

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Menurut UU RI No. 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk – bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Di Indonesia, perkembangan perbankan begitu pesat baik bank konvensional maupun bank syariah. Sudah banyak masyarakat yang menggunakan produk dan jasa dari perbankan karena sangat mempermudah nasabah untuk bertransaksi dan mendapatkan rasa aman dalam menyimpan uangnya. Definisi Bank Konvensional adalah bank yang sistem operasionalnya berpedoman pada sistem bunga sehingga pembayaran bunganya tetap seperti yang telah dijanjikan sebelumnya tanpa adanya pertimbangan proyek yang dijalankan oleh nasabah, sedangkan Bank Syariah adalah bank yang mengusung syariat Islam sebagai prinsipnya dan lebih menerapkan sistem bagi hasil dengan penentuan besarnya resiko bagi hasil pada saat akad dengan berasumsi pada prediksi keuntungan dan kerugian.

Terdapat berbagai bank di Indonesia dengan visi dan misi yang berbeda – beda tetapi dengan tujuan yang sama yaitu untuk memajukan perekonomian di Indonesia. Salah satunya bank dengan perencanaan tiga sasaran yaitu antara lain : menjadi bank andalan bagi pemerintah, menjadi bank yang dicintai masyarakat dan menjadikan sebuah bank yang disayangi oleh para karyawannya karena perencanaan tiga sasaran tersebut penulis tertarik untuk melaksanakan praktik kerja lapangan di PT. Bank Tabungan Negara (persero), Tbk.

PT. Bank Tabungan Negara (persero), Tbk adalah bank milik negara dengan tugas utama untuk memperbaiki perekonomian rakyat. Berbagai macam produk dan jasa ditawarkan kepada masyarakat, baik dari bunga terendah sampai

tertinggi. Kebanyakan masyarakat berminat dengan produk dengan bunga yang tinggi seperti Deposito. Deposito adalah Dana pihak ketiga yang pencairannya dapat dilakukan sesuai dengan kesepakatan diawal transaksi. Hal tersebut menarik minat penulis untuk mengetahui lebih dalam mengenai deposito, maka dari itu penulis menentukan judul tugas akhir **“Tinjauan Deposito Perorangan Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero),Tbk. Cabang Melawai Jakarta”**.

I.2 Ruang lingkup praktik

Kegiatan pelaksanaan praktik kerja lapangan yang dilakukan pada PT. Bank Tabungan Negara khususnya pada bagian Deposito Perorangan yang terdapat pada PT. Bank Tabungan Negara untuk meninjau pelaksanaan deposito. Adapun tugas-tugas penulis yang dilakukan sebagai berikut:

- a. Bagian *funding*. Selama mengikuti Praktik Kerja Lapangan (PKL) dalam waktu tiga minggu pada PT. Bank Tabungan Negara (persero), Tbk Cabang Melawai Jakarta.
- b. Memverifikasi dokumen-dokumen yang dibutuhkan syarat-syarat pembukaan deposito.
- c. Membantu menyetorkan setoran awal pembukaan deposito perorangan ke bagian teller.

I.3 Tujuan

- a. Tujuan Umum

Tujuan umum kegiatan praktik kerja lapangan untuk mengetahui mekanisme kerja di Bank Tabungan Negara kantor cabang Melawai Jakarta yang dipimpin langsung oleh kepala cabang sebagai penanggung jawab dalam menja;ankan mekanisme kerja agar berjalan dengan baik dan dibantu beberapa bagian yang akan membantu jalannya kegiatan di bank, adapun bagian-bagian yang membantu mekanisme kerja di bank BTN kantor cabang yaitu:

- 1) Kepala Cabang (*Branch Manager*) mempunyai tugas utama yaitu :
 - a) Melakukan kontrol terhadap seluruh pelaksanaan MTSI
 - 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) Kepala Layanan Retail (*Retail Service Head*) mempunyai aktivitas utama yaitu:
- 1) Melakukan fungsi otorisasi untuk aktifitas financial sesuai ketentuan yang berlaku
 - 2) Melakukan fungsi otorisasi untuk aktifitas non financial 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
- 3) *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
- 4) Kepala Layanan Nasabah (*Customer 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 terhadap layanan administrasi Deposito
- 5) Petugas funding (*funding 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 seperti dana, kredit, fee based income, melakukan analisis potensi.
 - 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 dana, kredit, fee based income, peningkatan penggunaan fitur produk.
- 6) 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
- 7) 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.
- 8) Petugas Kliring (*Clearing Staff*) mempunyai aktivitas utama yaitu:
- Proses transaksi kliring
 - Proses Transaksi CN.
 - Proses sistem kliring
 - Proses rekonsiliasi kliring
 - Proses aktiviltas kliring lainnya
- 9) *Data Entry Operator Staff* mempunyai aktivitas utama yaitu:
- Proses entry transaksi KPR Kolektif
 - Proses *maintenance* data transaksi *Host to Host* Telkom
 - Proses *Standing Instruction (SI) - Host to Host* PLN
 - Proses *Salary Crediting*.
 - Proses transaksi Tabungan Batara Kantor Pos
- 10) Kepala Admistrasi Kredit (*Loan Administration Head*) mempunyai aktivitas utama yaitu :
- Melakukan supervisi dan memeriksa proses *On The Spot (OTS)* atas permintaan unit terkait dengan baik dan benar sesuai ketentuan bank.
 - Melakukan supervisi dan memeriksa proses permohonan pelaksanaan taksasi nilai dan kehandalan agunan melalui Laporan Penilaian Akhir (LPA) sesuai ketentuan bank.
 - Melakukan supervisi dan memeriksa proses permohonan pelaksanaan taksasi nilai dan kehandalan agunan melalui jasa Appraisal sesuai ketentuan bank.
 - Melakukan supervisi dan memeriksa proses pembuatan memo pencairan kredit untuk diteruskan dan ditindaklanjuti oleh unit kerja terkait.
 - Melakukan supervisi dan memeriksa proses pencairan Bantuan Uang Muka ASABRI sesuai ketentuan bank
- 11) 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
- 12) Sekretaris (*Secretary*) 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.
- 13) 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
- 14) 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
- 15) *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 Extern
- 16) *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 suspensi dan rekening selisih lainnya sudah diselesaikan Melakukan laporan atas penyelesaian klaim nasabah

b. Tujuan Khusus

Tujuan khusus kegiatan praktik kerja lapangan mampu menyelesaikan tugas yang diberikan oleh PT. Bank Tabungan Negara dan mampu

meyelesaikan masalah yang ada, adapun tugas-tugas yang diberikan adalah sebagai berikut:

- 1) Bagian *funding*. Selama mengikuti Praktik Kerja Lapangan (PKL) dalam waktu tiga minggu pada PT. Bank Tabungan Negara (persero), Tbk Cabang Melawai Jakarta.
- 2) Memverifikasi dokumen-dokumen yang dibutuhkan syarat-syarat pembukaan deposito.
- 3) Membantu menyetorkan setoran awal pembukaan deposito perorangan ke bagian teller.

I.4 Sejarah 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 POSTSPARBANK.

Postpaarbank ini berkedudukan 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 perjalannya 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 di bank. Sampai dengan 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 di Indonesia. Secara

resmi pada tahun itu Jepang telah mengambil alih kekuasaan Belanda di Indonesia dan Postpaarbsnk yang merupakan bank karya kolonial Belanda dibekukan. Sebagai gantinya pemerintah Jepang mendirikan TYOKIN KYOKU. Pada prinsipnya misi Tyokun 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 disingkatnya 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 dikukuhkannya Bank Tabungan Pos RI ini salah satunya lembaga tabungan di Indonesia, pada tahun 1950 kemudia 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 resmilah 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 N0. 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 tentang Bank Tabungan Negara yang mencabut 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 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 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 BTN di negeri ini.

Realisasi KPR pertama tersdebut 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) 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.

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, dll 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*.

PT. Bank Tabungan Negara (Persero) 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.

PT. Bank Tabungan Negara (Persero) cabang Depok berdiri pada bulan Mei 1994 sebagai pecahan dari BTN cabang Bogor dengan status kantor cabang kelas

3. Pada Oktober 2009 menjadi kantor cabang kelas 2 dan terhitung Januari 2013 menjadi kantor cabang kelas 1.

I.5 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 pembagian tugas dan wewenang serta tanggung jawab dari pihak-pihak yang terlibat didalam perusahaan tersebut. Dibawah ini penulis mengupas sedikit mengenai struktur organisasi Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Melawai Jakarta serta tugasnya masing-masing.

PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Melawai Jakarta 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) Melakukan otorisasi sesuai kewenangan yang diberikan
 - 4) Melakukan *service quality* level terhadap nasabah-nasabah prima
 - 5) Melakukan supervisi di dalam menjalankan fungsi manajemen
- b. Kepala Layanan Retail (*Retail Service Head*) mempunyai aktivitas utama yaitu:
 - 1) Melakukan fungsi otorisasi untuk aktifitas financial sesuai ketentuan yang berlaku
 - 2) Melakukan fungsi otorisasi untuk aktifitas non financial sesuai ketentuan yang berlaku dan lazim dilakukan serta dapat dipertanggung jawabkan
 - 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. *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
- d. Kepala Layanan Nasabah (*Costumer 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 terhadap layanan administrasi Deposito
- e. Petugas funding (*funding 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 seperti dana, kredit, fee based income, melakukan analisis potensi.
 - 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 dana, kredit, fee based income, peningkatan penggunaan fitur produk.
- f. 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
- g. 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.
- h. Petugas Kliring (*Clearing Staff*) mempunyai aktivitas utama yaitu:
- 1) Proses transaksi kliring
 - 2) Proses Transaksi CN.
 - 3) Proses sistem kliring
 - 4) Proses rekonsiliasi kliring
 - 5) Proses aktiviltas kliring lainnya
- i. Data *Entry Operator Staff* mempunyai aktivitas utama yaitu:
- 1) Proses entry transaksi KPR Kolektif
 - 2) Proses *maintenance* data transkasi *Host to Host* Telkom
 - 3) Proses *Standing Instruction (SI) - Host to Host* PLN
 - 4) Proses Salary Crediting.
 - 5) Proses transaksi Tabungan Batara Kantor Pos
- j. Kepala Admistrasi Kredit (*Loan Administration Head*) mempunyai aktivitas utama yaitu :
- 1) Melakukan supervisi dan memeriksa proses *On The Spoot (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
- k. 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
- l. 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 (registrasi, 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.
- m. 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
- n. 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
- o. *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 Extern

p. *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 suspensi dan rekening selisih lainnya sudah diselesaikan
- 4) Melakukan laporan atas penyelesaian klaim nasabah

I.6 Kegiatan usaha PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk

Usaha peningkatan kemampuan penghimpunan dana masyarakat terus dilakukan oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, antara lainnya dengan pemberian tingkat suku bunga tabungan dan simpanan deposito yang bersaing yang divariasikan dengan pemberian undian berhadiah, juga dengan melakukan pembukaan kantor cabang pembantu dan kantor kas yang bersebar diseluruh indonesia. Untuk memperkenalkan produknya, PT. Bank Tabungan Negara (persero), Tbk melakukan publikasi dan promosi melalui berbagai media massa baik media cetak maupun elektronik.

PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk memiliki banyak produk-produk yang dapat diberikan kepada para nasabah. Produk PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk terbagi menjadi tiga yaitu :

- a. Produk Dana
 - 1) Tabungan
 - a) Tabungan BTN Batara
 - b) Tabungan BTN Batara Prima
 - c) Tabungan BTN Payroll
 - d) Tabungan BTN Junior
 - e) Tabungan BTN Juara

- f) Tabungan BTN e' Batarapos
 - g) Tabunganku
 - h) Tabungan BTN Haji – Reguler
 - i) Tabungan BTN Haji – Plus
 - j) Tabungan BTN Batara Pensiunan
- 2) Deposito
- a) Deposito BTN
- 3) Giro
- a) Giro BTN
- b. Produk Kredit
- 1) Kredit Konsumer
- a) KPR BTN Sejarah FLPP
 - b) Kredit Agunan Rumah
 - c) Kredit Ringan Batara (Kring Batara)
 - d) Kredit Ruko BTN
 - e) Kredit Swadana BTN
 - f) Kredit Bangun Rumah
 - g) KPA BTN
 - h) PRR-KB BTN Jamsostek
 - i) PUM-KB BTN Jamsostek
 - j) TBUM BAPERTARUM
 - k) TBM BAPERTARUM
- 2) Kredit Umum
- a) Kredit Yasa Griya (KYG) / Kredit Kontruksi
 - b) Kredit modal kerja – Kontraktor (KMK-Kontraktor)
 - c) Kredit Modal Kerja – industri Terkait dengan perumahan
 - d) Kredit Investasi (KI)
 - e) Kredit Investasi (KI) Industri Terkait dengan perumahan
 - f) Kredit Usaha Rakyat (KUR)
 - g) Non Cash Loan : Bank Garansi
- c. Produk Jasa dan Layanan
- 1) Kartu Debet BTN VISA

- 2) Kartu Kredit BTN VISA
- 3) Kiriman Uang
- 4) INKASO dalam negeri
- 5) Bank Garansi
- 6) Real Time Gross Settlement (RTGS)
- 7) Payment Point
- 8) SPP Online BTN
- 9) BTN *Payroll*
- 10) Cash Management System BTN
- 11) *Mobile* BTN
- 12) BTN Prioritas

I.7 Manfaat

a. Bagi Penulis

- 1) Memberikan dampak positif berupa wawasan dan pengetahuan mengenai kinerja dan kegiatan operasional pada PT. Bank Tabungan Negara (persero) Tbk.
- 2) Sebagai pengalaman praktik kerja dan penerapan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan.

b. Bagi Manajemen Perusahaan

Laporan pkl ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan evaluasi bagi PT. Bank Tabungan Negara (persero) Tbk mengenai mekanisme transaksi deposito berjangka serta untuk meningkatkan pelayanan prima kepada nasabah.

c. Bagi Pembaca

Hasil dari laporan pkl ini diharapkan mampu menjadi acuan dalam pengembangan ilmu dan referensi bagi penyusunan hasil laporan pkl dalam permasalahan yang sama di waktu mendatang.