

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat PT. Bank Tabungan Negara (Persero)

Dengan maksud mendidik masyarakat agar gemar menabung, pemerintah Hindia Belanda melalui Koninklikij Besluit No. 27 tanggal 16 Oktober 1897 mendirikan POSTSPAARBANK, yang kemudian terus hidup dan berkembang serta tercatat hingga tahun 1939 telah memiliki 4 cabang yaitu : Jakarta, Medan, Surabaya dan Makasar. Pada tahun 1940 kegiatannya 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 kembali pada tahun 1941. Tahun 1942 Hindia Belanda menyerahkan tanpa syarat kepada pemerintah Jepang. Jepang membekukan kegiatan POSTSPAARBANK dan mendirikan TYOKIN KYOKU sebagai bank yang bertujuan untuk menarik dana dari masyarakat melalui tabungan. Usaha pemerintah Jepang ini tidak sukses karna dilakukan dengan paksaan. TYOKIN KYOKU hanya mendirikan satu cabang yaitu cabang Yogyakarta.

Proklamasi kemerdekaan RI 17 agustus 1945 telah memberikan inspirasi kepada Darmosoetanto untuk memprakarsai pengambil alihan TYOKIN KYOKU dari Jepang ke RI dan terjadilah penggantian nama menjadi KANTOR TABUNGAN POS. Bapak Darmosoetanto ditetapkan oleh pemerintah RI menjadi direktur yang pertama. Tugas pertama KANTOR

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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 diganti menjadi Kantor Tabungan POS RI, lembaga ini bernaung dibawah kementerian perhubungan.

Banyak kejadian bernilai sejarah sejak tahun 1950 tetapi yang substansiv bagi sejarah BTN adalah dikeluarkan UU Darurat NO. 9 tahun 1950 tanggal 9 Februari 1950 yang mengubah nama POSTSPAARBANK INDONESIA berdasarkan staatbat No. 295 tahun 941 menjadi BANK TABUNGAN POS dan memindahkan induk kementerian dari kementerian perhubungan ke kementerian keuangan dibawah menteri urusan Bank Sentral. Walaupun dengan UU Darurat tersebut masih bernama BANK TABUNGAN POS, tetapi tanggal 9 february 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 *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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang sebelumnya (sejak tahun 1964) BANK TABUNGAN NEGARA menjadi BI univ. Jika tugas utama saat pendirian POSTSPAAR (1897) sampai dengan BANK TABUNGAN NEGARA (1968) adalah bergerak dalam lingkup penghimpunan dana masyarakat melalui tabungan, maka sejak itu 1974 BANK TABUNGAN NEGARA ditambah tugasnya yaitu memberi pelayanan KPR dan untuk pertama kalinya penyaluran KPR terjadi tanggal 10 Desember 1976, karena itulah tanggal 10 Desember diperingati sebagai hari KPR bagi BTN.

Bentuk hukum BTN mengalami perubahan lagi pada tahun 1992, yaitu dengan dikeluarkannya PP No. 24 tahun 1992 tanggal 29 April 1992 yang merupakan pelaksanaan dari UU No. 7 tahun 1992 bentuk hukum BTN berubah menjadi PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) dengan Call name Bank BTN.

2.2 Visi Dan Misi Bank Tabungan Negara

Setiap perusahaan memiliki visi, misi, dan strategi agar perusahaan tersebut mencapai apa yang diinginkan. begitu juga dengan PT. Bank Tabungan Negara sebagai salah satu bank yang terkemuka dalam menyukseskan program pemerintah terutama dibidang perumahan tentu memiliki Visi dan Misi yang jelas demi kepuasan nasabah.

Visi tersebut adalah :

Menjadi Bank yang terkemuka dan menguntungkan dalam pembiayaan perumahan dan mengutamakan keputusan nasabah.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Untuk mencapai Visi tersebut, diiringi pula dengan Misi Bank BTN sebagai berikut :

1. Memberikan pelayanan unggul dalam pembiayaan perumahan dan industri ikatan kepada lapisan masyarakat menengah kebawah serta menyediakan poduk jasa perbankan lainnya.
2. Menyiapkan dan mengembangkan sumber daya manusia Bank BTN yang beerkualitas dan profesionalitas serta memiliki integrasi yang tinggi.
3. Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inovasi berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan nasabah.
4. Melaksanakan manajemen perbankan yang sehat sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan *Good Cooperative Governmant* untuk meningkatkan Shareholder Value.
5. Memperdulikan kepentingan masyarakat dan lingkungan.

2.3 Nilai – Nilai Dasar Bank Tabungan Negara

Bank BTN memiliki budaya kerja yang terdiri dari Nilai – nilai dasar dan prilaku utama yang diterapkan terhadap setiap pegawai untuk mencapai Visi dan Misi sebagai berikut :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 2.1: 6 Nilai – Nilai Dasar dan 12 Perilaku Utama yang Diterapkan Terhadap Setiap Pegawai untuk Mencapai Visi dan Misi Bank Tabungan Negara (BTN)

6 Nilai Dasar Dan 12 Perilaku Utama	
Pelayanan Prima	1. Ramah dan bersahabat 2. Peduli, proaktif, dan cepat tanggap
Inovasi	3 Berinisiatif melakukan penyempurnaan 4 Berorientasi menciptakan nilai tambah
Keteladanan	5 Menjadi contoh dalam berperilaku baik dan benar 6 Memotivasi penerapan nilai- nilai budaya kerja
Profesionalisme	7 Kompeten dan bertanggung jawab 8 Bekerja cerdas dan tuntas
Integritas	9 Konsisten dan disiplin 10.Jujur dan berdedikasi
Kerjasama	11.Tulus dan terbuka 12.Saling percaya dan menghargai

2.4 Bagian/Unit Kerja Bank Tabungan Negara

Bank Tabungan Negara Kc Pekanbaru memiliki pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab sesuai dengan bagian nya masing-masing.

1. Kepala Cabang (*Branch Manager*)

- a) Melakukan kontrol terhadap seluruh pelaksanaan.
Melakukan pengawasan
- b) Melakukan otorisasi sesuai wewenang yang di berikan.
- c) Melakukan service terhadap nasabah prima.
- d) Melakukan supervisi di dalam menjalankan fungsi manajemen.

2. Wakil Kepala Cabang.

- a) Melakukan fungsi otorisasi untuk aktifitas finansial sesuai ketentuan yang berlaku.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b) Melakukan fungsi otorisasi untuk aktifitas non finansial sesuai ketentuan yang berlaku.
- c) Melakukan pengawasan melekat terhadap pegawai yang di supervisi.
- d) Melakukan monitoring dan evaluasi atas strategi serta pencapaian target dana, kredit dan feebased income.
- e) Melakukan sekaligus mensupervisi pemberian Quality Service Level terhadap nasabah prima.

3. Kepala Layanan Retail (*Retail service head*).

- a) Melakukan fungsi otoritas untuk aktifitas finansial sesuai ketentuan yang berlaku.
- b) Melakukan fungsi otoritas untuk aktifitas non finansial sesuai ketentuan yang berlaku.
- c) Melakukan pengawasan melekat terhadap pegawai yang di supervisi.
- d) Melakukan monitoring dan evaluasi atas strategi dan pencapaian target dana, kredit dan feebasedincome.
- e) Melakukan sekaligus mensupervisi pemberian *Quality Service Level* terhadap nasabah prima.

4. Kepala Teller (*Tellear Head*).

- a) Melakukan pembukuan dan penutupan ruang khasanah bersama petugas kas besar atau pejabat yang di tunjuk.
- b) Melakukan supervisi terhadap layanan pembayaran angsuran KPR.
- c) Melakukan supervisi dan layanan transaksi GIRO.
- d) Melakukan supervisi dan layanan transaksi TABUNGAN.
- e) Melakukan supervisi dan layanan transaksi DEPOSITO.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Kepala Layanan Nasabah (*Costumer Service Head*).

- a) Melakukan aktifitas otorisasi sesuai batas kewenangan.
- b) Melakukan supervisi untuk terjaganya kualitas pelayanan yang optimal di unit CS.
- c) Melakukan supervisi terhadap layanan administrasi GIRO.
- d) Melakukan supervisi terhadap layanan administrasi TABUNGAN.
- e) Melakukan supervisi terhadap layanan administrasi DEPOSITO.

6. Petugas selling (*Selling Service*).

- a) Melakukan analisis umum terhadap *Market Share* dan pertumbuhan berdasarkan data Perbankan per wilayah dari sumber Bank Indonesia, BPS atau sumber lainnya.
- b) Melakukan analisis terhadap komposisi dana dan kredit yang akan di capai.
- c) Membuat target bersama sebagai bahan keputusan *Branch Manager*.
- d) Membuat strategi pencapaian target.

7. Kepala Layanan Kredit (*Loan Service Head*)

- a) Melakukan supervisi dan memastikan terselenggaranya layanan informasi kredit baik melalui telepon, surat maupun debitur/customer yang datang langsung dengan baik.
- b) Melakukan supervisi dan memastikan telaksananya proses pelunasan kredit.
- c) Melakukan supervisi dan memastikan pelayanan klaim debitur.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d) Melakukan supervisi dan memastikan pelayanan permohonan pembayaran ekstra dan advance payment sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- e) Melakukan supervisi dan memastikan terselenggaranya pelayanan klaim asuransi kredit.

8. Kepala Operation (*Operation Head*)

- a) Melakukan supervisi atas kebenaran proses administrasi nasabah GIRO.
- b) Melakukan supervisi atas kebenaran proses maintenance KPR, Non KPR dan Kredit Umum.
- c) Melakukan supervisi atas kebenaran proses transaksi pembayaran angsuran kredit.
- d) Melakukan supervisi atas kebenaran proses biaya Pra Realisasi.
- e) Melakukan supervisi atas kebenaran proses blokir saldo rekening.

9. Petugas Kliring (*Clearing Staff*)

- a) Proses transaksi Kliring.
- b) Proses transaksi CN.
- c) Proses sistem Kliring.
- d) Proses rekonsiliasi Kliring.
- e) Proses aktivitas Kliring lainnya.

10. Data Entry Operator Staff

- a) Proses entry transaksi KPR.
- b) Proses maintenance data transaksi host to host telkom.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c) Proses standing instruksion host to host PLN.
- d) Proses salary crediting.
- e) Proses transaksi Tabungan Batara Kantor Pos.

11. Kepala Administrasi Kredit (*Loan administrasion head*)

- a) Melakukan supervisi dan memeriksa proses OTS atas permintaan unit terkait dengan baik dan benar sesuai ketentuan bank.
- b) Melakukan supervisi dan memeriksa proses permohonan pelaksanaan transaksi nilai agunan melalui LPA sesuai ketentuan bank.
- c) Melakukan supervisi dan memeriksa proses pembuatan memo pencairan kredit untuk di teruskan dan di tinjak lanjuti oleh pihak terkait.
- d) Melakukan supervisi dan memeriksa proses pencairan bantuan uang muka ASABRI sesuai ketentuan bank.

12. Kepala umum dan administrasi (*general branch manager*)

- a) Melakukan supervisi atas pengelolaan absen pegawai.
- b) Melakukan supervisi atas pengelolaan penilaian pegawai.
- c) Melakukan supervisi atas pengelolaan perencanaan pengembangan pegawai.
- d) Melakukan supervisi atas pengelolaan administrasi data kepegawaian.
- e) Melakukan supervisi atas pengelolaan gaji, tunjangan pegawai dan pensiunan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

13. Sekretaris (*secretary*).

- a) Memproses pembuatan dan pengaturan jadwal kepala cabang, baik dengan pihat intern maupun ekstern.
- b) Memproses administrasi notula rapat.
- c) Memproses administrasi surat dan facsimile masuk untuk kantor cabang.
- d) Memproses administrasi penyampaian semua surat dan facsimile keluar yang di tanda tangani oleh kepala cabang.
- e) Mengatur semua kegiatan protokoler dan perjalanan dinas kepala cabang .

14. Staf Personalia (*Personnel Staff*).

- a) Proses pengelolaan absensi pegawai.
- b) Proses pengelolaan penilaian pegawai.
- c) Mengelola perencanaan pembangunan pegawai.
- d) Mengelola administrasi data pegawai.
- e) Mengelola gaji, tunjangan pegawai dan pensiunan.

15. Kepala Akunting dan Kontrol (*Accounting & Control Head*)

- a) Melakukan supervisi atas kebenaran proses administrasi dokumentasi atas transaksi.
- b) Melakukan supervisi atas kebenaran proses penyelesaian suspense dan rekening selisih lainnya.
- c) Melakukan supervisi atas entry jurnal GL-GL atas transaksi yang dilakukan oleh unit kerja lain.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d) Melakukan supervisi atas pemeriksaan atas kebenaran semua a. transaksi operasional bank.
- e) Melakukan supervisi atas proses koordinator dalam rangka pemeriksaan pihak intern dan extern.

16. Accounting and Control Supervisor

- a) Melakukan supervisi atas kebenaran proses administrasi dokumentasi atas transaksi.
- b) Melakukan supervisi atas kebenaran proses penyelesaian suspense dan rekening selisih lainnya.
- c) Melakukan supervisi atas entry jurnal GL-GL atas transaksi yang dilakukan oleh unit kerja lain.
- d) Melakukan supervisi atas pemeriksaan atas kebenaran semua transaksi operasional bank.
- e) Melakukan supervisi atas proses koordinator dalam rangka pemeriksaan pihak intern dan extern.

17. General Ledger Staff

- a) Proses penyelesaian suspense dan rekening selisih lainnya.
- b) Proses entry jurnal GL-GL atas transaksi yang dilakukan oleh unit kerja lain.

18. Internal Control Staff

- a) Melakukan pemeriksaan atas kebenaran semua transaksi operasional bank.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b) Melakukan koordinasi dalam rangka pemeriksaan pihak intern dan extern.
- c) Melakukan pemeriksaan atas penyelesaian suspense dan rekening selisih lainnya sudah diselesaikan.
- d) Melakukan laporan atas penyelesaian klaim nasabah.

19. Reporting Staff

- a) Melakukan penyusunan URAP dan RKAP.
- b) Melakukan input laporan ke pihak extern.
- c) Melakukan perhitungan atas hasil kinerja dan laporan lainnya.

20. Collection Commercial Remedial Unit

- a) Mengawasi dan memimpin para devisinya sesuai dengan tanggungjawabnya masing – masing
- b) Mengkoordinasi para devisi agar mencapai target kualitas kredit
- c) Mengkoordinasi teamnya atau scip trecer dan bertanggung jawab pada debitur early bucket atau menangani debitur yang menunggak 1-90 hari