

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan, lembaga keuangan atau yang biasa disebut dengan bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Dan menurut Undang-Undang tersebut dapat disimpulkan bahwa bahwa usaha perbankan meliputi tiga kegiatan, yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana, dan memberikan jasa bank lainnya.

Persaingan perbankan dan situasi bisnis di pasar saat ini berubah dengan sangat cepat. Kondisi tersebut berhadapan pula dengan sistem pasar global dengan tingkat persaingan yang semakin sengit. Masing-masing lembaga perbankan berlomba untuk menarik nasabah yang pada akhirnya nasabah mendapatkan keuntungan dari keadaan tersebut, karena itu dunia perbankan tidak mempunyai banyak pilihan kecuali meningkatkan profesionalisme dan daya saing.

Sementara itu, *Customer Service* merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang berada di *front office* yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan maupun produk-produk bank.

Customer Service memiliki beberapa tugas yang diantaranya ialah memberikan pelayanan kepada nasabah yang berkaitan dengan pembukaan rekening tabungan, rekening giro, pembukaan deposito, permohonan nasabah yang lainnya dan menerima, melayani serta mengatasi permasalahan yang disampaikan oleh nasabah sehubungan dengan ketidakpuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh pihak nasabah.

Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, yaitu pada Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan. Salah satu kegiatan perbankan ialah menghimpun dana masyarakat. Pada implementasinya, dalam hal mengintensifikasi penghimpun dana masyarakat tersebut, diperlukan pemanfaatan sarana-sarana penghimpun dana yang telah ada. Seperti pada Bank Tabungan

Negara yang didalamnya terdapat produk penghimpunan dana dalam bentuk tabungan yaitu Tabungan BTN Batara.

Tabungan BTN Batara yang merupakan tabungan yang ditujukan untuk gaya hidup transaksi nasabah sehari-hari dan keluarga dengan suku bunga menarik. Tabungan BTN Batara memberikan solusi tabungan transaksional dengan kemudahan transaksi pembelian dan pembayaran melalui *channel* Bank BTN untuk menunjang aktivitas keuangan keluarga.

Salah satu upaya yang dilakukan guna membudayakan kebiasaan masyarakat untuk menabung, khususnya guna meningkatkan jumlah penabung. Bank Tabungan Negara melakukan upaya pemasaran yang merupakan suatu proses penyusunan komunikasi yang terpadu dan tujuannya untuk memberikan informasi tentang barang atau jasa yang diperjualbelikan yang kaitannya untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul **“Tinjauan Aktivitas *Customer Service* dan Pemasaran Tabungan BTN Batara pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Sawangan”**.

I.2 Ruang Lingkup Praktik

Praktik kerja lapangan yang dilakukan penulis di PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Sawangan khususnya pada bagian *customer service*. Adapun teknis pelaksanaan kerja praktik yang telah diarahkan oleh bagian *Customer Service* dalam proses pelayanan tabungan adalah sebagai berikut:

- a. Persiapan berkas formulir permohonan pembukaan rekening tabungan.
- b. Pemeriksaan kelengkapan data calon nasabah.
- c. Pengimputan data calon nasabah ke dalam sistem milik Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk.
- d. Pemasaran produk tabungan BTN Batara.

I.3 Tujuan Praktik Kerja Lapangan

Maksud dari penelitian ini adalah bertujuan untuk memenuhi persyaratan dalam menyusun tugas akhir program studi D3 Keuangan dan Perbankan. Dalam pembuatan tujuan laporan tugas akhir ini, terdapat tujuan umum dan tujuan khusus yang dapat penulis paparkan. Penjelasan mengenai tujuan umum dan tujuan khusus tersebut adalah sebagai berikut:

a. Tujuan Umum

Tujuan umum melaksanakan praktik kerja lapangan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Sawangan adalah untuk mengetahui, memahami, dan membantu mekanisme kerja Bank BTN Kantor Cabang Pembantu Sawangan. Adapun bagian-bagian yang membantu mekanisme kerja pada 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 oleh penulis pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Sawangan khususnya pada bagian *customer service* adalah penulis terlebih dahulu diberi pengarahan oleh pihak bank pada bagian *customer service* mengenai tugas-tugas yang harus penulis laksanakan selama kerja praktik, yaitu:

- 1) Membantu *customer service* menyiapkan berkas formulir permohonan pembukaan rekening tabungan.
- 2) Membantu *customer service* memeriksa kelengkapan data calon nasabah.
- 3) Membantu *customer service* melakukan pengimputan data calon nasabah ke dalam sistem milik Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk.
- 4) Membantu semua unit kerja yang ada di PT. Tabungan Negara (Persero), Tbk. memasarkan salah satu program dari produk Tabungan BTN Batara yaitu “Yuk Menabung”

I.4 Manfaat Praktik Kerja Lapangan

Dalam dilakukannya kegiatan Praktik Kerja Lapangan, pasti terdapat manfaat yang diharapkan dapat tercapai. Manfaat yang diharapkan oleh penulis adalah sebagai berikut:

- a. Mengetahui relevansi antara teori yang telah diperoleh di bangku kuliah dengan praktik yang sebenarnya terjadi di dunia kerja.
- b. Memberi kesempatan bagi penulis untuk dapat mengenal dan mengetahui secara langsung tentang instansi sebagai salah satu penerapan disiplin dalam bekerja dan pengembangan kemampuan diri.
- c. Dapat memberikan sumbangan pengetahuan dan pemikiran yang bermanfaat bagi penulis dan selanjutnya dapat digunakan sebagai pertimbangan dalam mengambil keputusan dalam menyimpan dana yang tepat.
- d. Menambah wawasan bagi penulis tentang dunia perbankan, khususnya wawasan dalam hal aktivitas *customer service* dan pemasaran tabungan BTN Batara.

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

Perjuangan Bank Tabungan Negara dimulai sejak Belanda menginjakkan kakinya pertama kali di Indonesia. Puncak dari perjuangan itu adalah pada tahun 1897. Para pelaku dalam pengembangan Bank Tabungan Negara pada saat itu yakin bahwa tahun itulah sebagai puncak dari cikal bakal pendirian Bank Tabungan Negara. 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 POSTPAARBANK.

Postpaarbank ini kedudukan di Batavia, yang saat ini lebih dikenal sebagai kota Jakarta. Postpaarbank merupakan nama pertama kali bagi Bank Tabungan Negara 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,-. Angka tersebut merupakan 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 yang 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 mulai mengadakan perubahan.

Setelah kemerdekaan Indonesia diproklamasikan, maka *Tyokin Kyoku* sebagai peninggalan Jepang pada 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 Bank Tabungan Negara untuk menjadikan tanggal tersebut sebagai tanggal lahir Bank Tabungan Negara. Latar belakang dipilihnya tanggal tersebut sebagai tanggal lahir Bank Tabungan Negara tidak lain karena terdapatnya jiwa

dan semangat keberanian dalam menentukan sikap pada kondisi yang tidak menentukan pada saat itu. Karena pada tanggal tersebut diyakini memiliki semangat patriotisme, maka resmilah tanggal tersebut diangkat sebagai tanggal lahir Bank Tabungan Negara. Dikukuhkan melalui ketetapan Direksi No. 05/DIR/BIDIR/0993 tanggal 27 September 1993, kembali ditetapkan bahwa tanggal lahir Bank Tabungan Negara 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 Bank Tabungan Negara, yaitu sebesar Rp. 100.000.000,-.

Kemudian sejarah Bank Tabungan Negara mulai diukir kembali denganditunjukannya 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 Bank Tabungan Negara 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 Bank Tabungan Negara 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 Bank Tabungan Negara dalam bisnis perumahan melalui fasilitas KPR tersebut telah membawa status Bank Tabungan Negara ini menjadi PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Pada tahun 1992 status persero ini memungkinkan Bank Tabungan Negara bergerak lebih luas lagi dengan fungsinya sebagai bank umum. Dan memang untuk mendukung bisnis KPR tersebut, Bank Tabungan Negara mulai mengembangkan produk-produk layanan perbankan sebagaimana layaknya bank umum. Bank Tabungan Negara 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 Bank Tabungan Negara dalam bisnis KPR juga telah meningkatkan status Bank Tabungan Negara 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 Bank Tabungan Negara dengan status tersebut. Dengan status baru ini tidak membuat Bank Tabungan Negara lupa akan fungsi utamanya sebagai penyedia KPR untuk masyarakat menengah kebawah. Diakui memang bisnis perbankan yang semakin berkembang menuntut Bank Tabungan Negara 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 yaituantara 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

Di 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 MTSI.
 - 2) Melakukan pengawasan melekat.
 - 3) Melakukanotorisasi 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 *fee based 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 *fee based 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 Service* 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 *customer service* 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 (*Secretary*) 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 pemerikasaan 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.

Kredit Griya Utama

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

2) 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 diteruskan 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*

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 danaon-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.

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*.

