

# **LAMPIRAN-LAMPIRAN**



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG  
FAKULTAS SYARIAH  
Terakreditasi "A" SK BAN-PT Nomor :157/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/VII/2013 (AI Ahwal AI Syakhshiyah)  
Terakreditasi "B" SK BAN-PT Nomor: 021/BAN-PT/Ak/XIV/S1/VIII/2011 (Hukum Bisnis Syariah)  
Jl. Gajayana 50 Malang Telp. (0341) 551354 Fax. (0341) 572533  
Website: <http://syariah.uin-malang.ac.id> E-mail: [syariah@uin-malang.ac.id](mailto:syariah@uin-malang.ac.id)

#### BUKTI KONSULTASI

Nama : Vita Firdausiyah  
Nim : 10220016  
Jurusan : Hukum Bisnis Syariah  
Dosen Pembimbing : Dr. Fakhruddin, M.H.I.  
Judul Skripsi : Penerapan *Total Quality Management* pada Bank  
Tabungan Negara Syariah Cabang Kota Malang

No	Hari/Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf
1	16 Desember 2013	Proposal	<i>fi</i>
2	6 Januari 2014	Bab I, II, dan III	<i>fi</i>
3	13 Januari 2014	Revisi Bab I, II dan III	<i>fi</i>
4	3 Februari 2014	Revisi Bab IV dan V	<i>fi</i>
5	10 Februari 2014	Abstrak	<i>fi</i>
6	26 Maret 2014	Acc Bab I, II, III, IV, dan V	<i>fi</i>

Malang, 26 Maret 2014

Mengetahui

a.n. Dekan

Ketua Jurusan Hukum Bisnis Syariah,

Dr. M. Nur Yasm, M.Ag.

NIP 196910241995031003



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG  
**FAKULTAS SYARIAH**

Terakreditasi "A" SK BAN-PT Nomor : 157/BAN-PT/Ak-XV1/S/VIII/2013 (Al-Ahwal Al-Syakhshiyah)  
Terakreditasi "B" SK BAN-PT Nomor : 021/BAN-PT/Ak-XIV/S1/VIII/2011 (Hukum Bisnis Syariah)  
Jalan Gajayana 50 Malang 65144 Telepon 559399, Faksimile 559399  
Website: <http://syariah.uin-malang.ac.id> E-mail: [syariah@uin-malang.ac.id](mailto:syariah@uin-malang.ac.id)

Nomor : Un.03.2/TL.01/GH/2013  
Lampiran : 1 eks  
Perihal : **Pra-Penelitian**

6 November 2013

**Yth. Pimpinan Bank Tabungan Negara Syariah KC. Malang**  
Jalan Bandung Nomor 40 Klojen Malang

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

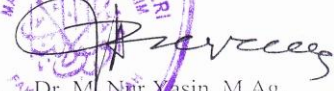
Dengan hormat, kami mohon agar :

Nama : Vita Firdausiyah  
NIM : 10220016  
Fakultas : Syariah  
Jurusan : Hukum Bisnis Syariah

diperkenankan mengadakan pra-penelitian (*Pra research*) di daerah/lingkungan wewenang Pimpinan Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah KC. Malang, guna menyelesaikan tugas akhir/skripsi, yang berjudul: **Penerapan Total Quality Management TQM pada Bank Tabungan Negara Syariah Kota Malang**, sebagaimana proposal skripsi terlampir.

Atas perhatian dan perkenan Bapak/Ibu kami sampaikan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

a.n. Dekan,  
Kantor Dekan Hukum Bisnis Syariah,  
  
Dr. M. Nur Yasin, M.Ag.  
NIP. 19691024 199503 1 003

Tembusan :

1. Dekan.
2. Wakil Dekan Bidang Akademik.
3. Kabag. TU.



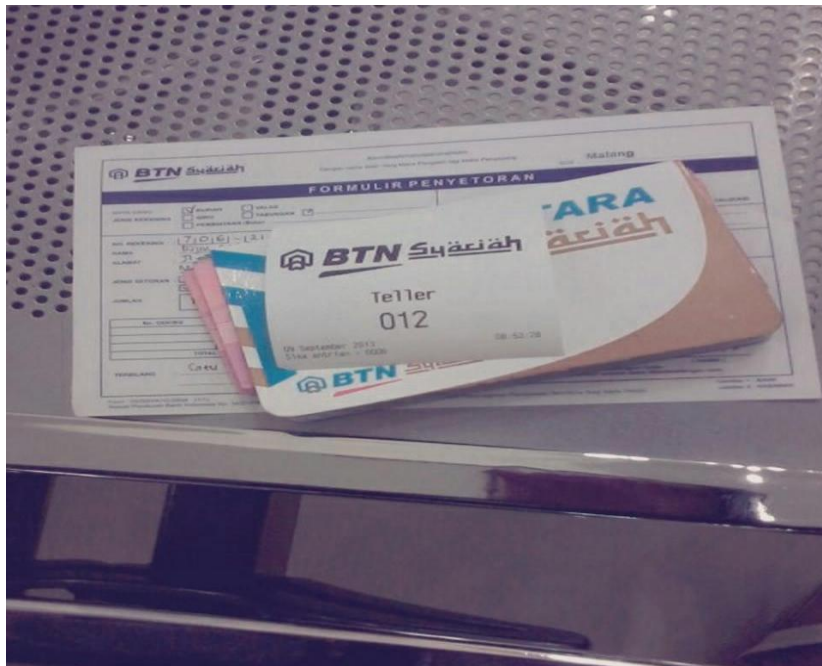




Tempat teller di BTN Syariah



Pelayanan teller pada nasabah



Slip penyetoran untuk menabung/transfer, buku tabungan Batara Syariah dan nomor antrian pelayanan teller



Nomor antrian pelayanan ke CS (Customer Service)



Kegiatan Wawancara dengan Bapak Ayaturrahman bagian Internal Control and Service Officer

## PEDOMAN WAWANCARA

1. Bagaimana sejarah berdirinya BTN Syariah Cabang Kota Malang?
2. Bagaimana struktur organisasi BTN Syariah Cabang Kota Malang?
3. Bagaimana program serta visi dan misi BTN Syariah Cabang Kota Malang?
4. Bagaimana kegiatan usaha BTN Syariah Cabang Kota Malang?
5. Apa perbedaan kegiatan usaha BTN Syariah Cabang Kota Malang dengan BTN yang lain?
6. Bagaimana konsep TQM di BTN Syariah Cabang Kota Malang?
7. Bagaimana penerapan TQM di BTN Syariah Cabang Kota Malang?
8. Bagaimana penerapan TQM di BTN Syariah Cabang Kota Malang khususnya pada pelayanannya?
9. Bagaimana jika konsep TQM yang sudah dirancang tidak sesuai dengan penerapan di lapangan, apa yang akan dilakukan?
10. Pertanyaan tentang pelayanan
  - a) seperti apa jenis pelayanan bank syariah yang ditawarkan?
  - b) Apakah alasan membuat layanan bank syariah dengan bentuk seperti itu?
  - c) Apa saja fungsi dari pelayanan bank syariah tersebut?
  - d) Apa saja karakteristik pelayanan bank syariah yang menarik?
  - e) Apakah sudah sesuai dengan aturan yang dikembangkan di bank?
11. Pertanyaan tentang pengembangan pelayanan
  - a) Apa saja pengembangan pelayanan yang dilakukan sebelumnya maupun pelayanan yang ingin dimunculkan di bank syariah?



- b) Dari proses pengembangan pelayanan apa Tujuan dan Strategi pelayana?
- c) Strategi pelayanan seperti apa yang dijalankan?
- d) Bagaimana cara yang dilakukan oleh BTN Syariah cabang kota malang untuk memaksimalkan pelayanan?
- e) Bagaimana keahlian pelayanan karyawan di BTN Syariah cabang kota malang?
- f) Bagaimana BTN Syariah Cabang kota malang mengembangkan pelayanan?

12. Pertanyaan tentang kualitas produk jasa dan layanan bank

- a) Apa saja cara yang dilakukan untuk meningkatkan fasilitas dan layanan nasabah?
- b) Apakah Bank syariah telah memenuhi kualitas dari standar produk dan layanan bank yang telah sesuai dengan spesifikasi (penjenisan/perincian) berdasarkan prinsip syariah?
- c) Apa yang dilakukan Bank dalam memberi tanggapan terhadap permintaan nasabah?
- d) Seperti apa komunikasi, kepercayaan, keamanan, konsistensi, kompetensi, akses, dan tata krama yang dilakukan oleh bank syariah kepada nasabahnya?

### ***Job Discription***

Adapun tugas-tugas dari masing-masing Seksi pada BTN KCS Malang ini diantaranya:

#### **a. Kepala Cabang**

1. Bertanggung jawab atas penerapan prinsip mengenal nasabah.
2. Bertanggung jawab atas pelaksanaan otoritas sesuai batas kewenangan.
3. Bertanggung jawab atas pengelolaan resiko bisnis, baik yang dilakukan oleh Cabang Syariah, KANCAPEM Syariah dan KANKAS Syariah.
4. Bertanggung jawab atas kebenaran laporan *checklist* kepatuhan dan manajemen resiko.
5. Bertanggung jawab atas penerapan target pendanaan, pembiayaan dan jasa, serta penetapan anggaran BTN Cabang Syariah secara keseluruhan.
6. Bertanggung jawab atas operasional BTN Cabang Syariah secara keseluruhan.

#### **b. Kepala Seksi Ritel**

1. Bertanggung jawab atas penerapan prinsip mengenal nasabah.
2. Bertanggung jawab atas perencanaan dan penetapan strategi bisnis di unit kerja yang menjadi tanggung jawabnya sesuai kebijakan bank.
3. Bertanggung jawab atas pelaksanaan otorisasi sesuai batas kewenangan.
4. Bertanggung jawab atas hasil Paket Analisa Pembiayaan.
5. Bertanggung jawab atas pengelolaan resiko yang ada pada unit kerja yang dibawahinya.

6. Bertanggung jawab atas berjalannya fungsi *Selling Service*, fungsi *Teller Service*, fungsi *Customer Service* dan fungsi *Finance Service*.
7. Bertanggung jawab atas pembuatan target dana, pembiayaan, *feebased* dan peningkatan penggunaan fitur produk.

**c. Kepala Seksi Operasional**

1. Bertanggung jawab atas penerapan prinsip mengenal nasabah.
2. Bertanggung jawab atas perencanaan dan penetapan strategi bisnis di unit kerja yang menjadi tanggung jawabnya sesuai kebijakan bank.
3. Bertanggung jawab atas pelaksanaan otorisasi sesuai batas kewenangan.
4. Bertanggung jawab atas pengelolaan resiko yang ada pada unit kerja yang dibawahinya.
5. Bertanggung jawab atas berjalannya fungsi *Transaction Processing*, *Accounting & Control*, *Financing Administration* dan *General Branch Administration*.

**d. Transaction Processing**

1. Menindaklanjuti transaksi, administrasi dan Tabungan Syariah.
2. Melakukan *entry* data dan kliring.
3. Melakukan proses khusus (Pajak, ATM, Cek).
4. Pemeliharaan *hardware* dan *software*.

**e. General Branch Administration**

1. Melakukan manajemen kepegawaian.
2. Melakukan pengelolaan anggaran atau KPA.
3. Mengelola aktiva tetap cabang.

4. Menyediakan logistic.
5. Melakukan manajemen arsip & surat menyurat.
6. Melakukan protokoler dan kesekretariatan.

**f. *Accounting & Controlling***

1. Melakukan internal control cabang.
2. Melakukan rekonsiliasi SL-GL.
3. Mengelola bukti-bukti transaksi.
4. Melakukan penyelesaian *suspense*.
5. Menyiapkan laporan untuk pihak ekstern atau intern.
6. Sebagai coordinator RKPA.
7. Sebagai koordinator dalam pemeriksaan auditor ekstern atau intern.

**g. *Financing Administration***

1. Melakukan administrasi pembiayaan.
2. Mengelola dokumen pembiayaan.
3. Melakukan dukungan administrasi terhadap *Financing Service*.

**h. *Teller Service***

1. Melayani transaksi penyetoran tunai dan non tunai (pemindah bukuan).
2. Melayani transaksi penarikan tunai dan non tunai (pemindah bukuan).
3. Administrasi kas.
4. Melayani proses tunai dan non tunai.
5. Melakukan manajemen likuiditas.

**i. *Customer Service***

1. Melakukan pemasaran produik dana, pembiayaan dan jasa.

2. Memberikan informasi kepada nasabah.
3. Memberikan pelayanan pembukaan atau penutupan rekening.
4. Melakukan pengelolaan data statis nasabah dan CIF.
5. Melayani klaim nasabah.

**j. *Financing Service***

1. Melayani permohonan pembiayaan.
2. Melakukan analisa pembiayaan.
3. Melayani pelunasan pembiayaan.
4. Melayani klaim nasabah pembiayaan.

**k. *Collection & Work Out***

1. Melakukan pembinaan dan penagihan dari semua debitur baik melalui kunjungan ke lokasi maupun tidak, agar debitur dapat memenuhi kewajibannya.
2. Menekan kredit yang bermasalah sekecil mungkin dan memastikan pembayaran kembali dari semua kredit bermasalah.
3. Mengelola debitur pasif, rumah kosong, dan lelang.
4. Melakukan penyelamatan kredit dan menurunkan jumlah kredit bermasalah.
5. Memastikan bahwa semua langkah yang ditempuh cabang syariah bebas dari permasalahan hukum yang merugikan bank.



a. Variabel Penilaian Kepala Seksi Operasional

1. Sasaran kerja

Tabel ini berisi variabel-variabel sasaran kerja dan bobot yang digunakan dalam penilaian prestasi kerja bagian kepala seksi operasional.

Tabel 1: Tabel sasaran kerja Kepala Seksi Operasional

No	Sasaran Kerja	Bobot
1	Memastikan proses kliring RTGS dan transaksi lainnya sesuai dengan ketentuan dari BI dan BTN	5
2	Memastikan proses transaksi dan pelaporan pajak sesuai dengan ketentuan secara akurat dan tepat waktu	5
3	Memastikan eksekusi pencairan pembiayaan H+1, dana jaminan, pembayaran pajak III dan pembayaran kolektif angsuran dilaksanakan secara akurat dan tepat waktu	5
4	Menyelenggarakan fungsi Supervisi Operasional seluruh unit KCS dapat berjalan dengan baik	10
5	Mendukung pencapaian target bisnis KCS	7
6	Mencapai tingkat kualitas aktifa produktif	18
7	Pengelolaan efisiensi biaya umum dan administrasi serta <i>overhead</i> lainnya.	10
8	Memastikan dan mensupervisi seluruh proses unit Financing Admin secara akurat dan tepat waktu, sesuai dengan tanggal akad pembiayaan	10
9	Mencapai tingkat penyelesaian dokumen pokok jaminan pembiayaan dengan LAT (Sertifikat dan IMB)	10
10	Memastikan laporan LBUS dan SID ke BI secara tepat dan akurat sesuai dengan ketentuan dari BI dan BTN	10
11	Memelihara dan memastikan rekonsiliasi seluruh GL-SL agar tidak selisih	5
12	Memastikan terlaksananya proses internal control/ audit, sehingga Operasional KCS dapat memenuhi azas prudential, kepatuhan dan risk manajemen	5

Sumber: Data diolah, 2014

## 2. Keterampilan kunci

Tabel ini berisi variabel-variabel keterampilan kunci, bobot, dan level yang disyaratkan, yang digunakan dalam penilaian prestasi kerja bagian Kepala Seksi Operasional.

Tabel 2: tabel keterampilan kunci Kepala Seksi Operasional

No	Keterampilan Kunci	Bobot	Level yang disyaratkan
1	Penyusunan dan Pengendalian Anggaran	20	2
2	Komunikasi Lisan	15	2
3	Komunikasi Tertulis	10	2
4	Komunikasi dalam Bahasa Inggris	5	1
5	Pengetahuan tentang Proses Bisnis, Standard, Kebijakan dan Prosedur BTN	15	2
6	Pengetahuan tentang Produk dan Pelayanan BTN	10	2
7	Keahlian Bernegosiasi	5	1
8	Numerasi	10	2
9	Keterampilan Penggunaan Komputer	10	1

Sumber: Data diolah, 2014

## 3. Kompetensi

Tabel ini berisi variabel-variabel kompetensi dan level yang disyaratkan, yang digunakan dalam penilaian prestasi kerja bagian Kepala Seksi Operasional.

Tabel 3: Tabel Kompetensi Kepala Seksi operasional

No	Kompetensi	Level Yang disyaratkan
1	Dorongan berprestasi	3
2	Pemikiran Analitis	3
3	Pemikiran Konseptual	2
4	Orientasi Pelayanan Pelanggan	3
5	Pengembangan Orang Lain	3

6	Dampak dan Pengaruh	3
7	Inisiatif	3
8	Integritas	3
9	Komitmen Organisasi	3
10	Membina Hubungan	2
11	Kepemimpinan	3
12	Peduli Terhadap Keteraturan	3

Sumber: Data diolah, 2014

b. Variabel Penilaian Kepala Seksi Ritel

1. Sasaran kerja

Tabel ini berisi variabel-variabel sasaran kerja dan bobot yang digunakan dalam penilaian prestasi kerja bagian Kepala Seksi Ritel.

Tabel 4: Tabel sasaran kerja Kepala Seksi Ritel

No	Sasaran Kerja	Bobot
1	Mencapai Posisi Dana Pihak Ketiga	30
2	Mencapai realisasi pembiayaan baru	35
3	Optimalisasi jasa layanan	10
4	Optimalisasi kualitas pembiayaan	10
5	Memastikan pelaksanaan dan pelaporan KYC dengan benar dan tepat waktu	5
6	Memastikan layanan Front office berjalan baik berdasarkan penilaian nasabah dari kartu suara	10

Sumber: Data diolah, 2014

2. Keterampilan Kunci

Tabel ini berisi variabel-variabel keterampilan kunci, bobot, dan lever yang disyaratkan, yang digunakan dalam penilaian prestasi kerja bagian Kepala Seksi Ritel.

Tabel 5: Tabel keterampilan kunci Kepala Seksi Ritel

No	Keterampilan Kunci	Bobot	Level yang disyaratkan
1	Penyusunan dan pengendalian anggaran	10	2
2	Komunikasi lisan	15	2
3	Komunikasi tertulis	10	2
4	Komunikasi dalam bahasa Inggris	5	1
5	Pengetahuan tentang bisnis, standard, kebijakan dan prosedur BTN	15	2
6	Pengetahuan tentang produk dan pelayanan BTN	15	2
7	Keahlian bernegosiasi	15	1
8	Numerasi	10	3
9	Keterampilan penggunaan computer	5	1

Sumber: Data diolah, 2014

### 3. Kompetensi

Tabel ini berisi variabel-variabel kompetensi dan level yang disyaratkan, yang digunakan dalam penilaian prestasi kerja bagian Kepala Seksi Ritel.

Tabel 6: Tabel kompetensi Kepala Saksi Ritel

No	Kompetensi	Level yang disyaratkan
1	Dorongan berprestasi	3
2	Pemikiran analitis	3
3	Pemikiran konseptual	2
4	Orientasi pelayanan pelanggan	3
5	Pengembangan orang lain	3
6	Dampak dan pengaruh	3
7	Inisiatif	3
8	Integritas	3
9	Komitmen organisasi	3
10	Membina hubungan	2
11	Kepemimpinan	3
12	Peduli terhadap keteraturan	3

Sumber: Data diolah, 2014

c. Variabel Penilaian *Staff Accounting and Control*

1. Sasaran Kerja

Tabel ini berisi variabel-variabel sasaran kerja dan bobot yang digunakan dalam penilaian prestasi kerja bagian *Staff Accounting and Control*.

Tabel 7: Tabel sasaran kerja *Staff Accounting and Control*

No	Sasaran Kerja	Bobot
1	Menyusun dan menyampaikan Laporan Bulanan Bank Umum Syariah (LBUS) secara akurat dan tepat waktu	20
2	Menyusun dan menyampaikan laporan Sistem Informasi Debitur (SID) secara akurat dan tepat waktu	20
3	Melayani pemberian Informasi Debitur Individual (IDI-BI), dengan target informasi diberikan pada hari yang sama (H+0)	5
4	Memproses pembukuan jurnal transaksi rekening GL	5
5	Melakukan rekonsiliasi dan menyelesaikan selisih SL-GL agar laporan keuangan tersaji dengan benar	10
6	Menyusun dan melaporkan RKAP KCS, meliputi kinerja bulanan, tahun, dan data tentatif lainnya, secara akurat dan tepat waktu	10
7	Memantau dan menginformasikan likuiditas cabang serta menangani tugas yang berkaitan dengan Akunting, baik intern maupun ekstern, dengan informasi data yang akurat dan tepat waktu	5
8	Menangani surat-menyurat dan tugas administrasi lainnya yang berkaitan dengan Akunting, baik intern maupun ekstern dengan informasi atau data yang akurat dan tepat waktu	5
9	Melaksanakan tugas internal control sehingga operasional cabang memenuhi asas prudentian serta SOP	5
10	Memenuhi permintaan data Audit, tidak ada temuan DAI yang bersifat mayor dalam laporan keuangan serta sesuai permintaan dan batas waktu yang ditentukan	15

Sumber: Data diolah, 2014



## 2. Keterampilan Kunci

Tabel ini berisi variabel-variabel keterampilan kunci, bobot, dan level yang disyaratkan, yang digunakan dalam penilaian prestasi kerja bagian *Staff Accounting and Control*.

Tabel 8: Tabel keterampilan kunci *Staff Accounting and Control*

No	Keterampilan Kunci	Bobot	Level yang disyaratkan
1	Penyusunan dan pengendalian anggaran	20	2
2	Komunikasi lisan	10	1
3	Komunikasi tertulis	15	1
4	Pengetahuan tentang proses bisnis, standard, kebijakan dan prosedur BTN	15	2
5	Pengetahuan tentang produk dan pelayanan BTN	10	1
6	Numerasi	15	2
7	Keterampilan penggunaan computer	15	1

Sumber: Data diolah, 2014

## 3. Kompetensi

Tabel ini berisi variabel-variabel kompetensi dan level yang disyaratkan, yang digunakan dalam penilaian prestasi kerja bagian *Staff Accounting and Control*.

Tabel 9: Tabel kompetensi *Staff Accounting and Control*

No	Kompetensi	Level yang disyaratkan
1	Pemikiran analitis	2
2	Pencarian informasi	2
3	Inisiatif	1
4	Integritas	2
5	Komitmen Organisasi	2

6	Kerja sama	3
7	Peduli terhadap keteraturan	2

Sumber: Data diolah, 2014

d. Variabel Penilaian Staff Financing Administration

1. Sasaran kerja

Tabel ini berisi variabel-variabel sasaran kerja dan bobot yang digunakan dalam penilaian prestasi kerja bagian *Staff Financing Administration*.

Tabel 10: Tabel sasaran kerja *Staff Financing Administration*

No	Sasaran kerja	Bobot
1	Melakukan laporan peninjauan akhir dan on the spot ke lapangan secara tepat dan akurat paling lambat 3 hari setelah memo disampaikan	15
2	Mengadministrasi dan menjaga pencatatan Infentaris sesuai nilai buku dengan nilai fisik berjalan baik	10
3	Menyelenggarakan administrasi dan distribusi ATK kepada seluruh personil secara efisien dan tepat waktu	10
4	Menyelenggarakan addministrasi serta monitoring KPA dalam hal biaya sesuai RKAP secara akurat dan tepat waktu	10
5	Pengelolaan efisiensi biaya umum dan administrasi serta overhead lainnya	15
6	Menyelenggarakan administrasi file pegawai, absensi, lembur, cuti, SPD dan pelatihan seluruh pegawai secara efisien dan tepat waktu	15
7	Menyelenggarakan administrasi, distribusi dan ekspedisi surat, facsmile, barang dan laporan yang menjadi tanggung jawab GBA	10
8	Memelihara dan rekonsialisasi GL-SL yang menjadi tanggung jawab unit agar tidak selisih, keakuratan transaksi finansial, SPM	15

Sumber: Data diolah, 2014

## 2. Keterampilan kunci

Tabel ini berisi variabel-variabel keterampilan kunci, bobot, dan level yang disyaratkan, yang digunakan dalam penilaian prestasi kerja bagian *Staff Financing Administration*.

Tabel 11: Tabel Keterampilan kunci *Staff Financing Administration*

No	Keterampilan Kunci	Bobot	Level yang disyaratkan
1	Penyusunan dan pengendalian anggaran	25	2
2	Komunikasi lisan	10	1
3	Komunikasi tertulis	20	3
4	Pengetahuan tentang proses bisnis standard, kebijakan dan prosedur BTN	10	1
5	Pengetahuan tentang produk dan pelayanan BTN	10	1
6	Numerasi	15	2
7	Keterampilan penggunaan computer	10	1

Sumber: Data diolah, 2014

## 3. Kompetensi

Tabel ini berisi variabel-variabel kompetensi dan level yang disyaratkan, yang diogunakan dalam penilaian prestasi kerja bagian *Staff Financing Administration*.

Tabel 12: Tabel kompetensi *Staff Financing Administration*

No	Kompetensi	Level yang disyaratkan
1	Dorongan berprestasi	2
2	Pemikiran analitis	2
3	Pencarian informasi	1
4	Integritas	1
5	Komitmen Organisasi	2

6	Kerja sama	3
7	Peduli terhadap keteraturan	2

Sumber: Data diolah, 2014

e. Variabel penilaian *Staff Financing Service*

1. Sasaran kerja

Tabel ini berisi variabel-variabel sasaran kerja dan bobot yang digunakan dalam penilaian prestasi kerja bagian *Staff Financing Service*.

Tabel 13: Tabel sasaran kerja *Staff Financing Service*

No	Sasaran kerja	Bobot
1	Memasarkan, memproses dan merealisasikan pembiayaan	55
2	Optimalisasi pembiayaan dengan tingkat DRBM maksimal 1%	15
3	Memastikan proses layanan pembiayaan berjalan dengan baik, berdasar penilaian nasabah dari hasil penilaian kartu suara nasabah	10
4	Melakukan pemasaran produk dana secara cross selling (pemohon dan penjual) KPR atau non KPR untuk mencapai posisi tabungan dan giro	10
5	Mengadministrasikan berkas permohonan pembiayaan secara lengkap sebelum diserahkan kepada Financing Admin	10

Sumber: Data diolah, 2014

2. Keterampilan kunci

Tabel ini berisi variabel-variabel keterampilan kunci, bobot, dan level yang disyaratkan, yang digunakan dalam penilaian prestasi kerja bagian *Staff Financing Service*.

Tabel 14: Tabel keterampilan kunci *Staff Financing Service*

No	Keterampilan kunci	Bobot	Level yang disyaratkan
1	Komunikasi lisan	18	1
2	Komunikasi tertulis	20	3

3	Komunikasi dalam bahasa Inggris	9	1
4	Pengetahuan tentang bisnis, standard, kebijakan dan prosedur BTN	11	1
5	Pengetahuan tentang produk dan pelayanan BTN	10	1
6	Keahlian bernegosiasi	15	1
7	Numerasi	8	2
8	Keterampilan penggunaan computer	9	1

Sumber: Data diolah, 2014

### 3. Kompetensi

Tabel ini berisi variabel-variabel kompetensi dan level yang disyaratkan, yang digunakan dalam penilaian prestasi kerja bagian *Staff Financing Service*

Tabel 15: Tabel kompetensi *Staff Financing Service*

No	Kompetensi	Level yang disyaratkan
1	Dorongan berprestasi	2
2	Pemikiran analitis	2
3	Pemikiran konseptua	2
4	Orientasi pelayanan pelanggan	1
5	Pencarian informasi	3
6	Inisiatif	1
7	Integritas	2
8	Komitmen organisasi	2
9	Kerjasama	3
10	Peduli terhadap keteraturan	2

Sumber: Data diolah, 2014

#### f. Variabel penilaian *Staff General Branch Administration*

##### 1. Sasaran kerja

Tabel ini berisi variabel-variabel sasaran kerja dan bobot yang digunakan dalam penilaian prestasi kerja bagian *Staff General Branch Administration*.



Tabel 16: Tabel sasaran kerja *Staff General Branch Administration*

No	Sasaran Kerja	Bobot
1	Melakukan laporan peninjauan akhir dan on the spot ke lapangan secara tepat dan akurat paling lambat 2 hari setelah memo disampaikan	15
2	Mengadministrasi dan menjaga pencatatan inventaris sesuai nilai buku dengan nilai fisik berjalan dengan baik	10
3	Menyelenggarakan administrasi dan distribusi ATK kepada seluruh personil secara efisien dan tepat waktu	5
4	Menyelenggarakan adminiswtrasi serta monitoring KPA dalam hal biaya sesuai RKAP secara akurat dan tepat waktu	10
5	Pengelolaan efisiensi biaya umum dan administrasi serta overhead lainnya	15
6	Menyelenggarakan administrasi file pegawai, absensi, lembur, cuti, SPD dan pelatihan seluruh pegawai secara efisien dan tepat waktu	10
7	Menyelenggarakan administrasi, distribusi dn ekspedisi surat, facsimile, barang dan laporan yang menjadi tanggung jawab GBA	10
8	Memelihara dan rekonsialisasi GL-SL yang menjadi tanggung jawab unit agar tidak selisih	10
9	Menyelenggarakan administrasi pengadaan belanja modal piñata usahaan barang serta laporan (persiapan serta pelaksanaan pembukaan jaringan kantor baru)	15

Sumber: Data diolah, 2014

## 2. Keterampilan Kunci

Tabel ini berisi variabel-variabel keterampilan kunci, bobot, dan level yang disyaratkan, yang digunakan dalam penilaian prestasi kerja bagian *Staff General Branch Administration*.

Tabel 17: Tabel keterampilan kunci *Staff General Branch Administration*.

No	Keterampilan kunci	Bobot	Level yang disyaratkan
1	Penyusunan dan pengendalian anggaran	25	2

2	Komunikasi lisan	10	1
3	Komunikasi tertulis	20	3
4	Pengetahuan tentang proses bisnis standard, kebijakan dan prosedur BTN	10	1
5	Pengetahuan tentang produk dan pelayanan BTN	10	1
6	Numerasi	15	2
7	Keterampilan penggunaan computer	10	1

Sumber: Data diolah, 2014

### 3. Kompetensi

Tabel ini berisi variabel-variabel kompetensi dan level yang disyaratkan, yang diogunakan dalam penilaian prestasi kerja bagian *Staff General Branch Administration*

Tabel 18: Tabel kompetensi *Staff General Branch Administration*.

No	Kompetensi	Level yang disyaratkan
1	Dorongan berprestasi	2
2	Pemikiran analitis	2
3	Pencarian informasi	1
4	Integritas	1
5	Komitmen Organisasi	2
6	Kerja sama	3
7	Peduli terhadap keteraturan	2

Sumber: Data diolah, 2014

#### g. Variabel penilaian *Staff Transaction Processing*

##### 1. Sasaran kerja

Tabel ini berisi variabel-variabel sasaran kerja dan bobot yang digunakan dalam penilaian prestasi kerja bagian *Staff Transaction Processing*

Tabel 19: Tabel sasaran kerja *Staff Transaction Processing*

No	Sasaran Kerja	Bobot
1	Melakukan pembukuan transaksi kliring akurat dan tepat waktu dan tidak ada denda dalam 1 Tahun	15
2	Melakukan pembukuan transaksi RTGS akurat dan tepat waktu dan tidak ada klaim	15
3	Melakukan pembukuan transaksi pembiayaan secara akurat dan tepat waktu	15
4	Melakukan pembukuan transaksi pajak secara akurat, tepat waktu dan tidak ada denda	10
5	Menyampaikan pelaporan T.Processing kepada pihak intern dan ekstern (laporan pajak, dsb) tepat waktu dan akurat	10
6	Terlaksanya transaksi non tunai TP secara benar, akurat dan tepat waktu	15
7	Memelihara dan merekonsiliasi GL-SL yang menjadi tanggung jawab unit agar tidak selisih	10
8	Supporting terhadap pemeliharaan hardware dan software sistem operasional IT seluruh computer KCS Malang dan KLS dengan baik termasuk supporting IT pay roll lembaga	10

Sumber: Data diolah, 2014

## 2. Keterampilan Kunci

Tabel ini berisi variabel-variabel keterampilan kunci, bobot, dan level yang disyaratkan, yang digunakan dalam penilaian prestasi kerja bagian *Staff transaction processing*.

Tabel 20: Tabel keterampilan kunci *Staff transaction processing*

No	Keterampilan kunci	Bobot	Level yang disyaratkan
1	Komunikasi lisan	10	1
2	Komunikasi tertulis	10	1
3	Komunikasi dalam bahasa inggris	10	1
4	Pengetahuan tentang bisnis, standard, kebijakan dan prosedur BTN	15	1
5	Pengetahuan tentang produk dan pelayanan BTN	15	1
6	Numerasi	20	2

7	Keterampilan penggunaan computer	9	1
---	----------------------------------	---	---

Sumber: Data diolah, 2014

### 3. Kompetensi

Tabel ini berisi variabel-variabel kompetensi dan level yang disyaratkan, yang diogunakan dalam penilaian prestasi kerja bagian *Staff Transaction Processing*.

Tabel 21: Tabel kompetensi *Staff Transaction Processing*.

No	Kompetensi	Level yang disyaratkan
1	Dorongan berprestasi	2
2	Pemikiran analitis	2
3	Orientasi pelayanan pelanggan	1
4	Pencarian informasi	1
5	Inisiatif	1
6	Integritas	2
7	Komitmen organisasi	2
8	Kerjasama	3
9	Peduli terhadap keteraturan	2

Sumber: Data diolah, 2014

### h. Variabel Penilaian *Staff Customer Service*

#### 1. Sasaran kerja

Tabel ini berisi variabel-variabel sasaran kerja dan bobot yang digunakan dalam penilaian prestasi kerja bagian *Staff Customer Service*.

Tabel 22: Tabel sasaran kerja *Staff Customer Service*

No	Sasaran Kerja	Bobot
1	Optimalisasi dana pihak ketiga	40
2	Optimalisasi jasa layanan	15
3	Memastikan pemasteran dan pengkinian data CIF/rekening nasabah dengan benar dan akurat	10
4	Memastikan pelaksanaan dan laporan KYC dengan benar dan tepat waktu	10

5	Penyelesaian klaim/pengaduan nasabah secara tertulis dengan cepat	10
6	Memastikan layanan <i>Customer Service</i> berjalan baik berdasarkan penilaian nasabah dari kartu suara	15

Sumber: Data diolah, 2014

## 2. Keterampilan kunci

Tabel ini berisi variabel-variabel keterampilan kunci, bobot, dan level yang disyaratkan, yang digunakan dalam penilaian prestasi kerja bagian *Staff Customer Service*.

Tabel 23: Tabel keterampilan kunci *Staff Staff Customer Service*

No	Keterampilan kunci	Bobot	Level yang disyaratkan
1	Komunikasi lisan	10	1
2	Komunikasi tertulis	10	1
3	Komunikasi dalam bahasa inggris	10	1
4	Pengetahuan tentang bisnis, standard, kebijakan dan prosedur BTN	10	1
5	Pengetahuan tentang produk dan pelayanan BTN	20	2
6	Keahlian bernegosiasi	15	1
7	Numerasi	15	2
8	Keterampilan penggunaan computer	10	1

Sumber: Data diolah, 2014

## 3. Kompetensi

Tabel ini berisi variabel-variabel kompetensi dan level yang disyaratkan, yang diogunakan dalam penilaian prestasi kerja bagian *Staff Customer Service*.

Tabel 24: Tabel kompetensi *Staff Customer Service*

No	Kompetensi	Level yang disyaratkan
1	Dorongan berprestasi	2
2	Pemikiran analitis	2
3	Orientasi pelayanan pelanggan	2
4	Inisiatif	1
5	Integritas	2
6	Komitmen organisasi	2
7	Kerjasama	3
8	Peduli terhadap keteraturan	2

Sumber: Data diolah, 2014

i. Variabel penilaian *Staff Teller Service*

1. Sasaran kerja

Tabel ini berisi variabel-variabel sasaran kerja dan bobot yang digunakan dalam penilaian prestasi kerja bagian *Staff Teller Service*.

Tabel 25: Tabel sasaran kerja *Staff Teller Service*.

No	Sasaran kerja	Bobot
1	Memastikan pelayanan buka loket dan layanan transaksi buka sebelum jam 7.30 WIB serta tutup loket sebelum jam 16.30 WIB	20
2	Memastikan layanan transaksi loket berjalan dengan baik dan cepat baik penarikan dan penyetoran tunai dan non tunai dengan teliti akurat dan benar	20
3	Memastikan rekonsiliasi SL-GL dilakukan secara konsisten akurat dan benar	15
4	Mencapai pendapatan Fee Based dari layanan transaksi	15
5	Memastikan proses tutup kas dengan baik dan benar dengan saldo kas yang terpelihara sesuai ketentuan likuiditas	10
6	Memastikan layanan Teller Service berjalan baik berdasarkan penilaian nasabah dari kartu suara	20

Sumber: Data diolah, 2014

## 2. Keterampilan kunci

Tabel ini berisi variabel-variabel keterampilan kunci, bobot, dan level yang disyaratkan, yang digunakan dalam penilaian prestasi kerja bagian *Staff Teller Service*.

Tabel 26: Tabel keterampilan kunci *Staff Staff Teller Service*

No	Keterampilan kunci	Bobot	Level yang disyaratkan
1	Komunikasi lisan	13	1
2	Komunikasi tertulis	13	1
3	Komunikasi dalam bahasa inggris	10	1
4	Pengetahuan tentang bisnis, standard, kebijakan dan prosedur BTN	13	1
5	Pengetahuan tentang produk dan pelayanan BTN	13	1
6	Numerasi	25	2
7	Keterampilan penggunaan computer	13	1

Sumber: Data diolah, 2014

## 3. Kompetensi

Tabel ini berisi variabel-variabel kompetensi dan level yang disyaratkan, yang diogunakan dalam penilaian prestasi kerja bagian *Staff Teller Service*.

Tabel 27: Tabel kompetensi *Staff Teller Service*

No	Kompetensi	Level yang disyaratkan
1	Dorongan berprestasi	2
2	Orientasi pelayanan pelanggan	2
3	Integritas	2

4	Komitmen organisasi	2
5	Kerjasama	3
6	Peduli terhadap keteraturan	2

Sumber: Data diolah, 2014

Adapun perbandingan bobot untuk kepala Seksi dan Staff dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 28: Tabel perbandingan bobot

<b>Perbandingan Bobot</b>	<b>Kepala Seksi</b>	<b>Staff</b>
Sasaran Kerja	6	5
Keterampilan kunci	2	2,5
Kompetensi	2	2,5

Sumber: Data diolah, 2014



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Vita Firdausiyah  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat, Tanggal Lahir : Probolinggo, 23 April 1992  
Tinggi, Berat Badan : 155cm, 55 Kg  
Agama : Islam  
Alamat Lengkap : Dusun Tengah RT09/RW03 Ds. Besuk Kidul  
Kec. Besuk, Kab. Probolinggo  
Telepon : 085646567814 (Hp)  
E-mail : vita\_lovers92@yahoo.com

### LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

1996-1998 : TK Nurul Huda - Probolinggo  
1998-2004 : MI Bahrul Ulum - Probolinggo  
2004-2007 : MTS Syafi'iyah - Probolinggo  
2007-2010 : SMA Unggulan Haf-sa Zaha BPPT - Probolinggo