

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA PROFESI

2.1 Sejarah Perusahaan/Bagian/Divisi

PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk atau biasa disebut BTN didirikan pada 16 Oktober 1897, BTN merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Indonesia yang bergerak di dunia perbankan dengan visi menjadi bank terkemuka dalam pembiayaan perumahan dan misi untuk memberikan layanan perbankan yang berkualitas kepada masyarakat. Awalnya, BTN didirikan oleh pemerintah kolonial Belanda dengan nama "Postspaarbank", dengan melihat minat masyarakat yang semakin kuat terhadap jasa perbankan mulai tahun 1928 hingga 1934, *Postspaarbank* terus memperluas jaringannya hingga membuka kantor cabang baru di Makassar, Surabaya, Jakarta, dan Medan.

Pada masa awal pendudukan Jepang, tentara Jepang melikuidasi bank dan mengubah nama *Postspaarbank* menjadi *Kantor Tabungan Tyokin Kyokoe*. Namun dalam perjalanannya, *Tyokin Kyoku* tidak sukses *Postspaarbank* karena kondisi ekonomi masyarakat Indonesia yang memprihatinkan. Setelah proklamaasi kemerdekaan RI pada 17 Agustus 1945, pemerintah Indonesia mengubah nama *Tyokin Kyoku* menjadi Kantor Tabungan Pos RI. Beberapa tahun setelahnya, tepat pada tahun 1949 Kantor Tabungan Pos mengganti namanya menyusul pemberlakuan Undang-Undang Darurat No.9/1950. Undang-undang ini berisi tentang perubahan UU *Postspaarbank*, sekaligus pergantian nama *Postspaarbank* menjadi Bank Tabungan Pos tepatnya tanggal 9 Februari 1950, tanggal bersejarah tersebut kemudian dijadikan menjadi hari ulang tahun BTN.

Sejak saat itu, BTN mulai berperan aktif dalam mendukung pembangunan sektor perumahan di Indonesia. Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan, BTN berkomitmen untuk mengembangkan sumber daya manusia melalui program pelatihan dan pengembangan bagi karyawan. Hal ini bertujuan agar karyawan dapat memberikan layanan yang lebih baik dan profesional kepada nasabah.

Seiring berjalannya waktu, BTN telah mengalami kemajuan yang besar dalam bidang usahanya. Meskipun pada awalnya berfokus pada pembiayaan perumahan, bank ini kini telah memperluas layanan mereka dengan berbagai produk perbankan lainnya, seperti tabungan, deposito, kredit konsumsi, dan layanan perbankan digital. BTN juga aktif memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi operasional serta menyediakan akses digital yang lebih mudah bagi para nasabah. Dengan adanya layanan digital, BTN dapat menjangkau lebih banyak nasabah, terutama generasi muda yang lebih familiar dengan teknologi.

Dalam perjalanan sejarahnya, BTN telah meraih banyak pencapaian dan penghargaan yang mencerminkan komitmennya terhadap pelayanan serta inovasi. Beberapa penghargaan yang diterima antara lain pengakuan sebagai bank terbaik dalam layanan nasabah, inovasi produk, dan kontribusi mencakup pengakuan sebagai bank terbaik dalam layanan nasabah, inovasi produk, dan kontribusi dalam pembangunan perumahan di Indonesia. Penghargaan ini tidak hanya menunjukkan keberhasilan BTN dalam memberikan layanan berkualitas, tetapi juga mempertegas posisinya sebagai salah satu pilar utama dalam sektor perbankan nasional.

BTN juga aktif terlibat dalam berbagai program sosial dan tanggung jawab perusahaan, seperti mendukung pembangunan perumahan yang terjangkau bagi masyarakat berpenghasilan rendah. Melalui berbagai inisiatif, BTN berkomitmen untuk memberikan dampak positif bagi masyarakat dan berkontribusi pada pembangunan nasional.

Dengan sejarah yang panjang dan komitmen yang kuat terhadap pengembangan perumahan, PT Bank Tabungan Negara terus berusaha memberikan kontribusi yang positif bagi masyarakat dan perekonomian Indonesia. Bank ini terus beradaptasi dengan perkembangan zaman dan kebutuhan nasabah, serta terus berinovasi pada produk dan layanan untuk tetap menjadi pilihan utama bagi pembiayaan perumahan di Indonesia.

Sejalan dengan visi bank BTN untuk menjadi *The Best Mortgage Bank* di Asia Tenggara pada tahun 2025, Bank BTN terus memperkuat bisnisnya agar dapat berkembang dengan lebih agresif dan berkelanjutan. Salah satu langkah strategis yang diambil adalah dengan meningkatkan proporsi investasi yang cermat. Pada awal tahun 2020, Bank BTN memperkenalkan

Junior Global Bond (Modal Tier 2) pertamanya. Inisiatif ini mendapatkan sambutan positif dari pasar internasional, terlihat dari tingginya minat investor terhadap obligasi subordinasi senilai USD 300 juta, yang mengalami permintaan berlebih hingga 12,3 kali. Berkat pencapaian ini, Bank BTN berhasil mendapatkan penghargaan sebagai Bank Modal Terbaik Indonesia dalam ajang *The Asset Country Award* 2020. Penghargaan ini menjadi bukti nyata atas kepercayaan investor terhadap kinerja dan prospek masa depan Bank BTN.

Selama rentang waktu 2021 hingga 2023, Bank Tabungan Negara (BTN) berhasil memperoleh berbagai penghargaan prestisius baik di tingkat domestik maupun internasional yang merupakan pengakuan terhadap kinerja, inovasi, dan kontribusinya dalam industri perbankan, khususnya di sektor pembiayaan rumah. Di tahun 2021, BTN menerima penghargaan untuk Public Relations terbaik dalam strategi perusahaan, pemasaran terbaik menurut generasi milenial, strategi bertahan dan berkembang terbaik dari Anugerah BUMN, serta dinyatakan sebagai salah satu perusahaan dengan tata kelola dan transparansi terbaik melalui penghargaan TOP GRC dan Indonesia Good Corporate Governance Award. BTN juga mendapatkan pengakuan atas kualitas layanan mobile banking dan strategi pengembangan sumber daya manusia, serta menjadi bank yang memberikan kredit terbesar versi CNBC Indonesia.

Memasuki tahun 2022, BTN tetap menunjukkan kinerja yang luar biasa dengan meraih penghargaan di bidang teknologi informasi, digitalisasi layanan, tata kelola perusahaan, serta program KPR inovatif seperti KPR yang ditujukan untuk generasi muda. BTN juga mendapatkan penghargaan internasional sebagai Bank Transformasi Terbaik di Asia dari Euromoney. Selanjutnya, di tahun 2023, BTN mencatat prestasi global dengan meraih sejumlah penghargaan bergengsi internasional, seperti Indonesia Service Experience of the Year, Partner Experience of the Year, Best Wealth Management Platform, Best Islamic Project Finance House, hingga Best Bank for CSR in Indonesia. Selain itu, BTN juga memperoleh penghargaan nasional sebagai bank dengan transformasi digital dan inovasi terbaik, pertumbuhan keuntungan unit syariah tertinggi, dan penghargaan untuk keterbukaan informasi publik. Rangkaian prestasi tersebut mencerminkan dedikasi BTN

dalam memberikan layanan yang optimal, mendorong transformasi digital, serta mendukung inklusi keuangan lewat produk dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

2.1.1 Visi dan Misi Bank Tabungan Negara (BTN)

PT. Bank Tabungan Negara (Persero) sebagai salah satu bank yang masih eksis sampai saat ini di Indonesia yang mempunyai visi dan misi dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, adapun visi misinya yaitu sebagai berikut.

a. VISI Bank Tabungan Negara (BTN)

Mitra utama dalam pemberdayaan finansial keluarga Indonesia

b. MISI Bank Tabungan Negara (BTN)

1. Menjadi mitra utama pemerintah dalam inklusi perumahan dan keuangan.
2. Memberikan customer experience terbaik melalui layanan digital dan finansial yang terintegrasi
3. Meningkatkan shareholder value dengan pertumbuhan profitabilitas yang berkelanjutan.
4. Menjadi rumah bagi talent terbaik Indonesia.
5. Menerapkan praktik tata kelola perusahaan yang baik dan inovasi bisnis berkelanjutan untuk kesejahteraan masyarakat dan kelestarian lingkungan.

2.1.2 Nilai-nilai Budaya Perusahaan

Nilai Budaya Perusahaan AKHLAK BUMN:



Gambar 2. 1 Logo AKHLAK BUMN

Sumber : idsurvey.id

- Amanah : Memegang teguh kepercayaan yang ada
- Kompeten : Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas
- Harmonis : Saling peduli dan menghargai perbedaan
- Loyal : Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara
- Adaptif : Terus berinovasi dan antusias dalam mengerjakan ataupun menghadapi perubahan
- Kolaboratif : Membangun kerja sama yang sinergis



Panduan Perilaku Utama AKHLAK

AMANAH	KOMPETEN	HARMONIS	LOYAL	ADAPTIF	KOLABORATIF
- Memenuhi janji dan komitmen - Bertanggung jawab atas tugas, keputusan dan tindakan yang dilakukan - Berpegang teguh pada nilai moral dan etika	- Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah - Membantu orang lain belajar - Menyelesaikan tugas dengan kualitas terbaik	- Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya - Suka menolong orang lain - Membangun lingkungan kerja yang kondusif	- Menjaga nama baik sesama karyawan, pimpinan, BUMN dan Negara - Rela berkorban untuk mencapai tujuan yang lebih besar - Patuh kepada pimpinan selama tidak bertentangan dengan hukum dan etika	- Cepat menyesuaikan diri untuk menjadi lebih baik - Terus menerus melakukan perbaikan mengikuti perkembangan teknologi - Bertindak proaktif	- Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi - Terbuka dalam bekerjasama untuk menghasilkan nilai tambah - Menggerakan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama

Gambar 2. 2 Nilai-nilai AKHLAK BUMN

Sumber : idsurvey.id

Gambar di atas menunjukkan nilai-nilai AKHLAK (Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif) yang menjadi pedoman perilaku insan BUMN. Saya telah mengekspos pekerjaan profesional saya ke Tagungan Negara (Persero) TBK di PT Bank, dan

saya mencoba menggunakan nilai-nilai ini, seperti mempertahankan integritas, meningkatkan keterampilan, membangun hubungan kerja yang baik, berkolaborasi secara aktif, beradaptasi dengan perubahan, dan banyak lagi. Nilai-nilai ini membantu Anda bekerja secara profesional dan etis selama magang Anda.

2.1.3 Makna Logo Perusahaan

Berikut merupakan logo lama dari PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.



Gambar 2. 3 Logo Perusahaan Bank Tabungan Negara

Sumber : id.wikipedia.org

Logo bertuliskan "Bank BTN" mulai 11 Februari 2008 hingga 2 Maret 2024, setelah itu logo BTN berubah menjadi baru.



Gambar 2. 4 Logo Bank Tabungan Negara Terbaru

Sumber : id.wikipedia.org

Logo tersebut sejak 3 Maret 2024, BTN memperkenalkan logo barunya sebagai bagian dari transformasi menyeluruh perusahaan menuju bank yang lebih modern, adaptif, dan berorientasi digital. Logo baru ini mencerminkan semangat perubahan dan komitmen Bank BTN

dalam meningkatkan kualitas layanan serta mendekatkan diri kepada generasi yang lebih muda. “Garis merah yang dahulu di bawah kata BTN, sekarang berada di atas, artinya menjadi lebih sigap dan efisien. Sedangkan penggunaan huruf kecil berarti memasyarakat, sehingga BTN harus menjadi bank untuk rumah masyarakat,” ujar Basuki.

Logo baru ini menggunakan huruf kecil sebagai simbol dari sikap yang ramah, terbuka, dan mudah dijangkau, ini mewakili komitmen BTN untuk secara mendalam memahami dan menemani perjalanan hidup nasabahnya. Ada pula garis merah di atas tulisan logo BTN menandakan visi BTN yang inovatif, terus maju, dan konsisten menghadirkan inovasi dalam membangun ekosistem perumahan nasional.

Secara warna, logo ini menggabungkan:

- ✚ Dynamic Blue: nuansa biru terang yang melambangkan rasa percaya diri, inovasi, dan semangat untuk menjangkau lebih banyak orang, bahkan hingga internasional.
- ✚ Stabilitas Merah: warna merah yang menggambarkan kekuatan, ketahanan, dan stabilitas yang berasal dari pengalaman bertahun-tahun.

Dengan identitas visual yang baru ini, Bank BTN menegaskan posisinya sebagai bank yang modern, inklusif, dan relevan untuk masyarakat saat ini.

2.1.4 Produk-produk Bank Tabungan Negara

Sebagai bank milik negara yang memiliki peran penting dalam mendukung program pemerintah di bidang perumahan, PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, atau yang dikenal sebagai Bank BTN, terus melakukan inovasi dalam menghadirkan berbagai produk dan layanan keuangan. Produk-produk yang tersedia di BTN ditujukan untuk berbagai lapisan masyarakat, mulai dari individu, pengusaha kecil dan menengah, hingga perusahaan besar. Meskipun fokus utama Bank BTN adalah pada pembiayaan perumahan, seiring dengan perkembangan zaman, Bank BTN juga memperluas jangkauan layanan dengan menawarkan produk-produk di luar hipotek yang mendukung kebutuhan

finansial nasabah secara menyeluruh. Dengan beragam pilihan produk yang kompetitif, Bank BTN berkomitmen untuk menjadi solusi keuangan yang inklusif, modern, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat Indonesia.

Sebagai bagian dari komitmennya untuk mendampingi masyarakat dalam meraih kehidupan yang lebih baik, Bank BTN menghadirkan berbagai produk dan layanan keuangan yang mudah dijangkau dan sesuai dengan kebutuhan. Mulai dari pembiayaan perumahan hingga solusi keuangan lainnya, seluruh produk BTN dirancang untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi setiap langkah nasabah. Berikut adalah beberapa produk unggulan yang ditawarkan Bank BTN:

1. Produk Dana.

- Tabungan Transaksional adalah produk yang ditujukan untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi sehari-hari.
 - a. Tabungan BTN Batara
 - b. Tabungan BTN Bisnis
 - c. Tabungan BTN Felas
 - d. Tabungan BTN e'BATARAPOS
 - e. Tabunganku
- Tabungan Investasi/Berjangka yaitu jenis Tabungan yang membantu nasabah dalam merencanakan keuangan dalam jangka waktu tertentu.
 - a. Tabungan BTN Investa
 - b. Tabungan BTN Siap
 - c. Tabungan BTN SiMuda RumahKu
- Tabungan Anak tabungan ini diperuntukkan bagi nasabah anak-anak dan pelajar, sebagai edukasi awal keuangan.
 - a. Tabungan BTN Juara
 - b. Tabungan BTN SimPel
- Produk Investasi merupakan produk untuk nasabah yang ingin menyimpan dana dengan bunga yang lebih tinggi.
 - a. Deposito BTN Rupiah
 - b. Deposito BTN Ritel Valas

- Giro ini cocok untuk nasabah yang melakukan transaksi rutin dengan jumlah besar.
 - a. Giro Perorangan
- Kartu debit BTN, kartu debit ini memberikan kemudahan untuk bertransaksi non-tunai dan akses ke rekening nasabah.
 - a. Kartu ATM/Debit BTN
 - b. Kartu ATM/Debit BTN Suka - Suka
 - c. Kartu ATM/Debit BTN Visa Contactless Paywave

2. Produk Komersial.

- Kredit Usaha

Kredit Usaha merupakan bentuk pendanaan yang disediakan oleh Bank BTN untuk perusahaan atau individu untuk memenuhi kebutuhan usaha dan aktivitas operasional mereka. Kredit ini biasanya ditujukan untuk usaha menengah sampai besar, terutama di bidang property, konstruksi, dan berbagai layanan lainnya. beberapa jenisnya yaitu sebagai berikut:

- a. Kredit Konstruksi Bank BTN
 - b. Kredit Modal Kerja
 - c. Kredit Modal Kerja Properti BTN
 - d. Kredit Investasi
 - e. Kredit Modal Kerja Kontraktor
 - f. Kredit Modal Kerja Linkage
- Kredit Usaha Mikro Kecil Menengah,
Kredit ini ditujukan bagi para pelaku usaha mikro, kecil dan menengah atau UMKM yang memerlukan dana untuk pengembangan atau keperluan modal kerja. Jenis-jenisnya:
 - a. KUR (Kredit Usaha Rakyat)
 - b. Kredit UMKM Modal Kerja
 - c. Kredit UMKM Investasi
 - d. Kredit UMKM Linkage Program
 - e. BTN Laku

3. Kredit Konsumer

Kredit Konsumer merupakan jenis pinjaman yang ditujukan kepada perorangan untuk keperluan konsumtif, seperti pembelian rumah, kendaraan, renovasi, atau kebutuhan pribadi lainnya. BTN memiliki focus utama yaitu pada produk pembiayaan perumahan. Jenis-jenis produk kredit konsumer di BTN antara lain:

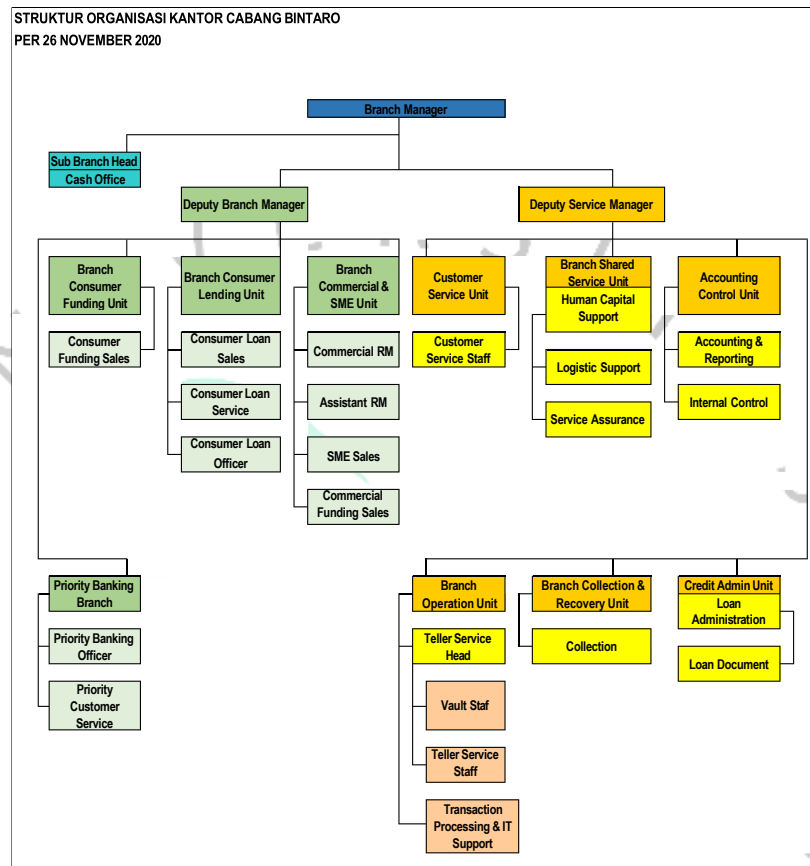
- a. KPR BTN Platinum
- b. Kredit Agunan Rumah BTN
- c. Kredit Bangun Rumah BTN
- d. Fasilitas Pembiayaan Perumahan Kerjasama dengan BPJS Ketenagakerjaan
- e. KRING BTN
- f. KRING BTN Pensiun
- g. KRING BTN Molis
- h. KPA BTN Platinum
- i. KPR BTN Sejahtera FLPP
- j. KPR BTN Tapera
- k. KRR BTN Tapera
- l. KBR BTN Tapera

2.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah susunan teratur yang menggambarkan pembagian tugas, wewenang, tanggung jawab, serta interaksi antar bagian dalam suatu organisasi atau perusahaan. Struktur ini disusun untuk memastikan bahwa setiap fungsi dan peran dalam perusahaan dapat dilaksanakan dengan baik dan efisien, sehingga mencapai tujuan organisasi dengan sebaik-baiknya.

Selama menjalani program magang di Bank Tabungan Negara, terutama di bagian Support and Business, praktikan mendapatkan kesempatan untuk melihat secara langsung betapa pentingnya struktur organisasi dalam mendukung aktivitas sehari-hari. Setiap unit dan sub-unit memiliki peran serta tanggung jawab yang berbeda, namun mereka saling berhubungan dalam sistem kerja yang terstruktur dan terkoordinasi dengan baik.

Untuk memberikan gambaran lebih jelas mengenai pembagian peran dan alur kerja di lingkungan tempat pelaksanaan magang, berikut ini ditampilkan struktur organisasi dari unit terkait:



Gambar 2. 5 Struktur Organisasi Kantor Cabang Bank Tabungan Negara

Sumber : Data Perusahaan

Praktikan melakukan kegiatan Kerja Profesi selama 4 bulan di dua Unit berbeda yaitu Unit SME (Small Medium Enterprise) yang berada dibawah naungan *Branch Commercial & SME Unit* selama 1 bulan yaitu bulan Maret dan ditempatkan di Unit *Supporting and Business* yang berada dibawah naungan *Branch Shared Service Unit* kurang lebih selama 3 bulan dari bulan April sampai Juni, selama pelaksanaan Kerja Profesi selama 4 bulan, praktikan mendapatkan informasi terkait susunan organisasi yang ada juga mengenai tugas dan tanggung jawab dari berbagai divisi yang ada.

1. *Branch Manager*

Adapun tugas-tugas *Branch Manager* yaitu sebagai berikut:

- a. Memimpin seluruh aktivitas kantor cabang.
- b. Bertanggung jawab terhadap pencapaian target bisnis (pendanaan, pembiayaan, layanan).
- c. Menjaga kepatuhan operasional terhadap peraturan internal dan eksternal.
- d. Mengkoordinasi dan mengawasi semua unit di bawahnya.
- e. Menjalinkan hubungan strategis dengan mitra dan nasabah utama.

2. *Sub Branch Head*

Adapun tugas-tugas *Sub Branch Head* yaitu sebagai berikut:

- a. Memimpin kantor cabang pembantu (sub branch) dalam wilayah tanggung jawab kantor cabang utama.
- b. Mengelola operasional harian dan memastikan target cabang pembantu tercapai.
- c. Melaporkan kegiatan dan hasil operasional kepada Branch Manager.

3. *Deputy Branch Manager*

Adapun tugas-tugas *Deputy Branch Manager* yaitu sebagai berikut:

- a. Mengelola dan Mengawasi unit-unit bisnis, seperti Consumer Funding, Consumer Lending, Commercial & SME, dan Priority Banking.
- b. Menetapkan dan melaksanakan strategi bisnis untuk mencapai target penghimpunan dana dan penyaluran kredit sesuai dengan segmentasi pasar cabang.
- c. Membangun hubungan yang baik dengan nasabah dan mitra eksternal, serta menjaga loyalitas nasabah.
- d. Memastikan kualitas kredit dan menjaga portofolio agar tetap sehat, termasuk memantau potensi risiko pembiayaan.

- e. Membina dan mengembangkan tim bisnis, termasuk memberikan arahan serta pelatihan yang diperlukan.
- f. Melaporkan pencapaian bisnis kepada Branch Manager secara berkala dan memberikan masukan untuk pengambilan keputusan strategis.

Deputy Branch Manager memimpin beberapa posisi, yaitu:

- 1) *Branch Consumer Funding Unit*, unit ini memiliki tanggung jawab utama yaitu mengumpulkan dana dari pihak ketiga dari nasabah individu. Unit ini berperan penting dalam mengelola produk tabungan, distribusi, dan setoran, serta menerapkan strategi pemasaran untuk menarik dan mempertahankan pembiayaan pelanggan. Selain itu, unit ini memastikan bahwa target penghimpunan dana di tingkat cabang dapat tercapai dengan optimal.

Branch Consumer Funding Unit mencakup:

- *Consumer Funding Sales*

- 2) *Branch Consumer Lending Unit*, unit ini berfokus pada kegiatan distribusi kredit konsumen, terutama pada produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR) dan kredit multiguna. Unit ini bertugas melakukan analisis peringkat kredit, menangani pembiayaan pelanggan, dan mengelola proses manajemen untuk pembayaran dana. Dalam pelaksanaannya, unit ini juga bertanggung jawab untuk memantau kualitas kredit untuk mempertahankan risiko kredit dan untuk mendukung kinerja portofolio kredit industri. *Branch Consumer Lending Unit* mencakup:

- *Consumer Loan Sales*
- *Consumer Loan Service*
- *Consumer Loan Officer*

- 3) *Branch Commercial & SME Unit*, unit ini berfungsi sebagai pendanaan bisnis komersial dan fungsi pendanaan mikro, kecil dan menengah (UMKM). Unit ini

berperan dalam membangun kerja sama pendanaan dengan pemangku kepentingan ekonomi lokal dan mitra perusahaan, melakukan analisis kelayakan perusahaan dan mengelola portofolio kredit yang produktif. Adanya unit ini sangat strategis untuk mempromosikan pertumbuhan sektor nyata dan mendukung integrasi keuangan, terutama dengan mendanai KKME yang sedang berkembang. *Branch Commercial & SME Unit* mencakup:

- *Commercial RM*
- *Assitant RM*
- *SME Sales*
- *Commercial Funding Sales*

4) *Priority Banking Branch*, unit ini dikhususkan untuk nasabah prioritas, yaitu pelanggan dengan jumlah simpanan yang besar atau nilai jaringan yang tinggi. Layanan yang diberikan bersifat eksklusif dan pribadi, termasuk konsultasi keuangan, produk investasi, dan pengelolaan kekayaan. Unit ini bertujuan untuk membangun hubungan jangka panjang dengan nasabah kelas atas untuk menjaga stabilitas portofolio dana bernilai tinggi dalam bank. *Priority Banking Branch* mencakup:

- *Priority Banking Officer*
- *Priority Customer Service*

4. *Deputy Service Manager*

Adapun tugas-tugas *Deputy Service Manager* yaitu sebagai berikut:

- a. Mengelola dan mengawasi unit-unit operasional, seperti Customer Service, Shared Services, Accounting Control, Branch Operation, Collection & Recovery, dan Credit Administration.

- b. Menjamin kelancaran proses transaksi dan pelayanan kepada nasabah, serta memastikan pelayanan sesuai dengan standar kualitas yang ditetapkan.
- c. Memastikan kepatuhan operasional terhadap peraturan internal dan eksternal (regulasi OJK, BI, dan SOP internal bank).
- d. Mengontrol kegiatan administrasi dan pelaporan, termasuk rekonsiliasi, pembukuan, dan pengelolaan dokumen kredit.
- e. Mengawasi kegiatan penagihan dan pemulihan kredit bermasalah melalui unit collection & recovery.
- f. Mendukung proses audit internal maupun eksternal, serta menindaklanjuti temuan audit.
- g. Membina dan mengembangkan kemampuan staf operasional, serta menciptakan lingkungan kerja yang efisien dan kondusif.

Deputy Service Manager memimpin beberapa posisi, yaitu:

- 1) *Customer Service Unit*, unit ini memberikan layanan langsung kepada pelanggan dalam hal informasi produk, pembukaan rekening, perubahan data, pencetakan ATM, dan keluhan nasabah. Unit ini sangat penting untuk membangun citra positif bank dan untuk memastikan bahwa pengalaman pelanggan dilakukan dengan lancar dan profesional. *Customer Service Unit* mencakup:
 - *Customer Service Staff*
- 2) *Branch Shared Service Unit*, unit yang bertanggung jawab dalam melakukan pengawasan dan pencatatan transaksi keuangan di tingkat cabang. Unit ini mengoordinasikan persyaratan internal seperti manajemen dokumen, arsip, distribusi surat, dan koordinasi logistic antara berbagai unit pekerjaan di dalam cabang. Selain itu, *Branch Shared Service Unit* ini juga mendukung kelancaran operasi proses kerja yang terkait dengan proses *back-office*.

- *Human Capital Support*
- *Logistic Support*
- *Service Assurance*

3) *Accounting Control Unit*, unit ini bertanggung jawab untuk memantau dan melakukan pencatatan transaksi keuangan juga memastikan bahwa semua transaksi dilakukan sesuai dengan standar rekening bank dan standar kebijakan internal. Tugas ini mencakup penyesuaian laporan harian, validasi jurnal transaksi, dan laporan keuangan cabang, agar tidak terjadi kesalahan pembukuan yang dapat memengaruhi laporan keuangan secara keseluruhan. *Accounting Control Unit* mencakup:

- *Accounting & Reporting*
- *Internal Control*

4) *Branch Operation Unit*, unit ini menangani pelaksanaan proses-proses inti yang lancar dalam sebuah cabang. Unit ini bertanggung jawab untuk mengelola sistem kerja dan prosedur yang terkait dengan transaksi perbankan, seperti setoran tunai, penarikan tunai, dan koordinasi antara unit yang terkait dengan layanan operasional lainnya. Adanya unit ini sangat penting untuk mempertahankan urutan proses transaksi dan layanan pelanggan di kantor cabang. *Branch Operation Unit* mencakup:

- ✓ *Teller Service Head*
- ✓ *Vault Staf*
- ✓ *Teller Service Staff*
- ✓ *Transaction Processing & IT Support*

5) *Branch Collection & Recovery Unit*, unit ini bertugas untuk menindaklanjuti kredit yang bermasalah atau macet, unit ini akan menghubungi debitur yang menunggak pembayaran, melakukan penagihan, memberikan Solusi pengurangan kredit dan menangani proses penyitaan aset apabila

diperlukan. Tujuan utama dari unit ini adalah untuk mengurangi risiko kerugian bank karena adanya tunggakan kredit serta mengupayakan pemulihan asset. *Branch Collection & Recovery Unit* mencakup:

- *Collection*

6) *Credit Admin Unit*, unit ini berperan dalam proses manajemen kredit dengan meninjau dokumen yang diajukan, mencatat data kredit, membuat perjanjian kredit untuk memastikan bahwa semua file kredit selesai, dan mengikuti prosedur pra-pembayaran. Unit ini diminta untuk mempertahankan pesanan arsip dan mendukung control terhadap kelengkapan dan legalitas dokumen kredit. *Credit Admin Unit* mencakup:

- *Loan Administration*
- *Loan Document*

2.3 Kegiatan Umum Bank Tabungan Negara

Kegiatan Usaha nya yaitu melakukan usaha di bidang Perbankan serta optimalisasi pemanfaatan sumber daya yang dimiliki untuk menghasilkan jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saling kuat untuk mendapatkan/mengejar keuntungan guna meningkatkan nilai Perseroan dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas. Kegiatan umum dari Bank BTN meliputi:

1. KPR dan Perbankan
 - a. Kredit Pemilikan Rumah (KPR), yaitu pembiayaan untuk membeli rumah dengan sistem cicilan, di mana rumah yang dibeli dijadikan sebagai jaminan.
 - b. Consumer Loan, yaitu pinjaman untuk kebutuhan pribadi seperti barang, kendaraan, atau renovasi rumah. Juga mendukung pembiayaan dalam ekosistem perumahan.
 - c. Consumer Funding, yaitu layanan simpanan dan jasa keuangan untuk nasabah individu, termasuk pengelolaan kekayaan (wealth management).

2. Kegiatan Usaha Syariah

Ini adalah unit bank berdasarkan prinsip-prinsip Syariah Islam. Fokus utamanya adalah pada pengumpulan dan distribusi dana dengan kontrak Syariah seperti Murabaha (pembelian dan penjualan), Mudharabah (pembagian keuntungan), dan Ijarah (sewa). BTN Syariah menawarkan produk-produk seperti penghematan IB, deposit IB, dan dana perumahan non-kekayaan. Tujuannya adalah untuk mendukung real estat perumahan pemerintah daerah dan jasa keuangan Islam.

3. Treasury dan Asset Management

Ini adalah fungsi strategis dari bank yang bertanggung jawab untuk mengelola likuiditas, investasi, dan aset dari bank untuk mempertahankan suara dan profitabilitas. Kementerian Keuangan mengelola dana melalui pasar uang, sekuritas dan transaksi mata uang, dengan manajemen aset yang berfokus pada optimasi aset produktif, penanganan pinjaman masalah dan manajemen aset bank.

Produk Simpanan Konsumer dibagi menjadi tiga jenis, yaitu:

- Giro, merupakan simpanan yang biasa digunakan untuk transaksi harian, terutama oleh pelaku usaha. Penarikan dana dapat dilakukan menggunakan cek atau bilyet giro.
- Tabungan, produk simpanan yang ditujukan bagi nasabah individu. Tabungan ini dapat digunakan untuk menyimpan dana dengan fleksibilitas penarikan kapan saja.
- Deposito, simpanan berjangka dengan jangka waktu tertentu dan bunga tetap. Cocok bagi nasabah yang ingin menyimpan dana dalam periode tertentu untuk mendapatkan imbal hasil yang lebih tinggi dibandingkan tabungan biasa.