemarketing penawaran, kunjungan, *follow up*, hingga *closing* secara militan dan proaktif untuk mendapatkan potensi inisiasi Kerjasama.

d. Melakukan proses penawaran, *follow up*, hingga *closing* terhadap jasa dan layanan perbankan (termasuk CMS, VA, e-payment, SCF, kredit, Bank Garansi, LC, BTN Solusi, dsb)

kepada instansi/lembaga/perusahaan/Yayasan secara militan dan proaktif untuk meningkatkan akuisisi *product holding*.

e. Melakukan aktivitas promosi dana konsumen baik ritel maupun *wealth management product*, serta dana komersial, melalui media *online/offline* untuk meningkatkan *brand awareness* dalam rangka peningkatan NOA dan VOA DPK.

- f. Melakukan *upgrade* nasabah reguler menjadi nasabah prioritas, serta memberikan *service excellence* sesuai dengan ketentuan layanan prioritas.
  - g. Memberikan *service excellence* kepada calon/nasabah *consumer* dan/atau *commercial*, serta memberikan dan mengkoordinasikan aktivitas *aftersales service* terkait produk dan jasa perbankan (rutin maupun ad-hoc) untuk meningkatkan retensi nasabah
  - h. Memberikan solusi investasi/produk yang menarik kepada calon nasabah yang solutif dan sesuai dengan graturan yang berlaku.
  - i. Melakukan monitoring, evaluasi, inovasi, dan membuat laporan kepada atasan atas hasil pencapaian target dana konsumen berikut kegiatan yang telah dilakukan mengacu pada pencapaian NOA dan VOA baru yang di dapat.
  - j. Memastikan dan melakukan update pada idenlitas, legalitas, dan kegiatan transaksi yang dilakukan nasabah/mitra, baik sehubungan dengan aktivitas individual atau perjanjian kerjasama, mengacu pada prinsip-prinsip mengenal nasabah (KYC) untuk meningkatkan aktivitas *cross selling*.
  - k. Melakukan kunjungan secara periodik serta membina hubungan baik ke K Pos (KPC/KPRK) dan Taspen, serta memastikan sarana prasarana penunjang promosi produk dan layanan (brosur, banner, dll) masih tersedia.
  - l. Melakukan kegiatan akusisi *Branchless Banking, merchant* (EDC dan LinkAja), ketersambungan karm ATM dan *e-channel* (mobile banking, internet banking, sms notifikasi), registrasi poin spekta, dan produk *digital banking* Bank BTN lainnya, serta meningkatkan transaksi di dalamnya.
5. *Cusomer Service Supervisor* Peran dan tanggung jawab:

- a. Mensupervisi pelayanan, penjualan, dan administrasi giro, deposito, seluruh jenis tabungan, dan kartu kredit untuk Nasabah Prioritas/Non Prioritas dan Nasabah *Consumer/Commercial* (Lembaga) agar tercapainya layanan customer service di kantor cabang yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- b. Bertanggung jawab dan melakukan supervisi pelayanan, administrasi, dan aktivasi kartu atm dan produk *digital channel* (misal: registrasi poin spekta) untuk nasabah baru dan *eksisting*, serta mendorong peningkatan jumlah transaksi nasabah agar tercapainya layanan *customer service* di kantor cabang yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- c. Mensupervisi pemberian informasi mengenai fitur/fasilitas bank BTN kepada nasabah/calon nasabah untuk meningkatkan aktivitas *cross selling*.
- d. Supervisi, *Approval* dan Eskalasi pengaduan nasabah pada Kantor Cabang yang diinput oleh *Customer Service*. Melakukan Monitoring pengaduan Nasabah. Berkoordinasi dengan *Service Assurance Staff* terkait pengaduan, penipuan dan penyelesaian pengaduan nasabah serta pengembalian dana Nasabah.
- e. Melakukan supervisi terhadap transaksi setoran awal tabungan Rekonsiliasi, serta Laporan Setoran Uang Fisik ke Kas besar oleh CS.
- f. Melakukan prosedur konfirmasi layanan eksklusif BTN prioritas yaitu menyerahkan Dokumen verifikasi nasabah prioritas ke *Customer Service*.
- g. Mengelola penyampaian laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan nasabah ke unit penyelesaian pengaduan nasabah di Kantor Pusat dalam rangka pemenuhan kepatuhan peningkatan layanan kepada nasabah.



- h. Melakukan *approval* proses transaksi kliring (penyerahan dan penerimaan warkat ke BI, penyerahan dan penerimaan tolakan kliring masuk dan keluar) untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.
  - i. Memastikan dan melakukan supervisi *stock opname* Cek/BG, Bilyet Deposito, Kartu ATM, Kartu Blink, Buku Tabungan, *Safe Deposit Box* dan mendokumentasikan seluruh berita acara *stock opname* di Kantor Cabang dan Outlet agar tercapai keakurasian data.
  - j. Melakukan supervisi dan vouching atas proses transaksi di loket, frontliner, kas besar, dan proses administrasi nasabah (giro, angsuran kredit, dll) sesuai kewenangannya agar tercapainya akurasi transaksi.
6. *Customer Service* Peran dan tanggung jawab:
- a. Melakukan pelayanan, penjualan, dan administrasi giro, deposito, seluruh jenis tabungan, dan kartu kredit untuk Nasabah Prioritas/Non Prioritas dan Nasabah *Consumer/Commercial* (Lembaga) agar tercapainya layanan *customer service* di kantor cabang yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
  - b. Melakukan pelayanan, administrasi, dan aktivasi kartu atm dan produk *digital channel* (misal: registrasi poin spekta) untuk nasabah baru dan eksisting, serta mendorong peningkatan jumlah transaksi nasabah agar tercapainya layanan *customer service* di kantor cabang yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
  - c. Melayani pencetakan R/K (Eksternal) KPR dan Non KPR untuk Nasabah Prioritas/Non Prioritas dan Nasabah *Consumer/Commercial* (Lembaga) agar tercapainya layanan *customer service* di kantor cabang yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

- d. Melakukan *maintenance* nasabah dan administrasi complain untuk Nasabah Prioritas/Non Prioritas dan Nasabah *Consumer/Commercial* (Lembaga) guna meningkatkan kualitas layanan dalam penyelesaian klaim nasabah.
- e. Memberikan informasi dan melakukan penawaran kepada nasabah secara proaktif, baik *walk-in*, melalui telepon, surat, maupun media elektronik, mengenai produk, jasa, layanan BTN untuk meningkatkan aktivitas *cross selling Banking Product/Non Banking Product* (Misalnya: SDB, obligasi, dll.)
- f. Melakukan administrasi inventaris dan pembuatan laporan untuk pelayanan administrasi untuk Nasabah Prioritas/Non Prioritas dan Nasabah *Consumer/Commercial* (Lembaga) agar tercapainya akurasi data dan administrasi pelaporan.
- g. Mengelola account Mitra BTN (Contoh: BPJS Ketenagakerjaan) untuk meningkatkan kualitas layanan operasional.
- h. Menerima setoran awal pembukaan rekening tabungan hingga melakukan proses akhir hari setoran tersebut (rekonsiliasi, cetak laporan, setoran ke kas besar) agar tercapainya layanan *customer service* di kantor cabang yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- i. Memastikan aktivitas operasional dan pelaporan terkait penerapan program APU dan PPT sesuai dengan standar dan target yang telah ditetapkan.
- j. Melakukan administrasi *Drop Fund* nasabah prioritas agar tercapainya layanan CS di KC sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- k. Melakukan prosedur konfirmasi layanan eksklusif layanan prioritas, antara lain:
  - a) Memastikan status layanan khusus nasabah telah sesuai

- b) Mengkonfirmasi nomor telepon pada IL dengan nomor telepon pada sistem (CIF)
  - c) Mengisi Formulir Konfirmasi Transaksi
  - d) Hasil konfirmasi dilaporkan pada berita acara konfirmasi. Dokumen dan formulir verifikasi dikembalikan kepada PBO / PBM
- l. Melakukan *stock* opname Kartu ATM, Kartu Blink, Buku Tabungan dan *Safe Deposit Box* di Kantor Cabang/ Outlet sesuai dengan ketentuan.
- m. Melakukan proses administrasi giran (permintaan buku cek/BG baik dari KC & KCP, dan pemberian SP) dan proses rehabilitasi *Giran Black List* untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.

7. *Funding Support* Peran dan tanggung jawab:

- a. Memproses administrasi dan pengiriman surat keluar dari unit kerja untuk pihak eksternal dalam rangka maintain, memberikan pelayanan, dan *cross selling*.
- b. Mengelola fungsi kesekretariatan dalam unit dan melakukan tata usaha registrasi notula rapat, surat masuk/ keluar, memo internal cabang dan kanwil/ kantor pusat, penggunaan APDR, untuk menjaga proses administrasi dan informasi dari hasil rapat, disposisi memo, persetujuan ijin prinsip kanwil/ kantor pusat, yang bisa digunakan pada saat pengambilan keputusan di waktu mendatang.
- c. Melakukan pengelolaan proses administrasi atas logistik seperti *souvenir*, media promosi/*event*, ATK, dan lain sebagainya, yang mendukung kegiatan operasional sales.
- d. Memastikan kebenaran atas proses permohonan memo internal dan persetujuan ijin prinsip (PIP) dari Kanwil/ Kantor Pusat untuk *case-case* yang membutuhkan

ekskalasi, seperti permohonan *special rate*, penggunaan APDR untuk *event*, pengadaan *souvenir*, dan lain sebagainya.

- e. Memproses pengumpulan dan penyajian data harian, mingguan, hingga bulanan dari dan ke masing-masing outlet, seperti data pipeline, *daily check up*, informasi program terbaru, dan lain sebagainya, sebagai pendukung kemudahan operasional, kebutuhan rapat internal maupun eksternal.
- f. Melakukan pemenuhan kelengkapan formulir CIF pembukaan rekening calon nasabah atas pembukaan rekening bulk atau massal.
- g.
  - a) Menyediakan laporan-laporan permintaan internal maupun eksternal.
  - b) Penerapan fungsi prinsip mengenai nasabah (PBI No. 3/10/PBI/2001)
  - c) Mencari dan memberikan masukan serta informasi yang mendukung aktivitas pekerjaannya.
  - e) Membuat usulan sarana dan prasarana dalam rangka mendukung
  - f) aktivitas di bidang kerjanya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
  - g) Melakukan proses administrasi dan pelaporan yang tertib di lingkup kerjanya sesuai ketentuan yang berlaku.
  - h) menciptakan iklim kerja yang kondusif.
  - i) Melaksanakan fungsi-fungsi lain dalam lingkup pekerjaannya jika ada perubahan/penambahan.
  - j) Menyiapkan materi promosi dana *consumer*, mulai dari dana ritel, tabungan lainnya, hingga *wealth management product*, untuk kebutuhan marketing.

8. *Priority Banking Manager* Peran dan tanggung jawab:

- a. Mengusulkan, melaksanakan dan menindaklanjuti program promosi yang efektif dan efisien yang ditetapkan *Wealth Management Division* agar tercapainya penambahan jumlah nasabah.
  - b. Merancang dan mengelola strategi penjualan produk dan jasa BTN Prioritas untuk mencapai target unit kerja.
  - c. Menjalin hubungan dengan nasabah BTN *Priority* dalam rangka membangun relasi dan usaha *cross selling* untuk meningkatkan pertumbuhan DPK.
  - d. Melakukan perencanaan, bimbingan, pembinaan dan pelatihan kepada staff Prioritas untuk menunjang *service excellent* kepada nasabah prioritas.
  - e. Memberikan arahan, mengkoordinir, mensupervisi dan melaksanakan *customer due dilligence* serta melakukan tertib administrasi, korespondensi dan pembuatan laporan dilingkup kerjanya dengan baik dan benar untuk menghindari *money laundering*.
  - f. Melakukan supervisi terhadap transaksi setoran awal tabungan Rekonsiliasi, serta Laporan Setoran Uang Fisik ke Kas besar oleh *Priority CS*.
  - g. Melakukan prosedur konfirmasi layanan eksklusif BTN prioritas yaitu menyerahkan Dokumen verifikasi nasabah prioritas ke *Customer Service*.
  - h. Bertanggungjawab dalam memastikan aktivasi kartu atm dan produk *digital channel (mobile banking, sms notification dan internet banking)* nasabah prioritas baru dan *eksisting* terutama untuk tabungan yang memiliki fitur kartu ATM.
9. *Priority Banking Officer* Peran dan tanggung jawab:
- a. Melakukan pemetaan potensi bisnis dan *customer profiling* nasabah yang disasar untuk meningkatkan jumlah *product holding ratio* nasabah prioritas.

- b. Mengelola keanggotaan nasabah BTN Prioritas (memberikan informasi hak dan kewajiban, melakukan input dan *update* data nasabah prioritas) agar tercapainya akurasi data nasabah prioritas.
  - c. Memastikan layanan dan pencapaian target penjualan produk *wealth management* Bank BTN kepada nasabah dan calon nasabah Bank BTN kelolaannya untuk meningkatkan target penjualan.
  - d. Mengelola pertanyaan, permintaan, dan keluhan atas kebutuhan keuangan nasabah BTN Prioritas untuk meningkatkan pelayanan kantor cabang.
  - e. Membina hubungan baik dengan nasabah BTN Prioritas untuk meningkatkan *income product priority*.
  - f. Melakukan prosedur konfirmasi layanan eksklusif BTN prioritas yaitu menyerahkan Dokumen verifikasi nasabah prioritas ke *Customer Service*.
  - g. Melakukan penjualan dan promosi kartu ATM dan produk/promo *digital channel* terutama untuk Tabungan yang memiliki fitur kartu ATM kepada nasabah prioritas baru dan eksisting untuk meningkatkan kualitas DPK dan tercapainya layanan *priority*.
10. *Consumer Lending Unit Head* Peran dan tanggung jawab:
- a. Melaksanakan dan mengevaluasi strategi bisnis di lapangan dalam mencapai target kredit konsumen serta berkoordinasi dengan Kantor Wilayah untuk pengembangan bisnis untuk mencapai target realisasi kredit yang telah ditetapkan.
  - b. Melakukan penjualan dan evaluasi pemrosesan produk kredit konsumen (*mortgage dan consumer lending*) dan memastikan aktivasi *mobile banking* dan *sms notification* untuk meningkatkan kualitas proses penjualan kredit.

- c. Mengkoordinasikan alokasi anggaran kredit dan pelaksanaan kegiatan promosi (*sponsorship, fee marketing*) secara efektif dan efisien.
  - d. Memonitor dan menjaga kualitas portofolio kredit kelolaannya dan mengupayakan kredit nasabah yang dikelolanya tetap lancar.
  - e. Melakukan validasi atas pencairan asuransi.
  - f. Melaksanakan *coaching* dan mentoring kepada seluruh tenaga *Consumer Lending Sales* termasuk di cabang dan di outlet.
  - g. Membentuk *relationship* yang kuat dengan Nasabah dan Mitra Bisnis Kantor Cabang.
  - h. Melakukan *approval* kelayakan kredit konsumen dan mengusulkan kebutuhan mendatang nasabah selama masa kredit berjalan untuk meningkatkan *cross selling*.
  - i. Melakukan validasi pencairan dana jaminan pencairan asuransi.
11. *CLS Developer* Subsidi Peran dan tanggung jawab:
- a. Melakukan pemetaan/ *clustering* area bisnis dan *benchmarking* untuk mendapatkan potensi KPR Subsidi serta meningkatkan jumlah mitra bisnis dalam penambahan jumlah calon debitur yang berada di dalam ekosistemnya, berdasarkan segmentasi pasar.
  - b. Melakukan *maintain*, kunjungan, penawaran kerjasama, *follow up*, dan *closing* ke *Developer Subsidi*, secara militan dan proaktif, serta melakukan *review* yang *continue* atas kegiatan tersebut untuk meningkatkan akuisisi Perjanjian Kerja Sama.
  - c. Melakukan penawaran, *telemarketing*, *follow up*, dan *closing* ke calon debitur *consumer*, secara militan dan proaktif, serta melakukan *review* yang *continue* atas kegiatan tersebut untuk meningkatkan *cross selling*.

- d. Melakukan analisa dukungan pembiayaan kredit konsumen (PKS) terhadap proyek perumahan *Developer Subsidy* dan merekomendasikannya dalam rangka kerjasama dengan pihak ketiga (*Developer Subsidy*).
  - e. Melakukan aktivitas promosi kredit konsumen melalui media *online/ offline* untuk meningkatkan *brand awareness* dalam rangka peningkatan realisasi kredit.
  - f. Memberikan *service excellence* terhadap mitra *Developer Subsidy* dan melakukan inovasi dalam rangka meningkatkan loyalitas mitra dan debitur serta meningkatkan jumlah *referral product* didalam maupun diluar fokus bisnis.
  - g. Melakukan monitoring dan evaluasi serta membuat laporan kepada atasan atas hasil pencapaian target berikut kegiatan yang telah dilakukan mengacu pada pencapaian PKS dan realisasi kredit yang didapat.
  - h. Melakukan tindak lanjut atas data potensi yang didukung oleh Kanwil maupun Kantor Pusat, mulai dari telemarketing penawaran, kunjungan, *follow up*, hingga *closing* secara militan dan proaktif, serta melakukan *review yang continue* atas kegiatan tersebut untuk meningkatkan realisasi kredit dan *cross selling*.
  - i. Memastikan kebenaran atas data PKS dan melakukan proses Perjanjian Kerja Sama.
  - j. Memastikan kelengkapan berkas aplikasi kredit calon debitur dengan cara proaktif untuk meningkatkan kualitas SLA.
12. *CLS Developer Non-Subsidy* Peran dan tanggung jawab:
- a. Melakukan pemerataan/*clustering* area bisnis dan *benchmarking* untuk mendapatkan potensi KPR Non Subsidy serta meningkatkan jumlah mitra bisnis



dalam penambahan jumlah calon debitur yang berada didalam ekosistemnya, berdasarkan segmentasi pasar.

- b. Melakukan *maintain*, kunjungan, penawaran kerjasama, *follow up*, dan *closing* ke *Developer Non-Subsidi*, secara militan dan proaktif, serta melakukan *review* yang *continue* atas kegiatan tersebut untuk meningkatkan akuisisi Perjanjian Kerja Sama.
- c. Melakukan penawaran, telemarketing, *follow up*, dan *closing* ke calon debitur consumer, secara militan dan proaktif, serta melakukan *review* yang *continue* atas kegiatan tersebut untuk meningkatkan *cross selling*.
- d. Melakukan analisa dukungan pembiayaan kredit konsumen (PKS) terhadap proyek perumahan *Developer Non Subsidi* dan merekomendasikannya dalam rangka kerjasama dengan pihak ketiga (*Developer Subsidi dan Non Subsidi*).
- e. Melakukan aktivitas promosi kredit konsumen melalui media *online/offline* untuk meningkatkan *brand awareness* dalam rangka peningkatan realisasi kredit.
- f. Memberikan *service excellence* terhadap mitra *Developer Non Subsidi* dan melakukan inovasi dalam rangka meningkatkan loyalitas mitra dan debitur serta meningkatkan jumlah *referral product* di dalam maupun di luar fokus bisnis.
- g. Melakukan tindak lanjut atas data potensi yang didukung oleh Kanwil maupun Kantor Pusat, mulai dari telemarketing penawaran, kunjungan, *follow up*, hingga *closing* secara militan dan proaktif, serta melakukan *review* yang *continue* atas kegiatan tersebut untuk meningkatkan realisasi kredit dan *cross selling*.
- h. Memastikan kebenaran atas data PKS dan melakukan proses Perjanjian Kerja

Sama.

- i. Memastikan kelengkapan berkas aplikasi kredit calon debitur dengan cara proaktif untuk meningkatkan kualitas SLA.
13. CLS D2C & *Property Agents* Peran dan tanggung jawab:
- a. Melakukan pemetaan/*clustering* area bisnis dan *benchmarking* untuk mendapatkan potensi kredit konsumen serta meningkatkan jumlah mitra bisnis dalam penambahan jumlah calon debitur yang berada didalam ekosistemnya, berdasarkan segmentasi pasar.
  - b. Melakukan *maintain*, kunjungan, penawaran kerjasama, *follow up*, dan *closing* ke *Property Agent*, secara militan dan proaktif, serta melakukan review yang *continue* atas kegiatan tersebut untuk meningkatkan akuisisi Perjanjian Kerja Sama.
  - c. Melakukan penawaran, telemarketing, *follow up*, dan *closing* ke calon debitur *consumer*, secara militan dan proaktif, serta melakukan review yang *continue* atas kegiatan tersebut untuk meningkatkan *cross selling*.
  - d. Melakukan kunjungan, penawaran kerjasama penyediaan fasilitas kredit, *follow up*, dan *closing* ke instansi/ lembaga/ perusahaan, secara militan dan proaktif, serta melakukan *review* yang *continue* atas kegiatan tersebut untuk meningkatkan akuisisi Perjanjian Kerja Sama dan realisasi kredit.
  - e. Melakukan aktivitas promosi kredit konsumen melalui media online/ offline untuk meningkatkan brand awareness dalam rangka peningkatan realisasi kredit.
  - f. Memberikan *service excellence* terhadap mitra *Property Agent*/ instansi/ lembaga/ perusahaan/ calon debitur/ debitur dan melakukan inovasi dalam rangka

meningkatkan loyalitas mitra dan debitur serta meningkatkan jumlah *referral product* didalam maupun diluar fokus bisnis

- g. Melakukan monitoring dan evaluasi serta membuat laporan kepada atasan atas hasil pencapaian target berikut kegiatan yang telah dilakukan mengacu pada pencapaian PKS dan realisasi kredit yang didapat.
  - h. Melakukan tindak lanjut atas data potensi yang didukung oleh Kanwil maupun Kantor Pusat, mulai dari telemarketing penawaran, kunjungan, *follow up*, hingga *closing* secara militan dan proaktif, serta melakukan *review yang continue* atas kegiatan tersebut untuk meningkatkan realisasi kredit dan *cross selling*.
  - i. Memastikan kebenaran atas data PKS dan melakukan proses Perjanjian Kerja Sama.
  - j. Memastikan kelengkapan berkas aplikasi kredit calon debitur dengan cara proaktif untuk meningkatkan kualitas SLA.
14. *CLS Home equity & other consumer loan* Peran dan tanggung jawab:
- a. Melakukan pemetaan/ *clustering* area bisnis dan *benchmarking* untuk mendapatkan potensi kredit agunan rumah (KAR) dan kredit pegawai (KRING) serta meningkatkan jumlah mitra bisnis dalam penambahan jumlah calon debitur yang berada didalam ekosistemnya, berdasarkan segmentasi pasar.
  - b. Melakukan *maintain*, penawaran, kunjungan, *follow up*, dan *closing* kerjasama *payroll* ke instansi/ lembaga/ perusahaan/ yayasan dan lain-lain, secara militan dan proaktif, serta melakukan *review yang continue* atas kegiatan tersebut untuk meningkatkan akuisisi Perjanjian Kerja Sama.

- c. Melakukan penawaran, telemarketing, *follow up*, dan *closing* ke calon debitur KAR dan KRING, secara militan dan proaktif, serta melakukan *review* yang *continue* atas kegiatan tersebut untuk meningkatkan *cross selling*.
- d. Melakukan analisa Perjanjian Kerja Sama penyediaan kredit (KRING, KAR, KPR) dan jasa perbankan lainnya dengan instansi/ lembaga/ perusahaan/ yayasan dan lain-lain, serta merekomendasikannya dalam rangka peningkatan realisasi kredit konsumen.
- e. Melakukan aktivitas promosi kredit konsumen melalui media *online/ offline* untuk meningkatkan *brand awareness* dalam rangka peningkatan realisasi kredit.
- f. Memberikan *service excellence* terhadap mitra instansi/ lembaga/ perusahaan/ yayasan dan lain-lain, serta melakukan inovasi dalam rangka meningkatkan loyalitas mitra dan debitur serta meningkatkan jumlah *referral product* didalam maupun diluar fokus.
- g. Melakukan monitoring dan evaluasi serta membuat laporan kepada atasan atas hasil pencapaian target berikut kegiatan yang telah dilakukan mengacu pada pencapaian PKS dan realisasi kredit yang didapat.
- h. Melakukan tindak lanjut atas data potensi yang didukung oleh Kanwil maupun Kantor Pusat, mulai dari telemarketing penawaran, kunjungan, *follow up*, hingga *closing* secara militan dan proaktif, serta melakukan *review* yang *continue* atas kegiatan tersebut untuk meningkatkan realisasi kredit dan *cross selling*.
- i. Memastikan kebenaran atas data PKS dan melakukan proses Perjanjian Kerja Sama.

- j. Memastikan kelengkapan berkas aplikasi kredit calon debitur dengan cara proaktif untuk meningkatkan kualitas SLA.
15. *Loan Sales & Loan Officer* Peran dan tanggung jawab:
- a. Melakukan fungsi layanan informasi kredit, pelunasan, penyelesaian dan pelaporan klaim debitur, serta sinergi dengan unit lain untuk meningkatkan kegiatan operasional di kantor cabang.
  - b. Melakukan fungsi layanan permohonan pembayaran ekstra dan *advance payment*, klaim asuransi kredit, serta menindaklanjuti permohonan pencairan bantuan uang muka, pinjaman, maupun hal lain yang telah disepakati untuk meningkatkan layanan dan indeks operasional kredit kantor cabang.
  - c. Melakukan pencetakan rekening koran (RK) kredit untuk keperluan internal maupun eksternal.
  - d. Menerima, mendokumentasikan, mengelola SLIK *check*, dan menindaklanjuti aplikasi kredit konsumen yang masuk melalui jalur non elektronik maupun elektronik, dengan melakukan entri data calon debitur ke sistem sebelum dokumen lengkap akan discan dan ditransfer ke *Regional Loan processing Centre*, agar tercapainya realisasi kredit.
  - e. Melakukan penjelasan mengenai produk dan hubungan antara *developer*-bank-debitur agar tercapainya indeks layanan kantor cabang.
  - f. Memastikan kelengkapan dokumen dan mengelola verifikasi ID nasabah ke DukCaPil untuk memastikan akurasi dari data nasabah yang diperlukan untuk proses kredit

- g. agar tercapainya realisasi kredit/ pembiayaan, serta memastikan aktivasi *e-channel* Bank BTN sebagai media informasi pelayanan dan pembayaran kredit.
  - h. Melakukan permintaan OTS jika diperlukan ke *Regional Loan Processing Centre* untuk meningkatkan aktivitas *cross selling*.
  - i. Mengelola serah terima dokumen fisik nasabah kepada *Regional Document Coordinator* setelah kredit disetujui agar tercapainya akurasi dan kelengkapan data aplikasi kredit pada sistem.
16. *SME & Micro Unit Head* Peran dan tanggung jawab:
- a. Melaksanakan dan mengevaluasi strategi bisnis di lapangan dalam mencapai target *SME & Credit Program* serta berkoordinasi dengan Kantor Wilayah untuk pengembangan bisnis untuk mencapai target realisasi kredit yang telah ditetapkan.
  - b. Membuat dan mengelola rencana kerja/anggaran kegiatan pemasaran (*Marketing Plan*) bisnis BTN untuk mencapai tujuan bisnis perusahaan.
  - c. Merumuskan dan merekomendasikan standar pengelolaan proses permohonan aplikasi kredit *SME & Credit Program* untuk mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan.
  - d. Memastikan kualitas portofolio kredit kelolaannya dan memastikan nasabah tetap PL untuk menjaga kualitas kredit.
  - e. Mengidentifikasi risiko yang muncul pada bidangnya dan melakukan upaya mitigasi untuk memperbaiki risiko kedepannya.
  - f. Melakukan *review* terhadap hasil *Individual Assessment* dan evaluasi penurunan nilai yang diajukan stafnya terkait Cadangan Kerugian Penurunan Nilai (CKPN).

- g. Melaksanakan *coaching* dan mentoring kepada seluruh tenaga *SME Sales* dan *Credit Program Sales* termasuk di cabang dan di outlet.
- h. Membentuk relationship yang kuat dengan Nasabah dan Mitra Bisnis Kantor Cabang.

17. *SME Sales* Peran dan tanggung jawab:

- a. Membantu nasabah dalam mengajukan permohonan kredit SME, menganalisa kredit SME dan mengelola kredit SME (monitoring) untuk mencegah menurunnya kolektibilitas.
- b. Mengelola dokumentasi setiap permohonan kredit SME ke dalam sistem (*initial data entry*) agar tercapainya Akurasi dan melakukan verifikasi kelengkapan dan kebenaran data dokumen kredit.
- c. Melakukan *pre-screening* terhadap calon debitur dan objek pembiayaannya untuk memastikan ketepatan pemilihan debitur dalam rangka menunjang peningkatan *revenue* perusahaan.
- d. Melakukan analisa kelayakan kredit/ pembiayaan dan mengusulkan kebutuhan mendatang nasabah selama masa kredit berjalan (pencairan kredit, pembayaran pokok dan kebijakan lainnya) untuk meningkatkan *cross selling* dan retensi nasabah.
- e. Melakukan pemetaan/ *clustering* area bisnis dan *benchmarking* untuk mendapatkan potensi kredit usaha rakyat (SME) serta meningkatkan jumlah mitra bisnis dalam penambahan jumlah calon debitur yang berada didalam ekosistemnya, berdasarkan segmentasi pasar.

- f. Melakukan aktivitas promosi SME melalui media *online/ offline* untuk meningkatkan *brand awareness* dalam rangka peningkatan realisasi SME.
- g. Melakukan *maintain*, kunjungan, penawaran kerjasama, *follow up*, dan *closing* ke calon debitur SME potensial, secara militan dan proaktif, serta melakukan *review* yang *continue* atas kegiatan tersebut untuk meningkatkan realisasi SME.
- h. Memberikan *service excellence* terhadap mitra SME dalam rangka meningkatkan loyalitas mitra dan debitur serta meningkatkan jumlah referral *product* didalam maupun diluar fokus bisnis.
- i. Melakukan *profiling* berdasarkan hasil pembinaan & penagihan (baik melalui kunjungan langsung maupun konfirmasi telepon) berdasarkan aspek manajemen, kemampuan dan agunan sehingga dapat diketahui tindak lanjut yang diperlukan oleh bank dalam bentuk: penagihan, litigasi & klaim maupun kombinasinya untuk meningkatkan *revenue* perusahaan.
- j. Mengusulkan kebijakan yang diperlukan untuk percepatan perbaikan kualitas kredit maupun percepatan proses klaim dan subrograsi kepada Kanwil / Kantor Pusat (CMBD).
- k. Melakukan akuisisi aktivasi CMS serta produk *digital banking* Bank BTN lainnya.
- l. Melakukan *Individual Assessment* dan evaluasi penurunan nilai terkait Cadangan Kerugian Penurunan Nilai.

\*Terkait CKPN untuk selanjutnya akan dilakukan review terkait implementasi PSAK 71 di Bank BTN.



18. *Credit Program Sales* Peran dan tanggung jawab:

- a. Membantu nasabah dalam mengajukan permohonan kredit KUR, menganalisa kredit KUR dan mengelola kredit KUR (monitoring) untuk mencegah menurunnya kolektibilitas.
- b. Mengelola dokumentasi setiap permohonan kredit KUR ke dalam sistem (*initial data entry*) agar tercapainya akurasi dan melakukan verifikasi kelengkapan dan kebenaran data dokumen kredit.
- c. Melakukan *pre-screening* terhadap calon debitur dan objek pembiayaannya untuk memastikan ketepatan pemilihan debitur dalam rangka menunjang peningkatan *revenue* perusahaan.
- d. Melakukan analisa kelayakan kredit/ pembiayaan dan mengusulkan kebutuhan mendatang nasabah selama masa kredit berjalan (pencairan kredit, pembayaran pokok dan kebijakan lainnya) untuk meningkatkan *cross selling* dan retensi nasabah.
- e. Melakukan pemetaan/*clustering* area bisnis dan *benchmarking* untuk mendapatkan potensi kredit usaha rakyat (KUR) serta meningkatkan jumlah mitra bisnis dalam penambahan jumlah calon debitur yang berada didalam ekosistemnya, berdasarkan segmentasi pasar.
- f. Melakukan aktivitas promosi KUR melalui media *online/ offline* untuk meningkatkan *brand awareness* dalam rangka peningkatan realisasi KUR.
- g. Melakukan maintain, kunjungan, penawaran kerjasama, *follow up*, dan *closing* ke calon debitur KUR potensial, secara militan dan proaktif, serta melakukan *review* yang continue atas kegiatan tersebut untuk meningkatkan realisasi KUR.

- h. Memberikan *service excellence* terhadap mitra KUR dalam rangka meningkatkan loyalitas mitra dan debitur serta meningkatkan jumlah referral product didalam maupun diluar fokus bisnis.
- i. Melakukan *profiling* berdasarkan hasil pembinaan & penagihan (baik melalui kunjungan langsung maupun konfirmasi telepon) berdasarkan aspek manajemen, kemampuan dan agunan sehingga dapat diketahui tindak lanjut yang diperlukan oleh bank dalam bentuk: penagihan, litigasi & klaim maupun kombinasinya untuk meningkatkan *revenue* perusahaan.
- j. Mengusulkan kebijakan yang diperlukan untuk percepatan perbaikan kualitas kredit maupun percepatan proses klaim dan subrograsi kepada Kanwil / Kantor Pusat (SMBD).
- k. Melakukan penawaran dan akuisisi *merchant* (EDC dan LinkAja), serta ketersambungan kartu ATM dan *e-channel* (*mobile banking, internet banking, sms notifikasi*), registrasi poin spekta, serta produk *digital banking* Bank BTN lainnya.
- l. Melakukan *Individual Assessment* dan evaluasi penurunan nilai terkait Cadangan Kerugian Penurunan Nilai.

\*Terkait CKPN untuk selanjutnya akan dilakukan *review* terkait implementasi PSAK 71 di Bank BTN.

19. *Deputy Branch Manager – Service Collection* Peran dan tanggung jawab:

- a. Mengembangkan rencana kebutuhan sarana dan prasarana yang efektif dan efisien untuk menjamin kelancaran aktivitas unit kerja yang menjadi tanggung jawabnya sesuai ketentuan yang berlaku.

- b. Mengelola kegiatan anggaran promosi dan pelaksanaan kegiatan promosi untuk meningkatkan penjualan di kantor cabang.
- c. Mengelola layanan administrasi produk dana dan jasa perbankan serta memastikan pemberian *Quality Service Level* terhadap nasabah sesuai dengan kualitas dan target yang ditetapkan.
- d. Mengidentifikasi risiko yang relevan dengan standar tata kelola perusahaan yang ditentukan dan melakukan upaya mitigasi serta memastikan kebenaran laporan checklist Kepatuhan dan Manajemen Risiko oleh KC dan KaCaPem untuk meminimalisir temuan audit kantor cabang.
- e. Memastikan terlaksananya seluruh aktivitas terkait MTSI atas transaksi di kantor cabang serta memastikan kebenaran dan keberhasilan seluruh kegiatan operasional kantor cabang agar tercapainya akurasi transaksi.
- f. Bertanggung jawab atas rekonsiliasi SL dan GL, serta keakuratan jurnal GL dan *approval* atas jurnal tersebut agar tercapainya akurasi transaksi
- g. Mensupervisi akurasi dan kelengkapan data master statis seluruh aplikasi loket untuk meminimalisir temuan audit kantor cabang.
- h. Memastikan pelaksanaan semua kegiatan yang berkaitan dengan *Consumer Collection* dan Remedial di Kantor Cabang berjalan secara efektif dan efisien untuk mendukung tercapainya target yang ditetapkan
- i. Melakukan *review* terhadap hasil *Individual Assessment* dan evaluasi penurunan nilai yang diajukan stafnya terkait Cadangan Kerugian Penurunan Nilai (CKPN).

\*Terkait CKPN untuk selanjutnya akan dilakukan *review* terkait implementasi PSAK

- j. Melakukan monitoring LAT dan DAT.
  - k. Memastikan dan melakukan supervisi *stock opname* Cek/BG, Bilyet Deposito, Kartu ATM, Kartu Blink, Buku Tabungan, *Safe Deposit Box* dan mendokumentasikan seluruh berita acara *stock opname* di Kantor Cabang dan Outlet agar tercapai keakurasian data.
  - l. Melakukan penarikan dan pencetakan laporan kinerja harian Kantor Cabang dari Kantor Wilayah.
  - m. Melakukan penyusunan URKAC.
  - n. Melakukan supervisi dan *vouching* atas proses transaksi di loket, *frontliner*, kas besar, dan proses administrasi nasabah (giro, angsuran kredit, dll) sesuai kewenangannya agar tercapainya akurasi transaksi.
  - o. Memastikan *cash opname* dan bait *money* Kantor Cabang (*daily*) dan outlet dibawahnya (sampling).
  - p. Melakukan pengelolaan *user ID* BDS user lokal dan pemindahan vault KC dan outletnya.
    - BDS Lokal (*create, modify, delete*)
    - Eloan dan *Green Screen (Reset)*
20. *Operations Head* Peran dan tanggung jawab :
- a. Melakukan supervisi atas proses transaksi di loket, *front liner*, kas besar, dan proses administrasi nasabah (giro, angsuran kredit, dll) agar tercapainya akurasi transaksi.
  - b. Melakukan perhitungan batas minimum dan batas maksimal kas agar tercapainya akurasi transaksi.

- c. Melakukan supervisi atas kebenaran proses pemeliharaan dan perbaikan infrastruktur (ATM), *hardware*, *software*, dan database untuk kelancaran operasional kantor cabang.
- d. Melakukan supervisi dan memeriksa proses OTS, LPA, rekonsiliasi SL-GL, agar ditindaklanjuti oleh unit kerja terkait dengan baik dan benar sesuai dengan standar dan target yang telah ditetapkan.
- e. Memastikan kebenaran atas proses yang berhubungan dengan absensi pegawai, penilaian, perencanaan pengembangan pegawai, administrasi data kepegawaian untuk menjaga akurasi data kepegawaian.
- f. Memastikan kebenaran atas proses penerimaan aktiva tetap dari Kantor Pusat serta proses penyusutan susulan aktiva tetap dari Kantor Pusat untuk meningkatkan layanan operasional kantor cabang.
- g. Melakukan supervisi terhadap kegiatan pengadaan barang (inventaris, aktiva tetap, dan barang penunjang operasional) termasuk memonitor efektifitas dan efisiensi biaya.
- h. Melakukan rekrutmen dan memastikan kebenaran atas proses pembinaan tenaga *outsourcing* agar tercapainya kualitas layanan yang dapat diukur dari pegawai *outsourcing*.
- i. Memonitor penyelesaian pengaduan / klaim nasabah sesuai dengan *service level* yang telah ditetapkan.
- j. Melakukan supervisi atas Perjanjian Kerja Sama (PKS) dengan Notaris & KJPP beserta kinerjanya.

- k. Melakukan *approval* dana jaminan, dokumen pelunasan, peminjaman dokumen, pengelolaan *backtrack e-loan*, pindah *inbox* dan pengelolaan *assignment* penandatanganan PK.
- l. Melakukan supervisi *surprise* audit kas ATM Vendor untuk memastikan kesesuaian jumlah fisik uang dan ATM replenishment untuk ATM *on-site* Kantor Cabang.
- m. Memastikan dan melakukan supervisi *stock opname* Cek/BG, Bilyet Deposito, Kartu ATM, Kartu Blink, Buku Tabungan, *Safe Deposit Box* dan mendokumentasikan seluruh berita acara *stock opname* di Kantor Cabang dan Outlet agar tercapai keakurasian data.
- n. Melakukan *approval* dan memastikan jurnal GL-GL, transaksi SL -GL sudah sesuai dengan ketentuan.
- o. Melakukan supervisi dan *vouching* atas proses transaksi di loket, *frontliner*, kas besar, dan proses administrasi nasabah (giro, angsuran kredit, dll) sesuai kewenangannya agar tercapainya akurasi transaksi.
- p. Memastikan *cash opname* dan bait *money* KC (daily) dan outlet dibawahnya (sampling).
- q. Memastikan pengelolaan dan supervisi prosedur pengajuan limitasi kewenangan transaksi di Outlet untuk kelancaran operasional Kantor Cabang.
- r. Menjadi *coordinator* dan melakukan supervisi pengumpulan pelaporan dokumen transaksi Lalu Lintas Devisa (LED).
- s. Penanggungjawab kunci tombak pintu mesin *ATM onsite*.
- t. Melakukan supervisi Penyimpanan *back up* CCTV Kantor Cabang dan outlet.

- u. Memastikan memo usulan pembukuan selisih ATM bank lain Kantor Cabang ke akun kewajiban sesuai dengan ketentuan.
- v. Memastikan penatausahaan mapploeg Kantor Cabang dan Outlet berjalan dengan baik.

21. *Teller Service Supervisor* Peran dan tanggung jawab:

- a. Melakukan supervisi dan vouching atas proses transaksi di loket, *front liner*, kas besar, dan proses adminitrasi nasabah (giro, angsuran kredit, dll) agar tercapainya akurasi transaksi.
- b. Mengelola dan menyampaikan informasi ke *CS Head* bila ada transaksi yang mencurigakan sesuai ketentuan Bank Indonesia (Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme) untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.
- c. Mensupervisi dan berkoordinasi dengan unit terkait dalam Penjemputan dan Penerimaan Angsuran atau setoran di luar kantor untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.
- d. Melakukan otorisasi atas seluruh layanan transaksi di *Teller Service* baik transaksi tunai maupun non tunai yang masih menjadi kewenangan dan tanggung jawabnya untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.
- e. Melakukan supervisi, evaluasi dan perbaikan terhadap kualitas pelayanan yang optimal secara terus menerus di unit TS sesuai standar layanan *front liner* untuk meningkatkan layanan TS.
- f. Melakukan pembukaan & penutupan ruang khasanah bersama petugas kas besar atau pejabat yang ditunjuk untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.

- g. Melakukan supervisi atas administrasi dan aktivitas Kas Besar untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.
- h. Mensupervisi proses blokir saldo rekening, transaksi deposito, transaksi tabungan, giro untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.
- i. Melakukan supervisi atas kebenaran proses transaksi pembayaran angsuran KPR dan non-KPR via kliring maupun pemindahbukuan agar tercapainya akurasi transaksi.
- j. Mensupervisi kebenaran proses *maintenance* KPR, non-KPR, dan kredit umum (koreksi bunga, pokok dan denda KPR, non-KPR dan kredit umum, pembayaran advance payment) agar tercapainya akurasi transaksi.
- k. Mensupervisi kebenaran proses biaya pra-realisisasi (pra-realisisasi KPR, non-KPR, kredit umum) agar tercapainya akurasi transaksi.
- l. Mensupervisi proses kiriman uang (KU), proses inkaso rupiah, administrasi transfer valas, transaksi ATM, RTGS, inventoris surat berharga, transaksi pajak, dan kliring untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.
- m. Melakukan *approval* untuk dokumen jaminan.
- n. Memastikan *cash opname* dan *bait money* Kantor Cabang (daily) dan outlet dibawahnya (sampling).
- o. Melakukan supervisi *surprise* audit kas ATM Vendor untuk memastikan kesesuaian jumlah fisik uang.
- p. Melakukan input dan pertanggung jawaban kas agar tercapainya akurasi transaksi, termasuk melakukan input pada aplikasi PDM untuk transaksi dari SL-GL.



- q. Membuat SPM dan bukti setor yang berkaitan dengan pengelolaan kas besar agar tercapainya akurasi transaksi.
  - r. Melakukan supervisi ATM *replenishment* untuk ATM *on-site* Kantor Cabang.
  - s. Melakukan penghitungan fisik uang di lemari besar (brankas) kantor cabang dan/atau kantor cabang pembantu dan/atau kantor kas untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.
  - t. Mengidentifikasi dan memastikan bahwa fisik uang kas yang diterima bebas dari uang palsu/tidak sah untuk meminimalisir beredarnya uang palsu.
22. Teller Peran dan tanggung jawab:
- a. Mengelola setoran, permintaan, dan pertanggung jawaban uang tunai agar tercapainya akurasi transaksi.
  - b. Melaksanakan *product referral* kepada nasabah untuk mendukung penjualan di cabang.
  - c. Melakukan pertanggung jawaban akhir hari (bukti dasar dan listing Akhir Hari Teller) dan memastikan bahwa antara fisik uang, bukti dasar transaksi dan hasil *entry* transaksi telah sesuai agar tercapainya akurasi transaksi.
  - d. Melakukan penyetoran kas akhir hari beserta bukti transaksi dan kopuran uang ke kas besar agar tercapainya akurasi transaksi.
  - e. Melakukan penerimaan dan membukukan pembayaran angsuran KPR Perorangan secara tunai dan non-tunai serta KPR Kolektif-Tunai untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.

- f. Melakukan *reversal* pembayaran angsuran dan/atau *manual split*, serta pelunasan agar tercapainya layanan operasional kantor cabang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
  - g. Melakukan pelayanan transaksi giro, deposito, *offline*, rupa-rupa kas, kiriman uang, *collection*, inkaso, *inward*, SOPP (*payment point*), *host to host* (telkom, pln), SBD, pajak *on-line*, ATM agar tercapainya layanan operasional kantor cabang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
  - h. Menyampaikan laporan ke *Teller Sub Unit Head* bila ada transaksi yang mencurigakan yang terkait sesuai ketentuan Bank Indonesia tentang Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU - PPT).
  - i. Melakukan proses transaksi CN untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.
  - j. Melaksanakan *ATM replenishment* untuk *ATM on-site*.
  - k. Melaksanakan proses transaksi *clearing*.
  - l. Melakukan *tag on* atau memberikan referral dalam rangka meningkatkan ketersambungan kartu ATM dan *e-channel* (*mobile banking, internet banking, sms notifikasi*), registrasi poin spekta, serta produk *digital banking* Bank BTN lainnya serta akuisisi NOA dan DPK ritel.
23. *Transaction Processing* Peran dan tanggung jawab:
- a. Melakukan proses administrasi nasabah giro untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.
  - b. Melakukan proses transaksi pembayaran angsuran kredit KPR dan Non KPR via kliring dan *maintenance* KPR, non-KPR, dan kredit umum untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.

- c. Melakukan inventiris surat berharga untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.
- d. Melakukan proses biaya pra realisasi kredit; blokir rekening untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.
- e. Melakukan transaksi deposito, tabungan, transaksi ATM Batara, dan transaksi lain (pencairan saldo titipan rekening ditutup, CN *double entry*, tagihan PLN dan Telkom, RTGS, dll) untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.
- f. Memproses Kiriman Uang (penginputan warkat CN, BG, dan cek pada sistem kliring BI, pencetakan dan pemberitahuan KU, memproses retur dan *repurchase* KU) untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.
- g. Memproses inkaso rupiah, administrasi transfer valas, transaksi klaim ATM Link, ATM bersama, dan ATM lain yang bekerja sama dengan BTN untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.
- h. Berkoordinasi untuk dan mendukung IT support di cabang.
- i. Melakukan proses transaksi kliring (penyerahan dan penerimaan warkat ke BI, penyerahan dan penerimaan tolakan kliring masuk dan keluar) untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.
- j. Melakukan proses penerimaan warkat dari bank lain untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.
- k. Melakukan proses rekonsiliasi kliring (penyelesaian selisih warkat, GL-kliring, dsb) untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.
- l. Melakukan *maintenance* angsuran pada saat terjadi pembayaran ekstra.
- m. Melakukan proses pencairan dana jaminan.

- n. Melakukan rekonsiliasi ATM dan membuat memo usulan pembukuan selisih ATM Bank lain Kantor Cabang ke akun kewajiban.
  - o. Membuat memo pengajuan limitasi Outlet ke OBSD.
  - p. Melakukan pengelolaan *backtrack e-loan*, pindah *inbox*, dan pengelolaan *assignment* penandatanganan PK.
  - q. Melakukan jurnal GL–GL, transaksi SL–GL sesuai dengan ketentuan.
  - r. Melaksanakan ATM *replenishment* untuk ATM *on-site*.
  - s. Melakukan pengumpulan pelaporan dokumen transaksi Lalu Lintas Devisa (LLD).
24. *General Support* Peran dan tanggung jawab:
- a. Memproses administrasi dan pengiriman surat keluar dari unit kerja untuk pihak eksternal dalam rangka menjalankan layanan operasional kantor cabang.
  - b. Mengelola fungsi kesekretariatan dalam KC (notula rapat, surat dan fax) untuk menjaga proses administrasi dan informasi dari hasil rapat yang bisa digunakan pada saat pengambilan keputusan di periode berikutnya.
  - c. Melakukan kegiatan protokoler di cabang.
  - d. Melakukan pengelolaan proses administrasi atas pajak kepegawaian dan pajak penghasilan.
  - e. *Disbursement of SPM and all general affair.*
  - f. Melakukan pembuatan Surat Perjalanan Dinas (SPD); Kebutuhan logistik dinas (rumah, kendaraan); SPM atas tagihan dari Binayasa untuk gaji dan uang lembur tenaga *outsourcing*; akomodasi tamu internal maupun eksternal agar tercapainya akurasi proses layanan operasional dan administrasi.

- g. Memastikan kebenaran atas proses permohonan persetujuan ijin prinsip (PIP) dari Kantor Pusat untuk pengadaan barang inventaris serta memproses lelang atas barang inventaris agar tercapainya akurasi proses layanan operasional dan administrasi.
- h. Melakukan penatausahaan *map ploeg* Kantor Cabang dan outlet.
- i. Mengelola proses pembayaran asuransi, tagihan sarana dan prasarana, amortisasi biaya dibayar di muka untuk gedung, rumah dinas, dan lainnya agar tercapainya akurasi proses layanan operasional dan administrasi.
- j. Melakukan pengelolaan proses administrasi atas pajak reklame dan pajak pengadaan barang/jasa.
- k. Memastikan CCTV di Kantor Cabang dan Outlet berjalan dengan baik dan melakukan penyimpanan back up CCTV Kantor Cabang dan Outlet.
- l. Dalam rangka implementasi PSAK 73 melakukan:
  - Proses pengadaan kendaraan roda dua dan rumah dinas.
  - Analisa kebutuhan sewa saat masa sewa akan berakhir (minimal 3 bulan sebelum masa sewa berakhir) atau jika terdapat perubahan perjanjian sewa saat berlangsungnya sewa (opsi perpanjangan, dihentikan atau dibeli) atau koreksi data pada aplikasi sewa.
  - Menyampaikan pemberitahuan / usulan melalui memo kepada Divisi pengelola sewa.
- m. Melakukan *scanning* berkas transaksi kliring untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.
- n. Membuat memo terkait permohonan perubahan *user* akibat mutasi/rotasi SDM.

25. *Collective Staff* Peran dan tanggung jawab:

- a. Melakukan pengelolaan/pembinaan bendahara kolektif untuk *maintenance* jumlah debitur kolektif (bagi beberapa KC tertentu termasuk Debitur sekuritisasi).
- b. Melakukan pembinaan dan penagihan terhadap debitur kolektif (bagi beberapa KC tertentu termasuk Debitur sekuritisasi) yang menunggak untuk meningkatkan pencapaian target *collection*.
- c. Menyerahkan pembinaan debitur (bagi beberapa KC tertentu termasuk pembinaan Debitur sekuritisasi) yang keluar dari kriteria pengelolaan kolektif kepada pembinaan reguler untuk meningkatkan *revenue* di kantor cabang.
- d. Membuat laporan kinerja kualitas kredit kolektif Kantor Cabang untuk mendapatkan evaluasi perbaikan dari kualitas penagihan.
- e. Membuat laporan perkembangan dan monitoring debitur kolektif (bagi beberapa KC tertentu termasuk Debitur sekuritisasi) untuk mendapatkan evaluasi perbaikan dari kualitas penagihan.
- f. Mengkoordinasikan kegiatan terkait proses klaim asuransi diantaranya ; Mengeksekusi dan memonitor percepatan proses klaim asuransi, Melakukan koordinasi dengan pihak-pihak yang terkait dalam pemenuhan dokumen kelengkapan yang diperlukan untuk proses klaim asuransi, dll.

26. *Sub-Branch Head* Peran dan tanggung jawab:

Kelas 1A, 1B, dan 2

- a. Mengkoordinasikan dan mengawasi pelaksanaan kegiatan operasional bisnis di Kantor Cabang Pembantu untuk mencapai target bisnis yang telah ditentukan.

- b. Mengelola, mengevaluasi, dan memonitoring pelaksanaan program pemasaran dan penjualan bisnis *Funding* (Giro, Tabungan, Deposito) dan Lending (Consumer & Commercial) guna memastikan pencapaian target penjualan bisnis *funding* dan *lending* di unit kerjanya.
- c. Melaporkan kegiatan operasional dan optimalisasi fungsi *support* (*Human Capital, Service Quality, Pengadaan Barang dan Jasa, Jaringan Kantor, Dukungan IT*) ke Kantor Cabang guna memastikan kegiatan operasional dan fungsi support berjalan dengan baik.
- d. Bertanggung jawab dalam memastikan pelaksanaan operasional dan pelaporan terkait APU/PPT.
- e. Melakukan monitoring & penagihan kredit DRBM.
- f. Mengelola, mengevaluasi, dan memonitoring pelaksanaan program pemasaran dan aktivasi kartu atm dan produk *digital channel* nasabah baru dan nasabah *eksisting* terutama untuk Tabungan yang memiliki fitur kartu ATM.

27. *Deputy Sub-Branch Head* Peran dan tanggung jawab:

Kelas 1A, dan 1B

- a. Mengelola dan memastikan kualitas pelayanan nasabah di kantor cabang pembantu sesuai dengan standar pelayanan dalam rangka mencapai tingkat kepuasan pelayanan nasabah di KCP.
- b. Melakukan supervisi atas akurasi dan kelengkapan data keuangan *teller* untuk menghindari terjadinya selisih data.

- c. Mengidentifikasi risiko yang relevan dengan standar tata kelola perusahaan yang ditentukan dan melakukan upaya mitigasi serta memastikan kebenaran laporan *checklist* Kepatuhan dan Manajemen Risiko oleh KCP untuk meminimalisir temuan audit di KCP.
- d. Memastikan terlaksananya seluruh aktivitas terkait MTSI atas transaksi di outlet serta memastikan kebenaran dan keberhasilan seluruh kegiatan operasional KCP agar tercapainya akurasi transaksi.
- e. Bertanggung jawab atas rekonsiliasi SL dan GL, serta keakuratan jurnal GL dan *approval* atas jurnal tersebut agar tercapainya akurasi transaksi.
- f. Mensupervisi atas akurasi dan kelengkapan data master statis seluruh aplikasi loket untuk meminimalisir temuan audit KCP.
- g. Mendukung kepala cabang pembantu dalam melaksanakan kegiatan penjualan.
- h. Memastikan dan melakukan supervisi *stock opname* Cek/BG, Bilyet Deposito, Kartu ATM, Kartu Blink, Buku Tabungan, *Safe Deposit Box* dan mendokumentasikan seluruh berita acara *stock opname* di Kantor Cabang dan Outlet agar tercapai keakurasian data.
- i. Melakukan supervisi dan *vouching* atas proses transaksi di loket, *frontliner*, kas besar, dan proses administrasi nasabah (giro, angsuran kredit, dll) sesuai kewenangannya agar tercapainya akurasi transaksi.
- j. Bertanggungjawab dan melakukan *monitoring* penyelesaian pengaduan nasabah.
- k. Melaksanakan *ATM replenishment* untuk *ATM on-site*.



## 3.2 Metode Penelitian

### 3.2.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis data pada penelitian ini adalah kualitatif dimana penulis menilai, mengamati, dan melakukan wawancara pada *Loan Document* KPR Bank Tabungan Negara (BTN) Kantor Cabang Tasikmalaya. Metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data yang deskriptif yang bersumber dari tulisan, lisan, atau ungkapan tingkah laku. Sumber data yang digunakan antara lain:

#### 1. Data Primer

Sumber Primer adalah suatu objek atau dokumen original-material mentah atau orang dari perilaku yang disebut “*First-hand information*” (Silalahi, 2017:56). Data primer ialah data yang diperoleh secara langsung dari pihak perusahaan tanpa lewat perantara yaitu dengan cara wawancara dan observasi pada bagian yang terkait dalam perusahaan. Penulis melakukan wawancara kepada *Loan Document Staff* Bank Tabungan Negara (BTN) Kantor Cabang Tasikmalaya, yang berkaitan dengan judul Tugas Akhir.

#### 2. Data Sekunder

Sumber Sekunder adalah data yang dikumpulkan dari tangan kedua atau dari sumber-sumber lain yang tersedia sebelum penelitian dilakukan. Sumber sekunder meliputi komentar, interpretasi, atau pembahasan tentang materi orsinil (Silahi, 2017:57). Data sekunder yaitu data yang diperoleh melalui perantara atau dari pihak kedua seperti buku dan media lainnya yang berkaitan dengan objek yang sedang diteliti. Penulis mengambil data dari buku perpustakaan dan website yang sesuai dengan objek penelitian untuk dijadikan acuan.

### 3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan untuk proses pengumpulan data yaitu dengan cara:

1. Studi kepustakaan

Selain studi lapangan, penulis menggunakan Teknik studi kepustakaan untuk pengumpulan data dengan cara membaca dan mempelajari berbagai sumber bacaan.

2. Wawancara Mendalam/ *In-depth Interview*

Wawancara mendalam (*In-depth Interview*) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab dengan orang yang diwawancarai mengenai informasi yang dibutuhkan. Keunggulannya adalah memungkinkan penulis mendapatkan jumlah data atau informasi yang banyak. Biasanya teknik ini digunakan dalam penelitian kualitatif.

Menurut Kriyantono (2020:291-293) mendefinisikan “wawancara mendalam merupakan suatu cara mengumpulkan data dan informasi yang dilaksanakan dengan tatap muka dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam”.

Dalam metode ini untuk pengumpulan data penulis mewawancarai narasumber yang berperan besar dalam proses kegiatan yang berhubungan dengan penelitian. Salah satunya penulis mewawancarai kepada *Loan Document Staff* yang ada pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya untuk menanyakan mengenai proses pelunasan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) yang ada pada bank tersebut.

### 3. Observasi Langsung / *Participant Observer*

Observasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan, dengan disertai pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran.

Menurut Nurkencana (1986) menyatakan bahwa “Observasi adalah suatu cara untuk mengadakan suatu penilaian dengan cara mengadakan pengamatan secara langsung dan juga sistematis. Untuk data-data yang telah diperoleh dalam observasi tersebut selanjutnya di catat pada suatu catatan observasi. Dan kegiatan pencatatan itu sendiri juga merupakan bagian dari kegiatan pengamatan”.

Dari pengertian diatas mengenai metode observasi dapat dimaksudkan suatu cara pengambilan data melalui pengamatan langsung terhadap situasi atau peristiwa yang ada di lapangan (perusahaan) tersebut.

#### **3.2.3 Teknik Analisa Data**

Menurut Sugiyono (2015:244) analisis data adalah “proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, Menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain”.

Dalam proses analisis data ini dibagi menjadi beberapa proses yaitu Reduksi data, Penyajian data, dan Penarikan kesimpulan yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### 1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Tujuan yang diungkapkan dalam bentuk hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap pertanyaan penelitian.

## 2. Reduksi Data

Menurut Sugiyono (2018:247-249) Reduksi data merupakan “proses berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi”.

## 3. Penyajian Data (*Data Display*)

Menurut Sugiyono (2015:249) dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya.

Namun yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

## 4. Penarikan Kesimpulan/ *Conclusion Drawing*

Menurut Sugiyono (2015:252) kesimpulan merupakan “temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kasual atau interaktif, hipotesis, atau teori”.

Setelah data disajikan, data akan ditarik kesimpulan oleh penulis mengenai topik yang telah dibahas.