

PELATIHAN MARKET MAPPING DAN BANK PROSPECT UN TUK MEMBANGUN KOMPETENSI ACCOUNT OFFICER FUNDING DAN LENDING DI BPR AGUNG SEJAHTERA SEMARANG”

Alimuddin Rizal¹, Elen Puspitasari², Harmanda Berima Putra³,

Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang

Jl. Kendeng V Bendan Ngisor, Semarang, Indonesia

¹ariri@edu.unisbank.ac.id , ²elenpuspita@edu.unisbank.ac.id, ³harmandaberima@edu.unisbank.ac.id

Abstrak

Kemampuan menelaah pasar, memetakan pasar dan menetapkan bank prospek menjadi sangat penting bagi perbankan sehingga membutuhkan para Account Officer yang memiliki kemampuan Sasaran Pengabdian Kepada Masyarakat ini adalah para Marketer atau Account/Relationships Officer. Kegiatan diberikan dalam bentuk pelatihan. Materi pokok yang diberikan adalah berkaitan dengan pemetaan pasar, penentuan target pasar dan bank prospek, baik untuk menghimpun dana maupun untuk menyalurkan kredit. Kompetensi pemetaan pasar ini menjadi penting karena pemasar harus dapat memetakan nasabahnya sebelum melaksanakan prospek ke nasabah baik untuk penghimpunan dana maupun penyaluran kredit. Oleh karena itu kegiatan ini difokuskan untuk memberikan bekal dasar kepada para AO/RO pada semua level 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/RO semakin handal dalam memetakan pasar, menyusun bank prospek sehingga dapat lebih efektif dan efisien dalam merekrut nasabah baru atau memelihara nasabah lama.

Kata kunci: Pemaetaan Pasar, Bank Prospek, Account/Relationship Officers, Customer

Abstract

The ability to study the market, map the market and determine prospective banks is very important for banking, so it requires Account Officers who have the ability. The target of Community Service is Marketers or Account/Relationships Officers. Activities are provided in the form of training. The main material provided is related to market mapping, determining market targets and bank prospects, both for collecting funds and for distributing credit. This market mapping competency is important because marketers must be able to map their customers before carrying out prospecting to customers, both for raising funds and extending credit. Therefore, this activity is focused on providing basic provisions to AO/ROs at all levels who work at BPR Agung Sejahtera Semarang. The training methods used are lectures, discussions and practice. After the training is complete, the PKM Team continues to provide assistance to the participants. In order to monitor and evaluate participants' absorption capacity in implementing training materials according to the topics above. The results of this training evaluation are that AO/ROs are increasingly skilled in mapping markets, compiling prospect banks so that they can be more effective and efficient in recruiting new customers or maintaining old customers.

Keywords: Market Mapping, Bank Prospect, Account/Relationships Officer, Customer.

PENDAHULUAN

Account Officer atau Relationship Officer adalah profesional bankers yang berperan penting dalam menjaga hubungan baik dengan nasabah bank, memastikan mereka puas, dan mempromosikan produk dan layanan bank. Kesuksesan dalam peran ini bergantung pada kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik, memahami kebutuhan nasabah, serta menjalankan tugas dengan etika dan integritas tinggi. Tugas pokok dan fungsi lanjutannya adalah bagaimana seorang AO/RO mampu memasarkan produk-produk perbankan kepada para calon nasabah atau masyarakat luas.

Account/Relationship officer bukanlah orang 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. Dilembaga keuangan secara umum Tugas pokok dan Fungsi AO secara umum meliputi:

- Mengidentifikasi dan Menilai Kebutuhan Nasabah
- Mengelola Portofolio Nasabah
- Memberikan Informasi Produk dan Layanan
- Mengelola Aplikasi Kredit
- Penanganan Keluhan dan Pertanyaan Nasabah
- Membangun dan Mempertahankan Hubungan Pelanggan
- Memantau Kinerja Keuangan Nasabah
- Mencapai Target Penjualan
- Kepatuhan dan Pengawasan
- Pendidikan dan Pelatihan
- Pelaporan dan Dokumentasi

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

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 semua level. 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 dilaksanakan untuk memberikan pembekalan kompetensi para pegawai perbankan khususnya yang berstatus sebagai *Account/Relationship 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 Asesment untuk kompetensi yang dibutuhkan oleh para AO/RO 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 clasical, AMT dan Studi kasus untuk penyelesaian setiap problem yang dihadapi oleh AO/RO saat melaksanakan fungsinya sebagai marketer bank, baik untuk funding maupun lending. Selanjutnya para peserta pelatihan akan mempraktekan hasil pelatihan secara individual maupun team, yang setiap hari akan diawali dengan koordinasi dipagi hari dan peloran setelah menjalankan tugas pada hari itu juga. Para AO/RO yang lebih senior dalam memahami pekerjaan akan memberikan arahan kepada para AO/RO yang lebih junior. Selanjutnya instruktur pelatihan akan mengadakan review hasil setelah 3 (tiga) hari kerja. Semua informasi hasil, kejadian yang dihadapi, kendala dan keberhasilan yang dicapai akan menjadi bahan diskusi dan umpan balik bagi peserta pelatihan ini.



Gambar. Skema Pengabdian Masyarakat dalam bentuk Pelatihan

Peserta pelatihan adalah para AO/RO semua jenjang yang dianggap perlu untuk melaksanakan pelatihan saat ini (seleksi). Waktu pelaksanaan Pelatihan Account/Relationship Officer 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 ishoma 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/ Relationship Officers* ini, adalah tentang:

1. Creating snd Effective Market Plan



2. Market Mapping and Market Identified



dari setiap nasabah yang akan dituju berdampak pada memudahkan untuk mencapai target penjualan yang telah ditetapkan serta mampu mengatasi masalah dilapangan secara sistematis dan terkendali.

PENUTUP

Simpulan

Dari hasil dan pembahasan kegiatan Pelatihan pemetaan pasar dan penetapan bank prospek setiap nasabah baik funding maupun lending, sangat bermanfaat untuk menumbuh kembangkan kemampuan/kompetensi para AO/RO dalam menetapkan pasar sasaran. Dampaknya mereka dapat bekerja lebih terstruktur, terarah, terencana dan terukur pada setiap harinya. Jadi, target yang telah ditetapkan oleh manajemen untuk setiap level/jenjang AO/RO menjadi dapat dikendalikan dengan strategis dan bila ada permasalahan dilapangan dapat segera ditangani secara individual maupun kolektif.

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.
- Ardianto Elvinaro, Soeganda Priyatna, 2009, *Tujuh Pilar Strategi Komunikasi Bisnis*, Bandung: Widya Padjajaran.
- Bernard Roseblatt, Thomas Richard Chetham, James T.Watt, 2002, *Communication in Business, Asia: Simon & Suschuster*.
- Don Debelak, *Marketing Plan : Develop A Comprehensive Sales and Marketing Plan for Your Business, Service, or Product*, Adams Media Corporation
- Linda Gorchels, *The Product Managers Handbook*, McGraw Hill.