

Bisnis perbankan merupakan bisnis yang padat modal dan padat karya

Personal Relationship (hubungan pribadi) antara penyelenggara jasa dengan penerima jasa merupakan hal yang penting dalam industri perbankan. Itulah sebabnya maka dalam industri perbankan nasabah sering pindah bank mengikuti karyawan bank tertentu, oleh sebab itu dalam dunia perbankan sering terjadi pembajakan karyawan dari satu bank ke bank lainnya.

- Sifat industri perbankan yang perlu di perhatikan adalah bahwa bank sangat peka terhadap *issue*
- Misalnya :
- Ada issue bahwa bank tertentu mengalami kesulitan likuiditas, maka tanpa pengecekan lebih lanjut nasabah akan langsung beramai-ramai menarik dananya dari bank tersebut,
- Demikian pula sebaliknya



Account Officer / Marketing Officer

- Petugas bank yang melaksanakan pekerjaannya berusaha untuk menciptakan paket produk dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan nasabah disebut dengan istilah *Account Officer* atau *Marketing Officer*. Kedua istilah ini mempunyai makna yang sama.



Fungsi Account Officer :

1. Mengelola Account :

- Membina nasabah agar mendapatkan efisiensi dan optimalisasi dari setiap transaksi keuangan yang dilakukan tanpa meninggalkan tanggungjawabnya sebagai personil bank.

2. Mengelola Produk

Harus mampu menjembatani kemungkinan pemakaian berbagai produk yang paling sesuai untuk kebutuhan nasabahnya

3. Mengelola Pinjaman

Berperan untuk melakukan pemantauan atas pinjaman yang di berikan kepada nasabah agar nasabah selalau memenuhi komitmen atas pinjamannya

4. Mengelola Penjualan

Pada dasarnya merupakan ujung tombak bank dalam memasarkan produknya, seorang AO harus memiliki salesmanship untuk memasarkan produk perbankan.

5. Mengelola *Profitability*

Berperan dalam menentukan keuntungan yang di peroleh Bank



Karakteristik Account Officer

1. Karateristik Personal

a. **Intelligence** (intelegensia)

Mempunyai pandangan akademik yang baik dari sudut teori maupun praktisi di bidang perbankan

b. **Common sense** (berakal sehat)

Kemampuan mengaplikasikzn intelegensia dalam aktivitas sehari hari

c. **Inquisitiveness** (rasa ingin tahu)

Setiap pertanyaan yang di ajukan oleh Account Officer harus memiliki tujuan tertentu.



- d. *Listening Skill* (kemampuan untuk mendengar)
Untuk mengetahui dan menyerap informasi yang berharga tentang nasabah seperti, kebutuhan, masalah, kesempatan potensial yang mungkin ada
- e. *Problem Solving* (kemampuan memecahkan masalah)
- f. *Decisiveness* (tegas)
- g. *Results-oriented nature* (berorientasi pada hasil)
- h. *Self Motivation* (Motivasi diri)
- i. *Confidence* (percaya diri)
- h. *Communication Skill* (kemampuan untuk berkomunikasi)



Perbedaan Org. dengan AO dan Org. Tanpa AO

Keterangan	Organisasi dengan AO	Organisasi tanpa dengan AO
Overall Planning	Disusun dengan berdasarkan pola marketing approach	Disusun dengan berdasarkan pada administrasi approach
Struktur Organisasi	Terdapat Unit Kerja Marketing	Tidak ada uni kerja marketing
	Decentralisasi of Authority	Centralisation of Authority
	Dept. Marketing berorientasi pada nasabah, dept. operational berorientasi pada produk	Departemen berdasarkan pada orietasi produk
Keuntungan dan Kerugian	Jangkauan organisasi lebih luas	Jangkauan organisasi lebih sempit
	Unit kerja kredit termasuk dalam bagian marketing	Unit kerja kredit termasuk dalam bagian operation
	Unit marketing merupakan tulang punggung pd opsional Bank	Unit kerja operasional sebagai tulang punggung perusahaan

Perbedaan Org. dengan AO dan Org. Tanpa AO

Organisasi dengan AO	Organisasi tanpa dengan AO
Mendorong pejabat bank untuk bekerja kreatif dan lebih berprestasi	Pejabat bank menjadi pasif dan kurang kreatif
Perusahaan akan lebih peka dan lebih mudah mendeteksi kebutuhan dan tuntutan nasabah	Lebih lambat dalam hal mendeteksi pemunuhan kebuthan nasabah
Perusahaan di dorong utuk bekerja dengan strategi dana, asset dan liability manajemen	Karena produk orientasi majanenman dana perusahaan cenderung bekerja dengan strategi asset manajemen
Account Officer menangani account nasabah secara porotfolio sehingga account profitabiliity para nasabah lebih mudah dikontrol	Kaerena kegiatan seorang nasabah tidal di pool menjadi satu, maka sulit mengetahui account profitability nasabah.