

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang**

Lembaga keuangan atau yang biasa disebut dengan bank saat ini mengalami pertumbuhan yang sangat pesat disamping banyaknya kompetitif yang ada. Persaingan tersebut ditandai dengan adanya Bank Asing yang masuk ke Indonesia. Hampir seluruh kegiatan dalam kehidupan bermasyarakat berkaitan dengan bank, mulai dari transaksi, pendanaan, sampai dengan pinjaman. Bank memiliki peranan yang sangat penting bagi masyarakat, karena dengan memberikan pembiayaan dengan kredit yang diberikan bank maka kebutuhan sandang, pangan, dan papan masyarakat dapat terpenuhi.

Secara umum, Bank merupakan bagian dari lembaga keuangan yang kegiatan operasionalnya menghimpun dana dari masyarakat yang memiliki kelebihan dana dalam bentuk simpanan dan menyalurkan dana tersebut kepada masyarakat dalam bentuk kredit, serta memberikan jasa-jasa bank lainnya. Kredit merupakan pemberian penggunaan suatu uang atau barang oleh pihak yang satu ke pihak yang lain yang harus dibayar kembali bersama bunganya oleh peminjam sesuai perjanjian yang telah disepakati antara kedua belah pihak.

Pertumbuhan penduduk di Indonesia yang terjadi dari tahun ke tahun semakin meningkat jumlahnya. Meningkatnya jumlah penduduk, artinya akan meningkat pula kebutuhan masyarakat akan rumah. Namun, tidak semua golongan masyarakat di Indonesia memiliki jumlah penghasilan yang cukup untuk membiayai kebutuhan mereka untuk membeli atau hanya sekedar mengontrak rumah. Terlebih lagi dalam kurun waktu beberapa tahun terakhir ini, naik turunnya nilai tukar rupiah, juga tingkat kenaikan harga bahan kebutuhan pokok dan bahan bakar minyak yang kian hari kian melambung. Sementara itu, hal ini juga diperparah dengan tidak adanya kenaikan gaji dan upah bagi sebagian masyarakat terutama masyarakat yang berpenghasilan rendah semakin tercekik diantara biaya hidup yang semakin mahal.

Salah satu jenis kredit sampai saat ini masih diminati dan dibutuhkan oleh masyarakat adalah KPR (Kredit Pemilikan Rumah). KPR oleh bank dibagi

menjadi KPR Bersubsidi dan KPR Non Subsidi. Kredit ini sangat diminati oleh masyarakat karena rumah merupakan kebutuhan pokok masyarakat, apalagi dengan adanya KPR Bersubsidi yang disubsidikan khusus oleh pemerintah yang bekerjasama dengan Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat untuk Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR), Masyarakat Berpenghasilan Menengah (MBM), Pegawai Negeri Sipil (PNS), Pegawai Wiraswasta, dan Wiraswasta yang merupakan kepemilikan rumah pertama.

Dengan adanya KPR Berubsidi, masyarakat diharapkan dapat memiliki rumah sehat sederhana dengan angsuran rendah sehingga tidak memberatkan masyarakat dan realisasi yang cepat. Angsuran yang tidak memberatkan tersebut diberikan pada masyarakat dikarenakan Bank Tabungan Negara menyesuaikan dengan kemampuan dan penghasilan pemohon kredit. Realisasi yang cepat adalah wujud pelayanan prima untuk nasabah dari Bank Tabungan Negara sendiri.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, penulis tertarik untuk mengambil judul **“Pelaksanaan Pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Bersubsidi Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Sawangan”**.

## **I.2 Ruang Lingkup Praktik**

Praktik Kerja Lapangan yang dilakukan penulis pada di PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Sawangan khususnya pada bagian *Loan Service*. Adapun teknis pelaksanaan kerja praktik yang telah diarahkan oleh bagian *Loan Service* dalam proses pemberian kredit adalah sebagai berikut :

- a. Membantu menyiapkan berkas permohonan Kredit Pemilikan Rumah (KPR).
- b. Melakukan penginputan data seluruh informasi calon debitur ke dalam system *iLoan* milik Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk.
- c. Memeriksa dan memverifikasi kelengkapan data calon debitur Kredit Pemilikan Rumah (KPR).
- d. Melakukan BI *Checking* pada SID (Sistem Informasi Debitur) terhadap data calon debitur.

- e. Melakukan wawancara kepada calon debitur.
- f. Memperhatikan proses akad kredit pada Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk.
- g. Melakukan penagihan atas tunggakan pembayaran angsuran pada debitur.

### I.3 Tujuan Praktik Kerja Lapangan

Secara lebih rinci, tujuan praktik kerja lapangan adalah sebagai berikut:

#### a. Tujuan Umum

Tujuan umum dilaksanakannya praktik kerja lapangan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Sawangan. Adalah untuk mengetahui mekanisme kerja Bank BTN Kantor Cabang Pembantu Sawangan. Adapun mekanisme kerja dari PT. Bank Tabungan Negara (persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Sawangan adalah sebagai berikut:

- 1) Bank BTN Kantor Cabang Pembantu Sawangan dipimpin dan dikelola seorang kepala cabang, yang bertugas:
  - a) Memimpin Kantor Cabang Pembantu Sawangan dan bertanggung jawab atas kebenaran penyusunan laporan secara berkala dan laporan lainnya sehubungan dengan fungsi Kantor Cabang Pembantu Sawangan.
  - b) Melakukan *control* terhadap seluruh pelaksanaan MTSI.
  - c) Melakukan pengawasan melekat.
  - d) Melakukan otorisasi sesuai kewenangan yang diberikan.
  - e) Melakukan *service quality level* terhadap nasabah-nasabah prima.
  - f) Melakukan supervisi di dalam menjalankan fungsi manajemen.
- 2) *Teller* pada Bank BTN Kantor Cabang Pembantu Sawangan tugas dan tanggung jawab seperti:
  - a) Menerima kas awal hari.
  - b) Melakukan permintaan uang ke kas besar.
  - c) Melakukan permintaan uang antar *teller*.
  - d) Melakukan penyetoran uang ke kas besar

- e) Melakukan pencetakan laporan akhir hari.
- 3) *Customer Service* pada Bank BTN Kantor Cabang Pembantu Sawangan mempunyai tugas dan tanggung jawab seperti:
  - a) Melayani calon nasabah dan nasabah yang akan membuka atau membutuhkan produk Bank BTN.
  - b) Memberikan penjelasan kepada nasabah maupun calon nasabah tentang produk bank (*transfer*, inkaso, pemindahbukuan antar rekening nasabah), serta memberikan penjelasan layanan jasa Bank BTN.
  - c) Melayani pembukuan dan penutupan giro, tabungan, dan deposito, serta menyelesaikan *complain* maupun konsultasi nasabah.
- 4) *Loan Service* pada Bank BTN Kantor Cabang Pembantu Sawangan mempunyai tugas dan tanggung jawab seperti:
  - a) Menerima pendaftaran/permohonan kredit.
  - b) Menganalisa mengevaluasi permohonan kredit.
  - c) Menyiapkan dan melakukan realisasi kredit.
  - d) Mengawasi portofolio kredit.
  - e) Menyimpan dokumen-dokumen termasuk dokumen agunan kredit.
- b. Tujuan Khusus

Praktik kerja lapangan dilakukan penulis pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Sawangan khususnya pada bagian *Loan Service*. Adapun teknis pelaksanaan kerja praktik pada bagian *Loan Service* adalah penulis terlebih dahulu diberi pengarahan oleh pihak bank pada bagian *Loan Service* mengenai tugas-tugas yang harus penulis laksanakan selama kerja praktik, yaitu:

- 1) Membantu menyiapkan berkas permohonan proses Kredit Pemilikan Rumah (KPR) ke bagian *Loan Service* untuk diperiksa kebenaran dari data yang diberikan calon debitur atas syarat-syarat yang telah ditentukan pihak bank demi kelancaran proses kredit
- 2) Melakukan penginputan data dari seluruh informasi calon debitur kedalam sistem *iLoan*, yaitu memindahkan data dari berkas calon debitur kedalam sistem khusus milik Bank BTN.

- 3) Memeriksa dan memverifikasi kelengkapan data calon debitur yaitu memeriksa seluruh berkas-berkas pengajuan kredit calon debitur dan kelengkapan dokumen yang diajukan kepada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Sawangan.
- 4) Mengecek data IDI Histori/BI *Checking* calon debitur untuk mengetahui apakah nasabah masuk ke dalam daftar hitam BI atau tidak.
- 5) Melakukan wawancara pada calon debitur, yaitu untuk mengecek kebenaran data calon debitur dan melengkapi data yang kurang.
- 6) Memperhatikan proses akad kredit, yaitu melakukan proses penandatangan perjanjian kredit yang terlebih dahulu dijelaskan kepada debitur mengenai seluruh ketentuan dan kewajiban debitur untuk menyelesaikan kredit tersebut, mulai dari awal perjanjian kredit sampai kredit tersebut dilunasi dan disaksikan oleh pihak notaris.
- 7) Melakukan penagihan atas tunggakan pembayaran angsuran pada calon debitur yaitu mengingatkan kepada debitur atas kurang pembayaran angsuran tersebut dan segera melunasinya.

#### **I.4 Manfaat**

Dalam suatu Praktik Kerja Lapangan pasti ada manfaat yang diharapkan dapat tercapai, adapun manfaatnya ini adalah sebagai berikut :

- a. Dapat memberikan sumbangan pengetahuan dan pemikiran yang bermanfaat bagi penulis.
- b. Mengetahui relevansi antara teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan praktek sebenarnya di dunia kerja bagi penulis.
- c. Memberikan wawasan dan pengetahuan bagi penulis mengenai pelaksanaan proses pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Bersubsidi pada Bank Tabungan Negara (persero), Tbk Kantor Cabang Pembantu Sawangan.
- d. Dapat memberikan banyak pemikiran yang bermanfaat bagi penulis dan selanjutnya dapat digunakan sebagai pertimbangan dalam mengambil keputusan dalam pemberian dan pengelolaan kredit yang tepat.

- e. Dapat bermanfaat selain sebagai bahan informasi ilmiah.

### **I.5 Sejarah Berdirinya PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk**

Perjuangan BTN dimulai sejak Belanda menginjakkan kakinya pertama kali di Indonesia. Puncak dari perjuangan itu adalah pada tahun 1897. Para pelaku dalam pengembangan BTN pada saat itu yakin bahwa tahun itulah sebagai puncak dari cikal bakal pendirian BTN. Hal ini didasari oleh adanya *koninklijk besluit* no. 27 di Hindia Belanda atau dalam istilah Indonesia, istilah ini lebih familiar dikenal dengan nama surat keputusan yang menyatakan adanya pendirian POSTSPAARBANK.

Postpaarbank ini kedudukan di Batavia, yang saat ini lebih dikenal sebagai kota Jakarta. Postpaarbank merupakan nama pertama kali bagi BTN yang diberikan oleh pemerintah Hindia Belanda kepada Indonesia pada saat itu. Postpaarbank yang mempunyai tugas utama untuk mengajak masyarakat Indonesia gemar menabung dalam perjalanannya tampak jelas berupaya secara sungguh-sungguh untuk mewujudkan tugas tersebut, hingga penghujung tahun 1931 peranan postpaarbank dalam penghimpunan dana masyarakat terus menunjukkan adanya peningkatan yang sangat baik. Hal ini terbukti dengan semakin banyaknya minat masyarakat pada saat itu untuk menaruh atau menyimpan uangnya dibank. Sampai pada akhir tahun 1939, postpaarbank telah berhasil menghimpun dana masyarakat sebesar Rp. 54.000.000,-. Sebuah jumlah yang sangat besar pada masa itu.

Masuknya Jepang ke Indonesia pada tahun 1942 telah merubah semua bentuk pemerintahan dan segala aspek kehidupan masyarakat Indonesia. Secara resmi pada tahun itu Jepang telah mengambil alih kekuasaan Belanda di Indonesia dan postpaarbank yang merupakan bank karya *colonial* Belanda dibekukan. Sebagai gantinya pemerintah Jepang mendirikan *TYOKIN KYOKU*. Pada prinsipnya misi *Tyokin Kyoku* tidaklah jauh dengan maksud dan tujuan postpaarbank, yaitu untuk mengajak masyarakat Indonesia gemar menabung.

Akhirnya hanya dalam waktu tidak sampai 3 tahun, Jepang diusir dari pemerintahan Indonesia yang sekaligus pada saat itu pula, tepatnya tanggal 17 Agustus 1945 bangsa Indonesia memproklamasikan dirinya sebagai bangsa yang

merdeka. Dengan status baru ini maka seluruh tatanan pemerintahan secara bertahap dimulai diadakan perubahan.

Setelah kemerdekaan diproklamasikan, maka *Tyokin Kyoku* sebagai peninggalan Jepang masa itu diambil alih oleh pemerintahan Indonesia dan namanya dirubah menjadi KANTOR TABUNGAN POS atau disingkat KTP. Pembentukan KTP pada saat itu diprakarsai oleh Bapak Darmosoetanto selaku Direktur pertama KTP.

Pada bulan Juni 1949 pemerintah Republik Indonesia mengganti nama KTP menjadi BANK TABUNGAN POS REPUBLIK INDONESIA. Usai dikukuhkan Bank Tabungan Pos RI ini salah satunya lembaga tabungan di Indonesia, pada tahun 1950 kemudian pemerintah mengganti namanya dengan nama BANK TABUNGAN POS.

Bank Tabungan Pos yang saat itu kembali dibuka (sempat dibekukan) berdasarkan UU Darurat No. 50 tahun 09 Februari 1950, telah mengilhami para pendiri BTN untuk menjadikan tanggal tersebut sebagai tanggal lahir BTN. Latar belakang dipilihnya tanggal tersebut sebagai tanggal lahir BTN tidak lain karena terdapatnya jiwa dan semangat keberanian dalam menentukan sikap pada kondisi yang tidak menentu pada saat itu. Karena pada tanggal tersebut diyakini memiliki semangat patriotisme, maka resmiah tanggal tersebut diangkat sebagai tanggal lahir BTN. Dikukuhkan melalui ketetapan Direksi No. 05/DIR/BIDIR/0993 tanggal 27 September 1993, kembali ditetapkan bahwa tanggal lahir BTN adalah tanggal 9 Februari 1950.

Berdasarkan peraturan pemerintah pengganti Undang-Undang No. 4 tahun 1963 lembaran Negara Republik Indonesia No. 62 tahun 1963 tanggal 22 Juni 1963, maka resmi sudah nama bank tabungan pos diganti namanya menjadi BANK TABUNGAN NEGARA. Setahun kemudian dengan Undang-Undang No. 2 tahun 1964 lembaran Negara Republik Indonesia No. 51 ditetapkan Undang-Undang No. 36 tahun 1953 yang diubah terakhir dengan peraturan pemerintah pengganti Undang-Undang (Perpu) No. 4 tahun 1963.

Dengan alasan program ekonomi, maka Bank Tabungan Negara diintegrasikan kedalam Bank Indonesia berdasarkan Ketetapan Presiden No. 11 tahun 1965 dan diumumkan dalam lembaran Negara Republik Indonesia No. 57

yang berlaku sejak tanggal 21 Juni 1965. Kemudian berdasarkan penetapan Presiden No. 17 tahun 1965. Seluruh bank umum milik Negara termasuk Bank Tabungan Negara, beralih statusnya menjadi Bank Tunggal Milik Negara, yang pada akhirnya berdasarkan Undang-Undang No. 20 tahun 1968 yang sebelumnya diprakarsai dengan Undang-Undang Darurat No. 50 tahun 1950 tanggal 1 Februari 1950 resmi sudah status Bank Tabungan Negara sebagai salah satu bank milik Negara dengan tugas utama saat itu untuk memperbaiki perekonomian rakyat melalui penghimpunan dana masyarakat terutama dalam bentuk TABUNGAN. Pada awal berdirinya Bank Tabungan Negara memiliki modal disetor yang sekaligus sebagai modal pasar pendirian BTN, yaitu sebesar Rp. 100.000.000,-.

Kemudian sejarah BTN mulai diukir kembali dengan ditunjukannya oleh pemerintahan Indonesia pada tanggal 29 Januari 1974 melalui surat menteri keuangan RI No.B-49/MK/I/1974 sebagai wadah pembiayaan proyek perumahan untuk rakyat. Sejalan dengan tugas tersebut, maka mulai 1976 mulailah realisasi KPR (Kredit Pemilikan Rumah) pertama kalinya oleh BTN di negeri ini.

Realisasi KPR pertama tersebut adalah di kota Semarang dengan 9 unit. Kemudian pada tahun yang sama menyusul di kota Surabaya dengan 8 unit rumah sehingga total KPR yang berhasil direalisasikan BTN pada tahun 1976 adalah sejumlah 17 unit rumah dengan nilai kredit pada saat itu sebesar Rp. 37.000.000,-. Realisasi KPR di Semarang dan Surabaya pada tahun 1976 tersebut kemudian diikuti realisasi KPR di kota-kota lain. Sukses realisasi KPR tahun 1976 inilah akhirnya membawa kesuksesan BTN dalam merealisasikan KPR pada tahun-tahun berikutnya.

Akhirnya sejarah mencatat dengan sukses BTN dalam bisnis perumahan melalui fasilitas KPR tersebut telah membawa status BTN ini menjadi PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Pada tahun 1992 status persero ini memungkinkan BTN bergerak lebih luas lagi dengan fungsinya sebagai bank umum. Dan memang untuk mendukung bisnis KPR tersebut, BTN mulai mengembangkan produk-produk layanan perbankan sebagaimana layaknya bank umum. BTN juga memiliki produk tabungan, giro, deposito ataupun layanan

perbankan lainnya yang dimiliki oleh bank lain. Dan pada tahun 1989 mulai operasi sebagai bank komersial dan menerbitkan obligasi pertama.

Sukses BTN dalam bisnis KPR juga telah meningkatkan status BTN sebagai bank umum menjadi bank devisa pada tahun 1994. Layanan bank dalam bentuk penerbitan *Letter of Credit* (L/C), pembiayaan usaha dalam bentuk *dollar*, bisa diberikan BTN dengan status tersebut. Dengan status baru ini tidak membuat BTN lupa akan fungsi utamanya sebagai penyedia KPR untuk masyarakat menengah kebawah. Diakui memang bisnis perbankan yang semakin berkembang menuntut BTN untuk terjun sebagai pemenuhan dari statusnya sebagai bank umum dan bank devisa.

Pada tahun 2000, PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Ikut dalam program rekapitulasi. Pada tahun 2002, PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Sebagai bank umum dengan fokus pinjaman tanpa subsidi untuk perumahan. Pada tahun 2003, PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Melakukan restrukturisasi perusahaan secara menyeluruh yang tertuang dalam persetujuan RJP tahun 2003-2007. Pada tahun 2008, PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Menjadi bank pertama di Indonesia yang melakukan pendaftaran transaksi Kontrak Investasi Kolektif Efek Beragun Aset (KIK EBA) di BAPEPAM yang kemudian dilakukan dengan pencatatan perdana dan *listing* transaksi tersebut di bursa efek Indonesia pada tahun 2009. Dan pada tahun 2009, PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Telah *go public*. Dan pada tahun 2012 bank BTN melakukan *Right issue*.

PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Telah merencanakan tiga sasaran yaitu antara lain: menjadi bank andalan bagi pemerintah, menjadi bank yang dicintai masyarakat dan menjadikan sebuah bank yang disayangi oleh para karyawannya.

## **I.6 Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk**

Dalam suatu perusahaan struktur organisasi sangatlah diperlukan karena dari struktur organisasi perusahaan, kita dapat melihat adanya suatu bagian tugas dan wewenang serta tanggung jawab dari pihak-pihak yang terlibat didalam perusahaan tersebut.

PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Memiliki pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab sesuai dengan bagiannya masing-masing:

- a. Kepala Cabang (*Branch Manager*) mempunyai tugas utama yaitu:
  - 1) Melakukan kontrol terhadap seluruh pelaksanaan MTSL.
  - 2) Melakukan pengawasan melekat.
  - 3) Melakukan otorisasi sesuai kewenangan yang diberikan.
  - 4) Melakukan *service quality level* terhadap nasabah-nasabah prima.
  - 5) Melakukan supervisi di dalam menjalankan fungsi manajemen.
- b. Wakil Kepala Cabang Utama mempunyai aktivitas utama yaitu:
  - 1) Melakukan fungsi otorisasi untuk aktivitas finansial sesuai ketentuan yang berlaku.
  - 2) Melakukan fungsi otorisasi untuk aktivitas non finansial sesuai ketentuan yang berlaku dan lazim dilakukan serta dapat dipertanggungjawabkan.
  - 3) Melakukan pengawasan melekat terhadap pegawai yang disupervisi.
  - 4) Melakukan monitoring dan evaluasi atas strategi serta pencapaian target dana, kredit dan *feebased income*.
  - 5) Melakukan sekaligus mensupervisi pemberian *quality service level* terhadap nasabah prima.
- c. Kepala Layanan Retail (*Retail Service Head*) mempunyai aktivitas utama yaitu:
  - 1) Melakukan fungsi otorisasi untuk aktivitas finansial sesuai ketentuan yang berlaku.
  - 2) Melakukan fungsi otorisasi untuk aktivitas non finansial sesuai ketentuan yang berlaku.
  - 3) Melakukan pengawasan melekat terhadap pegawai yang disupervisi.
  - 4) Melakukan monitoring dan evaluasi atas strategi serta pencapaian target dana, kredit dan *feebased income*.
  - 5) Melakukan sekaligus mensupervisi pemberian *quality service level* terhadap nasabah prima.

- d. Kepala Teller (*Teller Head*) mempunyai aktivitas utama yaitu:
- 1) Melakukan pembukuan dan penutupan ruang khasanah bersama petugas kas besar atau pejabat yang ditunjuk.
  - 2) Melakukan supervisi atas layanan pembayaran angsuran KPR.
  - 3) Melakukan supervisi atas layanan transaksi giro.
  - 4) Melakukan supervisi atas layanan transaksi tabungan.
  - 5) Melakukan supervisi atas layanan transaksi deposito.
- e. *Teller* mempunyai aktivitas utama yaitu:
- 1) Menerima kas awal hari.
  - 2) Melakukan permintaan uang ke kas besar.
  - 3) Melakukan permintaan uang antar *teller*.
  - 4) Melakukan penyetoran uang ke kas besar.
  - 5) Melakukan pencetakan laporan akhir hari.
- f. Kepala Layanan Nasabah (*Consumer Service Head*) mempunyai aktivitas utama yaitu:
- 1) Melakukan aktivitas otorisasi sesuai batas kewenangan.
  - 2) Melakukan supervisi untuk terjaganya kualitas pelayanan yang optimal di unit CS bagi nasabah yang datang maupun melalui telepon atau surat.
  - 3) Melakukan supervisi terhadap layanan administrasi giro.
  - 4) Melakukan supervisi layanan administrasi tabungan.
  - 5) Melakukan supervisi layanan administrasi deposito.
- g. Petugas Selling (*Selling Service*) mempunyai aktivitas utama yaitu:
- 1) Melakukan analisis umum terhadap *market share* dan pertumbuhan berdasarkan data perbankan per wilayah dari sumber Bank Indonesia, BPS atau sumber lainnya.
    - a) Dana.
    - b) Kredit.
    - c) *Fee Based Income*.
    - d) Melakukan analisis potensi/peluang pasar dalam pemetaan *market* yang akan dituju.

- 2) Melakukan analisis terhadap komposisi dana dan kredit yang akan dicapai.
  - 3) Membuat target bersama *Selling Head* sebagai bahan keputusan *Branch Manager*.
  - 4) Membuat strategi pencapaian target.
    - a) Dana.
    - b) Kredit.
    - c) *Fee Based Income*.
    - d) Peningkatan penggunaan fitur produk.
- h. Kepala Layanan Kredit (*Loan Service Head*) mempunyai aktivitas utama, yaitu:
- 1) Melakukan supervisi dan memastikan terselenggaranya layanan informasi kredit baik melalui telepon, surat maupun debitur/*customer* yang datang langsung dengan baik.
  - 2) Melakukan supervisi dan memastikan terselenggaranya proses pelunasan kredit.
  - 3) Melakukan supervisi dan memastikan pelayanan klaim debitur.
  - 4) Melakukan supervisi dan memastikan pelayanan permohonan pembayaran ekstra dan *advance payment* sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
  - 5) Melakukan supervisi dan memastikan terselenggaranya pelayanan klaim asuransi kredit.
- i. Kepala Operation (*Operation Head*) mempunyai aktivitas utama yaitu:
- 1) Melakukan supervisi atas kebenaran proses administrasi nasabah giro.
  - 2) Melakukan supervisi atas kebenaran proses transaksi pembayaran angsuran kredit.
  - 3) Melakukan supervisi atas kebenaran proses *maintenance* KPR, Non KPR dan kredit umum.
  - 4) Melakukan supervisi atas kebenaran proses biaya pra realisasi.
  - 5) Melakukan supervisi atas kebenaran proses blokir saldo rekening.
- j. Petugas Kliring (*Clearing Staff*) mempunyai tugas utama yaitu:
- 1) Proses transaksi kliring.

- 2) Proses transaksi *cover notes* (CN).
  - 3) Proses sistem kliring.
  - 4) Proses rekonsiliasi kliring.
  - 5) Proses aktivitas kliring lainnya.
- k. Data Entry (*Operator Staff*) mempunyai aktivitas utama yaitu:
- 1) Proses *entry* transaksi KPR kolektif.
  - 2) Proses *maintenance* data transaksi *Host to Host* Telkom.
  - 3) Proses *Standing Instruction* (SI) – *Host to Host* PLN.
  - 4) Proses *Salary Crediting*.
  - 5) Proses transaksi tabungan Batara Kantor Pos.
- l. Kepala Administrasi Kredit (*Loan Administration Head*) mempunyai aktivitas utama yaitu:
- 1) Melakukan supervisi dan memeriksa proses *On The Spot* (OTS) atas permintaan unit terkait dengan baik dan benar sesuai ketentuan bank.
  - 2) Melakukan supervisi dan memeriksa proses permohonan pelaksanaan taksasi nilai dan kehandalan agunan melalui Laporan Penilaian Akhir (LPA) sesuai ketentuan bank.
  - 3) Melakukan supervisi dan memeriksa proses permohonan pelaksanaan taksasi nilai dan kehandalan agunan melalui jasa appraisal sesuai ketentuan bank.
  - 4) Melakukan supervisi dan memeriksa proses pembuatan memo pencairan kredit untuk diteruskan dan ditindaklanjuti oleh unit kerja terkait.
  - 5) Melakukan supervisi dan memeriksa proses pencairan bantuan uang muka ASABRI sesuai ketentuan bank.
- m. Kepala Umum dan Administrasi (*General Branch Administration Head*) mempunyai aktivitas utama yaitu:
- 1) Melakukan supervisi atas proses pengelolaan absensi pegawai.
  - 2) Melakukan supervisi atas proses pengelolaan penilaian pegawai.
  - 3) Melakukan supervisi atas proses pengelolaan perencanaan pengembangan pegawai.

- 4) Melakukan supervisi atas proses pengelolaan administrasi data kepegawaian.
  - 5) Melakukan supervisi atas proses pengelolaan gaji, tunjangan pegawai dan pensiunan.
- n. Sekretaris (*Sercetary*) mempunyai aktivitas utama yaitu melaksanakan kesekretariatan Kepala Cabang, meliputi:
- 1) Memproses pembuatan dan pengaturan jadwal kegiatan Kepala Cabang, baik dengan pihak *intern* maupun *ekstern*.
  - 2) Memproses administrasi notula rapat (registrasi, pengarsipan), baik dengan pihak *intern* maupun *ekstern*.
  - 3) Memproses administrasi surat dan *facsimile* masuk (registrasi, pengarsipan, pendistribusian sesuai disposisi dan monitoring) untuk Kantor Cabang.
  - 4) Memproses administrasi penyampaian semua surat dan *facsimile* keluar (registarsi, pengarsipan) yang ditanda tangani oleh Kepala Cabang.
  - 5) Mengatur semua kegiatan protokoler dan perjalanan dinas Kepala Cabang (SPD, tiket, uang saku) baik dari pihak internal dan eksternal bank.
- o. Staff Personalia (*Personnel Staff*) mempunyai aktivitas utama yaitu:
- 1) Proses pengelolaan absensi pegawai.
  - 2) Proses pengelolaan penilaian pegawai.
  - 3) Mengelola perencanaan pengembangan pegawai.
  - 4) Mengelola administrasi data kepegawaian.
  - 5) Mengelola gaji, tunjangan pegawai dan pensiunan.
- p. Kepala Akunting dan Kontrol (*Accounting & Control Head*) mempunyai aktivitas utama yaitu:
- 1) Melakukan supervisi atas kebenaran proses administrasi dokumentasi atas transaksi.
  - 2) Melakukan supervisi atas kebenaran proses penyelesaian *suspense* dan rekening selisih lainnya.

- 3) Melakukan supervisi atas *entry* jurnal *GL-GL* atas transaksi yang dilakukan oleh unit kerja lain.
  - 4) Melakukan supervisi atas pemeriksaan atas kebenaran semua transaksi operasional bank.
  - 5) Melakukan supervisi atas proses koordinator dalam rangka pemeriksaan pihak *intern* dan *extern*.
- q. *Accounting and Control Supervisor* mempunyai aktivitas utama yaitu:
- 1) Melakukan supervisi atas kebenaran proses administrasi dokumentasi atas transaksi.
  - 2) Melakukan supervisi atas kebenaran proses penyelesaian *suspense* dan rekening selisih lainnya.
  - 3) Melakukan supervisi atas *entry* jurnal *GL-GL* atas transaksi yang dilakukan oleh unit kerja lain.
  - 4) Melakukan supervisi atas pemeriksaan atas kebenaran semua transaksi operasional bank.
  - 5) Melakukan supervisi atas proses koordinator dalam rangka pemeriksaan pihak *intern* dan *ekstern*.
- r. *General Ledger Staff* mempunyai aktivitas utama yaitu:
- 1) Proses penyelesaian *suspense* dan rekening selisih lainnya.
  - 2) Proses *entry* jurnal *GL-GL* atas transaksi yang dilakukan oleh unit kerja lain.
- s. *Internal Control Staff* mempunyai aktivitas utama yaitu:
- 1) Melakukan pemeriksaan atas kebenaran semua transaksi operasional bank.
  - 2) Melakukan koordinator dalam rangka pemeriksaan pihak *intern* dan *extern*.
  - 3) Melakukan pemeriksaan atas penyelesaian *suspense* dan rekening selisih lainnya sudah diselesaikan.
  - 4) Melakukan laporan atas penyelesaian klaim nasabah.
- t. *Reporting Staff* mempunyai aktivitas utama yaitu:
- 1) Melakukan penyusunan URAP dan RKAP.

- 2) Melakukan input laporan ke pihak *ekstern*.
- 3) Melakukan perhitungan atas hasil kinerja dan laporan lainnya.

### **I.7 Kegiatan Usaha PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk**

PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Merupakan perusahaan yang bergerak dalam lingkup penghimpunan dana dari masyarakat melalui tabungan, memberikan pelayanan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) baik dengan atau tanpa subsidi, serta PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Memberikan jasa dan layanan perbankan lainnya. Produk-produk yang dimiliki oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Dapat berupa produk dana, produk kredit, produk jasa dan layanan serta produk asuransi jiwa tabungan.

Berikut merupakan produk-produk dan unit usaha yang terdapat pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. dalam melakukan kegiatan usahanya:

#### a. Produk Dana

- 1) Tabungan Batara  
Tabungan Multiguna yang aman untuk anda dengan berbagai kemudahan.
- 2) Tabungan E'Batara pos  
Merupakan peremajaan dari produk tabanas batara, diselenggarakan dan berkerjasama dengan PT. Pos Indonesia (Persero) melalui loket kantor pos yang telah ditentukan.
- 3) Tabungan Haji Nawaitu  
Merupakan tabungan yang diperuntukan bagi calon Jemaah haji dalam rangka persiapan biaya perjalanan ibadah haji.
- 4) Tabungan Batara Prima  
Merupakan tabungan dengan suku bunga yang tinggi & fleksibilitas penarik serta dilengkapi dengan fitur-fitur menarik.
- 5) Tabungan Batara Junior  
Merupakan peremajaan dari tabungan batara pelajar dengan peruntukan lebih luas untuk semua kalangan yang sensitif terhadap biaya administrasi bulanan.

- 6) TabunganKu  
Tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan, guna menumbuhkan budaya menabung serta untuk meningkatkan kesejahteraan.
- 7) Tabungan BTN Juara  
Tabungan untuk edukasi dan sesuai dengan kebutuhan generasi muda usia 12 s.d. 23 tahun.
- 8) Tabungan BTN Batara Pensiunan  
Tabungan yang diperuntukan bagi para pensiun sebagai sarana penerimaan pensiun setiap bulan yang dibayarkan oleh PT. Taspen (Persero).
- 9) Tabungan Simpanan Pelajar  
Simpel adalah tabungan untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank di Indonesia, dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik, dalam rangka edukasi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.
- 10) Tabungan BTN Perumahan  
Merupakan produk tabungan dalam rangka membantu lebih banyak masyarakat di Indonesia untuk menabung dengan tujuan membeli rumah.
- 11) Deposito BTN dan Deposito Valas  
Simpanan Berjangka dalam mata uang baik rupiah maupun dalam mata uang USD.
- 12) Giro BTN  
Produk simpanan dengan fleksibilitas tinggi yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan Cek/BG atau media lainnya.
- 13) Giro Valas BTN  
Produk simpanan dalam denominasi USD dengan fleksibilitas tinggi yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan Cek/BG atau media lainnya.

## b. KPR

## 1) KPR Bersubsidi

KPR Bersubsidi diberikan kepada keluarga atau rumah tangga yang baru pertama kali memiliki rumah dan termasuk ke dalam kelompok sasaran masyarakat berpenghasilan rendah.

## 2) Kredit Griya Utama

Fasilitas kredit dengan peruntukkan membeli rumah (baru/lama), rumah belum jadi (KGU/*Indent*), atau rumah *take over*.

## 3) KPR BTN Platinum

Fasilitas kredit yang diperuntukkan bagi pemohon/calon debitur untuk membiayai pembelian tanah dan bangunan rumah tinggal (baru/lama) dengan maksimal kredit > 150 juta.

## c. Kredit

## 1) Kredit Pemilikan Apartemen

Fasilitas kredit yang diperuntukkan bagi pemohon/calon debitur untuk membiayai pembelian apartemen (baru/lama), apartemen belum jadi (KPA *Indent*), atau apartemen *take over*.

## 2) Kredit Griya Multi

Fasilitas kredit yang diperuntukkan bagi pemohon/calon debitur perorangan untuk berbagai keperluan.

## 3) Kredit Ringan BTN (KRB)

Fasilitas kredit kepada karyawan perusahaan/instansi dengan agunan gaji karyawan.

## 4) Kredit Pemilikan Ruko

Fasilitas kredit yang diberikan oleh bank untuk membeli rumah toko guna dihuni dan digunakan sebagai toko.

## 5) Kredit Sewa Griya (KSG)

Fasilitas kredit yang diberikan untuk membiayai pembangunan rumah diatas tanah yang telah dimiliki pemohon.

- 6) Kredit Swadana  
Fasilitas kredit yang diberikan kepada nasabah dengan jaminan berupa sebagian atau seluruh simpanan (baik berupa tabungan maupun deposito) yang disimpan di bank.
- 7) Kredit Yasa Griya/Kredit Konstruksi (KYG)  
Kredit Modal Kerja yang diberikan oleh bank BTN kepada developer untuk membantu modal kerja pembiayaan pembangunan proyek perumahan.
- 8) Kredit Modal Kerja – Kontranktor (KMK – Kontraktor)  
Kredit Modal Kerja yang diberikan oleh BTN kepada kontraktor atau pemborongan untuk membantu modal kerja didalam menyelesaikan pekerjaan borongan sesuai dengan kontrak kerja.
- 9) Kredit Modal Kerja (KMK)  
Pembiayaan usaha industri perdagangan dan jasa atau yang berhubungan dengan pengadaan maupun proses produksi sampai dengan barang tersebut dijual.
- 10) Kredit Investasi (KI)  
Fasilitas kredit yang diberikan kepada perseroan terbatas CV, koperasi, yayasan dan perorangan, dalam rangka pembiayaan investasi baru, pelunasan, modernisasi atau rehabilitasi.
- 11) Kredit Usaha Rakyat (KUR)  
Kredit modal kerja atau investasi kepada debitur yang bergerak dalam bidang usaha yang menurut skalanya berstatus sebagai usaha mikro, kecil dan menengah guna pembiayaan usaha produktif.
- 12) Kredit Usaha Mikro dan Kecil (KUMK)  
Pembiayaan modal kerja/investasi sektor usaha kecil, mikro, dan menengah.
- 13) Kredit *Linkage*  
Kepada koperasi/BPR untuk diterus dipinjamkan ke anggota/nasabah.
- 14) Kredit *Cash Loan* : Bank Garansi.  
Pembiayaan dalam permohonan Bank Garansi.

d. Jasa dan Layanan

1) Kartu ATM Batara

Kartu ATM Batara merupakan fasilitas layanan kartu bagi nasabah tabungan dan giro perorangan di Bank BTN yang memberikan kemudahan bagi nasabah dalam memenuhi berbagai macam kebutuhan transaksi melalui mesin ATM seperti tarik tunai, pembayaran tagihan, dan sebagainya.

2) Kiriman Uang

Fasilitas jasa pelayanan Bank BTN untuk pengiriman uang dalam bentuk rupiah maupun mata uang asing yang ditunjukkan kepada pihak lain di suatu tempat (dalam/luar negeri).

3) Inkaso Dalam Negeri

Merupakan jasa pelayanan bank BTN untuk melakukan penagihan kepada pihak ketiga atas inkaso tanpa dokumen di tempat lain di dalam negeri.

4) Inkaso Luar Negeri (*Collection*)

Merupakan jasa pelayanan Bank BTN untuk menagihkan pembayaran atas suatu warkat/dokumen berharga kepada pihak ketiga yang berbeda diluar negeri menggunakan jasa bank koresponden.

5) *Safe Deposit Box* JAKARTA

Sarana penyimpanan barang/surat-surat berharga yang aman dan terjaga dari resiko kebakaran, kejahatan dan bencana alam.

6) *Money Changer*

Adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang ingin menjual atau membeli mata uang asing tertentu yang timbul apabila nasabah tidak dapat menjalankan kewajibannya dengan baik kepada pihak yang menerima jaminan.

7) Bank Garansi

Merupakan pernyataan yang dikeluarkan oleh bank atas permintaan nasabah untuk menjamin resiko tertentu yang timbul apabila nasabah

tidak dapat menjalankan kewajibannya dengan baik kepada pihak yang menerima jaminan.

8) *Payment Point*

Merupakan fasilitas layanan bagi nasabah untuk memudahkan dalam membayar tagihan rutin.

9) *Real Time Gross Settlement (RTGS)*

Sistem transfer dana *on-line* dalam mata uang rupiah yang penyelesaiannya dilakukan per transaksi secara individual.

10) *Batara Payroll*

Merupakan layanan Bank BTN bagi pengguna jasa (perusahaan, perorangan, lembaga) dalam mengelola pembayaran gaji, THR dan bonus serta kebutuhan finansial lainnya yang bersifat rutin bagi

11) *SPP Online Perguruan Tinggi*

*SPP Online* merupakan layanan Bank BTN bagi perguruan tinggi/sekolah dalam menyediakan *delivery channel* menerima setoran biaya-biaya pendidikan secara *online*.

12) *Western Union*

Adalah layanan kiriman uang Bank BTN berkerjasama dengan Western Union secara cepat (*real time on line*) yang dilakukan lintas Negara atau dalam satu Negara.

13) *SMS Batara*

*SMS Batara* merupakan fasilitas layanan transaksi perbankan yang dapat diakses dari *handphone*. Cukup dengan mengetik SMS ke nomor 3555, nasabah dapat menikmati kemudahan melakukan *transfer* uang, pembayaran tagihan rutin, pembelian *voucher* isi ulang, serta transaksi lainnya. Selain menggunakan *sms batara*, *sms batara* juga dapat digunakan melalui menu aplikasi *java* yang dapat diinstall di *handphone*.