

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN

3.1. Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1. Sejarah PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.

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 Chokin Kyoku. 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 Pengganti 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 ditunjukan 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 realisasi 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 fungsinya 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, bisa diberikan Bank BTN dengan status tersebut. Dengan status baru ini tidak membuat Bank BTN lupa akan fungsi utamanya sebagai penyedia KPR untuk masyarakat menengah ke bawah.

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). Di tahun yang sama juga Bank 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.

3.1.2. Profil PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.

Bank Tabungan Negara atau BTN adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia (BUMN) yang berbentuk perseroan terbatas dan bergerak di bidang jasa keuangan perbankan. Sejak tahun 2012, bank ini dipimpin oleh Maryono sebagai direktur utama. Secara umum, kegiatan operasional PT Bank Tabungan Negara (Persero). Tbk yang telah dilakukan saat ini, antara lain meliputi:

1. KPR dan Perbankan Konsumer

Pada Bank Tabungan Negara KPR (Kredit Pemilikan Rumah) didefinisikan sebagai kredit yang diberikan oleh bank kepada debitur untuk digunakan membeli atau membayar sebuah bangunan rumah tinggal dengan tanahnya guna dimiliki atau dihuni, yang termasuk dalam KPR dan perbankan konsumer adalah:

- a. Produk kredit konsumer terbagi menjadi empat yaitu KPR bersubsidi, KPR non subsidi, kredit perumahan lainnya dan kredit konsumer.

- b. Produk simpanan juga terbagi menjadi tiga yaitu giro, tabungan dan deposito.

2. Perumahan dan Perbankan Komersial

Bank komersial (bank umum) adalah jenis bank yang menyediakan jasa, seperti menerima deposito dan memberikan pinjaman usaha, dan produk-produk investasi. Jenis-Jenis kredit komersial yaitu:

- a. Produk kredit komersial terbagi menjadi tiga yaitu kredit konstruksi, Kredit Mikro dan Usaha Kecil Menengah (UMKM) serta kredit korporasi lainnya.
- b. Produk simpanan didominasi oleh dua hal yaitu giro dan deposito.

3. Perbankan Syariah

Perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Produk pembiayaan bank syariah yaitu:

- a. Produk pembiayaan terbagi menjadi dua yaitu pembiayaan konsumen syariah dan pembiayaan komersial syariah.
- b. Produk pendanaan terbagi menjadi tiga yaitu giro syariah, tabungan syariah dan deposito syariah.

4. *Treasury dan Asset Management*

Treasury berasal dari kata “*treasure*” atau harta atau kekayaan atau aset. Sedangkan, *treasury management* berarti pengelolaan aset. Maka *treasury* dalam aktivitas bank BTN adalah tempat pengelolaan aset bank

dalam bentuk penanaman dana dengan memperhitungkan sumber dana (liabilitas/kewajiban). *Treasury* dan *asset management* dalam Bank BTN ada 2 yaitu:

- a. Menyediakan layanan jasa dan produk *treasury*.
- b. Mengelola bisnis DPLK.

3.1.3. Visi dan Misi PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.

1. Visi

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

2. Misi

Misi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Adalah sebagai berikut:

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.

3.1.4. Produk Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.

Tabel 3.1
Produk Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.

Produk Dana	
Tabunganku	Tabungan BTN Batara, Tabungan BTN Bisnis, Tabungan BTN Investa, Tabungan BTN Cermat, Tabungan BTN Cermat Ponsel, Tabungan BTN e-BATARAPOS, Tabungan BTN e-BATARAPOS TKI, Tabungan BTN Felas, Tabungan BTN Juara, Tabungan BTN Junior, Tabungan BTN Payroll, Tabungan BTN Pensiun, Tabungan BTN Perumahan, Tabungan BTN Prima, Tabungan BTN Siap, Tabungan Simpanan Pelajar, Tabungan BTN Simuda Rumahku, Tabunganku.
Deposito	Deposito BTN Ritel Rupiah, Deposito BTN Ritel Valas, Deposito BTN Lembaga, Deposito BTN Lembaga Valas.
Giro	Giro BTN, Giro BTN Valas.
Kredit Konsumer	
Pinjaman Bangunan	KPR BTN BP2BT, KPR BTN Subsidi, KPR BTN Mikro, Kredit Kepemilikan Rumah BTN Platinum, Kredit Kepemilikan Apartemen BTN, Kredit Agunan Rumah BTN, Kredit Bangun Rumah BTN, Kredit Pemilikan Rumah Toko BTN.
Pinjaman Khusus	Bantuan Perumahan PNS, Fasilitas Pembiayaan Perumahan Kerjasama dengan BPJS Ketenagakerjaan, Fasilitas Pembiayaan Kredit Renovasi Rumah BTN Tapera, Fasilitas Pembiayaan Kredit Bangun Rumah BTN Tapers, Fasilitas Pembiayaan Perumahan KPR BTN TNI AD.
Pinjaman Ringan	Kredit Swadana BTN, Kredit Ringan BTN, Kredit Ringan BTN Pensiun, Kartu Kredit BTN.
Kredit Komersil	
Pinjaman Usaha	Kredit Modal Kerja Kontraktor, Kredit Modal Kerja, Kredit Konstruksi Bank BTN, Kredit Kepemilikan Lahan, Kredit Investasi, Kredit Beragunan Simpanan.
Pinjaman UMKM	Kredit UMKM Investasi, Kredit UMKM, Kredit UMKM Modal kerja, Kredit Pemilikan Lahan, Kredit Program Pendanaan UMK, Kredit UMKM <i>Linkage</i> Program, Kredit Usaha Rakyat (KUR).

Sumber: Produk Bank BTN (www.btn.co.id)

Tabel 3.2
Produk Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. (Lanjutan 1)

<i>E-Channel</i>	
E-Banking	<i>BTN Internet Banking, BTN Mobile Banking, Debit BTN Online, BTN Cash Management, Linkaja.</i>
Kebutuhan Kartu	Kartu Debit BTN, Kartu Suka-Suka, <i>Blink</i> .
Kemudahan Transaksi	<i>ATM Link, Merchant BTN, Agen Batara, ATM Non Tunai dan CDM BTN, Pembayaran UTBK LTMPT, BTN Smart Residence.</i>
Jasa Layanan	
Layanan Tambahan	<i>BTN Solusi, SPP Online, BTN Payroll, Bank Garansi, SKBDN, Payment Point BTN, Inkaso, Supply Chain Financing.</i>
Layanan Transaksi	<i>Virtual Account BTN, Notifikasi Transaksi BTN, Smart Card Komunitas, Pembayaran Pajak Kendaraan Jawa Tengah (SAKPOLE), Daftar Universitas dengan BTN Channel Mobile Banking, Pembayaran SMM PTN-Barat, Pembayaran Tagihan PDAM.</i>
Pengiriman Uang	<i>Kiriman Uang, Money Charger, Real Time Gross Settlement (RTGS), Money Gram, Finnet.</i>
Program	
Program	<i>Promo HUT BTN 72, Expo (Extra Deposito) 2022, Program Double Dream-Dream and Own Your New Home, Ketiban Duit BTN 2022, Harga Spesial Menu Super Besar 1 KFC Hanya 7.200, Program KPR BTN Gaess, Program Vaganza dan Extravaganza 2022.</i>
SBDK	
SBDK	Suku Bunga Dasar Kredit.

Sumber: Produk Bank BTN (www.btn.co.id)

3.1.5. Statement Budaya Perusahaan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.

Bank BTN memiliki 5 nilai budaya perusahaan yang menjadi pondasi bagi seluruh karyawan dalam berperilaku untuk mencapai visi Bank BTN. Makna dari lima nilai budaya tersebut yaitu:

1. Sinergi

Membangun kerjasama yang sinergis dengan seluruh *stakeholder* dilandasi sikap tulus, terbuka dan mendorong kolaborasi yang produktif dengan menjunjung tinggi sikap saling percaya dan menghargai untuk mencapai tujuan bersama.

2. Integrasi

Konsisten antara pikiran, perkataan dan tindakan sesuai dengan ketentuan perusahaan, kode etik profesi dan prinsip-prinsip kebenaran yang teruji.

3. Inovasi

Senantiasa mengembangkan gagasan baru dan penyempurnaan berkelanjutan yang memberi nilai tambah bagi perusahaan.

4. Profesionalisme

Visioner, kompeten di bidangnya, selalu mengembangkan diri dengan teknologi terkini sehingga menghasilkan kinerja terbaik.

5. Spirit Mencapai Keunggulan

Menunjukkan semangat dan komitmen yang kuat untuk mencapai hasil terbaik serta memberikan layanan yang melebihi harapan pelanggan (internal dan eksternal) dengan menetapkan pentingnya aspek kualitas di setiap kegiatan serta risiko yang telah diperhitungkan.

Bank BTN memiliki 6 *core values* akhlak yang menjadi pondasi bagi seluruh pegawai BTN dalam berperilaku untuk mencapai visi dan misi Bank BTN. 6 *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 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.
4. 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.

5. Adaptif
 - a. Cepat menyesuaikan diri untuk menjadi lebih baik.
 - b. Terus melakukan perbaikan mengikuti perkembangan teknologi.
 - c. Bertindak proaktif.
6. Kolaboratif
 - a. Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi.
 - b. Terbuka dalam bekerjasama untuk menghasilkan nilai tambah.
 - c. Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama.

3.1.6. Logo dan Makna PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.



Gambar 3. 1 Logo Bank BTN

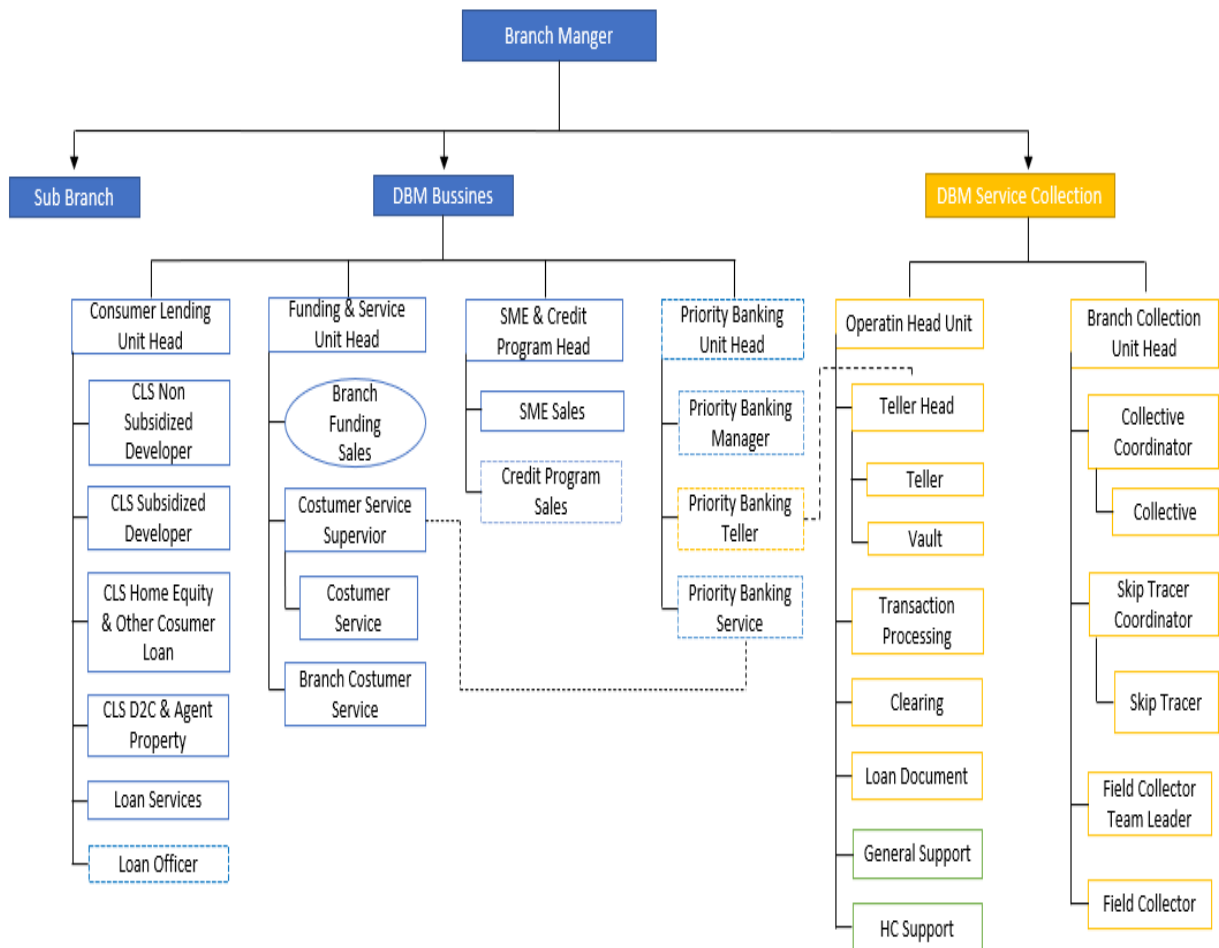
Sumber: PT. Bank Tabungan Negara (www.btn.co.id)

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, Bank 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 di bidang 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*).

3.1.7. Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. KC Tasikmalaya.



Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Bank BTN KC Tasikmalaya tahun 2022

Sumber: Bank Tabungan Negara KC Tasikmalaya

3.1.8. Job description PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. KC Tasikmalaya

Suatu organisasi untuk mencapai tujuannya, maka diperlukan uraian tugas yang jelas dan setiap pegawai atau setiap pemegang posisi untuk mencapai tujuan organisasi. Berikut adalah uraian tugas beserta fungsi dan peran masing-masing unit pada Bank BTN:

1. (Branch Manager) Kepala Cabang

Tugas pokok, fungsi dan tanggung jawab:

- a. Mengkoordinasikan dan mengawasi pelaksanaan kegiatan operasional bisnis di kantor Cabang termasuk *Outlet* di bawahnya 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* (konsumer, SME, *credit program*), termasuk jasa layanan pendukung transaksinya, guna memastikan pencapaian target penjualan bisnis *funding, lending, dan transaction banking* di kantor cabang dan *outlet*.
- 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 dengan baik di kantor Cabang dan *Outlet*.

- d. Memastikan pengelolaan operasional dan pelaporan terkait penerapan program APU dan PPT sesuai standar dan target yang ditetapkan.
- e. Melakukan *review* dan *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. Membentuk *relationship* dengan nasabah, debitur, dan mitra bisnis Kantor Cabang dan *Outlet* dalam rangka optimalisasi bisnis.
- g. Melakukan *approval* kelayakan konsumen sesuai limitasi untuk mendukung target bisnis Kantor Cabang dan *Outlet*.

2. ***Sub Branch***

Tugas pokok dan fungsi meliputi:

- a. Mengadakan pertemuan dengan kepala unit kerja dengan rutin.
- b. Mengkaji neraca dan laba rugi.
- c. Memantau pelaksanaan transaksi.
- d. Membangkitkan komitmen setiap pegawai untuk mencapai sasaran.

3. ***DBM Business***

Tugas dan fungsi meliputi:

- 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* (G10, tabungan, deposito) dan *lending* (*consumer*, SME, *credit program*), termasuk jasa layanan pendukung transaksinya, guna memastikan pencapaian target penjualan bisnis *funding*, *lending*, dan *transaction banking* 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 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* di bawahnya 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.
- i. Melakukan *approval* kelayakan kredit konsumen sesuai limitasi untuk mendukung target bisnis Kantor Cabang dan *outlet*.

Beberapa unit yang ada di *DBM Business* yaitu:

- A. ***Consumer Lending Unit Head***. Tugas pokok dan fungsinya yaitu:
 - a. Membuat rencana kerja agar terealisasi kredit *consumer* dan (SME).
 - b. Memonitoring kualitas kredit dan diberikan kepada kepala cabang.
 - c. Melakukan evaluasi secara berkala rencana telah ditetapkan.
 - d. Melakukan koordinasi dengan pihak terkait (kredit admin untuk OTS KPR) demi mendukung kinerja Kantor Cabang.

Beberapa unit yang ada di *consumer lending* diantaranya:

- 1) ***CLS Nonsubsidized Developer*** tugas dan fungsinya, yaitu:
 - a. Melakukan pemetaan area bank dan *benchmarking* untuk mendapatkan potensi KPR non subsidi serta meningkatkan jumlah mitra bisnis dalam penambahan jumlah calon debitur yang berada di dalam ekosistemnya, berdasarkan segmentasi pasar.
 - b. Melakukan kunjungan penawaran kerjasama, *follow up*, dan *closing* ke *developer* non subsidi, secara *militant* dan proaktif serta melakukan *review* yang *continue* atas kegiatan tersebut untuk meningkatkan akuisisi perjanjian kerjasama.

- c. Melakukan penawaran *telemarketing*, *follow up* dan *closing* ke calon debitur *consumer*, secara *militant* dan proaktif serta melakukan *review* yang *continue* atas kegiatan tersebut untuk meningkatkan *cross selling*.
- d. Melakukan analisa dukungan pembiayaan kredit *consumer* (PKS) terhadap proyek perumahan *developer* non subsidi dan merekomendasikan dalam rangka kerjasama dengan pihak ketiga (*developer* subsidi dan non subsidi).
- e. Melakukan aktivitas promosi kredit *consumer* 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* produksi dalam maupun di luar fokus bisnis.
- g. Melakukan monitoring dan evaluasi serta membuat laporan kepada atasan atas pencapaian target berikut kegiatan yang telah dilakukan mengacu pada pencapaian PKS dan realisasi kredit yang didapat.
- h. Melakukan tindak lanjut atas data potensi yang *disupport* oleh Kanwil maupun Kantor Pusat mulai dari *telemarketing* penawaran, kunjungan, *follow up*, hingga *closing* secara *militant*

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 kerjasama.
 - j. Memastikan kelengkapan berkas aplikasi kredit calon debitur dengan cara proaktif untuk meningkatkan kualitas SLA.
 - k. Aktivitas *management Stock update ID developer*, proyek perumahan, fasilitas umum, *duster*, tipe rumah, fasilitas rumah dan *kavling*.
 - l. Melakukan koordinasi dengan *outlet* dalam rangka optimalisasi bisnis perusahaan khususnya target kredit KPR non subsidi.
- 2) **CLS Subsidized Developer tugas dan fungsinya, yaitu:**
- a. Melakukan pemetaan area bank 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 kunjungan penawaran kerjasama, *follow up*, dan *closing* ke *developer* subsidi, secara *militant* dan proaktif serta melakukan *review* yang *continue* atas kegiatan tersebut untuk meningkatkan akuisisi perjanjian kerjasama.
 - c. Melakukan penawaran *telemarketing*, *follow up* dan *closing* ke calon debitur *consumer*, secara *militant* dan proaktif serta

melakukan *review* yang *continue* atas kegiatan tersebut untuk meningkatkan *cross selling*.

- d. Melakukan analisa dukungan pembiayaan kredit consumer (PKS), proyek perumahan *developer* subsidi dan merekomendasikanya dalam rangka kerjasama dengan pihak ketiga (*developer* subsidi dan 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* subsidi dan melakukan inovasi dalam rangka meningkatkan loyalitas mitra dan debitur serta meningkatkan jumlah *refferal* produksi dalam maupun di luar fokus bisnis.
- g. Melakukan monitoring dan evaluasi serta membuat laporan kepada atasan atau 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 *disupport* oleh Kanwil maupun Kantor Pusat mulai dari *telemarketing* penawaran, kunjungan, *follow up*, hingga *closing* secara *militant* 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 kerjasama.
 - j. Memastikan kelengkapan berkas aplikasi kredit calon debitur dengan cara proaktif untuk meningkatkan kualitas SLA.
 - k. Aktivitas *management Stock update ID developer*, proyek perumahan, fasilitas umum, *duster*, tipe rumah, fasilitas rumah dan *kavling*.
 - l. Melakukan koordinasi dengan *outlet* dan unit lain dalam rangka optimalisasi bisnis perusahaan khususnya target kredit KPR subsidi.
- 3) ***CLS Home Equity dan Other Consumer Loan* tugas dan fungsinya:**
- a. Melaksanakan dan mengevaluasi strategi bisnis di lapangan dalam mencapai target kredit konsumen serta berkoordinasi dengan kantor wilayah serta *outlet* di bawahnya untuk pengembangan bisnis untuk mencapai target realisasi kredit yang telah ditetapkan.
 - b. Melakukan penjualan dan evaluasi pemrosesan produk kredit konsumen dan memastikan aktivasi layanan transaksi pendukung (*mobile banking 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 kantor cabang dan *outlet*.
 - g. Membentuk *relationship* yang kuat dengan nasabah dan mitra bisnis kantor cabang.
 - h. Melakukan *approval* kelayakan kredit konsumen sesuai limitasi dan mengusulkan kebutuhan mendatang nasabah selama masa kredit berjalan untuk meningkatkan *Cross selling*.
 - i. Melakukan *approval* pencairan dana jaminan dan pencairan.
 - j. Aktivitas di *iloan consumer* terkait *grace period* (*approve*).
- 4) CLS D2C & Agent Property tugas dan fungsinya:**
- a. Melakukan pemetaan atau *clustering* area bisnis dan *benchmarking* untuk mendapatkan potensi *credit consumer* serta meningkatkan jumlah mitra bisnis dalam penambahan jumlah calon debitur yang berada di dalam ekosistemnya berdasarkan segmentasi pasar.
 - b. Melakukan *maintenance*, 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 kerjasama.

- c. Melakukan penawaran *telemarketing*, *follow up* dan *closing* ke calon debitur *consumer* serta militan dan proaktif serta melakukan *review* yang *continue* atas kegiatan tersebut untuk meningkatkan *cross selling*.
- d. Melakukan penawaran kerjasama menyediakan fasilitas kredit *follow up* dan *closing* ke instansi/lembaga/perusahaan secara *militant* dan proaktif, serta melakukan *review* yang *continue* atas kegiatan tersebut untuk meningkatkan akuisisi perjanjian kerjasama dan realisasi kredit.
- e. Melakukan aktivitas promosi kredit konsumen melalui media *online* atau *offline* untuk meningkatkan *brand awareness* dalam rangka peningkatan realisasi kredit.
- f. Memberikan *service excellent* terhadap mitra *property agent*/ instansi/lembaga/perusahaan/calon debitur dan melakukan inovasi dalam rangka meningkatkan loyalitas mitra dan debitur serta meningkatkan jumlah *refferal* produk di dalam maupun di luar 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 *militant* 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 kerjasama.
- j. Memastikan kelengkapan berkas aplikasi kredit calon debitur dengan cara proaktif untuk meningkatkan kualitas SLA.

5) *Loan Services* tugas dan fungsinya:

- a. Melakukan proses dan pembuatan memo pencarian dana.
- b. Membuat tanda terima yang memuat penjelasan bahwa klaim sudah diterima dan membuat memo koreksi.
- c. Menyerahkan memo koreksi beserta lampirannya.
- d. Menjelaskan klaim diterima atau ditolak.
- e. Membuat dan menyerahkan surat pemberitahuan debitur.
- f. Menyerahkan formulir surat pemberitahuan untuk dikirim kepada debitur.
- g. Menyerahkan formulir surat pemberitahuan untuk melakukan pelaporan ke BI mengenai klaim angsuran.
- h. Meminta informasi perihal jumlah utang dan mencetak rincian pelunasan.
- i. Mengajukan memo permohonan realisasi kredit.
- j. Pelaksanaan realisasi kredit.
- k. Membuat memo pencairan kredit.

- l. Melakukan proses verifikasi data calon debitur dan menyerahkan persyaratan dokumen.
 - m. Menyerahkan proses *review input* data DDE.
 - n. Membuat SP3K.
 - o. Membuat memo persetujuan *update data financial*.
 - p. Membuat surat pemberitahuan persetujuan debitur.
 - q. Melakukan pencetakan berita acara serah terima dan memberikan dokumen bukti pelunasan.
 - r. Melakukan serah terima dokumen agunan dan akta-akta pengikatan kredit.
 - s. Menerima bukti *fotocopy* pembayaran dari nasabah dan melakukan verifikasi dokumen yang bersangkutan dengan debitur.
 - t. Menyerahkan *fotocopy* dokumen pokok.
 - u. Melakukan input data *customer* dan input *prospect*.
 - v. Meminta melakukan LPA *by system iLoan*.
- 6) Loan Officer tugas dan fungsinya yaitu:**

Memberikan pengenalan produk perkreditan, baik dari perbankan ataupun perusahaan tempat *lending officer* bekerja, kepada nasabah, umumnya produk yang ditawarkan berupa jasa pinjaman, deposito, kredit, dan lainnya yang berhubungan dengan dunia perbankan.

B. *Funding and Service Unit Head* tugas dan fungsinya yaitu:

- a. Membuat rencana kerja untuk pencapaian realisasi dana kredit.
- b. Memonitoring kualitas kredit dan diberikan ke Kantor Cabang.
- c. Melakukan evaluasi atas rencana kerja yang ditetapkan.
- d. Melakukan koordinasi dengan pihak terkait (BCSU, BCLU, BCFU) demi mendukung kinerja Kantor Cabang.

Beberapa unit yang ada di *Funding and Services*:

1) *Branch Funding Sales* tugas dan fungsinya:

- a. Membuat memo pencairan bonus.
- b. Menyerahkan memo pencairan bonus dalam bentuk pemindahbukuan yang sudah ditandatangani.
- c. Meminta pengadaan *voucher* belanja atau barang.
- d. Memberikan *voucher* belanja/barang untuk diberikan kepada nasabah.
- e. Meminta persetujuan *special rate* kepada atasan.
- f. Menginformasikan persetujuan mengenai permohonan kepada nasabah.
- g. Membuat memo *special rate*.
- h. Membuat usulan persetujuan pemberian bebas penalti pencairan deposito dipercepat kepada atasan.
- i. Menginformasikan persetujuan pemberian bebas penalti pencairan deposito dipercepat kepada nasabah.

j. Membuat memo bebas penalti pencairan deposito dipercepat.

2) ***Customer Service Supervisor* tugas dan fungsinya:**

Melakukan aktivitas yang berkaitan dengan nasabah, mulai dari memberikan informasi produk jasa dan layanan hingga mengelola administrasi untuk menjamin tingkat pelayanan nasabah sesuai yang ditetapkan.

3) ***Customer Services* tugas dan fungsinya:**

- a. Meminta persetujuan *special rate* kepada atasan.
- b. Menginformasikan persetujuan mengenai permohonan kepada nasabah.
- c. Membuat memo *special rate*.
- d. Membuat usulan persetujuan pemberian bebas penalti pencairan deposito dipercepat kepada atasan.
- e. Menginformasikan persetujuan pemberian bebas penalti pencairan deposito dipercepat kepada nasabah.
- f. Membuat memo bebas penalti pencairan deposito dipercepat.
- g. Memberikan form pengaduan nasabah untuk ditindaklanjuti.
- h. Penyerahan bukti dokumen verifikasi.
- i. Penyerahan bukti transaksi.

4) **Branch Customer Service tugas dan fungsinya:**

- a. Melakukan pelayanan administrasi giro, deposito dan seluruh jenis tabungan untuk nasabah konsumen/komersial agar tercapainya layanan *customer service* di kantor cabang yang sesuai ketentuan yang berlaku.
- b. Melakukan pelayanan administrasi serta aktivasi kartu ATM dan produk *digital channel* untuk nasabah baru dan nasabah *existing* terutama nasabah tabungan yang memiliki fitur kartu ATM aktivasi kartu ATM kartu debit 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 konsumen/komersial lembaga agar tercapainya layanan *customer service* kantor cabang yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- d. Melakukan *maintenance* nasabah dan administrasi komplain untuk nasabah konsumen/komersial guna meningkatkan kualitas layanan dan penyelesaian klaim nasabah.
- e. Memberikan informasi kepada nasabah baik *walk in* melalui telepon atau surat mengenai produk jasa layanan BTN untuk meningkatkan aktivitas *cross selling banking production banking product*.

- f. Melakukan administrasi komisaris dan pembuatan laporan untuk pelayanan administrasi untuk nasabah consumer komersil agar tercapainya akurasi data dan administrasi pelaporan.
- g. Mengelola akun Mitra BPN untuk meningkatkan kualitas dan layanan.
- h. Memastikan aktivitas operasional dan pelaporan terkait penerapan program APU dan PPT sesuai standar dan target yang telah ditetapkan.

C. *SME and Credit Program Head* Tugas dan Fungsinya:

- a. Melaksanakan dan mengevaluasi strategi bisnis di lapangan dalam mencapai target SMC dan *Credit Program* serta berkoordinasi dengan kantor wilayah serta *outlet* di bawahnya 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 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 kantor cabang.
- h. Membentuk *relationship* yang kuat dengan nasabah dan mitra bisnis kantor cabang dan outlet.

Berikut beberapa unit yang ada di *SME and Credit Program Head* diantaranya:

1) *SME Sales* tugas dan fungsinya:

- 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* program ke dalam sistem (*Initial data entry*) agar tercapainya akurasi dan melakukan verifikasi kelengkapan dan *revenue* kebenaran data dokumen kredit.
- c. Melakukan *pre-screening* terhadap calon debitur dan objek pembiayaan untuk memastikan ketepatan pemilihan debitur dalam rangka menunjang peningkatan *revenue* perusahaan.
- d. Melakukan analisa kelayakan kredit atau 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 atau *clustering* area bisnis dan *benchmarking* untuk mendapatkan potensi kredit usaha rakyat (SME) serta meningkatkan jumlah mitra bisnis dalam penambahan jumlah calon debitur yang berada di dalam ekosistem nya berdasarkan segmentasi pasar.
 - f. Melakukan aktivitas promosi SME kredit program melalui media *online* atau *offline* untuk meningkatkan *brand awareness* dalam rangka meningkatkan realisasi SME.
 - g. Melakukan kunjungan penawaran kerjasama, *follow up* dan *closing* karena calon debitur kredit program potensial, secara militan dan proaktif serta melakukan *review* yang *continue* atas kegiatan tersebut untuk meningkatkan realisasi SME.
 - h. Memberikan *service excellent* terhadap mitra SME program dalam rangka meningkatkan loyalitas mitra dan debitur serta meningkatkan jumlah *refferal* produk di dalam maupun di luar fokus bisnis.
 - i. Melakukan *profiling* berdasar hasil pembinaan dan penagihan (baik melalui kunjungan langsung maupun konfirmasi telepon) berdasarkan aspek manajemen, kemampuan dan agunan sehingga diketahui tindak lanjut yang dilakukan oleh bank

dalam bentuk penagihan, litigasi dan klaim maupun kombinasinya untuk meningkatkan *revenue* perusahaan.

- j. Mengusulkan kebijakan yang diperlukan untuk percepatan perbaikan kualitas kredit maupun percepatan proses klaim dan subrogasi kepada Kanwil atau kantor pusat (SMBD).
- k. Melakukan penawaran dan akuisisi maktivasi 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.
- m. Melakukan koordinasi dengan *outlet* dan unit lain dalam rangka optimalisasi bisnis perusahaan khususnya target SME.

2) ***Credit Program Sales* tugas dan fungsinya:**

- a. Membantu nasabah dalam mengajukan permohonan kredit program, menganalisa dan mengelola untuk mencegah menurunnya kolektibilitas.
- b. Mengelola dokumentasi setiap permohonan kredit program ke dalam sistem (*Initial data entry*) agar tercapainya akurasi dan melakukan verifikasi kelengkapan dan *revenue* kebenaran data dokumen kredit.

- c. Melakukan *pre-screening* terhadap calon debitur dan objek pembiayaan untuk memastikan ketepatan pemilihan debitur dalam rangka menunjang peningkatan *revenue* perusahaan.
- d. Melakukan analisa kelayakan kredit atau 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 atau *clustering* area bisnis dan *benchmarking* untuk mendapatkan potensi kredit program serta meningkatkan jumlah mitra bisnis dalam penambahan jumlah calon debitur yang berada di dalam ekosistem nya berdasarkan segmentasi pasar.
- f. Melakukan promosi kredit melalui media *online/offline* untuk meningkatkan *brand awareness* dalam meningkatkan realisasi kredit.
- g. Melakukan kunjungan penawaran kerjasama, *follow up* dan *closing* karena calon debitur kredit program potensial, secara militan dan proaktif serta melakukan *review* yang *continue* atas kegiatan tersebut untuk meningkatkan realisasi.
- h. Memberikan *service excellent* terhadap mitra kredit program dalam rangka meningkatkan loyalitas mitra dan debitur serta meningkatkan jumlah restoran produk di dalam maupun di luar fokus bisnis.

- i. Melakukan *profiling* berdasar hasil pembinaan dan penagihan (baik melalui kunjungan langsung maupun konfirmasi telepon) berdasarkan aspek manajemen, kemampuan dan agunan sehingga diketahui tindak lanjut yang dilakukan oleh bank dalam bentuk penagihan, litigasi dan klaim maupun kombinasinya untuk meningkatkan *revenue* perusahaan.
- j. Mengusulkan kebijakan yang diperlukan untuk percepatan perbaikan kualitas kredit maupun percepatan proses klaim dan subrogasi kepada Kanwil atau kantor pusat (SMBD).
- k. Melakukan penawaran dan akuisisi *merchant* (EDC dan *Link Aja*) serta ketersambungan kartu ATM dan *e-channel* (*mobile banking Internet Banking SMS notifikasi*) registrasi *point specta* serta produk *digital banking* Bank BTN lainnya.
- l. Melakukan individual *assessment* dan evaluasi penurunan nilai terkait cadangan kerugian penurunan nilai terkait sikap CKPN untuk selanjutnya akan dilakukan *review* terkait implementasi PSAK 71 di Bank BTN.
- m. Melakukan koordinasi dengan *outlet* dan unit lain dalam rangka optimalisasi bisnis perusahaan khususnya target kredit program.

D. *Priority Banking Unit Head* Tugas dan Fungsinya yaitu:

- a. Memberikan disposisi persetujuan untuk dilakukan transaksi.
- b. *Me-review* dan meneruskan proposal penawaran kerjasama.
- c. *Me-review* dan meneruskan kontrak kerjasama.

Berikut beberapa unit yang ada di *Priority Banking Unit Head* di antaranya:

1) *Priority Banking Manager* tugas dan fungsinya:

- a. Memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan nasabah prioritas.
- b. Sebagai perencana keuangan personal nasabah prioritas.

2) *Priority Banking Teller* tugas dan fungsinya:

- a. Melakukan pelayanan transaksi penarikan dan penyetoran dana.
- b. Melakukan input dana yang ditransfer ke bank yang dituju.

4. *DBM Service Collection*

Tugas dan fungsi meliputi:

1. Menyusun kebijakan dan strategi dalam pengelolaan SDM.
2. Menyusun kebijakan dan strategi dalam pengelolaan Operasional.
3. Mengevaluasi penempatan SDM yang berkualitas dan produktif.

A. *Operation Head Unit* Tugas dan Fungsinya:

- a. Melakukan supervisi atas proses transaksi di loket, *front liner*, kas besar, dan proses administrasi nasabah (giro, angsuran kredit) agar tercapainya akurasi transaksi.
- b. Melakukan perhitungan batas minimum dan batas maksimal *cas* 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 efektivitas 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 atau klaim nasabah sesuai dengan *service level* yang telah ditetapkan.
- j. Melakukan supervisi atas Perjanjian Kerjasama (PKS) dengan Notaris dan KJPP beserta penilaian kinerjanya.
- k. Melakukan *approval* dan validasi dana jaminan, dana jaminan sebagian, dana bantuan, bestek, dokumen pelunasan, peminjaman dokumen, pengembalian dokumen, LAT, DAT, pengelolaan

backtrack e-loan, pindah *inbox*, pengelolaan *assignment* penandatanganan PK dan pencairan notaris.

1. Melakukan pengelolaan *user ID IBDS*, *user* lokal (BSO 2) KC dan CBC serta pemindahan *vault* KC dan *outline* nya.
 1. BDS lokal (*create, modify, delete*).
 2. Eloan dan *green screen* (*reset*).

Berikut beberapa unit yang ada di ***Operation Head Unit*** diantaranya:

1) *Teller Head* tugas dan fungsinya:

- a. Mengawasi semua *teller*, di bank yang menangani setoran tunai, penarikan, dan tugas mencairkan cek.
- b. Melatih karyawan baru dan membuat laporan tentang peningkatan kinerja *teller*.
- c. Mengakses brankas bank untuk menyetor atau menarik uang tunai.
- d. Menjawab pertanyaan yang mungkin timbul atau menangani keluhan pelanggan jika ada masalah.

2) *Teller, vault* tugas dan fungsinya:

- a. Melayani semua transaksi tunai, non tunai dari nasabah yang datang.
- b. Menyelenggarakan aktivitas kas keliling.
- c. Mencatat atau membuat daftar posisi kas setiap akhir hari memeriksa seluruh transaksi harian *teller* dan semua tiket serta dokumen lainnya yang dibuat pada seksi kas.

3) ***Transaction Processing* tugas dan fungsinya:**

- 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.
- e. Melakukan transaksi deposito, tabungan, transaksi ATM Batara, dan transaksi lain (pencairan saldo titipan rekening ditutup CN *double entry*, tagihan PLN dan Telkom, RTGS dan lain-lain) untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.
- f. Memproses kiriman uang (penginputan warkat CN, BG, dan cek pada *system* kliring BI, pencetakan dan pemberitahuan KU, memproses *retur* dan *repurchase* KU) untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.
- g. Proses inkaso rupiah, administrasi transfer valas, transaksi ATM link, ATM bersama, dan ATM lain yang bekerjasama 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.
- 4) *Loan Document* tugas dan fungsinya:**
- a. Melakukan *stock opname* seluruh dokumen pokok.
 - b. Membuat memo permohonan *fotocopy* dokumen pokok.
 - c. Melakukan pencatatan pada buku register dokumen pokok.
 - d. Memeriksa kelengkapan dokumen pokok (perjanjian kredit, akta jual beli, pengakuan hutang, SKMHT, APHT, monitor penyelesaian IMB dan sertifikat).
 - e. *Mengupdate* sistem terkait kelengkapan dokumen
 - f. Pengadministrasian (penyimpanan) seluruh dokumen pokok.
 - g. Pengadministrasian (penyimpanan) seluruh *dossier A*.
- 5) *General Support* tugas dan fungsinya:**
- a. Memproses administrasi dan pengiriman surat keluar dari unit kerja untuk pihak eksternal dalam 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, penghasilan, reklame, pengadaan barang atau jasa, pajak penghasilan atas pengadaan barang, sewa gedung dan sewa rumah di dinas.
- e. *Disbursement of SPM general affair.*
- f. Melakukan pembuatan Surat Perjalanan Dinas (SPD) kebutuhan logistik dinas (rumah, kendaraan) kebutuhan logistik kantor, pembayaran SPM pihak ketiga, SPM atas tagihan dan 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 Izin Prinsip (PIP) dan dari kantor pusat untuk pengadaan barang inventaris serta memproses lelang atas barang inventaris agar tercapainya akurasi proses pelayanan operasional dan administrasi.
- h. Melakukan penatausahaan maploeg (berbagai dokumen transaksi dan dokumen lainnya selama sehari berjalan yang disusun secara rapi dan teratur). Maploeg ini akan di kirim *ke* kantor cabang dan outlet untuk di arsip dan dikelola.
- i. Mengelola proses pembiayaan asuransi, tagihan sarana dan prasarana, amortisasi biaya dibayar dimuka untuk gedung, rumah

dinas, agar tercapainya akurasi proses pelayanan operasional dan administrasi.

- j. Mengelola proses permohonan pengadaan buku tabungan, bilyet cek, bilyet giro, bilyet deposito, dan kartu ATM, PIN ATM ke kantor pusat.
- k. Memastikan CCTV di kantor cabang dan outlet berjalan dengan baik dan melakukan penyimpanan *backup* CCTV kantor cabang dan *outlet*.
 - 1. Dalam rangka implementasi PSAK 73 melakukan:
 - 1. Proses pengadaan kendaraan roda dua dan rumah dinas.
 - 2. 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.
 - 3. Menyampaikan pemberitahuan atau usulan melalui memo kepada divisi pengelola sewa.
- m. Melakukan *scanning* berkas transaksi kliring untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.
- n. Membuat memo permohonan perubahan user akibat mutasi SDM.

6) *Humman Capital (HC) Support* tugas dan fungsinya:

Mengelola administrasi pegawai yang meliputi:

- a. Arsip administrasi pegawai, data lembur pegawai, administrasi tunjangan kesehatan pegawai, jadwal shift pegawai, administrasi dan presensi cuti dan izin pegawai, administrasi penugasan pegawai sebagai *caretaker*.
- b. Melaksanakan proses *recruitmen* tenaga kerja *outsourcing* pada tahap seleksi administrasi

B. *Branch Collection Head Unit* Tugas dan Fungsinya:

- a. Melakukan tinjauan lokasi sesuai dengan prosedur Bank BTN.
- b. Melakukan penyimpanan terhadap dokumen pokok.
- c. Membuat laporan penilaian akhir untuk rumah yang akan dilakukan akad kredit.

Beberapa unit yang ada di *Branch Collection Head Unit* diantaranya:

1) *Collective coordinator (Collective)* tugas dan fungsinya:

- a. Melakukan koordinator *staff* nya untuk melakukan pengecekan binaan *collective* terkait debitur yang sudah bekerja sama dengan BTN.
- b. Membuat *dashboard* terkait target DNA pencapaian setiap bulannya.
- c. Melakukan evaluasi.

2) *Skip Tracer Coordinator (Skip Tracer)* tugas dan fungsinya:

- a. Melakukan visitasi ke debitur-debitur.
- b. Mengkolektifkan berkas restrukturisasi bila ada yang pengajuan.

- c. Update nomor handphone, kepemilikan, *email*, di aplikasi *e-call*.
 - d. Melakukan pembinaan kepada debitur.
- 3) ***Field Collector Team Leader* tugas dan fungsinya yaitu:**
- a. Melakukan pencetakan tagihan kolektif.
 - b. Melakukan pengiriman tagihan ke bendahara-bendahara instansi.
 - c. Melakukan *transmeet* ke bagian TP untuk melakukan pendebitan dari giro bendahara ke kreditnya.
- 4) ***(Field Collector)* tugas dan fungsinya yaitu:**
- a. Melakukan koordinasi *staff* nya untuk melakukan pengecekan binaan *Skip Tracer Staff* nya. Terkait dengan pembinaan debitur dari *coll 3*.
 - b. Membuat rencana kerja yang terdiri dari pemetaan debitur-debitur mana aja yang akan dilakukan visitasi.
 - c. Mencetak surat peringatan 3 atau somasi dan membuat *dashboard* target realisasi dan evaluasi.
 - d. Membuat *profile link* yang dijadikan untuk binaan selanjutnya.

3.2. Metode Penelitian

3.2.1. Jenis dan Sumber data

Jenis data kualitatif yang digunakan pada strategi pemasaran produk KUR mikro PT. Bank Tabungan Negara KC Tasikmalaya dengan cara memperoleh gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat. Sumber data yang digunakan

dalam penelitian ini adalah sumber data primer yang dilakukan secara pengambilan data dengan cara wawancara mendalam, dan sumber data sekunder dapat dari buku-buku, sumber, artikel, brosur-brosur, dan kepustakaan lain yang berkaitan dan ada relevansinya dengan judul penelitian.

3.2.2. Teknik Pengumpulan Data

Dalam proses penelitian data penulis menggunakan 3 teknik pengumpulan dan menurut Data T. P (2015:1) instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya. Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis yaitu studi pustaka dan wawancara mendalam.

1. Studi Lapangan

a. *In Depth Interview* (Wawancara Mendalam)

Menurut Oktorima (2017:343) wawancara mendalam adalah teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah, artinya pertanyaan datang dari pihak yang mewawancarai dan jawaban diberikan oleh pihak yang diwawancarai. Dalam hal ini, penulis melakukan tanya jawab berlangsung secara tatap muka dengan supervisor dan karyawan yang bekerja di Bank BTN KC Tasikmalaya semasa kegiatan magang.

b) *Participant Observer* (Observasi Lapangan)

Menurut Riduwan dalam Setyaningtyas (2018:36) pengertian observasi lapangan merupakan teknik pengumpulan data, di mana peneliti

melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan. Penulis turun langsung dan ikut berperan serta dalam kegiatan yang dilakukan perusahaan dalam pendekatan observasi ini, kegiatan yang dilakukan bukan hanya mengamati dan mempelajari, tetapi juga ikut berperan serta langsung pada kegiatan sehari-hari di Bank BTN KC Tasikmalaya.

2. Studi Pustaka

Pada tahap ini penulis melakukan penelitian dengan cara menelaah buku-buku, artikel, brosur, dan sumber lainnya yang berkaitan dengan masalah penelitian.

3.2.3. Teknik Analisis Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. KC Tasikmalaya adalah menggunakan metode kualitatif deskriptif, dimana data yang dianalisis dengan studi kepustakaan dengan mengumpulkan data yang dilakukan dengan cara membaca, mempelajari, menghasilkan kata-kata tertulis, baik dari wawancara, maupun observasi. Data yang dianalisis yaitu berkaitan dengan strategi pemasaran produk KUR mikro pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. KC Tasikmalaya. Berikut ini adalah teknik analisis data yang digunakan oleh penulis:

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data yaitu mencari, mencatat, dan mengumpulkan semua secara objektif dan apa adanya sesuai dengan hasil observasi dan wawancara mendalam.

2. Reduksi data

Dalam tahapan reduksi data ini yang membuat ringkasan, menelusuri tema, memfokuskan pada hal-hal penting.

3. Penyajian Data

Dalam penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Dengan *mendisplaykan* data akan mempermudah untuk memahami apa yang terjadi.

4. Pengambilan Kesimpulan

Dalam tahapan penarikan simpulan dilakukan ketika ketiga proses awal pada penelitian tersebut telah terlaksana. Ketika data sudah disajikan dengan fokus pada permasalahan, maka akhirnya adalah menarik simpulan mengenai hasil analisis data tersebut. Simpulan tidak serta merta dijelaskan secara umum, namun harus berdasarkan fokus penelitian.