

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi saat ini tidak bisa dipisahkan dari kehidupan masyarakat. Berbagai informasi yang terjadi di berbagai belahan dunia kini telah dapat langsung kita ketahui berkat kemajuan teknologi (globalisasi) (Oktapiani et al., 2022). Hal ini dapat kita sadari bahwa teknologi sangat besar manfaatnya bagi peningkatan kinerja organisasi serta kemajuan teknologi informasi terkini dapat mempengaruhi efisiensi operasional suatu perusahaan atau organisasi secara signifikan (Rahma, 2024). Berdasarkan perkembangan teknologi informasi yang berdampak pada suatu perusahaan seperti halnya pada bank, juga berperan penting untuk membantu menyelesaikan permasalahan keuangan terutama pada penyaluran kredit bagi setiap masyarakat (Hutahaean et al., 2023).

Peninjauan dari sudut pandang bank, penyaluran kredit merupakan kegiatan usaha yang lazim dilakukan oleh bank umum dalam menanamkan dana kepada masyarakat (Oktapiani et al., 2022). Kredit juga salah satu bagian pembentukan modal yang dilakukan oleh lembaga keuangan dalam hal ini pihak perbankan ke masyarakat dalam upaya mendorong kinerja usaha sehingga dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan produktivitas usaha sektor riil yang dilakukan oleh masyarakat secara individu maupun kelompok (Alfira et al., 2023). Kredit yang diajukan oleh calon debitur mempunyai resiko, karena dari sekian banyak debitur yang mengajukan pinjaman kredit terdapat kemungkinan beberapa debitur yang bermasalah pada pembayaran kredit sebagai akibatnya mengakibatkan kredit terhambat atau macet, sehingga dibutuhkan suatu sistem dalam mengetahui kelayakan penerima kredit

agar memperoleh pengambilan keputusan baik seperti halnya Sistem Pendukung Keputusan (Zailani & Hanun, 2020).

Sistem Pendukung Keputusan (SPK) merupakan suatu sistem berbasis komputer yang dapat memecahkan masalah dengan menciptakan alternatif-alternatif terbaik untuk mendukung pengambilan keputusan para pengambil keputusan (Hutahaean et al., 2023). SPK dikategorikan dalam sebuah sistem yang mampu memberikan suatu kemampuan dalam pemecahan masalah maupun kemampuan yang dapat untuk pengkomunikasian masalah dengan kondisi semi terstruktur dan tak terstruktur (Fadli et al., 2024). SPK dapat membantu manajer dalam pengambilan keputusan baik terstruktur maupun tidak terstruktur. Keputusan yang diambil sebagai hasilnya tidak dapat dipisahkan dari manajer perusahaan atau pimpinannya (Asrani et al., 2024).

Salah satu riset mengenai Sistem Pendukung Keputusan (SPK) yang menyatakan bahwa SPK sebuah sistem yang mampu memberikan kemampuan pemecahan masalah maupun kemampuan pengkomunikasian masalah dengan kondisi semi terstruktur dan tak terstruktur. Sistem Pendukung Keputusan (SPK) dibangun untuk memudahkan seseorang untuk mengambil suatu keputusan. Keputusan yang dihasilkan dari sistem berupa perhitungan dan yang mengacu pada hasil keputusan, sehingga data yang dihasilkan dalam perhitungan sudah pasti memenuhi persyaratan (Mardian et al., 2023).

Sistem Pendukung Keputusan (SPK) memiliki banyak metode yang dapat diterapkan dalam mengambil sebuah keputusan, metode yang dapat digunakan sebagai perbaikan bobot pada setiap kriteria yaitu salah satunya metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) (Abdullah & Aldisa, 2023). Metode AHP merupakan metode pengambilan keputusan yang komprehensif agar data yang telah

dikumpulkan dapat bermanfaat, maka data tersebut diolah dan dianalisis untuk menginterpretasikan dan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan (Siregar et al., 2022). Metode AHP terdapat perhitungan konsistensi atas nilai bobot yang dihasilkan sehingga ketika terjadi inkonsistensi maka matriks perbandingan berpasangan harus dilakukan perbandingan berpasangan diulang hingga perhitungan nilai bobot yang dihasilkan konsistensi (Wiguna et al., 2022).

Salah satu riset yang menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) menunjukkan bahwa metode AHP digunakan untuk pengambilan keputusan dengan beberapa kriteria tertentu. Penerapannya dalam mengatasi suatu permasalahan mendapatkan hasil yang lebih objektif. AHP memungkinkan perusahaan untuk mengoptimalkan pengambilan keputusan dengan memberikan bobot pada setiap kriteria sesuai dengan tingkat signifikansinya. Hal ini membantu dalam menentukan peringkat relatif kandidat dan memastikan bahwa keputusan akhir mencerminkan prioritas strategis perusahaan (Rozali et al., 2023).

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Irfak Lahumu Darojat dan Wiwien Hadikurniawati pada tahun 2021 dengan judul “Implementasi Metode *Analytical Hierarchy Process* AHP Pada Sistem Pendukung Keputusan (SPK) Penyeleksian Nasabah Pinjaman Kredit”. Penelitian yang dilakukannya menyatakan bahwa pemanfaatan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) dapat membantu proses penyeleksian secara tepat, cepat dan akurat untuk menentukan calon nasabah penerima pinjaman yang layak. Hasil penelitian yang dilakukannya memperlihatkan bahwa sistem berhasil mengimplementasikan pemanfaatan metode AHP dalam proses penyeleksian calon nasabah (Darojat & Hadikurniawati, 2021).

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Riega Gita Prista Desfa dan Bayu Ilham Pradana pada tahun 2023 dengan judul “Analisis Proses Pengambilan

Keputusan Pemberian Kredit Pemilikan Rumah Menggunakan Model Herbert A. Simon Dalam Menerapkan Metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP)”. Penelitian yang dilakukan dalam mengetahui proses pengambilan keputusan yang dianalisis menggunakan model Herbert A. Simon dan penerapan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) dalam pengambilan keputusan. Metode AHP memberikan penilaian perbandingan berpasangan dengan kuesioner yang diberikan kepada pengambil keputusan, sehingga penilaian terhadap *character* calon nasabah dapat lebih diperhatikan untuk pertimbangan dalam pengambilan keputusan (Desfa & Pradana, 2023).

Permasalahan serta referensi yang telah diuraikan tersebut, diperlukannya suatu Sistem Pendukung Keputusan (SPK) yang diharapkan dapat membantu pihak Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Pasar Baru Kota Padang dalam menentukan kelayakan pemberian kredit berdasarkan kriteria-kriteria yang telah ditetapkan. Sistem Pendukung Keputusan (SPK) kelayakan pemberian kredit pada Bank ini dibuat menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP). Sistem yang dibangun dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database *MySQL*. *Output* dari sistem pendukung keputusan ini merupakan alternatif terbaik yang dipilih secara objektif bagi pengambil keputusan yang dapat dijadikan sebagai acuan untuk pengambilan keputusan dalam menentukan kelayakan pemberian kredit pada Bank.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis ingin mengangkat judul penelitian yaitu **“PEMBANGUNAN SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN KELAYAKAN PEMBERIAN KREDIT PADA BANK BRI UNIT PASAR BARU KOTA PADANG MENGGUNAKAN METODE ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS (AHP)”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas dapat disimpulkan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini dapat dikemukakan beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan Sistem Pendukung Keputusan (SPK) mampu mengoptimalkan pengambilan keputusan untuk menentukan kelayakan pemberian pinjaman kredit pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Pasar Baru Kota Padang ?
2. Bagaimana penerapan Sistem Pendukung Keputusan (SPK) dengan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) dapat digunakan untuk menentukan kelayakan pemberian pinjaman kredit pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Pasar Baru Kota Padang ?
3. Bagaimana kinerja metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) dapat di implementasikan dalam *website* dengan bahasa pemograman PHP dan *database* MYSQL untuk menentukan kelayakan pemberian pinjaman kredit pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Pasar Baru Kota Padang ?

1.3 Hipotesa

Hipotesa merupakan dugaan sementara dimana nantinya akan dibuktikan dengan hasil penelitian yang dilakukan. Berdasarkan permasalahan yang ada dapat dikemukakan beberapa hipotesa sebagai berikut:

1. Penerapan Sistem Pendukung Keputusan (SPK) diharapkan mampu mengoptimalkan pengambilan keputusan untuk menentukan kelayakan pemberian pinjaman kredit pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Pasar Baru Kota Padang.

2. Penerapan Sistem Pendukung Keputusan (SPK) dengan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) diharapkan dapat digunakan untuk menentukan kelayakan pemberian pinjaman kredit pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Pasar Baru Kota Padang.
3. Kinerja metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) yang di implementasikan dalam *website* dengan bahasa pemograman PHP dan *database* MYSQL diharapkan dapat menentukan kelayakan pemberian pinjaman kredit pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Pasar Baru Kota Padang.

1.4 Batasan Masalah

Menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah dalam penyusunan penelitian ini maka peneliti memberikan batasan masalah dalam hal – hal sebagai berikut:

1. Objek penelitian dilakukan di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Pasar Baru Kota Padang, dengan kriteria – kriteria dalam menentukan nasabah yang akan diberikan pinjaman kredit adalah sebagai berikut:
 - a. Penghasilan (X1).
 - b. Jaminan (X2).
 - c. Pekerjaan (X3).
 - d. Tujuan Kredit (X4).
 - e. Jumlah Tanggungan (X5).
2. Sistem ini hanya menentukan siapa nasabah yang diberikan pinjaman kredit dengan menggunakan kriteria dan bobot yang telah ditentukan.

3. Perancangan sistem dilakukan dengan menerapkan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) menggunakan bahasa pemograman PHP serta menggunakan *database* MySQL.

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki faktor-faktor kunci yang memengaruhi pada penelitian yang akan dilakukan. Penelitian yang akan dilakukan ini memiliki tujuan ingin dicapai diantaranya:

1. Menerapkan Sistem Pendukung Keputusan (SPK) menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) dalam mengoptimalkan pengambilan keputusan untuk menentukan kelayakan pemberian kredit pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Pasar Baru Kota Padang.
2. Menentukan nasabah yang diberikan pinjaman kredit berdasarkan konsep Sistem Pendukung Keputusan (SPK) metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) dengan Penghasilan (X1), Jaminan (X2), Pekerjaan (X3), Tujuan Kredit (X4), dan Jumlah Tanggungan (X5) pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Pasar Baru Kota Padang.
3. Membangun aplikasi sistem dalam menentukan nasabah yang diberikan pinjaman kredit pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Pasar Baru Kota Padang.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang dilakukan oleh peneliti setelah melakukan penelitian dapat memberikan dampak yang lebih baik dan adapun manfaat penelitian yang dilakukan sebagai berikut:

1. Penerapan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) dapat mengoptimalkan pengambilan keputusan dalam menentukan kelayakan pemberian kredit pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Pasar Baru Kota Padang.
2. Penentuan kelayakan penerima kredit dengan konsep Sistem Pendukung Keputusan (SPK) metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) mampu memberikan hasil yang baik dalam meminimalisir kesalahan pada pemberian kredit di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Pasar Baru Kota Padang.
3. Membangun aplikasi berbasis *website* dapat digunakan untuk mempermudah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Pasar Baru Kota Padang dalam menentukan nasabah yang diberikan pinjaman kredit.

1.7 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.7.1 Sekilas Tentang Bank Rakyat Indonesia (BRI)

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama *De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden* atau "Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto", suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Lembaga tersebut berdiri tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI.

Pada periode setelah kemerdekaan RI, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1 tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia. Dalam masa perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan BRI sempat terhenti untuk sementara waktu dan baru

mulai aktif kembali setelah perjanjian Renville pada tahun 1949 dengan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat. Pada waktu itu melalui PERPU No. 41 tahun 1960 dibentuklah Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan dari BRI, Bank Tani Nelayan dan Nederlandsche Maatschappij (NHM). Kemudian berdasarkan Penetapan Presiden (Penpres) No. 9 tahun 1965, BKTN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan.

Setelah berjalan selama satu bulan, keluar Penpres No. 17 tahun 1965 tentang pembentukan bank tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia. Dalam ketentuan baru itu, Bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani dan Nelayan (eks BKTN) diintegrasikan dengan nama Bank Negara Indonesia unit II bidang Rural, sedangkan NHM menjadi Bank Negara Indonesia unit II bidang Ekspor Impor (Exim).

Berdasarkan Undang-Undang No. 14 tahun 1967 tentang Undang-undang Pokok Perbankan dan Undang-undang No. 13 tahun 1968 tentang Undang-undang Bank Sentral, yang intinya mengembalikan fungsi Bank Indonesia sebagai Bank Sentral dan Bank Negara Indonesia Unit II Bidang Rular dan Ekspor Impor dipisahkan masing-masing menjadi dua Bank yaitu Bank Rakyat Indonesia dan Bank Ekspor Impor Indonesia. Selanjutnya berdasarkan Undang-undang No. 21 tahun 1968 menetapkan kembali tugas-tugas pokok BRI sebagai bank umum.

Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-Undang Perbankan No. 7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 tahun 1992 status BRI berubah menjadi perseroan terbatas. Kepemilikan BRI saat itu masih 100% di tangan Pemerintah Republik Indonesia. Pada tahun 2003, Pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham bank ini, sehingga menjadi perusahaan publik dengan nama

resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., yang masih digunakan sampai dengan saat ini.

1.7.2 Visi dan Misi

Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Pasar Baru Kota Padang ini berisi ide-ide yang ada pada para pihak Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Pasar Baru Kota Padang. Ide-ide tersebut merupakan gambaran masa depan yang ingin dicapai perusahaan dan dapat dilihat sebagai berikut:

1. Visi

Visi Bank BRI adalah “*The Most Valuable Banking Group in Southeast Asia and Champion of Financial Inclusion.*” Ini mencakup upaya untuk menjadi bank yang tangguh, inovatif, dan terpercaya dalam memberikan layanan perbankan kepada berbagai lapisan masyarakat, khususnya mereka yang berada di segmen menengah ke bawah dan usaha kecil. Selain itu, Bank BRI juga berkomitmen untuk terus meningkatkan inklusi keuangan dan memberikan dukungan kepada pengembangan usaha kecil dan menengah di Indonesia.

2. Misi

a Memberikan yang Terbaik

Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada segmen mikro, kecil, dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.

b Menyediakan Pelayanan yang Prima

Memberikan pelayanan prima dengan fokus kepada nasabah melalui sumber daya manusia yang profesional dan memiliki budaya berbasis kinerja (*performance-driven culture*), teknologi informasi

yang handal dan *future ready*, dan jaringan kerja konvensional maupun digital yang produktif dengan menerapkan prinsip *operational* dan *risk management excellence*.

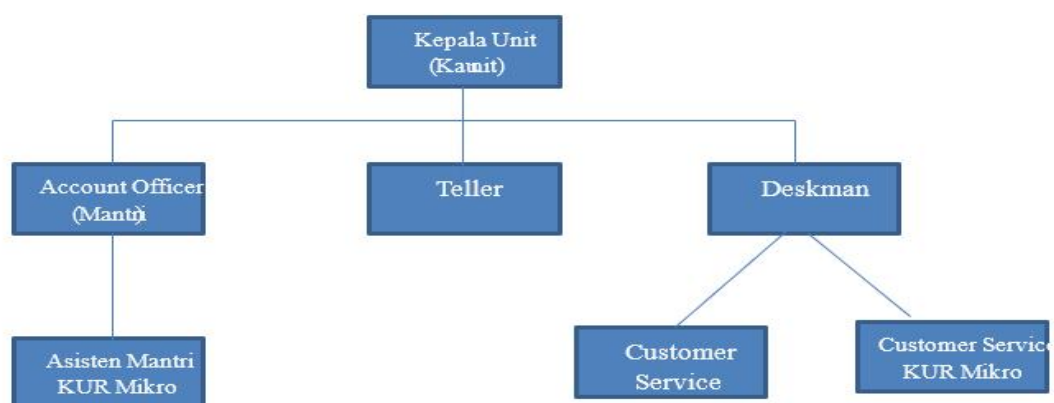
c Bekerja dengan Optimal dan Baik

Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) dengan memperhatikan prinsip keuangan berkelanjutan dan praktik *Good Corporate Governance* yang sangat baik.

1.7.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi juga bisa dikatakan sebagai suatu susunan komponen-komponen atau unit-unit kerja dalam sebuah organisasi. Struktur organisasi menunjukkan bahwa adanya pembagian kerja dan bagaimana fungsi atau kegiatan-kegiatan berbeda yang dikoordinasikan. Selain itu struktur organisasi juga menunjukkan mengenai spesialisasi-spesialisasi dari pekerjaan, saluran perintah maupun penyampaian laporan.

Berikut struktur organisasi dari Bank Rakyat Indonesia Unit Pasar Baru Kota Padang berdasarkan hasil observasi dilakukan di lapangan. Gambaran yang diperoleh seperti Gambar 1.1 sebagai ini:



Gambar 1.1 Struktur Organisasi Bank BRI Unit Pasar Baru Padang

Berikut merupakan tugas dan tanggung jawab dari keorganisasian Bank Rakyat Indonesia Unit Pasar Baru Kota Padang berdasarkan Gambar 1.1 dan dapat dilihat sebagai berikut:

1. Kepala Unit (Kaunit)

Tugas dan tanggung jawab kepala unit meliputi berbagai aspek manajerial, operasional, dan pengelolaan layanan perbankan untuk memastikan target bisnis tercapai. Berikut adalah rincian tugas dan tanggung jawabnya:

- a. Memimpin kantor BRI sesuai dengan tugas pokok serta membina BRI Unit dalam rangka pelayanan BRI Unit kepada masyarakat di wilayah kerjanya,
- b. Menyusun rencana kerja dan anggaran tahunan BRI Unit,
- c. Menetapkan kebutuhan pegawai dan mengkoordinir pelaksanaan kerja para pegawai BRI Unit yang menjadi bawahannya.
- d. Melakukan pemeriksaan terhadap mekanisme kegiatan di BRI Unit, yang meliputi pengurus kas, pelayanan kepada nasabah, serta memeriksa administrasi personalia dan logistic.
- e. Memutuskan permintaan pinjaman, fiat bayar pinjaman atau simpanan, fiat bayar eksploitasi dan menandatangani surat-surat sesuai dengan kewenangan yang dimiliki,
- f. Melakukan pembinaan terhadap nasabah simpanan maupun pinjaman,
- g. Memperkenalkan dan memasarkan jasa-jasa perbankan kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam rangka untuk mengembangkan usaha BRI Unit,

- h. Melaksanakan pengawasan atas pemeliharaan, perawatan, penyediaan materil termasuk gedung atau ruangan, perlengkapan dan peralatan kantor,
- i. Mampu melaksanakan pekerjaan Mantri Unit BRI, *Deskman*, dan *Teller*; serta menggantikan fungsinya dalam hal yang bersangkutan berhalangan,
- j. Menyampaikan laporan secara periodic dan sewaktu-waktu bila dibutuhkan,
- k. Menyampaikan laporan dan informasi kepada UBM (*Unit Branch Manager*) apabila terjadi penyimpangan dalam penerimaan simpanan dan pinjaman,
- l. Melakukan tugas-tugas lain yang diberikan Kantor Cabang.

2. Account Officer (Mantri)

Tugas dan tanggung jawab *Account Officer* (AO) berfokus pada pengelolaan portofolio nasabah, penyaluran kredit, dan pengembangan hubungan bisnis. Berikut adalah rincian tugas dan tanggung jawabnya:

- a. Menganalisis dan memeriksa permintaan pinjaman dan mengusulkan pinjaman agar pinjaman yang diberikan layak dan aman bagi bank,
- b. Melaksanakan pembinaan terhadap nasabah pinjaman dan simpanan dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan kualitas asset,
- c. Memperkenalkan dan memasarkan produk-produk Bri Unit dan BRI untuk mencapai profit yang maksimal,
- d. Melaksanakan pemberantasan tunggakan dan mengusulkan langkah-langkah penanggulangannya untuk meningkatkan kualitas pinjaman,

- e. Menyampaikan hasil kunjungan pembinaan nasabah dan atau calon nasabah kepada Kaunit dalam rangka memperluas jangkauan pelayanan (ekspansi).
- f. Memelihara rencana kerja, buku *tournee* dan buku eksploitasi kendaraan bermotor (dinas) yang digunakan dalam rangka efisiensi dan efektifitas kerja,
- g. Menyampaikan laporan kepada Kaunit apabila dijumpai adanya penyimpangan dalam pelaksanaan operasional BRI Unit nya untuk menghindarkan dan mengeliminasi penyimpangan,
- h. Selalu berusaha meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dalam rangka memperlancar tugas-tugas marketing (pemasar),
- i. Mengikuti perkembangan kegiatan ekonomi di wilayah untuk mengetahui potensi wilayah dalam rangka ekspansi dan *positioning* BRI Unit nya,
- j. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan Kaunit sepanjang tidak melanggar asas pengawasa intern,
- k. Melakukan mobilisasi simpanan di wilayahnya untuk meningkatkan *outstanding* simpanan.
- l. Mencari nasabah-nasabah penyimpan potensial untuk memperkuat *funding base* BRI Unit nya,
- m. Selalu membina hubungan baik dengan nasabah-nasabah penyimpan, dan memberikan masukan kepada Kaunit tentang pelayanan kepada nasabah penyimpan besar untuk membentuk ikatan psikologis nasabah penyimpan BRI Unit,

- n. Memberikan saran kepada Kaunit terhadap pelaksanaan promosi produk simpanan BRI Unit dalam rangka efektifitas dan pelaksanaan kegiatan promosi.

3. Asisten Mantri KUR Mikro

Sebagai upaya pencapaian target penyaluran KUR Mikro, ada tenaga pemasar yang disebut Asisten Mantri KUR Mikro, dengan tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

- a. Merencanakan dan melaksanakan aktifitas penjualan produk KUR Mikro kepada calon debitur dalam rangka mencapai target jumlah debitur yang ditetapkan,
- b. Merencanakan dan melaksanakan aktifitas penjualan produk KUR Mikro sesuai kewenangannya, untuk menunjang pencapaian target penjualan KUR Mikro yang ditetapkan,
- c. Menyampaikan aplikasi pinjaman, memeriksa kelengkapan dan masa berlaku dokumen pinjaman dari calon debitur sesuai kewenangannya, untuk mendukung analisis pemberian KUR Mikro,
- d. Membina hubungan baik dengan calon debitur KUR Mikro, untuk memastikan pinjaman yang diberikan sesuai peruntukannya dan memastikan kemampuan nasabah dalam memenuhi kewajibannya,
- e. Melaksanakan aktifitas penagihan (*colletion*) secara efektif dan efisien terhadap debitur KUR Mikro yang bermasalah atau yang memiliki indikasi akan bermasalah, berkoordinasi dengan jajaran *Relationship Managenent* (RM) sesuai kewenangannya untuk mengendalikan timbulnya risiko kredit dengan tetap menjaga hubungan baik dengan debitur dan menjaga citra BRI guna

mengendalikan angka *Non Performing Loan* (NPL) KUR Mikro dalam ukuran yang ditetapkan,

- f. Menyusun laporan-laporan sesuai kewenangannya agar memenuhi ketentuan yang berlaku dan kebutuhan Unit kerja lain atau instansi terkait,
- g. Melaksanakan kerja sama dan membina hubungan baik dengan nasabah, Unit Kerja lain, lembaga atau instansi lain atau pihak ketiga terkait lainnya untuk memperlancar proses pemberian fasilitas KUR Mikro, pencapaian target yang ditetapkan dan peningkatan kinerja sesuai kewenangannya,
- h. Mengajukan usul-usul atau saran-saran untuk memberikan masukan atas kajian kebijakan/ketentuan/sistem dan prosedur yang terkait dengan bidang tugasnya dalam rangka peningkatan kinerja BRI Unit,
- i. Melaksanakan tindak lanjut audit sesuai kewenangannya untuk memastikan tindak lanjut perbaikan dilaksanakan sebagai tanggapan positif atas temuan audit,
- j. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya dari atasan sesuai peran dan kompetensinya dalam mencapai target atau standar yang ditetapkan secara efektif dan efisien, sepanjang tugas pokok sudah diselesaikan.

4. Teller

Teller di (atau di perbankan umum) adalah petugas garis depan yang bertugas melayani transaksi nasabah dengan cepat, akurat, dan ramah. Berikut adalah tugas dan tanggung jawabnya:

- a. Bersama-sama Kaunit menyelenggarakan pengurusan kas BRI Unit
- b. Menerima uang setoran dari nasabah dan memvalidasinya,
- c. Membayar uang kepada nasabah yang berhak setelah ada fiat bayar dari yang berwenang dan telah divalidasi
- d. Memfiat (persetujuan pembayaran) simpanan dan jasa bank lainnya sebatas wewenang yang dimilikinya,
- e. Memvalidasi bukti kas,
- f. Menyetor kelebihan maksimum kas selama jam kerja ke kas induk dengan menggunakan bukti setoran,
- g. Membina hubungan dan kerjasama yang baik dengan pihak-pihak terkait baik internal maupun eksternal untuk memperlancar penyelesaian tugas,
- h. Memelihara citra BRI Unit pada khususnya dan BRI pada umumnya dalam rangka menanamkan citra bank kepada nasabah.

5. Customer Service

Customer Service (CS) adalah petugas yang bertugas menangani kebutuhan dan permasalahan nasabah yang berkaitan dengan produk, layanan, atau informasi perbankan. Berikut adalah tugas dan tanggung jawabnya:

- a. Memberikan pelayanan administrasi kepada nasabah atau calon nasabah,
- b. Mengelola dan menatausahakan register-register simpanan dan pinjaman
- c. Melakukan identifikasi dan verifikasi identitas nasabah baru yang sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan,

- d. Memeriksa kebenaran dan kelengkapan pengisian formulir nasabah,
 - e. Melakukan penatausahaan formulir-formulir yang berkaitan dengan data nasabah, fotocopy bukti identitas dan dokumen pendukung lain,
 - f. Melakukan *entry* seluruh data nasabah setelah dipastikan data tersebut benar ke dalam sistem BRINets,
 - g. Mengimplementasikan kebijakan atau ketentuan di bidang administrasi dan ketentuan pelaksanaannya untuk menyelesaikan operasional administrasi sesuai bidang tugasnya,
 - h. Mengumpulkan, menyediakan dan mengolah data internal maupun eksternal serta mengidentifikasi dan menguraikan masalah untuk menyajikan data, informasi atau laporan yang diperlukan dalam rangka mencapai kinerja,
 - i. Melaksanakan dan registrasi permohonan ATM dan pembukaan rekening untuk memastikan kelengkapan, keamanan dan keabsahan dokumentasi dan tertib administrasi sesuai ketentuan berlaku,
 - j. Melayani permohonan pinjaman KUPEDes untuk Golongan Berpenghasilan Tetap (Golbertap), memastikan kelengkapan dokumen nasabah, serta melakukan persetujuan dari Kaunit,
 - k. Setiap awal dan akhir bulan menyiapkan laporan bulanan dari transaksi yang terjadi selama satu bulan di BRI Unit.
6. Customer Service KUR Mikro
- Customer Service* KUR adalah tenaga administrasi yang khusus dipekerjakan untuk urusan KUR Mikro, tugas-tugasnya adalah sebagai berikut:

- a. Mengumpulkan, menyediakan, dan mengolah data-data internal dan eksternal terkait KUR Mikro, serta mengidentifikasi dan menguraikan masalah untuk menyajikan data, informasi atau laporan yang diperlukan dalam rangka mencapai kinerja,
- b. Mengimplementasikan kebijakan atau ketentuan dibidang administrasi KUR Mikro dan ketentuan pelaksanaannya untuk menyelesaikan operasional administrasi KUR Mikro sesuai bidang tugasnya,
- c. Melaksanakan pemeriksaan dan registrasi atau permohonan KUR Mikro untuk memastikan kelengkapan, keamanan dan keabsahan dokumentasui kredit dan tertib administrasi sesuai ketentuan yang berlaku,
- d. Menyampaikan dokumen-dokumen dan nota-nota atau dokumen pembukuan kredit untuk mendukung proses penyelesaian operasional administrasi KUR Mikro di BRI Unit,
- e. Mengelola berkas pinjaman KUR Mikro untuk memastikan kelengkapan, keabsahan, keamanan dan tertib administrasinya,
- f. Mengagenda dan mendokumentasikan surat atau dokumen keluar masuk sesuai bidang tugasnya untuk memastikan surat atau dokumentasi didistribusikan atau diarsipkan sesuai ketentuan yang berlaku dan kepentingannya,
- g. Membuat *draft* surat atau dokumen dengan analisis sederhana dan supervise atasannya untuk menyajikan kepada atasannya secara akurat dan tepat waktu sesuai kepentingan yang berlaku dan kepentingannya,

- h. Menyediakan data atau informasi yang dibutuhkan dalam rangka melaksanakan tindak lanjut audit sesuai dengan bidang tugasnya untuk memastikan tindak lanjut perbaikan dilaksanakan sebagai tanggapan positif atas temuan audit,
- i. Membina hubungan dan kerja sama yang baik dengan pihak-pihak terkait baik internal maupun eksternal dengan supervise atasannya untuk memperlancar penyelesaian tugas,
- j. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan dari atasan sesuai dengan peran dan kompetendinya untuk mencapai target atau standar yang ditetapkan secara efektif dan efisien, sepanjang tugas pokok sudah diselesaikan.