

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya

Bank BTN adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia berbentuk perseroan terbatas dan bergerak di bidang jasa keuangan perbankan. Cikal bakal Bank BTN dimulai dengan didirikannya Postpaarbank di Batavia pada tahun 1897, pada masa pemerintah Belanda. Pada 1 April 1942 Postparbank diambil alih pemerintah Jepang dan diganti namanya menjadi Tyokin Kyoku. Setelah kemerdekaan diproklamasikan, maka Tyokin Kyoku diambil alih oleh pemerintah Indonesia, dan namanya diubah menjadi Kantor Tabungan Pos RI. Usai dikukuhkannya, Bank Tabungan Pos RI ini sebagai satu-satunya lembaga tabungan di Indonesia. Pada tanggal 9 Februari 1950 pemerintah mengganti namanya dengan nama Bank Tabungan Pos. Tanggal 9 Februari 1950 pula ditetapkan sebagai hari dan tanggal Bank BTN. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 4 tahun 1963 Lembaran Negara Republik Indonesia No. 62 tahun 1963 tanggal 22 Juni 1963, 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. Sayap Bank BTN pun semakin melebar pada tahun 1989 Bank BTN sudah mengeluarkan obligasi pertamanya. Pada tahun 1992 status Bank BTN ini menjadi PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya (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).

Pada tanggal 29 Januari 1974 Pemerintah Indonesia menunjuk Bank BTN sebagai wadah pembiayaan proyek perumahan untuk rakyat melalui Surat Menteri Keuangan RI No. B-49/MK/1/1974 . Sejalan dengan adanya tugas tersebut, maka ditahun 1976 dimulailah pembentukan realisasi KPR (Kredit Kepemilikan Rumah) dan pertama kalinya dikeluarkan oleh Bank BTN. Sehingga seiring berjalannya waktu Bank BTN menjadi satu-satunya bank yang memiliki konsentrasi penuh dalam meningkatkan bisnis perumahan di Indonesia melalui dukungan KPR BTN. Pada tahun 1994 Bank BTN telah sukses menjalankan bisnisnya di bidang KPR serta telah meningkatkan status Bank BTN yang semula merupakan Bank Konvensional menjadi Bank Devisa. Status tersebut membuat Bank BTN lebih meningkatkan layanan bank dalam bentuk penerbitan *Letter of Credit (L/C)*, pembiayaan usaha dalam bentuk dollar, dan lain sebagainya.

Dengan adanya status baru ini tidak membuat Bank BTN lupa akan fungsi utamanya yaitu sebagai penyedia KPR untuk masyarakat menengah kebawah.

Berdasarkan kajian konsultan *independent*, *Price Water House Coopers*, Pemerintah melalui menteri 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 sekuritisasi. Produk itu adalah EBA Danareksa Sarana Multigriya Finansial I-Kredit Kepemilikan Rumah Bank Tabungan Negara (SMF I-KPR BTN). Ditahun 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 kami mendapatkan penghargaan dalam ajang Anugerah Perbankan Indonesia VI 2017 sebagai peringkat 1 Bank Terbaik Indonesia 2017. Dengan adanya penghargaan tersebut akan mengukuhkan optimisme perseroan untuk mampu melanjutkan catatan kinerja positif dan mencapai target perseroan pada tahun-tahun berikutnya.

3.1.2 Logo dan Makna PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya



Sumber: PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk

Gambar 3. 1 Logo PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk

Logo BTN mengambil pola segi enam. Pola ini mengambil bentuk sarang lebah, yang menyiratkan adanya kegiatan menabung pada masyarakat, sebagaimana halnya lebah yang selalu menyimpan madu perolehannya. Dengan lambang ini, BTN melaksanakan pembangunan nasional dengan mengerahkan dana masyarakat berbentuk tabungan. Pola ini juga menyiratkan “Atap Rumah” yang menjadi citra dan misi utama BTN, sebagai pelaksana KPR bagi masyarakat.

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

(*Trust, Integrity*). Simbol dari spesialis 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, warna logam mulia menunjukkan keanggunan, kemuliaan, kemakmuran, dan kekayaan. Menjadikan kita merasa tajam perhatiannya (warna yang menarik perhatian orang), aktif, kreatif dan meriah.

3.1.3 Visi dan Misi PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya

1. Visi

PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya memiliki Visi yaitu:

“Menjadi *Best Mortgage Bank in Southeast Asia* di Tahun 2025”.

2. Misi

Adapun Misi dari PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya adalah:

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 PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya

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

Produk Dana	
Tabungan	Tabungan BTN Batara, Tabungan BTN Bisnis, Tabungan BTN Investa, Tabungan BTN Cermat, Tabungan BTN Cermat Ponsel, Tabungan e-Batarapos, Tabungan e-Batarapos TKI, Tabungan BTN Felas, Tabungan BTN Juara, Tabungan BTN Junior, Tabungan BTN Payroll, Tabungan BTN Pensiunan, 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 Sejahtera, KPR BTN Subsidi, KPR Tapera BTN, Kredit Kepemilikan

	Rumah, Kredit Kepemilikan Apartemen, Kredit Agunan Rumah BTN, Kredit Bangun Rumah BTN, Kredit Kepemilikan 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 Bangunan Rumah Tapera, 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 Kontruksi Bank BTN, Kredit Kepemilikan Lahan, Kredit Investasi, Kredit Beragunan Simpanan.
Pinjaman UMKM	Kredit UMKM Investasi, Kredit UMKM, Kredit UMKM Modal Kerja, Kredit Kepemilikan 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

Layanan Jasa PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya

<i>E-Channel</i>	
E-Banking	BTN Mobile, BTN <i>Internet Banking</i> , BTN <i>Mobile Banking</i> , Debit BTN Online, BTN <i>Cash Management</i> , Linkaja.
Kebutuhan Kartu	Kartu Debit BTN, Kartu Suka-Suka, <i>Blink</i> .
Kemudahan Transaksi	ATM Link, Merchant BTN, Agen BTN, ATM Non Tunai dan CDM BTN, Pembayaran UTBK LTMPT, BTN <i>Smart Residence</i> .
Jasa Layanan	
Layanan Tambahan	BTN Solusi, BPJS Ketenagakerjaan, SPP <i>Online</i> , BTN <i>Payroll</i> , Bank Garansi, SKBDN, <i>Payment point</i> BTN, Inkaso, <i>Supply Chain Financing</i> .
Layanan Transaksi	<i>Virtual Account</i> BTN, Notifikasi Transaksi BTN, <i>Smart Card</i> Komunitas, Pembayaran Pajak Kendaraan Jawa Tengah (SAKPOLE), Pembayaran Tiket KAI, Pembayaran Tagihan PDAM, Daftar Lembaga Pendidikan, Daftar Universitas dengan BTN <i>Channel Mobile Banking</i> , Pembayaran SMM PTN-Barat, Pembayaran Tagihan PDAM.
Pengiriman Uang	Kiriman Uang, <i>Money Changer</i> , <i>Real Time Gross</i>

	<i>Settlement (RTGS), Moneygram.</i>
Program	
Program	Promo HUT BTN 72, Expo (Extra Deposito) 2022, <i>Program Double Dream-Dream and Own Your New Home</i> , Ketiban Duit BTN 2022, Harga Spesial Menu Super Besar 1 KFC Hanya 7.200, Program KPR BTN Gaess, Program Vaganza dan Extravaganza 2022.
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 Kantor Cabang Tasikmalaya

Bank Tabungan Negara atau sering disebut BTN merupakan Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang berbentuk perseroan terbatas dan bergerak di bidang jasa dan keuangan perbankan. Dalam operasionalnya, BTN mempunyai nilai-nilai dasar yang harus dimiliki oleh semua karyawan yaitu:

1. Taat dalam melaksanakan dan mengamalkan ajaran agamanya.
2. Selalu berusaha untuk menimba ilmu guna meningkatkan pengetahuan dan keterampilannya demi kemajuan perusahaan.
3. Mengutamakan kerjasama dalam melaksanakan tugas untuk mencapai tujuan perusahaan dengan kinerja yang baik.

4. Selalu memberikan yang terbaik secara ikhlas bagi perusahaan dan semua *stakeholders*.
5. Selalu bekerja secara profesional yang kompeten dalam bidang tugasnya.

Nilai-nilai tersebut yang akhirnya menciptakan budaya organisasi, karena nilai-nilai dasar tersebut ditetapkan secara terus menerus dan telah ada sejak BTN berdiri. BTN sendiri telah merumuskan dan membuat budaya organisasi yang mereka sebut “POLA PRIMA”. Jika diuraikan “POLA PRIMA” merupakan singkatan dari beberapa kata yaitu:

1. Pelayanan Prima (*Service Excellent*)

Berarti seluruh bagian karyawan BTN, baik yang berpangkat rendah maupun yang berpangkat tinggi harus melakukan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya.

2. Inovasi (*Innovation*)

Berarti bahwa BTN harus selalu melakukan penyempurnaan jika pelayanan atau produk yang ditawarkan masih kurang memuaskan nasabahnya. Dalam inovasi tersebut peran karyawan BTN amat sangat berpengaruh.

3. Keteladanan (*Role Model*)

Berarti seluruh karyawan BTN harus bersikap baik. Sikap yang baik tersebut dapat menjadi contoh yang baik pula untuk sesama karyawan maupun nasabah.

4. Profesionalisme (*Professional*)

Berarti bahwa seluruh karyawan BTN berkompeten dan bertanggung jawab terhadap tugas-tugasnya. Seperti mendahulukan kepentingan bersama dari pada kepentingan pribadi.

5. Integritas (*Integrity*)

Bahwa seluruh karyawan BTN harus jujur dan disiplin dalam bekerja, tidak melakukan kekurangan-kekurangan, setiap karyawan fokus berdedikasi hanya untuk BTN.

6. Kerjasama (*Team work*)

Hal ini sangat menentukan bagaimana budaya organisasi terbentuk adanya kepercayaan dan saling menghargai antar sesama karyawan BTN.

Keenam pola prima tersebut merupakan representasi dan budaya organisasi BTN. Budaya tersebut dirumuskan dan dibuat menjadi sebutan nama yang unik dan tidak berdasarkan alasan yang sederhana, tetapi berdasarkan perkembangan yang matang dan lama. Karena pada dasarnya budaya terbentuk dalam waktu yang lama. Keenam pola tersebut tidak hanya menjadi teori semata, namun juga diterapkan dalam operasional BTN, dari yang pesat hingga cabang-cabangnya. Sehingga tidak langsung menjadi nilai-nilai yang harus ditetapkan.

Budaya tersebut secara tidak langsung merupakan nilai-nilai dasar yang harus ditetapkan diseluruh karyawan bank BTN dalam setiap kinerjanya. Maka tidak heran bahwa budaya dalam suatu organisasi

berpengaruh pada kinerja individu didalamnya. Jika dalam suatu organisasi mempunyai budaya yang baik dan positif, maka individu yang ada dalam organisasi tersebut pun terpengaruh menjadi positif, dari sisi sikap dan perilakunya, kinerjanya, hingga kehidupan. Hal tersebut dikarenakan budaya organisasi berfungsi sebagai mekanisme pembuatan makna dan kendali yang memandu dan membentuk sikap serta perilaku individu. Jadi, budaya organisasi dapat berpengaruh pada sukses tidaknya sebuah organisasi.

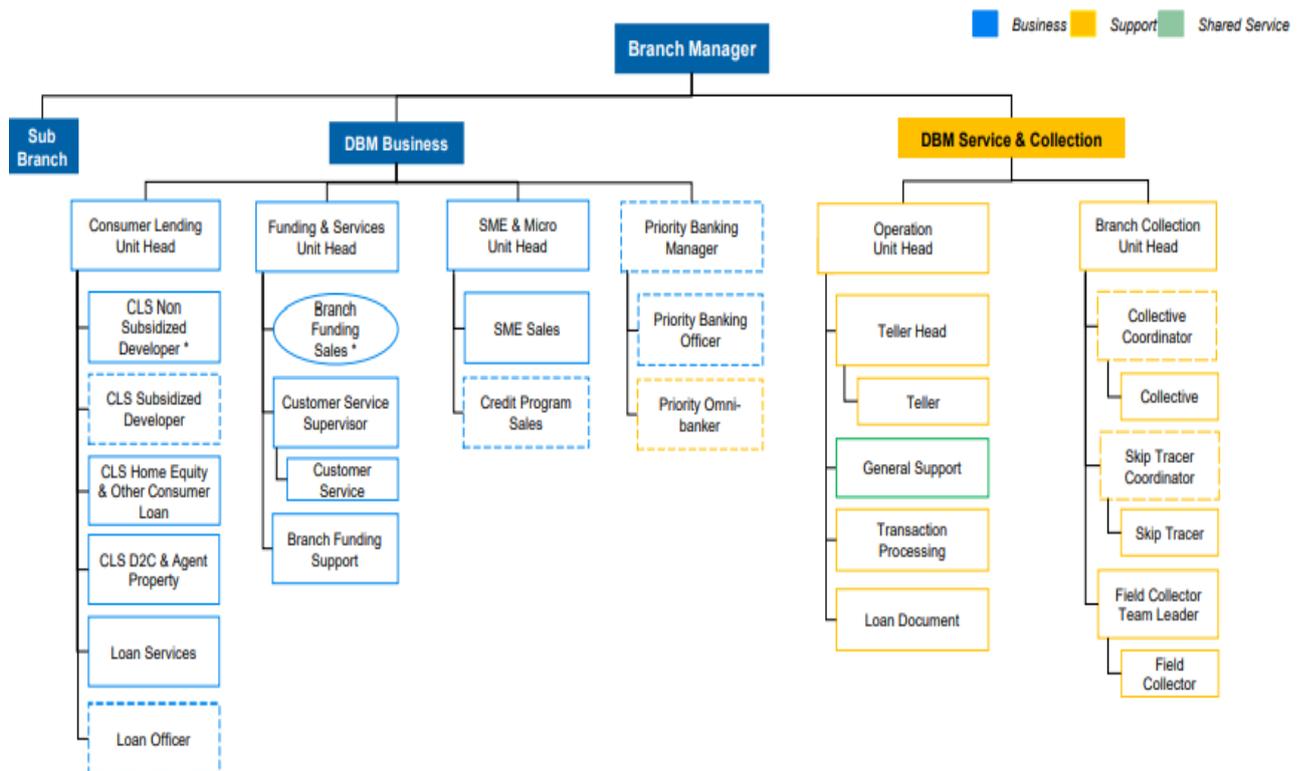
Budaya yang ditetapkan pada perusahaan BTN Cabang Tasikmalaya memiliki dampak atau hasil kinerja sebagai berikut:

1. Indikator profesionalisme karyawan merupakan indikator budaya organisasi yang paling berpengaruh dalam meningkatkan komitmen organisasi dan kinerja karyawan. Sehingga manajemen BTN perlu memperluas sikap profesional dan tingkat disiplin yang tinggi dari karyawan, berangkat kerja tepat waktu, tampil rapi serta mempersiapkan peralatan kerja dengan baik, menghadiri rapat, dan sebagainya.
2. Kebanggaan karyawan merupakan indikator yang paling rendah mempengaruhi konsumen organisasi, sehingga BTN harus berupaya mencari solusi agar tumbuh kebanggaan dalam diri karyawan. Misalnya diberikan seragam yang baik yang menunjukkan identitas perusahaan dan ruang kerja yang rapi.

3. Indikator keterlibatan karyawan dengan pelanggan juga berpengaruh dalam meningkatkan komitmen organisasi dan kinerja karyawan. Karyawan BTN mempunyai orientasi dan apresiasi yang tinggi untuk selalu membantu nasabah, hal ini dikarenakan karyawan BTN sadar bahwa keberadaan nasabah merupakan pilar penting bagi eksistensi BTN.
4. Indikator keterlibatan karyawan dengan rekan kerja menunjukkan keterlibatan yang rendah, sehingga manajemen BTN perlu meningkatkan solidaritas antar rekan kerja, karena masih terkesan adanya sikap individualisme dalam bekerja.
5. Indikator kepercayaan yang kuat terhadap nilai-nilai organisasi yang terdapat pada karyawan BTN menunjukkan kemampuan yang besar untuk berusaha bagi organisasi. Visi dan Misi BTN sejalan dengan harapan karyawan. Oleh karena itu karyawan bersedia untuk bekerja ekstra melampaui apa yang diharapkan agar BTN berhasil dan sukses.

3.1.6 Struktur Organisasi PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya

Adapun struktur organisasi PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya adalah sebagai berikut:



Sumber: PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya

Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya

3.1.7 Job Description PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya

Berikut adalah uraian tugas beserta fungsi dan peran masing-masing unit pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya:

1. Kepala Cabang (*Branch Manager*)

Peran dan tanggung jawab, yaitu:

- 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* (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. 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*.

- d. Memastikan pengelolaan operasional dan pelaporan terkait penerapan program APU dan PPT sesuai standar dan target yang ditetapkan.

2. Sub Branch

Peran dan tanggung jawab, yaitu:

- 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. Deputy Branch Manager Business (DBM Business)

Peran dan tanggung jawab, yaitu:

- 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.

Beberapa unit yang ada di *DBM Business* yaitu:

A. *Consumer Lending Unit Head*

Peran dan tanggung jawab, yaitu:

- a. Melaksanakan dan mengevaluasi strategi bisnis di lapangan dalam mencapai target kredit konsumen serta berkoordinasi dengan Kantor Wilayah untuk pengembangan bisnis untuk mencapai target realisasi kredit yang telah ditetapkan.
- b. Melakukan penjualan dan evaluasi pemrosesan produk kredit konsumen (*mortgage* dan *consumer lending*) dan memastikan aktivasi *mobile banking* dan *sms notification* untuk meningkatkan kualitas proses penjualan kredit.
- c. Mengkoordinasikan alokasi anggaran kredit dan pelaksanaan kegiatan promosi (*sponsorship, fee marketing*) secara efektif dan efisien.

- d. Memonitor dan menjaga kualitas portofolio kredit kelolaannya dan mengupayakan kredit nasabah yang dikelolanya tetap lancar.

Beberapa unit yang ada di *consumer lending* diantaranya:

1) *CLS Nonsubsidized Developer*

Peran dan tanggung jawab, 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).

2) *CLS Subsidized Developer*

Peran dan tanggung jawab, 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 *maintain*, 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 nonsubsidi).

3) *CLS Home Equity dan Other Consumer Loan*

Peran dan tanggung jawab, yaitu:

- 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.

4) CLS D2C & Agent Property

Peran dan tanggung jawab, yaitu:

- 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 *maintain*, kunjungan, penawaran, kerjasama, *follow up* dan *closing* ke *property agent* secara militan dan proaktif serta melakukan *review yang continue* atas kegiatan tersebut untuk meningkatkan akuisisi perjanjian kerjasama.

- c. Melakukan penawaran *telemarketing*, *follow up* dan *closing* ke calon *debitur consumer* serta *militant 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.

5) *Loan Sales & Loan Officer*

Peran dan tanggung jawab, yaitu:

- a. Melakukan fungsi layanan informasi kredit, pelunasan, penyelesaian dan pelaporan klaim debitur, serta sinergi dengan unit lain untuk meningkatkan kegiatan operasional di kantor cabang.
- b. Melakukan fungsi layanan permohonan pembayaran ekstra dan *advance payment*, klaim asuransi kredit, serta menindaklanjuti permohonan pencairan bantuan uang muka, pinjaman, maupun hal lain yang telah disepakati untuk meningkatkan layanan dan indeks operasional kredit kantor cabang.
- c. Melakukan pencetakan rekening koran (RK) kredit untuk keperluan internal maupun eksternal.

- d. Menerima, mendokumentasikan, mengelola *SLIK check*, dan menindaklanjuti aplikasi kredit konsumen yang masuk melalui jalur non elektronik maupun elektronik, dengan melakukan entri data calon debitur ke sistem sebelum dokumen lengkap akan discan dan ditransfer ke *Regional Loan processing Centre*, agar tercapainya realisasi kredit.

B. *Funding and Service Unit Head*

Peran dan tanggung jawab, yaitu:

- a. Membuat usulan rencana kerja, target, dan anggaran yang efektif serta efisien dengan berkoordinasi dengan kantor wilayah serta *outlet* dibawahnya guna mencapai tujuan serta target yang telah ditetapkan.
- b. Memonitor dan mengevaluasi kegiatan penjualan produk dan program konsumen dan komersial *funding* agar dapat mencapai target yang telah ditetapkan.
- c. Mengkoordinir dan mengevaluasi keseluruhan kegiatan promosi baik yang ada di kantor cabang maupun yang ada di *outlet-outlet* termasuk penggunaan alokasi dana promosi yang telah direalisasikan serta efektivitas metode penjualan yang dilakukan agar mencapai target yang telah ditetapkan.
- d. Bertanggung jawab atas supervisi dan evaluasi jalannya program pemerintah di cabang dan *outlet* serta akuisisi *merchant*.

1) *Branch Funding Sales*

Peran dan tanggung jawab, yaitu:

- a. Melakukan pemetaan/*clustering* area bisnis dan *benchmarking* untuk mendapatkan potensi dana serta meningkatkan jumlah mitra bisnis dalam penambahan jumlah nasabah yang berada di dalam ekosistemnya.
- b. Melakukan proses penawaran, *follow up*, hingga *closing* terhadap produk perbankan (giro, tabungan, deposito) kepada calon nasabah *consumer* (reguler dan prioritas) dan *commercial* secara militan dan proaktif, serta melakukan *review* yang *continue* atas kegiatan tersebut untuk meningkatkan portofolio DPK dan *cross selling*.
- c. Melakukan tindak lanjut atas data potensi yang di *support* oleh Kanwil maupun Kantor Pusat, mulai dari *telemarketing* penawaran, kunjungan, *follow up*, hingga *closing* secara militan dan proaktif untuk mendapatkan potensi inisiasi kerjasama.
- d. Melakukan proses penawaran, *follow up*, hingga *closing* terhadap jasa dan layanan perbankan (termasuk CMS, VA, *e-payment*, SCF, kredit, Bank Garansi, LC, BTN Solusi, dsb) kepada instansi, lembaga, perusahaan, yayasan secara militan dan proaktif untuk meningkatkan akuisisi *product holding*.

2) *Customer Service Supervisor*

Peran dan tanggung jawab, yaitu:

- a. Mensupervisi pelayanan, penjualan, dana administrasi giro, deposito, seluruh jenis tabungan, dan kartu untuk nasabah prioritas/Non prioritas dan nasabah *consumer/ commercial* (lembaga) agar tercapainya layanan *customer service* di kantor cabang yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- b. Bertanggung jawab dan melakukan supervisi pelayanan, administrasi, dan aktivasi kartu ATM dan produk *digital channel* (misal: registrasi poin spekta) untuk nasabah baru dan eksisting, serta mendorong peningkatan jumlah transaksi nasabah agar tercapainya layanan *customer service* di kantor cabang yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- c. Mensupervisi pemberian informasi mengenai fitur/fasilitas bank BTN kepada nasabah/calon nasabah untuk meningkatkan aktivitas *cross selling*.
- d. Supervisi, *Approval* dan Eskalasi pengaduan nasabah pada Kantor Cabang yang diinput oleh *Customer Service*. Melakukan *Monitoring* pengaduan Nasabah. Berkoordinasi dengan *Service Assurance Staff* terkait pengaduan, penipuan dan penyelesaian pengaduan nasabah serta pengembalian dana Nasabah.

3) *Customer Service*

Peran dan tanggung jawab:

- a. Melakukan pelayanan, penjualan, dan administrasi giro, deposito, seluruh jenis tabungan, dan kartu kredit untuk Nasabah Prioritas/Non Prioritas dan Nasabah *Consumer/Commercial* (Lembaga) agar tercapainya layanan *customer service* di kantor cabang yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- b. Melakukan pelayanan, administrasi, dan aktivasi kartu ATM dan produk *digital channel* (misal: registrasi poin spekta) untuk nasabah baru dan eksisting, serta mendorong peningkatan jumlah transaksi nasabah agar tercapainya layanan *customer service* di kantor cabang yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- c. Melayani pencetakan R/K (Eksternal) KPR dan Non KPR untuk Nasabah Prioritas/ Non Prioritas dan Nasabah *Consumer/Commercial* (Lembaga) agar tercapainya layanan *customer service* di kantor cabang yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- d. Melakukan *maintenance* nasabah dan administrasi complain untuk Nasabah Prioritas/Non Prioritas dan Nasabah *Consumer/Commercial* (Lembaga) guna meningkatkan kualitas layanan dalam penyelesaian klaim nasabah.

4) *Branch Funding Support*

Peran dan tanggung jawab, yaitu:

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

- f. Melakukan pemenuhan kelengkapan formulir CIF pembukaan rekening calon nasabah atas pembukaan rekening bulk atau massal.
- g. Menyiapkan materi promosi dana konsumen, mulai dari dana ritel, tabungan lainnya, hingga *wealth management product*, untuk kebutuhan marketing.

C. *SME & Micro Unit Head*

Peran dan tanggung jawab:

- a. Melaksanakan dan mengevaluasi strategi bisnis di lapangan dalam mencapai target *SME & Credit Program* serta berkoordinasi dengan Kantor Wilayah untuk pengembangan bisnis untuk mencapai target realisasi kredit yang telah ditetapkan.
- b. Membuat dan mengelola rencana kerja/anggaran kegiatan pemasaran (*Marketing Plan*) bisnis BTN untuk mencapai tujuan bisnis perusahaan.
- c. Merumuskan dan merekomendasikan standar pengelolaan proses permohonan aplikasi kredit *SME & Credit Program*

untuk mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan.

- d. Memastikan kualitas portofolio kredit kelolaannya dan memastikan nasabah tetap PL untuk menjaga kualitas kredit.

Berikut beberapa unit yang ada di *SME & Micro Unit Head* diantaranya:

1) *SME Sales*

Peran dan tanggung jawab, yaitu:

- a. Membantu nasabah dalam mengajukan permohonan kredit SME, menganalisa kredit SME dan mengelola kredit SME (*monitoring*) untuk mencegah menurunnya kolektibilitas.
- b. Mengelola dokumentasi setiap permohonan kredit SME ke dalam sistem (*initial data entry*) agar tercapainya Akurasi dan melakukan verifikasi kelengkapan dan kebenaran data dokumen kredit.
- c. Melakukan *pre-screening* terhadap calon debitur dan objek pembiayaannya untuk memastikan ketepatan pemilihan debitur dalam rangka menunjang peningkatan *revenue* perusahaan.
- d. Melakukan analisa kelayakan kredit/ pembiayaan dan mengusulkan kebutuhan mendatang nasabah selama masa kredit berjalan (pencairan kredit, pembayaran pokok dan

kebijakan lainnya) untuk meningkatkan *cross selling* dan retensi nasabah.

2) *Credit Program Sales*

Peran dan tanggung jawab, yaitu:

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

rakyat (KUR) serta meningkatkan jumlah mitra bisnis dalam penambahan jumlah calon debitur yang berada didalam ekosistemnya, berdasarkan segmentasi pasar.

- f. Melakukan aktivitas promosi KUR melalui media *online/offline* untuk meningkatkan *brand awareness* dalam rangka peningkatan realisasi KUR.
- g. Melakukan *maintain*, kunjungan, penawaran kerjasama, *follow up*, dan *closing* ke calon debitur KUR potensial, secara militan dan proaktif, serta melakukan *review* yang *continue* atas kegiatan tersebut untuk meningkatkan realisasi KUR.
- h. Memberikan *service excellence* terhadap mitra KUR dalam rangka meningkatkan loyalitas mitra dan debitur serta meningkatkan jumlah *referral product* didalam maupun diluar fokus bisnis

D. Priority Banking Manager

Peran dan tanggung jawab, yaitu:

- a. Mengusulkan, melaksanakan dan menindaklanjuti program promosi yang efektif dan efisien yang ditetapkan *Wealth Management Division* agar tercapainya penambahan jumlah nasabah.
- b. Merancang dan mengelola strategi penjualan produk dan jasa BTN Prioritas untuk mencapai target unit kerja.

- c. Menjalin hubungan dengan nasabah BTN *Priority* dalam rangka membangun relasi dan usaha *cross selling* untuk meningkatkan pertumbuhan DPK.
- d. Melakukan perencanaan, bimbingan, pembinaan dan pelatihan kepada staf Prioritas untuk menunjang *service excellent* kepada nasabah prioritas.

Berikut beberapa unit yang ada di *Priority Banking Manager* di antaranya:

1) *Priority Banking Officer*

Peran dan tanggung jawab, yaitu:

- a. Melakukan pemetaan potensi bisnis dan *customer profiling* nasabah yang disasar untuk meningkatkan jumlah *product holding ratio* nasabah prioritas.
- b. Mengelola keanggotaan nasabah BTN Prioritas (memberikan informasi hak dan kewajiban, melakukan *input* dan *update* data nasabah prioritas) agar tercapainya akurasi data nasabah prioritas.
- c. Mengelola pertanyaan, permintaan, dan keluhan atas kebutuhan keuangan nasabah BTN Prioritas untuk meningkatkan pelayanan kantor cabang.
- d. Membina hubungan baik dengan nasabah BTN Prioritas untuk meningkatkan *income product priority*.

2) *Priority Omni-banker*

Peran dan tanggung jawab, yaitu:

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

1) *Deputy Branch Manager Service Collection (DBM Service Collection)*

Peran dan tanggung jawab, yaitu:

- a. Mengembangkan rencana kebutuhan sarana dan prasarana yang efektif dan efisien untuk menjamin kelancaran aktivitas unit kerja yang menjadi tanggung jawabnya sesuai ketentuan yang berlaku.
- b. Mengelola kegiatan anggaran promosi dan pelaksanaan kegiatan promosi untuk meningkatkan penjualan di kantor cabang.
- c. Mengelola layanan administrasi produk dana dan jasa perbankan serta memastikan pemberian *Quality Service Level* terhadap nasabah sesuai dengan kualitas dan target yang ditetapkan.
- d. Mengidentifikasi risiko yang relevan dengan standar tata kelola perusahaan yang ditentukan dan melakukan upaya mitigasi serta memastikan kebenaran laporan *checklist* Kepatuhan dan Manajemen Risiko oleh Kantor Cabang dan Kantor Cabang Pembantu untuk meminimalisir temuan audit kantor cabang.

a) *Operation Unit Head*

Peran dan tanggung jawab, yaitu:

- a. Melakukan supervisi atas proses transaksi di loket, *front liner*, kas besar, dan proses administrasi nasabah (giro, angsuran kredit, dll) agar tercapainya akurasi transaksi.
- b. Melakukan perhitungan batas minimum dan batas maksimal kas agar tercapainya akurasi transaksi.
- c. Melakukan supervisi atas kebenaran proses pemeliharaan dan perbaikan infrastruktur (ATM), *hardware*, *software*, dan database untuk kelancaran operasional kantor cabang.
- d. Melakukan supervisi dan memeriksa proses OTS, LPA, rekonsiliasi SL-GL, agar ditindaklanjuti oleh unit kerja terkait dengan baik dan benar sesuai dengan standar dan target yang telah ditetapkan.

b) *Teller Head*

Peran dan tanggung jawab, yaitu:

- 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.

c) *Teller*

Peran dan tanggung jawab, yaitu:

- a. Mengelola setoran, permintaan, dan pertanggung jawaban uang tunai agar tercapainya akurasi transaksi.
- b. Melaksanakan *product referral* kepada nasabah untuk mendukung penjualan di cabang.
- c. Melakukan pertanggung jawaban akhir hari (bukti dasar dan *listing Akhir Hari Teller*) dan memastikan bahwa antara fisik uang, bukti dasar transaksi dan hasil *entry* transaksi telah sesuai agar tercapainya akurasi transaksi.
- d. Melakukan penyetoran kas akhir hari beserta bukti transaksi dan kopuran uang ke kas besar agar tercapainya akurasi transaksi.

d) *General Support*

Peran dan tanggung jawab, yaitu:

- a. Memproses administrasi dan pengiriman surat keluar dari unit kerja untuk pihak eksternal dalam rangka menjalankan layanan operasional kantor cabang.
- b. Mengelola fungsi kesekretariatan dalam KC (notula rapat, surat dan *fax*) untuk menjaga proses administrasi dan informasi dari hasil rapat yang bisa digunakan pada saat pengambilan keputusan di periode berikutnya.
- c. Melaksanakan kegiatan *protokol* di cabang.

d. Melakukan pengelolaan proses administrasi atas pajak kepegawaian dan pajak penghasilan.

e. *Disbursement of SPM and all general affair.*

e) *Transaction Processing*

Peran dan tanggung jawab, yaitu:

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.

f) *Loan Document*

Peran dan tanggung jawab:

a. 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.

b. Membuat Perjanjian Kerja Sama (PKS) dengan Notaris & KJPP serta melakukan evaluasi dan *monitoring* kinerjanya.

c. Melakukan pembayaran HT/SKMHT & Pajak terkait.

d. Melakukan Rekonsiliasi Asuransi dan Notaris.

g) *Branch Collection Unit Head*

Peran dan tanggung jawab, yaitu:

- 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.

h) *Collective Coordinator*

Peran dan tanggung jawab, yaitu:

- a. Melakukan koordinasi staf 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.

i) *Collective*

Peran dan tanggung jawab, yaitu:

- a. Melakukan pengelolaan/pembinaan bendahara kolektif untuk *maintenance* jumlah debitur kolektif (bagi beberapa Kantor Cabang tertentu termasuk debitur sekuritisasi).
- b. Melakukan pembinaan dan penagihan terhadap debitur kolektif (bagi beberapa Kantor Cabang tertentu termasuk debitur

sekuritisasi) yang menunggak untuk meningkatkan pencapaian target *collection*.

- c. Menyerahkan pembinaan debitur (bagi beberapa Kantor Cabang tertentu termasuk pembinaan debitur sekuritisasi) yang keluar dari kriteria pengelolaan kolektif kepada pembinaan reguler untuk meningkatkan *revenue* di kantor cabang.
- d. Menyerahkan pembinaan debitur (bagi beberapa Kantor Cabang tertentu termasuk pembinaan debitur sekuritisasi) yang keluar dari kriteria pengelolaan kolektif kepada pembinaan reguler untuk meningkatkan *revenue* di kantor cabang.

j) *Skip Tracer Coordinator (Skip Tracer)*

Peran dan tanggung jawab, yaitu:

- 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.

k) *Field Collector Team Leader*

Peran dan tanggung jawab, yaitu:

- a. Melakukan pencetakan tagihan kolektif.
- b. Melakukan pengiriman tagihan ke bendahara-bendahara instansi.

- c. Melakukan *transmeet* kebagian TP untuk melakukan pendebitan dari giro bendahara ke kreditnya.

1) ***Field Collector***

Peran dan tanggung jawab, yaitu:

- a. Melakukan koordinasi staf 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 saja 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

a. **Jenis Data**

Jenis data yang diambil dalam penelitian ini adalah kualitatif. Menurut Sugiyono (2017) “Data Kualitatif adalah data yang berbentuk kata, kalimat atau gambar. Penulis memperoleh data kualitatif ini melalui *Participant Observer*, Wawancara Mendalam (*In depth Interview*), dan Studi Pustaka.

b. Sumber Data

Dalam pengumpulan sumber data, peneliti melakukan pengumpulan sumber data dalam wujud data primer dan data sekunder.

1) Data Primer

Data Primer adalah jenis dan sumber data penelitian yang diperoleh langsung dari sumber pertama (tidak melalui perantara), baik individu maupun kelompok.

Penulis melakukan wawancara kepada pengelola pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya. Dan penulis datang ke PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya untuk mengamati aktivitas yang terjadi di perusahaan tersebut untuk mendapatkan data atau informasi yang sesuai.

2) Data Sekunder

Data Sekunder merupakan sumber data suatu penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh atau dicatat oleh orang lain).

Jadi data ini diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian, data yang diambil yaitu dari buku, dan dokumen-dokumen pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2015:224) Teknik Pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) *Participant Observer*

Pada penelitian ini, langkah awal teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis adalah *participant observer*. Dimana penulis terlibat langsung dengan kegiatan sehari-hari objek yang sedang diamati. Pengamatan ini dilakukan dengan cara mengamati hal yang dikerjakan oleh sumber data, mencatat, dan menganalisis dan selanjutnya membuat kesimpulan mengenai masalah yang diteliti

2) Wawancara Mendalam (*In depth Interview*)

Langkah kedua dalam teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis adalah Wawancara Mendalam (*In depth Interview*). Menurut Krisyantono (2020:293) “Wawancara Mendalam merupakan suatu cara mengumpulkan data dan informasi yang dilaksanakan dengan tatap muka dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam”. Penulis melakukan wawancara mengenai topik penelitian kepada *Field Collector Team Leader* dan *Loan Officer*, untuk

mencari data dan informasi yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti.

3) Studi Pustaka

Langkah ketiga dalam teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis adalah studi pustaka. Menurut Nazir (2013:93) “Studi pustaka adalah sebuah teknik mengumpulkan data dengan melakukan penelaahan melalui buku, literatur, serta berbagai macam catatan berkaitan dengan masalah yang ingin dipecahkan”.

Hal ini juga dilakukan untuk mendapatkan data sekunder yang akan digunakan sebagai landasan perbandingan antara teori dengan praktiknya di lapangan.

3.2.3 Teknik Analisis Data

Dalam proses analisis data ini dibagi menjadi beberapa proses yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

1) Pengumpulan Data

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

2) Reduksi Data

Merupakan salah satu teknik analisis data kualitatif. Proses penggabungan dan penyeragaman segala bentuk data menjadi bentuk tulisan yang akan dianalisis.

3) Penyajian Data (*Display*)

Setelah data-data tersebut terkumpul kemudian peneliti mengelompokkan hal-hal yang serupa menjadi kategori atau kelompok-kelompok agar peneliti lebih mudah untuk melakukan pengambilan keputusan.

4) Penarikan Kesimpulan

Pada tahap ini, peneliti membandingkan data-data yang sudah didapat dengan data-data hasil wawancara dengan subjek dan informan yang bertujuan untuk menarik kesimpulan.