

BAB III

GAMBARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

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

Kegiatan Kantor Tabungan Pos tidak berumur panjang, karena agresi Belanda (Desember 1946) mengakibatkan didudukinya semua kantor termasuk kantor cabang dari Kantor Tabungan Pos hingga tahun 1949. Tanggal 9 Februari ditetapkan sebagai hari dan tanggal Bank BTN. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Penganti Undang-Undang No. 4 tahun 1963 Lembaga Negara Republik Indonesia No 62 Tahun 1963 Tanggal 22 Juni 1963, maka resmi sudah nama Bank Tabungan Pos diganti namanya menjadi Bank Tabungan Negara. Nama Tabungan Pos

menurut UU Darurat tersebut dilakukan dengan UU No. 36 tahun 1953 tanggal 18 Desember 1953. Perubahan nama dari Bank Tabungan Pos menjadi Bank Tabungan Negara didasarkan pada PERPU No. 4 tahun 1963 tanggal 22 Juni 1963 yang kemudian dikuatkan dengan UU No. 2 tahun 1964 tanggal 25 Mei 1964.

Penegasan status Bank Tabungan Negara sebagai bank milik negara ditetapkan dengan UU No. 20 tahun 1968 tanggal 19 Desember 1968 yang sebelumnya (Sejak Tahun 1964) Bank Tabungan Negara menjadi BI unit V. Jika tugas utama saat pendirian POSTSPAARBANK (1987) sampai dengan Bank Tabungan Negara (1968) adalah usaha yang bergerak dalam lingkup penghimpunan dana masyarakat melalui tabungan, maka sejak tahun 1974 Bank Tabungan Negara ditambah tugasnya yaitu memberikan pelayanan KPR (Kredit Pinjaman Rumah) dan untuk pertama kalinya penyaluran KPR terjadi pada tanggal 10 Desember 1976, karena itulah tanggal 10 Desember diperingati sebagai hari KPR bagi BTN. Bentuk hukum BTN mengalami perubahan lagi pada tahun 1992, yaitu dengan dikeluarkannya PP No. 24 tahun 1992 tanggal 29 April 1992 yang merupakan pelaksanaan dari UU No. 7 tahun 1992 bentuk hukum BTN berubah menjadi perusahaan perseroan. Sejak saat itu nama BTN menjadi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) dengan call name bank BTN. Berdasarkan konsultan *Independent, price, Waterhouse Cooper*, pemerintah melalui Menteri BUMN dalam surat S-544/M/2000 memutuskan bank BTN sebagai bank umum yang focus bisnis pada pembiayaan perumahan tanpa subsidi.

Selain itu, dua tahun berselang tepatnya pada tahun 1994, BTN juga memiliki izin sebagai Bank Devisa. Keunggulan dari BTN terlihat pada tahun 2002

yang menempatkan BTN sebagai bank umum dengan fokus pinjaman tanpa subsidi untuk perumahan. Hal ini dibuktikan dengan keluarnya surat dari Menteri Badan Usaha Milik Negara (BUMN) tanggal 21 Agustus 2002. Pada tahun 2003 BTN melakukan restrukturisasi perusahaan. Restrukturisasi perusahaan yang dilakukan secara menyeluruh tersebut telah tertulis dalam persetujuan RJP berdasarkan surat Menteri BUMN tanggal 31 Maret 2003 dan Ketetapan Direksi Bank BTN tanggal 3 Desember 2004.

Tak berhenti sampai di sana, pada tahun 2008 BTN juga yang telah melakukan pendaftaran transaksi Kontrak Investasi Kolektif Efek Beragun Aset (KIK Eba) di Bapepam. Di tahun 2009, Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan (Bapepam-LK) mengeluarkan pernyataan efektif terhadap produk investasi baru berbasis sekuritisasi. Produk itu adalah EBA Danareksa Sarana Multigriya Finansial I - Kredit Kepemilikan Rumah Bank Tabungan Negara (SMF I-KPR BTN). Di tahun yang sama juga Bank BTN melakukan Penawaran Umum Saham Perdana (IPO) dan listing di Bursa Efek Indonesia. Dengan visi “menjadi bank yang terkemuka dalam pembiayaan perumahan” Bank BTN nyatanya sampai saat ini telah menjadi salah satu bank terkemuka dan dikenal sebagai bank yang paling terkemuka dalam pembiayaan perumahan di Indonesia.

3.1.2 Produk Perusahaan

Sejalan dengan Undang-Undang RI nomor 10 tahun 1998 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya seperti bank umum lainnya berfungsi untuk melayani kebutuhan masyarakat baik perorangan maupun

perusahaan dengan menyediakan berbagai jenis fasilitas diantaranya, produk dana, produk kredit, jasa layanan dan BTN prioritas.

PRODUK DANA

a. Tabungan

1. Tabunganku
2. e'Batara Pos
3. BTN Prima
4. BTN Batara
5. BTN Juara
6. BTN Simpel
7. BTN Junior
8. BTN Payroll
9. BTN Haji Reguler
10. BTN Haji Plus
11. BTN Batara Pensiunan
12. BTN Perumahan

b. Giro

1. Giro BTN
2. Giro BTN Valas

c. Deposito

1. Deposito BTN
2. Deposito BTN Valas

Produk kredit merupakan produk untuk penyaluran dana atau

memutarkan dana dalam bank agar mendapatkan sebuah laba. Selain menjalankan penghimpunan dan penyaluran dana, sebuah bank juga akan memberikan jasa dan layanan guna menunjang kebutuhan masyarakat.

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

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

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

1. Kredit Konsumer, adalah kredit perorangan yang diberikan kepada nasabah dan dipergunakan untuk membiayai barang-barang konsumtif. Sumber pembiayaannya biasanya berasal dari gaji atau pendapatan

lainnya. Contoh kredit konsumen di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya adalah KPR, Kredit Agunan Rumah, Kring BTN dan Kredit ruko BTN.

2. Kredit Komersial, adalah kredit yang oleh nasabahnya (perorangan atau badan usaha) dipergunakan untuk membiayai kegiatan usaha.

Sumber pembayarannya berasal dari usaha yang dibiayai itu. Contoh Kredit Komersial yang disalurkan oleh PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya adalah Kredit Kontruksi, Kredit Modal Kerja, Kredit Investasi dan Kredit Usaha Rakyat.

Jasa dan Layanan

- a. Layanan Tambahan

- *SPP Online*

Merupakan jasa layanan bagi lembaga pendidikan berupa penerimaan setoran biaya pendidikan dan biaya lainnya yang terkait dengan penyelenggaraan pendidikan secara *ontime* dan *reat-time*.

- *BTN Payroll*

BTN Payroll bertujuan untuk mempermudah pembayaran gaji karyawan dengan proses yang akurat (*online real-time*), mudah dan aman. Perusahaan cukup menyediakan data pembayaran bagi karyawan secara rutin dan setanjutnya secara sistem Bank BTN melakukan *transfer* ke rekening masing-masing karyawan.

- Bank Garansi

Bank Garansi merupakan pernyataan yang dikeluarkan oleh Bank atas permintaan nasabah untuk menjamin risiko tertentu yang timbul apabila nasabah tidak dapat menjalankan kewajibannya kepada pihak yang menerima jaminan.

- Surat Kredit Berdokumen Dalam Negeri (SKBDN)

Surat Kredit Berdokumen Dalam Negeri (SKBDN) memberikan 4 jenis layanan, yaitu penerbitan SKBDN, perubahan SKBDN, penerusan SKBDN, dan pembiayaan SKBDN - Diskonto SKBDN *Usance*.

- *Payment Point* BTN

Layanan *Payment Point* BTN untuk kemudahan nasabah melakukan transaksi berulang dan rutin seperti membayar tagihan rutin seperti tagihan telepon, telepon seluler, listrik, air, dan pajak

- Inkaso

Inkaso adalah jasa penagihan warkat/cek dalam mata uang asing. Melalui layanan ini, nasabah dapat memanfaatkan jasa BTN untuk menagihkan pencairan/penggunaan warkat/cek luar negeri.

b. Layanan Transaksi

- *Virtual Account* BTN

Virtual Account BTN hadir mempermudah bertransaksi dengan aman, mudah, dan cepat serta dapat memantau segala urusan keuangan dengan informasi yang valid dan akan termonitor secara *online real-time*.

- Notifikasi Transaksi BTN

Notifikasi Transaksi BTN Fasilitas untuk nasabah (perorangan/lembaga) yang diberikan oleh Bank BTN berupa fitur pemberitahuan tentang adanya transaksi debit kredit yang terjadi di rekening nasabah dan disampaikan melalui SMS dan email notifikasi.

- *Smart Card* Komunitas

Smart Card Komunitas Salah satu penerapan solusi *digital banking* Bank BTN dalam aktivitas transaksi pembayaran menggunakan kartu prepaid yang dibuat khusus, untuk komunitas atau lembaga tertentu dengan menggunakan teknologi yang terintegrasi dengan komunitas/lembaga untuk menghasilkan layanan yang cepat, aman dan mudah digunakan.

c. Pengiriman Uang

- Kiriman Uang

Fasilitas Kiriman Uang yang dihadirkan Bank BTN berupa layanan pengiriman uang secara *real-time* ke sesama Bank BTN dan BTN Syariah serta pengiriman uang ke Bank lain menggunakan Fasilitas SKN, RTGS *Link*, ATM Bersama dan Prima.

- *Money Changer*

Fasilitas *Money Changer* yang dihadirkan Bank BTN membantu mereka yang ingin bepergian ke luar negeri untuk menyamakan mata uang dan membantu para turis internasional yang ingin menukarkan uang dari negara asal mereka dengan rupiah.

- *Real Time Gross Settlement (RTGS)*

Fasilitas *Real Time Gross Settlement (RTGS)* yang dihadirkan Bank BTN membantu mereka melakukan transaksi (*settlement*) pembayaran yang dilakukan per transaksi (*individually processed/gross settlement*). Bank BTN memberikan 2 pelayanan yaitu *Single Credit Transaction* dan *Multiple Credit Transaction*.

- *MoneyGram*

Fasilitas yang dihadirkan Bank BTN berupa layanan penarikan kiriman uang melalui *MoneyGram* secara *real time* dari luar negeri di seluruh outlet Bank BTN di Indonesia. isi dengan lengkap dan benar slip penerimaan *MoneyGram*, kemudian uang langsung dapat dicairkan.

- *Finnent*

Fasilitas yang dihadirkan Bank BTN berupa layanan penarikan uang secara *real time* dari agen Delima di luar negeri di seluruh outlet Bank BTN di Indonesia.

d. Jasa Penyimpanan

- *Safe Deposit Box*

Safe Deposit Box hadir untuk menjamin keamanan barang-barang yang disimpan dari bahaya kebakaran, perampokan dan Dengan keamanan standar tinggi seimbang dengan biaya yang dapat bersaing dengan Bank lain.

3.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

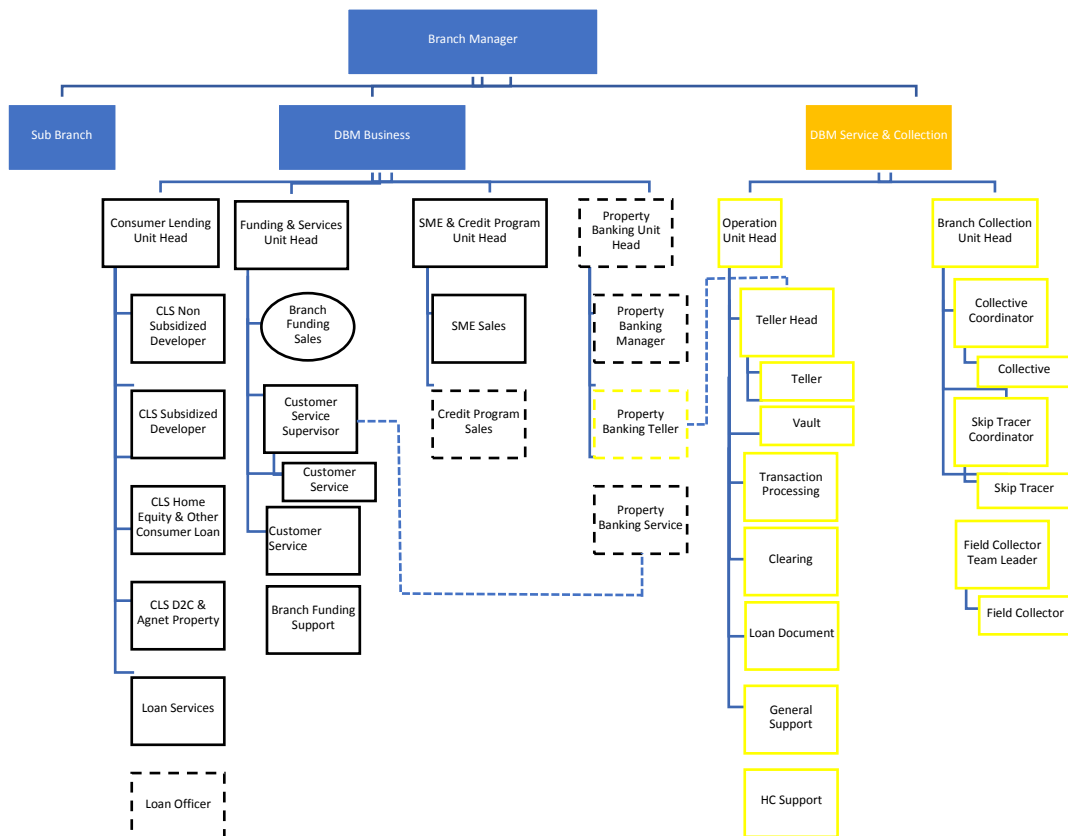
- **Visi**

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

- **Misi**

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

3.1.4 Struktur Organisasi



Gambar 3.1

Struktur Organisasi

3.1.5 Tugas Pokok dan Fungsi

1. *Branch Manager*

- Mengkoordinasikan dan mengawasi pelaksanaan kegiatan operasional bisnis di Kantor Cabang termasuk *Outlet* dibawahnya serta melaksanakan koordinasi pengembangan

bisnis dengan Kantor Wilayah untuk mencapai target bisnis yang telah ditetapkan.

- Mengelola, mengevaluasi, dan memonitoring pelaksanaan program pemasaran dan penjualan bisnis *Funding* (Giro, 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*.
- 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 dan *Outlet*.
- Memastikan pengelolaan operasional dan pelaporan terkait penerapan program APU dan PPT sesuai dengan standar dan target yang telah ditetapkan.
- Melakukan *review & approval* terhadap hasil individual assessment dan evaluasi penurunan nilai yang diajukan stafnya terkait Cadangan Kerugian Penurunan Nilai (CKPN) * terkait CKPN untuk selanjutnya akan dilakukan *review* terkait implementasi PSAK 71 Bank BTN.

- Membentuk *relationship* yang kuat dengan Nasabah, Debitur, dan Mitra Bisnis Kantor Cabang dan *Outlet* dalam rangka optimalisasi bisnis.
- Melakukan *approval* kelayakan kredit konsumen sesuai limitasi untuk mendukung target bisnis Kantor Cabang dan Outlet.

2. DBM – *Business*

- Mengelola pembuatan perencanaan dan mengkoordinasikan alokasi anggaran promosi dan pelaksanaan kegiatan promosi agar tercapainya realisasi anggaran dan mencapai target yang telah ditetapkan.
- Mengkoordinir dan memonitoring pelaksanaan program pemasaran dan penjualan bisnis *Funding* (Giro, 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*.
- 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.

- Mengidentifikasi risiko yang relevan dengan standar tata kelola perusahaan yang ditentukan dan melakukan upaya mitigasi untuk melakukan perbaikan di masa kedepannya.
 - Mengevaluasi unit kerja dan *Outlet* dibawahnya secara berkala dan melakukan tindakan strategis yang diperlukan oleh bisnis operasional untuk mencapai target.
 - Memastikan pengelolaan operasional dan pelaporan terkait penerapan program APU dan PPT sesuai dengan standar dan target yang telah ditetapkan.
 - Melakukan *review* terhadap hasil Individual Assessment dan evaluasi penurunan nilai yang diajukan stafnya terkait Cadangan Kerugian Penurunan Nilai (CKPN).
 - Membentuk relationship yang kuat dengan Nasabah, Debitur, dan Mitra Bisnis Kantor Cabang dan *Outlet* dalam rangka optimalisasi bisnis.
 - Melakukan *approval* kelayakan kredit konsumen sesuai limitasi untuk mendukung target bisnis Kantor Cabang dan *Outlet*.
3. *Funding & Services Unit Head*
- 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.

- Memonitor dan mengevaluasi kegiatan penjualan produk dan program konsumen dan komersial *funding*, beserta layanan pendukung transaksinya (*transaction banking*) agar dapat mencapai target yang telah ditetapkan.
- 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.
- Bertanggung jawab atas supervisi dan evaluasi jalannya program/ produk Pemerintah dan partnership BTN di Kantor Cabang dan *Outlet*.
- Melaksanakan coaching dan mentoring kepada seluruh tenaga *Funding Sales* termasuk di cabang dan outlet.
- Membentuk *relationship* yang kuat dengan Nasabah dan Mitra Bisnis Kantor Cabang dalam rangka optimalisasi bisnis.
- Melakukan koordinasi dengan CS *Supervisor* dalam mencapai target yang telah ditetapkan serta mendukung operasional bisnis Kantor Cabang.

4. *Customer Service Supervisor*

- Mensupervisi pelayanan, penjualan, dan administrasi giro, deposito, seluruh jenis tabungan, dan kartu kredit untuk Nasabah Prioritas/ Non Prioritas dan Nasabah

Consumer/Commercial/Corporation agar tercapainya layanan *customer service* di kantor cabang yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

- 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.
- Mensupervisi pemberian informasi mengenai fitur/fasilitas Bank BTN kepada nasabah/calon nasabah untuk meningkatkan aktivitas *cross selling*.
- Melakukan supervisi, *approval*, eskalasi, dan monitoring atas pengaduan Nasabah pada Kantor Cabang yang diinput oleh *Customer Service*.
- Melakukan supervisi terhadap transaksi setoran awal tabungan Rekonsiliasi, serta Laporan Setoran Uang Fisik ke Kas besar oleh *Customer Service*.
- Melakukan prosedur konfirmasi layanan eksklusif BTN prioritas yaitu menyerahkan dokumen verifikasi nasabah prioritas ke *Customer Service*.
- Mengelola penyampaian laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan nasabah ke unit penyelesaian pengaduan nasabah di

Kantor Pusat dalam rangka pemenuhan kepatuhan peningkatan layanan kepada nasabah.

- Memastikan dan melakukan supervisi *stock opname* Cek/BG, Bilyet Deposito, Kartu ATM, Kartu Blink, Buku Tabungan, *Safe Deposit Box* dan mendokumentasikan seluruh berita acara *stock opname* di Kantor Cabang dan *Outlet* agar tercapai keakurasian data.
- Melakukan supervisi dan vouching atas proses transaksi di loket, frontliner, kas besar, dan proses administrasi nasabah (giro, angsuran kredit, dll) sesuai kewenangannya agar tercapainya akurasi transaksi.
- Berkoordinasi dengan *Service Assurance* di Kantor Wilayah terkait pengaduan, penipuan dan penyelesaian pengaduan nasabah serta pengembalian dana Nasabah.

5. *Customer Service*

- 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.
- Melakukan pelayanan, penjualan, dan administrasi produk & program *digital channel* (aktivasi kartu ATM & *Mobile banking*, registrasi poin spekta, dll) 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.

- Melayani pencetakan R/K (*Eksternal*) KPR dan Non KPR untuk Nasabah Prioritas/Non Prioritas dan Nasabah *Consumer/Commercial* (Lembaga) agar tercapainya layanan *customer service* di kantor cabang yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Melakukan *maintenance* nasabah dan administrasi complain untuk Nasabah Prioritas/Non Prioritas dan Nasabah *Consumer/Commercial* (Lembaga) guna meningkatkan kualitas layanan dalam penyelesaian klaim nasabah.
- Memberikan informasi dan melakukan penawaran kepada nasabah secara proaktif, baik *walk-in*, melalui telepon, surat, maupun media elektronik, mengenai produk, jasa, layanan BTN untuk meningkatkan aktivitas *cross selling Banking Product/Non Banking Product* (Misalnya : SDB, *wealth product*, dll).
- Melakukan administrasi inventaris dan pembuatan laporan untuk pelayanan administrasi untuk Nasabah Prioritas/Non Prioritas dan Nasabah *Consumer/Commercial* (Lembaga) agar tercapainya akurasi data dan administrasi pelaporan.

- Menerima setoran awal pembukaan rekening tabungan hingga melakukan proses akhir hari setoran tersebut (rekonsiliasi, cetak laporan, setoran ke kas besar) agar tercapainya layanan *customer service* di kantor cabang yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Memastikan aktivitas operasional dan pelaporan terkait penerapan program APU dan PPT sesuai dengan standar dan target yang telah ditetapkan.
- Melakukan administrasi *Drop Fund* nasabah prioritas agar tercapainya layanan *Customer Service* di KC sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Melakukan *stock opname* Kartu ATM, Kartu *Blink*, Buku Tabungan dan *Safe Deposit Box* di Kantor Cabang/ *Outlet* sesuai dengan ketentuan.
- Melakukan proses administrasi giran (permintaan buku cek/BG baik dari KC & KCP, dan pemberian SP) dan proses rehabilitasi Giran *Black List* untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.

6. *Branch Funding Support*

- Memproses administrasi dan pengiriman surat keluar dari unit kerja untuk pihak *eksternal* dalam rangka *maintain*, memberikan pelayanan, dan *cross selling*.

- Mengelola fungsi kesekretariatan dalam unit dan melakukan tata usaha registrasi notula rapat, surat masuk/ keluar, memo internal cabang dan kanwil/ kantor pusat, penggunaan APDR, untuk menjaga proses administrasi dan informasi dari hasil rapat, disposisi memo, persetujuan ijin prinsip kanwil/ kantor pusat, yang bisa digunakan pada saat pengambilan keputusan di waktu mendatang.
- Melakukan pengelolaan proses administrasi atas logistik seperti *souvenir*, media promosi/ *event*, ATK, dan lain sebagainya, yang mendukung kegiatan operasional *sale*.
- 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*, penggunaan APDR untuk *event*, pengadaan *souvenir*, dan lain sebagainya.
- Memproses pengumpulan dan menyajikan data harian, mingguan, hingga bulanan dari dan ke masing-masing *outlet*, seperti data *pipeline*, *daily check up*, informasi program terupdate, dan lain sebagainya, sebagai pendukung kemudahan operasional, kebutuhan rapat *internal* maupun *eksternal*.
- Melakukan pemenuhan kelengkapan formulir CIF pembukaan rekening calon nasabah atas pembukaan rekening *bulk* atau massal.

- Menyiapkan materi promosi dana konsumen, mulai dari dana ritel, tabungan lainnya, hingga *wealth management product*, untuk kebutuhan *marketing*.

7. *Priority Banking Unit Head*

- Mengusulkan, melaksanakan dan menindaklanjuti program promosi yang efektif dan efisien yang ditetapkan *Wealth Management Division* agar tercapainya penambahan jumlah nasabah.
- Merancang dan mengelola strategi penjualan produk dan jasa BTN Prioritas untuk mencapai target unit kerja.
- Menjalin hubungan dengan nasabah BTN *Priority* dalam rangka membangun relasi dan usaha *cross selling* untuk meningkatkan pertumbuhan DPK.
- Melakukan perencanaan, bimbingan, pembinaan dan pelatihan kepada staff Prioritas untuk menunjang *service excellent* kepada nasabah prioritas.
- Memberikan arahan, mengkoordinir, mensupervisi dan melaksanakan *customer due dilligence* serta melakukan tertib administrasi, korespondensi dan pembuatan laporan dilingkup kerjanya dengan baik dan benar untuk menghindari *money laundering*.

- Melakukan supervisi terhadap transaksi setoran awal tabungan Rekonsiliasi, serta Laporan Setoran Uang Fisik ke Kas besar oleh *Priority Customer Service*.
- Melakukan prosedur konfirmasi layanan eksklusif BTN prioritas yaitu menyerahkan Dokumen verifikasi nasabah prioritas ke *Customer Service*.
- Bertanggungjawab dalam memastikan aktivasi kartu atm dan produk *digital channel (mobile banking, sms notification dan internet banking)* nasabah prioritas baru dan eksisting terutama untuk tabungan yang memiliki fitur kartu ATM.

8. *Priority Banking Manager*

- Melakukan pemetaan potensi bisnis dan customer profiling nasabah yang disasar untuk meningkatkan jumlah product holding ratio nasabah prioritas.
- Mengelola keanggotaan nasabah BTN Prioritas (memberikan informasi hak dan kewajiban, melakukan input dan update data nasabah prioritas) agar tercapainya akurasi data nasabah prioritas.
- Memastikan layanan dan pencapaian target penjualan produk *wealth management* Bank BTN kepada nasabah dan calon nasabah Bank BTN kelolaannya untuk meningkatkan target penjualan.

- Mengelola pertanyaan, permintaan, dan keluhan atas kebutuhan keuangan nasabah BTN Prioritas untuk meningkatkan pelayanan kantor cabang.
- Membina hubungan baik dengan nasabah BTN Prioritas untuk meningkatkan *income product priority*.
- Melakukan prosedur konfirmasi layanan eksklusif BTN prioritas yaitu menyerahkan Dokumen verifikasi nasabah prioritas ke *Customer Service*.
- Melakukan penjualan dan promosi kartu ATM dan produk/promo *digital channel* terutama untuk Tabungan yang memiliki fitur kartu ATM kepada nasabah prioritas baru dan eksisting untuk meningkatkan kualitas DPK dan tercapainya layanan *priority*.

9. *Priority Banking Teller*

- Mengelola setoran, permintaan, dan pertanggungungan uang tunai nasabah prioritas agar tercapainya layanan transaksi di loket sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- Melakukan pertanggungungan 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.

- Melakukan penyetoran kas akhir hari beserta bukti transaksi dan kopuran uang ke kas besar agar tercapainya akurasi transaksi.
- Menerima dan membukukan pembayaran angsuran KPR Perorangan secara tunai dan non-tunai serta KPR Kolektif-Tunai agar terealisasinya kredit/ pembiayaan.
- Melakukan *reversal* pembayaran angsuran dan/atau manual split, serta pelunasan agar tercapainya layanan operasional kantor cabang sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- Melayani transaksi giro, deposito, *offline*, rupa-rupa kas, kiriman uang, *collection*, *inkaso*, *inward*, SOPP (*payment point*), *host to host* (telkom, pln), SBD, pajak *online*, ATM nasabah prioritas agar tercapainya layanan transaksi di loket sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- Menyampaikan laporan ke *Teller Head* bila ada transaksi yang mencurigakan yang terkait sesuai ketentuan Bank Indonesia tentang Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (PPT) agar tercapainya akurasi transaksi.
- Membantu melakukan layanan dan administrasi di unit *Teller non prioritas banking* (dalam kondisi layanan *Teller prioritas banking* sedang tidak ada nasabah).

10. *Priority Banking Service*

- Melakukan pelayanan administrasi giro, deposito, dan seluruh jenis tabungan untuk nasabah Prioritas agar tercapainya pelayanan kantor cabang yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Melakukan pelayanan administrasi dan aktivasi kartu ATM, kartu debit dan produk *digital channel* terutama untuk Tabungan yang memiliki fitur kartu ATM untuk nasabah Prioritas baru dan *eksisting* agar tercapainya layanan customer service di kantor cabang yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Melayani pencetakan R/K (*Eksternal*) KPR dan Non KPR untuk nasabah Prioritas agar tercapainya pelayanan kantor cabang yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Melakukan maintenance nasabah dan administrasi *complain* nasabah prioritas agar tercapainya pelayanan kantor cabang yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Memberikan informasi kepada nasabah prioritas baik walk-in, melalui telepon atau surat, mengenai produk, jasa, layanan BTN untuk meningkatkan aktivitas *cross selling*.
- Melakukan administrasi *Drop Fund* nasabah prioritas untuk meningkatkan operasional kredit kantor cabang.

- Melakukan administrasi inventaris dan pembuatan laporan untuk pelayanan administrasi nasabah Prioritas.
- Melakukan pelaporan dan administrasi *outlet* prioritas agar tercapainya akurasi data dan administrasi pelaporan.
- Memastikan aktivitas operasional dan pelaporan terkait penerapan program APU dan PPT sesuai dengan standar dan target yang telah ditetapkan.
- Membantu melakukan layanan dan administrasi di unit *customer service non prioritas banking* (dalam kondisi layanan *customer service prioritas banking* sedang tidak ada nasabah).

12. *Consumer Lending Unit Head*

- 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.
- Melakukan penjualan dan evaluasi pemrosesan produk kredit konsumen dan memastikan aktivasi layanan transaksi pendukung (*mobile banking, sms notification, dll*) untuk meningkatkan kualitas proses penjualan kredit.
- Mengkoordinasikan alokasi anggaran kredit dan pelaksanaan kegiatan promosi (*sponsorship, fee marketing*) secara efektif dan efisien.

- Memonitor dan menjaga kualitas portofolio kredit kelolaannya dan mengupayakan kredit nasabah yang dikelolanya tetap lancar.
 - Melakukan validasi atas pencairan asuransi.
 - Melaksanakan *coaching* dan *mentoring* kepada seluruh tenaga *Consumer Lending Sales* termasuk di Kantor Cabang dan Outlet.
 - Membentuk *relationship* yang kuat dengan Nasabah dan Mitra Bisnis Kantor Cabang.
 - Melakukan *approval* kelayakan kredit konsumen sesuai limitasi dan mengusulkan kebutuhan mendatang nasabah selama masa kredit berjalan untuk meningkatkan *cross selling*.
 - Melakukan *approval* pencairan dana jaminan dan pencairan asuransi (*core, register manual*).
 - Aktivitas di *Loan Consumer* terkait *Grace Period (approve)*.
13. *Loan Sales & Loan Officer*
- Melakukan fungsi layanan informasi kredit, pelunasan, penyelesaian dan pelaporan klaim debitur, serta sinergi dengan unit lain untuk meningkatkan kegiatan operasional di Kantor Cabang/ *Outlet*.
 - 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/ *Outlet*.

- Melakukan pencetakan rekening koran (RK) kredit untuk keperluan internal maupun eksternal.
- Menerima, mendokumentasikan, mengelola SLIK *check*, dan menindaklanjuti aplikasi kredit konsumen yang masuk melalui jalur non elektronik maupun elektronik, dengan melakukan entri data calon debitur ke sistem sebelum dokumen lengkap akan discan dan ditransfer ke *Regional Loan processing Centre*, agar tercapainya realisasi kredit.
- Melakukan penjelasan mengenai produk dan hubungan antara *developer-bank-debitur* agar tercapainya indeks layanan Kantor Cabang/ *Outlet*.
- Memastikan kelengkapan dokumen dan mengelola verifikasi ID nasabah ke DukCaPil untuk memastikan akurasi dari data nasabah yang diperlukan untuk proses kredit agar tercapainya realisasi kredit/ pembiayaan, serta memastikan aktivasi e-channel Bank BTN sebagai media informasi pelayanan dan pembayaran kredit.
- Melakukan permintaan OTS jika diperlukan ke *Regional Loan Processing Centre* untuk meningkatkan aktivitas *cross selling*.
- Mengelola serah terima dokumen fisik nasabah kepada *Regional Document Coordinator* setelah kredit disetujui agar tercapainya akurasi dan kelengkapan data aplikasi kredit pada system.
- Aktivitas di *Loan Consumer* terkait *Grace Period (maker)*.

- Membuat memo dan rekonsiliasi pencairan Asuransi (*core, register manual*) (*maker*).

14. *Credit Program Sales*

- Membantu nasabah dalam mengajukan permohonan kredit program, menganalisa, dan mengelola (*monitoring*) untuk mencegah menurunnya kolektibilitas.
- Mengelola dokumentasi setiap permohonan kredit program ke dalam sistem (*initial data entry*) agar tercapainya akurasi dan melakukan verifikasi kelengkapan dan kebenaran data dokumen kredit.
- Melakukan *pre-screening* terhadap calon debitur dan objek pembiayaannya untuk memastikan ketepatan pemilihan debitur dalam rangka menunjang peningkatan *revenue* perusahaan.
- 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.
- Melakukan pemetaan/ *clustering* area bisnis dan benchmarking untuk mendapatkan potensi kredit program serta meningkatkan jumlah mitra bisnis dalam penambahan jumlah calon debitur yang berada didalam ekosistemnya, berdasarkan segmentasi pasar.

- Melakukan aktivitas promosi kredit program melalui media *online/ offline* untuk meningkatkan *brand awareness* dalam rangka peningkatan realisasi kredit program.
- Melakukan *maintain*, kunjungan, penawaran kerjasama, follow up, dan closing ke calon debitur kredit program potensial, secara militan dan proaktif, serta melakukan *review* yang *continue* atas kegiatan tersebut untuk meningkatkan realisasi.
- Memberikan *service excellence* terhadap mitra kredit program dalam rangka meningkatkan loyalitas mitra dan debitur serta meningkatkan jumlah *referral product* didalam maupun diluar fokus bisnis.
- Melakukan *profiling* berdasarkan hasil pembinaan & penagihan (baik melalui kunjungan langsung maupun konfirmasi telepon) berdasarkan aspek manajemen, kemampuan dan agunan sehingga dapat diketahui tindak lanjut yang diperlukan oleh bank dalam bentuk : penagihan, litigasi & klaim maupun kombinasinya untuk meningkatkan *revenue* perusahaan.
- Mengusulkan kebijakan yang diperlukan untuk percepatan perbaikan kualitas kredit maupun percepatan proses klaim dan subrograsi kepada Kanwil / Kantor Pusat (SMBD)
- Melakukan penawaran dan akuisisi *merchant* (EDC dan LinkAja), serta ketersambungan kartu ATM dan *e-channel*

(*mobile banking, internet banking, sms notifikasi*), registrasi poin spekta, serta produk digital banking Bank BTN lainnya.

- Melakukan *Individual Assessment* dan evaluasi penurunan nilai terkait Cadangan Kerugian Penurunan Nilai.
- Melakukan kordinasi dengan *Outlet* dan Unit lain dalam rangka optimalisasi bisnis perusahaan khususnya target kredit program.

15. *Operations Head* [1/2]

- Melakukan supervisi atas proses transaksi di loket, front liner, kas besar, dan proses adminitrasi nasabah (giro, angsuran kredit, dll) agar tercapainya akurasi transaksi.
- Melakukan perhitungan batas minimum dan batas maksimal kas agar tercapainya akurasi transaksi.
- Melakukan supervisi atas kebenaran proses pemeliharaan dan perbaikan infrastruktur (ATM), *hardware, software*, dan database untuk kelancaran operasional kantor cabang.
- 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.
- 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.

- Melakukan supervisi terhadap kegiatan pengadaan barang (inventaris, aktiva tetap, dan barang penunjang operasional) termasuk memonitor efektifitas dan efisiensi biaya.
- Melakukan rekrutmen dan memastikan kebenaran atas proses pembinaan tenaga *outsourcing* agar tercapainya kualitas layanan yang dapat diukur dari pegawai *outsourcing*.
- Memastikan kebenaran atas proses yang berhubungan dengan absensi pegawai, penilaian, perencanaan pengembangan pegawai, administrasi data kepegawaian untuk menjaga akurasi data kepegawaian.
- Memonitor penyelesaian pengaduan / klaim nasabah sesuai dengan *service level* yang telah ditetapkan.
- Melakukan supervisi atas Perjanjian Kerja Sama (PKS) dengan Notaris & KJPP beserta penilaian kinerjanya Paraf.
- Melakukan *approval* dan validasi dana jaminan, dana jaminan sebagian, dan bantuan, bestek, dokumen pelunasan, peminjaman dokumen, pengambilan dokumen, pengembalian dokumen, LAT DAT, pengelolaan *backtrack e-loan*, pindah inbox, pengelolaan *assignment* penandatanganan PK, dan pencairan notaris.
- Melakukan Pengelolaan *User ID* BDS *user* lokal (BSO 2) KC dan CBC serta Peminjaman vault KC dan *Outlet*.

16. *Operations Head* [2/2]

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

- Melakukan supervisi Penyimpanan *back up* CCTV Kantor Cabang dan *outlet*.
- Memastikan memo usulan pembukuan selisih ATM bank lain Kantor Cabang ke akun kewajiban sesuai dengan ketentuan.
- Memastikan penatausahaan mapploeg Kantor Cabang dan *Outlet* berjalan dengan baik.
- Melakukan supervisi terhadap aktivitas penyimpanan dan keluar masuk dokumen kredit (*Branch*, CBC, KP) termasuk kredit komersial dan korporasi dengan berkoordinasi dengan satuan kerja operasional kredit.
- Melakukan supervisi terhadap aktivitas transaksional dan maintenance untuk operasional dan proses pengelolaan bisnis Kantor Pusat (termasuk kredit komersial dan korporasi) dan CBC yang dilakukan oleh *unit transaction & processing* Kantor Cabang.
- Melakukan supervisi terhadap proses aktivitas transaksional dan operasional dalam SCF, SKBDN, dan aktivitas *tradefinance* lainnya yang dilakukan oleh unit *transaction & processing* Kantor Cabang.
- *Teller Head* [1/2]
- Melakukan supervisi dan *vouching* atas proses transaksi di loket, front liner, kas besar, dan proses adminitrasi nasabah (giro, angsuran kredit, dll) agar tercapainya akurasi transaksi.

- Mengelola dan menyampaikan informasi ke *CS Head* bila ada transaksi yang mencurigakan sesuai ketentuan Bank Indonesia (Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme) untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.
- Mensupervisi dan berkoordinasi dengan unit terkait dalam Penjemputan dan Penerimaan Angsuran atau setoran di luar kantor untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.
- 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.
- Melakukan supervisi, evaluasi dan perbaikan terhadap kualitas pelayanan yang optimal secara terus menerus di unit TS sesuai standar layanan *frontliner* untuk meningkatkan layanan TS.
- Melakukan pembukaan & penutupan ruang khasanah bersama petugas kas besar atau pejabat yang ditunjuk untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.
- Melakukan supervisi atas administrasi dan aktivitas Kas Besar untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.
- Mensupervisi proses blokir saldo rekening, transaksi deposito, transaksi tabungan, giro untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.

- Melakukan supervisi atas kebenaran proses transaksi pembayaran angsuran KPR dan non-KPR via kliring maupun pemindahbukuan agar tercapainya akurasi transaksi.
- Mensupervisi kebenaran proses *maintenance* KPR, non-KPR, dan kredit umum (koreksi bunga, pokok dan denda KPR, non-KPR dan kredit umum, pembayaran *advance payment*) agar tercapainya akurasi transaksi.

17. *Teller Head* [2/2]

- Mensupervisi kebenaran proses biaya pra-realisisasi (pra-realisisasi KPR, non-KPR, kredit umum) agar tercapainya akurasi transaksi.
- Mensupervisi proses kiriman uang (KU), proses inkaso rupiah, administrasi transfer valas, transaksi ATM, RTGS, inventoris surat berharga, transaksi pajak, dan kliring untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.
- Melakukan *approval* untuk dokumen jaminan.
- Memastikan *cash opname* dan *bait money* Kantor Cabang (*daily*) dan outlet dibawahnya (*sampling*).
- Melakukan supervisi surpriasi audit kas ATM Vendor untuk memastikan kesesuaian jumlah fisik uang.
- Melakukan input dan pertanggung jawaban kas agar tercapainya akurasi transaksi, termasuk melakukan *input* pada aplikasi PDM untuk transaksi dari SL-GL.

- Membuat SPM dan bukti setor yang berkaitan dengan pengelolaan kas besar agar tercapainya akurasi transaksi.
- Melakukan supervisi *ATM replenishment* untuk *ATM on-site* Kantor Cabang.
- Melakukan penghitungan fisik uang di lemari besar (brankas) kantor cabang dan/atau kantor cabang pembantu dan/atau kantor kas untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.
- Mengidentifikasi dan memastikan bahwa fisik uang kas yang diterima bebas dari uang palsu/tidak sah untuk meminimalisir beredarnya uang palsu.

18. *Teller*

- Mengelola setoran, permintaan, dan pertanggungungan uang tunai agar tercapainya akurasi transaksi.
- Melakukan tag on atau memberikan referral dalam rangka meningkatkan ketersambungan kartu ATM dan e-channel (*mobile banking, internet banking, sms notifikasi*), registrasi poin spekta, serta produk digital banking Bank BTN lainnya serta akuisisi NOA dan DPK ritel untuk mendukung penjualan di Kantor Cabang/ *Outlet*.
- Melakukan pertanggungungan 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.

- Melakukan penyetoran kas akhir hari beserta bukti transaksi dan kopuran uang ke kas besar agar tercapainya akurasi transaksi.
- Melakukan penerimaan dan membukukan pembayaran angsuran KPR Perorangan secara tunai dan non-tunai serta KPR Kolektif-Tunai untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.
- Melakukan reversal pembayaran angsuran dan/atau manual split, serta pelunasan agar tercapainya layanan operasional kantor cabang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Melakukan pelayanan transaksi giro, deposito, *offline*, rupa-rupa kas, kiriman uang, *collection*, *inkaso*, *inward*, SOPP (*payment point*), *host to host* (telkom, pln), SBD, pajak *online*, ATM agar tercapainya layanan operasional kantor cabang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Menyampaikan laporan ke *Teller Head/ Deputy SBH* bila ada transaksi yang mencurigakan yang terkait sesuai ketentuan Bank Indonesia tentang Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU - PPT).
- Melakukan proses transaksi CN untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.
- Melaksanakan *ATM replenishment* untuk *ATM on-site*.
- Melaksanakan proses transaksi *clearing*.

19. *Transaction Processing*

- Melakukan proses administrasi nasabah giro untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.
- Melakukan transaksi deposito, tabungan, transaksi ATM Batara, dan transaksi lain (pencairan saldo titipan rekening ditutup, double entry, tagihan PLN dan Telkom, RTGS, dll) untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.
- 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.
- Melakukan inventiris surat berharga untuk mendukung operasional bisnis perusahaan. Melakukan proses biaya pra realisasi kredit; blokir rekening untuk mendukung operasional bisnis perusahaan
- Memproses Kiriman Uang (penginputan warkat CN, BG, dan cek pada sistem kliring BI, pencetakan dan pemberitahuan KU, memproses retur dan *repurchase* KU) untuk mendukung operasional bisnis perusahaan
- Memproses inkaso rupiah, administrasi transfer valas, transaksi klaim ATM Link, ATM bersama, dan ATM lain yang bekerja sama dengan BTN untuk mendukung operasional bisnis perusahaan

- Melakukan proses transaksi kliring (penyerahan dan penerimaan warkat ke BI, penyerahan dan penerimaan tolakan kliring masuk dan keluar) untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.
- Melakukan proses penerimaan warkat dari bank lain untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.

20. *Loan Document*

- 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 kemudian disimpan ke ruang khusus.
- 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.

- 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 LAT/DAT dokumen pokok pembiayaan, proses pemberian informasi kinerja *developer*, notaris dan pihak lain yang terkait dengan penyelesaian dokumen kepada atasannya.
- 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.
- Melakukan pembayaran HT/SKMHT & Pajak terkait (proses bipra, debit *core* masuk ke GL tampungan HT) (*request*).

- Membuat memo dan rekonsiliasi pencairan Notaris dan dana jaminan (konsumer, komersial, dan korporasi).
- Aktivitas pada aplikasi *eloan & iDocs*:
 - a) Usulan Dana Bantuan Penyelesaian Dokumen.
 - b) Usulan pencairan dana bantuan.
 - c) Usulan pencairan dana jaminan.
 - d) Pending pencairan dana jaminan dan dokumen.
 - e) Permohonan PKS Notaris.
 - f) Cetak PKS Notaris.
 - g) Penilaian Kinerja Notaris.
 - h) *Report Other*, Dajam dan Dokumen LAT.
 - i) Penerimaan dokumen.
 - j) *Maintenance Loan Admin, General Parameter, Product Parameter*.
- Melakukan aktivitas penyimpanan dan keluar masuk dokumen kredit (*Branch*, CBC, KP) termasuk kredit komersial dan korporasi.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis dan Sumber Data

Pada penelitian ini jenis data yang digunakan adalah data kualitatif merupakan data dalam penelitian yang menjelaskan suatu fenomena berdasarkan hal-hal yang umumnya tidak dapat dihitung. Oleh karena itu, data ini disebut data kualitatif karena berdasarkan kualitas dari suatu objek atau fenomena. Karena

kualitas umumnya tidak mampu dijelaskan dalam bentuk angka dan statistik maka data kualitatif umumnya disajikan dengan menggunakan penjelasan deskriptif.

Adapun sumber data yang digunakan penulis dalam melakukan penelitian ini adalah:

1. Data Primer

Adalah data yang didapatkan langsung dari objek penelitian. Untuk mendapatkan data yang akurat, maka penulis melakukan wawancara dengan pihak bagian *Customer Service Head*, *Customer Service*, dan beberapa nasabah pada Bank BTN KC Tasikmalaya.

2. Data Sekunder

Adalah data yang didapatkan dari hasil dokumentasi dan literatur, hasil-hasil penelitian, hasil karya yang berkaitan dengan *variable* yang diteliti.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Selain menggunakan sumber data di atas, penulis juga melakukan Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian, mencakup:

1. Studi Kepustakaan

Teknik ini bertujuan untuk mendapatkan data sekunder, yaitu dengan cara mempelajari dokumen-dokumen yang ada di objek penelitian serta bahan-bahan bacaan berupa buku-buku yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Menurut (Sugiyono, 2018: 326) hasil penelitian dari observasi atau wawancara, akan lebih kredibel/dapat dipercaya jika didukung dengan dokumen berbentuk tulisan, peraturan dan kebijakan. Studi dokumen

merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

2. Studi Lapangan

Untuk memperoleh data langsung dari objek yang diteliti di lingkungan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya dilakukan melalui:

a) Observasi (*participant observer studies*)

Teknik ini dilaksanakan dengan observasi berperan serta (*partisipant observation*). Menurut Hadi dalam Sugiyono (2016: 145) bahwa observasi adalah suatu proses kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Dalam hal ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara melakukan penelitian secara langsung, penulis melihat langsung mengenai kegiatan yang dilakukan oleh PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya.

Dalam menggunakan metode observasi berperan serta (*partisipant observation*) ini, penulis terlibat dengan kegiatan sehari-hari bidang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Sambil melakukan penelitian pengamatan, penulis ikut serta melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data dan ikut merasakan pengalaman yang didapatkannya. Dengan observasi partisipan ini,

maka data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang nampak.

b) Wawancara (*in depth interview*)

Metode wawancara merupakan percakapan yang berlangsung secara sistematis dan terorganisasi yang dilakukan oleh peneliti sebagai pewawancara (*interviewer*) dengan sejumlah orang sebagai responden atau informan yang diwawancarai (*interviewee*) untuk mendapatkan sejumlah informasi yang berhubungan dengan masalah yang diteliti (Silalahi, 2017: 47). Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian yaitu wawancara tidak struktur atau semi terstruktur, yaitu menanyakan kembali pertanyaan kepada responden untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam. Adapun subjek sebagai faktor utama pengamatan oleh penulis adalah *Customer Service*, *Consumer Funding Sales*, dan Nasabah terkait. Teknik penentuan sampel untuk memilih informan penelitian adalah *purposive sampling* yaitu memilih responden yang mengetahui mengenai fokus penelitian. Berikut adalah data informan dalam penelitian ini:

Tabel 3.1
Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah
1	<i>Customer Service</i> Bank BTN	2
2	<i>Consumer Funding Sales</i> Bank BTN	2
3	Nasabah Bank BTN	2
4	<i>Teller</i>	1

Dari hasil wawancara dengan salah satu nasabah, dimana pertanyaan tersebut meliputi apakah adanya program prinsip mengenal itu mengakibatkan nasabah tersebut merasa tidak aman atau terganggu. Maka hasil jawaban yang diperoleh bahwa adanya program penerapan prinsip mengenal nasabah tersebut sangat membantu dan memudahkan dalam bertransaksi. Memang ada sebagian yang belum mengetahui mengenai program tersebut, namun pihak bank selalu memberikan informasi bahwa program ini sangat penting demi kepentingan kedua belah pihak. Selain itu, sejauh ini nasabah yang datang langsung ke bank untuk bertransaksi dalam jumlah uang yang cukup besar, pihak bank selalu memperhatikan prosedur yang telah ditetapkan hal tersebut sudah menjadi kewajiban bank dalam melakukan usaha kegiatannya.

3.2.3 Teknik Analisis Data

Miles dan Huberman (Sugiyono, 2016: 246) mengatakan bahwa aktivitas yang dilakukan pada analisis data penelitian kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai selesai. Aktivitas dalam analisis data kualitatif yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion*. berikut ini adalah teknik analisis data yang digunakan oleh penulis:

1. Pengumpulan Data

Dalam hal ini data yang tersebar dikumpulkan berdasarkan kategori sesuai kebutuhan penelitian.

2. Reduksi Data (*data reduction*)

Dalam hal ini data yang telah diperoleh di lapangan dan telah dicatat dengan teliti juga rinci kemudian dibuat menjadi catatan kecil. Artinya dirangkum

dengan memilih hal-hal yang pokok, penting, dan dicari tema serta polanya. Sedangkan untuk hal-hal yang dianggap tidak penting bagi penelitian dibuang.

3. Penyajian Data (*data display*)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplay data. Dalam hal ini penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, flowchart, dan sebagainya. Dengan penyajian data maka mempermudah dalam memahami apa yang terjadi dan merencanakan kegiatan selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

4. Menarik Simpulan (*conclusion*)

Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.