**BAB III**

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**3.1 Sejarah Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN)**

Bank Tabungan Pensiunan Nasional disingkat Bank BTPN terlahir dari pemikiran 7 (tujuh) orang dalam suatu perkumpulan pegawai pensiunan militer pada tahun 1958 di Bandung. Ketujuh serangkai tersebut kemudian mendirikan Perkumpulan Bank Pegawai Pensiunan Militer (selanjutnya disebut ”BAPEMIL”) dengan status usaha sebagai perkumpulan yang menerima simpanan dan memberikan pinjaman kepada para anggotanya. BAPEMIL memiliki tujuan yang mulia yakni membantu meringankan beban ekonomi para pensiunan, baik Angkatan Bersenjata Republik Indonesia maupun sipil, yang ketika itu pada umumnya sangat kesulitan bahkan banyak yang terjerat rentenir.

Berkat kepercayaan yang tinggi dari masyarakat maupun mitra usaha, pada tahun 1986 para anggota perkumpulan BAPEMIL membentuk PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional dengan izin usaha sebagai Bank Tabungan dalam rangka memenuhi ketentuan Undang-undang Nomor 14 Tahun 1967 tentang Pokok-Pokok Perbankan untuk melanjutkan kegiatan usaha BAPEMIL. Berlakunya Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (sebagaimana selanjutnya diubah dengan Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998) yang antara lain menetapkan bahwa status bank hanya ada dua yaitu: Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat, maka pada tahun 1993 status Bank BTPN diubah dari Bank Tabungan menjadi Bank Umum melalui Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 055/KM.17/1993 tanggal 22 Maret 1993. Perubahan status Bank BTPN tersebut telah mendapat persetujuan dari Bank Indonesia sebagaimana ditetapkan dalam surat Bank Indonesia No. 26/5/UPBD/PBD2/Bd tanggal 22 April 1993 yang menyatakan status Perseroan sebagai Bank Umum.

Sebagai Bank Swasta Nasional yang semula memiliki status sebagai Bank Tabungan kemudian berganti menjadi Bank Umum pada tanggal 22 Maret 1993, Bank BTPN memiliki aktivitas pelayanan operasional kepada Nasabah, baik simpanan maupun pinjaman. Namun aktivitas utama Bank BTPN adalah

tetap mengkhususkan kepada pelayanan bagi para pensiunan dan pegawai aktif, karena target market Bank BTPN adalah para pensiunan.

Dalam rangka memperluas kegiatan usahanya, Bank BTPN bekerja sama dengan PT Taspen, sehingga Bank BTPN tidak saja dapat memberikan pinjaman dan pemotongan cicilan pinjaman, tetapi juga dapat melaksanakan “Tri Program Taspen”, yaitu Pembayaran Tabungan hari Tua, Pembayaran Jamsostek dan Pembayaran Uang Pensiun. Terhitung tanggal 12 Maret 2008 bank BTPN telah listing di Bursa efek Jakarta (BEJ) (sekarang Bursa Efek Indonesia) dan resmi menyandang gelar tbk (terbuka). Dan pada tanggal 14 Maret 2008, Texas Pacific Group (TPG) resmi mengakuisisi saham bank BTPN sebesar 71, 61%.

Berikut ini adalah komisaris dan direksi dari Bank BTPN yaitu sebagai berikut :

* Komisaris Utama : Mari Elka Pangestu(Independen)
* Komisaris : Arief T. Surowidjojo (Independen)
* Komisaris : Irwan Mahjudin Habsjah (Independen)
* Komisaris : Chow Ying Hoong
* Komisaris : Hiroshi Higuma
* Direktur Utama : Jerry Ng (Independen)
* Direktur : Ongki Wanadjati Dana (Wakil Direktur Utama)
* Direktur : Djemi Suhenda (Wakil Direktur Utama)
* Direktur : Anika Faisal (Independen)
* Direktur : Kharim Indra Gupta Siregar
* Direktur : Arief Harris Tandjung
* Direktur : Wolf Arno Kluge

Produk dan layanan yang tersedia di Bank BTPN adalah sebagai berikut :

* BTPN Taseto Premium
* BTPN Taseto Premium iB *(Syariah)*
* BTPN Taseto Bisnis
* BTPN Taseto Mapan
* BTPN Deposito Berjangka
* BTPN Deposito Berjangka iB *(Syariah)*
* BTPN Deposito Bonus
* BTPN Deposito Maxima
* BTPN Deposito Fleksi
* BTPN Giro
* BTPN Wow! *(Tabungan Berbasis Nomor Ponsel yang menggunakan Kode USSD)*
* Tabungan Pensiun Citra
* Tabungan Pensiun Citra iB *(Syariah)*
* Kredit Pensiun Sejahtera
* Kredit Pensiun Sejahtera Plus
* Kredit Pensiun Sejahtera 6
* Paketmu *(Kredit)*
* Paket Masa Depan *(Kredit Syariah)*
* Jenius *(Tabungan Berbasis Aplikasi untuk Ponsel Pintar Berbasis Android dan iOS)*

PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk. (”BTPN” atau “Bank”) yang berdomisili di Jakarta didirikan berdasarkan akta notaris No. 31 tanggal 16 Februari 1985 dari Notaris Komar Andasasmita, S.H. Akta ini telah diubah dengan akta notaris No. 12 tanggal 13 Juli 1985 dari Notaris Dedeh Ramdah Sukarna, S.H. Anggaran Dasar telah disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan surat No. C-2-4583-HT.01-01 TH.85 tanggal 25 Juli 1985, dan diumumkan dalam Tambahan No. 1148 Berita Negara Republik Indonesia No. 76 tanggal 20 September 1985. Bank diberikan izin untuk melanjutkan usaha bank sebagai kelanjutan usaha dari Perkumpulan Bank Pegawai Pensiunan Militer (”BAPEMIL”) yang telah beroperasi secara operasional pada tanggal 16 Februari 1959.

Bank memperoleh izin usaha sebagai bank umum berdasarkan keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. Kep955/KM.17/1993 tanggal 22 Maret 1993 dan surat Bank Indonesia No. 26/5/UPBD/PBD2/Bd tanggal 22 April 1993. Bank juga memperoleh izin untuk menjalankan Unit Usaha Syariah melalui surat Bank Indonesia No. 10/2/DPIP/Prz/Bd tanggal 17 Januari 2008 yang telah dipindahkan ke BTPN Syariah setelah pemisahan pada tanggal 14 Juli 2014. Bank memperoleh izin melakukan kegiatan usaha dalam valuta asing berdasarkan surat Keputusan Otoritas Jasa Keuangan No. 382/PB.12/2015 tanggal 22 Desember 2015 tentang pemberian izin melakukan kegiatan usaha dalam valuta asing. Bank mulai melakukan kegiatan usaha sebagai bank devisa pada tanggal 16 Februari 2016. Anggaran Dasar Bank telah mengalami beberapa kali perubahan, perubahan terakhir dan pernyataan kembali dilaksanakan dalam rangka menyesuaikan dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan sebagaimana dituangkan ke dalam Akta Pernyataan Keputusan Rapat (Perubahan dan Pernyataan Kembali Anggaran Dasar) No. 21 tanggal 14 April 2015, yang dibuat di hadapan Notaris Hadijah, S.H., M.Kn., di Jakarta. Perubahan Anggaran Dasar disahkan oleh Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan surat No. AHU3494082.AH.01.11. Tahun 2015 tanggal 17 April 2015.

Adapun visi dan misi Bank BTPN adalah sebagai berikut :

* 1. Visi

Menjadi bank pilihan utama di Indonesia, yang dapat memberikan perubahan berarti dalam kehidupan jutaan orang terutama dengan dukungan teknologi digital.

* 1. Misi

Menawarkan solusi dan layanan keuangan yang lengkap ke berbagai segmen ritel, mikro, UKM dan korporat bisnis di Indonesia, serta untuk Bangsa dan Negara Indonesia secara keseluruhan; Memberikan kesempatan berharga bagi pertumbuhan profesional karyawan Bank BTPN; Menciptakan nilai yang signifikan dan berkesinambungan bagi stakeholder termasuk masyarakat Indonesia; Memanfaatkan inovasi teknologi sebagai pembeda utama untuk memberikan kualitas dan pengalaman terbaik dikelasnya kepada nasabah dan mitra Bank BTPN.

**3.2 Struktur Organisasi**

Struktur adalah suatu tatanan yang terdiri dari unit-unit yang saling berkaitan satu sama lainnya di dalam satu kesatuan. Dengan adanya struktur, pekerjaan akan dapat terselesaikan secara efektif dan efisien. Karena setiap unit telah memiliki tugas dan tanggung jawabnya masing-masing sehingga setiap orang mengerjakan pekerjaan yang berbeda-beda sesuai unit bagiannya..

Organisasi adalah tempat berkumpulnya sekelompok orang yang memiliki tujuan sama dalam menjalankan suatu aktivitas tertentu. Di dalam suatu organisasi diperlukan adanya kerja sama, visi dan misi yang baik agar organisasi tersebut dapat berkembang dan dapat mewujudkan tujuan yang ingin dicapai bersama.

Struktur Organisasi adalah suatu susunan yang menjelaskan bagian dalam suatu organisasi yang dimana di dalamnya terdapat pimpinan yang membawahi unit-unit bagian tertentu yang memiliki tugas dan tanggung jawabnya masing-masing tetapi saling berkaitan satu sama lainnya.

**3.2.1 Struktur Organisasi**

Area Sales Manager

Mitra Representatif

Mitra Representatif

Mitra Representatif

Mitra Representatif

Supervisor III

Mitra Representatif

Supervisor I

Supervisor II

Mitra Lokal

Mitra Representatif

Sumber : Bank BTPN 2019

Gambar 3.1

Strutur Organisasi Unit BTPN Wow!

**3.2.2 Uraian Tugas**

Adapun uraian tugas dan tanggung jawab dari masing-masing bagian adalah sebagai berikut :

1. Area Sales Manager (ASM)

Tugas dan tanggung jawab Area Sales Manager:

1. Menerima, menjalankan, menerapkan dan mengembangkan strategi yang di berikan oleh RSM dalam pencapaian target di areanya.
2. Memimpin, melatih dan membimbing Mitra Representatif (MR).
3. Menganalisa potensi yang ada di Area.
4. Membantu Mitra Representatif dalam mencari calon agen yang berpotensi untuk dijadikan agen BTPN Wow!
5. Melalukan verifikasi terhadap Formulir Survey Kelayakan Agen, Formulir Permohonan Agen dan Formulir Pembukaan Rekening BTPN Wow!
6. Melakukan pengawasan aktivitas operasional sehari-hari Mitra Representatif.
7. Mengusulkan untuk mengangkat dan memberhentikan Agen BTPN Wow! kepada RSM.
8. Menugaskan, mengawasi, dan memastikan seluruh Mitra Representatif menjalankan operasional sesuai dengan fungsi kerja, aturan, dan target yang ditetapkan.
9. Membuat startegi bisnis atau usulan inisiatif program di area kelolaan untuk pencapaian target bersama-sama dengan Mitra Representatif.

2. Supervisor

Tugas dan tanggung jawab Supersivor adalah

1. Memastikan dan memantau pelaksanaan program-program sales dan marketing telah dijalankan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Membimbing dan memberikan pengarahan kepada Mitra Representatif dalam menjalankan kegiatan penjualan dan/atau pemasaran untuk mencapai target yang telah ditetapkan.
3. Melakukan pemantauan secara harian terhadap aktifitas operasional Mitra Representatif yang kaitannya dengan kegiatan penjualan dan/atau pemasaran, pencapaian target yang telah ditetapkan dan pemantauan serta pengawasan Agen BTPN Wow!.
4. Bertanggung jawab dalam membina komunikasi dan kerjasama tim (team work) yang baik antar Mitra Representatif dalam mencapai target yang ditetapkan.
5. Memastikan program-program sales dan marketing disampaikan dan dipahami dengan baik oleh Mitra Representatif.
6. Memastikan kesusaian dan/atau kecukupan saldo operasional pada Rekening Wow! Mitra Representatif dari Agen secara harian dalam menunjang likuiditas Agen.
7. Bertanggung jawab terhadap kesiapan seluruh Agen yang berada dibawah supervisi dan tanggung jawabnya yaitu memastikan kecukupan kemampuan dan pengetahuan dalam menunjang kegiatan penjualan dan/atau pemasaran, pencapaian target keseluruhan Ageb yang telah ditetapkan dan kepatuhan ketentuan yang berlaku.

3. Mitra Representatif

Tugas Mitra Representatif:

1. Mengetahui dan menggali potensi di area yang ditetapkan oleh Area Sales Manager dan/atau Regional Sales Manager.
2. Mencari calon agen yang berpotensi untuk menjadi Agen BTPN Wow! sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.
3. Melakukan survey kelayakan dan mengisi formulir survey kelayakan agen.
4. Melaporkan hasil kunjungan dan verifikasi calon Agen BTPN Wow! (survey kelayakan) kepada Area Sales Manager.
5. Mengumpulkan data dan formulir pembukan rekening serta formulir permohonan Agen BTPN Wow! beserta dokumen pendukungnya.
6. Melakukan kunjungan rutin ke Agen BTPN Wow!.
7. Melakukan pengambilan/penitikan titik kordinat (*Geo Tagging*) Agen BTPN Wow!.
8. Membantu Agen BTPN Wow! dalam pengisian saldo rekening Agen dan/atau penambahan ketersediaan uang fisik terkait layanan BTPN Wow! kepada Nasabah.
9. Membina hubungan baik dengan Calon Agen dan Agen BTPN Wow!

4. Mitra Lokal

Tanggung Jawab Mitra Lokal:

1. Mitra Lokal dan setiap Mitra Representatif yang berada di kelolaan Mitra Lokal wajib mengikuti, memastikan, dan memahami standar materi pelatihan yang diberikan oleh Supervisor dan/atau petugas lainnya yang ditunjuk oleh BTPN.
2. Mitra Lokal wajib mematuhi dan melaksanakan ketentuan penyelenggaraan layanan BTPN Wow! yang berlaku.
3. Mitra Lokal melaporkan kepada Akar adanya potensi maupun kejadian fraud pada proses pengelolaan Agen BTPN Wow! yang dilakukan oleh Mitra Representatif secara lisan maupun tertulis kepada Akar dan/atau petugas BTPN di area setempat.

**3.3 Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia merupakan aset yang sangat penting di dalam suatu perusahaan. Jika tidak ada sumber daya manusia maka perusahaan tidak akan berjalan lancar. Karena hanya sumber daya manusia yang dapat menjalankan operasional perusahaan walaupun zaman sekarang serba menggunakan kecanggihan teknologi (mesin) tetapi tetap saja yang bisa membuat dan menjalankan kinerja mesin tersebut adalah manusia tetapi tetap tidak dapat dipungkiri juga dengan adanya mesin kini kinerja dari sumber daya manusia menjadi kurang dibutuhkan.

Di dalam bagian *Area Sales Manager*  Bank BTPN Kantor Cabang Bogor juga dalam melakukan pekerjaannya tidak terlepas dari menggunakan teknologi *digital*. Karena pada bagian Area Sales Manager menjual produk tabungan yang bernama BTPN Wow! yang menggunakan layanan laku pandai. Layanan laku pandai adalah layanan keuangan tanpa kantor sehingga seluruh aktivitasnya dilakukan di luar kantor. Maka dari itu, agar manajer bisa terus berkomunikasi dan memantau kinerja bawahannya (*supervisor*) maka setiap *supervisor* difasilitasi alat komunikasi yaitu *tablet*. Fungsi dari *tablet* tersebut untuk mendaftarkan calon nasabah, agen maupun mitra representatif melalui *e-form.*

Bagian Area Sales Manager di Bank BTPN Kantor Cabang Bogor dipimpin oleh 3 (tiga) orang manajer yang memimpin masing-masing wilayahnya. Kota Bogor dibagi menjadi 3 bagian, yaitu Bogor 1 memimpin wilayah Kabupaten Bogor, Bogor 2 memimpin wilayah sebagian dari Kota Bogor dan Kabupaten Bogor dan Bogor 3 memimpin wilayah Kota Bogor. Satu manajer memiliki tiga orang *supervisor* , dan yang turun ke lapangan setiap harinya untuk mencari nasabah adalah bagian *supervisor*, tugas manajer adalah memantau kinerja *supervisor-*nya dari kantor.

Dalam bagian *Area Sales Manager* di kantor cabang Bank BTPN yang merupakan karyawan tetap Bank BTPN adalah bagian manajer saja sedangkan bawahannya yaitu *supervisor* adalah karyawan *outsourcing*. Karena pada tahun 2016 Bank BTPN mengurangi jumlah karyawannya sehingga bagian *supervisor* bukan lagi menjadi bagian dari karyawan Bank BTPN melainkan adalah karyawan dari perusahaan *outsourcing* yang menempatkan karyawannya untuk bekerja di Bank BTPN. Di kantor cabang Bank BTPN tidak hanya di bagian *Area Sales Manager* saja yang memiliki karyawan outsourching tetapi di bagian kredit purna bakti juga memiliki karyawan *outsourcing* dan karyawan tetap Bank BTPN hanya manajer kreditnya saja. Lalu kantor cabang Bank BTPN juga terdapat bagian *back office*, *teller*, *customer service* dan juru bayar. Juru bayar berbeda dengan teller, perbedaannya juru bayar hanya bekerja pada awal bulan saja yaitu pada saat pengambilan pensiunan di awal bulan sehingga banyak sekali nasabah yang datang, maka dari itu juru bayar juga merupakan karyawan *outsourcing* di kantor cabang Bank BTPN.

Tabel 3.1

Berdasarkan Pendidikan

|  |  |
| --- | --- |
| Pendidikan | Jumlah |
| SMA/SMK | 7 |
| D3 | 1 |
| S1 | 4 |
| Jumlah | 12 |

Tabel 3.2

Berdasarkan Jabatan

|  |  |
| --- | --- |
| Jabatan | Jumlah |
| Area Sales Manager | 3 |
| Supervisor | 9 |
| Jumlah | 12 |

**3.4 Sarana dan Prasarana**

Sarana dan prasana sangat penting untuk menunjang lancarnya operasional di kantor. Terutama untuk kinerja para karyawan tentunya akan lebih mudah dan cepat dengan adanya sarana dan prasarana baik serta akan meningkatkan kenyamanan dalam bekerja dengan adanya suasana kantor yang baik. Berikut adalah sarana yang disediakan oleh Bank BTPN Kantor Cabang Bogor antara lain :

* 1. Meja

Berjumlah 30 unit yang terdiri dari 3 unit untuk bagian *Supervisor* BTPN Wow! , 2 unit untuk bagian Analis Kredit MUR (Mitra Usaha Rakyat), 3 unit untuk bagian *Area* *Sales Manager*, 2 unit untuk Manajer Kredit MUR, 2 unit untuk bagian audit, 1 Unit untuk bagian *Collection*, 2 unit untuk ruang tunggu nasabah dan 2 unit untuk ruang rapat.

* 1. Kursi

Berjumlah 65 unit yang terdiri dari 12 unit untuk bagian *Supervisor* BTPN Wow!, 9 unit untuk bagian *Area Sales Manager*, 6 unit untuk bagian audit, 6 unit untuk bagian kredit MUR (Mitra Usaha Rakyat), 3 unit untuk bagian *Collection*, 10 unit untuk bagian Analis Kredit MUR, 10 unit untuk ruang tunggu nasabah dan 9 unit untuk ruang rapat.

* 1. Komputer

Bejumlah 17 unit yang terdiri dari 7 unit untuk bagian Kredit MUR dan 10 unit untuk bagian BTPN Wow!, untuk manajer BTPN Wow! dan bagian audit membawa laptop pribadi masing-masing.

* 1. Mesin Fotokopi, Scan, dan Printer

Berjumlah 4 unit yang terdiri dari 2 unit untuk bagian BTPN Wow! dan 2 unit untuk bagian Kredit MUR.

* 1. AC

Terdapat 7 unit yang berada di ruangan bagian BTPN Wow!, Kredit MUR dan audit.

* 1. Telepon

Terdapat 15 unit yang berada di ruangan bagian BTPN Wow!, Kredit MUR dan audit.

* 1. Lemari

Terdapat lemari besar sebagai tempat untuk menyimpan dokumen nasabah.

* 1. Dispenser

Terdapat 2 unit yang berada di lantai 3 gedung Bank BTPN Kantor Cabang Bogor.

* 1. CCTV

Terdapat 11 unit yang terdapat di ruang CA (Credit Acceptance) sebanyak 5 unit dan di ruang Juru Bayar sebanyak 6 unit.

Prasarana yang disediakan oleh Bank BTPN Kantor Cabang Bogor adalah sebagai berikut :

1. Gedung/ Bangunan

Bank BTPN Kantor Cabang Bogor memiliki 1 gedung utama yang terdiri dari 3 lantai.

1. Lahan Parkir

Lahan parkir disediakan di samping kantor untuk kendaraan sepeda motor dan depan kantor untuk kendaraan mobil.

1. Ruang Rapat

Terdapat 1 ruang rapat di lantai 3.

1. Toilet

Terdapat 4 toilet masing-masing untuk untuk toilet pria dan wanita terletak di lantai 1 sebanyak 2 toilet, lantai 2 sebanyak 1 toilet dan lantai 3 sebanyak 1 toilet.

1. Dapur

Terdapat 3 dapur yang terletak disetiap lantai.

1. Gudang

Terdapat 2 gudang yang terletak di lantai 1 dan lantai 3.

1. Mushola

Terdapat 3 mushola yang terletak disetiap lantai.

1. Galeri ATM

Terdapat 2 mesin ATM di Bank BTPN Kantor Cabang Bogor.

1. Kantin
2. Terdapat 1 kantin yang terletak di belakang kantor Bank BTPN Cabang Bogor.
3. Pos Satpam

Terdapat 1 pos satpam yang terletak di depan kantor Bank BTPN Cabang Bogor.

**3.5 Uraian Singkat Kegiatan Magang**

Pelayanan pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) berlangsung selama 5 hari kerja yaitu dari hari Senin-Jumat dengan waktu kerja selama 7 jam untuk jam operasi kas dan selama 9 jam untuk jam buka kantor.

Penulis melaksanakan magang di PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk Kantor Cabang Bogor terhitung sejak tanggal 4 Februari 2019 sampai dengan 4 Mei 2019 dengan jadwal kerja hari Senin-Jumat dari pukul 08.00-17.00 WIB. Pada saat melaksanakan magang penulis ditempatkan di bagian *Area Sales Manager (ASM).*

Adapun tugas dan pembelajaran yang penulis dapatkan selama melakukan kegiatan magang antara lain sebagai berikut:

1. Hari pertama penulis melaksanakan magang di Bank BTPN, penulis ditempatkan di bagian *Area Sales Manager* yang merupakan bagian yang bertugas untuk mendapatkan nasabah untuk memiliki produk tabungan Bank BTPN yang bernama BTPN Wow!. Penulis diberikan edukasi mengenai produk BTPN Wow! seperti cara mendaftarkan diri menjadi nasabah, bagaimana caranya melakukan setor dan tarik tunai serta berapa biaya admin dan juga pendapatan bunganya.
2. Hari kedua penulis diberikan edukasi kembali tentang bagaimana caranya melakukan edukasi kepada calon nasabah agar calon nasabah berminat dengan produk tabungan BTPN Wow! sehingga nasabah tersebut bersedia untuk diakuisisi menjadi nasabah dan penulis juga mendaftarkan diri menjadi nasabah BTPN Wow!.
3. Hari ketiga penulis mendapatkan pembelajaran baru cara mendaftarkan nasabah. Jadi cara mendaftarkan nasabah itu ada 2 yaitu cara pertama bisa melalui formulir dengan mengisi Formulir Pembukaan Rekening (FPR) dan cara kedua adalah dengan menggunakan *e-form. E-form* (elektronik formulir) adalah aplikasi yang digunakan untuk mengakuisisi nasabah sama seperti mengisi FPR hanya perbedaannya *e-form* menggunakan jaringan internet.
4. Kemudian hari-hari berikutnya penulis diperkenalkan bahwa selain adanya nasabah, BTPN Wow! juga memiliki agen dan Mitra Representatif (MR) karena BTPN Wow! adalah layanan keuangan tanpa kantor jadi transaksinya terjadi di luar kantor melalui agen ataupun MR.
5. Penulis membantu ASM melakukan penginputan data nasabah, agen, maupun MR yang baru bergabung dengan BTPN Wow!.
6. Penulis ikut melaksanakan kerja lapang bersama *Supervisor* BTPN Wow! dan penulis dapat langsung menyaksikan bagaimana cara Supervisor BTPN Wow! mengedukasi calon nasabah, agen, dan MR BTPN Wow! dan penulis juga ikut berinteraksi dan mencoba untuk ikut mengedukasi sesuai dengan edukasi yang diajarkan oleh ASM dan *Supervisor* kepada penulis.
7. Penulis melakukan akuisisi nasabah ke STIE Kesatuan Bogor. Dengan mengajak mahasiswa yang tergabung dalam BEM-KM STIEKesatuan untuk membuat rekening tabungan BTPN Wow!.
8. Penulis bersama *Supervisor* BTPN Wow! melakukan kunjungan ke agen-agen dan Mitra Lokal BTPN Wow! untuk memantau kinerja dan prestasi yang telah dicapai. Karena jika agen maupun mitra berhasil mencapai target yang diberikan oleh *Supervisor* maka agen dan mitra berhak mendapatkan kompensasi dan pihak BTPN Wow!.
9. Penulis melakukan pengecekan data calon nasabah berupa formulir pendaftaran, KTP, dan NPWP atau jika tidak memiliki NPWP bisa digantikan dengan surat keterangan tidak memiliki NPWP yang telah diisi oleh calon nasabah, agen maupun mitra untuk kemudian dilakukan penginputan di komputer. Kemudian setelah penginputan data selesai, data tersebut langsung dikirimkan ke kantor pusat melalui via *e-mail*.
10. Penulis melakukan penginputan data untuk penutupan rekening nasabah. Ada beberapa hal yang membuat rekening nasabah harus ditutup yaitu karena kartu *simcard* terblokir, hangus ataupun hilang.
11. Penulis melayani keluhan nasabah BTPN Wow! yang tidak bisa mengambil weselnya dan yang kartu Simcardnya hangus.
12. Penulis melakukan kegiatan enrollment. Enrollment yaitu memperbaharui data nasabah taspen yang perlu ganti kartu ATM maupun yang kartu ATM nya hilang atau rusak, cara memperbaharui data nasabah yaitu dengan dilakukan sidik jari, kemudian nasabah difoto ulang dan direkam suara.
13. penulis membantu nasabah taspen dan asabri untuk melakukan otentikasi. Otentikasi dilakukan dengan memasukan sidik jari nasabah ke dalam alat, tujuan otentikasi untuk menginformasikan kepada pihak taspen maupun asabri bahwa nasabahnya masih aktif.
14. Penulis membantu bagian analis kredit untuk menghitung jumlah kredit yang dapat yang dapat diberikan kepada nasabah dan mengecek sisa jumlah kredit yang masih dapat dipinjam oleh nasabah.

**3.6 Hasil dan Pembahasan dari Identifikasi Masalah**

Berdasarkan teori dari beberapa sumber tentang program layanan laku pandai memiliki persamaan dengan program layanan laku pandai yang ada di Bank BTPN. Bank BTPN memberi nama untuk produk tabungan yang menggunakan layanan laku pandai tersebut adalah BTPN Wow!. BTPN Wow! berbeda seperti halnya produk tabungan di bank lain karena BTPN Wow! memiliki banyak fasilitas layanan jasa yang jauh lebih banyak. Selain fasilitas setor dan tarik tunai, BTPN Wow! juga bisa memiliki fasilitas pinjaman, kirim dan terima wesel, transfer ke rekening nasabah lain maupun bank lain, bayar tagihan, dan lain-lain. Fasilitas-fasilitas tersebut dapat dipergunakan oleh nasabah dengan cukup mengakses \*247\* (lihat di lampiran).

Dalam program laku pandai selain ada pihak bank dan nasabah terdapat pihak lain yang dinamakan agen. Untuk menjadi agen BTPN Wow! ada syarat-syarat yang harus dipenuhi sebagai berikut.

* + 1. **Persyaratan Untuk Menjadi Agen BTPN Wow**

Persyaratan Agen :

* 1. Calon agen harus memiliki usaha contohnya seperti warung, konter pulsa, bengkel, sekolah, yayasan, toko, guru / kepala sekolah, koperasi, kantin, rumah makan, tukang jahit dan usaha menengah kecil lainnya.
  2. Tempat usaha calon agen harus berada di lokasi yang strategis seperti dekat dengan permukiman warga. Karena tujuan dari program laku pandai adalah untuk memudahkan nasabah dalam mendapatkan jasa bank tanpa perlu pergi jauh ke bank.
  3. Untuk menjadi agen BTPN Wow! diharuskan memiliki SKU (Surat Keterangan Usaha) dan NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) untuk kemudian berkas tersebut diserahkan untuk melengkapi persyaratan pendaftaran menjadi agen BTPN Wow!.
  4. Calon agen wajib menaati surat perjanjian yang dibuat dengan pihak Bank BTPN (lihat lampiran).
     1. **Keuntungan yang Didapat oleh Agen dan Nasabah dari Program Layanan Laku Pandai pada Produk Tabungan BTPN Wow!**

Agen dan nasabah memiliki keuntungannya masing-masing, salah satu keuntungannya adalah dalam bidang finansial. Ketika nasabah dan agen saling melakukan transaksi setor tunai dan tarik tunai dan keuntungan lainnya yang didapat oleh oleh agen dari transaksi nasabah adalah sebagai berikut.

1. Keuntungan yang didapat oleh agen BTPN Wow! adalah sebagai berikut :
2. Program laku pandai ini membuka lapangan pekerjaan yang luas. Untuk bisa menjadi agen BTPN Wow! , calon agen cukup memiliki usaha seperti counter pulsa ataupun warung sembako kecil. Karena layanan laku pandai diutamakan untuk masyarakat terpecil yang jarak dari rumahnya ke bank harus menempuh jarak yang jauh. Sehingga jika nasabah memerlukan jasa bank seperti setor dan tarik tunai maupun ingin mengirim uang, nasabah tinggal datang ke agen yang dekat dengan rumahnya.
3. Untuk menjadi agen BTPN Wow! tidak mengepentingkan ijazah yang tinggi dan siapa saja dapat menjadi agen BTPN Wow! , hal ini tentu saja sangat menguntungkan bagi masyarakat Indonesia yang jenjang pendidikannya tidak merata.
4. Agen BTPN Wow! mendapatkan komisi dari setiap transaksi yang dilakukannya.
5. Agen melayani nasabah :
   * + 1. Tarik tunai : 1.5% dari nominal transaksi
       2. Setor tunai : 1% dari nominal transaksi
     1. Nasabah melakukan transaksi :
     2. Pembelian Pulsa 1% dari nominal transaksi
     3. Pembayaran tagihan : Rp 1.000,- / transaksi
     4. Akuisisi nasabah aktif bulan ke 1 s/d 6 : Rp 3.000,- / nasabah.
6. Keuntungan yang didapat oleh nasabah BTPN Wow! adalah sebagai berikut:
7. Nasabah tidak perlu menempuh jarak yang jauh untuk bisa datang ke bank. Karena nasabah bisa melakukan transaksi perbankan lewat agen BTPN Wow!
8. Menabung di tabungan BTPN Wow! mendapatkan bunga 3% per tahun dan bunga bisa berubah sewaktu-waktu. Sehingga sangat menguntungkan bagi nasabah penabung.
9. Nomor rekening untuk tabungan BTPN Wow! adalah nomor telepon kita sendiri. Hal tersebut untuk memudahkan nasabah untuk mengingat nomor rekeningnya.
10. Tabungan BTPN Wow! tidak dikenakan biaya administrasi setiap bulannya.
11. Tabungan BTPN Wow! akan selalu aktif selama kartu simcard aktif walaupun tidak melakukan transaksi apapun.
    * 1. **Kendala dari Implementasi Program Layanan Laku Pandai pada Produk Tabungan BTPN Wow!**

Kendala yang dihadapi oleh *supervisor* pada saat mengimplementasikasikan program layanan laku pandai adalah :

1. Adanya gangguan jaringan pada *simcard* ataupun jaringan pada internet. Karena pada saat *supervisor* mengakuisisi nasabah, agen maupun mitra representatif melalui e-form menggunakan aplikasi di *tablet-*nya *simcard* dan jaringan internet yang baik dan stabil.
2. *Tablet* yang digunakan untuk mengakuisisi nasabah, agen maupun mitra representatif mengalami kerusakan sehingga aktivitas *supervisor* menjadi tertangganggu dan dikhawatirkan tidak mencapai target yang diberikan oleh ASM (*Area Sales* *Manager*).
3. Pada saat melakukan transaksi setor tunai maupun tarik tunai, agen mengalami kekurangan saldo pada tabungan BTPN Wow!
4. Pada saat kegiatan mengakuisisi nasabah, agen maupun mitra representatif terkadang *supervisor* kesulitan dalam menjelaskan kepada calon nasabah, agen maupun mitra representatif yang kurang mengerti cara mengoperasikan telepon genggam biasanya nasabah yang sudah lanjut usia sehingga kesulitan untuk menggunakan tabungan BTPN Wow!.
5. Ketika akan melakukan transaksi seperti kirim atau terima wesel, setor tunai dan tarik tunai yang harus dilakukan bersama dengan agen BTPN Wow! terkadang nasabah kesulitan menemukan agen BTPN Wow!.

Solusinya dari kendala tersebut di atas adalah sebagai berikut :

* + - * 1. Ketika sedang terjadi gangguan pada jaringan internet sehingga tidak bisa menggunakan e-form sebaiknya untuk mengakuisisi calon nasabah, agen maupun mitra representatif menggunakan FPR (Formulir Pembukaan Rekening)
        2. Ketika *tablet* yang digunakan oleh *supervisor* sedang mengalami kerusakan seharusnya ASM (*Area Sales Manager*) dapat langsung mengantasipasi masalah tersebut dengan memiliki persediaan *tablet* untuk *supervisor* agar segera mengganti *tablet supervisor* yang rusak.
        3. *Supervisor* seharusnya selalu mengontrol agen dan mitra representatif agar selalu memiliki saldo pada tabungan BTPN Wow!
        4. Pada saat ingin melakukan kegiatan mengakuisisi calon nasabah, agen maupun mitra representatif sebaiknya *supervisor* menawarkan produk tabungan BTPN Wow! pada siswa, mahasiswa, karyawan yang dipastikan mengerti akan adanya teknologi digital dan tentunya bisa mengoperasikan telepon genggam sehigga *supervisor* tidak kesulitan dalam kegiatan mengedukasi baik kepada calon nasabah, agen maupun mitra representatif BTPN Wow!.
        5. Jika nasabah kesulitan menemukan agen BTPN Wow! untuk melakukan transaksi kirim/ terima wesel maupun setor dan tarik tunai. Nasabah dapat langsung datang ke Bank BTPN terdekat dan akan dilayani oleh teller Bank BTPN.