BAB III

GAMBARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah PT. Bank Tabungan Negara (BTN)

Bank Tabungan Negara (BTN) adalah suatu lembaga yang bergerak sebagai sarana penghimpun dana dari masyarakat serta menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan atau kredit kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan atau kredit perumahan dalam rangka meningkatkan hidup rakyat banyak.

Sejarah berdirinya Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk berawal dari Postpaarbank yang didirikan berdasarkan Kominklijk Basluit (KB) No. 27 Tahun 1897 yang berlaku pada tanggal 1 Juli 1898. Kemudian pada masa penduduk Jepang, tepatnya pada tanggal 1 April 1942, Postpaabank di ubah menjadi Tyokin Kyoku atau Chokinkyoku.

Pada masa Kemerdekaan Republik Indonesia, Tyokin Kyoku secara keseluruhan diambil alih oleh pemerintah RI dan diberi nama Kantor Tabungan Pos yang kemudian aktivasinya terhenti pada tanggal 19 Desember 1948. Namun, dilanjutkan kembali pada bulan Juni 1949 di Yogyakarta dengan nama Bank Tabungan Pos RI yang berlangsung sampai akhir tahun 1949 karena dilakukan penyerahan kedaulatan atas Hindia Belanda kepada RI pada tanggal 27 Desember 1949. Bank Tabungan Pos (BTP) pada tanggal 9 Februari 1950, Berdasarkan UU darurat No. 9 Tahun 1950 Lembaga Negara No. 12 Tahun 1950.

Pada Tahun 1953, dengan UU No. 36 Tahun 1953 Lembaran Negara No. 86 Tahun 1953 ditetapkan UU Tentang Bank Tabungan Pos mencabut Postpaabank Ordonantie yang berlaku sampai Tahun 1964. Peraturan Pemerintah pengganti UU

No. 4 Tahun 1963 Tanggal 22 Juni 1963, nama Bank Tabungan Pos diganti dengan nama Bank Tabungan Negara atau singkatan dari BTN sampai dengan sekarang.

Pada Tahun 1965, BTN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan Penetapan Presiden No. 11 Tahun 1965 Lembaga Negara No. 57 yang berlaku sejak Tanggal 21 Juni 1965. Termasuk BTN beralih menjadi Bank Tunggal Milik Negara yang selanjutnya dengan surat keputusan Menteri urusan Bank Sentral No. Kep-65/UBS/1965 Tanggal 30 Juki 1965, BTN ditetapkan menjadi Bank Negara Indonesia (BNI) Unit V.

Dalam Era Orde Baru BNI Unit V kembali menjadi BTN berdasarkan UU No. 20 Tahun 1968 dengan tugas dan usaha diarahkan ke arah perbaikan ekonomi rakyat dan pembangunan ekonomi nasional dengan jalan menghimpun dana-dana dari masyarakat terutama dalam bentuk tabungan.

Pada Tahun 1974, ketika pemerintah mulai dengan rencana pembangunan perumahan dengan SK Menkeu No. D-49/MK/1974 Tanggal 29 Januari 1974 Pemerintah memberikan tambahan tugas kepada BTN sebagai Lembaga Pembiayaan Kredit Perumahan untuk masyarakat berpenghasilan menengah ke bawah. Maka sejak Tahun 1976, BTN melaksanakan tugasnya melalui pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) yang berlangsung sampai saat ini.

Pada tanggal 29 April 1989, BTN oleh pemerintah ditingkatkan statusnya menjadi Bank Umum sehingga dapat melaksanakan kegiatan penerimaa simpanan dalam bentuk Giro dan keikutsertaan dalam Kliring.

Berdasarkan UU No. 7 Tahun 1992 Perbankan dan Peraturan Pemerintahan RI No. 24 Tahun 1992 tentang penyesuaian Bentuk Hukum, BTN menjadi perusahaan Persero PT. Bank Tabungan Negara, maka Bank didirikan berdasarkan UU No. 9 Tahun 1968 dibubarkan dan dilanjutkan secara langsung oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero) dengan Anggaran Dasar yang termuat dalam Akta No. 136 Tanggal 31 Juli 1992.

Berdasarkan kajian konsultan *independent*, No. 5544/M-MBU/2002tanggal 21 Agustus 2002 diputuskan bahwa Bank BTN sebagai Bank Umum dengan fokus bisnis pembiayaan perumahan tanpa subsidi.

3.1.2 Visi dan Misi

3.1.2.1 Visi

Menjadi *The Best Mortgage Bank* di Asia Tenggara pada tahun 2025.

3.1.2.2 Misi

1. Secara aktif mendukung pemerintah dalam memajukan kesejahteraan masyarakat Indonesia melalui kepemilikan rumah
2. Mewujudkan kehidupan yang diimpikan jutaan rakyat Indonesia melalui penyediaan rumah yang layak
3. Menjadi *home of Indonesia's best talent*

4. Meningkatkan *shareholder value* dengan berfokus pada pertumbuhan profitabilitas yang berkelanjutan sebagai perusahaan *blue chip* dengan prinspip manajemen risiko yang kokoh.
5. Menjadi mitra keuangan bagi para pemangku kepentingan dalam ekosistem perumahan dengan menyediakan solusi menyeluruh dan layanan terbaik melalui inovasi digital.

3.1.3 Statement Budaya Perusahaan

Pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, upaya meningkatkan produktivitas kerja karyawan nya dilakukan dengan menggunakan budaya yaitu "AKHLAK" yang berarti Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif.

1. Amanah
   a. Memenuhi janji dan komitmen
   b. Bertanggung jawab atas tugas, keputusan, dan tindakan yang dilakukan
   c. Berpegang teguh kepada nilai moral dan etika.
2. Kompeten
   a. Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah
   b. Membantu orang lain belajar
   c. Menyelesaikan tugas dengan kualitas terbaik.
3. Harmonis
   a. Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya

b. Suka menolong orang lain

c. Membangun lingkungan kerja yang kondusif.

4. Loyal

a. Menjaga nama baik sesame karyawan, pimpinan, BUMN, dan Negara

b. Rela berkorban untuk mencapai tujuan yang lebih besar

c. Patuh kepada pimpinan sepanjang tidak bertentangan dengan hukum dan etika.

5. Adaptif

a. Cepat menyesuaikan diri untuk menjadi lebih baik

b. Terus-menerus melakukan perbaikan mengikuti perkembangan teknologi

c. Bertindak proaktif.

6. Kolaboratif

a. Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi

b. Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah

c. Menggerakan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama.

Makna Enam Nilai Budaya:

1. Amanah: Memegang teguh kepercayaan yang diberikan
2. Kompeten: Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas
3. Harmonis: Saling peduli dan menghargai perbedaan
4. Loyal: Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara
5. Adaptif: Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakan ataupun menghadapi perubahan.

(*Ber-AKHLAK* Agar Menjadi Organisasi Unggul). Inilah nilai-nilai budaya baru yang disepakati untuk menjalankan prilaku yang menjunjung tinggi nilai-nilai AKHLAK yang menjadi syarat utama bagi Bank BTN sebagai sebuah institusi untuk dapay menjadi *the winning organization*. Ttapi untuk menjadi organisasi yang umggul dibutuhkan orang-orang yang disiplin, kompeten, taat aturan, selalu berusaha memenuhi kebutuhan nasabah, dan berorientasi pada *value added*. Nilai-nilai AKHLAK ini diharapkan tidak hanya dilakukan di lingkungan kerja saja tetapi di lingkungan pribadi juga harus diterapkan.

3.1.4 Logo dan Makna

Gambar 3.1

Logo PT. Bank Tabungan Negara (BTN)

Setiap logo memiliki makna yang tersembunyi dibaliknya, begitu juga dengan logo PT Bank Tabungan Negara (BTN) diatas. Setiap simbol dan karakter yang terdapat dalam logo PT Bank Tabungan Negara memiliki makna yang berkaitan erat dengan penerminan perusahaan dalam menjalankan perusahaannya. Berikut makna yang terkandung dalam logo PT Bank Tabungan Negara (BTN), yaitu:

1. Pola segi enam yang berbentuk sarang lebah

   Mengisyaratkan adanya kegiatan menabung pada masyarakat sebagaimana halnya lebah yangselalu menyimpan madu perolehannya, dengan kata lain PT.

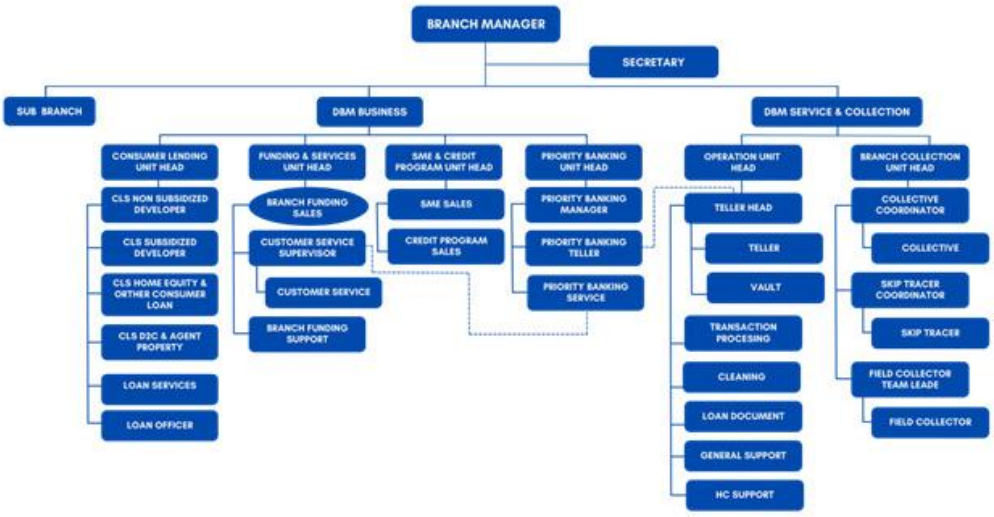
Bank Tabungan Negara, Tbk senantiasa membantu pembangunan nasional melalui pengerahan dana masyarakat dalam bentuk tabungan

2. Bagian terluar pola segi enam yang menyiratkan "Atap Rumah" Menunjukan citra dan misi utama BTN yang merujuk pada visi PT Bank Tabungan Negara (BTN) juga yaitu pelaksana KPR bagi masyarakat
3. Bentuk logo dengan huruf kecil

   Melambangkan sikap ramah dan rendah hati. ramah terhadap semua segmen bisnis yang dimasuki, menunjukan keinginan yang besar untuk melayani dengan rendah hati *(Customer Focus)*
4. Warna huruf biru tua

   Melambangkan rasa nyaman, tenang, menyejukkan,warisan luhur, stabilitas (*command*, memimpin) serius *(Respect)* serta tahan uji *(Reliable)* memiliki pondasi yang kuat dan setia sehingga dapat dipercaya dan memiliki kehormatan yang tinggi *(Trust, Integrity)*
5. Simbol dari spesialis (*Profesionalism*)
6. Bentuk gelombang emas cair sebagai metamofosa dari sifat agile, progresif, pandangan ke depan,flesibilitas serta ketangguhan atas segala kemungkinan yang akan datang.
7. Warna kuning emas / warna logam mulia, menunjukan keagungan, kemuliaan, kemakmuran, kekayaan dan menjadikan kita merasa tajam perhatiannya, aktif, kreatif meriah, dan merupakan warna spiritual dengaan maksud melambangkan hal yang luar biasa seperti masa depan lebih baik, cemerlang, dan menyala-nyala.

3.1.5 Struktur Organisasi



Gambar 3.2

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

3.1.6 Job Desription

1. Branch Manager

   - Mengkoordinasikan dan mengawasi pelaksanaan kegiatan operasional bisnis di Kantor Cabang termasuk Outlet dibawahnya serta melaksanakan koordinasi pengembangan bisnis dengan Kantor Wilayah untuk mencapai target bisnis yang telah ditetapkan.
   - Mengelola, mengevaluasi, dan me*monitoring* pelaksanaan program pemasaran dan penjualan bisnis *Funding* (Giro, Tabungan, Deposito) dan *Lending* (*Consumer*, SME, Credit Program), termasuk jasa layanan pendukung transaksinya, guna memastikan pencapaian target penjualan

bisnis funding, *Lending*, dan transaction banking di Kantor Cabang dan Outlet.

- Mengelola kegiatan operasional dan optimalisasi fungsi *support* (*Human Capital, Service Quality*, Pengadaan Barang dan Jasa, Jaringan Kantor, Dukungan IT) guna memastikan kegiatan operasional dan fungsi *support* berjalan dengan baik di Kantor Cabang dan Outlet.
- Memastikan pengelolaan operasional dan pelaporan terkait penerapan program APU dan PPT sesuai dengan standar dan target yang telah ditetapkan.
- Melakukan *review & approval* terhadap hasil individual assessment dan evaluasi penurunan nilai yang diajukan stafnya terkait Cadangan Kerugian Penurunan Nilai (CKPN) * terkait CKPN untuk selanjutnya akan dilakukan *review* terkait implementasi PSAK 71 Bank BTN.
- Membentuk relationship yang kuat dengan Nasabah, Debitur, dan Mitra Bisnis Kantor Cabang dan Outlet dalam rangka optimalisasi bisnis.
- Melakukan *approval* kelayakan kredit konsumer sesuai limitasi untuk mendukung target bisnis Kantor Cabang dan Outlet.

2. DBM – Business

- Mengelola pembuatan perencanaan dan mengkoordinasikan alokasi anggaran promosi dan pelaksanaan kegiatan promosi agar tercapainya realisasi anggaran dan mencapai target yang telah ditetapkan.
- Mengkoordinir dan me*monitoring* pelaksanaan program pemasaran dan penjualan bisnis *Funding* (Giro, Tabungan, Deposito) dan *Lending*

(*Consumer*, SME, Credit Program), termasuk jasa layanan pendukung transaksinya, guna memastikan pencapaian target penjualan bisnis funding, *Lending*, dan transaction banking di Kantor Cabang dan Outlet.

- Membuat usulan kebutuhan sarana dan prasarana unit bisnis yang efektif dan efisien dalam rangka menjamin terselenggaranya aktivitas unit kerja yang menjadi tanggung jawabnya sesuai ketentuan yang berlaku secara baik dan benar agar tercapainya kualitas layanan yang baik.
- Mengidentifikasi risiko yang relevan dengan standar tata kelola perusahaan yang ditentukan dan melakukan upaya mitigasi untuk melakukan perbaikan di masa kedepannya.
- Mengevaluasi unit kerja dan Outlet dibawahnya secara berkala dan melakukan tindakan strategis yang diperlukan oleh bisnis operasional untuk mencapai target.
- Memastikan pengelolaan operasional dan pelaporan terkait penerapan program APU dan PPT sesuai dengan standar dan target yang telah ditetapkan.
- Melakukan *review* terhadap hasil Individual *Assessment* dan evaluasi penurunan nilai yang diajukan stafnya terkait Cadangan Kerugian Penurunan Nilai (CKPN).
- Membentuk *relationship* yang kuat dengan Nasabah, Debitur, dan Mitra Bisnis Kantor Cabang dan Outlet dalam rangka optimalisasi bisnis.
- Melakukan *approval* kelayakan kredit konsumer sesuai limitasi untuk mendukung target bisnis Kantor Cabang dan Outlet.

3. Funding & Services Unit *Head*

- Membuat usulan rencana kerja, target, dan anggaran yang efektif serta efisien dengan berkoordinasi dengan Kantor Wilayah serta outlet dibawahnya guna mencapai tujuan serta target yang telah ditetapkan.
- Memonitor dan mengevaluasi kegiatan penjualan produk dan program konsumer dan komersial funding, beserta layanan pendukung transaksinya (transaction banking) agar dapat mencapai target yang telah ditetapkan.
- Mengkoordinir dan mengevaluasi keseluruhan kegiatan promosi baik yang ada di Kantor Cabang maupun yang ada di Outlet-outlet termasuk penggunaan alokasi dana promosi yang telah direalisasikan serta efektivitas metode penjualan yang dilakukan agar mencapai target yang telah ditetapkan.
- Bertanggung jawab atas supervisi dan evaluasi jalannya program/ produk Pemerintah dan partnership BTN di Kantor Cabang dan Outlet.
- Melaksanakan *coaching* dan *mentoring* kepada seluruh tenaga *Funding Sales* termasuk di cabang dan outlet.
- Membentuk *relationship* yang kuat dengan Nasabah dan Mitra Bisnis Kantor Cabang dalam rangka optimalisasi bisnis.
- Melakukan koordinasi dengan CS Supervisor dalam mencapai target yang telah ditetapkan serta mendukung operasional bisnis Kantor Cabang.

4. Customer Service Supervisor

- Mensupervisi pelayanan, penjualan, dan administrasi giro, deposito, seluruh jenis tabungan, dan kartu kredit untuk Nasabah Prioritas/Non Prioritas dan Nasabah *Consumer/Commercial/Corporation* agar tercapainya layanan *costumer service* di kantor cabang yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Bertanggung jawab dan melakukan supervisi pelayanan, administrasi, dan aktivasi kartu atm dan produk digital *channel* (misal: registrasi poin spekta) untuk nasabah baru dan eksisting, serta mendorong peningkatan jumlah transaksi nasabah agar tercapainya layanan *costumerservice* di Kantor Cabang yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Mensupervisi pemberian informasi mengenai fitur/fasilitas Bank BTN kepada nasabah/calon nasabah untuk meningkatkan aktivitas *cross selling*.
- Melakukan supervisi, *approval*, ekskalasi, dan *monitoring* atas pengaduan Nasabah pada Kantor Cabang yang diinput oleh *Customer Service*.
- Melakukan supervisi terhadap transaksi setoran awal tabungan Rekonsiliasi, serta Laporan Setoran Uang Fisik ke Kas besar oleh CS.
- Melakukan prosedur konfirmasi layanan eksklusif BTN prioritas yaitu menyerahkan dokumen verifikasi nasabah prioritas ke *Customer Service*.
- Mengelola penyampaian laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan nasabah ke unit penyelesaian pengaduan nasabah di Kantor Pusat dalam rangka pemenuhan kepatuhan peningkatan layanan kepada nasabah.

- Memastikan dan melakukan supervisi *stock opname* Cek/BG, Bilyet Deposito, Kartu ATM, Kartu Blink, Buku Tabungan, Safe Deposit Box dan mendokumentasikan seluruh berita acara *stock opname* di Kantor Cabang dan Outlet agar tercapai keakurasian data.
- Melakukan supervisi dan vouching atas proses transaksi di loket,*frontliner*, kas besar, dan proses adminitrasi nasabah (giro, angsuran kredit, dll) sesuai kewenangannya agar tercapainya akurasi transaksi.
- Berkoordinasi dengan *Service Assurance* di Kantor Wilayah terkait pengaduan, penipuan dan penyelesaian pengaduan nasabah serta pengembalian dana Nasabah.

5. Customer Service

- Melakukan pelayanan, penjualan, dan administrasi giro, deposito, seluruh jenis tabungan, dan kartu kredit untuk Nasabah Prioritas/Non Prioritas dan Nasabah *Consumer/Commercial* (Lembaga) agar tercapainya layanan *costumer service* di kantor cabang yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Melakukan pelayanan, penjualan, dan administrasi produk program *digital channel* (aktivasi kartu ATM & Mbanking, registrasi poin spekta, dll) untuk nasabah baru dan eksisting, serta mendorong peningkatan jumlah transaksi nasabah agar tercapainya layanan *costumer service* di kantor cabang yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Melayani pencetakan R/K (Eksternal) KPR dan Non KPR untuk Nasabah Prioritas/Non Prioritas dan Nasabah *Consumer/Commercial* (Lembaga)

agar tercapainya layanan *costumer service* di kantor cabang yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

- Melakukan *maintenance* nasabah dan administrasi complain untuk Nasabah Prioritas/Non Prioritas dan Nasabah *Consumer/Commercial* (Lembaga) guna meningkatkan kualitas layanan dalam penyelesain klaim nasabah.
- Memberikan informasi dan melakukan penawaran kepada nasabah secara proaktif, baik *walk-in*, melalui telepon, surat, maupun media elektronik, mengenai produk, jasa, layanan BTN untuk meningkatkan aktivitas *cross selling Banking Product/Non Banking Product* (Misalnya : SDB, wealth *Product*, dll).
- Melakukan administrasi inventaris dan pembuatan laporan untuk pelayanan administrasi untuk Nasabah Prioritas/Non Prioritas dan Nasabah *Consumer/Commercial* (Lembaga) agar tercapainya akurasi data dan administrasi pelaporan.
- Menerima setoran awal pembukaan rekening tabungan hingga melakukan proses akhir hari setoran tersebut (rekonsiliasi, cetak laporan, setoran ke kas besar) agar tercapainya layanan *costumer service* di kantor cabang yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Memastikan aktivitas operasional dan pelaporan terkait penerapan program APU dan PPT sesuai dengan standar dan target yang telah ditetapkan.

- Melakukan administrasi Drop Fund nasabah prioritas agar tercapainya layanan CS di KC sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Melakukan *stock opname* Kartu ATM, Kartu Blink, Buku Tabungan dan Safe Deposit Box di Kantor Cabang/ Outlet sesuai dengan ketentuan.
- Melakukan proses administrasi giran (permintaan buku cek/BG baik dari KC & KCP, dan pemberian SP) dan proses rehabilitasi Giran Black List untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.

6. Branch Funding Support

- Memproses administrasi dan pengiriman surat keluar dari unit kerja untuk pihak eksternal dalam rangka maintain, memberikan pelayanan, dan *cross selling*.
- Mengelola fungsi kesekretariatan dalam unit dan melakukan tata usaha registrasi notula rapat, surat masuk/ keluar, memo internal cabang dan kanwil/ kantor pusat, penggunaan APDR, untuk menjaga proses administrasi dan informasi dari hasil rapat, disposisi memo, persetujuan ijin prinsip kanwil/ kantor pusat, yang bisa digunakan pada saat pengambilan keputusan di waktu mendatang.
- Melakukan pengelolaan proses administrasi atas logistik seperti *souvenir*, media promosi/ event, ATK, dan lain sebagainya, yang mendukung kegiatan operasional sale.
- Memastikan kebenaran atas proses permohonan memo internal dan persetujuan ijin prinsip (PIP) dari Kanwil/ Kantor Pusat untuk case-case

yang membutuhkan ekskalasi, seperti permohonan special rate, penggunaan APDR untuk event, pengadaan *souvenir,* dan lain sebagainya.

- Memproses pengumpulan dan menyajikan data harian, mingguan, hingga bulanan dari dan ke masing-masing outlet, seperti data *pipeline*, *daily check up*, informasi program terupdate, dan lain sebagainya, sebagai pendukung kemudahan operasional, kebutuhan rapat internal maupun eksternal.
- Melakukan pemenuhan kelengkapan formulir CIF pembukaan rekening calon nasabah atas pembukaan rekening bulk atau massal.
- Menyiapkan materi promosi dana konsumer, mulai dari dana ritel, tabungan lainnya, hingga *wealth management Product*, untuk kebutuhan marketing.

7. Priority Banking Unit *Head*
    - Mengusulkan, melaksanakan dan menindaklanjuti program promosi yang efektif dan efisien yang ditetapkan *WealthManagement Division* agar tercapainya penambahan jumlah nasabah.
    - Merancang dan mengelola strategi penjualan produk dan jasa BTN Prioritas untuk mencapai target unit kerja.
    - Menjalin hubungan dengan nasabah BTN Priority dalam rangka membangun relasi dan usaha *cross selling* untuk meningkatkan pertumbuhan DPK.
    - Melakukan perencanaan, bimbingan, pembinaan dan pelatihan kepada staff Prioritas untuk menunjang *service excellent* kepada nasabah prioritas.
    - Memberikan arahan, mengkoordinir, mensupervisi dan melaksanakan *customer due dillligence* serta melakukan tertib administrasi, korespondensi

dan pembuatan laporan dilingkup kerjanya dengan baik dan benar untuk menghindari *money laundring*.

- Melakukan supervisi terhadap transaksi setoran awal tabungan Rekonsiliasi, serta Laporan Setoran Uang Fisik ke Kas besar oleh Priority CS.
- Melakukan prosedur konfirmasi layanan eksklusif BTN prioritas yaitu menyerahkan Dokumen verifikasi nasabah prioritas ke *Customer Service.*
- Bertanggungjawab dalam memastikan aktivasi kartu atm dan produk *digital channel* (*mobile banking*, sms notification dan *internet banking*) nasabah prioritas baru dan eksisting terutama untuk tabungan yang memiliki fitur kartu ATM.

8. Priority Banking Manager

- Melakukan pemetaan potensi binis dan customer profilling nasabah yang disasar untuk meningkatkan jumlah *Product* holding ratio nasabah prioritas.
- Mengelola keanggotaan nasabah BTN Prioritas (memberikan informasi hak dan kewajiban, melakukan input dan update data nasabah prioritas) agar tercapainya akurasi data nasabah prioritas.
- Memastikan layanan dan pencapaian target penjualan produk *wealth management* Bank BTN kepada nasabah dan calon nasabah Bank BTN kelolaannya untuk meningkatkan target penjualan.
- Mengelola pertanyaan, permintaan, dan keluhan atas kebutuhan keuangan nasabah BTN Prioritas untuk meningkatkan pelayanan kantor cabang.
- Membina hubungan baik dengan nasabah BTN Prioritas untuk meningkatkan *income Product priority*.

- Melakukan prosedur konfirmasi layanan eksklusif BTN prioritas yaitu menyerahkan Dokumen verifikasi nasabah prioritas ke *Customer Service*.
- Melakukan penjualan dan promosi kartu ATM dan produk/promo digital channel terutama untuk Tabungan yang memiliki fitur kartu ATM kepada nasabah prioritas baru dan eksisting untuk meningkatkan kualitas DPK dan tercapainya layanan priority.

9. Priority Banking *Teller*
    - Mengelola setoran, permintaan, dan pertanggungan uang tunai nasabah prioritas agar tercapainya layanan transaksi di loket sesuai dengan peraturan yang berlaku.
    - Melakukan pertanggungan akhir hari (bukti dasar dan listing Akhir Hari *Teller*) dan memastikan bahwa antara fisik uang, bukti dasar transaksi dan hasil *entry* transaksi telah sesuai agar tercapainya akurasi transaksi.
    - Melakukan penyetoran kas akhir hari beserta bukti transaksi dan kopuran uang ke kas besar agar tercapainya akurasi transaksi.
    - Menerima dan membukukan pembayaran angsuran KPR Perorangan secara tunai dan non-tunai serta KPR Kolektif-Tunai agar terealisasinya kredit/ pembiayaan.
    - Melakukan reversal pembayaran angsuran dan / atau manual split serta pelunasan agar tercapainya layanan operasional kantor cabang sesuai dengan peraturan yang berlaku.
    - Melayani transaksi giro, deposito, *offline*, rupa-rupa kas, kiriman uang, *collection*, inkaso, *inward*, SOPP (payment point), host to host (telkom,

pln), SBD, pajak on-line, ATM nasabah prioritas agar tercapainya layanan transaksi di loket sesuai dengan peraturan yang berlaku.

- Menyampaikan laporan ke *Teller Head* bila ada transaksi yang mencurigakan yang terkait sesuai ketentuan Bank Indonesia tentang AntiPencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (PPT) agar tercapainya akurasi transaksi.
- Membantu melakukan layanan dan administrasi di unit *Teller* non prioritas banking (dalam kondisi layanan *Teller* prioritas banking sedang tidak ada nasabah).

10. Priority Banking Service

- Melakukan pelayanan administrasi giro, deposito, dan seluruh jenis tabungan untuk nasabah Prioritas agar tercapainya pelayanan kantor cabang yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Melakukan pelayanan administrasi dan aktivasi kartu ATM, kartu debit dan produk digital channel terutama untuk Tabungan yang memiliki fitur kartu ATM untuk nasabah Prioritas baru dan eksisting agar tercapainya layanan *costumer service* di kantor cabang yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Melayani pencetakan R/K (Eksternal) KPR dan Non KPR untuk nasabah Prioritas agar tercapainya pelayanan kantor cabang yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

- Melakukan *maintenance* nasabah dan administrasi *complain* nasabah prioritas agar tercapainya pelayanan kantor cabang yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Memberikan informasi kepada nasabah prioritas baik *walk-in*, melalui telepon atau surat, mengenai produk, jasa, layanan BTN untuk meningkatkan aktivitas *cross seliing*.
- Melakukan administrasi *Drop Fund* nasabah prioritas untuk meningkatkan operasional kredit kantor cabang.
- Melakukan administrasi inventaris dan pembuatan laporan untuk pelayanan administrasi nasabah Prioritas.
- Melakukan pelaporan dan administrasi outlet prioritas agar tercapainya akurasi data dan administrasi pelaporan.
- Memastikan aktivitas operasional dan pelaporan terkait penerapan program APU dan PPT sesuai dengan standar dan target yang telah ditetapkan.
- Membantu melakukan layanan dan administrasi di unit *costumer service* non prioritas *banking* (dalam kondisi layanan *costumer service* prioritas *banking* sedang tidak ada nasabah).

11. Priority Omni-Banker

- Melakukan pelayanan, penjualan, administrasi, serta transaksi giro, deposito, tabungan, kartu kredit, kartu ATM, *offline*, rupa-rupa kas, *collection*, inkaso, *inward*, SOPP (*payment point*), host to host, SBD, pajak on-line, dan transaksi lainnya termasuk kiriman uang rupiah dan valas (pencairan saldo titipan rekening ditutup, tagihan, pembayaran, CN, BG,

RTGS, cek, kliring, pencetakan dan pemberitahuan KU, memproses retur dan repurchase KU, dll) untuk seluruh Nasabah (Prioritas, Non Prioritas, *Consumer*, *Commercial*/ Lembaga) agar tercapainya layanan dan operasional bisnis perusahaan di kantor cabang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

- Melakukan pelayanan, administrasi, dan aktivasi kartu atm dan produk digital channel (misal: registrasi poin spekta) untuk nasabah baru dan eksisting, serta mendorong peningkatan jumlah transaksi nasabah agar tercapainya layanan *costumer service* di kantor cabang yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Melayani pencetakan R/K (Eksternal) KPR dan Non KPR untuk Nasabah Prioritas/Non Prioritas dan Nasabah *Consumer*/Commercial (Lembaga) agar tercapainya layanan *costumer service* di kantor cabang yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Melakukan *maintenance* nasabah dan administrasi complain untuk Nasabah Prioritas/Non Prioritas dan Nasabah *Consumer*/Commercial (Lembaga) guna meningkatkan kualitas layanan dalam penyelesain klaim nasabah.
- Memberikan informasi dan melakukan penawaran kepada nasabah secara proaktif, baik walk-in, melalui telepon, surat, maupun media elektronik, mengenai produk, jasa, layanan BTN untuk meningkatkan aktivitas cross seling Banking *Product*/Non Banking *Product* (Misalnya : Obligasi, dsb).

- Melakukan administrasi inventaris dan pembuatan laporan untuk pelayanan administrasi untuk Nasabah Prioritas/Non Prioritas dan Nasabah *Consumer*/Commercial (Lembaga) agar tercapainya akurasi data dan administrasi pelaporan.
- Mengelola account Mitra BTN (contoh: BPJS Ketenagakerjaan) untuk meningkatkan kualitas layanan operasional.
- Menerima setoran awal pembukaan rekening tabungan dan setoran lainnya hingga melakukan proses akhir hari (rekonsiliasi, cetak laporan, setoran ke kas besar) agar tercapainya layanan dan operasional bisnis perusahaan di kantor cabang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Memastikan aktivitas operasional dan pelaporan Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU - PPT) sesuai ketentuan Bank Indonesia serta menyampaikan laporan ke Sub Branch *Head*/ *Cash* Office *Head*, Branch Operation *Head*, atau Customer Service Supervisor, bila ada transaksi yang mencurigakan.
- Menerima, memproses, melakukan *maintenance*, reversal, manual split, pelunasan, hingga pembukuan transaksi pembayaran angsuran KPR, non KPR, dan kredit umum lainnya secara tunai dan non tunai, untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.
- Melakukan prosedur konfirmasi layanan eksklusif layanan prioritas, antara lain :

  a) Memastikan status layanan khusus nasabah telah sesuai

b) Mengkonfirmasi nomor telepon pada IL dengan nomor telepon pada sistem (CIF)

c) Mengisi Formulir Konfirmasi Transaksi

d) Hasil konfirmasi dilaporkan pada berita acara konfirmasi. Dokumen dan formulir verifikasi dikembalikan kepada PBO / PBM

12. *Consumer Lending* Unit *Head*

- Melaksanakan dan mengevaluasi strategi bisnis di lapangan dalam mencapai target kredit konsumer serta berkoordinasi dengan Kantor Wilayah serta Outlet di bawahnya untuk pengembangan bisnis untuk mencapai target realisasi kredit yang telah ditetapkan.
- Melakukan penjualan dan evaluasi pemrosesan produk kredit konsumer dan memastikan aktivasi layanan transaksi pendukung (*mobile banking*, sms notification, dll) untuk meningkatkan kualitas proses penjualan kredit.
- Mengkoordinasikan alokasi anggaran kredit dan pelaksanaan kegiatan promosi (sponsorship, fee marketing) secara efektif dan efisien.
- Memonitor dan menjaga kualitas portofolio kredit kelolaannya dan mengupayakan kredit nasabah yang dikelolanya tetap lancer.
- Melakukan validasi atas pencairan asuransi.
- Melaksanakan coaching dan mentoring kepada seluruh tenaga *Consumer Lending* Sales termasuk di Kantor Cabang dan Outlet.
- Membentuk relationship yang kuat dengan Nasabah dan Mitra Bisnis Kantor Cabang.

- Melakukan *approval* kelayakan kredit konsumer sesuai limitasi dan mengusulkan kebutuhan mendatang nasabah selama masa kredit berjalan untuk meningkatkan *cross selling*.
- Melakukan *approval* pencairan dana jaminan dan pencairan asuransi (core, register manual).
- Aktivitas di i*Loan Consumer* terkait Grace Period (approve).

13. CLS Subsidized Developer
    - Melakukan pemetaan/ clustering area bisnis dan benchmarking untuk mendapatkan potensi KPR Subsidi serta meningkatkan jumlah mitra bisnis dalam penambahan jumlah calon debitur yang berada didalam ekosistemnya, berdasarkan segmentasi pasar.
    - Melakukan maintain, kunjungan, penawaran kerjasama, *follow up*, dan *closing* ke Developer Subsidi, secara militan dan proaktif, serta melakukan *review* yang *continue* atas kegiatan tersebut untuk meningkatkan akuisisi Perjanjian Kerja Sama.
    - Melakukan penawaran, telemarketing, *follow up*, dan *closing* ke calon debitur *Consumer*, secara militan dan proaktif, serta melakukan *review* yang *continue* atas kegiatan tersebut untuk meningkatkan *cross selling*.
    - Melakukan analisa dukungan pembiayaan kredit konsumer (PKS) terhadap proyek perumahan Developer Subsidi dan merekomendasikannya dalam rangka kerjasama dengan pihak ketiga (Developer Subsidi).

- Melakukan aktivitas promosi kredit konsumer melalui media *online*/ *offline* untuk meningkatkan brand *awareness* dalam rangka peningkatan realisasi kredit.
- Memberikan *service excellence* terhadap mitra Developer Subsidi dan melakukan inovasi dalam rangka meningkatkan loyalitas mitra dan debitur serta meningkatkan jumlah referral *Product* didalam maupun diluar fokus bisnis.
- Melakukan *monitoring* dan evaluasi serta membuat laporan kepada atasan atas hasil pencapaian target berikut kegiatan yang telah dilakukan mengacu pada pencapaian PKS dan realisasi kredit yang didapat.
- Melakukan tindak lanjut atas data potensi yang di*support* oleh Kanwil maupun Kantor Pusat, mulai dari telemarketing penawaran, kunjungan, *follow up*, hingga *closing* secara militan dan proaktif, serta melakukan *review* yang *continue* atas kegiatan tersebut untuk meningkatkan realisasi kredit dan *cross selling*.
- Memastikan kebenaran atas data PKS dan melakukan proses Perjanjian Kerja Sama.
- Memastikan kelengkapan berkas aplikasi kredit calon debitur dengan cara proaktif untuk meningkatkan kualitas SLA.
- Aktivitas terkait Management Stock terkait Update ID developer, proyek perumahan, fasilitas umum, cluster, tipe rumah, fasilitas rumah dan kavling.
- Melakukan kordinasi dengan Outlet dan Unit lain dalam rangka optimalisasi bisnis perusahaan khususnya target kredit KPR Subsidi.

14. CLS Non Subsidized Developer

- Melakukan pemetaan/ clustering area bisnis dan benchmarking untuk mendapatkan potensi KPR Non Subsidi serta meningkatkan jumlah mitra bisnis dalam penambahan jumlah calon debitur yang berada didalam ekosistemnya, berdasarkan segmentasi pasar.
- Melakukan maintain, kunjungan, penawaran kerjasama, *follow up*, dan *closing* ke Developer Non Subsidi, secara militan dan proaktif, serta melakukan *review* yang *continue* atas kegiatan tersebut untuk meningkatkan akuisisi Perjanjian Kerja Sama.
- Melakukan penawaran, telemarketing, *follow up*, dan *closing* ke calon debitur *Consumer*, secara militan dan proaktif, serta melakukan *review* yang *continue* atas kegiatan tersebut untuk meningkatkan *cross selling*.
- Melakukan analisa dukungan pembiayaan kredit konsumer (PKS) terhadap proyek perumahan Developer Non Subsidi dan merekomendasikannya dalam rangka kerjasama dengan pihak ketiga (Developer Subsidi dan Non Subsidi).
- Melakukan aktivitas promosi kredit konsumer melalui media *online*/ *offline* untuk meningkatkan brand *awareness* dalam rangka peningkatan realisasi kredit.
- Memberikan *service excellence* terhadap mitra Developer Non Subsidi dan melakukan inovasi dalam rangka meningkatkan loyalitas mitra dan debitur serta meningkatkan jumlah referral *Product* didalam maupun diluar fokus bisnis.

- Melakukan *monitoring* dan evaluasi serta membuat laporan kepada atasan atas hasil pencapaian target berikut kegiatan yang telah dilakukan mengacu pada pencapaian PKS dan realisasi kredit yang didapat.
- Melakukan tindak lanjut atas data potensi yang di*support* oleh Kanwil maupun Kantor Pusat, mulai dari telemarketing penawaran, kunjungan, *follow up*, hingga *closing* secara militan dan proaktif, serta melakukan *review* yang *continue* atas kegiatan tersebut untuk meningkatkan realisasi kredit dan *cross selling*.
- Memastikan kebenaran atas data PKS dan melakukan proses Perjanjian Kerja Sama.
- Memastikan kelengkapan berkas aplikasi kredit calon debitur dengan cara proaktif untuk meningkatkan kualitas SLA.
- Aktivitas terkait Management Stock terkait Update ID developer, proyek perumahan, fasilitas umum, cluster, tipe rumah, fasilitas rumah dan kavling.
- Melakukan kordinasi dengan Outlet dan Unit lain dalam rangka optimalisasi bisnis perusahaan khususnya target kredit KPR Non Subsidi.

15. CLS D2C & Property Agents

- Melakukan pemetaan/clustering area bisnis dan benchmarking untuk mendapatkan potensi kredit konsumer serta meningkatkan jumlah mitra bisnis dalam penambahan jumlah calon debitur yang berada didalam ekosistemnya, berdasarkan segmentasi pasar.
- Melakukan maintain, kunjungan, penawaran kerjasama, *follow up*, dan *closing* ke Property Agent, secara militan dan proaktif, serta melakukan

review yang *continue* atas kegiatan tersebut untuk meningkatkan akuisisi Perjanjian Kerja Sama.

- Melakukan penawaran, telemarketing, *follow up*, dan *closing* ke calon debitur *Consumer*, secara militan dan proaktif, serta melakukan *review* yang *continue* atas kegiatan tersebut untuk meningkatkan *cross selling*.
- Melakukan kunjungan, penawaran kerjasama penyediaan fasilitas kredit, *follow up*, dan *closing* ke instansi/ lembaga/ perusahaan, secara militan dan proaktif, serta melakukan *review* yang *continue* atas kegiatan tersebut untuk meningkatkan akuisisi Perjanjian Kerja Sama dan realisasi kredit.
- Melakukan aktivitas promosi kredit konsumer melalui media *online*/ *offline* untuk meningkatkan brand *awareness* dalam rangka peningkatan realisasi kredit.
- Memberikan *service excellence* terhadap mitra Property Agent/instansi/ lembaga/ perusahaan/ calon debitur/ debitur dan melakukan inovasi dalam rangka meningkatkan loyalitas mitra dan debitur serta meningkatkan jumlah referral *Product* didalam maupun diluar fokus bisnis.
- Melakukan *monitoring* dan evaluasi serta membuat laporan kepada atasan atas hasil pencapaian target berikut kegiatan yang telah dilakukan mengacu pada pencapaian PKS dan realisasi kredit yang didapat.
- Melakukan tindak lanjut atas data potensi yang di*support* oleh Kanwil maupun Kantor Pusat, mulai dari telemarketing penawaran, kunjungan, *follow up*, hingga *closing* secara militan dan proaktif, serta melakukan

review yang *continue* atas kegiatan tersebut untuk meningkatkan realisasi kredit dan *cross selling*.

- Memastikan kebenaran atas data PKS dan melakukan proses Perjanjian Kerja Sama.
- Memastikan kelengkapan berkas aplikasi kredit calon debitur dengan cara proaktif untuk meningkatkan kualitas SLA.
- Melakukan kordinasi dengan Outlet dan Unit lain dalam rangka optimalisasi bisnis perusahaan khususnya target kredit D2C dan Property Agents.

16. CLS Home Equity & Other *Consumer Loan*

- Melakukan pemetaan/ clustering area bisnis dan benchmarking untuk mendapatkan potensi kredit agunan rumah (KAR) dan kredit pegawai (KRING) serta meningkatkan jumlah mitra bisnis dalam penambahan jumlah calon debitur yang berada didalam ekosistemnya, berdasarkan segmentasi pasar.
- Melakukan maintain, penawaran, kunjungan, *follow up*, dan *closing* kerjasama payroll ke instansi/ lembaga/ perusahaan/ yayasan dan lain-lain, secara militan dan proaktif, serta melakukan *review* yang *continue* atas kegiatan tersebut untuk meningkatkan akuisisi Perjanjian Kerja Sama.
- Melakukan penawaran, telemarketing, *follow up*, dan *closing* ke calon debitur KAR dan KRING, secara militan dan proaktif, serta melakukan *review* yang *continue* atas kegiatan tersebut untuk meningkatkan *cross selling*.

- Melakukan analisa Perjanjian Kerja Sama penyediaan kredit (KRING, KAR, KPR) dan jasa perbankan lainnya dengan instansi / lembaga / perusahaan / yayasan dan lain-lain, serta merekomendasikannya dalam rangka peningkatan realisasi kredit konsumer.
- Melakukan aktivitas promosi kredit konsumer melalui media *online*/ *offline* untuk meningkatkan brand *awareness* dalam rangka peningkatan realisasi kredit.
- Memberikan *service excellence* terhadap mitra instansi / lembaga / perusahaan / yayasan dan lain-lain, serta melakukan inovasi dalam rangka meningkatkan loyalitas mitra dan debitur serta meningkatkan jumlah referral *Product* didalam maupun diluar focus.
- Melakukan *monitoring* dan evaluasi serta membuat laporan kepada atasan atas hasil pencapaian target berikut kegiatan yang telah dilakukan mengacu pada pencapaian PKS dan realisasi kredit yang didapat.
- Melakukan tindak lanjut atas data potensi yang di*support* oleh Kanwil maupun Kantor Pusat, mulai dari telemarketing penawaran, kunjungan, *follow up,* hingga *closing* secara militan dan proaktif, serta melakukan *review* yang *continue* atas kegiatan tersebut untuk meningkatkan realisasi kredit dan *cross selling*.
- Memastikan kebenaran atas data PKS dan melakukan proses Perjanjian Kerja Sama.
- Memastikan kelengkapan berkas aplikasi kredit calon debitur dengan cara proaktif untuk meningkatkan kualitas SLA.

- Melakukan kordinasi dengan Outlet dan Unit lain dalam rangka optimalisasi bisnis perusahaan khususnya target kredit Home Equity & Other.

17. *Loan* Sales & *Loan* Officer
    - Melakukan fungsi layanan informasi kredit, pelunasan, penyelesaian dan pelaporan klaim debitur, serta sinergi dengan unit lain untuk meningkatkan kegiatan operasional di Kantor Cabang/ Outlet.
    - Melakukan fungsi layanan permohonan pembayaran ekstra dan advance payment, klaim asuransi kredit, serta menindaklanjuti permohonan pencairan bantuan uang muka, pinjaman, maupun hal lain yang telah disepakati untuk meningkatkan layanan dan indeks operasional kredit Kantor Cabang/ Outlet.
    - Melakukan pencetakkan rekening koran (RK) kredit untuk keperluan internal maupun eksternal.
    - Menerima, mendokumentasikan, mengelola SLIK check, dan menindaklanjuti aplikasi kredit konsumer yang masuk melalui jalur non elektronik maupun elektronik, dengan melakukan entri data calon debitur ke sistem sebelum dokumen lengkap akan discan dan ditransfer ke Regional *Loan processing* Centre, agar tercapainya realisasi kredit.
    - Melakukan penjelasan mengenai produk dan hubungan antara developer-bank-debitur agar tercapainya indeks layanan Kantor Cabang/ Outlet.

- Memastikan kelengkapan dokumen dan mengelola verifikasi ID nasabah ke DukCaPil untuk memastikan akurasi dari data nasabah.yang diperlukan untuk proses kredit agar tercapainya realisasi kredit/ pembiayaan, serta memastikan aktivasi e-channel Bank BTN sebagai media informasi pelayanan dan pembayaran kredit.
- Melakukan permintaan OTS jika diperlukan ke Regional *Loan Processing Centre* untuk meningkatkan aktivitas *cross selling*.
- Mengelola serah terima dokumen fisik nasabah kepada Regional Document Coodinator setelah kredit disetujui agar tercapainya akurasi dan kelengkapan data aplikasi kredit pada system.
- Aktivitas di i*Loan Consumer* terkait Grace Period (maker).
- Membuat memo dan rekonsiliasi pencairan Asuransi (core, register manual) (maker).

18. SME & Credit Program Unit *Head*
    - Melaksanakan dan mengevaluasi strategi bisnis di lapangan dalam mencapai target SME & Credit Program serta berkoordinasi dengan Kantor Wilayah serta Outlet dibawahnya untuk pengembangan bisnis untuk mencapai target realisasi kredit yang telah ditetapkan.
    - Membuat dan mengelola rencana kerja/anggaran kegiatan pemasaran (Marketing Plan) bisnis BTN untuk mencapai tujuan bisnis perusahaan.
    - Merumuskan dan merekomendasikan standar pengelolaan proses permohonan aplikasi kredit SME & Credit Program untuk mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan.

- Memastikan kualitas portofolio kredit kelolaannya dan memastikan nasabah tetap PL untuk menjaga kualitas kredit.
- Mengidentifikasi risiko yang muncul pada bidangnya dan melakukan upaya mitigasi untuk memperbaiki risiko kedepannya.
- Melakukan *review* terhadap hasil Individual *Assessment* dan evaluasi penurunan nilai yang diajukan stafnya terkait Cadangan Kerugian Penurunan Nilai (CKPN).
- Melaksanakan coaching dan mentoring kepada seluruh tenaga SME Sales dan Credit Program Sales termasuk di Kantor Cabang dan Outlet.
- Membentuk relationship yang kuat dengan Nasabah dan Mitra Bisnis Kantor Cabang dan Outlet.

19. SME Sales
    - Membantu nasabah dalam mengajukan permohonan kredit SME, menganalisa kredit SME dan mengelola kredit SME (*monitoring*) untuk mencegah menurunnya kolektibilitas.
    - Mengelola dokumentasi setiap permohonan kredit SME ke dalam sistem (initial data *entry*) agar tercapainya Akurasi dan melakukan verifikasi kelengkapan dan kebenaran data dokumen kredit.
    - Melakukan *pre-screening* terhadap calon debitur dan objek pembiayaannya untuk memastikan ketepatan pemilihan debitur dalam rangka menunjang peningkatan *revenue* perusahaan.
    - Melakukan analisa kelayakan kredit/ pembiayaan dan mengusulkan kebutuhan mendatang nasabah selama masa kredit berjalan (pencairan

kredit, pembayaran pokok dan kebijakan lainnya) untuk meningkatkan *cross selling* dan retensi nasabah.

- Melakukan pemetaan/ clustering area bisnis dan benchmarking untuk mendapatkan potensi kredit usaha rakyat (SME) serta meningkatkan jumlah mitra bisnis dalam penambahan jumlah calon debitur yang berada didalam ekosistemnya, berdasarkan segmentasi pasar.
- Melakukan aktivitas promosi SME melalui media *online*/ *offline* untuk meningkatkan brand *awareness* dalam rangka peningkatan realisasi SME.
- Melakukan maintain, kunjungan, penawaran kerjasama, *follow up*, dan *closing* ke calon debitur SME potensial, secara militan dan proaktif, serta melakukan *review* yang *continue* atas kegiatan tersebut untuk meningkatkan realisasi SME.
- Memberikan *service excellence* terhadap mitra SME dalam rangka meningkatkan loyalitas mitra dan debitur serta meningkatkan jumlah referral *Product* didalam maupun diluar fokus bisnis.
- Melakukan profiling berdasarkan hasil pembinaan & penagihan (baik melalui kunjungan langsung maupun konfirmasi telepon) berdasarkan aspek manajemen, kemampuan dan agunan sehingga dapat diketahui tindak lanjut yang diperlukan oleh bank dalam bentuk : penagihan, litigasi & klaim maupun kombinasinya untuk meningkatkan *revenue* perusahaan.
- Mengusulkan kebijakan yang diperlukan untuk percepatan perbaikan kualitas kredit maupun percepatan proses klaim dan subrograsi kepada Kanwil / Kantor Pusat (CMBD).

- Melakukan akuisisi aktivasi CMS serta produk digital banking Bank BTN lainnya.
- Melakukan Individual *Assessment* dan evaluasi penurunan nilai terkait Cadangan Kerugian Penurunan Nilai. *Terkait CKPN untuk selanjutnya akan dilakukan *review* terkait implementasi PSAK 71 di Bank BTN.
- Melakukan kordinasi dengan Outlet dan Unit lain dalam rangka optimalisasi bisnis perusahaan khususnya target SME.

20. Credit Program Sales
    - Membantu nasabah dalam mengajukan permohonan kredit program, menganalisa, dan mengelola (*monitoring*) untuk mencegah menurunnya kolektibilitas.
    - Mengelola dokumentasi setiap permohonan kredit program ke dalam sistem (initial data *entry*) agar tercapainya akurasi dan melakukan verifikasi kelengkapan dan kebenaran data dokumen kredit.
    - Melakukan *pre-screening* terhadap calon debitur dan objek pembiayaannya untuk memastikan ketepatan pemilihan debitur dalam rangka menunjang peningkatan *revenue* perusahaan.
    - Melakukan analisa kelayakan kredit/ pembiayaan dan mengusulkan kebutuhan mendatang nasabah selama masa kredit berjalan (pencairan kredit, pembayaran pokok dan kebijakan lainnya) untuk meningkatkan *cross selling* dan retensi nasabah.

- Melakukan pemetaan/ clustering area bisnis dan benchmarking untuk mendapatkan potensi kredit program serta meningkatkan jumlah mitra bisnis dalam penambahan jumlah calon debitur yang berada didalam ekosistemnya, berdasarkan segmentasi pasar.
- Melakukan aktivitas promosi kredit program melalui media *online*/ *offline* untuk meningkatkan *brand awareness* dalam rangka peningkatan realisasi kredit program.
- Melakukan maintain, kunjungan, penawaran kerjasama, *follow up*, dan *closing* ke calon debitur kredit program potensial, secara militan dan proaktif, serta melakukan *review* yang *continue* atas kegiatan tersebut untuk meningkatkan realisasi.
- Memberikan *service excellence* terhadap mitra kredit program dalam rangka meningkatkan loyalitas mitra dan debitur serta meningkatkan jumlah referral *Product* didalam maupun diluar fokus bisnis.
- Melakukan profiling berdasarkan hasil pembinaan & penagihan (baik melalui kunjungan langsung maupun konfirmasi telepon) berdasarkan aspek manajemen, kemampuan dan agunan sehingga dapat diketahui tindak lanjut yang diperlukan oleh bank dalam bentuk : penagihan, litigasi & klaim maupun kombinasinya untuk meningkatkan *revenue* perusahaan.
- Mengusulkan kebijakan yang diperlukan untuk percepatan perbaikan kualitas kredit maupun percepatan proses klaim dan subrograsi kepada Kanwil / Kantor Pusat (SMBD)

- Melakukan penawaran dan akuisisi *merchant* (EDC dan LinkAja), serta ketersambungan kartu ATM dan e-channel (*mobile banking, internet banking*, sms notifikasi), registrasi poin spekta, serta produk digital banking Bank BTN lainnya.
- Melakukan Individual *Assessment* dan evaluasi penurunan nilai terkait Cadangan Kerugian Penurunan Nilai.
- Melakukan kordinasi dengan Outlet dan Unit lain dalam rangka optimalisasi bisnis perusahaan khususnya target kredit program.

21. DBM – Service & Collection
    - Mengembangkan rencana kebutuhan sarana dan prasarana yang efektif dan efisien untuk menjamin kelancaran aktivitas unit kerja yang menjadi tanggung jawabnya sesuai ketentuan yang berlaku.
    - Mengelola anggaran Biaya Operasional (kebutuhan operasional kantor, pembelian ATK) dan Anggaran Belanja Modal (inventaris aset kantor seperti AC, CCTV, dsb) agar tercapainya SLA pengadaan barang dan jasa serta tata kelola anggaran.
    - Mengelola layanan administrasi produk dana dan jasa perbankan serta memastikan pemberian *Quality Service Level* terhadap nasabah sesuai dengan kualitas dan target yang ditetapkan.
    - Mengidentifikasi risiko yang relevan dengan standar tata kelola perusahaan yang ditentukan dan melakukan upaya mitigasi serta memastikan kebenaran laporan cheklist Kepatuhan dan Manajemen Risiko oleh Kantor Cabang dan Outlet untuk meminimalisir temuan audit.

- Memastikan terlaksananya seluruh aktivitas terkait MTSI atas transaksi di kantor cabang serta memastikan kebenaran dan keberhasilan seluruh kegiatan operasional kantor cabang agar tercapainya akurasi transaksi.
- Bertanggung jawab atas rekonsiliasi SL dan GL, serta keakuratan jurnal GL dan *approval* atas jurnal tersebut agar tercapainya akurasi transaksi.
- Mensupervisi akurasi dan kelengkapan data master statis seluruh aplikasi loket untuk meminimalisir temuan audit kantor cabang.
- Memastikan pelaksanaan semua kegiatan yang berkaitan dengan *Consumer* Collection dan Remedial di Kantor Cabang berjalan secara efektif dan efisien untuk mendukung tercapainya target yang ditetapkan.
- Melakukan *review* terhadap hasil Individual *Assessment* dan evaluasi penurunan nilai yang diajukan stafnya terkait Cadangan Kerugian Penurunan Nilai (CKPN).
- Melakukan *monitoring* LAT dan DAT.
- Memastikan dan melakukan supervisi *stock opname* Cek/BG, Bilyet Deposito, Kartu ATM, Kartu Blink, Buku Tabungan, Safe Deposit Box dan mendokumentasikan seluruh berita acara *stock opname* di Kantor Cabang dan Outlet agar tercapai keakurasian data.
- Melakukan penarikan dan pencetakan laporan kinerja harian Kantor Cabang dari Kantor Wilayah.
- Melakukan penyusunan URKA.

- Melakukan supervisi dan vouching atas proses transaksi di loket,frontliner, kas besar, dan proses adminitrasi nasabah (giro, angsuran kredit, dll) sesuai kewenangannya agar tercapainya akurasi transaksi.
- Memastikan *cash opname* dan bait *money* Kantor Cabang (daily) dan outlet dibawahnya.

22. Operations *Head* [1/2]
    - Melakukan supervisi atas proses transaksi di loket, front liner, kas besar, dan proses adminitrasi nasabah (giro, angsuran kredit, dll) agar tercapainya akurasi transaksi.
    - Melakukan perhitungan batas minimum dan batas maksimal kas agar tercapainya akurasi transaksi.
    - Melakukan supervisi atas kebenaran proses pemeliharaan dan perbaikan infrastruktur (ATM), hardware, software, dan database untuk kelancaran operasional kantor cabang.
    - Melakukan supervisi dan memeriksa proses OTS, LPA, rekonsilisasi SL-GL, agar ditindaklanjuti oleh unit kerja terkait dengan baik dan benar sesuai dengan standar dan target yang telah ditetapkan.
    - Memastikan kebenaran atas proses penerimaan aktiva tetap dari Kantor Pusat serta proses penyusutan susulan aktiva tetap dari Kantor Pusat untuk meningkatkan layanan operasional kantor cabang.
    - Melakukan supervisi terhadap kegiatan pengadaan barang (inventaris, aktiva tetap, dan barang penunjang operasional) termasuk memonitor efektifitas dan efisiensi biaya.

- Melakukan rekrutmen dan memastikan kebenaran atas proses pembinaan tenaga *outsourcing* agar tercapainya kualitas layanan yang dapat diukur dari pegawai *outsourcing*.
- Memastikan kebenaran atas proses yang berhubungan dengan absensi pegawai, penilaian, perencanaan pengembangan pegawai, administrasi data kepegawaian untuk menjaga akurasi data kepegawaian.
- Memonitor penyelesaian pengaduan / klaim nasabah sesuai dengan service level yang telah ditetapkan.
- Melakukan supervisi atas Perjanjian Kerja Sama (PKS) dengan Notaris & KJPP beserta penilaian kinerjanya Paraf.
- Melakukan *approval* dan validasi dana jaminan, dana jaminan sebagian, dan bantuan, bestek, dokumen pelunasan, peminjaman dokumen, pengambilan dokumen, pengembalian dokumen, LAT DAT, pengelolaan backtrack e-*Loan*, pindah inbox, pengelolaan *assignment* penandatanganan PK, dan pencairan notaris.
- Melakukan Pengelolaan User ID BDS user lokal (BSO 2) KC dan CBC serta Pemindahan vault KC dan Outletnya

  - BDS Lokal (create, modify, delete)
  - E*Loan* dan Green Screen (Reset)

23. Operations *Head* [2/2]
    - Melakukan supervisi surprise audit kas ATM Vendor untuk memastikan kesesuaian jumlah fisik uang dan ATM *replenishment*untuk ATM on-site Kantor Cabang.

- Memastikan dan melakukan supervisi *stock opname* Cek/BG, Bilyet Deposito, Kartu ATM, Kartu Blink, Buku Tabungan, Safe Deposit Box dan mendokumentasikan seluruh berita acara *stock opname* di Kantor Cabang dan Outlet agar tercapai keakurasian data.
- Melakukan *approval* dan memastikan jurnal GL-GL, transaksi SL -GL sudah sesuai dengan ketentuan.
- Melakukan supervisi dan vouching atas proses transaksi di loket,frontliner, kas besar, dan proses adminitrasi nasabah (giro, angsuran kredit, dll) sesuai kewenangannya agar tercapainya akurasi transaksi.
- Memastikan *cash opname* dan bait *money* KC (daily) dan outlet dibawahnya (sampling).
- Memastikan pengelolaan dan supervisi prosedur pengajuan limitasi kewenangan transaksi di Outlet untuk kelancaran operasional Kantor Cabang.
- Menjadi coordinator dan melakukan supervisi pengumpulan pelaporan dokumen transaksi Lalu Lintas Devisa (LED).
- Penanggungjawab kunci tombak pintu mesin ATM onsite.
- Melakukan supervisi Penyimpanan back up CCTV Kantor Cabang dan outlet.
- Memastikan memo usulan pembukuan selisih ATM bank lain Kantor Cabang ke akun kewajiban sesuai dengan ketentuan.
- Memastikan penatausahaan mapploeg Kantor Cabang dan Outlet berjalan dengan baik.

- Melakukan supervisi terhadap aktivitas penyimpanan dan keluar masuk dokumen kredit (Branch, CBC, KP) termasuk kredit komersial dan korporasi dengan berkoordinasi dengan satuan kerja operasional kredit.
- Melakukan supervisi terhadap aktivitas transaksional dan *maintenance* untuk operasional dan proses pengelolaan bisnis Kantor Pusat (termasuk kredit komersial dan korporasi) dan CBC yang dilakukan oleh unit transaction & *processing* Kantor Cabang.
- Melakukan supervisi terhadap proses aktivitas transaksional dan operasional dalam SCF, SKBDN, dan aktivitas tradefinance lainnya yang dilakukan oleh unit transaction & *processing* Kantor Cabang.

24. *Teller* Hear [1/2]
    - Melakukan supervisi dan vouching atas proses transaksi di loket, front liner, kas besar, dan proses adminitrasi nasabah (giro, angsuran kredit, dll) agar tercapainya akurasi transaksi.
    - Mengelola dan menyampaikan informasi ke CS *Head* bila ada transaksi yang mencurigakan sesuai ketentuan Bank Indonesia (Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme) untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.
    - Mensupervisi dan berkoordinasi dengan unit terkait dalam Penjemputan dan Penerimaan Angsuran atau setoran di luar kantor untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.

- Melakukan otorisasi atas seluruh layanan transaksi di *Teller* Service baik transaksi tunai maupun non tunai yang masih menjadi kewenangan dan tanggung jawabnya untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.
- Melakukan supervisi, evaluasi dan perbaikan terhadap kualitas pelayanan yang optimal secara terus menerus di unit TS sesuai standar layanan front liner untuk meningkatkan layanan TS.
- Melakukan pembukaan & penutupan ruang khasanah bersama petugas kas besar atau pejabat yang ditunjuk untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.
- Melakukan supervisi atas administrasi dan aktivitas Kas Besar untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.
- Mensupervisi proses blokir saldo rekening, transaksi deposito, transaksi tabungan, giro untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.
- Melakukan supervisi atas kebenaran proses transaksi pembayaran angsuran KPR dan non-KPR via kliring maupun pemindahbukuan agar tercapainya akurasi transaksi.
- Mensupervisi kebenaran proses *maintenance* KPR, non-KPR, dan kredit umum (koreksi bunga, pokok dan denda KPR, non-KPR dan kredit umum, pembayaran advance payment) agar tercapainya akurasi transaksi.

25. *Teller Head* [2/2]

- Mensupervisi kebenaran proses biaya pra-realisasi (pra-realisasi KPR, non-KPR, kredit umum) agar tercapainya akurasi transaksi.

- Mensupervisi proses kiriman uang (KU), proses inkaso rupiah, administrasi transfer valas, transaksi ATM, RTGS, inventoris surat berharga, transaksi pajak, dan kliring untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.
- Melakukan *approval* untuk dokumen jaminan.
- Memastikan *cash opname* dan bait *money* Kantor Cabang (daily) dan outlet dibawahnya (sampling).
- Melakukan supervisi surprisi audit kas ATM Vendor untuk memastikan kesesuaian jumlah fisik uang.
- Melakukan input dan pertanggungan kas agar tercapainya akurasi transaksi, termasuk melakukan input pada aplikasi PDM untuk transaksi dari SL-GL.
- Membuat SPM dan bukti setor yang berkaitan dengan pengelolaan kas besar agar tercapainya akurasi transaksi.
- Melakukan supervisi ATM *replenishment* untuk ATM on-site Kantor Cabang.
- Melakukan penghitungan fisik uang di lemari besar (brankas) kantor cabang dan/atau kantor cabang pembantu dan/atau kantor kas untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.
- Mengidentifikasi dan memastikan bahwa fisik uang kas yang diterima bebas dari uang palsu/tidak sah untuk meminimalisir beredarnya uang palsu.

26. *Teller*

- Mengelola setoran, permintaan, dan pertanggungan uang tunai agar tercapainya akurasi transaksi.
- Melakukan tag on atau memberikan referral dalam rangka meningkatkan ketersambungan kartu ATM dan e-channel (*mobile banking*, *internet banking*, sms notifikasi), registrasi poin spekta, serta produk digital banking Bank BTN lainnya serta akuisisi NOA dan DPK ritel untuk mendukung penjualan di Kantor Cabang/ Outlet.
- Melakukan pertanggungan akhir hari (bukti dasar dan listing Akhir Hari *Teller*) dan memastikan bahwa antara fisik uang, bukti dasar transaksi dan hasil *entry* transaksi telah sesuai agar tercapainya akurasi transaksi.
- Melakukan penyetoran kas akhir hari beserta bukti transaksi dan kopuran uang ke kas besar agar tercapainya akurasi transaksi.
- Melakukan penerimaan dan membukukan pembayaran angsuran KPR Perorangan secara tunai dan non-tunai serta KPR Kolektif-Tunai untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.
- Melakukan reversal pembayaran angsuran dan/atau manual split, serta pelunasan agar tercapainya layanan operasional kantor cabang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Melakukan pelayanan transaksi giro, deposito, *offline*, rupa-rupa kas, kiriman uang, *collection*, inkaso, *inward*, SOPP (payment point), host to host (telkom, pln), SBD, pajak on-line, ATM agar tercapainya layanan operasional kantor cabang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

- Menyampaikan laporan ke *Teller Head*/ Deputy SBH bila ada transaksi yang mencurigakan yang terkait sesuai ketentuan Bank Indonesia tentang Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU - PPT).
- Melakukan proses transaksi CN untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.
- Melaksanakan ATM *replenishment* untuk ATM on-site.
- Melaksanakan proses transaksi clearing.

27. *Vault*

- Melakukan input dan pertanggungan kas agar tercapainya akurasi transaksi.
- Membuka dan menutup Khasanah (*Vault*) sesuai kewenangan yang diberikan agar tercapainya akurasi transaksi.
- Membuat Deklarasi *Cash* In Transit agar tercapainya akurasi transaksi.
- Membuat SPM dan bukti setor yang berkaitan dengan pengelolaan kas besar agar tercapainya akurasi transaksi.
- Melakukan penghitungan fisik uang di lemari besar (brankas) kantor cabang dan/atau kantor cabang pembantu dan/atau kantor kas untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.
- Mengidentifikasi dan memastikan bahwa fisik uang kas yang diterima bebas dari uang palsu/tidak sah untuk meminimalisir beredarnya uang palsu.

- Melakukan koordinasi dengan unit di kantor cabang, kantor cabang pembantu dan kantor kas mengenai rencana kebutuhan pengeluaran dan penerimaan kas untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.
- Mengidentifikasi dan memastikan bahwa fisik uang kas yang diterima bebas dari uang palsu/tidak sah untuk meminimalisir beredarnya uang palsu.
- Melakukan koordinasi dengan unit di kantor cabang, kantor cabang pembantu dan kantor kas mengenai rencana kebutuhan pengeluaran dan penerimaan kas untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.
- Melakukan perhitungan mengenai kecukupan fisik uang kas berdasarkan data-data yang diterima untuk kebutuhan operasional kantor cabang, kantor cabang pembantu, kantor kas dan ATM untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.

28. Transaction Processing [1/2]
    - Melakukan proses administrasi nasabah giro untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.
    - Melakukan proses transaksi pembayaran angsuran kredit KPR dan non KPR via kliring dan *maintenance* KPR, non-KPR, dan kredit umum untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.
    - Melakukan inventiris surat berharga untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.
    - Melakukan proses biaya pra realisasi kredit; blokir rekening untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.

- Melakukan transaksi deposito, tabungan,transaksi ATM Batara, dan transaksi lain (pencairan saldo titipan rekening ditutup, CN double *entry*, tagihan PLN dan Telkom, RTGS, dll) untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.
- Memproses Kiriman Uang (penginputan warkat CN, BG, dan cek pada sistem kliring BI, pencetakan dan pemberitahuan KU, memproses retur dan repurchase KU) untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.
- Memproses inkaso rupiah, administrasi transfer valas, transaksi klaim ATM Link, ATM bersama, dan ATM lain yang bekerja sama dengan BTN untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.
- Berkoordinasi untuk dan mendukung IT *support* di cabang.
- Melakukan proses transaksi kliring (penyerahan dan penerimaan warkat ke BI, penyerahan dan penerimaan tolakan kliring masuk dan keluar) untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.
- Melakukan proses penerimaan warkat dari bank lain untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.

29. Transaction Processing [2/2]

- Melakukan proses rekonsilisasi kliring (penyelesaian selisih warkat, GL-kliring, dsb) untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.
- Melakukan *maintenance* angsuran pada saat terjadi pembayaran ekstra.
- Melakukan proses pencairan dana jaminan.
- Melakukan rekonsiliasi ATM dan membuat memo usulan pembukuan selisih ATM Bank lain Kantor Cabang ke akun kewajiban.

- Membuat memo pengajuan limitasi Outlet ke OBSD.
- Melakukan pengelolaan backtrack e-*Loan*, pindah inbox, dan pengelolaan *assignment* penandatanganan PK.
- Melakukan jurnal GL–GL,transaksi SL-GL sesuai dengan ketentuan.
- Melaksanakan ATM *replenishment* untuk ATM *on-site*.
- Melakukan pengumpulan pelaporan dokumen transaksi Lalu Lintas Devisa (LLD).
- Melakukan eksekusi pembayaran HT/SKMHT & Pajak terkait (proses bipra, debet core masuk ke GL tampungan HT).
- Melakukan proses aktivitas transaksional dan *maintenance* untuk operasional dan proses pengelolaan bisnis Kantor Pusat (termasuk kredit komersial dan korporasi) dan CBC.
- Melakukan proses aktivitas transaksional dan operasional dalam SCF, SKBDN, dan aktivitastrade finance lainnya.

30. Clearing
    - Melakukan proses transaksi kliring (penyerahan dan penerimaan warkat ke BI, penyerahan dan penerimaan tolakan kliring masuk dan keluar) untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.
    - Melakukan proses transaksi CN untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.
    - Melakukan proses rekonsilisasi kliring (penyelesaian selisihwarkat, GL-kliring, dsb) untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.

- Melakukan proses penerimaan warkat dari bank lain untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.
- Melakukan proses administrasi giran (perminataan buku cek/BG baik dari KC, KCP, maupun KanKas, pemberian SP, dan rehabilitasi Giran Black List) untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.

31. General Support
    - Memproses administrasi dan pengiriman surat keluar dari unit kerja untuk pihak eksternal dalam rangka menjalankan layanan operasional kantor cabang.
    - Mengelola fungsi kesekretariatan dalam KC (notula rapat, surat dan fax) untuk menjaga proses administrasi dan informasi dari hasil rapat yang bisa digunakan pada saat pengambilan keputusan di periode berikutnya.
    - Melaksanakan kegiatan protokoler di cabang.
    - Melakukan pengelolaan proses administrasi atas pajak kepegawaian, pajak penghasilan, pajak reklame, pajak pengadaan barang/jasa, pajak penghasilan atas pengadaan barang, sewa gedung, dan sewa rumah dinas.
    - Disbursement of SPM and all general affair.
    - Melakukan pembuatan Surat Perjalanan Dinas (SPD); Kebutuhan logistik dinas (rumah, kendaraan); Kebutuhan logistik kantor; Pembayaran SPM pihak ketiga; SPM atas tagihan dari Binayasa untuk gaji dan uang lembur tenaga outsourching; akomodasi tamu internal maupun eksternal agar tercapainya akurasi proses layanan operasional dan administrasi.

- Memastikan kebenaran atas proses permohonan persetujuan ijin prinsip (PIP) dari Kantor Pusat untuk pengadaan barang inventaris serta memproses lelang atas barang inventaris agar tercapainya akurasi proses layanan operasional dan administrasi.
- Melakukan penatausahaan mapploeg Kantor Cabang dan Outlet.
- Mengelola proses pembayaran asuransi, tagihan sarana dan prasarana, amortisasi biaya dibayar di muka untuk gedung, rumah dinas, dan lainnya agar tercapainya akurasi proses layanan operasional dan administrasi.
- Mengelola proses permohonan pengadaan Buku Tabungan, Bilyet Cek, Bilyet Giro, Bilyet Deposito, dan Kartu ATM dan Pin ATM ke Kantor Pusat.
- Memastikan CCTV di Kantor Cabang dan Outlet berjalan dengan baik dan melakukan penyimpanan back up CCTV Kantor Cabang dan Outlet.
- Dalam rangka implementasi PSAK 73 melakukan:
    a. Proses pengadaan kendaraan roda dua dan rumah dinas.
    b. Analisa kebutuhan sewa saat masa sewa akan berakhir (minimal 3 bulan sebelum masa sewa berakhir) atau jika terdapat perubahan perjanjian sewa saat berlangsungnya sewa (opsi perpanjangan, dihentikan atau dibeli) atau koreksi data pada aplikasi sewa.
    c. Menyampaikan pemberitahuan / usulan melalui memo kepada Divisi pengelola sewa.
    d. Melakukan scanning berkas transaksi kliring untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.

e. Membuat memo terkait permohonan perubahan user akibat mutasi/rotasi SD.

- Pengelolaan aktiva tetap.

32. HC Support

- Mengelola penatausahaan kepegawaian di Kantor Cabang (ex: absensi pegawai, KLK, THT, SPD, pelatihan, uang harian, dll) untuk me*monitoring* realisasi biaya operasional pegawai tidak jauh dari anggaran.
- Mengelola akurasi dan kelengkapan hasil *entry* data kepegawaian (penerimaan pegawai, pemindahan, dll) untuk mempermudah mengelola pemenuhan kebutuhan operasional dan personalia.
- Mengawasi pelaksanaan pembayaran hak-hak pegawai serta menatausahakan kartu pengawasan anggaran dan anggaran kepegawaian (ex: gaji, cuti pegawai, uang lembur, dll) agar tercapainya akurasi administrasi pembayaran.
- Bertanggungjawab terhadap proses administrasi MESA/MESOP untuk menjalankan layanan operasional kantor cabang yang sesuai dengan ketentuan berlaku.
- Memproses administrasi dan pengiriman surat keluar dari unit kerja untuk pihak eksternal dalam rangka menjalankan layanan operasional kantor cabang.
- Mengelola fungsi kesekretariatan dalam KC (notula rapat, surat dan fax, kegiatan protokolerer (ex: dinas)) untuk menjaga proses administrasi dan

informasi dari hasil rapat yang bisa digunakan pada saat pengambilan keputusan di periode berikutnya.

- Mengelola *overtime* pegawai di Cabang, Kacapem, dan KK dan memberikan laporan ke DBM *Supporting* untuk evaluasi jumlah overtime dari pegawai di cabang, Kacapem dan KK.
- Melakukan rekrutmen dan pembinaan atas tenaga outsourcing untuk meningkatkan kualitas SDM.
- Melakukan pengelolaan proses administrasi atas pajak kepegawaian dan pajak penghasilan.

33. *Loan* Document [1/2]

- Melakukan proses penatausahaan atas semua dokumen pembiayaan meliputi penerimaan dokumen pembiayaan dari pengembang / notaris, meregister dan melakukan verifikasi dokumen pembiayaan yang diterima, melakukan *entry* ke sistem terhadap dokumen pembiayaan yang diterima, menyimpan seluruh dokumen pembiayaan ke dalam ruang dokumen, menerima berita acara serah terima dokumen pokok pada saat pelunasan pembiayaan dari unit kerja terkait dan me*maintenance* status dokumen ke dalam sistem, mengadministrasikan dokumen berita acara serah terima dokumen, melakukan pemisahan dossier nasabah yang telah lunas untuk diserahkan ke unit kerja terkait dan kemudian disimpan ke ruang khusus.
- Melakukan proses pelayanan dan proses *monitoring* pengambilan, peminjaman dan pengembalian dokumen pembiayaan dalam rangka

pengajuan pembiayaan baru / kompensasi, balik nama sertifikat / alih nasabah, pembebanan hak tanggungan, peningkatan status sertifikat (terkait dengan pengajuan pembiayaan baru), revisi dokumen pembiayaan, penyelesaian pembiayaan oleh unit terkait yang meliputi penerimaan permohonan peminjaman dokumen pembiayaan, melakukan registrasi dokumen pembiayaan yang dipinjam, melakukan berita acara serah terima peminjaman, pengembalian dan pengembalian dokumen pembiayaan, melakukan update status peminjaman, pengembalian dokumen ke dalam sistem, melakukan penyimpanan dokumen pembiayaan.

- Melakukan proses pemantauan dan penyelesaian dokumen pokok pembiayaan yang belum diselesaikan, proses pelayanan dan klaim nasabah yang terkait dengan pengembalian dokumen baik pihak internal / eksternal, proses laporan perkembangan LAT/DAT dokumen pokok pembiayaan, proses pemberian informasi kinerja developer, notaris dan pihak lain yang terkait dengan penyelesaian dokumen kepada atasannya.
- Melakukan proses pembebanan hak tanggungan, proses pemantauan dan pelaksanaan proses roya parsial, proses penyerahan dokumen yang diserahkan ke unit kerja terkait adalah benar pada saat pelunasan pembiayaan.
- Melakukan pembayaran HT/SKMHT & Pajak terkait (proses bipra, debet core masuk ke GL tampungan HT) (request).

34. *Loan* Document [2/2]

- Membuat memo dan rekonsiliasi pencairan Notaris dan dana jaminan (konsumer, komersial, dan korporasi).
- Aktivitas pada aplikasi e*Loan* & iDocs :

  a. Usulan Dana Bantuan Penyelesaian Dokumen

  b. Usulan pencairan dana bantuan

  c. Usulan pencairan dana jaminan

  d. *Pending* pencairan dana jaminan dan dokumen

  e. Permohonan PKS Notaris

  f. Cetak PKS Notaris

  g. Penilaian Kinerja Notaris

  h. *Report Other*, Dajam dan Dokumen LAT

  i. Penerimaan dokumenj. *Maintanence Loan Admin, General Parameter, Product* Parameter

- Melakukan aktivitas penyimpanan dan keluar masuk dokumen kredit (Branch, CBC, KP) termasuk kredit komersial dan korporasi.

35. Branch Collection *Head*

- Mengkoordinir dan mengelola jalannya penyelengaraan kegiatan penagihan dan penyelesaian kredit untuk meningkatkan kualitas penagihan debitur aktif dan pasif (bagi beberapa KC tertentu termasuk pengelolaan Debitur Sekuritisasi).
- Menyelenggarakan acara evaluasi/ *review* portofolio dan penanganannya baik secara mingguan ataupun bulanan untuk

meningkatkan pencapaian target penagihan dan penyelesaian kredit konsumer (bagi beberapa KC tertentu; termasuk pengelolaan Debitur Sekuritisasi).

- Memastikan pencapaian target penagihan dan penyelesaian kredit konsumer baik debitur aktif maupun pasif di cabang untuk meningkatkan *revenue* di kantor cabang (bagi beberapa KC tertentu; termasuk pengelolaan Debitur Sekuritisasi).
- Mengawasi pelaksanaan proses restrukturisasi kredit konsumer (termasuk debitur sekuritisasi) serta pemenuhan datanya dan me*monitoring* kredit yang telah di restrukturisasi guna menjaga kualitas kredit konsumer di Kantor Cabang.
- Mengawasi proses penyelesaian kredit konsumer baik debitur aktif maupun pasif, termasuk didalamnya mengelola, menganalisis aset serta menyelesaikan kredit guna menjaga kualitas kredit.
- Mengawasi analisis portofolio kredit konsumer untuk merumuskan strategi penanganan debitur kredit konsumer bermasalah dalam rangka menjaga Non Performing *Loan* (NPL) Kantor Cabang.
- Melakukan Individual *Assessment* dan evaluasi penurunan nilai terkait Cadangan Kerugian Penurunan Nilai (CKPN).
- Mengelola risiko yang berada dalam lingkup kerjanya dan Menerapkan pelaksanaan GCG di unit kerjanya.
- Menciptakan iklim kerja yang kondusif dan menginisiasi penyempurnaan / perbaikan kinerja pada unit yang dipimpinnya.

- Memastikan penyelesaian tindak lanjut temuan audit internal atau eksternal maupun permintaan data terkait dengan unit *Consumer collection* and recovery asset.

36. Collective Coordinator
    - Melakukan pengelolaan/pembinaan bendahara kolektif untuk *maintenance* jumlah debitur kolektif dan debitur sekuritisasi.
    - Melakukan pembinaan dan penagihan terhadap debitur kolektif (bagi beberapa KC tertentu termasuk Debitur sekuritisasi) yang menunggak untuk meningkatkan pencapaian target *collection*.
    - Menyerahkan pembinaan debitur (bagi beberapa KC tertentu termasuk pembinaan Debitur sekuritisasi) yang keluar dari kriteria pengelolaan kolektif kepada pembinaan reguler untuk meningkatkan *revenue* di kantor cabang.
    - Membuat laporan kinerja kualitas kredit kolektif Kantor Cabang untuk mendapatkan evaluasi perbaikan dari kualitas penagihan.
    - Membuat laporan perkembangan dan *monitoring* debitur kolektif (bagi beberapa KC tertentu termasuk Debitur sekuritisasi) untuk mendapatkan evaluasi perbaikan dari kualitas penagihan.
    - Mengkoordinasikan kegiatan terkait proses klaim asuransi diantaranya; Mengeksekusi dan memonitor percepatan proses klaim asuransi, Melakukan koordinasi dengan pihak-pihak yang terkait dalam pemenuhan dokumen kelengkapan yang diperlukan untuk proses klaim asuransi, dll.

37. Collective Staff

- Mendukung pengelolaan/pembinaan bendahara kolektif untuk *maintenance* jumlah debitur kolektif (bagi beberapa KC tertentu termasuk Debitur sekuritisasi).
- Mendukung pembinaan dan penagihan terhadap debitur kolektif (bagi beberapa KC tertentu termasuk Debitur sekuritisasi) yang menunggak untuk meningkatkan pencapaian target *collection*.
- Mendukung pembinaan debitur (bagi beberapa KC tertentu termasuk pembinaan Debitur sekuritisasi) yang keluar dari kriteria pengelolaan kolektif kepada pembinaan reguler untuk meningkatkan *revenue* di kantor cabang.
- Mendukung penyusunan laporan kinerja kualitas kredit kolektif Kantor Cabang untuk mendapatkan evaluasi perbaikan dari kualitas penagihan.
- Mendukung penyusunan laporan perkembangan dan *monitoring* debitur kolektif (bagi beberapa KC tertentu termasuk Debitur sekuritisasi) untuk mendapatkan evaluasi perbaikan dari kualitas penagihan.
- Melakukan kegiatan terkait proses klaim asuransi diantaranya ; Mengeksekusi dan memonitor percepatan proses klaim asuransi, Melakukan koordinasi dengan pihak- pihak yang terkait dalam pemenuhan dokumen kelengkapan yang diperlukan untuk proses klaim asuransi, dll.

38. Skip Tracer Coordinator

- Mengkoordinasikan kegiatan penagihan untuk akun yang telah dieskalasi dari Desk Call dengan Coll 2.1 hingga 2.3 sesuai dengan job *assignment*

yang diberikan oleh koordinator dengan cara kunjungan (visit) dan melakukan identifikasi permasalahan debitur (bagi beberapa KC tertentu termasuk pembinaan Debitur sekuritisasi) yang menunggak agar tercapainya target penagihan.

- Melaporkan hasil penagihan baik melalui sistem I-Collection atau manual untuk meningkatkan kualitas penagihan.
- Melaporkan ke atasan jika menemukan hambatan dalam penanganan *collection* agar tercapainya target penagihan.
- Mengkoordinasikan kegiatan data cleansing untuk mempermudah analisa data dan evaluasi proses penagihan.
- Melakukan eskalasi ke bucket selanjutnya jika terjadi masalah untuk meningkatkan kualitas penagihan.

39. Skip Tracer Staff

- Melakukan penagihan untuk akun yang telah dieskalasi dari Desk Call dengan Coll 2.1 hingga 2.3 sesuai dengan job *assignment* yang diberikan oleh koordinator dengan cara kunjungan (visit) dan melakukan identifikasi permasalahan debitur (bagi beberapa KC tertentu termasuk pembinaan Debitur sekuritisasi) yang menunggak agar tercapainya target penagihan.
- Membuat laporan hasil penagihan baik melalui sistem I-Collection atau manual untuk meningkatkan kualitas penagihan.
- Melaporkan ke atasan jika menemukan hambatan dalam penanganan *collection* agar tercapainya target penagihan.

- Melaksanakan data cleansing untuk mempermudah analisa data dan evaluasi proses penagihan.
- Merekomendasikan eskalasi ke bucket selanjutnya jika terjadi masalah untuk meningkatkan kualitas penagihan.

40. Field Collection Team Leader
    - Mengkoordinasikan penagihan untuk akun yang telah dieskalasi dari Bucket 1-90 sesuai dengan job *assignment* yang diberikan oleh team leader dengan cara visit/analisa penanganan dengan (Hard Collection) Push to pay serta melakukan identifikasi permasalahan debitur (bagi beberapa KC tertentu termasuk pembinaan Debitur sekuritisasi) yang menunggak untuk meningkatkan *revenue* di kantor cabang.
    - Mengkoordinasikan tahapan proses restrukturisasi kredit untuk menghindari penurunan kualitas kredit.
    - Melaporkan hasil penagihan baik melalui sistem I-Collection atau manual untuk meningkatkan kualitas penagihan.
    - Melaporkan ke atasan jika menemukan hambatan dalam penanganan *collection* agar tercapainya target penagihan.
    - Mengkoordinasikan kegiatan data cleansing untuk mempermudah analisa data dan evaluasi proses penagihan.
    - Melakukan eskalasi ke bucket selanjutnya jika terjadi masalah untuk meningkatkan kualitas penagihan.

41. Field Collector

- Melakukan penagihan untuk akun yang telah dieskalasi dari Bucket 1-90 sesuai dengan job *assignment* yang diberikan oleh team leader dengan cara visit/analisa penanganan dengan (Hard Collection) Push to pay serta melakukan identifikasi permasalahan debitur (bagi beberapa KC tertentu termasuk pembinaan Debitur sekuritisasi) yang menunggak untuk meningkatkan *revenue* di kantor cabang.
- Melaksanakan tahapan proses restrukturisasi kredit untuk menghindari penurunan kualitas kredit.
- Membuat laporan hasil penagihan baik melalui sistem I-Collection atau manual untuk meningkatkan kualitas penagihan.
- Menyiapkan laporan ke atasan jika menemukan hambatan dalam penanganan *collection* agar tercapainya target penagihan.
- Melakukan data cleansing untuk mempermudah analisa data dan evaluasi proses penagihan.
- Menyiapkan laporan untuk proses eskalasi ke bucket selanjutnya jika terjadi masalah untuk meningkatkan kualitas penagihan.

42. Sub-Branch *Head*

Kelas 1A dan 1B

- Mengkoordinasikan dan mengawasi pelaksanaan kegiatan operasional bisnis di Kantor Cabang Pembantu untuk mencapai target bisnis yang telah ditentukan.

- Mengelola, mengevaluasi, dan me*monitoring* pelaksanaan program pemasaran dan penjualan bisnis Funding (Giro, Tabungan, Deposito) dan *Lending* (*Consumer* & Commercial) guna memastikan pencapaian target penjualan bisnis funding dan *Lending* di unit kerjanya.
- Melaporkan kegiatan operasional dan optimalisasi fungsi *support* (Human Capital, Service Quality, Pengadaan Barang dan Jasa, Jaringan Kantor, Dukungan IT) ke Kantor Cabang guna memastikan kegiatan operasional dan fungsi *support* berjalan dengan baik.
- Bertanggung jawab dalam memastikan pelaksanaan operasional dan pelaporan terkait APU/PPT.
- Melakukan *monitoring* & penagihan kredit DRBM.
- Mengelola, mengevaluasi, dan me*monitoring* pelaksanaan program pemasaran dan aktivasi kartu atm dan produk digital channel nasabah baru dan nasabah eksisting terutama untuk Tabungan yang memiliki fitur kartu ATM.
- Melakukan kordinasi dengan tim di Kantor Cabang untuk mendukung operasional dan target bisnis penjualan.
- Melakukan *approval* kelayakan kredit konsumer sesuai limitasi dan mengusulkan kebutuhan mendatang nasabah selama masa kredit berjalan untuk meningkatkan *cross selling*.
- Melakukan supervisi fungsi Frontliner agar sesuai dengan standar dan kualitas pelayanan yang telah ditetapkan.

- Membuat usulan rencana kerja serta anggaran bidang kerjanya sesuai ketentuan yang berlaku.

43. Sub-Branch *Head*

    Kelas 2

    - Mengkoordinasikan dan mengawasi pelaksanaan kegiatan operasional bisnis di Kantor Cabang Pembantu untuk mencapai target bisnis yang telah ditentukan.
    - Mengelola, mengevaluasi, dan me*monitoring* pelaksanaan Cross Selling pemasaran dan penjualan produk dan program bisnis Funding (Tabungan dan Deposito Ritel) guna memastikan pencapaian target penjualan bisnis funding.
    - Mengelola kegiatan operasional dan optimalisasi fungsi *support* (Human Capital, Service Quality, Pengadaan Barang dan Jasa sesuai kewenangan, Jaringan Kantor, Dukungan IT) guna memastikan kegiatan operasional dan fungsi *support* berjalan dengan baik.
    - Bertanggung jawab dalam memastikan pelaksanaan operasional dan pelaporan terkait APU/PPT.
    - Melakukan supervisi atas fungsi lainnya, termasuk mensupervisi penerimaan setoran tunai pembukaan rekening Tabungan, proses akhir hari setoran awal Tabungan (rekonsiliasi, cetak laporan, setor ke kas besar) yang dilakukan oleh Customer Service.

- Bertanggungjawab dalam memastikan aktivasi kartu ATM dan produk digital channel nasabah baru dan nasabah eksisting terutama untuk Tabungan yang memiliki fitur kartu ATM.
- Melakukan kordinasi dengan tim di Kantor Cabang untuk mendukung operasional dan target bisnis penjualan.
- Melakukan proses rekonsiliasi ATM agar proses bisnis dapat terpenuhi sesuai dengan standar dan aturan yang berlaku.
- Melakukan supervisi fungsi dari Frontliner agar sesuai dengan standar dan kualitas pelayanan yang telah ditetapkan, termasuk mensupervisi proses pembukaan rekening dan proses transaksi.
- Membuat usulan rencana kerja serta anggaran bidang kerjanya sesuai ketentuan yang berlaku.

44. Deputy Sub-Branch *Head*

    Kelas 1A dan 1B

    - Mengelola dan memastikan kualitas pelayanan nasabah di kantor cabang pembantu sesuai dengan standar pelayanan dalam rangka mencapai tingkat kepuasan pelayanan nasabah di KCP.
    - Melakukan supervisi atas akurasi dan kelengkapan data keuangan *teller* untuk menghindari terjadinya selisih data.
    - Mengidentifikasi risiko yang relevan dengan standar tata kelola perusahaan yang ditentukan dan melakukan upaya mitigasi serta memastikan kebenaran laporan cheklist Kepatuhan dan Manajemen Risiko oleh KCP untuk meminimalisir temuan audit di KCP.

- Memastikan terlaksananya seluruh aktivitas terkait MTSI atas transaksi di outlet serta memastikan kebenaran dan keberhasilan seluruh kegiatan operasional KCP agar tercapainya akurasi transaksi.
- Bertanggung jawab atas rekonsiliasi SL dan GL, serta keakuratan jurnal GL dan *approval* atas jurnal tersebut agar tercapainya akurasi transaksi.
- Mensupervisi atas akurasi dan kelengkapan data master statis seluruh aplikasi loket untuk meminimalisir temuan audit KCP.
- Mendukung kepala cabang pembantu dalam melaksanakan kegiatan penjualan.
- Memastikan dan melakukan supervisi *stock opname* Cek/BG, Bilyet Deposito, Kartu ATM, Kartu Blink, Buku Tabungan, Safe Deposit Box dan mendokumentasikan seluruh berita acara N *stock opname* di Kantor Cabang dan Outlet agar tercapai keakurasian data.
- Melakukan supervisi dan vouching atas proses transaksi di loket,frontliner, kas besar, dan proses adminitrasi nasabah (giro, angsuran kredit, dll) sesuai kewenangannya agar tercapainya akurasi transaksi.
- Bertanggungjawab dan melakukan *monitoring* penyelesaian pengaduan nasabah.
- Melaksanakan ATM *replenishment* untuk ATM on-site.

45. Operations-KCP

- Melakukan fungsi Transaksi Processing, diantaranya:
  a) Melakukan proses pengisian kelengkapan data nasabah untuk transaksi CN & RTGS dari *Teller*.

b) Melakukan proses confirm receive bilyet giro, cheque dan bilyet deposito.

c) Melakukan kontrol atas kecukupan uang pada mesin ATM sesuai ketentuan yang berlaku.

d) Melakukan proses create payroll system / sallary crediting perusahaan lain.

e) Melakukan proses pembayaran KPR kolektif.

f) Melakukan proses pelayanan klaim nasabah ATM Batara dan Link untuk ditindaklanjuti ke Kantor Cabang dan Card Center (KP).

g) Melakukan proses pembuatan memo apabila terjadi kerusakan yang berkaitan dengan hardware dan software.

h) Melakukan proses pemeliharaan dan perbaikan mesin ATM sehingga bisa beroperasional dengan baik, meliputi:

- ✓ Memproses perbaikan mesin ATM yang mengalami kerusakan.
- ✓ Memproses pelaporan ke Card Center atas Mesin ATM yang mengalami kerusakan dan pengisian logbook.
- ✓ Memproses pengambilan jurnal sheet pada mesin ATM.
- ✓ Memproses pemggantian kertas jurnal sheet dan pengambilan kartu ATM yang tertelan mesin.
- ✓ Memproses pengisian kas ATM bersama - sama dengan unit kerja *Teller* Service.

i) Melakukan proses biaya pra realisasi KPR dan Non KPR via pemindahbukuan.

j) Melakukan proses pelaksanaan kliring di BI atau Bank yang ditunjuk sebagai penyelenggara kliring dari persiapan, penyerahan, penerimaan sampai dengan tolakan warkat (Jika wilayah kliring di KCP di luar wilayah kliring di KC Induk).

k) Melakukan proses *entry* transaksi pembayaran angsuran KPR dan Non KPR via Kantor Pos (Jika wilayah Kantor Pos di KCP berbeda dengan wilayah Kantor Pos di KC Induk)

- Melakukan fungsi Accounting & Control, diantaranya:
  a) Mencetak Neraca (D1405), laporan per transaksi (D1307) dan Balancing GL-SL (G2108).
  b) Melakukan Jurnal GL – GL.
  c) Melakukan rekonsiliasi SL-GL (G2108).
  d) Melakukan penyelesaian atas suspense force balance dan suspence lainnya.
  e) Melakukan pemeliharaan user ID (BS02) di Sub Branch Office

3.1.7 Produk Dana Bank Tabungan Negara (BTN)

a. Produk Dana

1) Tabungan Batara
2) Tabungan Simpanan Pelajar (SimPel)
3) Tabungan E-Batara Pos
4) Tabungan BTN Junior
5) Tabungan BTN Prima

6) Tabungan BTN Juara

7) Deposito BTN Ritel Rupiah

8) Deposito BTN Lembaga

9) Giro

b. Jasa dan Layanan

1) ATM Batara

Manfaat:

- Penarikan uang tunai;
- Transfer antar rekening di BTN;
- Pembayaran angsuran KPR;
- Pembayaran tagihan telepon;
- Pembayaran tagihan listrik;
- Pembaran tagihan telepon seluler;
- Isi ulang pulsa telepon seluler;
- Dapat digunakan diseluruh jaringan ATM berlogo Link dan ATM Bersama;
- Untuk berbelanja diberbagai *merchant*.

Ketentuan: Memiliki rekening Tabungan Batara

2) Kiriman Uang

Dalam Negeri dengan sarana:

- Surat (*mail transfer*);
- *Telex*/telepon;
- *Real Time Gross Settlement* (RTGS);

Luar Negeri dengan sarana:

a. KU Masuk
   - *Mail Transfer;*
   - *Telex;*
   - *Draft.*

b. KU keluar
   - Warkat IGGO BSN Malaysia;
   - Warkat AMBB;
   - *Mail Transfer;*
   - *Telex.*

3) Inkaso

a. Warkat Inkaso sendiri:

   Warkat inkaso yang diterbitkan oleh KC BTN yang wilayah kliringnya berbeda dengan wilayah kliring bank pengirim.

b. Warkat Inkaso bank lain:

   Warkat inkaso yang diterbitkan oleh bank lain yang wilayah kliringnya berbeda dengan wilayah kliring bang pengirim.

4) *Money Changer*

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

Ketentuan: Transaksi *Money Changer* dapat dilayani di kantor cabang Devisa dan *Money Changer*.

5) *Safe Deposit Box*

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

Ketentuan:

- Dapat disewa oleh perorangan/lembaga;
- Ukuran box bervariasi;
- Jangka waktu SDB sesuai ketentuan bank.

6) Bank Garansi

Manfaat:

- Melaksanakan order pekerjaan dari pemerintah atau swasta;
- Pembongkaran/penebusan barang-barang dari penjual (produsen/dealer/agen) dengan pembayaran secara angsuran atau pembayaran belakang;
- Penangguhan pembayaran kewajiban tertentu kepada Negara.

Ketentuan:

- Pemohon adalah koperasi atau badan usaha;
- Telah menjadi nasabah BTN;
- Jaminan: uang tunai, tanah, bangunan, deposito, garansi bank lain, cek.

7) RTGS (*Real Time Gross Settlement*)

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

Jenis layanan:

a. *Single Credit Transaction;*

b. *Multiple Credit Transaction*.

8) Penerimaan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH)

Memberikan kepastian keberangkatan ibadah haji berkat system online dan SISKOHAT

Persyaratan:

- Melakukan penyetoran BPIH dengan melampirkan: Surat kepastian keberangkatan ibadah haji dari Kandepag setempat;
- Seorang BPIH dilunasi sekaligus;
- Saat dimulai dan berakhirnya waktu penyetoran, ditentukan pemerintah (Depag)

9) SMS Batara

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

Jenis transaksi:

- Informasi saldo rekening tabungam, giro, dan kredit;
- Informasi transaksi;
- Informasi *kurs* mata uang asing;
- Informasi suku bunga;
- *Transfer* antar rekening di BTN;
- Pembayaran KPR BTN, Tagihan listrik, Telepon, dan Telepon Seluler
- Pembelian Pulsa isi ulang telepon seluler.

10) Batara Payroll

Layanan BTN bagi pengguna jasa (perusahaan, perorangan, lembaga) dalam mengelola pembayaran gaji, THR, dan bonuss serta kebutuhan *financial* lainnya yang bersifat rutin bagi karyawan pengguna jasa.

Manfaat:

- Aman, terhindar dari penyediaan uang tunai dalam jumlah besar;
- Mudah, cukup menyediakan data pembayaran bagi karyawan secara rutin;
- Akurat, kesalahan data pembayaran dapat dikurangi;
- Mendapatkan kartu ATM;
- Fasilitas kredit ringan tanpa agunan bagi kayawan peserta Batara Payroll;
- *Rate* dan layanan khusus untuk perusahaan.

Ketentuan:

- Pengguna jasa memiliki rekening giro aktif di BTN;
- Karyawan penerima gaji memiliki rekening tabungan atau giro di BTN;
- Memiliki karyawan penerima gaji yang mengikuti layanan Payroll minimal 20 orang;
- Mengajukan permohonan tertulis untuk menggunakan fasilitas Batara Payroll.

11) *Payment Point*

Penerimaan pembayaran berbagai tagihan secara *online* antara lain:

- Tagihan telepon;
- Tagihan listrik;
- Tegihan telepon seluler;
- Isi ulang telepon seluler;
- Tagihan air;
- Pembayaran pajak secara online denga Ditjen pajak melalui loket BTN untuk: Pajak Penghasilan (pph), pajak pertambahan nilai (ppn), dan pajak lainnya.

Pembayaran tagihan tersebut dapat dilakukan melalui:

- Setoran tunai;
- ATM Batara selama 24 jam;
- Pemindahbukuan;
- Autodebit dari rekening tabungan atau giro di BTN;
- Lokt BTN secara tunai;
- SMS Batara.

12) SPP Online

Pembayaran uang sekolah/kuliah dapat dilakukan dengan mudah melalui *system Real Time On-line*.

- Melalui loket BTN dan fasilitas lain yang akan dikembangkan kemudian;
- Mudah: Input NIM saja;

- Aman: Bisa dengan tunai dan pemindahbukuan;
- Akurat: *Online update* ke data sekolah/universitas.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan data kualitatif, yaitu data yang disajikan dalam bentuk kata verbal dan bukan dalam bentuk angka. Dari data yang diperoleh akan di analisis lebih lanjut dalam proses analisis data.

Metode pendekatan kualitatif dengan data yang dihasilkan disajkan dengan bentuk pendeskripsian yang berupa uraian tertulis yang menggambarkan atau menyajikan masalah yang berkaitan langsung dengan fokus utama penulis yaitu mengenai Peranan *Customer Service* Dalam Pelayanan Produk Dana. Dimana dari hasil observasi lapangan, penulis mengevaluasi kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan fokus penelitian penulis di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya, serta penulis menggali informasi-informasi yang melatar belakangi mengenai masalah tertentu sesuai dengan fokus masalah penelitian.

Berdasarkan jenis data yang digunakan yaitu menggunakan data kualitatif, dan sumber data yang digunakan penulis dalam penelitian ini diantaranya:

1. Data primer

   Sumber Primer adalah suatu objek atau dokumen original-material mentah atau orang dari perilaku yang disebut "*first-hand information"* (Silalahi, 2017:56). Data primer dalam penelitian ini berupa hasil observasi peneliti pada tempat penelitiannya yaiitu PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang

Tasikmalaya, kemudian melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang berkaitan langsung dengan focus penelitian penulis yaitu dengan *Customer Service.*

2. Data sekunder

Sumber Sekunder adalah data yang dikumpulkan dari tangan kedua atau dari sumber-sumber lain yang tersedia sebelum penelitian dilakukan. Sumber sekunder meliputi komentar, interpretasi, atau pembahasan tentang materi orisinil (Silahi, 2017:57). Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari beberapa sumber data yang dapat menunjang penelitian, seperti buku dan jurnal tentang *Customer Service,* dan beberapa informasi studi dokumentasi atau kepustakaan.

3.2.2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan untuk proses pengumpulan data yaitu dengan cara:

1. Studi kepustakaan

Selain studi lapangan, penulis menggunakan Teknik studi kepustakaan untuk pengumpulan data dengan cara membaca dan mempelajari berbagai sumber bacaan.

2. Wawancara Mendalam/ *In-depth Interview*

Wawancara Mendalam (*In-depth Interview*) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab dengan orang yang diwawancarai menganai informasi yang dibutuhkan. Keunggulannya adalah memungkinkan penulis mendapatkan jumlah data atau infomasi yang banyak. Biasanya teknik ini digunakan dalam penelitian kualitatif.

Menurut Sugiyono (2016:317) mendefinisikan “wawancara adalah pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu”

Dalam metode ini untuk pengumpulan data penulis mewawancarai narasumber yang berperan besar dalam proses kegiatan yang berhubungan dengan penelitian. Salah satunya penulis mewawancarai kepada *Customer Service* yang ada pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya untuk menanyakan mengenai produk dana yang ada pada bank tersebut.

3. Observasi Langsung / *Participant Observer*

Observasi diartikan sebagai Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan, dengan disertai pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran

Menurut Nurkancana (1986) menyatakan bahwa “Observasi adalah suatu cara untuk mengadakan sebuah penilaian dengan cara mengadakan pengamatan secara langsung dan juga sistematis. Untuk data-data yang telah diperoleh dalam observasi tersebut selanjutnya dicatat pada suatu catatan observasi. Dan kegiatan pencatatam itu sendiri juga merupakan bagian dari kegiatan pengamatan”.

Dari pengertian diatas mengeani metode observasi dapat dimaksudkan suatu cara pengambilan data melalui pengamatan langsung terhadap situasi atau peristiwa yang ada di lapangan (perusahaan) tersebut.

3.2.3. Teknik Analisa Data

Menurut Sugiyono (2015:244) analisis data adalah "proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, Menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Dalam proses analisis data ini dibagi menjadi beberapa proses yaitu Reduksi data, Penyaijian data, dan Penarikan kesimpulan yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

   Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Tujuan yang diungkapkan dalam bentuk hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap pertanyaan penelitian.

2. Reduksi Data

   Menurut Sugiyono (2018:247-249) Reduksi data merupakan "proses berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi".

2. Penyajian Data (Data *Display*)

   Menurut Sugiyono (2015:249) dalam penelitan kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya.

Namun yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

3. Penarikan Kesimpulan/ *Conclusion Drawing*

Menurut Sugiyono (2015:252) kesimpulan merupakan " temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Teuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kasual atau interaktif, hipotesis, atau teori".

Setelah data disajikan data akan ditarik kesimpulan oleh penulis mengenai topik yang telah dibahas.