BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Dengan maksud mendidik masyarakat agar gemar menabung, Pemerintah Hindia Belanda melalui *Koninklijk Besluit* No. 27 tanggal 16 Oktober 1897 mendirikan *POSTSPAARBANK*, yang kemudian terus hidup dan berkembang serta tercatat hingga tahun 1939 telah memiliki 4 (empat) cabang yaitu Jakarta, Medan, Surabaya, dan Makasar. Pada tahun 1940 kegiatanya terganggu, sebagai akibat penyerbuan Jerman atas *Netherland* yang mengakibatkan penarikan tabungan besar-besaran dalam waktu yang relatif singkat *(rush)*. Namun demikian keadaan keuangan *POSTSPAARBANK* pulih kambali pada tahun 1941.

Tahun 1942 Hindia Belanda menyerah tanpa syarat kepada pemerintah Jepang. Jepang membekukan kegiatan *POSTSPAARBANK* dan mendirikan *TYOKIN KYOKU* sebuah bank yang bertujuan untuk menarik dana dari masyarakat melalui tabungan. Usaha pemerintah Jepang ini tidak sukses karena dilakukan dengan paksaan. *TYOKIN KYOKU* hanya mendirikan satu cabang yaitu cabang Yogyakarta.

Proklamasi kemerdekaan R.I. 17 Agustus 1945 telah memberikan inspirasi kepada Bapak Darmosoetanto untuk memprakarsai pengambilalihan *TYOKIN KYOKU* dari pemerintah Jepang ke pemerintah R.I. dan terjadilah penggantian nama menjadi KANTOR TABUNGAN

POS. Bapak Darmosoetanto ditetapkan oleh pemerintah RI menjadi Direktur yang pertama. Tugas pertama KANTOR TABUNGAN POS adalah melakukan penukaran uang Jepang dengan Oeang Republik Indonesia (ORI). Tetapi kegiatan KANTOR TABUNGAN POS tidak berumur panjang, karena agresi Belanda (Desember 1946) mengakibatkan didudukinya semua kantor termasuk kantor Cabang dari KANTOR TABUNGAN POS hingga tahun 1949.Saat KANTOR TABUNGAN POS dibuka kembali (1949), nama KANTOR TABUNGAN POS diganti menjadi BANK TABUNGAN R.I. Sejak kelahirannya dan sampai berubah nama BANK TABUNGAN POS R.I., lembaga ini bernaung di bawah Kementrian Perhubungan .

Banyak kejadian bernilai sejarah sejak tahun 1950 tetapi yang paling subtantif bagi sejarah BTN adalah dikeluarkanya UU Darurat No. 9 tahun 1950 tanggal 9 Februari 1950 yang mengubah nama *"POSTSPAABANK IN INDONESIA"* Berdasarkan *staatsblat* No. 295 tahun 1941 menjadi BANK TABUNGAN POS dan memindahkan induk kementrian dari Kementrian Perhubungan ke Kementrian Keuangan di bawah Mentri Urusan Bank Sentral. Walaupun dengan UU Darurat tersebut masih bernama BANK TABUNGAN POS, tetapi tanggal 09 Februari 1950 ditetapkan sebagai Hari dan Tanggal lahir BANK TABUNGAN NEGARA. Nama BANK TABUNGAN POS menurut UU Darurat tersebut dikukuhkan dengan UU No. 36 tahun 1953 tanggal 18 Desember 1953. Perubahan nama dari nama BANK TABUNGAN POS menjadi BANK TABUNGAN NEGARA

didasarkan pada PERPU No. 4 tahun 1963 tanggal 22 Juni 1963 yang kemudian dikuatkan dengan UU No. 2 tahun 1964 tanggal 25 Mei 1964.

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

Pada tahun 1989 Bank BTN beroperasi sebagai Bank Umum dan mulai menerbitkan obligasi. Bentuk hukum Bank Tabungan Negara mengalami perubahan lagi pada tahun 1992, yaitu dikeluarkanya PP No. 24 tahun 1992 tanggal 19 April 1992 yang merupakan pelaksaan dari UU No. 7 tahun 1992 bentuk hukum Bank Tabungan Negara berubah menjadi perusahaan Perseroan. Sejak itu nama Bank Tabungan Negara menjadi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) dengan *call name* Bank BTN. Pada tahun 1994 Bank BTN mendapat ijin sebagai Bank Devisa. Dan pada tahun 2000 Bank BTN ikut dalam program rekapitalisasi.

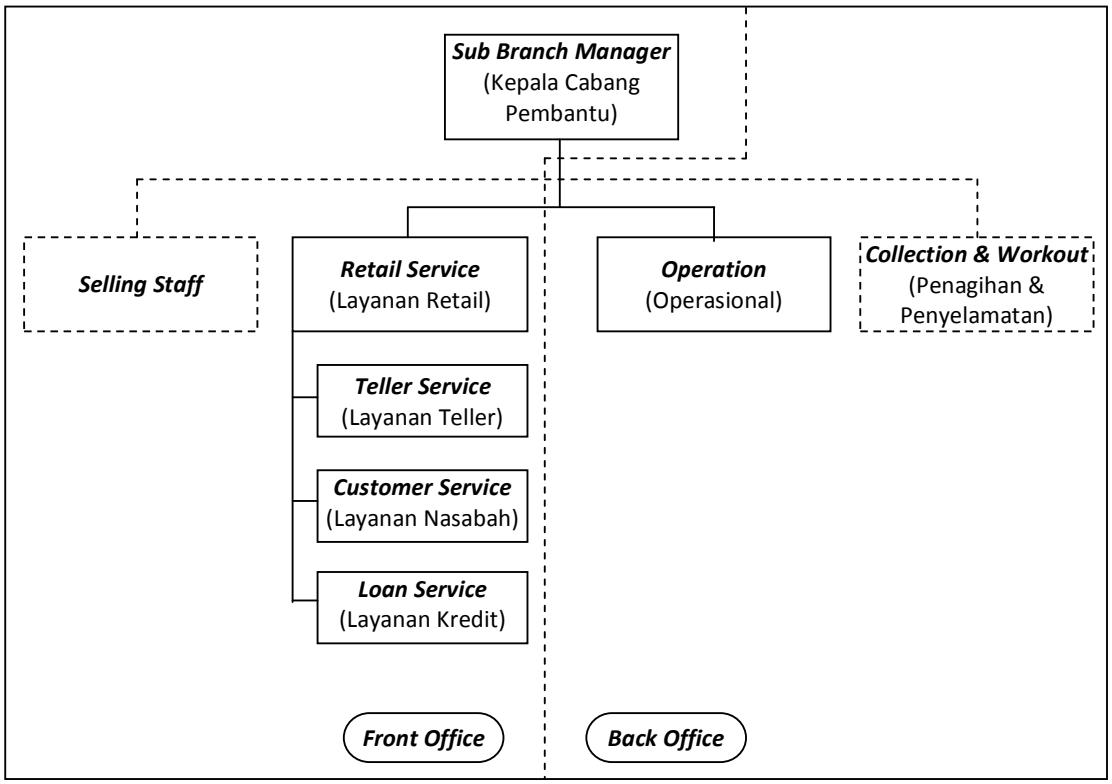
Berdasarkan kajian konsultan *independent, Price Waterhouse Coopers,* Pemerintah melalui Mentri BUMN dalam surat No. S-544/M-

MBU/2002 tanggal 21 Agustus 2002 memutuskan Bank BTN sebagai bank umum dengan fokus bisnis pembiayaan perumahan tanpa subsidi.

Pada tahun 2003 restrukturisasi perusahaan secara menyeluruh yang tertuang dalam Persetujuan RJP Tahun 2003-2007 (berdasarkan Surat Menteri BUMN No. S-984/M-MBU/2003 tanggal 31 Maret 2003 dan ketetapan Direksi Bank BTN No. 306/DIR/IR-BTN/XII/2004 tanggal 3 Desember 2004 perihal revisi RJP Bank BTN Tahun 2003-2007). Dan pada tahun 2005 Bank BTN membuka Unit Usaha Syariah.

Pada tahun 2009 Bank BTN menjadi bank pertama di Indonesia yang melakukan sekuritisasi aset melalui pencatatan transaksi Kontrak Investasi Kolektif Efek Beragunan Aset (KIK-EBA) di Bursa Efek Indonesia. Pada tahun yang sama, Bank BTN melepaskan 2.360.057.000 lembar saham, setara dengan 27,08% dari total saham Bank BTN, dan tercatat sebagai emisi IPO terbesar di tahun 2009 dengan nilai dana sebesar Rp 1,88 triliun.

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2.1
Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Pembantu Antapani Bandung

2.3 Deskripsi Jabatan

2.3.1 Kepala Cabang Pembantu *(Sub Branch Manager)*

- Fungsi dari *Teller Service*
    - Memastikan pelayanan di loket telah berjalan sesuai dengan standar pelayanan *front liner*
    - Memastikan proses transaksi seluruh aplikasi loket telah dilakukan dengan benar
    - Melakukan *override* sesuai dengan kewenangan

- Memastikan proses aktivitas pendukung pelayanan telah tersedia
- Memastikan pengelolaan kas besar telah dilakukan sesuai dengan ketentuan

- Fungsi dari *Customer Service*
  - Memastikan pelayanan nasabah telah berjalan sesuai dengan standar layanan *front liner*
  - Memelihara dan memberikan *Quality Service Level* terhadap nasabah prima
  - Melakukan *approval* sesuai dengan kewenangan
  - Memastikan seluruh administrasi nasabah terpelihara dan dilakukan pengkinian dengan benar
  - Memastikan klaim nasabah telah ditindak lanjuti
  - Melakukan aktivitas penjualan keluar dalam rangka pencapaian target dana, kredit, *fee base* dan peningkatan penggunaan fitur produk
- Fungsi dari *Loan Service*
  - Memastikan proses kredit telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku
  - Memastikan dokumen permohonan kredit telah diteliti kebenarannya
  - Melakukan rakomdit dan memutus kredit sesuai dengan kewenangannya

- Memastikan *On The S*pot telah dilakukan

- Fungsi dari *Back Office*
  - Menganalisa laporan keuangan harian
  - Memastikan rekening *suspend* dan *Forced Balance* telah ditindak lanjuti
  - Memastikan SL-GL telah sesuai rekonsiliasi
  - Memastikan pemeliharaan *Hardware / Softw*are telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku

- Fungsi lainnya
  - Memastikan dan melakukan *Store and Forwa*rd telah dilakukan
  - Melakukan otorisasi terhadap biaya-biaya yang timbul di Kancapem
  - Memastikan ATM dapat berfungsi sebagaimana mestinya
  - Memastikan ATK tersedia untuk operasional Kancapem
  - Memastikan persediaan *form* aplikasi, Buku Tabungan, Bilyet Deposito, Bilyet Giro cukup untuk operasional harian
  - Menandatangani Berita Acara penerimaan / penyerahan Dokumen Pokok dalam rangka pelunasan kredit

2.3.2 Layanan Retail *(Retail Service)*

- Fungsi dari *Cash Room*

- Melakukan input kas masuk / keluar dari cabang ke cabang
- Melakukan pembukaan / penutupan kas besar harian
- Mendistribusikan kas awal hari ke teller
- Menerima setoran kas akhir hari dari teller
- Memastikan fisik uang kas, vault balance dan GL *(Cash Position Iquiry)* telah sama
- Mencetak total branch local dan host

- Fungsi dari Teller Service
  - Memastikan proses transaksi Tabungan telah di *entry* dan di validasi dengan benar
  - Memastikan proses transaksi Giro telah di *entry* dan di validasi dengan benar
  - Memastikan proses transaksi Deposito telah di *entry* dan di validasi dengan benar
  - Memastikan proses transaksi *Remmitance* telah di *entry* dan di validasi dengan benar
  - Memastikan proses transaksi KPR telah di *entry* dan di validasi dengan benar
  - Memastikan proses transaksi *Payment Point* (Telkom, listrik, dll) telah dilakukan dengan benar
  - Memastikan proses transaksi pelunasan telah dilakukan dengan benar

- Memastikan proses transaksi inkaso telah telah dilakukan dengan benar
- Memastikan kebenaran proses pertanggungan akhir hari

- Fungsi dari *Customer Service*
  - Memastikan telah dilakukan penawaran produk-produk kepada nasabah *(cross selling)*
  - Memastikan pembentukan master CIF telah dilakukan dengan benar
  - Memastikan pembentukan master seluruh produk tabungan (perorangan, lembaga dan kolektif) telah dilakukan dengan benar
  - Memastikan seluruh pembukaan rekening baru (tabungan) telah diberikan ATM
  - Memastikan pembentukan master Giro telah dilakukan dengann benar
  - Memastikan pembentukan master seluruh produk deposito telah dilakukan dengan benar
  - Memastikan pembentukan master non customer telah dilakukan dengan benar
  - Memastikan pembentukan mastet Fasilitas Standing Instruction (AGF, AFT, SWEEP, Alternate Debit) telah dilakukan dengan benar.

- Memastikan pembentukasn master permohonan kartu ATM telah dilakukan dengan benar
- Memastikan register serah terima kartu ATM dan PIN telah dilakukan
- Memelihara dan memastikan *(maintenance)* data nasabah seluruh aplikasi telah dilakukan dengan benar
- Memelihara dan memberikan *Quaity Service Level* terhadap nasabah prima

- Fungsi dari *Loan Service*
  - Memastikan proses perhitungan pelunasan kredit telah dilakukan dengan benar
  - Memastikan telah dilakukan penawaran produk kepada debitur yang akan melunasi *(cross selling)*
  - Melakukan supervisi terhadap permohonan aplikasi kredit
  - Memastikan proses analisa kredit telah dilakukan dengan benar
  - Memastikan proses pemasteran permohonan kredit telah dilakukan dengan benar
  - Melakukan proses persiapan rakomdit
- Fungsi Lainnya
  - Memastikan telah dilakukan usaha meminimalkan penutupan rekening
  - Memastikan transaksi *Store and Forward* telah dilakukan

- Memastikan seluruh transaksintelah di *approved* dan *override* sesuai dengan kewenangan
- Memastikan kecukupan peralatan pendukung (form aplikasi, butab, bilyet, dll) pelayanan di *front offiice* telah terpenuhi
- Melakukan setuju bayat terhadap biaya-biaya yang timbul
- Membuat laporan berita acara *cash opname* posisi akhir bulan untuk dikirim ke kantor cabang

2.3.3 Layanan Teller *(Teller Service)*

- Menerima kas awal hari
- Melakukan permintaan uang ke kas besar
- Melakukan permintaan uang antar teller
- Melakukan penyetoran uang ke kas besar
- Melakukan pencetakan laporan akhir hari
- Melakukan penyesuaian antara fisik uang, bukti dasar transaksi dan hasil entri transaksi
- Menyerahkan kas akhir hari beserta bukti transaksi dan kopuran uang ke kas besar
- Melakukan penyetoran uang
- Melayani angsuran KPR dan non KPR
- Melayani transaksi giro
- Melayani transaksi Tabungan
- Melayani transaksi Deposito

- Melayani transaksi Sertifikat Deposito
- Melayani transaksi *Deposit On Call (DOC)*
- Melayani transaksi Tabungan Haji
- Melayani transaksi Tabungan Kantor Pos
- Melayani transaksi *offline*
- Melayani transaksi rupa-rupa kas
- Melakukan administrasi kas
- Melayani transaksi kiriman uang
- Melayani transaksi *colection*
- Melayani transaksi Giro
- Melayani transaksi *Inward*
- Melayani transaksi *Payment Point (SOPP)*
- Melayani transaksi *Host to Host* (Telkom, PLN, dll.)
- Melayani transaksi lainnya
- Melayani transaksi SDB
- Melayani transaksi Pajak *Online*
- ATM
- Lain-lain.

2.3.4 Layanan Nasabah *(Customer Service)*

- Melakukan pelayanan informasi melalui telepon
- Melakukan pelayanan informasi nasabah yang datang ke kantor (khususnya nasabah dana)
- Melakukan pelayanan permintaan *Auto Fund Transfer (AFT)*

- Melakukan pelayanan pembuatan *Auto Grab Fund (AGF)*
- Melakukan pelayanan *sweep, alternate debt* rekening
- Melakukan pelayanan pengambilan tabungan skim lama (pra dana, dll) untuk diteruskan ke cabang induk
- Melakukan penawaran produk atas nasabah yang datangvke kantor *(cross selling)*
- Melakukan pencatatan / register nasabah / calon nasabah yang meminta informasi via telepon
- Melakukan uasaha meminimalkan atas penutupan rekening
- Melakukan pelayanan *Customer Information File (CIF)*
- Melakukan pelayanan administrasi Giro
- Melakukan pelayanan administrasi seluruh jenis tabungan
- Melakukan pelayanan administrasi Deposito
- Melakukan pelayanan administrasi Sertifikat Deposito
- Melakukan pelayanan administrasi *Deposit On Call (DOC)*
- Melakukan pelayanan administrasi Tabungan Batara Haji
- Melakukan pelayanan penyelesaian *Incoming Transfer Via Draft (Inward Draft)* IGGO BSN-AMBB
- Melakukan pelayanan koreksi / *maintenanc*e pajak atas deposan berdasarkan Surat Keterangan Bebas (SKB) pajak yang diterima
- Melakukan pelayanan administrasi ATM Link
- Mencatat laporan transaksi akhir hari
- Tabungan Batara Prima

- Melakukan penawaran kembali produk kepada nasabah dan debitur yang akan melakukan penutupan rekening
- Melaporkan ke *Retail Head* bila ada transaksi yang mencurigakan sesuai ketentuan Prinsip Mengenal Nasabah (PBI No.3/10/PB/2001)
- Melayani permintaan dan pembuatan bukti pemotongan PPh bunga produk dana
- Membuat surat pemberitahuan pemenang undian kepada nasabah serta laporan ke kantor pusat
- Memelihara dan memberikan *Quality Service Level* terhadap nasabah prima yang datang ke kantor

2.3.5 Loan Service *(Layanan Kredit)*

- Memproses permohonan kredit
- Melakukan wawancara calon debitur
- Melakukan peninjauan untuk melakukan kelayakan calon debitur
- Menyusun daftar usulan permohonan dan mengadakan rapat komite kredit
- Menyampaikan hasil keputusan rapat konite kredit (berupa SP3K) kepada calon debitur
- Menyusun perjanjian kredit dan melaksanakan akad kredit bersama *Loan Administration*
- Melayani dan menyelesaikan kalim debitur

- Melayani dan memproses permohonan alih debitur
- Melayani administrasi pelunasan kredit dan penyerahan dokumen pokok

2.3.6 Operasional *(Operation)*

- Fungsi *Transaction Processing*
    - Melakukan supervisi atas kebenaran proses administrasi nasabah giro
    - Melakukan supervisi atas kebenaran proses transaksi pembayaran angsuran kredit
    - Melakukan supervisi atas kebenaran proses *maintenance* KPR, non KPR dan kredit umum
    - Melakukan supervisi atas kebenaran proses biaya pra realisasi
    - Melakukan supervisi atas kebenaran proses blokir saldo rekening
    - Melakukan supervisi atas kebenaran proses transaksi deposito
    - Melakukan supervisi atas kebenaran proses transaksi tabungan
    - Melakukan supervisi atas kebenaran proses transaksi giro
    - Melakukan supervisi atas kebenaran proses transaksi lainnya
    - Melakukan supervisi atas kebenaran proses kiriman uang

- Melakukan supervisi atas kebenaran proses inkaso rupiah
- Melakukan supervisi atas kebenaran proses adminostrasi Transfer Valas (Telegraphic Transfer)
- Melakukan supervisi atas kebenaran proses transaksi ATM Link
- Melakukan supervisi atas kebenaran proses transaksi di ATM Batara
- Melakukan supervisi atas kebenaran proses transaksi RTGS
- Melakukan supervisi atas kebenaran proses melakukan Inventory surat berharga
- Melakukan supervisi atas kebenaran proses pembayaran biaya-biaya via pemindahbukuan
- Melakukan supervisi atas kebenaran proses pembayaran kepegawaian
- Melakukan supervisi atas kebenaran proses pencairan kredit
- Melakukan supervisi atas kebenaran proses pembayaran *Annual Fee* untuk *Real Cash*
- Melakukan supervisi atas kebenaran proses transaksi pajak
- Melakukan supervisi atas kebenaran proses transaksi kliring
- Melakukan supervisi atas kebenaran proses transaksi CN

- Melakukan supervisi atas kebenaran proses rekonsiliasi kliring
- Melakukan supervisi atas kebenaran proses aktivitas kliring lainnya
- Melakukan supervisi atas kebenaran proses *entry* transaksi KPR kolektif
- Melakukan supervisi atas kebenaran proses *maintenance* data *Host to Host* Telkom
- Melakukan supervisi atas kebenaran proses Standing *Instruction (SI) Host to Host* PLN
- Melakukan supervisi atas kebenaran proses Salary Crediting
- Melakukan supervisi atas kebenaran proses transaki tabungan Batara Kantor Pos
- Melakukan supervisi atas kebenaran proses transaksi pembayaran angsuran KPR dan non KPR via kantor pos
- Melakukan supervisi atas kebenaran proses master dan asministrasi Tabungan Batara Kantor Pos
- Melakukan supervisi atas kebenaran proses penyelesaian Mutasi Gagal Posting *(Dummy)* Tabungan Batara Kantor Pos
- Melakukan supervisi atas kebenaran melakukan pemeliharan dan perbaikan *Hardware* dan *Software*

- Melakukan supervisi atas kebenaran melakukan pemeliharaan dan perbaikan mesin ATM sehingga bisa beroperasional dengan baik
- Melakukan supervisi atas kebenaran proses pemeliharaan atas database pada sistem lama
- Melakukan supervisi atas kebenaran proses pemeliharaan dan perbaikan atas jaringan komunikasi pada sistem SIBS
- Melakukan supervisi atas kebenaran mengelola administrasi pajak
- Melakukan supervisi atas kebenaran proses *entry* laporan pajak ke sistem
- Melakukan supervisi atas kebenaran mengelola rekonsiliasi pajak
- Melakukan supervisi atas kebenaran mengelola konfirmasi pajak

- Fungsi *Loan Administration*
  - Melakuan supervisi atas penatausahaan semua dokumen kredit
  - Melakukan supervisi atas pelayanan pengambilan, peminjaman dan pengembalian dokumen kredit dalam rangka pengajuankredit baru / kompensasi, balik nama sertifikat / alih debitur, pembebanan hak tanggungan, peningkatan status sertifikat (terkait dengan pengajuan

kredit baru), revisi dokumen kerdit, penyelesaian kredit oleh unit terkait

- Melakukan supervisi atas monitoring pelayanan pengambilan, peminjaman dan pengembalian dokumen kredit dalam rangka pengajuankredit baru / kompensasi, balik nama sertifikat / alih debitur, pembebanan hak tanggungan, peningkatan status sertifikat (terkait dengan pengajuan kredit baru), revisi dokumen kerdit, penyelesaian kredit oleh unit terkait
- Melakukan supervisi atas pemantauan dan menyelesaikan dokume pokok kredit yang belum diselesaikan
- Memproses pembebanan hak tanggungan dan roya parsial
- Melakukan supervisi terhadap kepastian dokumen yang diserahkan ke unit kerja terkait adalah benar pada saat pelunasan kredit
- Melakukan supervisi atas pelayanan dan klaim debitur yang terkait dengan pengelolaan dokumen baik pihak internal / eksternal
- Melakukan supervisi atas pembuatan dan penyajian laporan perkembangan LAT / DAT dokumen pokok kredit
- Melakukan supervisi atas pemberian informasi kinerja developer, notaris dan pihak ang lain yang terkait dengan penyelesaian dokumen

- Fungsi General Branch Administration
    - Melakukan supervisi atas proses pengelolaan absensi pegawai
    - Melakukan supervisi atas proses pengelolaan penilaian pegawai
    - Melakukan supervisi atas proses pengelolaanperencanaan pengembangan pegawai
    - Melakukan supervisi atas proses pengelolaan administrasi data kepegawaian
    - Melakukan supervisi atas proses pengelolaan gaji, tunjangan pegawai dan pensiunan
    - Melakukan supervisi atas proses administrasi cuti
    - Melakukan supervisi atas proses penyesuaian gaji pegawai
    - Melakukan supervisi atas proses administrasi pegawai lainnya
    - Melakukan supervisi atas proses administrasi PKL
    - Melakukan supervisi atas proses pajak karyawan
    - Melakukan supervisi atas proses pengadaan aktiva tetap
    - Melakukan supervisi atas proses pengadaan barang inventaris kantor
    - Melakukan supervisi atas proses penghapusbukuan barang inventaris
    - Melakukan supervisi atas prosesasuransi aktiva tetap

- Melakukan supervisi atas proses pemeliharaan / perbaikan aktiva tetap
- Melakukan supervisi atas proses pemeliharaan / perbaikan barang inventaris
- Melakukan supervisi atas proses pengelolaan pengadaan barang cetakan dan formulir dari kantor pusat atau rekanan
- Melakukan supervisi atas proses pengelolaan pengadaan bilyetcek, bilyet giro, bilyet deposito dan kartu ATM
- Melakukan supervisi atas proses pengelolaan materai tempel
- Melakukan supervisi atas proses pengelolaan sewa kendaraan
- Melakukan supervisi atas proses pengelolaansewa rumah dinas pejabat
- Melakukan supervisi atas proses pengelolaan sewa gedung kantor
- Melakukan supervisi atas proses kegiatan protokoler
- Melakukan supervisi atas proses pengelolaan administrasi tenaga outsourcing
- Melakukan supervisi atas proses pengelolaan administrasi lainnya
- Melakukan supervisi atas proses pengelolaan Surat Perintah Membayar (SPM) dan Bukti Setoran

- Melakukan supervisi atas proses pengelolaan amortisasi biaya dibayar dimuka
- Melakukan supervisi atas proses kesekretariatan kantor cabang
- Melakukan supervisi atas proses kesekretariatan kepala cabang

2.3.7 Penagihan & Penyelamatan *(Colection & Workout)*

- *Workout Staff*
  - Memastikan pembayaran kembali kredit yang bermasalah dengan melakukan tindakan penyelesaian
  - Melakukan proses restrukturisasi kredit retail dan kredit umum
  - Melakukan proses penyelesaian kredit retail dan kredit umum
  - Menyelesaikan permasalahan hukum yang berkaitan dengan asset kredit yang bermasalah
  - Membuat laporan rutin ke kantor pusat yang terkait dengan tindakan penyelesaian kredit
- *Collection Staff*
  - Melakukan identifikasi terjadinya tunggakan
  - Melakukan pembinaan kredit retail
  - Memantau kelancaran pembayaran kredit

- Melakukan pemantauan data KPR untuk kebutuhan pembinaan debitur
- Memberikan alternatif pembinaan kredit agar kembali lancar
- Melakukan pelayanan, pembinaan dan pemantauan pembayaran debitur kolektif
- Melayani debitur yang memerlukan tindakan penyelesaian khusus kredit dengan pembinaan kredit
- Melakukan pencetakan laporan-laporan KPR yang berhubungan dengan kebutuhan pembinaan
- Melakukan tata laksana administrasi dokumen yang terkait dengan unit kerja *Loan Collection* dan *Workout*

2.4 Aspek Kegiatan Perusahaan

Kegiatan atau layanan utama Bank Tabungan Negara dibagi menjadi tiga bagian, yaitu perbankan konsumer, komersial dan syariah, dimana setiap segmen akan fokus dalam pemberian pinjaman atau pembiayaan, pendanaan, serta jasa dalam bisnis utama masing-masing.

2.4.1 Perbankan Konsumer

Perbankan konsumer adalah kegiatan perbankan yang dilakukan oleh Bank Tabungan Negara yang kegiatannya berfokus kepada konsumer atau nasabah dari Bank Tabungan Negara itu sendiri.

1. Kegiatan Pembiayaan

Kegiatan pembiayaan yang dimaksud adalah kegiatan untuk menyalurkan kredit kepada masyarakat melalui produknya, antara lain :

a. KPR Subsidi

b. KPR Non Subsidi

   1) Kredit Griya Utama (Kredit Pemilikan Rumah Non Subsidi)

   2) Kredit Platinum (Kredit Pemilikan Rumah Non Subsidi)

   3) Kredit Pemilikan Apartemen

   4) Kredit Pemilikan Ruko

   5) Kredit Swagriya (Kredit Pembangunan Rumah Milik Sendiri)

   6) Kredit Griya Sembada (Kredit Pembangunan Rumah Sewa)

c. Kredit Konsumer Lainnya

   1) Kredit Griya Multi (Kredit dengan Jaminan Rumah)

   2) Kring Batara (Kredit Ringan Jaminan Gaji)

   3) Kredit Swadana (Kredit dengan Jaminan Dana)

2. Kegiatan Pendanaan

Kegiatan pendanaan yang dimaksud adalah kegiatan untuk mengumpulkan dana dari masyarakat melalui produknya, antara lain :

a. Giro (perorangan)

b. Tabungan

1) Tabungan Batara

2) Tabungan eBatara Pos

3) Tabungan Batara Prima

4) Tabungan Batara Junior

5) Tabanas Batara

6) Tabungan Haji Nawaitu

c. Deposito Berjangka (perorangan)

2.4.2 Perbankan Komersial

Perbankan komersial adalah kegiatan perbankan yang dilakukan oleh Bank Tabungan Negara yang kegiatannya berfokus kepada konsumer atau nasabah sebagai pembeli dari jasa yang ditawarkan. Dengan kata lain, kegiatan perbankan komerisal ini lebih bersifat *Profit oriented.*

1. Kegiatan Pembiayaan

a. Kredit Konstruksi dan Real Estate

1) Kredit Yasa Griya (Kredit Konstruksi)

2) Kredit Pendukung Perumahan

3) Kredit Perumahan Perusahaan

b. Kredit Korporasi Lainnya

1) Kredit Investasi

2) Kredit Modal Kerja

c. Pembiayaan Mikro & Kredit Usaha Kecil Menengah

1) Kredit Usaha Rakyat

2) Kredit Program Linkage

2. Kegiatan Pendanaan

a. Giro (lembaga)

b. Deposito Berjangka (lembaga)

2.4.3 Perbankan Syariah

Perbankan syariah adalah kegiatan perbankan yang dilakukan oleh Bank Tabungan Negara yang kegiatannya disesuaikan dengan syariah Islam, dan perauran-peraturan mengenai perbankan syariah yang telah diterapkan di Indonesia.

1. Kegiatan Pembiayaan

a. Pembiayaan KPR BTN iB

b. Pembiayaan Kendaraan Bermotor BTN iB

c. Pembiayaan Modal Kerja BTN iB

d. Pembiayaan Investasi BTN iB

e. Pembiayaan Yasa Griya BTN iB (Pembiayaan Konstruksi)

f. Pembiayaan KPR Indensya

g. Pembiayaan Gadai Emas iB

2. Kegiatan Pendanaan

a. Tabungan Investa Batara iB

b. Tabungan Batara iB

c. Tabungan Baitulah Batara iB

d. Deposito Batara iB

e. Giro Batara iB

f. Giro Investa iB

2.4.4 Jasa dan Layanan

a. ATM Batara

b. SMS Batara

c. Contact Center

d. *Western Union*

e. Kartu Debit Visa

f. Batara *Payroll*

g. SPP *Online*

h. *Safe Deposit Box*

i. *Payment Point*

j. Penerimaan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH)

k. Kiriman Uang

l. Inkaso & *Collection*

m. *Money Changer*

n. Bank Garansi