

BAB III

GAMBARAN UMUM

3.1 Sejarah Singkat PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Cikarang

Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, selanjutnya disebut dengan BTN adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia berbentuk perseroan terbatas yang bergerak dalam jasa keuangan perbankan. Pada tahun 1897 adalah awal / cikal bakal Bank BTN dimulai pada jaman belanda dengan didirikan nya *Postspaarbank* di *Batavia*. Kemudian *Postspaarbank* diambil alih pemerintah Jepang kemudian diganti namanya menjadi *Tyokin Kyoku* pada 1 April 1942. Setelah kemerdekaan diproklamasikan, *Tyokin Kyoku* diubah namanya menjadi Kantor Tabungan Pos RI yang diambil alih oleh pemerintahan Indonesia dan merupakan satu-satunya lembaga tabungan di Indonesia. Kantor Tabungan Pos RI diganti lagi menjadi Bank Tabungan Pos pada tanggal 9 Februari 1950. Bank Tabungan Pos resmi diganti namanya menjadi Bank Tabungan Negara berdasarkan Peraturan Pemerintah penggantian Undang-Undang No. 4 tahun 1963 Lembaran Negara Republik Indonesia No. 632 tahun 1963.

Tanggal 22 Juni 1963. Bank BTN telah berkembang dari sebuah unit menjadi induk yang berdiri sendiri.(www.btn.co.id) Pada tanggal 29 Januari 1974 Bank BTN ditunjuk oleh Pemerintah Indonesia sebagai wadah pembiayaan proyek perumahan untuk rakyat melalui surat Menteri Keuangan RI No. B-49/mk/1/1974. Pada tahun 1976, mulailah realisasi KPR (Kredit Pemilikan Rumah)

pertama kalinya oleh Bank BTN di Indonesia. Bank BTN mengeluarkan obligasi pertamanya tahun 1989.

Kemudian tahun 1992 Bank BTN berstatus sebagai bisnis perumahan melalui fasilitas KPR dan bergerak lebih luas sebagai bank umum (komersial). Bank BTN mulai mengembangkan produk - produk layanan perbankan untuk mendukung bisnis KPR. Pada tahun 1994 telah meningkatkan status Bank BTN sebagai Bank Konvensional menjadi Bank Devisa karena sukses dalam bisnis KPR. Layanan bank dengan bentuk penerbitan *Letter of Credit* (L/C), pembiayaan dalam bentuk dollar dan lain-lain. Bank BTN tidak lupa dengan fungsi utamanya sebagai penyedia KPR untuk masyarakat menengah ke bawah setelah menyandang status barunya.

Tahun 2002 Bank BTN sebagai bank umum yang berfokus pada bisnis pembiayaan perumahan tanpa subsidi dalam surat 5-544/MMBU/2002 dari pemerintah melalui menteri BUMN. Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan (Bapepam-LK) mengeluarkan pernyataan efektif terhadap produk investasi baru berbasis sekuritas tahun 2009. Produknya yaitu EMBA dan reksa sarana multigriya finansial I-kredit kepemilikan rumah BTN (SMFI-KPR BTN). Bank BTN juga melakukan penawaran umum saham perdana (IPO) dan listing di Bursa Efek Indonesia.

Tahun 2017 Bank BTN mendapat penghargaan di ajang Anugerah Perbankan Indonesia VI 2017 sebagai peringkat I bank terbaik Indonesia karena dikepercayaan masyarakat dan pemerintah. Dengan penghargaan tersebut Bank

BTN berharap mampu menguatkan optimise perseroan untuk dapat melanjutkan catatan kinerja positif dan mencapai target berbasis perseroan pada tahun-tahun berikutnya.

3.2 Visi dan Misi PT Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk. Kantor Cabang Cikarang

Visi BTN

“Terdepan dan terpercaya dalam memfasilitasi sektor perumahan dan jasa layanan keuangan keluarga”

Misi Bank BTN

- Berperan aktif dalam mendukung sektor perumahan, baik dari sisi penawaran maupun dari sisi permintaan, yang terintegrasi dalam sektor perumahan di Indonesia.
- Memberikan layanan unggul dalam pembiayaan kepada sektor perumahan dan kebutuhan keuangan keluarga.
- Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inovasi pengembangan produk, jasa dan jaringan strategi berbasis digital.
- Menyiapkan dan mengembangkan human capital yang berkualitas, professional, dan memiliki integrasi tinggi.
- Meningkatkan *shareholder value* dengan fokus kepada peningkatan pertumbuhan profitabilitas sesuai dengan prinsip kehati – hatian dan *good corporate governance*.

- Memedulikan kepentingan masyarakat sosial dan lingkungan secara berkelanjutan.

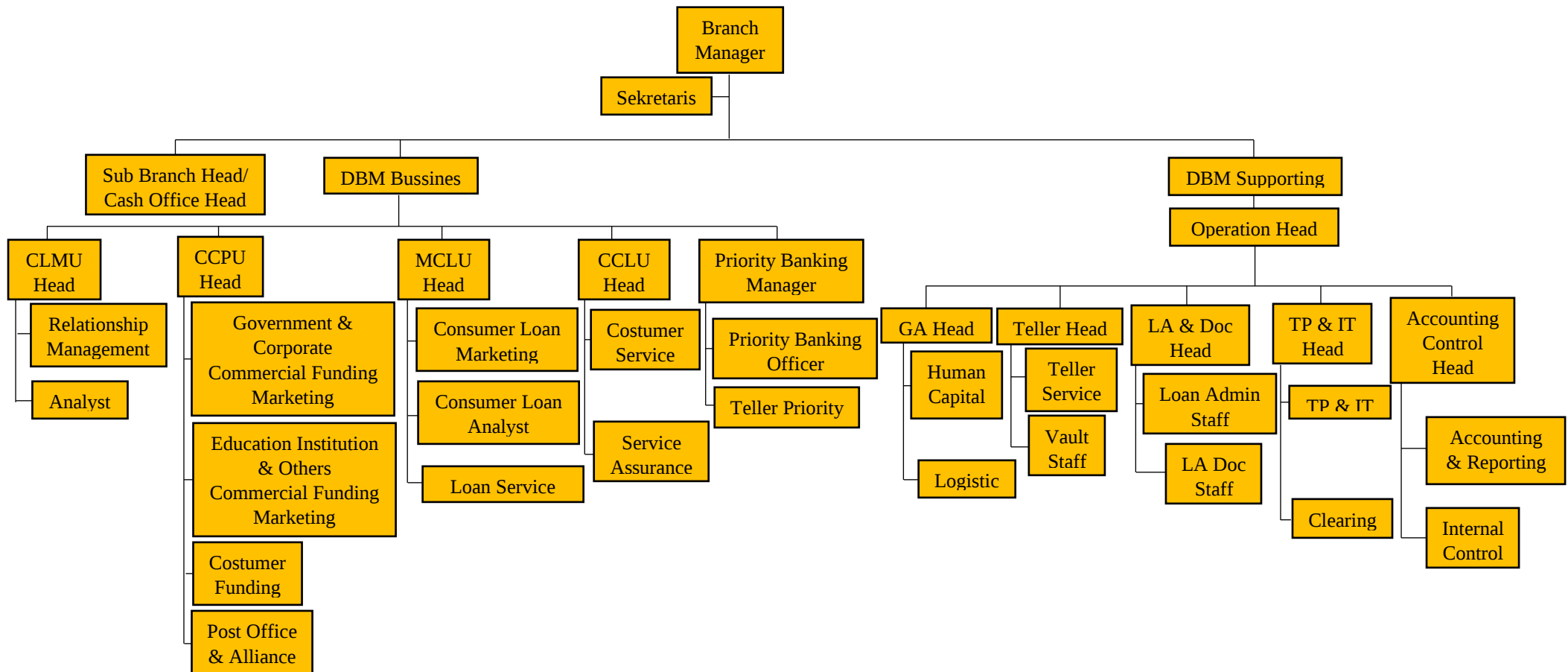
3.3 Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Cikarang

Setiap organisasi atau perusahaan pasti mempunyai struktur organisasi yang efisien, tidak terlalu longgar maupun terlalu sempit. Struktur organisasi adalah suatu bagan yang memperlihatkan jabatan atau pendelegasian wewenang dari yang tertinggi sampai dengan jabatan terbawah. Adapun susunan struktur organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Cikarang adalah sebagai berikut :

Gambar 3.1

Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk

Kantor Cabang Cikarang



Penjabaran Tugas Setiap Jabatan Di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.

Kantor Cabang Cikarang :

1. *Branch Manager*

Tugasnya :

- a. Menyetujui memo pencairan dana untuk developer.
- b. Menyetujui pelaksanaan akad kredit.
- c. Menyetujui pelaksanaan akad kredit addendum.
- d. Menyetujui dan mendisposisikan surat persetujuan penjualan tunai.
- e. Mendisposisikan pelaksanaan pendebitan giro.
- f. Mereview dan menandatangani memo spesial *rate*.
- g. Menandatangani proposal dan mendisposisikan untuk diteruskan ke nasabah.
- h. Menandatangani proposal dan mendisposisikan untuk diteruskan ke nasabah.
- i. Menandatangani kontrak kerja sama dan mendisposisikan untuk diteruskan ke nasabah.
- j. Menyetujui dan mendisposisikan pengajuan pencairan kredit.
- k. Melakukan analisa dan memberikan keputusan kredit.
- l. Mendisposisikan pelaksanaan penempatan dana.
- m. Mereview dan memutuskan aplikasi pengajuan kredit.
- n. Meneruskan aplikasi pengajuan kredit untuk diputuskan oleh yang berwenang.
- o. Mendisposisikan permintaan *sponsorship* dari nasabah.

- p. Menyetujui permintaan *sponsorship* dan mendisposisikan pelaksanaan pengadaan.
- q. Memeriksa memo permohonan fotocopy dokumen pokok yang sudah ditanda tangan.
- r. Menyetujui penambahan plafon.
- s. Memutuskan aplikasi pengajuan penambahan kredit.
- t. Mereview dan menandatangani PKS.
- u. Mereview dan menandatangani memo laporan hasil kunjungan lokasi dan dokumen kelengkapan data.
- v. Memberi persetujuan pelelangan properti debitur.

2. Sekretaris

Tugasnya :

- a. Mendistribusikan surat masuk.
- b. Menyerahkan memo *special rate* yang sudah ditandatangani.
- c. Mengirimkan memo bebas pinalti pencairan deposito dipercepat yang sudah ditandatangani.
- d. Permintaan disposisi.

3. DBM *Business* :

Tugasnya :

- a. Mereview dan menandatangani memo pencairan bonus.
- b. Mereview dan menandatangani memo *special rate*.
- c. Mereview dan menandatangani memo bebas pinalti pencairan.
- d. Mereview dan memberikan keputusan kredit.

- e. Mereview dan menandatangani dokumen verifikasi.
- f. Mereview dokumen akad kredit & lampirannya.
- g. Mereview dokumen akad kredit addendum & lampirannya.
- h. Mereview dan menandatangani surat persetujuan penjualan tunai.
- i. Mereview dan menandatangani memo pendebitan giro.
- j. Mereview dan menandatangani proposal penawaran kerjasama.
- k. Mereview dan menandatangani kontrak kerja sama.
- l. Mereview dan meminta persetujuan lebih lanjut untuk pencairan kredit.
- m. Mereview dan menandatangani memo penempatan dana.
- n. Memberikan rekomendasi dan meminta keputusan lebih lanjut.
- o. Mereview sponsorship dan pengeluaran dana promosi.
- p. Mereview dan menandatangani memo permohonan royalti parsial.
- q. Mereview dan menandatangani hasil analisa proper.

4. DBM *Supporting*

Tugasnya :

- a. Melakukan validasi transaksi harian (RTGS) dengan batas nominal sesuai dengan kewenangannya.
- b. Menyetujui memo pencairan.
- c. Memeriksa memo pencairan dana untuk developer dan memberi disposisi.
- d. Proses approval pada sistem BDS.
- e. Mendisposisikan memo pencairan kredit.

- f. Melakukan otorisasi pembayaran SPM (Surat Perintah Membayar).
- g. Meneruskan disposisi.
- h. Meneruskan disposisi memo
- i. Mendisposisi pengajuan restruct.
- j. Mendisposisikan persetujuan restrict.

5. *Mortgage and Consumer Lending Unit Head*

Tugasnya :

- a. Menyerahkan kelengkapan data.
- b. Mereview dan menandatangani memo koreksi beserta lampirannya.
- c. Mereview dan menandatangani surat pemberitahuan debitur.
- d. Mereview dan menyetujui realisasi kredit.
- e. Mereview hasil input data DDE dan melakukan *Task Assignment*.
- f. Memberikan order survei untuk verifikasi penghasilan dan tempat kerja, tempat tinggal dan penilaian agunan (e-loan).
- g. Mereview hasil analisa dan memberikan keputusan kredit
- h. Mereview dan menandatangani PKS.

6. *Commercial Lending Unit Head*

Tugasnya :

- a. Mereview dokumen akad kredit & lampirannya.
- b. Mendiposisikan pelaksanaan akad kredit.
- c. Mereview dokumen akad kredit addendum & lampirannya.
- d. Mendisposisikan pelaksanaan akad kredit addendum.
- e. Mereview dan meneruskan surat persetujuan penjualan tunai.

- f. Mereview dan meneruskan memo pendebetan giro.
- g. Mereview dan meneruskan memo usulan pencairan kredit.
- h. Mereview dan meneruskan laporan prestasi proyek.
- i. Mereview dan meneruskan hasil PAK.
- j. Mendisposisikan keputusan persetujuan aplikasi kredit untuk diteruskan ke nasabah.
- k. Mereview dan meneruskan PAK penambah plafon kredit.
- l. Mendisposisikan keputusan persetujuan penambahan plafon kredit untuk diteruskan ke nasabah dan persiapan pembuatan addendum.
- m. Meminta untuk melakukan *account maintenance*.
- n. Mereview dan meneruskan PAK perpanjangan kredit.
- o. Mendisposisikan keputusan persetujuan perpanjangan kredit untuk diteruskan ke nasabah.
- p. Mereview dan meneruskan memo permohonan royalti parsial.
- q. Meminta pelaksanaan analisa dan kunjungan ke lokasi proper.
- r. Melakukan *review* hasil analisa proper dan meminta approval persetujuan.

7. *Consumer & Commercial Funding Unit Head*

Tugasnya :

- a. Mereview memo pemindahan dana nasabah ke rekening lain sesuai permintaan nasabah (disposisi).
- b. Mereview dan meneruskan proposal penawaran kerjasama.
- c. Mereview dan meneruskan kontrak kerjasama.

- d. Mereview dan meneruskan memo penempatan dana.
- e. Menganalisa permintaan *sponsorship* dan meminta anggaran pengeluaran.
- f. Mendisposisikan pengadaan permintaan *sponsorship*.
- g. Memberikan memo perpanjangan penempatan dana.

8. *Customer Care Unit Head*

Tugasnya :

- a. Meminta persetujuan *special rate*.
- b. Menginformasikan persetujuan mengenai permohonan.
- c. Meminta persetujuan pemberian bebas pinalti pencairan deposito dipercepat.
- d. Menginformasikan persetujuan pemberian bebas pinalti pencairan deposito dipercepat.
- e. Mereview dan menandatangani dokumen verifikasi.

9. *Priority Banking Manager*

Tugasnya :

- a. Memberikan disposisi persetujuan untuk dilakukan transaksi.
- b. Mereview dan meneruskan proposal penawaran kerjasama.
- c. Mereview dan meneruskan kontrak kerjasama.

10. *Priority Banking Officer*

Tugasnya :

- a. Memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan nasabah prioritas.
- b. Sebagai perencana keuangan personal nasabah prioritas.

11. *Teller Priority*

Tugasnya :

- a. Melakukan pelayanan transaksi penarikan dan penyetoran dana.
- b. Melakukan input dana yang ditransfer ke bank yang dituju.

12. *Operation Head*

Tugasnya :

- a. Memeriksa laporan setoran pajak.
- b. Mengesahkan laporan yang dibuat oleh *Loan Administration / Appraiser*.
- c. Memberikan disposisi persetujuan untuk dilakukan transaksi / jurnal koreksi.
- d. Menyetujui memo pencairan dana untuk developer.
- e. Memeriksa memo pencairan dana untuk developer dan memberi disposisi.
- f. Memeriksa memo permohonan fotocopy dokumen pokok yang sudah diparaf.
- g. Melakukan otorisasi pembayaran SPM (Surat Perintah Membayar)
- h. Mereview memo permohonan pencairan dana ditahan KPR indent.
- i. Melakukan validasi pembayaran angsuran, pencairan deposito, tabungan, cek & giro, RGTS dsb dengan batas nominal sesuai dengan kewenangannya.

- j. Melakukan *approval* upload pembayaran Gaji / payroll (Internal BTN dan pihak luar).
- k. *Approval* sistem pembayaran administrasi negara.
- l. Memeriksa surat peringatan untuk kliring (cek kosong) dan membubuhkan tandatangan.

13. Accounting Control Unit Head

Tugasnya :

- a. Menindaklanjuti memo terkait aplikasi kredit yang tidak sesuai (*mundur track*).
- b. Mengaktifkan user ID iLoan yang terkunci.

14. Loan Administrasi & Document Sub Unit Head

Tugasnya :

- a. Memberikan penjelasan terkait klaim / keluhan dari nasabah terkait dokumen yang belum selesai.
- b. Melakukan validasi memo pencairan.
- c. Memeriksa memo pencairan dana untuk developer dan memberi disposisi.
- d. Menyerahkan memo koreksi beserta lampirannya.
- e. Mengeksekusi sesuai perintah pada memo.
- f. Meneruskan order survey penghasilan.
- g. Memeriksa dan menyerahkan laporan survei verifikasi penghasilan.
- h. Memverifikasi dan meneruskan hasil survei ke analis.
- i. Memeriksa memo permohonan fotocopy dokumen pokok.

- j. Menyiapkan dokumen pokok dan surat roya untuk dibawa ke BPN.
- k. Meneruskan order LPA ke LA staff *by system* iLoan (untuk petugas internal BTN, sedangkan petugas dari eksternal menggunakan media surat tugas).
- l. Mengapprove laporan di system iLoan dan meneruskan ke *consumer loan service*.
- m. Meneruskan disposisi.
- n. Cek kebenaran dan tandatangan memo pencairan.

15. *Teller Service Sub Unit Head*

Tugasnya :

- a. Memberikan approval pembayaran angsuran, pencairan deposito, tabungan, cek & giro dsb dengan batas nominal sesuai dengan kewenangannya.

16. *General Administration Sub Unit Head*

Tugasnya :

- a. Memberikan *voucer* belanja.
- b. Memonitoring karyawan melalui kehadiran dan kinerja.

17. *Transaction Processing Sub Unit Head*

Tugasnya :

- a. Perpanjangan sewa gedung outlet bank.
- b. Memeriksa maploeg terkait data transaksi TP.
- c. Mendisposisikan memo pencairan dana.
- d. Menyerahkan memo koreksi beserta lampirannya.

- e. Menyerahkan pencairan dana (disposisi).
- f. Mendisposisikan memo pemindahan dana nasabah ke rekening lain sesuai permintaan nasabah.
- g. Mereview memo pengaduan nasabah.
- h. Memeriksa untuk persetujuan transaksi kliring sesuai dengan kewenangannya.

18. *Accounting and Reporting Staff*

Tugasnya :

- a. Melakukan register setiap klaim angsuran dan secara periodik lapor ke BI.
- b. Membuat *entry journal*.
- c. Membuat laporan lalu lintas devisa, laporan bank umum dan sistem informasi debitur.
- d. Melakukan transaksi jurnal koreksi.

19. *Commercial Loan Analyst*

Tugasnya :

- a. Melakukan verifikasi dan analisa kelayakan penjualan tunai.
- b. Menyiapkan surat persetujuan penjualan tunai beserta lampirannya untuk dikirim ke debitur.
- c. Memantau rekening giro dan membuat memo pendebetan giro.
- d. Mengecek kelengkapan dokumen untuk pencairan kredit dan membuat memo.

- e. Meninjau progress untuk verifikasi pencairan lanjutan dan membuat laporan prestasi proyek.
- f. Menganalisa dokumen dan melakukan tinjauan lapangan dan membuat PAK.
- g. Membuat PAK penambahan plafon kredit.
- h. Meninjau lokasi dan progress debitur.
- i. Membuat laporan PAK perpanjangan jangka waktu kredit.
- j. Membuat memo permohonan royalti parsial atas kavling yang telah direalisasi.
- k. Menyerahkan permohonan royalti parsial beserta lampiran – lampirannya untuk ditindaklanjuti.
- l. Membuat laporan hasil analisa dan kunjungan ke lokasi proper.

20. Consumer Funding Marketing

Tugasnya :

- a. Membuat memo pencairan bonus.
- b. Menyerahkan memo pencairan bonus dalam bentuk pemindahbukuan yang sudah ditandatangani.
- c. Meminta pengadaan *voucher* belanja atau barang.
- d. Memberikan *voucher* belanja / barang untuk diberikan kepada nasabah.
- e. Meminta persetujuan *special rate* kepada atasan.
- f. Menginformasikan persetujuan mengenai permohonan kepada nasabah.
- g. Membuat memo *special rate*.

- h. Membuat usulan persetujuan pemberian bebas pinalti pencairan deposito dipercepat kepada atasan.
- i. Menginformasikan persetujuan pemberian bebas pinalti pencairan deposito dipercepat kepada nasabah.
- j. Membuat memo bebas pinalti pencairan deposito dipercepat.

21. *Consumer Loan Analyst*

Tugasnya :

- a. Membuat laporan monitoring & analisa atas aplikasi masuk yang direject oleh pihak BTN.
- b. Melakukan verifikasi (*non visit*) dan rekomendasi.
- c. Merekomendasikan hasil analisa kredit kepada pemutus kredit cabang.

22. *Consumer Loan Marketing*

Tugasnya :

- a. Membuat draft PKS.
- b. Memberikan PKS yang sudah ditandatangani oleh pihak ketiga.
- c. Menyerahkan kelengkapan data.

23. *Consumer Loan Service*

Tugasnya :

- a. Melakukan proses dan pembuatan memo pencarian dana.
- b. Membuat tanda terima yang memuat penjelasan bahwa klaim sudah diterima & membuat memo koreksi.
- c. Menyerahkan memo koreksi beserta lampirannya.
- d. Menjelaskan klaim diterima atau ditolak.

- e. Membuat dan menyerahkan surat pemberitahuan debitur.
- f. Menyerahkan form surat pemberitahuan untuk dikirim ke debitur.
- g. Menyerahkan form surat pemberitahuan untuk melakukan pelaporan ke BI mengenai klaim angsuran.
- h. Meminta informasi perihal jumlah utang dan mencetak rincian pelunasan.
- i. Mengajukan memo permohonan realisasi kredit.
- j. Pelaksanaan realisasi kredit.
- k. Membuat memo pencairan kredit.
- l. Melakukan proses verifikasi data calon debitur dan menyerahkan persyaratan dokumen.
- m. Menyerahkan proses review input data DDE.
- n. Membuat SP3K.
- o. Membuat memo persetujuan update data financial.
- p. Membuat surat pemberitahuan persetujuan debitur.
- q. Melakukan pencetakan berita acara serah terima & memberikan dokumen bukti pelunasan.
- r. Melakukan serah terima dokumen agunan & akta – akta pengikat kredit.
- s. Menerima bukti fotocopy pembayaran dari nasabah dan melakukan verifikasi dokumen yang bersangkutan dengan debitur.
- t. Menyerahkan fotocopy dokumen pokok.
- u. Melakukan input data customer dan input *prospect*.
- v. Meminta melakukan LPA by system iLoan.

24. *Customer Service*

Tugasnya :

- a. Meminta persetujuan *special rate* kepada atasan.
- b. Menginformasikan persetujuan mengenai permohonan kepada nasabah.
- c. Membuat memo *special rate*.
- d. Membuat usulan persetujuan pemberian bebas pinalti pencairan deposito dipercepat kepada atasan.
- e. Menginformasikan persetujuan persetujuan pemberian bebas pinalti pencairan deposito dipercepat kepada nasabah.
- f. Membuat memo bebas pinalti pencairan deposito dipercepat.
- g. Memberikan form pengaduan nasabah untuk ditindaklanjuti.
- h. Penyerahan bukti dokumen verifikasi.
- i. Penyerahan bukti transaksi.

25. *Education Institution and Others*

Tugasnya :

- a. Membuat dan melaporkan memo pemindah dana nasabah.
- b. Membuat draft penawaran kerjasama lembaga.
- c. Membuat draft kontrak kerjasama.
- d. Membuat memo penempatan dana.
- e. Melakukan pengadaan permintaan sponsorship.
- f. Melakukan reminding tanggal jatuh tempo dan penawaran program.
- g. Memfinalisasi perpanjangan program penempatan dana.

26. *Government and Corporations*

Tugasnya :

- a. Membuat dan melaporkan memo pemindahan dana nasabah.
- b. Membuat draft penawaran kerjasama lembaga.
- c. Membuat draft kontrak kerjasama.
- d. Membuat memo penempatan dana.
- e. Melakukan pengadaan permintaan sponsorship.
- f. Melakukan reminding tanggal jatuh tempo dan penawaran program.
- g. Memfinalisasi perpanjangan program penempatan dana.

27. Human Capital Support

Tugasnya :

- a. Mengadministrasikan permohonan cuti (mencatat di register cuti, memintakan paraf *GA Head* dan tandatangan *supporting* DBM / BM, pencairan tunjangan cuti).
- b. Mengadministrasikan permohonan ijin sakit dalam file pegawai dan menerbitkan SK pegawai pengganti apabila diperlukan.
- c. Pelaksanaan training untuk karyawan.
- d. Pembuatan SK (mutasi, rotasi karyawan).

28. Internal Control

Tugasnya :

- a. Melakukan *checker*.
- b. Menindaklanjuti permintaan data dari auditor luar.

29. Legal and Loan Recovery

Tugasnya :

- a. Mengajukan rekomendasi pelaksanaan lelang.
- b. Memasukkan berkas pelelangan *property*.

30. *Loan Administration*

Tugasnya :

- a. Mengupdate sistem terkait dengan pembayaran ekstra.
- b. Melakukan cek lokasi dan membuat memo usulan pencairan beserta lampiran.
- c. Membuat memo pencairan dana untuk developer.
- d. Mengarsip memo koreksi beserta lampirannya.
- e. Melakukan verifikasi memo pencairan.
- f. Melakukan survei verifikasi penghasilan.
- g. Mengscan dan menginput data ke sistem.
- h. Mengentry hasil laporan di sistem iLoan dan mengscan gambar agunan.

31. *Loan Document*

Tugasnya :

- a. Melakukan *stock opname* seluruh dokumen pokok.
- b. Membuat memo permohonan fotocopy dokumen pokok.
- c. Melakukan pencatatan ke buku register dokumen pokok.
- d. Memeriksa kelengkapan dokumen pokok (perjanjian kredit, akte jual beli, pengakuan hutang, SKMHT, APHT, monitor penyelesaian IMB dan sertifikat).
- e. Mengupdate sistem terkait kelengkapan dokumen (dokumen yang sudah diperoleh).

- f. Pengadministrasian (penyimpanan) seluruh dokumen pokok.
- g. Pengadministrasian (penyimpanan) seluruh dossier A.

32. Logistic Support

Tugasnya :

- a. Membuat dan meneruskan SPM untuk meminta tandatangan otorisator dan setuju bayar.
- b. Tindak lanjut keluhan yang terkait dengan perbaikan fisik gedung maupun alat mesin kantor.
- c. Pemenuhan ATK (1 bulan sekali).
- d. Pengikatan kontrak sewa gedung outlet bank.

33. Post Office Alliance

Tugasnya :

- a. Membuat form permohonan pemesanan barang.
- b. Menjalin kerjasama dengan pihak kantor pos dan pihak luar.
- c. Menjaga hubungan dengan kantor pos.
- d. Membuat program kerjasama dengan pihak kantor pos.
- e. Mengelola tabungan e-Batara Pos dan CERMAT.

34. Relationship Management

Tugasnya :

- a. Menyerahkan PKS ke developer.
- b. Mempersiapkan pelaksanaan akad kredit.
- c. Mempersiapkan pelaksanaan akad kredit addendum.
- d. Melengkapi dokumen – dokumen yang diperlukan.

- e. Meninjau lokasi dan progress debitur.
- f. Menyerahkan kelengkapan data.
- g. Membuat PKS.

35. Restructuring Analyst

Tugasnya :

- a. Mengajukan memo eksekusi atas hasil persetujuan *restrict*.
- b. Merelease daftar debitur yang sudah waktunya untuk dilelang.
- c. Menganalisa dan meminta nasabah mengajukan surat permohonan *restructuring credit*.
- d. Mengajukan permohonan *restruct* dengan persetujuan *Branch Manager*.
- e. Melakukan addendum perpanjangan dan menginformasi persetujuan ke debitur.

36. Teller

Tugasnya :

- a. Melakukan pembayaran SPM tunai dari unit lain.
- b. Penyerahan SSP (Surat Setoran Pajak).
- c. Melakukan input jumlah transaksi dan memastikan penerima *transfer*, no rekening dan bank yang dituju.
- d. Menyelesaikan transaksi normal (tanpa memerlukan *approval* dari atasan).
- e. Setoran maploeg transaksi harian.

37. Transaction Processing and IT Support

Tugasnya :

- a. Melakukan pembayaran SPM non tunai dari unit lain.
- b. Melakukan pencairan dana jaminan ke rekening developer.
- c. Melakukan transaksi pemindahanbukuan / jurnal koreksi.
- d. Melakukan koreksi di BDS.
- e. Pemindahbukuan atau pencairan bonus.
- f. Melakukan pemindahbukuan dana lembaga.
- g. Mengeksekusi proses pencairan.
- h. Menindaklanjuti pengaduan nasabah terkait klaim ATM dan melaporkan hasilnya, kemudian membuat memo koreksi.
- i. Melakukan rekap transaksi pajak dan memeriksa kebenaran nominal, tahun pajak dan kode MAP, kemudian melakukan penyetoran ke kas negara untuk pembayaran pajak.
- j. Menyerahkan bukti form kiriman uang (sesuai kewenangannya).
- k. Melakukan pencairan dan pemindahbukuan.
- l. Melaksanakan perintah sesuai memo *restrict*.
- m. Mengeksekusi transaksi kliring (warkat) yang menjadi kewenangannya maupun yang memerlukan *approval* atasan.

38. *Clearing*

Tugasnya :

- a. Membuat surat peringatan terkait adanya penolakan kliring.

- b. Menyerahkan dan mengembalikan (untuk yang ditolak) kliring ke lembaga kliring (warkat bank lain).
- c. *Entry* / transaksi penolakan kliring / cek kosong pada aplikasi SIBS.
- d. Membawa kliring warkat BTN dari bank lain.

39. Vault

Tugasnya :

- a. Menerima dana.
- b. Memberikan dana yang diperlukan.

3.4 Budaya Perusahaan

Budaya kerja BTN mempunyai 5 Budaya Perusahaan yang terdiri dari :

Nilai dan Budaya Perusahaan :

- Sinergi
Membangun kerjasama yang sinergis dengan seluruh stakeholders dilandasi sikap tulus, terbuka dan mendorong kolaborasi yang produktif dengan menjunjung tinggi sikap saling percaya dan menghargai untuk mencapai tujuan bersama.
- Integritas
Konsisten antara pikiran, perkataan dan tindakan sesuai dengan ketentuan perusahaan, kode etik profesi dan prinsip – prinsip kebenaran yang terpuji.
- Inovasi
Senantiasa mengembangkan gagasan baru dan penyempurnaan berkelanjutan yang memberi nilai tambah bagi perusahaan.
- Profesionalisme

Visioner, kompeten di bidangnya, selalu mengembangkan diri dengan teknologi terkini sehingga menghasilkan kinerja terbaik.

- Spirit Mencapai Keunggulan

Menunjukkan semangat dan komitmen yang kuat untuk mencapai hasil terbaik serta memberikan pelayanan yang melebihi harapan pelanggan (internal dan eksternal) dengan menempatkan pentingnya aspek kualitas di setiap kegiatan serta risiko yang telah diperhitungkan.

Sepuluh perilaku utama :

- Sinergi

- Tulus, Terbuka dan Kolaborasi yang Produktif
- Saling Percaya dan Menghargai

- Integritas

- Konsisten dan Disiplin
- Jujur dan Berdedikasi

- Inovasi

- Tanggap terhadap perubahan
- Kreatif & Inovatif dalam melakukan penyempurnaan yang bernilai tambah

- Profesionalisme

- Kompeten, Intrapreneurship dan Bertanggungjawab
- Bekerja Cerdas dan Berorientasi pada hasil.

- Spirit Mencapai Keunggulan

- Antusias, Proaktif dan Pantang Menyerah
- Efektif, Efisien dan Mengutamakan Kepuasan Pelanggan.

3.5 Produk Bank BTN

3.5.1 Produk Dana

TABUNGAN	▪ BTN BATARA ▪ BTN CERMAT ▪ BTN CERMAT PONSEL ▪ BTN E BATARAPOS ▪ BTN E BATARAPOS TKI ▪ BTN JUARA ▪ BTN JUNIOR ▪ BTN PAYROLL ▪ BTN PENSIUNAN ▪ BTN PERUMAHAN ▪ BTN PRIMA ▪ BTN SIAP ▪ SIMPANAN PELAJAR ▪ TABUNGANKU
DEPOSITO	▪ BTN RITEL RUPIAH ▪ BTN RITEL VALAS ▪ BTN LEMBAGA ▪ BTN LEMBAGA VALAS
GIRO	▪ GIRO BTN ▪ GIRO BTN VALAS

E – BANKING	▪ BTN VIRTUAL BRANCH ▪ BTN DIGITAL SOLUTION ▪ INTERNET BANKING ▪ SMS BANKING ▪ DEBIT BTN ONLINE ▪ BTN CASH MANAGEMENT SYSTEM ▪ LINKAJA
KEBUTUHAN KARTU	▪ KARTU DEBIT BTN ▪ KARTU KREDIT BTN ▪ KARTU SUKA SUKA ▪ KARTU PREPAID BTN BLINK
KEMUDAHAN TRANSAKSI	▪ AGEN GRIYA BTN ▪ ATM, CDM, MESIN SETOR TUNAI

3.5.2 Produk Kredit

PINJAMAN BANGUNAN	▪ KPR BTN BP2BT
--------------------------	---

	▪ KPR BTN BERSUBSIDI ▪ KPR BTN MIKRO ▪ KPR BTN PLATINUM ▪ KREDIT KEPEMILIKAN APARTEMEN BTN ▪ KREDIT AGUNAN RUMAH (KAR) BTN ▪ KREDIT BANGUN RUMAH BTN ▪ KREDIT PEMILIKAN RUMAH TOKO BTN
PINJAMAN KHUSUS	▪ BANTUAN PERUMAHAN PNS ▪ MLT BPJS KETENAGAKERJAAN – <i>PUMP</i> ▪ MLT BPJS KETENAGAKERJAAN – KPR SUBSIDI
PINJAMAN RINGAN	▪ KREDIT SWADAYA BTN ▪ KREDIT RINGAN BTN ▪ KREDIT RINGAN BTN Pensiunan
PINJAMAN USAHA	▪ KREDIT MODAL KERJA KONTRAKTOR ▪ KREDIT MODAL KERJA ▪ KREDIT KONSTRUKSI BANK BTN

	▪ KREDIT KEPEMILIKAN LAHAN ▪ KREDIT INVESTASI ▪ KREDIT BERAGUNAN SIMPANAN BTN
PINJAMAN USAHA MIKRO, KECIL & MENENGAH	▪ KREDIT UMKM ▪ KREDIT UMKM MODAL KERJA ▪ KREDIT PEMILIKAN LAHAN ▪ KREDIT UMKM LINKAGE PROGRAM ▪ KREDIT UMKM PROGRAM KEMITRAAN ▪ KREDIT USAHA RAKYAT

3.5.3 Jasa dan Layanan

LAYANAN TAMBAHAN	▪ <i>SPP ONLINE</i> ▪ <i>BTN PAYROLL</i> ▪ BANK GARASI ▪ SURAT KREDIT BERDOKUMEN DALAM NEGERI (SKBDN) ▪ <i>PAYMENT POINT</i> BTN ▪ INKASO
LAYANAN TRANSAKSI	▪ <i>VIRTUAL ACCOUNT</i> BTN

	▪ NOTIFIKASI TRANSAKSI BTN ▪ <i>SMART CARD</i> KOMUNITAS
PENGIRIMAN UANG	▪ KIRIMAN UANG ▪ <i>MONEY CHANGER</i> ▪ <i>REAL TIME GROSS SETTLEMENT</i> (RTGS) ▪ <i>MONEYGRAM</i> ▪ <i>FINNET</i>
JASA PENYIMPANAN	▪ <i>SAFE DEPOSIT BOX</i>

3.6 Logo Perusahaan

PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk atau yang lebih sering dikenal dengan nama Bank BTN didirikan pada tahun 1897 pada saat jaman Belanda dengan nama *Postspaarbank* di Batavia. Pada tahun 1942 *Postparbank* diambil alih oleh pemerintah Jepang dan berganti nama menjadi *Tyokin Kyoku*. Pada tahun 1950 *Tyokin Kyoku* diambil alih oleh pemerintah Indonesia dan namanya diubah menjadi Kantor Tabungan Pos RI. Kantor Tabungan Pos RI ini menjadi satu – satunya lembaga tabungan di Indonesia. Dan pada tahun 1950 juga nama Kantor Tabungan Pos RI berganti nama menjadi Bank Tabungan Pos. Pada tahun 1963, Bank Tabungan Pos berganti nama menjadi Bank Tabungan Negara berdasarkan Undang – Undang No.4 tahun 1963 dan tanggal 9 Februari 1950 ditetapkan sebagai hari dan tanggal Bank BTN. Seiring bergantinya tahun, banyak sekali perubahan yang

tampak di Bank BTN, contohnya adalah pada logo yang mengalami perubahan yang cukup menarik pada tahun 1992.



Gambar 3.2

Logo Bank BTN Tahun 1992 – Sekarang

Sumber : PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Cikarang

Logo tersebut lebih modern, lebih terlihat minimalis, lebih segar, serta menunjukkan bahwa BTN pelopor penyediaan kredit rumah untuk keluarga indonesia. Identitas tersebut merupakan eksperimen atau ciri khas *brand* baru yang tersusun dari simbol segi enam yang menandakan “Atap Rumah” yang menjadi citra dan misi utama BTN dan kata Bank BTN yang terkesan lebih simple dan mudah diingat oleh banyak orang.

3.7 Tata Letak PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Cikarang

Tata letak perusahaan Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Cikarang berada di lokasi yang beralamat di Ruko Cikarang Central City Blok B 2-6 JL. Raya Cikarang – Cibarusah Kabupaten Bekasi Jawa Barat 1775.

3.8 Orbitrase

Salah satu produk unggulan dari PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Cikarang adalah pembiayaan Kepemilikan Rumah kepada masyarakat untuk memenuhi sebagian besar atau keseluruhan kebutuhan akan tempat tinggal / hunian dimana pembayaran tersebut bisa secara angsuran dengan jumlahnya yang telah ditetapkan dimuka dan dibayarkan setiap bulannya.

Disini penulis fokus dalam hal KPR subsidi, yaitu salah satu produk yang ditawarkan oleh PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Cikarang. KPR Bersubsidi adalah bentuk atau suatu kredit perumahan yang dibantu oleh pemerintah diperuntuhkan untuk masyarakat berpenghasilan menengah kebawah.

