

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Perkembangan perekonomian tidak terlepas dari peranan sektor perbankan untuk meningkatkan taraf hidup bangsa. Bank sebagai salah satu lembaga keuangan ikut berpartisipasi dalam aktifitas perekonomian dan berperan besar membantu pemerintah dalam membangun kembali sektor perekonomian, maka kegiatan usaha bank semakin berkembang dan semakin kompetitif dalam operasionalnya, salah satunya adalah Tabungan. Tabungan merupakan simpanan yang cukup diminati karena penarikan tabungan dapat dilakukan setiap saat. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 tahun 1998 tentang pokok-pokok perbankan, tabungan di definisikan sebagai simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan atau lainnya yang dapat dipersamakan dengan itu.

Bank merupakan sarana pemutaran uang yaitu menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana untuk dipinjamkan kembali kepada masyarakat yang kekurangan dana. Dari penghimpunan dana, bank meyalurkan kembali dana yang terhimpun dari masyarakat dengan tujuan untuk memperoleh pendapatan (*Spread* atau *Net Margin*). Peranan lembaga perbankan yang sangat strategis dapat mencapai tujuan pembangunan nasional yang efektif bagi masyarakat luas terutama dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi yang diarahkan untuk meningkatkan pendapatan masyarakat serta mengatasi ketimpangan ekonomi dan kesenjangan sosial terutama masyarakat pedesaan yang tergolong dalam usaha kecil.

Untuk mendukung pengembangan usaha kecil pemerintah dan Bank Indonesia melakukan pendekatan baik dari aspek makro dan mikro. Pada tingkat makro kebijaksanaan ditujukan untuk mendorong pertumbuhan ekonomi guna meningkatkan kesempatan kerja dan memelihara kestabilan harga, sedangkan kebijakan mikro ditujukan untuk meningkatkan dan memperluas akses golongan

yang berpendapatan rendah kepada pelayanan keuangan perbankan yang menunjang kegiatan-kegiatan produktif masyarakat. Kombinasi kebijakan makro dan mikro tersebut diharapkan mampu memelihara kestabilan ekonomi dan mendorong pertumbuhan ekonomi serta menciptakan lapangan pekerjaan baru bagi petani dan usaha kecil yang pada gilirannya mendorong upaya peningkatan pendapatan masyarakat.

PT. Bank Tabungan Negara(Persero), Tbk. Cabang Depok merupakan salah satu Bank berbentuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang sedang berkembang di tengah – tengah persaingan antar bank yang cukup pesat, PT. BTN memiliki produk-produk tabungan yang dapat dipergunakan oleh nasabah diantaranya Tabungan BTN Batara, Tabungan BTN Prima , Tabungan BTN e'Batapos dan Tabungan Juara.

Alasan penulis melakukan praktik kerja lapangan (PKL) di PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk cabang Depok karena selain tempatnya strategis, menurut pengamatan penulis PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Cabang Depok banyak dikunjungi nasabahnya. Nasabah terlihat senang dengan pelayanan yang diberikan pihak Bank dari segi keramahan karyawan bank, dan fasilitas yang telah disediakan. Sehingga sistem disana menunjukkan bahwa Bank BTN merupakan salah satu bank yang lebih mengutamakan sistem pelayanan yang baik bagi nasabahnya dan masyarakat yang menjadi nasabah di PT. BTN tentu dapat menikmati pelayanan yang terbaik dan terpuaskan.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, penulis merasa tertarik untuk memilih dan mendalami uraian tersebut dengan judul **“Tinjauan Layanan Tabungan Juara Bagi Siswa Siswi SMK Setia Negara Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Cabang Depok”**

## **I.2 Ruang Lingkup Praktik Kerja Lapangan (PKL)**

Praktik Kerja Lapangan (PKL) merupakan suatu kesempatan di mana mahasiswa dapat mengenal dunia pekerjaan. Mahasiswa yang menjalani dan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan tentunya diberi kesempatan untuk dapat melakukan pekerjaan di berbagai bidang yang terdapat di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang khususnya di *Consumer Funding*. Namun

tidak semua bidang pekerjaan didalam bank tersebut dapat dilakukan oleh mahasiswa, dikarenakan keterbatasan pengetahuan yang dimiliki oleh mahasiswa dan vitalnya bidang pekerjaan tersebut.

Berikut ini beberapa pekerjaan umum yang penulis lakukan selama Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. cabang Depok khususnya produk Tabungan Juara :

- a. Datang ke sekolah SMK Setia Negara untuk memasarkan dan menarik minat siswa siswi SMK Setia Negara untuk menabung.
- b. Dalam pengenalan produk penulis dan salah satu karyawan bank BTN melakukan presentasi mengenai produk Tabungan Juara dihadapan siswa siswi SMK Setia Negara.
- c. Melakukan pelayanan pembukaan rekening tabungan juara.
- d. Memeriksa data yang telah di isi oleh calon nasabah tersebut, jika ada data yang belum lengkap atau data tidak sesuai dengan kartu pelajar atau KTP orang tua maka akan dikembalikan kepada calon nasabah untuk segera di isi agar proses pembukaan tabungan bisa di lakukan.
- e. Data calon nasabah yang sudah lengkap di serahkan kepada *customer service* untuk dibuatkan buku tabungan dan kartu ATM.
- f. Input data calon nasabah.
- g. Menyerahkan buku tabungan ke nasabah tabungan juara.
- h. Melakukan penyetoran setoran awal ke *teller*.
- i. Menyerahkan kartu ATM yang sudah diaktifasi kepada siswa siswi SMK Setia Negara.

### **I.3 Tujuan Praktik Kerja Lapangan (PKL)**

#### **a. Tujuan umum**

Tujuan umum praktik kerja lapangan (PKL) dilakukan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Cabang Depok adalah untuk dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan penulis karena ilmu yang diperoleh dibangku perkuliahan akan lebih bermanfaat bila diaplikasikan pada instansi atau perusahaan dan untuk mengetahui mekanisme kerja

bank BTN kantor cabang Depok. Kepemimpinan kantor cabang Depok memiliki beberapa bagian kerja dengan mekanisme, sebagai berikut:

- 1) Kepala Cabang (*Branch Manager*) mempunyai aktivitas utama yaitu:
  - a) Melakukan Pengawasan melekat.
  - b) Melakukan otorisasi sesuai kewenangan yang diberikan.
  - c) Melakukan *service quality* level terhadap nasabah-nasabah prima.
  - d) Melakukan supervisi di dalam menjalankan fungsi manajemen.
- 2) Wakil Kepala Cabang Utama mempunyai aktivitas utama yaitu:
  - a) Melakukan fungsi otorisasi untuk aktifitas *financial* sesuai ketentuan yang berlaku.
  - b) Melakukan fungsi otorisasi untuk aktifitas *non financial* 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 aktifitas *financial* sesuai ketentuan yang berlaku.
  - b) Melakukan fungsi otorisasi untuk aktifitas *non financial* 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.

- 4) *Account Officer* (AO) mempunyai aktivitas utama yaitu:
  - a) Mencari calon debitur untuk kredit dan tabungan serta deposito.
  - b) Mengetahui detail dan jenis bidang usaha calon nasabah.
  - c) Mengetahui tentang *history* calon debitur.
  - d) Mengetahui tujuan permohonan kredit.
  - e) Melakukan analisa terhadap data-data keuangan calon debitur.
  - f) Mengetahui tingkat kompetisi usaha calon debitur.
  - g) Menganalisa tingkat pengembalian calon debitur.
- 5) *Customer Service* (CS) mempunyai aktivitas utama yaitu:
  - a) Melayani berbagai macam aplikasi (permohonan) yang diajukan nasabah atau calon nasabah.
  - b) Memberikan berbagai informasi selengkap mungkin kepada nasabah.
  - c) Memberikan informasi mengenai produk-produk perusahaan.
  - d) Membina hubungan baik dengan seluruh pelanggan, sehingga pelanggan merasa senang, puas dan semakin percaya kepada perusahaan.
  - e) Melayani pembukaan giro, tabungan dan deposito bank BTN serta menyelesaikan komplain serta konsultasi nasabah.
- 6) *Consumer funding unit* (CNFU) mempunyai aktivitas utama yaitu:
  - a) Mencari nasabah (pihak ketiga) yang mempunyai dana lebih agar mau untuk menyimpannya kedalam bank dalam bentuk produk yang ditawarkan oleh bank itu sendiri.
  - b) Memperkenalkan, mempromosikan, dan memasarkan produk perbankan.
  - c) Menghimpun dana tabungan, giro dan deposito secara lembaga.
  - d) Bertanggung jawab kepada pencapaian target bidang usaha funding (pendanaan).

- 7) *Retail Funding* dan *services unit* (RFSU) mempunyai aktivitas utama yaitu:
- a) Mencari nasabah (pihak ketiga) yang mempunyai dana lebih agar mau untuk menyimpannya kedalam bank dalam bentuk produk yang ditawarkan oleh bank itu sendiri.
  - b) Memperkenalkan, mempromosikan, dan memasarkan produk perbankan.
  - c) Menghimpun dana tabungan, giro dan deposito secara perorangan.
  - d) Memperluas jaringan atau relasi antar perbankan atau dengan dunia diluar perbankan itu sendiri.
  - e) Bertanggung jawab kepada pencapaian target bidang usaha funding (pendanaan).
  - f) Mampu untuk menjalin atau memperluas jaringan atau *networking* berorientasi pada target yang ditetapkan.
- 8) Kepala *Teller* (*Teller Head*) mempunyai aktivitas utama yaitu:
- a) Melakukan pembukuan & penutupan ruang khasanah bersama petugas kas besar atau pejabat yang ditunjuk.
  - b) Melakukan supervisi atas layanan pembayaran angsuran Kredit pemilikan rumah (KPR).
  - c) Melakukan supervisi atas layanan transaksi GIRO.
  - d) Melakukan supervisi atas layanan transaksi TABUNGAN.
  - e) Melakukan supervisi atas layanan transaksi DEPOSITO.
- 9) *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.

- 10) 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 (Surat Penyediaan Dana, Tiket, uang saku). baik dari pihak internal dan eksternal bank.
- 11) 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.
- 12) *Internal Control Staff* mempunyai aktivitas utama yaitu:
- a) Melakukan pemeriksaan atas kebenaran semua transaksi operasional bank.
  - b) Melakukan koordinasi 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.

b. Tujuan Khusus

Secara khusus, praktik kerja lapangan (PKL) dilakukan dibagian divisi *consumer funding unit* (CNFU) khususnya menghimpun dana Tabungan Juara untuk siswa siswi SMK Setia Negara Depok. Dalam menghimpun dana tabungan tersebut penulis mempelajari lebih dalam mengenai tabungan juara PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk.

- 1) Datang ke sekolah SMK Setia Negara untuk memasarkan dan menarik minat siswa siswi SMK Setia Negara untuk menabung pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Khususnya dalam membuka rekening tabungan juara.
- 2) Dalam pengenalan produk penulis dan salah satu karyawan PT. BTN melakukan presentasi mengenai produk Tabungan Juara dihadapan siswa siswi SMK Setia Negara yang menjelaskan keuntungan dan kelebihan yang didapat jika membuka rekening tabungan juara.
- 3) Melakukan pelayanan pembukaan rekening tabungan juara dengan membagikan formulir data nasabah perorangan atau CIF untuk di isi dan ditandatangani oleh siswa siswi sesuai dengan identitas diri masing-masing.
- 4) Memeriksa data yang telah di isi oleh calon nasabah tersebut, jika ada data yang belum lengkap atau data tidak sesuai dengan kartu pelajar atau KTP orang tua maka akan dikembalikan kepada calon nasabah untuk segera di isi agar proses pembukaan tabungan bisa di lakukan.
- 5) Data calon nasabah yang sudah lengkap di serahkan kepada *customer service* untuk dibuatkan buku tabungan dan kartu ATM.
- 6) Input data yang telah di isi oleh nasabah untuk mendapatkan nomor rekening bagi calon nasabah yang bersangkutan dan melanjutkan formulir yang telah dipersiapkan sebelumnya kepada pejabat bank yang berwenang untuk meminta persetujuan pembukaan rekening dan meng "*approve*" data yang telah di input *customer service* sebagai tanda persetujuan.

- 7) Pejabat bank menerima formulir dari *customer service* dan meneliti kebenaran pengisiannya apabila sudah benar pejabat bank menandatangani formulir tersebut serta mengembalikan kepada *customer service*.
- 8) Menyerahkan buku tabungan ke nasabah tabungan juara.
- 9) Melakukan penyetoran setoran awal ke *teller* dan *teller* menghitung jumlah uang dan menyimpan uang tersebut dalam *cash box*.
- 10) Nasabah kembali ke *customer service* dan petugas *customer service* menyerahkan kartu ATM yang sudah diaktifasi kepada siswa siswi SMK Setia Negara.

#### **I.4 Sejarah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk**

Dengan maksud mendidik masyarakat agar gemar menabung, pemerintah Hindia Belanda melalui Koninklikijj Besluit No. 27 tanggal 16 Oktober 1897 mendirikan *Postspaarbank*, yang kemudian terus hidup dan berkembang serta tercatat hingga tahun 1939 telah memiliki 4 (empat) cabang yaitu Jakarta, Medan, Surabaya, dan Makassar. Pada tahun 1940 kegiatannya terganggu, sebagai akibat penyerbuan Jerman atas Netherland yang mengakibatkan penarikan tabungan besar – besaran dalam waktu yang relative singkat (*rush*) Namun demikian keadaan keuangan *Postspaarbank* pulih kembali pada tahun 1941. Tahun 1942 Hindia Belanda menyerah tanpa syarat kepada pemerintah Jepang. Jepang membekukan kegiatan *Postspaarbank* dan mendirikan *Tyokin Kyoku* sebuah bank yang bertujuan untuk menarik dana masyarakat melalui tabungan. Usaha pemerintah Jepang ini tidak sukses karena dilakukan dengan paksaan. *Tyokin Kyoku* hanya mendirikan satu cabang yaitu cabang Yogyakarta.

Proklamasi kemerdekaan RI 17 Agustus 1945 telah memberikan inspirasi kepada Bapak Darmosoetanto untuk memprakarsai pengambil alihan *Tyokin Kyoku* dari pemerintah Jepang ke RI dan terjadilah penggantian nama menjadi kantor Tabungan Pos. Bapak Darmosoetanto ditetapkan oleh pemerintah RI menjadi Direktur yang pertama. Tugas pertama Kantor Tabungan Pos adalah melakukan penukaran uang Jepang dengan Oeang Republik Indonesia (ORI). Tetapi kegiatan Kantor Tabungan Pos tidak berumur panjang, karena agresi

Belanda (Desember 1946) mengakibatkan didudukinya semua kantor termasuk kantor cabang dari Kantor Tabungan Pos hingga tahun 1949. Saat Kantor Tabungan Pos diganti menjadi Bank Tabungan Pos RI, lembaga ini bernaung dibawah Kementerian Perhubungan.

Banyak Kejadian bernilai sejarah sejak tahun 1950 tetapi yang substantive bagi sejarah BTN adalah dikeluarkannya UU Darurat No. 9 tahun 1950 tanggal 9 Februari 1950 yang mengubah nama *Postspaarbank In Indonesia* berdasarkan staatbalt No. 295 tahun 1941 menjadi bank Tabungan Pos, tetapi tanggal 9 Februari 1950 ditetapkan sebagai hari dan tanggal lahir Bank Tabungan Negara. Nama Bank Tabungan Pos menurut UU Darurat tersebut dikukuhkan dengan UU No. 36 tahun 1953 tanggal 18 Desember 1953. Perubahan nama dari Bank Tabungan Pos menjadi Bank Tabungan Negara didasarkan pada PERPU No. 4 tahun 1963 tanggal 22 Juni 1963 yang kemudian dikuatkan dengan UU NO. 2 tahun 1964 tanggal 25 Mei 1964.

Penegasan status Bank Tabungan Negara sebagai bank milik Negara ditetapkan dengan UU No. 20 tahun 1968 tanggal 19 Desember 1968 yang sebelumnya (sejak tahun 1964) Bank Tabungan Negara menjadi BI unit V. Jika tugas utama saat pendirian *Postspaarbank* (1897) sampai dengan Bank Tabungan Negara (1968) adalah bergerak dalam lingkup penghimpunan dana masyarakat melalui tabungan, maka sejak tahun 1974 Bank Tabungan Negara ditambah tugasnya yaitu memberikan pelayanan KPR dan untuk pertama kalinya penyaluran KPR terjadi tanggal 10 Desember 1976, karena itulah tanggal 10 Desember diperingati sebagai hari KPR bagi BTN.

Bentuk hukum Bank Tabungan Negara mengalami perubahan lagi pada tahun 1992 ,yaitu dikeluarkanya PP No. 24 tahun 1992 tanggal 19 April 1992 yang merupakan pelaksanaan dari UU No. 7 tahun 1992 bentuk hukum Bank Tabungan Negara berubah menjadi perusahaan Perseroan. Sejak itu nama Bank Tabungan Negara menjadi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) dengan *call name* Bank BTN. Berdasarkan kajian konsultan *independent, Price Waterhouse Coopers*, Pemerintah melalui Menteri BUMN dalam surat No. S-544/M-MBU/2002 tanggal 21 Agustus 2002 memutuskan Bank BTN sebagai bank umum dengan fokus bisnis pembiayaan perumahan tanpa subsidi.

Kemudian pada tahun 1994 BTN meningkatkan status dari bank umum menjadi Bank Devisa karena suksesnya dalam penyaluran KPR. Layanan bank yang diantaranya adalah *Letter of Credit (L/C)*, pembiayaan usaha dalam bentuk dollar, dll diberikan BTN dengan adanya status tersebut. Dengan adanya status tersebut, BTN tidak melupakan jati dirinya yang merupakan bank sebagai penyedia KPR untuk masyarakat menengah kebawah. Namun, dalam keadaan globalisasi seperti saat ini bank perlu untuk berkembang dalam pemenuhan akan adanya bank yang bukan hanya melayani jasa dalam negeri tetapi juga jasa dalam bentuk internasional sehingga menuntut untuk menjadi bank devisa.

Pada tahun 2000 Bank BTN melaksanakan program rekapitulasi sebagai bank umum dengan focus pinjaman tanpa subsidi untuk perumahan. Pada tahun 2008 Bank BTN 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 sehingga Bank BTN telah melakukan *go public* pada perusahaannya.

PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. telah merencanakan BTN 5IAP! yaitu antara lain : Bank BTN siapkan pendanaan, Bank BTN siapkan teknologi modern, Bank BTN siapkan SDM handal dan profesional, Bank BTN siap berikan kemudahan layanan dan percepatan proses bisnis, dan Bank BTN siap membantu pemenuhan *supply* perumahan.

### **I.5 Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk**

Setiap organisasi memiliki struktur organisasi yang efisien, tidak terlalu longgar dan tidak terlalu sempit. Yang dimaksud dengan struktur organisasi adalah suatu bagan yang memperlihatkan pendelegasian wewenang dari atasan kepada bawahan.

Untuk mencapai suatu tujuan didalam organisasi setiap orang yang terlibat di dalam organisasi tersebut harus mengetahui tugas dan wewenangnya, dan harus memiliki kemampuan dalam menghadapi persaingan, maka diperlukan suatu wadah yang mengatur hubungan kerjasama dari sejumlah

orang yang memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda sesuai dengan bagiannya masing-masing.

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

- a. Kepala Cabang (*Branch Manager*) mempunyai aktivitas utama yaitu:
  - 1) Melakukan Pengawasan melekat.
  - 2) Melakukan otorisasi sesuai kewenangan yang diberikan.
  - 3) Melakukan *service quality* level terhadap nasabah-nasabah prima.
  - 4) Melakukan supervisi di dalam menjalankan fungsi manajemen.
- b. Wakil Kepala Cabang Utama 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.
- c. 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.
- d. Kepala *Teller (Teller Head)* mempunyai aktivitas utama yaitu:
- 1) Melakukan pembukuan & penutupan ruang khasanah bersama petugas kas besar atau pejabat yang ditunjuk.
  - 2) Melakukan supervisi atas layanan pembayaran angsuran kredit pemilikan rumah (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 (*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.
- g. Petugas Selling (*Selling Service*) mempunyai aktivitas utama yaitu:
- 1) Melakukan analisis umum terhadap *Market Share* dan Pertumbuhan berdasarkan data Perbankah per wilayah dari Sumber Bank Indonesia, Badan Pusat Statistik (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 aktivitas utama yaitu:
- 1) Proses transaksi kliring.
  - 2) Proses Transaksi Cover Note.
  - 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 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 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 Asuransi Sosial Angkatan Bersenjata Republik Indonesia (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 14.
- 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 (registrasi, pengarsipan) yang ditanda tangani oleh Kepala Cabang.
  - 5) Mengatur semua kegiatan protokoler dan perjalanan dinas Kepala Cabang (Surat Penyediaan Dana, Tiket, uang saku). an, 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 Extern.

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 Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan.
- 2) Melakukan input laporan ke pihak esktern.
- 3) Melakukan perhitungan atas hasil kinerja dan laporan lainnya.

## **I.6 Kegiatan Usaha PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk**

Dalam peningkatan kemampuan menghimpun dana dari masyarakat PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. memeberikan peningkatan suku bunga tabungan dan deposito yang divariasikan dengan pemberian berupa hadiah berupa undian yang diberikan kepada nasabahnya. Bank BTN telah memiliki jaringan yang luas dan siap melayani di seluruh pelosok Nusantara. Bank BTN dalam memperkenalkan produknya kepada nasabah telah melakukan publikasi promosi melalui media massa baik dalam media cetak maupun media elektronik yang dapat langsung diakses oleh nasabahnya dengan mudah dan cepat.

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 dana Anda dengan berbagai kemudahan.
- 2) Tabungan E' Batarapos  
Merupakan Peremajaan dari produk Tabanas Batara, diselenggarakan bekerjasama dengan PT. Pos Indonesia (Persero) melalui loket kantor Pos yang telah ditentukan.
- 3) Tabungan Haji Nawaitu  
Merupakan tabungan yang diperuntukkan bagi calon jemaah haji dalam rangka persiapan Biaya Perjalanan Ibadah Haji.
- 4) Tabungan Batara Prima  
Merupakan tabungan dengan suku bunga yang tinggi & fleksibilitas penarikan serta dilengkapi dengan fitur – fitur menarik.

- 5) Tabungan Batara Junior  
Merupakan peremajaan dari tabungan Batara Pelajar dengan peruntukkan lebih luas untuk semua kalangan yang sensitif terhadap biaya administrasi bulanan.
- 6) TabunganKu  
TabunganKu adalah 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 diperuntukkan bagi para pensiun sebagai sarana penerimaan pensiun setiap bulan yang dibayarkan oleh PT. Taspen (Persero).
- 9) Tabungan Simpanan Pelajar  
Simpel/Simpel iB 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 dan inklusi 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, khususnya rumah pertama.
- 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. Produk Kredit

##### 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.

##### 4) 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*.

##### 5) Kredit Griya Multi

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

##### 6) Kredit Ringan Batara (KRB)

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

##### 7) Kredit Pemilikan Ruko

Fasilitas kredit yang diberikan oleh Bank untuk membeli Rumah Toko guna dihuni dan digunakan sebagai toko.

- 8) Kredit Sewa Griya (KSG)  
Fasilitas kredit yang diberikan untuk membiayai pembangunan rumah diatas tanah yang telah dimiliki pemohon.
- 9) Kredit Swadana  
Fasilitas kredit yang diberikan kepada nasabah dengan jaminan berupa sebagian atau seluruh simpanan (baik berupa tabungan maupun deposito) yang disimpan di Bank.
- 10) Kredit Yasa Griya/Kredit Konstruksi (KYG)  
Kredit Modal Kerja yang diberikan oleh Bank BTN kepada Developer untuk membantu modal kerja pembiayaan pembangunan proyek perumahan.
- 11) Kredit Modal Kerja – Kontraktor (KMK – Kontraktor)  
Kredit Modal Kerja yang diberikan oleh BTN kepada kontraktor atau pemborong untuk membantu modal kerja didalam menyelesaikan pekerjaan borongan sesuai dengan kontrak kerja.
- 12) Kredit Modal Kerja (KMK)  
Pembiayaan usaha industri perdagangan dan jasa atau yang berhubungan dengan pengadaan maupun proses produksi sampai dengan barang tersebut dijual.
- 13) Kredit Investasi (KI)  
Fasilitas kredit yang diberikan kepada Perseroan Terbatas, CV, Koperasi, Yayasan dan Perorangan, dalam rangka pembiayaan investasi baru, perluasan, modernisasi atau rehabilitasi.
- 14) 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.
- 15) Kredit Usaha Mikro dan Kecil (KUMK)  
Pembiayaan modal kerja/investasi sektor usaha kecil, mikro, dan menengah.
- 16) Kredit *Linkage*  
Kepada koperasi/BPR untuk diteruskan pinjamkan ke anggota/nasabah.

### 17) Kredit *Cash Loan* : Bank Garansi

Pembiayaan dalam permohonan Bank Garansi

#### c. Produk Jasa dan Layanan

##### 1) Kartu ATM Batara

Kartu ATM Batara merupakan fasilitas layanan kartu bagi nasabah Tabungan dan Giro (Rp – 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 berada di luar 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 mempunyai catatan kurs pada Bank Indonesia.

##### 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 online 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 karyawan pengguna jasa.

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 bekerjasama 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 biasa, SMS Batara juga dapat digunakan melalui menu aplikasi Java yang dapat diinstall di *handphone*.

### I.7 Manfaat Praktik Kerja Lapangan (PKL)

Adapun manfaat dari Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini antara lain sebagai berikut :

a. Bagi Penulis

- 1) Dapat mengetahui produk-produk PT. Bank Tabungan Negara khususnya Tabungan Juara.
- 2) Menerapkan dan mengaplikasikan ilmu yang telah didapat dari perkuliahan untuk langsung dipraktikkan dalam dunia kerja nyata.
- 3) Dapat membandingkan teori yang didapatkan di kampus dengan kenyataan yang ada.
- 4) Mengetahui tugas-tugas perbankan khususnya pada divisi *consumer funding* (menghimpun dana).

b. Bagi Perusahaan (PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk.)

- 1) Mendapatkan bantuan dalam penyelesaian tugas – tugas yang belum dikerjakan.
- 2) Dapat membuka peluang kerja sama yang baik yang saling menguntungkan dan bermanfaat antara perusahaan dengan perguruan tinggi.

c. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta

- 1) Dapat melihat sampai sejauh mana penulis menerapkan teori yang sudah didapatkan dalam perkuliahan.
- 2) Dapat menjalin hubungan kerja sama antara pihak Universitas dengan perusahaan terkait.
- 3) Dapat menjadi acuan dalam pengembangan pengajaran selanjutnya.