

PELATIHAN KOMPETENSI ACCOUNT OFFISER FUNDING DAN LENDING DI BPR AGUNG SEJAHTERA SEMARANG

Alimuddin Rizal¹, Mulyo Budi Setiawan², Ika Rosyada Fitriati³, Willa Tiaramalia⁴, Dwi
Khoirunnisa⁵

Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang
Jalan Kendeng V Bendan Ngisor, Semarang, Indonesia

¹ariri@edu.unisbank.ac.id, ²mulyobudisetiawan@edu.unisbank.ac.id ,
³ikarosyada@edu.unisbank.ac.id , ⁴willatiaraamalia@mhs.unisbank.ac.id,
⁵dwikhoirunnisa06@gmail.com

Abstrak

Sasaran Pengabdian Kepada Masyarakat ini adalah para Marketer atau Account Officer Junior. Kegiatan diberikan dalam bentuk pelatihan. Materi pokok yang diberikan adalah berkaitan dengan komunikasi pemasaran untuk memasarkan dana pihak ketiga maupun pinjaman. Kemampuan berkomunikasi adalah salah satu bekal dasar para Account Officer untuk dapat berinteraksi dengan para calon nasabah/debitur. Oleh karena itu kegiatan ini difokuskan untuk memberikan bekal dasar kepada para AO Junior yang bekerja di BPR Agung Sejahtera Semarang. Metode Pelatihan yang digunakan adalah ceramah, diskusi dan praktek. Setelah pelaksanaan pelatihan selesai Tim PKM tetap melakukan pendampingan pada peserta. Guna memonitor dan mengevaluasi daya serap peserta dalam mengimplementasikan materi-materi pelatihan sesuai topik di atas. Hasil evaluasi pelatihan ini adalah para AO junior mulai memiliki kepercayaan diri untuk berkomunikasi dengan para calon nasabah baru, mampu memetakan target pasar yang dituju.

Kata kunci: Komunikasi Pemasaran, Account Officer, Nasabah

Abstract

The target for this Community Service is Marketers or Junior Account Officers. Activities are given in the form of training. The main material provided is related to marketing communications to market third party funds and loans. The ability to communicate is one of the basic provisions for Account Officers to be able to interact with prospective customers/debtors. Therefore this activity is focused on providing basic provisions to Junior AOs who work at BPR Agung Sejahtera Semarang. The training method used is lecture, discussion and practice. After the training was completed, the PKM Team continued to provide assistance to the participants. In order to monitor and evaluate the absorption of participants in implementing training materials according to the topics above. The result of this training evaluation is that junior AOs begin to have the confidence to communicate with new prospective customers, and are able to map the intended target market.

Keywords: Marketing Communication, Account Officers, Customers

PENDAHULUAN

Account officer merupakan seseorang yang bertanggung jawab untuk mengelola pembukuan suatu perusahaan. Account officer tidak sama dengan *accounting officer* karena biasanya account officer akan ditemukan pada perusahaan yang bergerak dalam sektor finansial. Namun demikian AO tidaklah hanya masalah pembukuan saja, tetapi di lembaga keuangan AO merupakan Profesi yang sangat erat dengan nasabah/klien. Di lembaga keuangan secara umum Tugas pokok dan Fungsi AO secara umum meliputi:

- Melakukan Sosialisasi, Identifikasi wawancara calon Nasabah
- Melakukan uji kelayakan calon Nasabah.
- Melakukan persiapan pembiayaan atau penerimaan dana tabungan
- Melaksanakan pertemuan kelompok harian/mingguan

Untuk melaksanakan aktivitas tersebut para *Account Officer* harus memiliki berbagai kompetensi standar agar cakap dalam menjalankan tugasnya, diantaranya adalah *product knowledge*, komunikasi, negosiasi, keterampilan melayani, kemampuan membaca, memetakan pasar serta kemampuan untuk berkoordinasi antar personalia dan departemen yang terlibat. Keterampilan-keterampilan tersebut harus dilatihkan secara intensif agar para AO tidak gamang dalam menjalankan tugasnya. Harapannya dengan terlatihnya para *Account Officer* maka akan berdampak kontinuitas dari sisi pemasukan dana (funding) maupun penyaluran dana (lending).

METODE PELAKSANAAN KEGIATAN

Metode Pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat tentang Pelatihan Kompetensi *Account Officers* di BPR Agung Sejahtera dilakukan dengan memodifikasikan berbagai metode pembelajaran: Ceramah, Simulasi, dengan teknik pelatihan *Achievement Motivation Training* (AMT). Ceramah dilakukan menggunakan *multy media*: komputer, infocus, *white board*, dengan menampilkan power point, video contoh komunikasi dan kasus penanganan nasabah/debitur baru atau calon debitur.

Metode pelaksanaan kegiatan PKM Pelatihan Kompetensi AO Funding dan Lending di BPR Agung Sejahtera Semarang, melalui beberapa tahapan sebagai berikut :

1. Tahap Pertama

Tim melakukan identifikasi kebutuhan pelatihan di BPR Agung Sejahtera khususnya terkait dengan para pemasar pemula atau *Account Officers Junior*. Kemudian beberapa alternatif pelatihan didiskusikan dengan pihak manajemen BPR.

2. Tahap Kedua

Setelah itu menyusun materi yang telah terpilih untuk diberikan kepada para pegawai AO junior.

3. Tahap Ketiga

Menyusun jadwal yang disesuaikan dengan waktu yang diberikan oleh pihak manajemen untuk para pegawai, yaitu hari Sabtu dan Minggu.

4. Tahap Keempat

Melaksanakan pelatihan selama 2 (dua) hari selama 16 jam efektif, dimulai jam 08.00 pagi s.d jam 17.00 sore hari.

5. Tahap Kelima

Tim melakukan evaluasi secara berkelanjutan untuk memastikan bahwa program kerja yang telah dilaksanakan sudah sesuai dengan tujuan pelaksanaan. Selain itu tim juga memastikan luaran – luaran yang direncanakan bisa tercapai dengan baik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

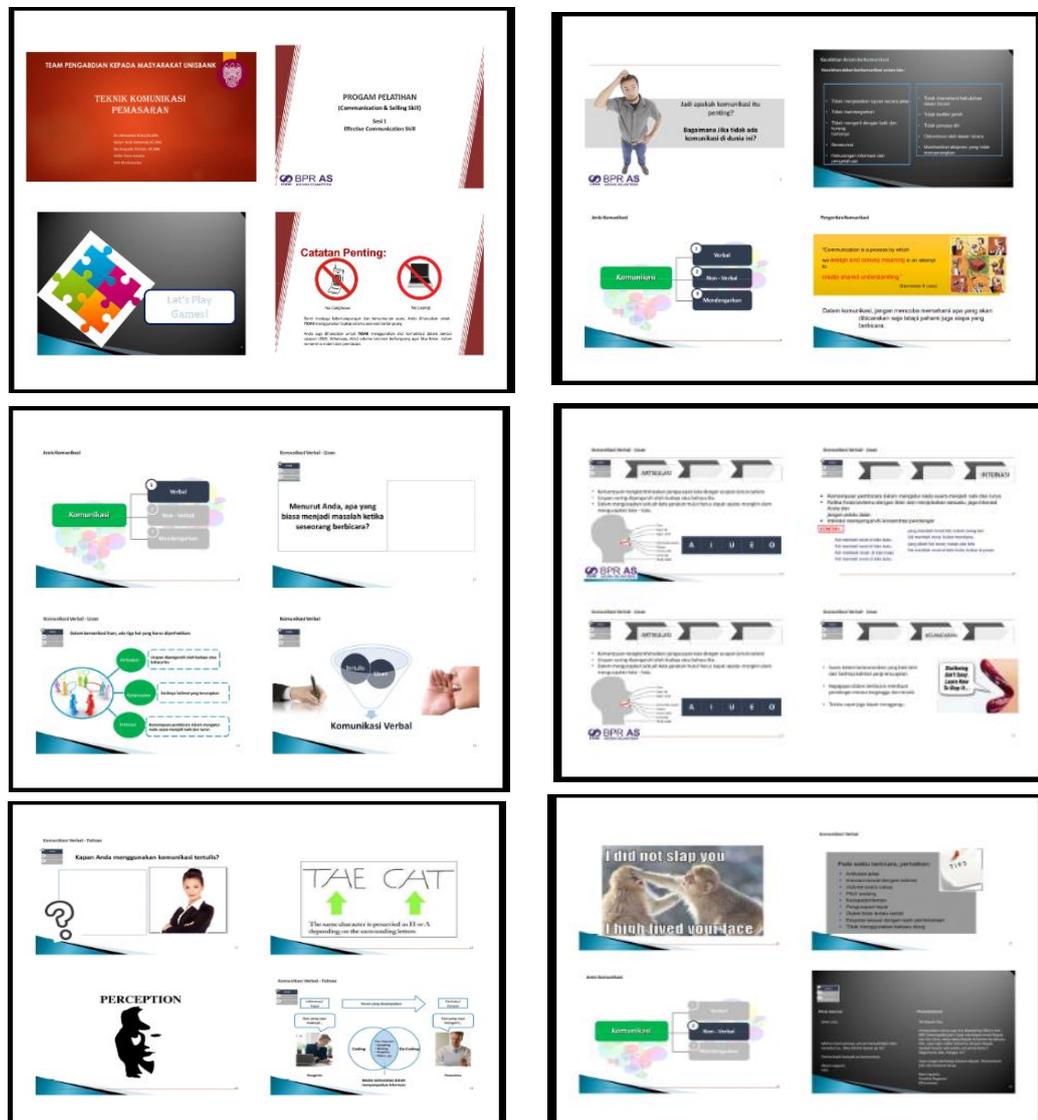
Pengabdian kepada masyarakat ini berupa pemberian pelatihan kepada para *Account Officers* yang bertugas untuk menjalankan perannya sebagai marketer di BPR Agung Sejahtera Semarang sebagai mitra pengabdian masyarakat. Oleh karena itu langkah strategis yang harus dilakukan adalah melakukan T-need Assessment untuk kompetensi yang dibutuhkan oleh para AO tersebut, setelah melaksanakan identifikasi kebutuhan akan pelatihan apa, kemudian dirancang bagaimana metoda pelatihan akan diberikan sampai dengan kapan waktu pelatihan diberikan, berapa lama dan dengan instruktur yang memiliki kualifikasi apa saja. Selanjutnya dilaksanakan pelatihan secara terstruktur, dengan metoda *classical*, AMT dan Studi kasus untuk penyelesaian setiap problem yang dihadapi oleh AO saat melaksanakan fungsinya sebagai marketer bank, baik untuk funding maupun lending. Selanjutnya para peserta pelatihan akan melakukan praktik dengan mendampingi para AO senior, dalam melaksanakan fungsi ini para AO junior harus membuat, melaksanakan dari apa setiap langkah pemasaran produk yang menjadi target capainnya.



Gambar. Skema Pengabdian Masyarakat dalam bentuk Pelatihan

Waktu pelaksanaan Pelatihan Account Officer Junior di BPR Agung Sejahtera ini dilaksanakan di Ruang meeting BPR, dimulai pukul 08.30 – 12.00 dan sesi ke dua di mulai jam 13.00 – 15.00, dengan jeda istirahat jam 12.00 – 13.00. Waktu pelaksanaan dua hari kerja, hari kedua dilakukan pendampingan lapangan yang dilakukan oleh para AO Senior. Materi Pelatihan yang diberikan kepada para *Account Officers Junior* ini,

1. Komunikasi Pemasaran





2. Skill Skill



Foto aktivitas selama melaksanakan kegiatan pelatihan, adalah sebagai berikut





PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil evaluasi bersama dengan pihak manajemen BPR Agung Sejahtera, setelah memperoleh pengetahuan dasar dalam komunikasi pemasaran dan keterampilan menjual para AO Junior menunjukkan beberapa perubahan, setidaknya dalam hal kemampuan berkomunikasi, kepercayaan diri, keluwesan dalam menghadapi orang-orang baru atau calon nasabah. Jadi, tujuan pelatihan ini menjadi relatif tercapai yaitu memberikan bekal keterampilan kepada para Account Officers Junior, untuk bisa menjual produk-produk yang dipasarkan oleh mereka. Namun demikian, pelatihan ini masih merupakan pelatihan dasar, perlu diberikan pelatihan tindak lanjut, seperti pemetaan pasar, market investigasi dan market intelligence.

Saran

Berdasarkan hasil kegiatan Pelatihan oleh tim Pengabdian Kepada Masyarakat dari FEB Unisbank Semarang ini, maka kami menyarankan untuk lebih ditingkatkan lagi kompetensi para pegawai AO Junior sampai mereka menjadi kompetens dalam memperoleh, memelihara dan menumbuh kembangkan nasabah/debitur di BPR Agung sejahtera ini, sehingga dapat menguatkan kondisi usaha BPR.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, Leonard L. Berry, And Valarie A. Zeithaml. 1985. *A Conceptual Model of Services Quality And Its Implications For Future Research*. Journal Of Marketing, Vol. 49, P.41-50.
- A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, and L. Berry L. 1985. *Problems and Strategies in Services Marketing*. Journal of Marketing Vol. 49.

Bernard Roseblatt, Thomas Richard Chetham, James T.Watt, 2002, Communication in Business, Asia: Simon & Suschuster.

Ardianto Elvinaro, Soeganda Priyatna, 2009, Tujuh Pilar Strategi Konunikasi Bisnis, Bandung: Widya Padjajaran.

POJK Nomor 4/POJK.03/2015 tentang Penerapan Tata Kelola bagi Bank Perkreditan Rakyat