

## **IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

### **4.1 Sejarah Singkat BTN Kantor Cabang Bandar Lampung**



**Gambar 1. BTN Kantor Cabang Bandar Lampung  
(Sumber : Observasi peneliti. Juli 2014)**

Nama Instansi : PT. Bank Tabungan Negara (Persero)

NPWP : 01.001609.5.526.00

Alamat : Jln. Wolter Monginsidi No. 80–88 Bandar Lampung 35215

Telepon : (0721) 489253 – 55, 484778, 483256 (Hunting)

Faximili : (0271) 489252

Telex: 26206

E-mail : kc.bandarlampung@btn.co.id

Website : www.btn.co.id

Jenis Industri : Perbankan

BTN merupakan salah satu bank milik pemerintah, memiliki cikal bakal berdiri pada tahun 1897 karena pada saat itu berdasarkan *Koninklijk Besluit* NO. 27 di Hindia Belanda didirikan Postpaarbank yang berkedudukan di Batavia, yang saat ini dikenal dengan nama Jakarta. Tujuan pendirian *Postpaarbank* antara lain mendidik masyarakat agar gemar menabung dan sekaligus memperkenalkan lembaga perbankan kepada masyarakat luas.

Perkembangan Postpaarbank dalam kapasitasnya sebagai penghimpun dana masyarakat sampai dengan akhir tahun 1939 dapat dikatakan berhasil dan dana yang dihimpun terus meningkat sampai berjumlah Rp 54.000.000,-. Selain pencapaian penghimpunan dana yang cukup besar, Postpaarbank juga antara tahun 1928 sampai dengan tahun 1934 membuka kantor-kantor cabang di empat kota yaitu Makasar, Surabaya, Jakarta dan Medan. Pada masa tersebut juga mulai dikenai mesin-mesin akuntansi sebagai alat bantu dalam operasional perbankan.

Pada tahun 1940 Postpaarbank mengalami sedikit guncangan, yaitu ketika Jerman menyerbu Belanda, sehingga para penabung yang sebagian besar orang Belanda mengadakan penarikan besar-besaran terhadap dananya di Postpaarbank sehingga dalam tempo beberapa hari dana yang dibayarkan adalah Rp 11.000.000,-. tetapi masa itu tidak langsung lama, dan pada tahun 1941 kepercayaan nasabah timbul lagi dan dana yang berhasil dikumpulkan menjadi Rp 58.800.000,-.

Setelah masa pendudukan Belanda di Indonesia diambil alih oleh Jepang pada tahun 1942, terjadilah suatu masa yang dinamakan Masa Antara karena tidak dapat dimasukkan dalam sejarah Bank BTN. Pada masa itu Postpaarbank dibekukan dan pemerintah Jepang mendirikan Tyokin Kyoku dengan misi gemar menabung. Tetapi pendirian Tyokin Kyoku tidak berhasil dikarenakan adanya

unsur paksaan dan pihak Jepang kepada rakyat Indonesia. Pada masa ini, didirikan lagi satu cabang yaitu cabang Yogyakarta. Pendudukan Jepang yang berlangsung singkat di Indonesia, yaitu dengan diproklamirkannya kemerdekaan Indonesia tahun 1945, maka Tyokin Kyoku diambil alih oleh pemerintah dan diganti namanya menjadi “Kantor Tabungan Pos” (KTP), yang diprakarsai oleh Bapak Darmosoesanto, yang juga diangkat menjadi Direktur pertama Kantor Tabungan Pos. Fungsi yang paling dirasakan pada masa-masa awal pendiriannya adalah pengerjaan penukaran uang Jepang dengan Oeang Republik Indonesia (ORI).

Masa ini cobaan yang paling berat adalah adanya aksi militer Belanda pada tanggal 19 Desember 1946, dimana kantor-kantor Tabungan Pos diduduki Belanda dan operasionalnya sangat terganggu karena tidak dapat bekerja dengan tenang dan aman. Setelah kondisi keamanan di Indonesia paska kemerdekaan mulai membaik, pada bulan juni 1949 pemerintah Indonesia membenahi Kantor Tabungan Pos yang sempat tidak terkelola dengan baik dan mengganti namanya menjadi Bank Tabungan Pos RI.

Perbaikan dan pembenahan yang dilakukan selesai pada akhir 1949, dan setelah itu pemerintah pada tahun 1950 merubah nama bank Tabungan Pos RI menjadi Bank Tabungan Pos. Pada awal berdiri Bank Tabungan Pos, semula kegiatannya berada di bawah Kementerian Perhubungan, tetapi kemudian beralih di bawah koordiriasi Departemen Keuangan berada di bawah Menteri Urusan Bank Sentral. Secara resmi Bank Tabungan Pos ditetapkan berdasarkan UU Darurat No. 50 tahun 1950 tanggal 9 Februari 1950, dan tanggal ini juga mengilhami Bank BTN

untuk menetapkannya sebagai tanggal lahir Bank BTN melalui Ketetapan Direksi No 05/Dir/Bidir/0993 tanggal 27 September 1993.

Peralihan masa orde lama ke orde baru merupakan periode terpenting dalam pendirian Bank BTN, dimana sebelumnya pada masa orde lama sempat dikeluarkan kebijakan penyatuan seluruh bank-bank pemerintah yang ada dengan nama Bank Negara Indonesia dan BTN menjadi unit dan Bank Negara Indonesia. Setelah berakhirnya masa orde lama, pemerintah mulai membenahi kehidupan perekonomian terutama perbankan, dengan didahului keluarnya UU Pokok Perbankan No. 14 Tahun 1967 dan UU No. 20 tahun 1968 mengenai pendirian Bank Tabungan Negara Dalam Undang-Undang tersebut, BTN memiliki tugas untuk menghimpun dana masyarakat yang sebanyak-banyaknya dalam bentuk tabungan yang diharapkan dapat mendukung perbaikan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat.

#### **4.1.1. Visi dan Misi BTN Kantor Cabang Bandar Lampung**

##### **I. Visi BTN Kantor Cabang Bandar Lampung adalah:**

Menurut Wibisono (2006), visi merupakan rangkaian kalimat yang menyatakan cita-cita atau impian sebuah organisasi atau perusahaan yang ingin dicapai di masa depan atau dapat dikatakan bahwa visi merupakan pernyataan *want to be* dari organisasi atau perusahaan. Visi juga merupakan hal yang sangat krusial bagi perusahaan untuk menjamin kelestarian dan kesuksesan jangka panjang.

Dalam visi suatu organisasi terdapat juga nilai-nilai aspirasi serta kebutuhan organisasi di masa depan seperti yang diungkapkan oleh Kotler yang dikutip oleh

Nawawi (2000:122), Visi adalah pernyataan tentang tujuan organisasi yang diekspresikan dalam produk dan pelayanan yang ditawarkan, kebutuhan yang dapat ditanggulangi, kelompok masyarakat yang dilayani, nilai-nilai yang diperoleh serta aspirasi dan cita-cita masa depan.

**Visi BTN Kantor Cabang Bandar Lampung adalah:**

“Menjadi bank yang terkemuka dan menguntungkan dalam pembiayaan perumahan”.

**II. Misi BTN Kantor Cabang Bandar Lampung**

Pada dasarnya misi merupakan alasan mendasar eksistensi suatu organisasi. Pernyataan misi organisasi, terutama di tingkat unit bisnis menentukan batas dan maksud aktivitas bisnis perusahaan. Jadi perumusan misi merupakan realisasi yang akan menjadikan suatu organisasi mampu menghasilkan produk dan jasa berkualitas yang memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggannya (Prasetyo dan Benedicta, 2004:8).

Misi merupakan rangkaian kalimat yang menyatakan tujuan atau alasan eksistensi organisasi yang memuat apa yang disediakan oleh perusahaan kepada masyarakat, baik berupa produk ataupun jasa. (Wibisono 2006, p. 46-47).

**Misi BTN Kantor Cabang Bandar Lampung adalah :**

- a. Memberikan pelayanan unggulan dalam pembiayaan perumahan dan industri kepada seluruh lapisan masyarakat serta menyediakan produk dan jasa perbankan lainnya.
- b. Menyiapkan dan mengembangkan SDM BTN yang berkualitas dan profesional serta memiliki integritas tinggi.
- c. Memenuhi komitmen kepada pemegang saham, yaitu menghasilkan laba dan pendapatan per saham yang tinggi serta ikut mendukung program pembangunan perumahan nasional.
- d. Menyelenggarakan manajemen perbankan yang sesuai dengan prinsip kehati-hatian (*prudential banking*) and *good corporate governance*.
- e. Memperdulikan kepentingan masyarakat dan lingkungannya.

**4.1.2. Nilai-nilai dasar yang dianut oleh jajaran BTN untuk mewujudkan visi dan melaksanakan misi BTN adalah sebagai berikut:**

1. Sebagai orang yang beriman dan bertaqwa, pegawai BTN taat melaksanakan dan mengamalkan ajaran agamanya masing-masing secara khusus.
2. Pegawai BTN selalu berusaha untuk menimba ilmu guna meningkatkan pengetahuan dan keterampilannya demi kemajuan BTN.
3. Pegawai BTN mengutamakan kerjasama dalam melaksanakan tugas untuk mencapai tujuan BTN dengan kinerja yang terbaik.

4. Pegawai BTN selalu memberikan yang terbaik secara ikhlas bagi BTN dan semua *stakeholders*, sebagai perwujudan dan pengabdian yang didasari oleh semangat kesediaan berkorban tanpa pamrih.
5. Pegawai BTN selalu bekerja secara profesional yang kompeten dalam bidang tugasnya.

#### 4.2. Logo Perusahaan



**Gambar 2. Logo Perusahaan  
(Sumber : Arsip BTN.2013)**

Logo merupakan sebuah simbol yang dirancang untuk mewakili karakter dan menjadi identitas dari sebuah perusahaan. Logo merupakan bentuk ekspresi dan bentuk visual dari konsepsi perusahaan, produk, organisasi, maupun institusi serta merupakan simbol visual yang memiliki bentuk yang berasal dari nilai strategis perusahaan yang bersangkutan. Logo adalah presentasi, sosok atau penampilan visual yang senantiasa dikaitkan dengan organisasi tertentu sebagai bentuk identitas dan bagian identitas perusahaan. Sebagai bagian identitas perusahaan, logo ibarat bagian tubuh yang mampu mengutarakan isi hati produk atau perusahaan. (Jefkins 1995:367).

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, 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.

Warna huruf biru tua, biru melambangkan rasa nyaman, tenang, menyejukkan, warna ini umumnya dipakai oleh institusi di bidang 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 (*professionalism*) bentuk gelombang emas cair sebagai simbol dari kekayaan finansial di Asia. Lengkungan emas sebagai metamorphosa dari sifat *agile, progresif*, pandangan ke depan (*excellence*), fleksibilitas serta ketangguhan atas segala kemungkinan yang akan datang. Warna kuning emas (kuning ke arah orange) merupakan warna logam mulia (emas) menunjukkan keagungan, kemuliaan, kemakmuran, kekayaan. Menjadikan kita merasa tajam perhatiannya (warna yang menarik perhatian orang), aktif, kreatif dan meriah, warna spiritual dan melambangkan hal yang luar biasa. Warna ini juga ramah, menyenangkan dan nyaman. Warna ini diterima sebagai warna riang, membuat perasaan anda bahwa masa depan lebih baik, cemerlang dan menyala-nyala.



#### **4.2.1. Filosofi Logo BTN**

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.

#### **4.3. Sarana dan Prasarana**

Gedung kantor ini memiliki tiga lantai yang dipergunakan untuk aktivitas kerja sehari-hari dengan dilengkapi fasilitas-fasilitas kantor pada umumnya, yaitu tempat parkir, mushola, *hydran*, *ATM*, *alarm system*, rumah dinas, serta ruangan kerja yang terdiri dari :

- A. Lantai 1 : *Banking Hall Teller Service & Processing, Customer Service, Safe Deposit Box, ABM (Asisstant Branch Manager), Cashier Retail, Accounting & Bookeeping, Service Group* dan toilet.
- B. Lantai 2 : Ruang Kepala Cabang, Ruang rapat, ruang sekretaris, Loan service, unit asuransi, ruang VIP, Mushola.
- C. Lantai 3 : Ruang Loan Recovery, ruang serbaguna (Aula).

#### **4.4. Struktur Organisasi BTN Kantor Cabang Bandar Lampung**

Struktur organisasi kantor cabang adalah sistem penatausahaan administrasi yang diciptakan dengan tujuan untuk memperoleh kesatuan dan keseragaman, kelancaran dan ketetapan dalam pemrosesan transaksi keuangan dan administrasi di Bank yang didasarkan pada pengelolaan dan pengolahan data administrasi pada BTN (Persero). BTN (Persero) berkantor pusat di Jalan Gajah Mada No.1 Jakarta Pusat, mempunyai kantor cabang yang dibagi menjadi 4 wilayah kelas yaitu:

- a. Kantor Cabang Kelas Utama
- b. Kantor Cabang Kelas Satu
- c. Kantor Cabang Kelas Dua
- d. Kantor Cabang Kelas Tiga

Pengertian dan kantor cabang adalah suatu unit kerja yang melakukan fungsi tugas bank di daerah. Fungsi tugas kantor cabang adalah:

1. Penyelenggara kegiatan usaha bank di dalam wilayah kerja kantor cabang yang bersangkutan dengan batas wewenang yang ditetapkan oleh direksi.
2. Mewakili kepentingan bank di wilayah kerja kantor cabang dalam batas wewenang yang ditetapkan oleh direksi.

Klasifikasi kantor cabang menjadi 4 kelas ini berdasarkan kriteria, yaitu jumlah pinjaman yang diberikan, jumlah debitur, dana pihak ketiga yang dapat dihimpun. BTN Kantor Cabang Bandar Lampung termasuk kantor cabang kelas tiga. Untuk cabang kelas satu sebanyak 5 kantor, yaitu Ujung Pandang, Palembang, Yogyakarta, Malang dan termasuk cabang Bogor. Untuk mempertegas fungsi, rumusan tugas, wewenang dan tanggung jawab para pelaksana, maka dibentuk

suatu struktur organisasi yang disusun berdasarkan ketetapan direksi BTN (Persero) mengenai struktur organisasi yang dijadikan dasar untuk melaksanakan aktivitasnya. Sesuai dengan tujuan dan fungsi BTN dalam mendorong dan memupuk kesadaran masyarakat untuk menabung agar dana tersebut dapat dihimpun untuk tujuan yang produktif. Untuk dapat lebih mengetahui lebih jelas tentang struktur organisasi BTN dapat dilihat pada lampiran.

Didalam menjalankan tugasnya Kepala Cabang dibantu oleh kepala-kepala seksi yang membawahi *Seksi Retail Service*, *Seksi Operation*, *Seksi Accounting & Control*, *Seksi Loan Recovery*, dan satu orang Kepala Kantor Cabang Pembantu setingkat Pejabat Pembantu Cabang (PPC). Dalam pelaksanaan tugas dan aktivitas sehari-hari, pada setiap seksi maupun unit ditempatkan beberapa orang staf karyawan sebagai pelaksana. Sedangkan pembagian tugas pada masing-masing bagian secara garis besar adalah sebagai berikut:

#### **A. *Branch Manager* (Kepala Cabang)**

Kepala cabang adalah yang memimpin kantor cabang tempat ia ditugaskan dan membawahi empat kepala bidang kerja beserta seluruh unit yang ada di bawahnya dan satu orang kepala cabang pembantu. Adapun uraian pekerjaannya antara lain:

- 1) Mengkoordinasikan pembuatan rencana kerja, anggaran cabang. dan melakukan evaluasi serta target yang telah ditentukan.
- 2) Menjamin kualitas dan pertumbuhan usaha cabang baik dalam asset laba, kredit serta dana pihak ketiga.

- 3) Melakukan otorisasi transaksi operasional yang melampaui kewenangan bawahannya.
- 4) Memimpin Rapat Komite Kredit (Rakomdit) dan memberikan persetujuan kredit sesuai dengan kewenangannya dan ketentuan yang berlaku.
- 5) Menjamin pencapaian target yang ditetapkan dalam bidang kredit.
- 6) Menjamin bahwa kredit yang bermasalah dapat diidentifikasi dan segera diselesaikan.
- 7) Menekan jumlah kredit yang bermasalah dapat diidentifikasi dan segera diselesaikan.
- 8) Menekan jumlah kredit yang bermasalah menjadi sekecil mungkin.
- 9) Memastikan bahwa ekspansi kredit telah didasarkan atas evaluasi yang tepat dan cermat sesuai dengan prosedur.
- 10) Menjamin pencairan kredit sesuai dengan akad kredit.
- 11) Bersama dengan Kepala *Loan Recovery* memberikan persetujuan surat BUPLN untuk eksekusi/rumah.

## **B. Seksi *Retail Service***

Adalah kepala seksi yang memimpin seksi-seksi seperti : *teller service unit*, *customer*

*service unit* dan *loan service unit*. Adapun uraian tugasnya:

- 1) Merencanakan, mengorganisasikan, melakukan, mendelegasikan, dan mengontrol semua aktivitas bidang retail cabang.
- 2) Menjamin semua kegiatan berjalan sesuai dengan prosedur dan aturan yang ada demi terciptanya pengawasan yang memadai.
- 3) Menciptakan kenyamanan kebersihan, kerapihan, ketertiban, dan keindahan ruang kerja dan ruang nasabah.
- 4) Melaksanakan fungsi marketing terhadap seluruh produk dan jasa bank di kantor cabang.

### **a) *Teller Service Unit*, uraian tugasnya**

- 1) Melakukan semua transaksi penerimaan maupun pengeluaran secara kas seperti untuk tabungan, pembayaran KPR, Giro, Deposito, kiriman uang tunai, penerimaan setoran pajak dan lainnya transaksi di loket cabang.
- 2) Melakukan semua transaksi yang tidak melalui kas tetapi berhadapan langsung dengan nasabah seperti penyetoran tabungan dengan debet giro, pembayaran tabungan dengan debet tabungan, kiriman uang dengan debet tabungan dan sebagainya.
- 3) Melakukan kegiatan kas keliling, kunjungan ke kolektor (Tabungan dan KPR), pengambilan dan penyetoran ke BI.

**b) *Customer service Unit*, uraian tugasnya:**

- 1) Melakukan pelayanan yang prima kepada semua nasabah, baik nasabah yang datang ke loket Bank BTN maupun melalui telepon.
- 2) Melakukan adminitrasi awal atas nasabah baru, seperti membuat master tabungan, deposito atau yang lainnya.
- 3) Membantu nasabah untuk melakukan transaksi dengan benar, seperti penjelasan persyaratan, prosedur transaksi, pengisian formulir, melakukan konfirmasi ke atau dari cabang lain tentang saldo.
- 4) Menerima keluhan atau komplain dari nasabah dan mengupayakan penyelesaian terbaiknya.

**c) *Loan Service Unit*, uraian tugasnya:**

- 1) Memberikan pelayanan kepada nasabah yang datang maupun melalui telepon dan memproses produk kredit retail meliputi penggunaan, persyaratan, alih debitur, pelunasan, penyerahari dokumen pokok, klaim (baik debitur datang maupun melalui surat).
- 2) Memberitahukan kepada calon nasabah apabila persyaratan belum lengkap, mengembalikan semua persyaratan apabila calon nasabah tidak dapat memenuhi persyaratan yang ditetapkan.
- 3) Menyelenggarakan akad kredit bagi semua debitur (bersama dengan notaris).

### **C. Seksi Operation**

Adalah kepala seksi yang memimpin seksi-seksi seperti : *transaksi processing unit*, *loan administrasi unit* dan *general branch administration*. Adapun uraian tugasnya:

- 1) Memastikan bahwa kegiatan yang berkaitan dengan *kliring* di Bank Indonesia berjalan dengan baik.
- 2) Memastikan akurasi input data transaksi harian aplikasi KPR, Tabanas Kantor Pos dan aplikasi lainnya yang ada di *back office*.
- 3) Memastikan beroperasinya infrastruktur pada seluruh kantor cabang.
- 4) Memastikan terselenggaranya pemeliharaan sistem *password* pada *operating system* (akses logik sistem).
- 5) Memastikan setting parameter kewenangan pengguna (*user*) yang berhak mengakses aplikasi.

#### **a) Transaksi *Processing Unit*, uraian tugasnya:**

- 1) Melaksanakan proses transaksi non tunai.
- 2) Melakukan penelusuran *dummy*.
- 3) Melakukan update master alih debitur, PUL (Penjadwalan Ulang).
- 4) Melakukan rekonsiliasi dengan *bookepping*.
- 5) Melakukan proses transaksi yang berkaitan dengan transaksi antar cabang dan dengan kantor pusat.

**b) *Loan Administration Unit*, uraian tugasnya:**

- 1) Menindaklanjuti proses kredit mulai dan persiapan Rakomdit sampai dengan persiapan akad kredit.
- 2) Melakukan pencairan atas realisasi kredit, pencairan dana jaminan.
- 3) Membuat surat penolakan atau persetujuan kredit berdasarkan hasil Rakomdit.
- 4) Mengadminitrasikan semua hasil Rakomdit.
- 5) Melakukan *EPA* (Laporan Pemeriksaan Akhir).

**c) *General Branch Administration*, uraian tugasnya:**

- 1) Melakukan semua kegiatan yang berkaitan dengan sumber daya manusia mulai dan analisis beban pegawai, penempatan, pendidikan, penilaian, dan kesejahteraan.
- 2) Memonitor semua hak dan kewajiban pegawai.
- 3) Melakukan pembayaran semua hak keuangan dan pegawai.
- 4) Melakukan pemotongan semua kewajiban keuangan pegawai.
- 5) Melakukan aktivitas yang berkaitan dengan inventaris kantor mulai dan pengadaan, pemeliharaan pencatatan dan penghapusannya.
- 6) Mengadminitrasikan kegiatan yang berkaitan dengan logistik.
- 7) Mengendalikan semua biaya yang berkait biaya operasional dan materil cabang.



#### **D. Seksi *Accounting & Control***

Adalah kepala seksi yang memimpin seksi-seksi seperti : *bookeeping & control*, dan *reporting* unit.

##### **1) *Book kepping & Control Unit*, uraian tugasnya:**

- a) Melakukan *posting* nota jurnal ke dalam komputer dan semua transaksi yang belum integrated.
- b) Memastikan kebenaran hasil *entry* nota jurnal dengan *listing* jurnal sebelum *EOD (End Of Day)*.
- c) Melakukan pembuatan notajurnal dan transaksi operasional semua seksi. Memastikan bahwa pembuatan notajurnal didasarkan atas bukti dasar yang memadai.
- d) Melakukan pembuatan koreksi jurnal atas kesalahan sandi rekening dan atau salah jumlah.
- e) Meneliti kembali nota jurnal yang telah dibuat dengan bukti pendukungnya.

##### **2) *Financial Reporting Unit*, uraian tugasnya:**

- a) Menyediakan data dan informasi bagi manajemen.
- b) Melakukan monitoring terhadap laporan-laporan keuangan cabang setiap hari.
- c) Membuat laporan keuangan ke kantor pusat dan ke BI.

### **E. Seksi Loan Recovery**

Adalah kepala seksi yang memimpin seksi-seksi seperti *Loan Account Supervisor (LAS)*, *Loan Accounting Officer (LAO)*, *Legal Officer*. Adapun uraian tugasnya antara lain :

- 1) Memantau kelancaran pembayaran kredit cabang.
- 2) Melakukan pembinaan dan penyelamatan atas kredit yang telah diberikan.
- 3) Melakukan penagihan dan semua debitur baik melalui kunjungan ke lokasi maupun pertelepon agar debitur dapat memenuhi kewajibannya tepat waktu membina dan memantau pembayaran debitur kolektif.

#### **a) *Loan Account Supervisor (LAS)*, uraian tugasnya:**

- 1) Memastikan bahwa nilai *kolektibilitas* cabang tinggi.
- 2) Melakukan pemantauan hasil kerja *LAO*.
- 3) Melakukan pengarahan kepada semua *LAO* agar diperoleh efektivitas dan efisiensi penagihan.
- 4) Mengatur semua jadwal kunjungan *LAO*.

#### **b) *Loan Account Officer (LAO)*, uraian tugasnya:**

- 1) Membuat dan mengirim surat penagihan dan konfirmasi angsuran melalui pos atau diantar langsung.
- 2) Melakukan penagihan kepada debitur melalui telepon atau kunjungan langsung.
- 3) Mencetak dan daftar debitur menunggak untuk pembinaan debitur.

c) *Legal Officer*

*Loan recovery* yang bertugas melakukan tindakan yang menjamin bahwa semua langkah yang ditempuh kantor cabang adalah bebas dan permasalahan hukum yang merugikan. Adapun uraian pekerjaannya:

- 1) Memastikan pembayaran kembali dan semua kredit yang bermasalah
- 2) Mengelola debitur pasif, rumah kosong menunggak dan debitur yang telah diserahkan ke PN dan BUPLN.
- 3) Menurunkan jumlah kredit yang bermasalah.
- 4) Menyelesaikan permasalahan hukum yang berkaitan dengan kredit yang diberikan.