

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Pembangunan Nasional merupakan pembangunan seluruh aspek yang berkesinambungan meliputi kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Tujuan pembangunan nasional adalah mewujudkan masyarakat adil dan makmur yang merata secara materiil dan spiritual berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Salah satu aspek pembangunan adalah di bidang ekonomi. Perekonomian yang sehat dapat terwujud atas kerjasama pemerintah dengan seluruh lapisan masyarakat. Penyebaran yang merata dari hasil pembangunan di bidang ekonomi tersebut juga akan diwujudkan melalui kebijaksanaan yang serasi antara lain di bidang perbankan.

Dunia perbankan semakin hari semakin berkembang. Sebagai contoh adalah produk-produk perbankan. Banyak produk perbankan yang ditawarkan kepada masyarakat agar masyarakat berminat menggunakan produk tersebut, mulai dari tabungan, deposito, giro maupun bentuk produk kredit yang ditawarkan guna meningkatkan pendapatan bagi bank. Salah satu yang menambah keuntungan bagi pendapatan bank adalah mempertahankan nasabah serta menambah nasabah baru untuk melakukan transaksi dan menggunakan produk dana bank itu sendiri. Oleh karena itu, sangatlah perlu bagi bank untuk meningkatkan *Service Quality* pada bagian *Teller Service*, *Customer Service*, dan *Loan Service*.

Khususnya penerapan *Service Excelent* pada bagian customer service di bank diperlukan sumber daya manusia yang handal, berkompeten dan memiliki keterampilan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan dalam pasar dunia kerja. Pelayanan yang baik terhadap nasabah dalam dunia perbankan, sangat vital dikarenakan menyangkut image dan reputasi dari bank tersebut di mata nasabah maupun calon nasabah. Bagian Customer service juga diharuskan memberikan pelayanan prima terhadap nasabah ataupun calon nasabah dalam pelayanan produk dana, dan diharuskan memiliki dasar-dasar pelayanan atau penanganan yang baik,

seperti etiket dalam melayani nasabah, etiket dalam berkomunikasi untuk pengenalan terhadap produk-produk yang akan ditawarkan di bidang perbankan. Petugas dibagian customer service dibekali dengan pengetahuan-pengetahuan atau pedoman dan mampu mengenalkan produk-produk dana perbankan yang ditekankan dalam melayani nasabah, sehingga kenyamanan pelanggan atau nasabah yang akan melakukan transaksi dalam produk bank merupakan point utama dalam industri perbankan. Atas uraian di atas, maka penulis berupaya untuk menyusun tugas akhir ini dengan mengambil judul “**Pelaksanaan *Service Quality* oleh *Customer Service* pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cinere**”.

I.2 Ruang Lingkup Praktik Kerja Lapangan

Kegiatan PKL yang dilakukan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk mencakup ruang lingkup sebagai berikut :

1. Pelayanan dari departemen/bagian *Teller service*, *Customer service*, dan *Loan service*.
2. Pelaksanaan standar dan proses pelayanan yang sesuai dengan prinsip dan nilai budaya perusahaan bank BTN.

I.3 Tujuan Praktik Kerja Lapangan

Praktik kerja lapangan ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan dalam penyusunan tugas akhir program studi DIII Keuangan dan Perbankan. Dalam penyusunan laporan tugas akhir terdapat dua tujuan yaitu: tujuan umum dan tujuan khusus yang dapat penulis paparkan. Berikut ini adalah penjelasan mengenai kedua tujuan tersebut yaitu :

1. Tujuan umum

Pelaksanaan praktik kerja lapangan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk KCP Cinere, penulis memiliki tujuan umum untuk mengetahui, mempelajari dan membantu mekanisme pelayanan dari cakupan bagian *Teller Service*, *Customer Service* dan *Loan Service*.

2. Tujuan Khusus

Pelaksanaan praktik kerja lapangan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk KCP Cinere, khususnya pada bagian *customer service* penulis diarahkan mengenai tugas-tugas yang akan dilakukan oleh penulis selama praktik kerja lapangan yaitu:

- a. Membantu *Customer Service* dalam menjalankan tugasnya. Seperti: memasarkan produk dan jasa bank, melakukan pembukaan rekening dengan menyiapkan formulir CIF (*Customer Information File*).
- b. Mengenal prosedur dan proses melayani nasabah dan calon nasabah. Dalam pembelajaran pengenalan proses pelayanan nasabah yang baik, penulis dibimbing oleh para mentor berdasarkan prosedur yang terdapat dalam standar operasional perbankan dalam pelayanan jasa/produk bank.

I.4 Manfaat Praktik Kerja Lapangan

Selama melakukan kegiatan praktik kerja lapangan di bank BTN, penulis mendapatkan manfaat tentang bagaimana persiapan kerja didunia nyata sebagai berikut :

1. Penulis mengetahui bagaimana mekanisme pelayanan pada Customer Service, hal ini sesuai dengan matakuliah *Customer Service* tentang pelayanan yang menjadi dasar perbankan.
2. Dapat menjadi tolak ukur bagi penulis bagaimana kemampuannya untuk dapat mengaplikasikannya dalam dunia kerja.
3. Penulis dapat mengetahui cara kerja secara nyata dan dapat membuat perhitungan untuk menentukan kedepannya mau melanjutkan kemana, bekerja pada bidang apa yang sesuai dengan kemampuan dan keahlian penulis.

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

Sejarah singkat PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Sebagai Berikut :

1. 1987 : Kelahiran BTN Jaman Belanda

Bank BTN adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang berbentuk perseroan terbatas dan bergerak di bidang jasa keuangan perbankan. Cikal bakal Bank BTN dimulai dengan didirikannya Postspaarbank di Batavia pada tahun 1897, pada masa pemerintah Belanda.

2. 1942 : Kelahiran Bank BTN Pada Masa Pemerintahan Jepang

Pada 1 April 1942 Postparbank diambil alih pemerintah Jepang dan diganti namanya menjadi Tyokin Kyoku.

3. 1950 : Kelahiran Bank BTN Pada Masa Kemerdekaan

Setelah kemerdekaan diproklamasikan, maka Tyokin Kyoku diambil alih oleh pemerintah Indonesia, dan namanya diubah menjadi Kantor Tabungan Pos RI. Usai dikukuhkannya, Bank Tabungan Pos RI ini sebagai satu-satunya lembaga tabungan di Indonesia. Pada tanggal 9 Februari 1950 pemerintah mengganti namanya dengan nama Bank Tabungan Pos.

4. 1963 : Kelahiran Bank BTN Pada Masa Diperalihan Zaman

Tanggal 9 Februari 1950 ditetapkan sebagai hari dan tanggal Bank BTN. 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. Dalam periode ini posisi Bank BTN telah berkembang dari sebuah unit menjadi induk yang berdiri sendiri.

5. 1974 : Mulai Berdirinya Bank BTN dari Sebuah Unit Menjadi Induk

Kemudian sejarah Bank BTN mulai diukir kembali dengan ditunjuknya oleh Pemerintah 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 BTN di negeri ini. Waktu demi waktu akhirnya terus mengantar Bank BTN sebagai satu-satunya bank yang mempunyai konsentrasi penuh dalam pengembangan bisnis perumahan di Indonesia melalui dukungan KPR BTN.

6. 1994 : Awal Mula Bank BTN Saat Ini dan Perkembangan Pelayanan
Sayap Bank BTN pun makin melebar pada tahun 1989 Bank BTN sudah mengeluarkan obligasi pertamanya. Pada tahun 1992 status Bank BTN ini menjadi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) karena sukses Bank BTN dalam bisnis perumahan melalui fasilitas KPR tersebut. Bisnis KPR juga telah meningkatkan status Bank BTN sebagai bank Konvensional menjadi Bank Devisa pada tahun 1994. Layanan bank dalam bentuk penerbitan Letter of Credit (L/C), pembiayaan usaha dalam bentuk Dollar, dan lain lain bisa diberikan Bank BTN dengan status tersebut. Status persero ini memungkinkan Bank BTN bergerak lebih luas lagi dengan fungsinya sebagai bank umum (komersial). Demi mendukung bisnis KPR tersebut, Bank BTN mulai mengembangkan produk-produk layanan perbankan sebagaimana layaknya bank umum (komersial)
7. 2002 : Kepercayaan Pemerintah Terhadap Bank BTN
Berdasarkan kajian konsultan independent, Price Water House Coopers, Pemerintah melalui menteri BUMN dalam surat No. 5 – 544/MMBU/2002 memutuskan Bank BTN sebagai Bank umum dengan fokus bisnis pembiayaan perumahan tanpa subsidi.
8. 2009 : Bank BTN Di Pasar Terbuka
Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan (Bapepam-LK) mengeluarkan pernyataan efektif terhadap produk investasi baru berbasis sekuritisasi. Produk itu adalah EBA Danareksa Sarana Multigriya Finansial I - Kredit Kepemilikan Rumah Bank Tabungan Negara (SMF I-KPR BTN). Di tahun yang sama juga Bank BTN melakukan Penawaran Umum Saham Perdana (IPO) dan listing di Bursa Efek Indonesia
9. 2017 sampai saat ini : Bank BTN Sekarang
Kepercayaan masyarakat dan pemerintah terhadap Bank BTN telah mengantarkan kami mendapatkan penghargaan dalam ajang Anugerah Perbankan Indonesia VI 2017 sebagai Peringkat 1 Bank Terbaik Indonesia 2017. Dengan adanya penghargaan tersebut akan mengukuhkan optimisme perseroan untuk mampu melanjutkan catatan kinerja positif dan mencapai target bisnis perseroan pada tahun tahun berikutnya.

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:

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

- d. Melakukan monitoring dan evaluasi atas strategi serta pencapaian target dana, kredit dan *feebased income*.
 - e. Melakukan sekaligus mensupervisi pemberian *quality service level* terhadap nasabah prima.
4. Kepala Teller (*Teller Head*) mempunyai aktivitas utama yaitu:
- a. Melakukan pembukuan dan penutupan ruang khasanah bersama petugas kas besar atau pejabat yang ditunjuk.
 - b. Melakukan supervisi atas layanan pembayaran angsuran KPR.
 - c. Melakukan supervisi atas layanan transaksi giro.
 - d. Melakukan supervisi atas layanan transaksi tabungan.
 - e. Melakukan supervisi atas layanan transaksi deposito.
5. *Teller* mempunyai aktivitas utama yaitu:
- 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.
6. Kepala Layanan Nasabah (*Consumer Service Head*) mempunyai aktivitas utama yaitu:
- a. Melakukan aktivitas otorisasi sesuai batas kewenangan.
 - b. Melakukan supervisi untuk terjaganya kualitas pelayanan yang optimal di unit CS bagi nasabah yang datang maupun melalui telepon atau surat.
 - c. Melakukan supervisi terhadap layanan administrasi giro.
 - d. Melakukan supervisi layanan administrasi tabungan.
 - e. Melakukan supervisi layanan administrasi deposito.
7. Petugas Selling (*Selling Service*) mempunyai aktivitas utama yaitu:
- a. Melakukan analisis umum terhadap *market share* dan pertumbuhan berdasarkan data perbankan per wilayah dari sumber Bank Indonesia, BPS atau sumber lainnya.
 1. Dana.
 2. Kredit.
 3. *Fee Based Income*.

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

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

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

- c. Melakukan supervisi atas *entry* jurnal *GL-GL* atas transaksi yang dilakukan oleh unit kerja lain.
 - d. Melakukan supervisi atas pemeriksaan atas kebenaran semua transaksi operasional bank.
 - e. Melakukan supervisi atas proses koordinator dalam rangka pemeriksaan pihak *intern* dan *extern*.
17. *Accounting and Control Supervisor* mempunyai aktivitas utama yaitu:
- a. Melakukan supervisi atas kebenaran proses administrasi dokumentasi atas transaksi.
 - b. Melakukan supervisi atas kebenaran proses penyelesaian *suspense* dan rekening selisih lainnya.
 - c. Melakukan supervisi atas *entry* jurnal *GL-GL* atas transaksi yang dilakukan oleh unit kerja lain.
 - d. Melakukan supervisi atas pemeriksaan atas kebenaran semua transaksi operasional bank.
 - e. Melakukan supervisi atas proses koordinator dalam rangka pemeriksaan pihak *intern* dan *ekstern*.
18. *General Ledger Staff* mempunyai aktivitas utama yaitu:
- a. Proses penyelesaian *suspense* dan rekening selisih lainnya.
 - b. Proses *entry* jurnal *GL-GL* atas transaksi yang dilakukan oleh unit kerja lain.
19. *Internal Control Staff* mempunyai aktivitas utama yaitu:
- a. Melakukan pemeriksaan atas kebenaran semua transaksi operasional bank.
 - b. Melakukan koordinator dalam rangka pemeriksaan pihak *intern* dan *extern*.
 - c. Melakukan pemeriksaan atas penyelesaian *suspense* dan rekening selisih lainnya sudah diselesaikan.
 - d. Melakukan laporan atas penyelesaian klaim nasabah.
20. *Reporting Staff* mempunyai aktivitas utama yaitu:
- a. Melakukan penyusunan URAP dan RKAP.
 - b. Melakukan input laporan ke pihak *ekstern*.

- c. Melakukan perhitungan atas hasil kinerja dan laporan lainnya.

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

Pelaksanaan kegiatan perbankan Bank BTN tercermin dalam tiga unit jasa yaitu *Teller service*, *Customer service*, dan *Loan service*. Ketiga unit tersebut saling berhubungan dan debitur menggunakan jasa pertama unit tersebut untuk melakukan transaksi. Transaksi yang dilakukan seperti pembayaran dan informasi angsuran atau denda, pelunasan, dan sebagainya.

Bank BTN merupakan bank yang memberikan jasa pemberian kredit kepada masyarakat, terutama penyediaan dana dalam pembiayaan perumahan. Produk-produk dan jasa yang ditawarkan Bank BTN adalah:

1. Produk Kredit :
 - a. KPR Bersubsidi
Fasilitas kredit bersubsidi untuk masyarakat berpenghasilan rendah untuk pemilikan atau pembelian Rumah Sederhana Sehat (RSH).
 - b. KPR Griya Utama
Fasilitas kredit yang diberikan untuk pembelian rumah atau apartemen baru atau lama.
 - c. KPR Platinum
Fasilitas kredit yang diberikan untuk pembelian rumah atau apartemen, termasuk take over dengan nilai kredit lebih besar Rp. 150 juta.
 - d. Kredit Pemilikan Apartemen (KPA)
Fasilitas kredit untuk membeli apartemen jadi (baru atau bekas), apartemen indent.
 - e. Kredit Pemilikan Ruko (KP Ruko)
Fasilitas kredit yang diberikan untuk membeli rumah toko, rumah usaha, rumah kantor dan kios.
 - f. Kredit Griya Multi

Fasilitas kredit yang diberikan untuk berbagai keperluan seperti renovasi rumah, modal kerja, sekolah atau kebutuhan konsumtif lainnya.

g. Kredit Swa Griya

Fasilitas kredit yang digunakan untuk keperluan membangun rumah di atas lahan milik sendiri.

h. Kredit Swadana

Fasilitas kredit yang diberikan kepada nasabah yang memerlukan dana segera dengan jaminan tabungan atau deposito yang ditempatkan di Bank BTN.

i. Kredit Perumahan Perusahaan

Fasilitas kredit yang diberikan kepada perusahaan untuk penyediaan fasilitas perumahan dinas, perusahaan ataupun fasilitas pemilikan rumah pegawai yang didasarkan pada kerjasama antara Bank BTN dengan perusahaan dalam mendukung program perumahan.

j. Real Cash

Penyediaan dana tunai bagi nasabah untuk berbagai keperluan dan dapat ditarik sewaktu-waktu (standby loan).

k. Kredit Ringan Batara (KRB)

Fasilitas kredit yang diberikan kepada karyawan perusahaan pengguna jasa Batara Payroll dengan agunan gaji karyawan.

l. 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. Sektor usaha yang dapat dibiayai adalah industri, dagang, dan jasa

m. Kredit Yasa Griya

Fasilitas kredit yang diberikan oleh bank untuk membantu modal kerja dalam rangka pembiayaan pembangunan proyek perumahan.

n. Kredit Pendukung Perumahan

Fasilitas kredit yang diberikan untuk pembiayaan kebutuhan modal kerja dalam dan atau investasi, khususnya kepada sektor industri yang terkait dengan perumahan, termasuk usaha-usaha penunjangnya.

o. Kredit Modal Kerja Kontraktor

Fasilitas yang diberikan untuk membantu menyelesaikan pekerjaan borongan sesuai dengan kontrak kerja.

p. Kredit Investasi

Fasilitas kredit yang diberikan untuk membantu pembiayaan investasi, baik investasi baru, perluasan modernisasi atau rehabilitasi.

2. Produk Dana :

a. Tabungan Batara

Tabungan yang semua penyetoran dan penarikan dapat dilakukan di semua cabang, bunga bersaing, fasilitas auto debet untuk angsuran KPR, fasilitas rekening bersama, asuransi jiwa, dan lainnya.

b. Tabungan E-Batara Pos

Tabungan yang semua penyetoran dan penarikan dapat dilakukan di outlet Bank BTN dan Kantor Pos Online, memperoleh kartu ATM dan fasilitas auto debet untuk angsuran KPR, tagihan telepon listrik serta telepon seluler.

c. Tabungan Haji Nawaitu

Memperoleh nomor alokasi porsi keberangkatan ibadah haji, dapat dibuka di loket Bank BTN yang terhubung dengan Siskohat Departemen Agama.

d. Tabungan Batara Prima

Bunga bersaing, memperoleh bonus apabila tidak menarik dana selama dua bulan, memperoleh fasilitas point reward yang dapat ditukarkan dengan hadiah langsung dan memperoleh asuransi jiwa batas premi untuk penabung perorangan.

e. Giro

Sarana penyimpanan uang yang aman dan nyaman, menunjang aktifitas usaha dalam pembayaran dan penerimaan, memudahkan aktifitas

kebutuhan (keluarga/pribadi/usaha), mendapat jasa giro yang menarik dan dapat dibuka dalam mata uang rupiah dan valas.

f. Deposito Berjangka

Dapat dijadikan sebagai jaminan kredit, bunga deposito dapat dikapitalisasikan ke dalam pokok, bunga deposito dapat dipindahbukukan untuk pembayaran angsuran kredit, rekening listrik, dan telepon, bunga menarik dan dapat dibuka dalam mata uang rupiah atau valas.

g. Jasa dan Pelayanan

1. ATM Batara

Penarikan uang tunai, transfer antar rekening di Bank BTN, pembayaran angsuran KPR, telepon, listrik, berbelanja di berbagai merchant dan lainnya.

2. Kiriman Uang

Dilakukan di dalam negeri dengan sarana surat, telex atau telepon dan RTGS maupun kiriman uang luar negeri baik itu kiriman uang keluar ataupun kiriman uang masuk.

3. Inkaso

Inkaso dibagi menjadi dua, yaitu warkat inkaso sendiri dan warkat inkaso bank lain. Warkot inkaso sendiri adalah warkat inkaso yang diterbitkan oleh kantor cabang Bank BTN yang wilayah kliringnya berbeda dengan wilayah kliring bank pengirim sedangkan warkat inkaso bank lain adalah warkat inkaso yang diterbitkan oleh bank lain yang wilayah kliringnya berbeda dengan wilayah kliring bank pengirim.

4. Money Changer

Layanan jual beli mata uang asing tertentu yang mempunyai catatan kurs pada Bank Indonesia.

5. Inkaso Luar Negeri

Inkaso luar negeri dibagi menjadi dua, yaitu outward collection (inkaso keluar) dan inward collection (inkaso masuk). Inkaso keluar adalah pengiriman warkat-warkat valuta asing dari kantor cabang Bank BTN kepada bank koresponden di luar negeri, untuk ditagihkan ke bank penerbit sedangkan inkaso masuk adalah penerimaan warkat-warkat valutas asing dari bank koresponden Bank BTN di luar negeri untuk ditagihkan pembayarannya kepada tertagih di dalam negeri. Umumnya berupa warkat-warkat tanpa dokumen.

6. Safe Deposit Box

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

7. Bank Garansi

Melaksanakan order pekerjaan dari pemerintah atau swasta, pembongkaran barang-barang dari kapal sebelum asli konsumen datang dan penangguhan pembayaran kewajiban tertentu kepada Negara.

8. RTGS (Real Time Gross Settlement)

Sistem transfer dana online dalam mata uang rupiah yang penyelesaiannya dilakukan per transaksi secara individual.

9. Penerimaan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH)

Memberikan kepastian keberangkatan ibadah haji berkat sistem online dan SISKOHAT.

10.SMS Batara

Fasilitas layanan transaksi perbankan yang dapat diakses dari telepon selular dengan cukup mengetik SMS ke nomor 3555.

11.Batara Payroll

Layanan Bank BTN bagi pengguna jasa (perusahaan, perorangan, lembaga) dalam mengelola pembayaran gaji, THR dan bonus, serta

kebutuhan finansial lainnya yang bersifat rutin bagi karyawan pengguna jasa.

12.Payment Point

Penerimaan pembayaran berbagai tagihan secara online antara lain tagihan listrik, telepon, telepon selular, isi ulang telepon selular, tagihan air dan pembayaran pajak secara online dengan Dirjen Pajak melalui loket Bank BTN.

13.SPP Online

Pembayaran uang sekolah atau kuliah dapat dilakukan dengan mudah melalui sistem Real Time Online.

