

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Perusahaan

Bank BTN lahir pada masa penjajahan bangsa Belanda yaitu sekitar tahun 1897, pada saat itu masih bernama postpaarbank yang berkedudukan di Batavia (Jakarta). Bank BTN berkali-kali berganti nama mulai dari postpaarbank, kemudian berganti menjadi Tyokin Kyoku yang dikendalikan oleh pemerintahan Jepang. Kemudian berganti nama lagi menjadi Kantor Tabungan Pos. Tidak lama kemudian berganti nama lagi menjadi Bank Tabungan Pos Republik Indonesia. Akhirnya pada 9 februari 1950 Bank Tabungan Pos dibekukan dan dibentuklah Bank BTN. Maka setiap tanggal 9 februari diperingati sebagai hari kelahiran Bank BTN.

Bank BTN merupakan bank umum nasional yang berfokus pada pembiayaan perumahan, dengan penyediaan Kredit Pemilihan Rumah (KPR) untuk kalangan masyarakat yang luas, baik KPR bersubsidi untuk masyarakat berpenghasilan menengah ke bawah, maupun KPR komersial untuk segmen menengah ke atas.

Bank BTN didirikan berdasarkan Undang-undang Darurat No. 9 Tahun 1950 pada tanggal 9 Februari 1950 dengan nama Bank Tabungan Pos. Nama ini kemudian berubah menjadi Bank Tabunga Negara pada tahun 1963 melalui Perpu No. 4 tahun 1963 dan UU No. 21 tahun 1964. Seiring dengan dimulainya rencana pembangunan perumahan oleh Pemerintah, pada tahun 1974, Bank BTN ditunjuk sebagai Lembaga Pembiayaan Kredit Perumahan, dengan realisas KPR pertama pada tanggal 10 Desember 1976.

Peran Bank BTN semakin nyata seiring dengan kebijakan Pemerintah untuk memfasilitasi penyediaan rumah baru sebagai kebutuhan utama penduduk, yang

terus tumbuh sebesar 800.000 rumah pertahun serta Program Pemerintah untuk membangun 1000 tower rumah susun untuk masyarakat.

Disamping fokus bisnis ini dibidang perumahan, Ban BTN juga menyediakan layanan perbankan umum yang luas dengan portofolio yang terus meningkat, baik disektor pendanaan, kredit maupun layanan, termasuk perbankan Syariah, untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang beragam.

2.2 Visi dan Misi Bank BTN

1.1.1 Visi Bank BTN

Menjadi Bank yang terkemuka dan menguntungkan dalam pembiayaan perumahan.

1.1.2 Misi Bank BTN

1. Memberikan pelayanan unggul dalam pembiayaan perumahan dan industri ikatan kepada lapisan masyarakat menengah kebawah serta menyediakan produk jasa perbankan lainnya.
2. Menyiapkan dan mengembangkan sumber daya manusia Bank BTN yang berkualitas dan profesionalitas serta memiliki integrasi yang tinggi.
3. Mengambil komitmen kepada pemegang saham yaitu menghasilkan laba dan pendapatan persamaan yang tinggi serta ikut mendukung program pembagunan perumahan nasional.
4. Memperdulikan kepentingan masyarakat dan lingkungan.

2.3 Nilai – nilai Dasar Bank BTN

Bank BTN memiliki budaya kerja yang terdiri dari 6 nilai – nilai dasar dan 12 perilaku utama yang diterapkan terhadap setiap pegawai untuk mencapai visi dan misi dalam perwujudan **Pola Prima** tersebut sebagai berikut :

Tabel 2.1

Nilai – Nilai Dasar dan Perilaku Utama PT. Bank Tabungan Negara

Enam Nilai – nilai Dasar	Dua belas Perilaku Utama
PELAYANAN	1. Ramah, sopan, dan bersahabat 2. Peduli, proaktif, dan cepat tanggap
INOVASI	3. Berinisiatif melakukan penyempurnaan 4. Berorientasi menciptakan nilai tambah
KETELADANAN	5. Menjadi contoh berperilaku baik dan benar 6. Memotivasi penerapan nilai – nilai budaya kerja
PROFESIONALISME	7. Kompeten dan bertanggungjawab 8. Bekerja cerdas dan tuntas
INTEGRITAS	9. Konsisten dan disiplin 10. Jujur dan berdedikasi
BEKERJASAMA	11. Tulus dan terbuka 12. Saling percaya dan menghargai

2.4 Penjabaran Tugas dan Fungsi

Tugas pokok untuk setiap unit – unit Organisasi PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Semarang yaitu sebagai berikut:

No	Nama Jabatan	Job Description
1	Accounting and Reporting Staff	<ul style="list-style-type: none">- Melakukan register setiap klaim angsuran dan secara periodik lapor ke BI- Membuat entry journal- Membuat laporan lalu lintas devisa, laporan bank umum dan sistem informasi debitur- Melakukan transaksi jurnal koreksi
2	Accounting Control Unit Head	<ul style="list-style-type: none">- Menindaklanjuti memo terkait aplikasi kredit yang tidak sesuai (mundur track)- Mengaktifkan user ID iLoan yang terkunci
3	Branch Manager	<ul style="list-style-type: none">- Menyetujui memo pencairan dana untuk developer- Menyetujui pelaksanaan akad kredit- Menyetujui pelaksanaan akad kredit addendum- Menyetujui dan mendisposisikan surat

		<p>persetujuan penjualan tunai</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mendisposisikan pelaksanaan pendebitan giro - Mereview dan menandatangani memo spesial rate - Menandatangani proposal dan mendisposisikan untuk diteruskan ke nasabah - Menandatangani proposal dan mendisposisikan untuk diteruskan ke nasabah - Menandatangani kontrak kerjasama dan mendisposisikan untuk diteruskan ke nasabah - Menandatangani kontrak kerjasama dan mendisposisikan untuk diteruskan ke nasabah - Menyetujui dan mendisposisikan pengajuan pencairan kredit - Menyetujui dan mendisposisikan pengajuan
--	--	--

		<p>pencairan kredit</p> <ul style="list-style-type: none">- Mendisposisikan pelaksanaan penempatan dana- Melakukan analisa dan memberikan keputusan kredit- Me-review dan memutuskan aplikasi pengajuan kredit- Meneruskan aplikasi pengajuan kredit untuk diputuskan oleh yang berwenang- Meneruskan aplikasi pengajuan kredit untuk diputuskan oleh yang berwenang- Mendisposisikan permintaan sponsorship dari nasabah- Menyetujui permintaan sponsorship dan mendisposisikan pelaksanaan pengadaan- Memeriksa memo permohonan fotocopy dokumen pokok yang sudah
--	--	--

		<p>ditandatangani</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menyetujui penambahan plafon - Memutuskan aplikasi pengajuan perpanjangan kredit - Mereview dan menandatangani PKS - Mereview dan menandatangani memo laporan hasil kunjungan lokasi dan dokumen kelengkapan data - Me-review dan menandatangani PKS - Memberi persetujuan pelelangan properti debitur - Melakukan otorisasi pembayaran SPM (Surat Perintah Membayar) - Melakukan disposisi - Memberikan persetujuan pada memo pencairan - Mendisposisi pengajuan restruct - Mendisposisikan persetujuan
--	--	--

		restrict
4	Clearing	<ul style="list-style-type: none"> - Membuat surat peringatan terkait adanya penolakan kliring - Menyerahkan dan mengembalikan (untuk yang ditolak) Kliring ke lembaga kliring (warkat bank lain) - Entry transaksi penolakan kliring/cek kosong pada aplikasi SIBS - Membawa kliring warkat BTN dari bank lain.
5	Collection and Workout Unit Head	<ul style="list-style-type: none"> - Memberikan rekomendasi pelelangan properti debitur yang tidak bisa dibina lagi - Mendisposisikan tugas pelelangan properti - Mendisposisi pengajuan restruct - Mendisposisikan persetujuan restrict

6	Commercial DBM	<ul style="list-style-type: none"> - Me-review dokumen akad kredit & lampirannya - Me-review dokumen akad kredit addendum & lampirannya - Me-review dan menandatangani surat persetujuan penjualan tunai - Me-review dan menandatangani memo pendebitan giro - Me-review dan menandatangani proposal penawaran kerjasama - Me-review dan menandatangani kontrak kerjasama - Me-review dan meminta persetujuan lebih lanjut untuk pencairan kredit - Me-review dan meminta persetujuan lebih lanjut untuk pencairan kredit - Me-review dan menandatangani memo penempatan dana
---	----------------	--

		<ul style="list-style-type: none"> - Memberikan rekomendasi dan meminta keputusan lebih lanjut - Me-review permintaan sponsorship dan pengeluaran dana promosi - Memberikan rekomendasi dan meminta keputusan lebih lanjut - Me-review dan menandatangani memo permohonan royalti parsial - Mereview dan menandatangani hasil analisa proper - Me-review PKS
7	Commercial Funding and Services Unit Head	<ul style="list-style-type: none"> - Me-review memo pemindahan dana nasabah ke rekening lain sesuai permintaan nasabah (disposisi) - Me-review dan meneruskan proposal penawaran kerjasama - Me-review dan meneruskan kontrak kerjasama

		<ul style="list-style-type: none"> - Me-review dan meneruskan memo penempatan dana - Menganalisa permintaan sponsorship dan meminta anggaran pengeluaran - Mendisposisikan pengadaan permintaan sponsorship - Memberikan memo perpanjangan penempatan dana
8	Commercial Loan Analyst	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan verifikasi dan analisa kelayakan penjualan tunai - Menyiapkan surat persetujuan penjualan tunai beserta lampirannya untuk dikirim ke debitur - Memantau rekening giro dan membuat memo pendebetan giro - Mengecek kelengkapan dokumen untuk pencairan kredit dan membuat memo - Meninjau progress proyek untuk verifikasi pencairan lanjutan dan membuat

		<p>laporan prestasi proyek</p> <ul style="list-style-type: none">- Menganalisa dokumen dan melakukan tinjauan lapangan dan membuat PAK- Membuat PAK penambahan plafon kredit- Meninjau lokasi dan progress debitur- Membuat laporan PAK perpanjangan jangka waktu kredit- Membuat memo permohonan roya parsial atas kavling yang telah direalisasi- Menyerahkan permohonan roya parsial beserta lampiran-lampirannya untuk ditindaklanjuti- Membuat laporan hasil analisa dan kunjungan ke lokasi proper
--	--	--

9	Consumer DBM	<ul style="list-style-type: none"> - Mereview dan menandatangani memo pencairan bonus - Mereview dan menandatangani memo spesial rate - Mereview dan menandatangani memo bebas pinalti pencairan deposito dipercepat - Me-review dan memberikan keputusan kredit - Mereview dan menandatangani dokumen verifikasi
10	Consumer Funding and Services Unit Head	<ul style="list-style-type: none"> - Mereview dan meminta persetujuan terkait memo pencairan bonus - Meminta persetujuan special rate - Menginformasikan persetujuan mengenai permohonan - Meminta persetujuan pemberian bebas pinalti pencairan deposito

		<p>dipercepat</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menginformasikan persetujuan pemberian bebas pinalti pencairan deposito dipercepat - Menandatangani form verifikasi Pemesanan barang
11	Consumer Funding Marketing	<ul style="list-style-type: none"> - Membuat memo pencairan bonus - Menyerahkan memo pencairan bonus dalam bentuk pemindahbukuan yang sudah ditandatangani - Meminta pengadaan voucher belanja atau barang - Memberikan voucher belanja / barang untuk diberikan kepada nasabah - Meminta persetujuan special rate kepada atasan - Menginformasikan persetujuan mengenai permohonan kepada nasabah - Membuat memo special rate - Membuat usulan persetujuan pemberian bebas pinalti

		<p>pencairan deposito dipercepat kepada atasan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menginformasikan persetujuan pemberian bebas pinalti pencairan deposito dipercepat kepada nasabah - Membuat memo bebas pinalti pencairan deposito dipercepat
12	Consumer Loan Analyst	<ul style="list-style-type: none"> - Membuat laporan monitoring & analisa atas aplikasi masuk yang direject oleh pihak BTN - Melakukan verifikasi (non visit) dan rekomendasi - Merekomendasikan hasil analisa kredit kepada pemutus kredit cabang
13	Consumer Loan Marketing	<ul style="list-style-type: none"> - Membuat draft PKS - Memberikan PKS yang sudah ditandatangani oleh Pihak ketiga - Menyerahkan kelengkapan data

14	Consumer Loan Service	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan proses dan pembuatan memo pencarian dana - Membuat tanda terima yang memuat penjelasan bahwa klaim sudah diterima & membuat memo koreksi - Menyerahkan memo koreksi beserta lampirannya - Menjelaskan klaim diterima atau ditolak - Membuat dan menyerahkan surat pemberitahuan debitur - Menyerahkan form surat pemberitahuan untuk dikirim ke debitur - Menyerahkan form surat pemberitahuan untuk melakukan Pelaporan ke BI mengenai klaim angsuran - Meminta informasi perihal jumlah utang dan mencetak rincian pelunasan - Mengajukan memo permohonan realisasi kredit - Pelaksanaan realisasi kredit - Membuat memo pencairan kredit - Melakukan proses verifikasi data calon debitur dan menyerahkan persyaratan dokumen - Menyerahkan proses Review input data DDE - Membuat SP3K
----	-----------------------	---

		<ul style="list-style-type: none"> - Membuat memo persetujuan update data financial - Membuat surat pemberitahuan persetujuan debitur - Melakukan pencetakan berita acara serah terima & Memberikan dokumen bukti pelunasan - Melakukan serah terima dokumen agunan & akta-akta pengikatan kredit - Menerima bukti fotocopy pembayaran dari nasabah dan melakukan verifikasi dokumen yang bersangkutan dengan Debitur - menyerahkan FC Dokumen Pokok - Melakukan input data customer dan input prospect - Meminta melakukan LPA by system iLoan
15	Customer Care Unit Head	<ul style="list-style-type: none"> - Meminta persetujuan special rate - Menginformasikan persetujuan mengenai permohonan - Meminta persetujuan pemberian bebas pinalti pencairan deposito dipercepat

		<ul style="list-style-type: none"> - Menginformasikan persetujuan pemberian bebas pinalti pencairan deposito dipercepat - Mereview dan menandatangani dokumen verifikasi
16	Customer Service	<ul style="list-style-type: none"> - Meminta persetujuan special rate kepada atasan - Menginformasikan persetujuan mengenai permohonan kepada nasabah - Membuat memo special rate - Membuat usulan persetujuan pemberian bebas pinalti pencairan deposito dipercepat kepada atasan - Menginformasikan persetujuan pemberian bebas pinalti pencairan deposito dipercepat kepada nasabah - Membuat memo bebas pinalti pencairan deposito dipercepat - Memberikan form pengaduan nasabah untuk

		<p>ditindaklanjuti</p> <ul style="list-style-type: none"> - Penyerahan bukti dokumen verifikasi - Penyerahan bukti dokumen verifikasi - Penyerahan bukti transaksi
17	Educational Institution and Others	<ul style="list-style-type: none"> - Membuat dan melaporkan memo pemindahan dana nasabah - Membuat draft penawaran kerjasama lembaga - Membuat draft kontrak kerjasama - Membuat memo penempatan dana - Melakukan pengadaan permintaan sponsorship - Melakukan reminding tanggal jatuh tempo dan penawaran program - Memfinalisasi perpanjangan program penempatan dana
18	General Administration Sub Unit Head	<ul style="list-style-type: none"> - Memberikan voucher belanja
19	Government and	<ul style="list-style-type: none"> - Membuat dan melaporkan

	Corporations	<p>memo pemindahan dana nasabah</p> <ul style="list-style-type: none"> - Membuat draft penawaran kerjasama lembaga - Membuat draft kontrak kerjasama - Membuat memo penempatan dana - Melakukan pengadaan permintaan sponsorship - Melakukan reminding tanggal jatuh tempo dan penawaran program - Memfinalisasi perpanjangan program penempatan dana
20	Housing and Commercial Lending Unit Head	<ul style="list-style-type: none"> - Me-review dokumen akad kredit & lampirannya - Mendisposisikan pelaksanaan akad kredit - Me-review dokumen akad kredit addendum & lampirannya - Mendisposisikan pelaksanaan akad kredit addendum - Me-review dan meneruskan

		<p>surat persetujuan penjualan tunai</p> <ul style="list-style-type: none"> - Me-review dan meneruskan memo pendebetn giro - Me-review dan meneruskan memo usulan pencairan kredit - Me-review dan meneruskan laporan prestasi proyek - Me-review dan meneruskan hasil PAK - Mendisposisikan keputusan persetujuan aplikasi kredit untuk diteruskan ke nasabah - Me-review dan meneruskan PAK penambahan plafon kredit - Mendisposisikan keputusan persetujuan penambahan plafon kredit untuk diteruskan ke nasabah dan persiapan pembuatan addendum - Meminta untuk melakukan account maintenance - Me-review dan meneruskan
--	--	--

		<p>PAK perpanjangan kredit</p> <ul style="list-style-type: none">- Me-review dan meneruskan PAK perpanjangan kredit- Mendisposisikan keputusan persetujuan perpanjangan kredit untuk diteruskan ke nasabah- Me-review dan meneruskan memo permohonan royas parsial- Meminta pelaksanaan analisa dan kunjungan ke lokasi proper- Melakukan review hasil analisa proper dan meminta approval persetujuan
--	--	--

21	Human Capital Support	<ul style="list-style-type: none"> - Mengadministrasikan permohonan cuti (mencatat di register cuti, memintakan paraf GA Head dan tandatangan Supporting DBM / BM, pencairan tunjangan cuti) - Mengadministrasikan permohonan ijin sakit dalam file pegawai dan menerbitkan SK pegawai pengganti apabila diperlukan - Pelaksanaan training untuk karyawan - Pembuatan SK (mutasi, rotasi karyawan)
22	Internal Control	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan checker - Menindaklanjuti permintaan data dari auditor luar
23	Legal and Loan Recovery	<ul style="list-style-type: none"> - Mengajukan rekomendasi pelaksanaan lelang - Memasukkan berkas pelelangan properti
24	Loan Administration	<ul style="list-style-type: none"> - Membuat memo pencairan dana untuk developer - Mengarsip memo koreksi

		<p>beserta lampirannya</p> <ul style="list-style-type: none"> - Melakukan verifikasi memo pencairan - Melakukan survey verifikasi penghasilan - Meng-scan dan meng-input data ke system - Meng-entry hasil laporan di system iLoan dan meng-scan gambar agunan - Melakukan cek lokasi dan membuat memo usulan pencairan beserta lampiran - Mengupdate sistem terkait dengan pembayaran ekstra
26	Loan Administration & Document Sub Unit Head	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan validasi memo pencairan - Memeriksa memo pencairan dana untuk developer dan memberi disposisi - Menyerahkan memo koreksi beserta lampirannya - Mengeksekusi sesuai perintah pada memo - Meneruskan order survey penghasilan

		<ul style="list-style-type: none"> - Memeriksa dan menyerahkan laporan survei verifikasi penghasilan - Memverifikasi dan meneruskan hasil survey ke analyst - Memeriksa memo permohonan fotocopy dokumen pokok - Menyiapkan dokumen pokok dan surat roya untuk dibawa ke BPN - Meneruskan order LPA ke LA staff by system iLoan (untuk petugas taksasi internal BTN, sedangkan petugas dari eksternal menggunakan media surat tugas) - Meng-approve laporan di system iLoan dan meneruskan ke consumer loan service - Meneruskan disposisi - Cek kebenaran dan tandatangan memo pencairan
--	--	---

		<ul style="list-style-type: none"> - Memberikan penjelasan terkait klaim/keluhan dari nasabah terkait dokumen yang belum selesai
27	Loan Document	<ul style="list-style-type: none"> - Membuat memo permohonan fotocopy dokumen pokok - Melakukan pencatatan ke buku register dokumen pokok - Memeriksa kelengkapan dokumen pokok (perjanjian kredit, akte jual beli, pengakuan hutang, SKMHT, APHT, monitor penyelesaian IMB dan sertifikat) - Mengupdate sistem terkait kelengkapan dokumen (dokumen yang sudah diperoleh) - Pengadministrasian (penyimpanan) seluruh dokumen pokok - Pengadministrasian (penyimpanan) seluruh dossier A

		- Melakukan stock opname seluruh dokumen pokok
28	Logistic Support	<ul style="list-style-type: none"> - Membuat dan meneruskan SPM untuk meminta tandatangan otorisator dan setuju bayar - Tindak lanjut keluhan yang terkait dengan perbaikan fisik gedung maupun alat mesin kantor - Pemenuhan ATK (1 bulan sekali) - Pengikatan kontrak sewa gedung outlet bank - Perpanjangan sewa gedung outlet bank
29	Mortgage and Consumer Lending Unit Head	<ul style="list-style-type: none"> - Mereview dan menandatangani memo koreksi beserta lampirannya - Mereview dan menandatangani surat pemberitahuan debitur - Me-review dan menyetujui realisasi kredit - Mereview hasil input data DDE dan melakukan Task

		<p>Assignment</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memberikan order survei untuk verifikasi penghasilan dan tempat kerja, tempat tinggal dan penilaian agunan (e-loan) - Mereview hasil analisa dan memberikan keputusan kredit - Mereview dan menandatangani PKS - Menyerahkan kelengkapan data
30	Operation Head	<ul style="list-style-type: none"> - Mengesahkan laporan yang dibuat oleh Loan Administration / Appraiser - Memberikan disposisi persetujuan untuk dilakukan transaksi / jurnal koreksi - Menyetujui memo pencairan dana untuk developer - Memeriksa memo pencairan dana untuk developer dan memberi disposisi - Memeriksa memo permohonan fotocopy

		<p>dokumen pokok yang sudah diparaf</p> <ul style="list-style-type: none"> - Melakukan otorisasi pembayaran SPM (Surat Perintah Membayar) - Me-review memo permohonan pencairan dana ditahan KPR indent - Melakukan validasi pembayaran angsuran, pencairan deposito, tabungan, cek & giro, RTGS dsb dengan batas nominal sesuai dengan kewenangannya - Melakukan approval upload pembayaran Gaji/payroll (Internal BTN dan pihak luar) - Approval Sistem Pembayaran Administrasi Negara - Memeriksa surat peringatan untuk kliring (cek kosong) dan membubuhkan tandatangan
--	--	--

		- Memeriksa laporan setoran pajak
31	Post Office Alliance	- Membuat form permohonan pemesanan barang
32	Relationship Management	<ul style="list-style-type: none"> - Mempersiapkan pelaksanaan akad kredit - Mempersiapkan pelaksanaan akad kredit addendum - Melengkapi dokumen-dokumen yang yang diperlukan - Meninjau lokasi dan progress debitur - Menyerahkan kelengkapan data - Membuat PKS - Menyerahkan PKS ke developer

33	Restructuring Analyst	<ul style="list-style-type: none"> - Me-release daftar debitur yang sudah waktunya untuk dilelang - Menganalisa dan meminta nasabah mengajukan surat permohonan restructuring credit - Mengajukan permohonan restruct dengan persetujuan Branch Manager - Melakukan addendum perpanjangan dan menginformasikan persetujuan ke debitur - Mengajukan memo eksekusi atas hasil persetujuan restruct
34	Sekretaris	<ul style="list-style-type: none"> - Menyerahkan memo special rate yang sudah ditandatangani - Mengirimkan memo bebas pinalti pencairan deposito dipercepat yang sudah ditandatangani - Permintaan disposisi - Mendistribusikan surat masuk

35	Supporting DBM	<ul style="list-style-type: none"> - Menyetujui memo pencairan - Memeriksa memo pencairan dana untuk developer dan memberi disposisi - Proses approval pada sistem BDS - Mendisposisikan memo pencairan kredit - Mendisposisikan memo pencairan kredit - Melakukan otorisasi pembayaran SPM (Surat Perintah Membayar) - Meneruskan disposisi - Meneruskan disposisi memo - Mendisposisi pengajuan restruct - Mendisposisikan persetujuan restruct - Melakukan validasi Transaksi harian (RTGS) dengan batas nominal sesuai dengan kewenangannya
----	----------------	--

36	Teller	<ul style="list-style-type: none"> - Penyerahan SSP (Surat setoran pajak) - Melakukan input jumlah transaksi dan memastikan penerima transfer, no rekening dan bank yang dituju - Menyelesaikan transaksi normal: penyetoran dana penarikan dana (tanpa memerlukan approval dari atasan) - Setoran maploeg transaksi harian - Melakukan pembayaran SPM tunai dari unit lain
37	Teller Service Sub Unit Head	<ul style="list-style-type: none"> - Memberikan Approval pembayaran angsuran, pencairan deposito, tabungan, cek & giro dsb dengan batas nominal sesuai dengan kewenangannya
38	Transaction Processing and IT Support	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan pembayaran SPM non tunai dari unit lain - Melakukan pencairan dana jaminan ke rekening

		<p>developer</p> <ul style="list-style-type: none"> - Melakukan koreksi di BDS - Pemindah bukuan atau pencairan bonus - Melakukan pemindahbukuan dana lembaga - Mengeksekusi proses pencairan - Mengeksekusi proses pencairan - Mengeksekusi proses pencairan - Menindaklanjuti pengaduan nasabah terkait klaim ATM dan melaporkan hasilnya, kemudian membuat memo koreksi - Melakukan rekap transaksi pajak dan memeriksa kebenaran nominal, tahun pajak dan kode MAP, kemudian melakukan penyetoran ke kas negara untuk pembayaran pajak - Menyerahkan bukti form kiriman uang (sesuai
--	--	---

		<p>kewenangannya)</p> <ul style="list-style-type: none">- Melakukan pencairan dan pemindahbukuan- melaksanakan perintah sesuai memo restruct- Mengeksekusi transaksi kliring (warkat) yang menjadi kewenangannya maupun yang memerlukan approval atasan- Melakukan transaksi pemindahbukuan / jurnal koreksi
--	--	---

39	Transaction Processing Sub Unit Head	<ul style="list-style-type: none"> - Mendisposisikan memo pencairan dana - Menyerahkan memo koreksi beserta lampirannya - Menyerahkan pencairan dana (disposisi) - Mendisposisikan memo pemindahan dana nasabah ke rekening lain sesuai permintaan nasabah - Me-review memo pengaduan nasabah - Disposisi - Mendisposisikan - Memeriksa untuk persetujuan transaksi kliring sesuai dengan kewenangannya - Memeriksa maploeg terkait data transaksi TP
40	Vault	<ul style="list-style-type: none"> - Memberikan dana yang diperlukan - Menerima dana - Memberikan dana yang diperlukan - Menerima dana

2.4 Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Semarang

2.5 Jenis Produk Tabungan Bank BTN

Menurut Undang -Undang R.I. No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Undang-Undang R.I. No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu. Tabungan adalah semua simpanan pihak ketiga kepada bank yang administrasi pembukuannya dilakukan dalam buku tabungan, menabung dan penarikan tabungan dilakukan dengan slip tabungan dan slip penarikan yang telah disediakan bank (Hasibuan, 2005 : 83). Secara umum tabungan merupakan salah satu kegiatan jasa perbankan yang diberikan kepada masyarakat yang membutuhkan jasa penyimpanan uang. Tabungan tersebut tidak memiliki ketetapan jangka waktu. Maksud penyimpanannya adalah menabung, oleh sebab itu frekuensi pengambil alihnya sangat rendah. Setoran untuk tabungan umumnya juga dalam jumlah yang relatif kecil karena berasal dari sebagian pendapatan yang disisihkan untuk ditabung. Biasanya tabungan merupakan salah satu sarana promosi bagi pemerintah agar masyarakat melakukan penghematan dengan cara menabung, oleh karena itu penabung lebih banyak terdiri dari perorangan. Bank BTN memiliki berbagai macam produk tabungan yang dapat bersaing dengan produk tabungan bank lainnya. Setiap produk tabungan memiliki manfaat, ketentuan, persyaratan dan sasaran yang berbeda-beda. Terdapat 6 jenis produk Tabungan di bank BTN, yaitu:

A. Tabungan Batara

Tabungan Multiguna yang aman untuk dana nasabah dengan berbagai kemudahan yang terus meningkat.

1) Manfaat:

A. Dapat digunakan sebagai salah satu persyaratan kredit

- B. Penyetoran dan penarikan dapat dilakukan di semua Kantor Cabang (Online) dan Kantor Pos khusus untuk penyetoran.
- C. Fasilitas Joint Account untuk rekening bersama keluarga nasabah.
- D. Secara otomatis dilindungi Asuransi Jiwa bebas premi, dengan pertanggunggaan sampai dengan Rp. 25 Juta
- E. Mendapatkan Kartu ATM Batara yang digunakan bertransaksi di lebih dari 5.000 ATM Bank Pemerintah yang berlogo "Link" dan lebih dari 12.000 ATM Bersama
- F. Mempunyai kesempatan mengikuti program undian berhadiah "Kejutan Rumah 1 Milyar" dengan total hadiah Rp. 14 Milyar
- G. Dapat melakukan pembayaran tagihan angsuran KPR, Telkom, Telkomsel & PLN melalui fasilitas :
 - 1) ATM
 - 2) SMS Batara
 - 3) Autodebet
- H. Fasilitas auto transfer untuk transfer dana nasabah secara rutin ke rekening lain di bank BTN atau bank lain.

2) Syarat dan Ketentuan:

- a) Penabung dapat perorangan atau lembaga.
- b) Berlaku untuk WNI dan WNA.
- c) Melampirkan fotocopi KTP atau kartu identitas lainnya yang berlaku.
- d) Mengisi dan menandatangani formulir pembukaan rekening.
- e) Setoran awal minimal Rp 100.000, -.
- f) Setoran lanjutan minimal sebesar Rp 10.000,-.
- g) Saldo minimum Rp 50.000,-.

Tabel 3.1 Suku Bunga Tabungan Batara	
s/d 100.000	0,00%
> 100.000 s/d 5.000.000	2.00%
> 5.000.000 s/d 50.000.000	2.50%
> 50.000.000 s/d 100.000.000	2.75%
> 100.000.000 s/d 500.000.000	3.25%
> 500.000.000 s/d 1.000.000.000	4.00%
> 1.000.000.000	4.75%
www.btn.co.id 12/05/2015	Last update:

B. Peran Customer Service dalam Pelayanan Proses Transaksi Tabungan BATARA JUNIOR.

Proses transaksi adalah aktivitas-aktivitas yang melibatkan antara pihak pertama, pihak kedua dan beberapa pihak yang memiliki hubungan bisnis atau keuangan dan perbankan pada khususnya. Dan kemungkinan besar menghasilkan kesepakatan bersama yang mengikat antara semua pihak yang terlibat di dalam transaksi.

Peran Customer Service dalam proses transaksi Tabungan Batara Junior pada PT. BTN (Persero) KCP.Sukoharjo terbagi menjadi tiga tahapan,yaitu:

1. Proses Pra Transaksi.

Proses Pra Transaksi adalah aktivitas yang dilakukan sebelum proses transaksi dengan maksud mempersiapkan segala sesuatu yang mendukung terciptanya kelancaran dan kenyamanan proses transaksi.