

## **BAB III**

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

#### **3.1 Gambaran Umum**

##### **3.1.1 Sejarah PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk**

Bank BTN adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang berbentuk perseroan terbatas dan bergerak di bidang jasa keuangan perbankan. Cikal bakal Bank BTN dimulai dengan didirikannya *Post Paar Bank* di Batavia pada tahun 1897, pada masa pemerintah Belanda. Pada 1 April 1942 *Post Paar Bank* diambil alih oleh pemerintah Jepang dan diganti namanya menjadi *Tyokin Kyoku*. Setelah kemerdekaan diproklamasikan, maka *Tyokin Kyoku* diambil alih oleh pemerintah Indonesia, dan namanya diubah menjadi Kantor Tabungan Pos RI.

Pada tanggal 9 Februari 1950, pemerintah mengganti namanya menjadi dengan Bank Tabungan Pos. Dan pada tanggal 9 Februari ditetapkan sebagai hari dan tanggal Bank BTN. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 4 tahun 1963 Lembaran Negara Republik Indonesia No. 62 tahun 1963 tanggal 22 Juni 1963, Bank Tabungan Pos diganti namanya menjadi Bank Tabungan Negara (BTN). Dalam periode ini posisi bank BTN telah berkembang dari sebuah unit menjadi induk yang berdiri sendiri

Kemudian sejarah Bank BTN mulai diukir kembali dengan ditunjuknya oleh Pemerintah Indonesia pada tanggal 29 Januari 1974<sup>32</sup> melalui Surat Menteri Keuangan RI No. B-49/MK/I/1974 sebagai wadah pembiayaan proyek perumahan untuk rakyat. Sejalan dengan tugas tersebut, maka pada 1976 mulailah realisasi Kredit Pemilikan Rumah (KPR) 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. Pada tahun 1992 status Bank BTN ini menjadi PT Bank Tabungan Negara (Persero), karena Bank BTN sukses dalam bisnis perumahannya melalui fasilitas KPR tersebut. Status persero ini memungkinkan Bank BTN bergerak lebih luas lagi dengan fungsinya sebagai bank umum. Demi mendukung bisnis KPR tersebut, Bank BTN mulai mengembangkan produk-produk layanan perbankan sebagaimana layaknya bank umum.

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*, pembiayaan usaha dalam bentuk Dollar, dan lain-lain bisa diberikan Bank BTN dengan status tersebut.

Pada tanggal 29 April 1989, BTN oleh pemerintah ditingkatkan statusnya menjadi Bank Umum sehingga dapat melaksanakan kegiatan penerima simpanan dalam bentuk Giro dan keikutsertaan dalam kliring.

Berdasarkan UU No. 7 Tahun 1992 Perbankan dan Peraturan Pemerintah RI No. 24 Tahun 1992 tentang Penyesuaian Bentuk Hukum, BTN menjadi perusahaan Persero PT Bank Tabungan Negara, maka Bank didirikan berdasarkan UU No. 9 Tahun 1968 dibubarkan dan dilanjutkan secara langsung oleh PT Bank Tabungan Negara (Persero) dengan anggaran dasar yang termuat dalam Akta No. 136 Tanggal 31 Juli 1992.

Berdasarkan kajian konsultan *independent*, No. 5544/M-MBU/2002 Tanggal 21 Agustus 2002 diputuskan bahwa Bank BTN sebagai Bank Umum dengan fokus bisnis pembiayaan perumahan tanpa subsidi.

### **3.1.2 Visi dan Misi**

#### **3.1.2.1 Visi**

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

#### **3.1.2.2 Misi**

1. Secara aktif mendukung pemerintah dalam memajukan kesejahteraan masyarakat Indonesia melalui kepemilikan rumah.
2. Mewujudkan kehidupan yang diimpikan jutaan rakyat Indonesia melalui penyediaan rumah yang layak.
3. Menjadi *home of Indonesia's best talent*.

4. Meningkatkan *shareholder value* dengan berfokus pada pertumbuhan profitabilitas yang berkelanjutan sebagai perusahaan blue chip dengan prinsip manajemen risiko yang kokoh.
5. Menjadi mitra keuangan bagi para pemangku kepentingan dalam ekosistem perumahan dengan menyediakan solusi menyeluruh dan layanan terbaik melalui inovasi digital.

### 3.1.3 *Statement Budaya Perusahaan*

Bank BTN memiliki 6 *core values* AKHLAK yang menjadi pondasi bagi seluruh pegawai BTN dalam berperilaku untuk mencapai visi dan misi Bank BTN. Enam *core values* tersebut merupakan representasi dari budaya Bank BTN, nilai budaya tersebut tidak hanya menjadi teori semata, namun juga diterapkan dalam operasional BTN. Dari 6 *core values* tersebut terdapat 18 panduan perilaku AKHLAK bagi *BTNers* atau pegawai BTN, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Amanah
  - a. Memenuhi janji dan komitmen.
  - b. Bertanggung jawab atas tugas, keputusan, dan tindakan yang dilakukan.
  - c. Berpegang teguh kepada nilai moral dan etika.
2. Kompeten
  - a. Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah.

- b. Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas.
  - c. Menyelesaikan tugas dengan kualitas terbaik.
3. Harmonis
- a. Saling peduli dan menghargai perbedaan.
  - b. Membantu orang lain belajar.
  - c. Menyelesaikan tugas dengan kualitas terbaik 35
7. Loyal
- a. Menjaga nama baik sesama karyawan, pimpinan, BUMN, dan Negara.
  - b. Rela berkorban untuk mencapai tujuan yang lebih besar.
  - c. Patuh kepada pimpinan sepanjang tidak bertentangan dengan hukum dan etika.
8. Adaptif
- a. Cepat menyesuaikan diri untuk menjadi lebih baik.
  - b. Terus melakukan perbaikan mengikuti perkembangan teknologi.
  - c. Bertindak proaktif.
9. Kolaboratif
- a. Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi.
  - b. Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah.
  - c. Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama.

### 3.1.4 Logo dan Makna



(sumber: PT Bank Tabungan Negara)

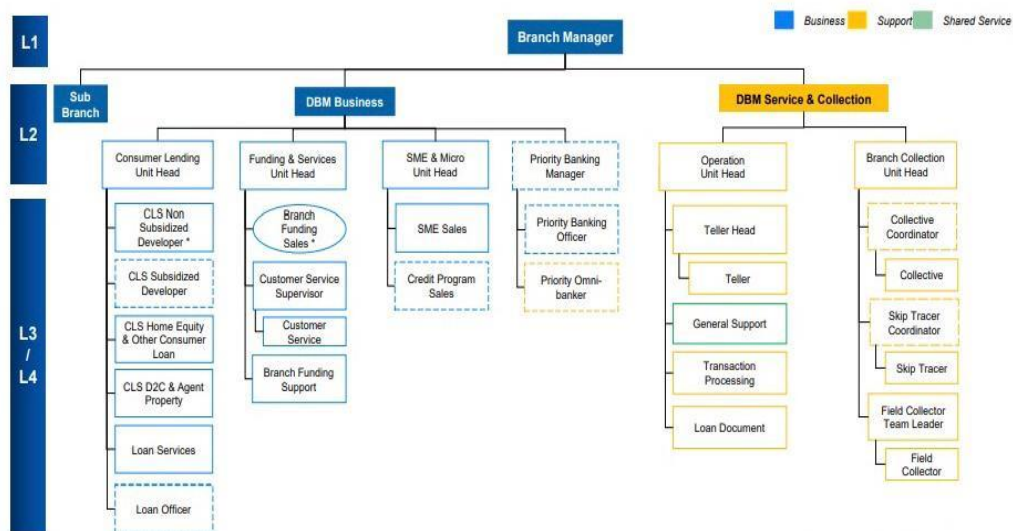
#### Gambar 2.1

#### Logo Bank BTN

Logo Bank BTN mengambil pola segi enam. Pola ini mengambil bentuk sarang lebah, yang menyiratkan adanya kegiatan menabung pada masyarakat, sebagaimana halnya lebah yang selalu menyimpan madu perolehannya. Dengan lambang ini, BTN melaksanakan pembangunan nasional dengan mengerahkan dana masyarakat berbentuk tabungan. Pola ini juga menyiratkan “Atap Rumah” yang menjadi citra dan misi utama BTN, sebagai pelaksana Kredit Pemilikan Rumah (KPR) bagi masyarakat. Bentuk gelombang emas cair yaitu sebagai simbol dari kekayaan finansial di Asia. Lengkungan emas sebagai metamorphosa dari sifat *agile*, *progresif*, pandangan ke depan, fleksibilitas serta ketangguhan atas segala kemungkinan yang akan datang.

Warna kuning emas menunjukkan keanggunan, kemuliaan, kemakmuran, dan kekayaan. Warna kuning emas juga dapat menarik perhatian orang, serta terkesan ramah, menyenangkan dan nyaman. Bentuk logo dengan huruf kecil melambangkan sikap ramah dan rendah hati, ramah terhadap semua segmen bisnis yang dimasuki, menunjukkan keinginan yang besar untuk melayani dengan rendah hati (*Customer Focus*). Warna huruf biru tua, biru melambangkan rasa nyaman, tenang, menyejukkan, warna ini umumnya dipakai oleh institusi dibidang jasa. Warisan luhur, stabilitas, memimpin (*Command*), dan serius (*Respect*), serta tahan uji (*Reliable*), dasar pondasi yang kuat, berhubungan dengan kesetiaan, hal yang dapat dipercaya, dan kehormatan yang tinggi (*Trust, Integrity*).

### 3.1.5 Struktur Organisasi



Gambar 2.2 Struktur Organisasi

## Keterangan :

1. *Branch Manager* : Nur Issyam Ramdhani
2. *DBM Business* : Yusuf Rizal
3. *DBM Service & collection* : Cucu Setiawan
4. *Consumer landing Unit Head* : Irwan Hendriawan
5. *Funding & Service Unit Head* : Fajar Susilo
6. *SME & Micro Unit Head* : Adang Hamdhani
7. *Operation Unit Head* : Yenny Mulyaningsih
8. *Branch Collection Unit Head* : Rizki Reza Satria
9. *CLS Non Subsidized Developer* : Achid Inchami
10. *Branch Funding Sales* : Adhitya Wardhana,  
Titin Mansyur Pallawa,  
Anka Fandini,  
Fifit Fitriani,  
Annisa Oktavihana,  
Singgih Setiadi.
11. *SME Sales* : Yulianto Bilham Saputro
12. *Teller Head* : Yanyan Sabar Soprani
13. *Collective Coordinator* : Devina Audelia
14. *CLS Subsidized Developer* : Dessy Sagita Sapta Rini
15. *Customer Service Supervisor* : Adi Setiawan
16. *Credit Program Sales* : Fitra Rostiana



17. *Teller Staff* : Astri Marisminati
18. *Teller Service Staff* : Ratih Andini,  
Siti Sarah Nurhamidah,  
Astia Dwi Putri Utami.
19. *Teller Service MKK* : Nadya Aliya Fitriani
20. *Customer Service Staff KLKK* : Ulfa Amelia Agusdin
21. *Senior Customer Service Staff* : Nita Ismawati
22. *Senior Customer Service Staff MKK* : Arrizal Muhammad Fauzan
23. *Customer Service Staff* : Dodi Ilham Septian,  
Dhea Astria Rahayu,  
Theresa Lady Triana.
24. *General Support* : Wulan Syayidatus S P
25. *Skip Tracer Coordinator* : Judiansyah Reski Putra,  
Radityo Seto Dewandaru.
26. *Transaction Processing* : Yulya Maryamah,  
William Ary Ciputra.
27. *Loan Service Staff* : Aris Munandar
28. *Field Collector Team Leader* : Dwi Bagus Sulistyو,  
Yusuf Effendy Saputra.
29. *Loan Officer* : Dimas Haryoseno

### 3.1.6 *Job Description*

#### 1. *Branch Manager*

- 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, Sustainable Marketing Enterprise (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 anti pencucian uang (APU dan PPT) sesuai dengan standar dan target yang telah ditetapkan.

## 2. *Deputy Branch Manager-Business*

- 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, Sustainable Marketing Enterprise (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.

### 3. *Branch Funding & Service Unit Head*

- 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*.

### 4. *Branch Funding Sales (consumer & Commercial)*

- a. Melakukan pemetaan/*clustering* area bisnis dan *bench marking* 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 kepada instansi/lembaga/perusahaan/yayasan secara militan dan proaktif untuk meningkatkan akuisisi product holding.

5. *Customer Service Supervisor*

- 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 pengembaliandana Nasabah.
6. *Customer Service*
- 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 Rekening Koran (*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.

#### 7. *Funding Support*

- 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, 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, 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 eskalasi, seperti permohonan *special rate*, pengadaan souvenir, dan lain sebagainya.
8. *Priority Banking Manager*
    - 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.
  9. *Priority Banking Officer*
    - 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.

#### 10. *Consumer Lending Unit Head*

- a. Melaksanakan dan mengevaluasi strategi bisnis di lapangan dalam mencapai target *credit consumer* 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.

#### 11. CLS Developer Subsidi

- a. Melakukan pemetaan/ *clustering area* bisnis dan *bench marking* untuk mendapatkan potensi KPR Subsidi 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 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 Subsidi dan merekomendasikannya dalam rangka kerja sama dengan pihak ketiga (Developer Subsidi).

#### 12. CLS Developer Non-Subsidi

- a. Melakukan pemetaan/ *clustering area* bisnis dan *benchmarking* untuk mendapatkan potensi KPR *Non Subsidi* 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 *konsumer (PKS)* terhadap proyek perumahan Developer Non Subsidi dan merekomendasikannya dalam rangka kerjasama dengan pihak ketiga (*Developer Subsidi dan Non Subsidi*)

### 13. CLS D2C & Property Agents

- a. Melakukan pemetaan/ *clustering area* bisnis dan *benchmarking* untuk mendapatkan potensi kredit konsumer 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.

#### 14. *CLS Home Equity & Other Consumer Loan*

- a. Melakukan pemetaan/ *clustering* area bisnis dan *benchmarking* untuk mendapatkan potensi kredit agunan rumah (KAR) dan kredit pegawai (KRILING) 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.

15. *Loan Sales & Loan Officer*

- 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 di scan dan di transfer ke *Regional Loan processing Centre*, agar tercapainya realisasi kredit.

16. *SME Micro & Unit Head*

- a. Melaksanakan dan mengevaluasi strategi bisnis di lapangan dalam mencapai target *Sustainable Marketing Enterprise (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 *Sustainable Marketing Enterprise (SME) & Credit Program* untuk mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan.
- d. Memastikan kualitas portofolio kredit kelolaannya dan memastikan nasabah tetap *Performing loan* untuk menjaga kualitas kredit.

17. *Sustainable Marketing Enterprise (SME) Sales*

- a. Membantu nasabah dalam mengajukan permohonan kredit *SME*, menganalisa kredit *SME* dan mengelola kredit *small medium enterprise (monitoring)* untuk mencegah menurunnya kolektibilitas.
- b. Mengelola dokumentasi setiap permohonan kredit *small medium enterprise* 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.

18. *Credit Program Sales*

- 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.

19. *Deputy Branch Manager*

- 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 kantor cabang dan kantor cabang Pembantu untuk meminimalisir temuan audit kantor cabang.



## 20. *Operations Head*

- a. Melakukan supervisi atas proses transaksi di loket, *frontliner*, 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 *on the spot* (survei KPR), laporan penilaian akhir, agar ditindaklanjuti oleh unit kerja terkait dengan baik dan benar sesuai dengan standar dan target yang telah ditetapkan.

## 21. *Teller Service Head*

- a. Melakukan supervisi dan *vouching* atas proses transaksi di loket, *frontliner*, kas besar, dan proses administrasi nasabah (giro, angsuran kredit, dll) agar tercapainya akurasi transaksi.
- b. Mengelola dan menyampaikan informasi ke *customer service head* bila ada transaksi yang mencurigakan sesuai ketentuan Bank Indonesia (Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan *Terrorisme*) 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.

## 22. *Teller*

- 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.

## 23. *Transaction Processing*

- 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 inventaris surat berharga untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.
- d. Melakukan proses biaya pra realisasi kredit; blokir rekening untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.

#### 24. *General Support*

- 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 kantor cabang (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. Melaksanakan kegiatan protokoler di cabang.
- d. Melakukan pengelolaan proses administrasi atas pajak kepegawaian dan pajak penghasilan.

#### 25. *Loan Document*

- a. Melakukan proses penatausahaan atas semua dokumen pembiayaan meliputi penerimaan dokumen pembiayaan dari pengembang / notaris, meregister dan melakukan *verifikasi* dokumen pembiayaan

yang diterima, melakukan *entry* ke sistem terhadap dokumen pembiayaan yang diterima, menyimpan seluruh dokumen pembiayaan ke dalam ruang dokumen, menerima berita acara serah terima dokumen pokok pada saat pelunasan pembiayaan dari unit kerja terkait dan maintenance status dokumen ke dalam sistem, mengadministrasikan dokumen berita acara serah terima dokumen, melakukan pemisahan dossier nasabah yang telah lunas untuk diserahkan ke unit kerja terkait dan kemudian disimpan ke ruang khusus.

- b. Melakukan proses pelayanan dan proses monitoring pengambilan, peminjaman dan pengembalian dokumen pembiayaan dalam rangka pengajuan pembiayaan baru / kompensasi, balik nama sertifikat / alih nasabah, pembebanan hak tanggungan, peningkatan status sertifikat (terkait dengan pengajuan pembiayaan baru), revisi dokumen pembiayaan, penyelesaian pembiayaan oleh unit terkait yang meliputi penerimaan permohonan peminjaman dokumen pembiayaan, melakukan registrasi dokumen pembiayaan yang dipinjam, melakukan berita acara serah terima peminjaman, pengembalian dan pengembalian dokumen pembiayaan, melakukan update status peminjaman, pengembalian dokumen ke dalam sistem, melakukan penyimpanan dokumen pembiayaan.

- c. Melakukan proses pemantauan dan penyelesaian dokumen pokok pembiayaan yang belum diselesaikan, proses pelayanan dan klaim nasabah yang terkait dengan pengembalian dokumen baik pihak internal / eksternal, proses laporan perkembangan Luar Ambang Toleransi/Dalam Ambang Toleransi (LAT/DAT) dokumen pokok pembiayaan, proses pemberian informasi kinerja developer, notaris dan pihak lain yang terkait dengan penyelesaian dokumen kepada atasannya.
- d. Melakukan proses pembebanan hak tanggungan, proses pemantauan dan pelaksanaan proses royalti parsial, proses penyerahan dokumen yang diserahkan ke unit kerja terkait adalah benar pada saat pelunasan pembiayaan.

26. *Collective Staff*

- a. Melakukan pengelolaan/pembinaan bendahara kolektif untuk *maintenance* jumlah debitor kolektif (bagi beberapa kantor cabang tertentu termasuk debitor sekuritisasi)
- b. Melakukan pembinaan dan penagihan terhadap debitor kolektif (bagi beberapa kantor cabang tertentu termasuk Debitor sekuritisasi) yang menunggak untuk meningkatkan pencapaian *target collection*.
- c. Menyerahkan pembinaan debitor (bagi beberapa kantor cabang tertentu termasuk pembinaan Debitor 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.

#### 27. *Sub-Branch Head*

- 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 anti pencucian uang.

## 28. *Deputy Sub-Branch Head*

- a. Mengelola dan memastikan kualitas pelayanan nasabah di kantor cabang pembantu sesuai dengan standar pelayanan dalam rangka mencapai tingkat kepuasan pelayanan nasabah di kantor cabang pembantu.
- 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 kantor cabang pembantu untuk meminimalisir temuan audit di kantor cabang pembantu.
- d. Memastikan terlaksananya seluruh aktivitas terkait mutasi atas transaksi di *outlet* serta memastikan kebenaran dan keberhasilan seluruh kegiatan operasional kantor cabang pembantu agar tercapainya akurasi transaksi.

## 3.2 Metode Penelitian

### 3.2.1 Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan data *kualitatif*, yaitu data yang disajikan dalam bentuk kata *verbal* dan bukan dalam bentuk angka. Dari data yang diperoleh akan di analisis lebih lanjut dalam proses analisis data.

Metode pendekatan *kualitatif* dengan data yang dihasilkan dalam bentuk pendeskripsian yang berupa uraian tertulis yang menggambarkan atau menyajikan masalah yang berkaitan langsung dengan fokus utama penulis yaitu mengenai Peran *Customer Service* Dalam Memasarkan BTN Juara. Dimana dari hasil observasi lapangan, penulis mengevaluasi kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan fokus penelitian penulis di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya, serta penulis menggali informasi-informasi yang melatar belakangi mengenai masalah tertentu sesuai dengan fokus masalah penelitian.

Berdasarkan jenis data yang digunakan yaitu menggunakan data *kualitatif*, dan sumber data yang digunakan penulis dalam penelitian ini diantaranya:

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 dalam penelitian ini berupa hasil observasi peneliti pada tempat penelitiannya yaitu PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya, kemudian melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang berkaitan langsung dengan *focus* penelitian penulis yaitu dengan *Customer Service*.



## 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 orisinal (Silahi, 2017:57). Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari beberapa sumber data yang dapat menunjang penelitian, seperti buku dan jurnal tentang *customer service*, dan beberapa informasi studi dokumentasi atau kepustakaan.

### 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 Sugiyono (2016:317) mendefinisikan “wawancara adalah pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topic tertentu”.

Dalam metode ini untuk pengumpulan data penulis mewawancarai narasumber yang berperan besar dalam proses kegiatan yang berhubungan dengan penelitian. Salah satunya penulis mewawancarai kepada *Customer Service* yang ada pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya untuk menanyakan mengenai produk dana 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 Sugiyono (2018:229) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain. Melalui kegiatan observasi peneliti dapat belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut. Observasi dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan untuk mengetahui kondisi yang sebenarnya.

### 3.2.3 Teknik Analisis 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 keluasaan 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*)

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

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”.