

## BAB II

### HASIL DAN BAHASAN PRAKTIK KERJA

#### 2.1. Gambaran Umum Perusahaan

##### 2.1.1 Sejarah 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 tanggal 16 Desember 1895, 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), saat itu disebut dengan Bank Priyai (Hikmah. C. N. 2020).

Pada Periode setelah Kemerdekaan RI pada tanggal 17 Agustus 1945, berdasarkan Peraturan Pemerintahan No. 1 Tahun 1945 pasal 1 disebutkan bahwa Bank Rakyat Indonesia adalah sebagai Bank pemerintah pertama di Republik Indonesia. Pada saat masa perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan BRI sempat berhenti dan aktif Kembali setelah perjanjian *Renville* pada tahun 1949 dan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat, kemudian tahun 1960 dibentuk Bank Koperasi Tani Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan dari Bank Rakyat Indonesia Serikat (Andiansyah, R., & Febriyanto, F. 2021).

Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undan-Undang Perbankan No. 7 Tahun 1992 dan peraturan pemerintah RI No. 21 tahun 1992 Status Bank Rakyat Indonesia (BRI) berubah menjadi perseroan terbatas. Kepemilikan BRI saat itu masih 100% di tangan pemerintah Republik Indonesia. Pada tahun 2003, pemerintah Indonesia memutuskan menjual 30% saham bank ini, sehingga menjadi perusahaan publik dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Yang

masih digunakan sampai saat ini

### 2.1.2 Lokasi Perusahaan

Lokasi BRI Unit Randuagung berada di Jl. Raya Randuagung, Gondang, Randuagung, Kec. Singosari, Malang, Jawa Timur, Indonesia 65153.

### 2.1.3 Filosofi Logo Bank BRI



Gambar 2. 1 Logo Bank BRI

**Sumber :** Bri.Co.id, 2024

Maksud Logo Bank BRI, yaitu ;

- a. Warna biru laut, menandakan sebuah ketenangan dan kepercayaan, Sehingga warna biru pada logo BRI menandakan suatu kestabilan, dapat dipercaya dan diharapkan dapat memberikan ketenangan pada nasabahnya.
- b. Warna putih, memberikan kesan santun dan integritas yang tinggi.
- c. Persegi empat, menandakan bahwa BRI adalah perusahaan yang aman dan juga terlindungi, sehingga nasabah tidak harus khawatir Ketika memberikan kepercayaan kepada BRI.
- d. Kombinasi garis lurus dan lekuk yang dipakai dalam membuat logo, memnandakan bbahwa BRI adalah sebuah bank yang sudah melewati berbagai macam kejadian sejarah, akan tetapi tetap berpegang teguh pada hal-hal yang prinsip (garis lurus).

### 2.1.4 Filosofi Motto

Motto Bank BRI yaitu "Melayani dengan Setulus Hati". Makna motto tersebut yaitu melayani masyarakat dengan ketulusan hati, kejujuran dan keterbukaan dalam pelayanannya. Bank BRI percaya bahwa melayani nasabah dengan tulus dapat menarik minat nasabah dan memberikan nilai tambah bagi perusahaan jika

pegawai dapat mewujudkan motto perusahaan.

#### 2.1.5 Visi Misi Bank Rakyat Indonesia (BRI)

Pada pelaksanaan operasonalnya PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Mempunyai visi dan misi :

##### a. Visi

Menjadi “*The Most Valuable Banking Group in Southeas Asia & Champion of Financial Inclusion*”

##### b. Misi

###### 1. Memberikan yang terbaik

Melaksanakan kegiatan dengan lembaga perbankan yang memberikan layanan yang unggul dan responsif kepada nasabah guna memberi pengembangan ekonomi masyarakat, baik perorangan maupun perusahaan, dengan menawarkan produk dan layanan yang inovatif.

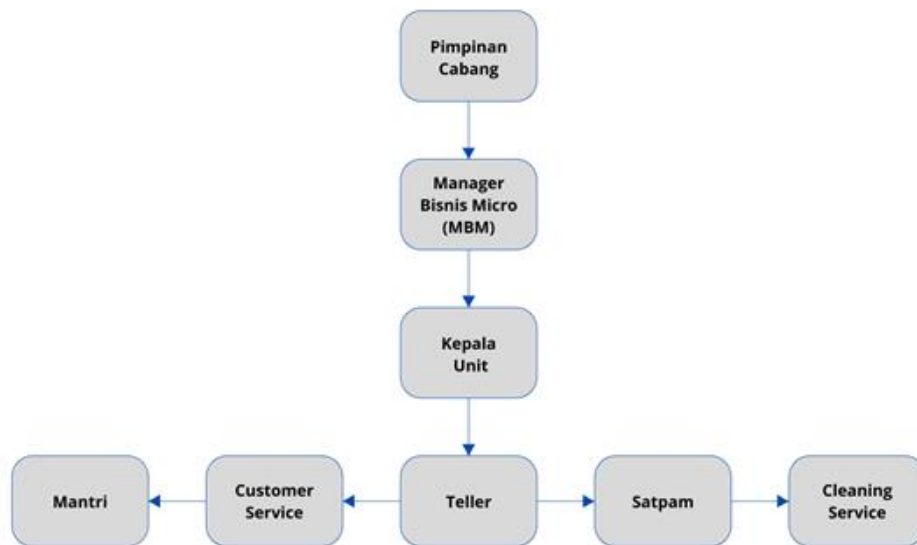
###### 2. Menyediakan pelayanan yang prima

Memberi layanan yang berfokus pada nasabah atas, teknologi informasi canggih dan siap dimasa mendatang, serta membangun hubungan kerja normal/digital yang berkembang berdasarkan aturan aktif.

###### 3. Bekerja dengan optimal dan baik

Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada *stakeholders* berdasarkan prinsip-prinsip keuangan berkesinambungan dan praktik *Good Corporate Governance* (GCG) untuk memastikan transparasi yang tepat.

## 2.1.6 Struktur Organisasi



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi

**Sumber :** PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Randuagung

Adapun uraian tugas dari struktur organisasi diatas adalah sebagai berikut :

- a. Pimpinan Cabang
  - 1) Memimpin kegiatan pemasaran dalam perbankan
  - 2) Mengawasi serta melakukan koordinasi kegiatan
  - 3) Memantau prosedur operasional manajemen
  - 4) Memonitor kegiatan operasional perusahaan
  - 5) Observasi atas kinerja karyawan
  - 6) Melakukan pengembangan kegiatan operasional
- b. Manager Bisnis Micro
  - 1) Mengkoordinasikan dan memonitor kegiatan penyusunan rencana strategis, pengembangan dan pemasaran pinjaman, simpanan BRI Unit.
  - 2) Melakukan pembinaan pada Unit binaannya sesuai ketentuan atau kebijakan yang berlaku dan kewenangan bidang tugasnya

agar mencapai target yang telah ditetapkan

c. Kepala Unit

- 1) Bertanggung jawab atas semua operasional di BRI Unit
- 2) Sebagai pengawas penuh terhadap operasional BRI Unit.
- 3) Pemegang password BRI Unit.
- 4) Bertanggung jawab atas proses data di BRI Unit.
- 5) Mengembangkan, memonitor dan mengevaluasi bisnis BRI Unit di wilayah kerjanya untuk mencapai target

d. Mantri

- 1) Memenuhi target yang ditetapkan oleh perusahaan
- 2) Mencari data debitur dari berbagai sumber, membuat data nasabah potensial, dan mengumpulkan data tambahan untuk penyusunan Analisa permohonan kredit
- 3) Menganalisis permohonan kredit yang masuk

e. Customer Service

- 1) Sebagai resepsionis

*Customer Service* bertugas menerima nasabah dengan ramah dan sopan, pada saat berbicara dengan nasabah menggunakan suara yang lembut dan jelas kemudian menggunakan Bahasa yang mudah dimengerti.

- 2) Sebagai salesman

*Customer Service* bertugas menjual produk bank dengan cara *cross selling* serta berusaha mempertahankan nasabah lama dan mengatasi setiap permasalahan yang dihadapi nasabah.

- 3) Sebagai Komunikator

Memberi segala informasi kepada nasabah serta menerima konsultasi nasabah.

f. Teller

- 1) Memberikan pelayanan prima kepada nasabah

- 2) Melaksanakan transaksi keuangan nasabah seperti, setor tunai, penarikan dana, dan transfer dana antar rekening atau antar bank.
  - 3) *Teller* juga bertanggung jawab atas tugas administrative seperti pencatatan dan penginputan data transaksi ke dalam system perbankan
- g. Satpam
- 1) Berusaha menjaga lingkungan kerja perbankan agar aman.
  - 2) Mengamankan ruang lingkup kerja dari potensi maling.
  - 3) Memberikan rasa aman dan nyaman bagi nasabah serta memngarahkan dan memberikkan informasi kepada nasabah.
- h. Cleaning Service
- 1) Menjaga kebersihan dan keteraturan di area lingkungan kerja.
  - 2) Membersihkan ATM agar tetap bersih.
  - 3) Melayani konsumsi bagi pekerja dan tamu yang ada di bank.

## **2.2. Gambaran Umum Unjuk kerja yang Dijalankan**

Berdasarkan unjuk kerja yang dijalankan mengacu kepada Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Nomor 326 Tahun 2013, Adapun 3 elemen yang dilakukan untuk mengidentifikasi Potensi Nasabah Kredit pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Randuagung Kabupaten Malang yang sesuai dengan SKKNI tersebut adalah :

- 1) Melakukan verifikasi kelengkapan persyaratan perjanjian kredit
- 2) Melakukan perikatan kredit termasuk jaminan

Penulis akan mendeskripsikan 2 (dua) Kriteria Unjuk Kerja, yaitu:

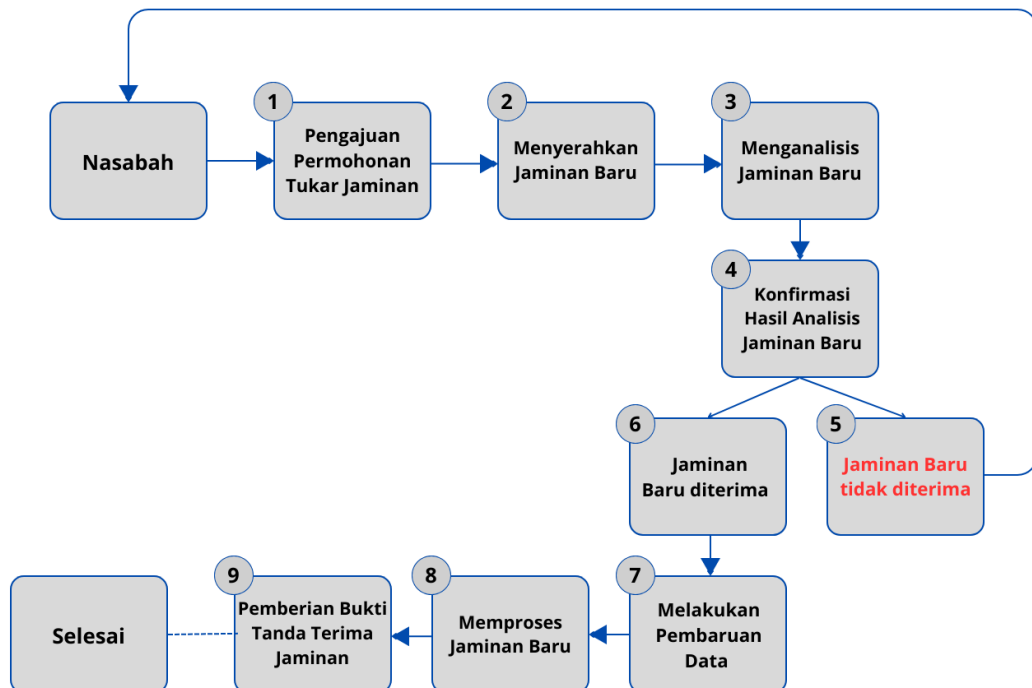
- 2.2 Dokumen persyaratan perjanjian kredit diverifikasi oleh dan dimintakan validasi dari pejabat/unit kerja legal yang ditetapkan bank, jika perlu dilakukan pengecekan kepada pihak yang

mengeluarkan dokumen tersebut.

3.3 Perjanjian kredit ditandatangani sesuai dengan kewenangan para pihak yang menandatangani perjanjian sesuai dengan ketentuan yang berlaku

### 2.3. Masalah dan Bahasan Unjuk kerja yang Dijalankan

#### 2.3.1 Alur Tukar Jaminan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk. Unit Randuagung Kabupaten Malang



Gambar 2. 3 Alur Tukar Jaminan

Sumber : Olahan Data Pribadi, 2024

Keterangan :

1. Nasabah mendatangi BRI Unit Randuagung untuk mengajukan permohonan tukar jaminan pada Customer Service.
2. Nasabah membawa persyaratan yang ditentukan seperti identitas diri, dokumen pendukung dan jaminan baru yang akan ditukarkan, kemudian menyerahkan berkas tersebut pada Customer Service.

3. Mantri menganalisis jaminan baru nasabah, apakah nilainya setara, kurang, atau bahkan nilainya lebih di atasnya.
4. Setelah menganalisis, mantri mengonfirmasi hasil analisis jaminan baru tersebut kepada *Customer Service*.
5. Jika hasil analisis tidak diterima/ditolak maka jaminan akan dikembalikan kepada nasabah.
6. Apabila hasil analisis diterima, maka *Customer Service* akan memproses jaminan baru tersebut.
7. *Customer Service* memperbarui data nasabah dan menginput update terbaru dari informasi mengenai nasabah.
8. Nasabah menulis pengakuan tukar jaminan dengan kalimat yang didiktekan oleh *Customer Service* pada kertas Bukti Tanda Terima Tukar Jaminan dan kemudian memfoto nasabah yg melakukan tukar jaminan dan jaminan baru yang ditukarkan.
9. *Customer Service* menduplikat Bukti Tanda Terima Tukar Jaminan dan kemudian diberikan ke nasabah sebagai bukti. *Customer Service* mengembalikan berkas dan jaminan pada lemari yang sesuai pada file antara. Kemudian Proses tukar jaminan selesai.
10. Proses penukaran jaminan selesai

### 2.3.2 Verifikasi Kelengkapan Persyaratan Perjanjian Tukar Jaminan

#### A. Persyaratan yang Harus Dipenuhi Oleh Nasabah Pada Saat Tukar Jaminan

##### Alur Untuk Memeriksa Kelengkapan Dokumen Nasabah



Gambar 2. 4 Persetujuan Dokumen Nasabah



**Sumber : Olahan Data Pribadi, 2024**

Dalam prosedur tukar jaminan ini dilakukan oleh nasabah dengan menyiapkan dokumen yang diperlukan untuk penukaran jaminan. Tukar jaminan merupakan proses dimana nasabah mengganti jaminan yang sudah ada dengan jaminan yang baru dalam suatu perjanjian pinjaman atau kredit. Jaminan digunakan untuk mengurangi resiko gagal bayar utang/pinjaman macet pada bank. Jaminan dapat berupa BPKB dan SHM.

PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Randuagung melakukan prosedur tukar jaminan yang bertujuan untuk memastikan bahwa penukaran jaminan dilakukan secara transparan, aman serta sesuai dengan kebijakan yang telah ditentukan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Randuagung.

Adapun persyaratan yang harus dipenuhi oleh nasabah pada saat melakukan tukar jaminan agar disetujui oleh bank :

1. Nasabah menyiapkan jaminan baru yang akan ditukarkan seperti BPKB, SHM.
2. Nasabah membawa identitas diri seperti, KTP Suami dan Istri (Apabila statusnya sudah menikah).
3. Nasabah membawa dokumen pendukung seperti, Bukti Tanda Terima Jaminan yang diperikan pada saat kredit, dan Buku Tabungan.

Tahap selanjutnya nasabah membawa persyaratan tersebut ke PT. Bank Rkyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Rnduagung Kabupaten Malang untuk menyerahkan dokumen tersebut kepada *Customer Service*. Kemudian *Customer Service* memastikan bahwa dokumen tersebut sudah lengkap dan sesuai dengan ketentuan bank. Adapun Langkah-langkahnya sebagai berikut :

1. *Customer Service* memastikan apakah nasabah membawa

persyaratan yang sudah ditentukan oleh bank.

2. *Customer Service* memastikan bahwa nasabah yang menukarkan jaminan merupakan orang yang bersangkutan/orang yang melakukan pinjaman kredit, dan dapat dipastikan melalui identitas nasabah, apakah sesuai atau tidak.
3. Jika identitas nasabah sudah sesuai, kemudian *Customer Service* membuat janji dengan nasabah untuk nasabah datang kembali ke bank, karna jaminan baru yang diberikan nasabah harus dianalisis terlebih dahulu.

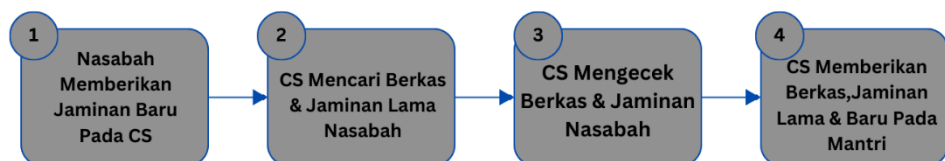
Setelah nasabah sudah memberikan persyaratan yang sudah ditentukan kemudian nasabah datang ke bank lain hari sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati dengan *Customer Service*.

#### **B. Prosedur Untuk Memverifikasi Data Nasabah**

dalam memproses dokumen penukaran jaminan dilakukan oleh *Customer Service* dan juga Mantri.

##### **1. Customer Service**

##### **Alur Verifikasi Dokumen nasabah**



Gambar 2. 5 Alur Verifikasi Dokumen Nasabah

**Sumber :** *Olahan Data Pribadi, 2024*

Customer Service memverifikasi identitas nasabah untuk memastikan kecocokan identitas diri, dokumen

pendukung, dan memastikan keabsahan dari jaminan nasabah tersebut. Jaminan baru nasabah diperiksa dan dipastikan pula nilai jaminan tersebut dapat menggantikan jaminan lama. Dengan kata lain, jaminan baru memiliki nilai yang setara bahkan lebih dari jaminan lama.

Customer Service melakukan pemeriksaan terhadap berkas dan jaminan dengan memeriksa keabsahan dokumen yang diberikan nasabah. Adapun proses dokumen yang dilakukan oleh Customer Service dengan cara :

1. Mencari dokumen dan jaminan lama nasabah melalui file antara

File antara merupakan arsip data-data nasabah yang melakukan kredit pembiayaan, dari file antara tersebut terdapat alamat lemari berkas dan lemari jaminan nasabah dengan tujuan agar mempermudah pada saat pengambilan berkas tersebut. Customer Service mencari dokumen nasabah melalui file antara dengan cara menginput identitas nasabah yang meliputi nama nasabah, nomor rekening, serta CIF. Saat mencari berkas nasabah pada file antara, Customer Service memerlukan identitas nasabah yang dapat dilihat pada Bukti Tanda Terima Jaminan, Buku Tabungan, dan KTP.

2. Dari identitas tersebut akan tertera alamat lemari berkas dan lemari tukar jaminan yang terdiri dari nomor lemari, nomor rak, serta nomor berkas. Berikut contoh alamat lemari berkas dan lemari jaminan :

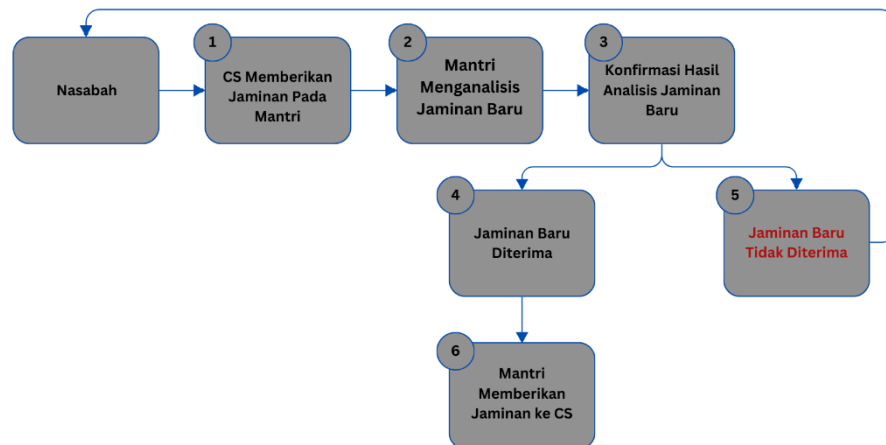
#### A.3.45

- a. A : Menunjukkan alamat lemari
- b. 3 : Menunjukkan rak/baris ke 3
- c. 45 : Menunjukkan nomor urut ke 45

3. Setelah menemukan tempat penyimpanan berkas dan jaminan nasabah, maka CS akan mengambil berkas tersebut.
4. Selanjutnya CS akan mengecek keabsahan dari berkas serta jaminan nasabah tersebut dari nama nasabah, nomor rekening, CIF, dan alamat rumah nasabah.
5. Untuk memastikan bahwa berkas dan jaminan nasabah yang di ambil benar, bisa dilihat dari dokumen persyaratan yang telah diberikan oleh nasabah, bisa dicek melalui KTP dan Bukti Tanda Terima Jaminan pada saat pencarian dana kredit.
6. Jika kedua berkas yang dicek oleh CS sudah sesuai maka akan diberikan kepada mantri untuk di analisa kelayakan jaminan baru.

## 2. Mantri

### Alur menganalisa jaminan baru



Gambar 2. 6 Alur Analisa Jaminan Baru

**Sumber :** Olahan Data Pribadi, 2024

Mantri menganalisis jaminan baru yang telah diberikan *Customer Service*, tujuannya agar mengurangi resiko kredit dan tidak merugikan bank apabila jaminan yang

baru tidak setara atau nilai jualnya lebih rendah, karna tukar jaminan akan dapat diproses apabila jaminan yang ditukarkan setara atau di atasnya. Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Randuagung, 2 jenis jaminan yang diterima yaitu SHM dan BPKB.

Dalam melakukan analisis tukar jaminan, mantri melakukan beberapa langkah penting untuk memastikan bahwa jaminan yang ditukarkan memenuhi syarat. Langkah yang diambil sebagai berikut :

1. Mantri akan menganalisis jaminan nasabah. Adapun kebijakan Surat Hak Milik/Bangunan apabila yang dijadikan jaminan berupa Sertifikat Tanah sebagai berikut :
  - a. Sertifikat Tanah harus SHM, jika surat tanah bukan SHM tidak diperbolehkan dijadikan jaminan.
  - b. Nama yang tercantum pada SHM harus atas nama nasabah yang bersangkutan ( suami/istri)
  - c. Keadaan bangunan harus sesuai dengan keterangan yang terlampir di sertifikat.
  - d. Lokasi tanah , luas tanah, serta kepemilikan tanah harus sesuai dengan yang tertera pada sertifikat tanah.

Adapun kebijakan Buku Pemilik kendaraan bermotor (BPKB) apabila yang dijadikan jaminan berupa BPKB sebagai berikut :

- a. Untuk kendaraan baru, harga beli yaitu harga *dealer* setelah dikurangi *discount* dan potongan lain.
- b. Untuk kendaraan bekas, yaitu harga beli terendah minimal 3 *dealer* motor.
- c. Obyek kendaraan harus sesuai dengan BPKB.

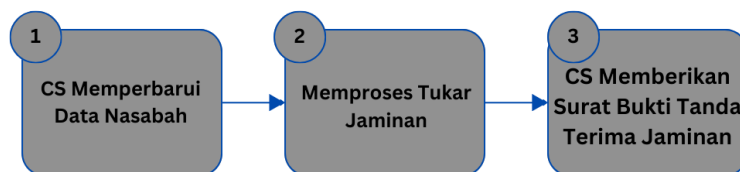
2. Jika jaminan berupa SHM, maka Mantri akan melakukan pengecekan pada Badan Pertahanan Nasional setempat (BPN) untuk memastikan keaslian sertifikat tanah.
3. Mantri akan mensurvei langsung tempat atau kendaraan yang dijadikan jaminan.
4. Kemudian mantri akan mengevaluasi kondisi fisik jaminan, dari hasil survei dan mengevaluasi kondisi fisik secara langsung dapat disimpulkan bahwa jaminan baru yang diajukan nilainya setara, dibawahnya, atau bahkan lebih.

Selanjutnya Jika jaminan baru diterima maka berkas dan jaminan nasabah diberikan Kembali pada Customer Service untuk diproses serah terima jaminan baru.

### 2.3.3 Proses Untuk Melakukan Perikatan Jaminan Baru

Pada perikatan jaminan baru ini ada dua orang yang terlibat, yaitu Customer Service dan Nasabah yang bersangkutan dengan tujuan agar semua pihak yang terkait baik pihak bank maupun pihak nasabah dapat memastikan bahwa proses tukar jaminan ini dilakukan secara transparan, sesuai dengan kebijakan yang berlaku, dan telah disetujui oleh dua belah pihak. Ada beberapa langkah dalam melakukan perikatan jaminan, sebagai berikut :

#### Alur Perikatan Jaminan Baru



Gambar 2. 7 Alur Penyerahan Bukti

**Sumber :** Olahan Data Pribadi, 2024

### **A. Memperbarui Data Nasabah**

Pada saat *Customer Service* akan melakukan proses tukar jaminan, hal pertama yang dilakukan *Customer Service* yaitu melakukan pembaruan data nasabah pada system bank menggunakan BRISPORT.

BRISPORT yaitu aplikasi yang diperuntukkan bagi para tenaga mikro atau mantri pada PT. Bank Rakyat Indonesia dan salah satu kegunaanya yaitu untuk mengarsip informasi mengenai identitas nasabah yang melakukan kredit. Berikut langkah-langkah untuk memperbarui data nasabah :

1. Memverifikasi identitas nasabah, *Customer Service* memastikan nasabah membawa identitas resmi yang valid dan memastikan bahwa identitas tersebut sesuai dengan data yang ada pada BRISPORT.
2. Memastikan pada nasabah mengenai alamat rumah dan kontak nasabah ada pembaruan atau tetap, jika terdapat perubahan alamat dan kontak, maka *Customer Service* akan memperbarui informasi tersebut melalui BRISPORT.
3. Menginput data jaminan yang baru pada BRISPORT, pastikan bahwa semua data mengenai jaminan baru sudah dimasukan dengan benar seperti nomor sertifikat/nomor BPKB dan jenis jaminan.

Jika sudah dipastian bahwa semua identitas dan pembaruan data nasabah sudah benar, maka akan dilanjutkan untuk memproses jaminan.

### **B. Memproses Tukar Jaminan**

Setelah memperbarui data nasabah, selanjutnya *Customer Service* akan memproses Tukar Jaminan . Pada tahap

ini nasabah dan *Customer Service* membuat surat pernyataan bahwa nasabah telah menukarkan jaminan yang lama dengan jaminan yang baru. Adapun Langkah-langkahnya sebagai berikut :

1. *Customer Service* membuat surat Bukti Tanda Terima Jaminan yang berisikan nama nasabah, no rekening pinjaman nasabah, jenis jaminan dan nomer jaminan. Kemudian *Customer Service* mencetak surat Bukti Tanda Terima Jaminan tersebut.
2. Setelah surat Bukti Tanda Terima Jaminan dicetak, *Customer Service* akan mendiktekan nasabah kalimat sebagai berikut “*Pada hari...,Tanggal...-...-... , Saya...(Nama nasabah), menukar jaminan berupa BPKB NO.00258 atas nama... dengan BPKB NO,00345 atas nama...*”
3. Nasabah dan *Customer Service* menandatangani surat Bukti Tanda Terima Jaminan .
4. *Customer Service* memfoto nasabah dengan membawa jaminan baru yang akan ditukarkan dan foto tersebut kemudian dicetak pada lembar surat Bukti Tanda Terima Jaminan, yang bertujuan sebagai bukti bahwa nasabah/orang yang bersangkutan yang melakukan Tukar Jaminan.
5. Menduplikat surat Bukti Tanda Terima Jaminan yang sudah ditandatangani oleh kedua pihak.

Setelah memproses jaminan dan surat Bukti Tanda Terima Jaminan sudah dicetak, langkah selanjutnya yaitu memberikan fotocopy Bukti Tanda Terima Jaminan kepada nasabah.

### **C. Pemberian Bukti Tanda Terima Jaminan**



Bukti Tanda Terima Jaminan ini diberikan dengan tujuan untuk mencegah resiko kerugian bagi bank apabila terjadi kredit macet dan dengan adanya Bukti Tanda Terima Jaminan pihak bank dan nasabah memiliki catatan yang jelas mengenai jaminan yang ditukarkan. Adapun beberapa hal yang dilakukan pada saat pemberian Bukti Tanda Terima Jaminan :

1. *Customer Service* menginformasikan kepada nasabah bahwa proses tukar jaminan berhasil dan data jaminan telah diperbarui.
2. *Customer Service* memberikan duplikat Bukti Tanda Terima Jaminan pada nasabah.
3. *Customer Service* menyimpan Bukti Tanda Terima Tukar Jaminan dan dokumen jaminan kemudian dijadikan satu pada kertas khusus untuk dokumen jaminan dan mengembalikan dokumen tersebut pada lemari jaminan sesuai dengan alamat lemari yang sudah tertera pada file antara.

Untuk proses Penukaran Jaminan sudah selesai, nasabah diperbolehkan untuk meninggalkan bank. Apabila penukaran jaminan bersifat sementara, maka nasabah bisa kembali ke bank sesuai perjanjian yang sudah disepakati pada saat pengajuan Tukar Jaminan untuk mengembalikan jaminan yang tersebut.

#### **2.3.4 Permasalahan yang Terjadi Dalam Proses Pengelolaan Dokumen Tukar Jaminan dan Langkah Untuk Menghindarinya**

Pada proses pengelolaan dokumen tukar jaminan sering kali terjadi permasalahan – permasalahan yang terjadi, berikut beberapa permasalahan yang sering terjadi pada saat proses pengelolaan dokumen tukar jaminan beserta cara penyelesaiannya :

1. *Customer Service* salah mengambil berkas nasabah pada saat mengambil berkas nasabah yang melakukan tukar jaminan.

Adapun cara untuk menghindari hal tersebut sebagai berikut:

- a. Pada saat mencari berkas nasabah pastikan mengecek nama, nomor rekening dan CIF Nasabah, karna apabila hanya melihat dari nama nasabah besar kemungkinan berkas yang di ambil salah, karna terdapat nama nasabah sama.
- b. Bisa juga untuk memastikan bahwa berkas yang diambil benar melalui alamat rumah nasabah. Alamat pada berkas nasabah bisa dicocokkan dengan identitas nasabah pada KTP.

2. *Customer Service* salah mengambil jaminan nasabah

Pada saat mencari berkas nasabah pada *file* antara otomatis alamat lemari berkas dan alamat lemari jaminan akan muncul, kesalahan *Customer Service* pada hal ini yaitu tidak mengecek kembali isi didalam amplop jaminan dan hanya melihat alamat pada cover jaminan. Adapun cara untuk menghindari hal tersebut sebagai berikut :

- a. *Customer Service* mengecek jaminan nasabah tidak hanya melihat dari cover alamat jaminan, melainkan bisa membuka amplop dan melihat isi jaminan tersebut, apakah identitas nasabah sama atau tidak dengan berkas yang telah di ambil.