BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) terlahir dari pemikiran 7 orang dalam suatu perkumpulan pegawai pensiunan militer pada tahun 1958 yang dinamai dengan Bank Pegawai Pensiunan Militer (BAPEMIL) dengan status usaha sebagai perkumpulan yang menerima simpanan dan memberikan pinjaman kepada para anggotanya dimana ke 7 orang tersebut terdiri dari 6 orang purnawirawan dan 1 orang sipil yaitu:

1. Rd.Ramilie Tjokroadirejo,Purnawirwan ABRI
2. M.R.L. Siahaan, Purnawirwan ABRI
3. Abdul Hamid, Purnawirwan ABRI
4. Abdurrachman, Purnawirwan ABRI
5. Mochammad Abdul Fattah, Purnawirwan ABRI
6. Ibrahim Byek, Purnawirwan ABRI
7. Ny.Rd. Ayu Pandarukmini Tjokroadirejo,sipil

Sebagai kelanjutan dari perkumpulan tersebut dan berkat kepercayaan dari masyarakat maupun mitra usaha,pada tanggal 2 Desember 1986 para anggota yang mengelola perkumpulan BAPEMIL akhirnya membentuk PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional dengan izin usaha sebagai bank tabungan dalam rangka memenuhi ketentuan Undang-Undang nomor 14 tahun 1967 tentang pokok-pokok perbankan untuk melanjutkan kegiatan usaha BAPEMIL. Menurut

UU tersebut maka badan hukum BAPEMIL ditingkatkan yang semula ‘perkumpulan’ menjadi “Persoroan Terbatas”.BTPN merupakan kelanjutan dari perkumpulan BAPEMIL yang didirikan di Bandung pada tanggal 16 Februari 1985 dengan akta notaris pengganti Ny.Dedeh Ramdah Sukarna pada tanggal 13 Juli 1985 No.460 serta diumumkan dalam berita negara No.1148/198.Sebagai tindak lanjut dari pengesahan diatas maka telah diselenggarakan rapat luar biasa pemilik saham BTPN di Bandung pada tanggal 25 dan 26 Februari dengan keputusan sebagai berikut:

1. Secara Yuridis perkumpulan BAPEMIL dibubarkan terhitung mulai tanggal 31 Maret 1986 dan kegiatannya dilanjutkan oleh BTPN.
2. Terhitung mulai 1 April 1986 segala hak dan kewajiban perkumpulan BAPEMIL beralih menjadi hak dan kewajiban BTPN.

Pada tahun 1986 Dirjen Moneter dalam Negeri,Departemen Keuangan RI memberikan izin kepada PT BTPN sebagai kelanjutan usaha dari BAPEMIL.
Melalui SK Menteri Keuangan RI tanggal 2 Desember 1986 NO.KEP.135 KM.11/1986 tentang izin mendirikan atau membuka kantor cabang PT BTPN menembah 11 kantor cabang yang diantaranya di pulau Kalimantan dan Sulawesi sehungga bank ini seluruhnya memiliki 26 kantor cabang beserta 1 kantor pusat operasional(KPO),63KCP,106 kk serta 26 unit Kas mobil Indonesia.

Terhitung mulai tanggal 1 Januari 1987 BTPN telah menjadi anggota Perhimpunan Bank Swasta Nasional (PERBANAS) dan menjadi menjadi nggota ke-66 dari PERBANAS berdasarkan surat keputusan PERBANAS tanggal 1 Juli 1987 No.600.1.1987 tentang penerimaan dan pengesahan PT BTPN sebagai

anggota PERBANAS. Selanjutnya untuk lebih mendorong peran lembaga perbankan nasional dalam pembangunan maka diberlakukan UU No 7 thn 1992 tentang perbankan,bentuk usaha BTPN mengalami perubahan dari Bank Tabungan menjadi Bank Umum. Perubahan tersebut berdasarkan surat Kep menteri keuangan RI No Kep.005/KM.17/1993 sehingga pada tanggal 22 Maret 1993 tentang prubhan status operasional bank BTPN ini berlaku efektif mulai tanggal 2 Agustus 1993.

BTPN telah melakukan pemberdayaan SDM melalui pengkaderan guna untuk meningkatkan produktivitas dan kinerja dimulai dari penempatan karyawan sesuai dengan kompetensinya dan penyempurnaan sistem manajemen SDM untuk membangun *human resource information system(HRIS).*

Selain itu BTPN telah melakukan perluasan wilayah ke luar Jawa Sumatera Utara sert melakukan verifikasi kredit dengan menciptakan paket-paket kredit untuk pengusaha kecil.

Bank BTPN juga mempunyai Visi, Misi dan Tujuan untuk dijadikan sebagai acuan dan pedoman dalam mencapai keberhasilan dan kesuksesan. Visi, Misi dan Tujuan Bank BTPN itu sendiri :

Visi :

Menjadi Bank Mass Market* terbaik, mengubah hidup berjuta rakyat Indonesia.

**) Segmen masyarakat berpenghasilan rendah dan segmen usaha mikro dan kecil.*

Misi :

Bersama, kita ciptakan kesempatan tumbuh dan hidup yang lebih berarti.

Bank BTPN melakukan hubungan dengan PT Taspen,PT Pos dan Giro dan lain-lain dengan tujuan utamanya adalah untuk memelihara kelancaran serta ketertiban pelayanan pinjaman yang diberikan kepada para pensiun.Bank BTPN juga telah melakukan diversifikasi kredit yaitu dengan menciptakan paket-paket pinjaman yang dimanfaatkan oleh para pengusaha kecil sabagai kredit usaha kecil (KUK).

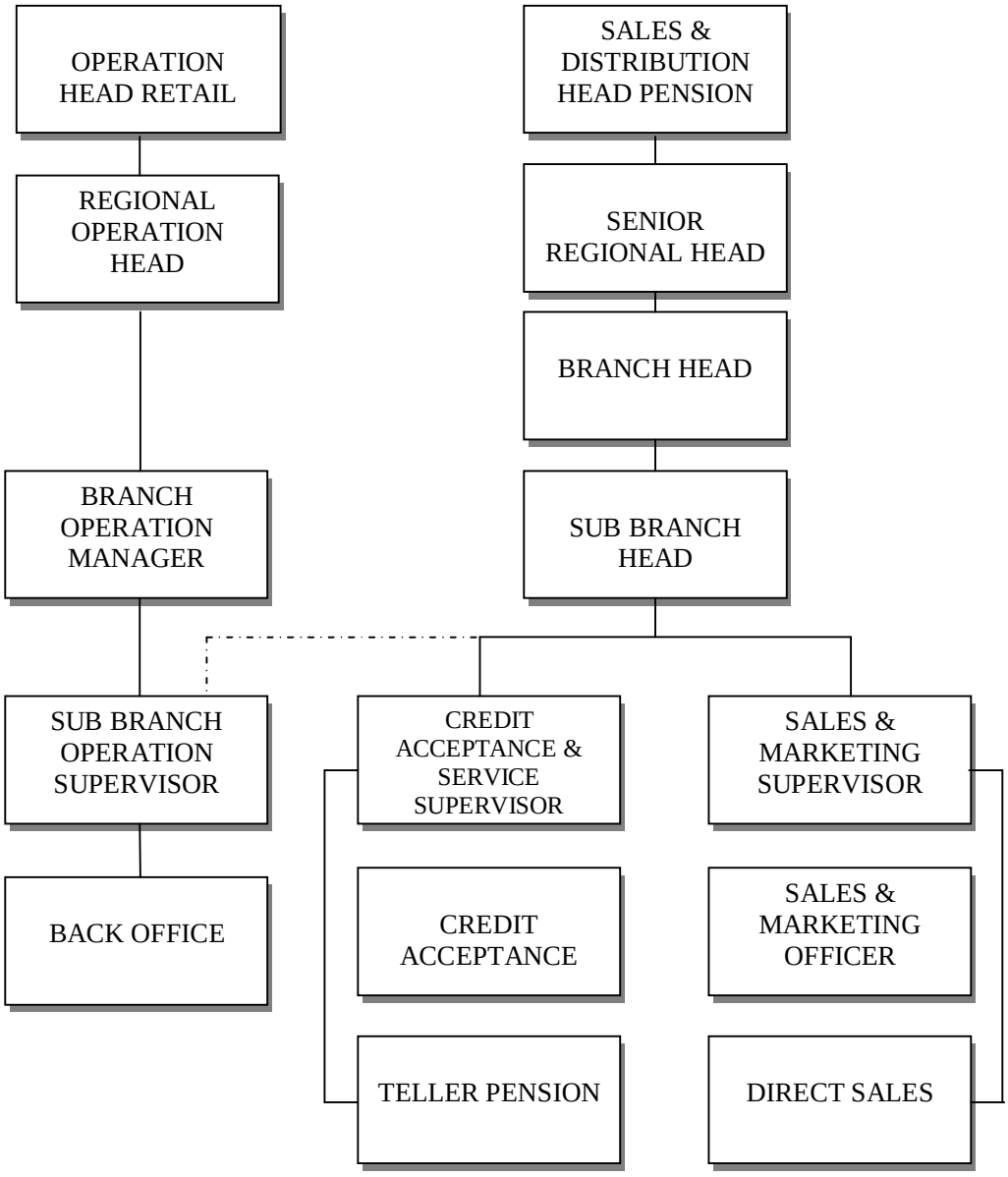
2.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi yang baik adalah struktur organisasi yang didalamnya menggambarkan tugas dan wewenang yang harus dijalankan sesuai dengan posisinya dalam suatu organisasi tersebut. Dengan kata lain, dalam struktur organisasi yang baik tidak akan terjadi penyalahgunaan wewenang dan pelemparan tanggung jawab oleh dan kepada orang atau bagian lain.

Struktur organisasi diperlukan untuk membantu mengarahkan usaha dalam organisasi sehingga usaha tersebut dapat dikoordinasikan dan sejalan dengan tujuan yang ingin dicapai. Dari struktur organisasi yang ada dapat diketahui kewajiban dan tanggung jawab tiap orang sehingga akan jelas bagi mereka dalam menjalankan kewajibannya tersebut. Struktur organisasi yang baik akan mempermudah pula kontrol intern bagi perusahaan Tanggung jawab dari setiap karyawan dalam menjalankan tugas masing-masing sangat menentukan dalam terwujudnya suatu kebersamaan yang serasi dan dapat mencapai hasil yang memuaskan.

Struktur organisasi Bank BTPN KCP Achmad Yani digambarkan seperti yang terlihat pada gambar 2.1 dibawah ini :

Struktur Organisasi Bank BTPN KCP Achmad Yani



Sumber: Bank BTPN KCP Achmad Yani

Gambar 2.1
Struktur Organisasi Bank BTPN Kcp Achmad Yani

2.3 Deskripsi Jabatan

Dari struktur organisasi diatas dapat diketahui deskripsi jabatan dari setiap jabatan-jabatan pada PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Kcp Achmad Yani. Semua tugas, wewenang dan tanggung jawab berfungsi untuk mendukung kelancaran dan PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Kcp Achmad Yani. Pendelegasian dan tanggung jawab masing-masing divisi yang tercantum dalam struktur organisasi PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kcp Achmad Yani adalah sebagai berikut:

1. Regional operation head

   Tugas dan tanggung jawab dari Regional operation head adalah :

   a. Merencanakan, mengkoordinir, dan mensupport seluruh kegiatan operasional di tingkat cabang yang meliputi kegiatan Back office dan Credit Admin untuk menjamin dan memastikan operasional perbankan BTPN dilaksanakan sesuai dengan kebijakan dan prosedur dengan baik.
   b. Mengkoordinir, memonitor serta mengevaluasi perkembangan kinerja operasional ditingkat regional cabang untuk mengembangkan kinerja dan memastikan percapaian kinerja kantor cabang sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

2. Operation Supervisor

   Tugas dan Tanggung Jawab Operation Supervisor adalah :

   a. Bertanggungjawab atas seluruh aktivitas operasional Front Office sesuai dengan standar layanan front office.
   b. Bertanggung jawab atas proses pelaksanaan administrasi harian.
   c. Melaksanakan fungsi dan aktivitas Operation.

3. Credit acceptance supervisor

   Tugas dan Tanggung Jawab Credit Acceptance Supervisor adalah :

   a. Memastikan setiap Credit Acceptance Officer dan Credit Customer Service membuat rencana aktifitas maintaining nasabah kredit pensiun.
   b. Memonitor kualitas kredit pensiun termasuk diantaranya perencanaan penanganan kolektibilitas dengan mengevaluasi profile maturity kredit pensiun per jangka waktu.
   c. Melakukan koordinasi dengan sales & marketing supervisor dalam meningkatkan portofolio nasabah,sehingga portofolio cabang dapat meningkat.
   d. Menganalisa perkembangan portofolio kredit pensiun, dan melakukan follow up yang diperlukan terhadap laporan kredit pensiun yang dibuat oleh credit customer service.
   e. Melakukan monitoring terhadap pelayanan yang diberikan oleh Credit Acceptance Officer dan Credit Customer Service sehingga service yang diberikan sesuai dengan standard layanan BTPN.

f. Memastikan seluruh keluhan atau complaint nasabah terselesaikan dengan baik, serta memastikan penyelesaiannya dilakukan tepat waktu dan memenuhi kebutuhan nasabah dengan tetap memperhatikan ketentuan yang berlaku di bank BTPN.

g. Mengidentifikasi dan mencegah terjadinya operation loss,potensial fraud dicabang serta memastikan tercapainya hasil penilaian audit yang memuaskan.

h. Memastikan seluruh proses transaksi yang dilakukan oleh Credit Acceptance Officer dan Credit Customer Service sesuai dengan sistem prosedur,internal memorandum,peraturan BI sehingga proses operasional berjalan sesuai ketentuan.

i. Memastikan Credit Acceptance Officer dan Credit Customer Service mematuhi prinsip-prinsip mengenai nasabah sesuai dengan ketentuan yang dikeluarkan oleh unit compliance.

j. Memberikan pengarahan atau coaching dan counseling kepada Credit Acceptance Officer dan Credit Customer Service sesuai kebutuhan guna meningkatkan produktifitas.

k. Melakukan planning terhadap pengembangan Credit Acceptance Officer dan Credit Customer Service meliputi career planning, training, dan pengembangan lainnya sehingga mendapatkan kesempatan untuk “development”.

4. Sales and Marketing Supervisor

   Tugas dan Tanggung Jawab Sales and Marketing Supervisor adalah :

   a. Memastikan setiap Sales & Marketing officer membuat rencana aktifitas maintaining nasabah kredit pensiun.
   b. Memastikan Sales & Marketing officer mematuhi prinsip-prinsip mengenai nasabah sesuai dengan ketentuan yang dikeluarkan oleh unit compliance.
   c. Memberikan pengarahan atau coaching dan counseling kepada Sales & Marketing officer sesuai kebutuhan guna meningkatkan produktifitas.
   d. Melakukan planning terhadap pengembangan Sales & Marketing officer meliputi career planning, training, dan pengembangan lainnya sehingga mendapatkan kesempatan untuk “development”.

5. Teller pension

   Tugas dan Tanggung Jawab Teller pension adalah :

   a. Memberikan pelayanan nasabah dalam proses transaksi tabungan, giro, deposito melalui loket.
   b. Memastikan pelayanan di Loket telah berjalan sesuai dengan standar pelayanan front Linear.
   c. Memastikan proses transaksi seluruh aplikasi loket telah dilakukan dengan benar.
   d. Memastikan proses transaksi pelunasan telah dilakukan dengan benar.

e. Melakukan override sesuai dengan kewenangan.
f. Memastikan proses transaksi remittance telah dientry dan divalidasi dengan benar.
g. Memastikan proses aktivitas pendukung pelayanan telah bersedia.
h. Memastikan kebenaran proses pertanggungan akhir hari.

6. Credit acceptance

Tugas dan Tanggung Jawab Credit Acceptance adalah :

a. Memeriksa dokumen nasabah yang akan meminjam.
b. Menyetujui atau menolak permohonan kredit yang diajukan oleh debitur.

7. Sales and Marketing Officer

Tugas dan Tanggung Jawab Sales and Marketing Officer adalah :

a. Menginformasikan kepada masyarakat tentang produk-produk yang dikeluarkan oleh bank BTPN.

8. Back Office

Tugas dan Tanggung Jawab Back Office adalah :

a. Melaksanakan kegiatan administrasi keuangan (jurnal entry sampai dengan arsip dokumen) untuk menjamin kelancaran, keakuratan dan ketertiban administrasi keuangan perusahaan
b. Mengarsip seluruh dokumen transaksi untuk menjaga ketertiban administrasi dan memudahkan penelusuran dokumen.

c. Melaksanakan kegiatan surat-menyurat, dokumentasi dan pengarsipan, untukmemastikan dukungan administrasi bagi kelancaran kegiatan seluruhkaryawan.
d. Mencetak Neraca/Laba Rugi, dan Laporan per transaksi.
e. Melakukan control dan koreksi atas rekening.
f. Membuat SPM dan Memo.
g. Menyediakan Deposito, Buku Tabungan, dan semua yang berkaitan dengan operasional.

9. Credit Costumer Service

Tugas dan Tanggung Credit Costumer Service adalah :

a. Melakukan aktifitas maintaining terhadap exiting nasabah dan calon nasabah dengan menginterview prospek nasabah pensiun untuk memastikan kebenaran data nasabah.
b. Mengatasi keluhan nasabah pensiun dan membina hubungan yang sehat antara bank dengan nasabah dan mendorong nasabah untuk lebih memanfaatkan penggunaan bermacam-macam produk dan jasa perbankan yang telah dikeluarkan oleh Bank BTPN.
c. Memberikan pelayanan yang baik dan standard sehingga service yang diberikan sesuai dengan standard layanan BTPN.
d. Membuat laporan kredit pensiun dan memproses tagihan kepihak lain yang terkait dengan pembayaran uang pensiun.
e. Memastikan seluruh keluhan atau complaint nasabah terselesaikan dengan baik, serta memastikan penyelesaiannya dilakukan tepat

waktu dan memenuhi kebutuhan nasabah dengan tetap memperhatikan ketentuan yang berlaku diBTPN.

f. Mengidentifikasi dan mencegah terjadinya operation loss,potensial fraud dicabang serta memastikan tercapainya hasil penilaian audit yang memuaskan.
g. Menjalankan seluruh proses transaksi sesuai dengan sistem prosedur, internal memorandum, peraturan BI sehingga proses operasional berjalan sesuai ketentuan.
h. Mematuhi prinsip-prinsip mengenai nasabah sesuai dengan ketentuan yang dikeluarkan oleh unit compliance.

10. Sub branch head

Tugas dan Tanggung Jawab Sub Branch head adalah :

a. Memimpin kantor kas selaku pembantu dari pemimpin kantor cabang pembantu dalam usaha mencapai suatu tujuan Bank BTPN baik tujuan panjang maupun tujuan pendek.
b. Mengadakan pembagian tugas dan koordinasi dalam pelaksanaan kerja serta melakukan evaluasi agar pelaksanaannya sejalan dengan program kerja.
c. Meneliti dan menganalisa kegiatan operasi yang memungkinkan perluasan dan pengembangan operasi diwilayah tersebut.
d. Menyetujui penerimaan dan pengeluaran uang sesuai batas limit yang telah ditentukan.
e. Mengatur penyusunan program kerja dan anggaran kantor kas.

f. Memutuskan pemberian kredit sesuai dengan batas kewenangan yang telah ditetapkan oleh kantor cabang pembantu.
g. Bertanggung jawab atas pelaksanaan ketentuan-ketentuan yang menyangkut operasional bank baik ketentuan intern dan ekstern.
h. Melaksanakan aktivitas Loan Recovery yang ditempatkan.
i. Melaksanakan aktivitas selling Officer yang ditempatkan

2.4 Aspek Kegiatan Perusahaan

Sebagai suatu bank umum yang memiliki fungsi sebagai lembaga keuangan, maka kegiatan utama Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) adalah menghimpun dana dari berbagai sumber dalam bentuk simpanan baik itu dalam bentuk tabungan, giro, deposito dan lain-lain yang merupakan jasa simpanan yang ditawarkan oleh bank kemudian menyalurkan dana tersebut kepada pihak yang kekurangan dana dalam dalam bentuk pinjaman. Dari kedua kegiatan diatas diperoleh keuntungan yang digunakan untuk menjalankan kegiatan sehari – hari. Aspek Kegiatan PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional KCP Achmad Yani antara lain:

1. Kegiatan usaha penyerahaan dana (simpanan) adalah menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan. Simpanan tersebut berbentuk antara lain giro, deposito, sertifikat deposito, dan tabungan. Produk-produk pendanaan yang disediakan oleh Bank Tabungan Pensiunan Nasional yaitu:

a. BTPN Tabungan Citra

Tabungan dengan bunga harian untuk perorangan dengan keleluasaan transaksi serta bunga yang kompetitif, sehingga dana lebih cepat berkembang.

b. BTPN Tabungan Citra Plus

Tabungan yang dilengkapi fasilitas perlindungan asuransi berupa penutupan sisa setoran dan santunan kematian apabila mengalami risiko meninggal dunia akibat sakit atau kecelakaan serta biaya penggantian perawatan karena kecelakaan. Keuntungan yang dapat dinikmati nasabah adalah bunga tabungan dan gratis biaya premi asuransi.

c. BTPN Tabungan Citra Pensiun

Tabungan ini dipersembahkan bagi para pensiunan dengan pengelolaan dana pensiunan bulanan. Para pensiunan dapat menikmati keuntungan berupa penerimaan uang pensiunan lebih awal dan tepat waktu, serta dapat melakukan penarikan sewaktu-waktu.

d. BTPN Giro

Rekening giro ini dapat dimiliki oleh nasabah pererongan atau badan usaha, dengan jasa giro yang menarik. BTPN Giro adalah mitra bisnis yang dapat diandalkan untuk mendukung kelancaran transaksi usaha secara efektif dan efisien.

e. BTPN Deposito Berjangka

Sarana investasi yang aman dan menguntungkan. Produk ini merupakan pilihan fleksibel bagi nasabah, yaitu jangka waktu yang bervariasi serta dapat dicairkan pada saat jatuh tempo atau diperpanjang secara otomatis (automatic roll over). Selain itu, Deposito Berjangka dapat digunakan sebagai jaminan kredit.

f. BTPN Sertifikat Deposito

Simpanan pihak ketiga dari Bank yang mempunyai jangka waktu tertentu dengan bunga yang dapat diperhitungkan dimuka, serta dapat diperdagangkan sampai dengan tanggal jatuh tempo.

2. Kegiatan usaha perkreditan adalah menyalurkan dana atau memberikan pinjaman dengan jenis-jenis kredit yang diberikan. Kredit yang diberikan antara lain :
   a. Kredit Pensiun
   b. Kredit Pegawai Aktif

3. Kegiatan usaha jasa bank lainnya diantaranya :
   a. Transfer
   b. penarikan tabungan secara tunai
   c. Payroll service

   Layanan ini merupakan salah satu wujud dari visi dan misi PT. Bank BTPN untuk menjadi penyedia jasa keuangan retail yang terpilih dan

penuh kepedulian. Bentuk layanannya berupa kemudahan dalam pembayaran uang pensiun maupun gaji para pegawai yang masih aktif di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), TNI, Polri dan Perusahaan Swasta.