



**PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM PELAYANAN  
TRANSAKSI TABUNGAN BATARA JUNIOR PADA PT. BANK  
TABUNGAN NEGARA (PERSERO) Tbk. CABANG JEMBER**

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

Oleh :

**Tya Agustina Suharto**

**NIM. 120803101016**

**PROGRAM DIPLOMA III MANAJEMEN PERUSAHAAN  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2016**



**PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM PELAYANAN  
TRANSAKSI TABUNGAN BATARA JUNIOR PADA PT. BANK  
TABUNGAN NEGARA (PERSERO) Tbk. CABANG JEMBER**

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya  
Program Diploma III Manajemen Perusahaan Jurusan Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember

Oleh :

**Tya Agustina Suharto**

**NIM. 120803101016**

**PROGRAM DIPLOMA III MANAJEMEN PERUSAHAAN  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMIDAN BISNIS  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2016**



**THE ROLE OF CUSTOMER SERVICE IN THE TRANSACTION  
SERVICE JUNIOR BATARA SAVING IN PT. BANK TABUNGAN  
BATARA (PERSERO) Tbk. BRANCH JEMBER**

**REAL PRACTICE REPORTS**

Submitted as one of the conditions to obtain the Ahli Madya title Study Program  
Diploma III Management Company of Management Economic and  
Business Faculty University of Jember

**By :**

**Tya Agustina Suharto**

**NIM. 120803101016**

**STUDY PROGRAM DIPLOMA III MANAGEMENT COMPANY  
OF MANAGEMENT  
ECONOMIC AND BUSINESS FACULTY  
UNIVERSITY OF JEMBER**

**201**

**LAPORAN PERSETUJUAN LAPORAN  
PRAKTEK KERJA NYATA**

Nama : Tya Agustina Suharto  
NIM : 120803101016  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Program Studi : D3 Manajemen Perusahaan  
Judul Laporan PKN : **“Peran Customer Service dalam Pelayanan Transaksi  
Tabungan Batara Junior pada PT. Bank Tabungan  
Negara (Persero) Tbk. Cabang Jember”**.

---

Jember, 21 Agustus 2016

Mengetahui	Laporan Praktek Kerja Nyata
Ketua Program Studi	Telah disetujui oleh
Manajemen Perusahaan	Dosen Pembimbing

**Drs. Didik Pudjo Musmedi, M.S.**

**NIP. 19610209 198603 1 001**

**Drs. NG. Krishnabudi, M. Agb.**

**NIP. 19630402 198802 1 001**

## MOTTO

“Kesuksesan tidak dihasilkan melalui kemudahan, kesenangan dan kenyamanan.  
Mereka dibentuk melalui kesukaran, tantangan dan air mata”  
(Dahlan Iskan)

“Fainna ma’al ‘usrii yusro, inna ma’al ‘usrii yusro.”  
“Maka sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya sesudah  
kesulitan ada kemudahan”  
(QS. Al-Insyirah : 5-6)

“Masalah berat yang datang hari ini akan menjadi pelajaran mahal yang berbuah  
menjadi pengalaman manis dalam hidup. Kelak kau akan tersenyum saat  
mengingat betapa pahit dan getirnya perjuanganmu dalam meraih kesuksesan.  
Jangan menyerah dan terus lakukan yang terbaik”  
(Edwan M. Kautsar)

“Allah mempertemukan untuk satu alasan. Entah untuk belajar atau mengajarkan.  
Entah akan menjadi bagian terpenting atau hanya sekedarnya. Akan tetapi tetaplah  
menjadi yang terbaik di waktu tersebut. Lakukan dengan tulus. Meski tidak  
menjadi seperti apa yang diinginkan. Tidak ada yang sia-sia karena Allah yang  
mempertemukan”  
(Tya Agustina Suharto)

“Jangan takut jatuh, karena yang tidak pernah memanjatlah yang tidak pernah  
jatuh. Jangan takut gagal, karena yang tidak pernah gagal hanyalah orang-orang  
yang tidak pernah melangkah. Jangan takut salah, karena dengan kesalahan yang  
pertama kita dapat menambah pengetahuan untuk mencari jalan yang benar pada  
langkah yang kedua”  
(Buya Hamka)

## PERSEMBAHAN

*Dari dalam lubuk hatiku dan semua pikiranku yang tertuang dalam tulisan ini, dengan kerendahan hati kupersembahkan karya ini kepada :*

- *Allah SWT, atas ridho dan amanah-Nya sehingga saya mendapat kesempatan untuk belajar semua ilmu yang luar biasa ini. Semoga barokah atas semua yang saya kerjakan selama ini.*
- *Rasulullah Muhammad SAW, yang telah membawa pencerahan dan suri tauladan sehingga saya dapat samapai pada saat ini.*
- *Orang tua saya tercinta (Mama Siti Fatmawati) dan (Bapak Achmad Soeharto) terimakasih sudah mengajarku banyal hal serta membimbingku, memotivasi, kasih sayang dan dukungan, kesabaran yang tiada tara serta doa yang selalu menyertai perjalananku.*
- *Nenek saya tercinta (Siti Chodijah) terimakasih sudah membesarkan saya, terimakasih sudah memberikan saya kasih sayang yang cukup dan doa yang selalu terucap untuk mendoakan kesuksesanku.*
- *Adik laki-lakiku satu-satunya (Mohammad Risky) yang selalu memberikan perhatian dan motovasi.*
- *Teman-teman sekaligus dulur kos rumah peri (Ika, Rury, Nenes, Diana, Iko, Nita, Kiki, Elen, Dila dan Sely) terimakasih selama ini sudah ada saat seneng maupun susah, sudah mau menjadi temenku apa adanya. Terimakasih doa dan dukungannya, aku mencintai kalian.*
- *Teman seangkatan, sedulur, seperjuangan Mahapala XXVII (Beset, Somel, Ateng, Lecer, Walet, Rewel, Gabin, Siwer, dan Cepot) terimakasih atas kasih sayang, kebersamaan dan kekompakannya.*
- *Keluarga besar MAHAPALA DIII FE-UJ terimakasih atas kebersamaan dan ilmunya selama ini.*
- *Teman seperjuangan Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Jember angkatan 2012 terimakasih atas kebersamaan.*
- *Almamater tercinta yang kubanggakan.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Nyata yang berjudul **“Peran *Customer Service* dalam Pelayanan Transaksi Tabungan Batara Junior pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Jember”**. Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

Penyusunan Laporan Praktek Kerja Nyata ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

- 1) Dr. Mohammad Fathorrazi, SE, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember atas segala fasilitas dan kesempatan yang diberikan selama menempuh pendidikan di Universitas Jember;
- 2) Drs. Didik Pudjo Musmedi, MS. selaku Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember yang telah banyak memberikan saran dan arahan dalam Rencana Program Studi;
- 3) Drs. Marmono Singgih M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang banyak memberikan saran dan arahan selama saya kuliah;
- 4) Drs. NG. Krishnabudi, M.Agb. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran, tenaga dan perhatiannya dengan penuh kesabaran dalam penulisan laporan ini;
- 5) Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember yang dengan senang hati dan sabar dalam memberi ilmu serta karyawan yang telah membantu melengkapi persyaratan akademik;
- 6) M. Iwan Suherlan selaku Pimpinan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Jember yang telah memberikan ijin dan kesempatan untuk melaksanakan Praktek Kerja Nyata;
- 7) Seluruh staf dan karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Jember yang telah membantu dalam penulisan Laporan Praktek Kerja Nyata yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu;

- 8) Kepada orangtua saya tercinta, bapak tercinta (Achmad Soeharto) dan mama saya tercinta (Siti Fatmawati) terimakasih sudah mengajarku banyak hal serta membimbingku, memotivasi, kasih sayang dan dukungan, kesabaran yang tiada tara serta doa yang selalu menyertai perjalananku;
- 9) Nenek saya tercinta (Siti Chodijah) terimakasih sudah membesarkan saya, terimakasih sudah memberikan saya kasih sayang yang cukup dan doa yang selalu terucap untuk mendoakan kesuksesanku;
- 10) Adik laki-lakiku satu-satunya (Mohammad Risky) yang selalu memberikan perhatian dan motivasi;
- 11) Teman-teman sekaligus dulur kos rumah peri (Ika, Rury, Nenes, Diana, Ikkoe, Nita, Kiki, Elen, Dila dan Sely) terimakasih selama ini sudah ada saat senang maupun susah, sudah mau menjadi temenku apa adanya. Terimakasih doa dan dukungannya, aku mencintai kalian.
- 12) Teman seangkatan, sedulur, seperjuangan Mahapala XXVII (Beset, Somel, Ateng, Lecer, Walet, Rewel, Gabin, Siwer, dan Cepot) terimakasih atas kasih sayang, kebersamaan dan kekompakannya;
- 13) Keluarga besar MAHAPALA DIII FE-UJ terimakasih atas kebersamaan dan ilmunya selama ini;
- 14) Teman-temanku Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember angkatan 2012 terimakasih atas kebersamaan;
- 15) Almamater tercinta yang kubanggakan.
- 16) Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu atas segala bantuan dan motivasinya.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan Laporan Praktek Kerja Nyata. Akhirnya penulis berharap, semoga Laporan Praktek Kerja Nyata ini dapat bermanfaat.

Jember, 10 Agustus 2016

Penulis

**DAFTAR ISI**

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>MOTTO</b> .....	iv
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	1
a. Alasan Pemilihan Judul .....	1
b. Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata .....	2
c. Objek dan Jangka Waktu Praktek Kerja Nyata .....	2
d. Jadwal Praktek Kerja Nyata .....	3
<b>BAB II. LANDASAN TEORI</b> .....	5
2.1 Bank.....	5
2.1.1 Pengertian Bank.....	5
2.1.2 Fungsi dan Tujuan Bank.....	6
2.1.3Jenis-Jenis Bank .....	7
2.2 Pelayanan .....	8
2.2.1Pengertian Pelayanan.....	8
2.2.2 Bentuk-Bentuk Pelayanan .....	8
2.2.3 Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik.....	9
2.2.4 Faktor-Faktor Pelayanan yang Baik .....	11
2.3 Customer Service.....	12
2.3.1 Pengertian Customer Service.....	12
2.3.2 Fungsi, Tugas dan Tanggung Jawab Customer Service .....	13

2.3.3 Dasar-dasar dan Etika Pelayanan Nasabah .....	16
<b>BAB III. GAMBARAN UMUM.....</b>	<b>19</b>
3.1 Sejarah Singkat PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk .....	19
3.2 Visi dan Misi PT. Bank Tabungan Negara (Persero).....	20
3.2.1 Visi PT. Bank Tabungan Negara (Persero). .....	20
3.2.2 Misi PT. Bank Tabungan Negara (Persero).....	20
3.2.3 Tugas Pokok PT. Bank Tabungan Negara (Persero) .....	21
3.3 Struktur Organisasi .....	21
3.4 Kegiatan Pokok PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Jember.....	28
3.4.1 Menghimpun Dana (Simpanan).....	28
3.4.2 Jasa Perbankan Lainnya .....	55
3.5 Kegiatan Praktek Kerja Nyata di Bidang Customer Service .....	55
<b>BAB IV. HASIL KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA.....</b>	<b>57</b>
4.1 Peran <i>Customer Service</i> dalam Pelayanan Transaksi Tabungan Batara Junior .....	57
4.1.1 Proses Pra Transaksi .....	57
4.1.2 Proses Transaksi .....	59
4.1.3 Proses Pasca Transaksi .....	70
<b>BAB V. PENUTUP.....</b>	<b>79</b>
5.1 Kesimpulan .....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>84</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>85</b>

**DAFTAR TABEL**

	Halaman
Tabel 1.1 Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata .....	4
Tabel 3.1 Suku Bunga Tabungan BTN Batara.....	29
Tabel 3.2 Suku Bunga Tabungan BTN Prima .....	31
Tabel 3.3 Suku Bunga Tabungan BTN e'BATARAPOS .....	33
Tabel 3.4 Suku Bunga Tabungan BTN TabunganKu .....	33
Tabel 3.5 Suku Bunga Tabungan BTN Batara Payroll.....	34
Tabel 3.6 Suku Bunga Tabungan BTN Batara Pensiunan .....	36
Tabel 3.7 Suku Bunga Tabungan BTN Batara Cermat.....	37
Tabel 3.8 Suku Bunga Deposito .....	40
Tabel 3.9 Suku Bunga Giro.....	41

**DAFTAR GAMBAR**

	Halaman
Gambar 3.1 Bagan Struktur Organisasi .....	23
Gambar 4.1 Flowchart Proses Pra Transaksi .....	56
Gambar 4.2 Flowchart Pembukaan Rekening Batara .....	61
Gambar 4.3 Formulir Aplikasi Pembukaan Rekening Perorangan .....	65
Gambar 4.4 Flowchart Penggantian Buku Tabungan .....	71
Gambar 4.5 Flowchart Penggantian Kartu ATM.....	73
Gambar 4.6 Formulir Aplikasi Kartu ATM .....	75
Gambar 4.7 Flowchart Penutupan Rekening .....	77
Gambar 4.8 Formulir Penutupan Rekening .....	78

**DAFTAR LAMPIRAN**

	Halaman
Lampiran 1. Formulir Pembukaan Rekening Tabungan .....	85
Lampiran 2. Surat Persetujuan Tempat Praktek Kerja Nyata .....	88
Lampiran 3. Surat Persetujuan Tempat Praktek Kerja Nyata .....	89
Lampiran 4. Surat Keterangan Magang dari PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Jember .....	90
Lampiran 5. Surat Absensi Magang di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Jember.....	91
Lampiran 6. Surat Permohonan Nilai.....	92
Lampiran 7. Nilai Praktek Kerja Nyata.....	93
Lampiran 8. Surat Persetujuan Penyusunan Laporan Praktek Kerja Nyata.....	94
Lampiran 9. Surat Kartu Konsultasi .....	95

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Alasan Pemilihan Judul**

Perkembangan dunia perbankan dewasa ini mempunyai hubungan yang sangat erat dengan pertumbuhan perdagangan khususnya dan perekonomian pada umumnya. Pertumbuhan ekonomi tersebut memerlukan sumber-sumber penyediaan dana salah satunya yaitu lembaga perbankan. Perkembangan dunia perbankan membantu, mendorong serta menggerakkan kemajuan pembangunan ekonomi suatu negara.

Bank menghimpun dana dari masyarakat yang berasal dari tabungan, giro, deposito dan simpanan lainnya sebagai imbalannya bank memberi bunga. Dana masyarakat tersebut akan tersalurkan kembali kepada masyarakat berupa pinjaman atau kredit yang berfungsi mendorong kegiatan usaha masyarakat yang semakin kompleks.

Bagi sebuah Bank tidaklah cukup memberikan berbagai jenis jasa keuangan. Cara dan mutu pemberian jasa-jasa tersebut juga perlu diperhatikan. Pelayanan kepada masyarakat dan pelayanan nasabah khususnya harus menyenangkan dan memuaskan.

Pelaksanaan pelayanan memerlukan dukungan karyawan yang kompeten, terutama karyawan yang melaksanakan pelayanan langsung berhadapan masyarakat khususnya pelanggan karena pelayanan pelanggan merupakan upaya untuk memberikan rasa kepuasan dan menumbuhkan kepercayaan pelanggan atau customer.

Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk senantiasa menyiapkan karyawan terutama para customer service yang mampu menangani keinginan nasabahnya. Customer service adalah seseorang yang setiap kegiatannya diperuntukkan bagi kepuasan nasabah melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan nasabah (Kasmir, 2004:202). Sebagai customer service tentu telah ditetapkan fungsi dan tugas yang harus dilaksanakan. Secara umum, fungsi dan tugasnya antara lain sebagai *Resepsionis*,

*Deksman, Salesman, Customer Relation Officer dan Komunikator*. Semua itu dilaksanakan secara selaras dan seimbang demi tercapainya pelayanan prima untuk kepuasan nasabah.

Peran *Customer Service* sangat penting dan vital dalam meningkatkan upaya intensifikasi dana melalui tabungan. *Customer Service* berperan penting dalam proses pra transaksi, saat transaksi dan pasca transaksi. Untuk itu, *Customer Service* harus senantiasa melakukan peran tersebut dengan kinerja yang prima sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi kepuasan nasabah. Tabungan Batara Junior digunakan karena untuk melatih belajar menabung anak dimulai dari usia dini. Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka dalam Praktek Kerja Nyata ini diambil judul **“Peran *Customer Service* dalam Pelayanan Transaksi Tabungan Batara Junior pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Jember”**.

## **1.2 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata**

### **1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata**

Adapun tujuan dilaksanakannya Praktek Kerja Nyata, yaitu :

- a. Untuk mengetahui, memahami dan dapat melaksanakan secara langsung peran customer service dalam pelayanan transaksi Tabungan Batara Junior pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Jember.
- b. Untuk memperoleh pengalaman kerja praktis dengan membantu pelaksanaan peran customer service dalam pelayanan transaksi Tabungan Batara Junior.

### **1.2.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata**

Adapun manfaat dilaksanakannya Praktek Kerja Nyata, yaitu :

- a. Memperoleh pengetahuan praktis khusus dibidang perbankan;
- b. Memperoleh pengalaman kerja sebagai penerapan ilmu pengetahuan yang telah diterima diperkuliahan dan bekal keterampilan;

- c. Mendapatkan pengetahuan praktis, pengalaman dan dapat melaksanakan Peran Customer Service dalam Pelayanan Transaksi Tabungan Batara Junior pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Jember.

### **1.3 Objek dan Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata**

#### **1.3.1 Objek Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata**

Praktek Kerja Nyata dilaksanakan adalah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Jember, yang beralamat di Jalan A. Yani No. 5 Jember.

#### **1.3.2 Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata**

Praktek Kerja Nyata dilaksanakan dalam jangka waktu 1 (satu) bulan setara 144 jam kerja efektif yang dimulai dari tanggal 29 Februari sampai dengan 1 April 2016, sesuai hari kerja di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Jember, yakni :

Senin-Jumat : 07.45-16.30

Istirahat : 12.00-13.00

Libur : Sabtu-Minggu

#### **1.4 Jadwal Praktek Kerja Nyata**

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata meliputi kegiatan-kegiatan seperti tertera pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

No.	Jadwal Kegiatan	Minggu Ke-						
		I	II	III	IV	V	VI	VII
1.	Penyusunan proposal dan pengurusan surat ijin Praktek Kerja Nyata ke PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Jember							
2.	a. Perkenalan dengan seluruh pegawai PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Jember.	X	X					
	b. Penerimaan penjelasan tentang struktur organisasi beserta sejarah perusahaan.	X	X					
3.	Penerimaan penjelasan tentang tugas-tugas Praktek Kerja Nyata	X	X					
4.	Pelaksanaan kegiatan Praktek Kerja Nyata	X	X					
5.	Penyusunan laporan Praktek Kerja Nyata dengan berkonsultasi dengan dosen pembimbing	X	X	X	X	X	X	X

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Bank

##### 2.1.1 Pengertian Bank

Dalam era pembangunan perbankan memegang peranan yang sangat penting sebagai sumber permodalan dan perantara keuangan. Sebagai lembaga keuangan, bank sangat dibutuhkan masyarakat.

Bank merupakan lembaga yang berperan sebagai perantara keuangan (*financial intermeditary*) antara pihak-pihak yang memiliki dana (*surplus unit*) dengan pihak-pihak yang membutuhkan dana (*defisit unit*) serta sebagai lembaga yang berfungsi memperlancar aliran lalu lintas pembayaran (Wijaya, 2009:14).

Bank juga mempunyai peran sebagai pelaksanaan kebijakan moneter dan pencapaian stabilitas sistem keuangan, sehingga diperlukan perbankan yang sehat, transparan dan dapat dipertanggungjawabkan (Booklet Perbankan Indonesia 2009).

Panji Anoraga (2009:271) mengemukakan bank adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya adalah memberikan kredit dan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang.

Bank sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya (Kasmir, 2004 : 9)

Adapun pengertian bank menurut UU No. 10 Tahun 1998 Perubahan UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan : adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Dengan demikian bank merupakan suatu badan usaha yang bertujuan memberikan kredit dan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang. pemberian kredit dilakukan dengan modal sendiri atau dengan dana pihak ketiga yang

disimpan di bank maupun dengan mengedarkan alat-alat pembayaran baru berupa uang giral.

### 2.1.2 Fungsi dan Tujuan Bank

Berbicara mengenai fungsi bank, menurut (H. Malayu S.P. Hasibuan: 2006) ada 3 fungsi bank yaitu :

#### 1. Fungsi Bank sebagai **Agent of Trust**

Fungsi bank sebagai *agent of trust* adalah suatu lembaga yang berlandaskan pada kepercayaan. Dasar utama kegiatan perbankan ialah kepercayaan, baik sebagai penghimpun dana maupun penyaluran dana. Dalam hal ini, masyarakat akan mau menyimpan dana-dananya di bank jika dilandasi dengan kepercayaan. Dalam fungsi bank ini, akan dibangun kepercayaan bank baik dari pihak penyimpan dana (nasabah) maupun dari pihak bank dan kepercayaan ini juga akan terus berlanjut kepada pihak debitur. Kepercayaan ini sangatlah penting dibangun karena dalam keadaan ini semua pihak ingin merasa diuntungkan, baik dari segi penyimpanan dana, penampung dana maupun penerima penyaluran dana ini.

#### 2. Fungsi Bank sebagai **Agent of Development**

Fungsi bank sebagai *agent of development* ialah suatu lembaga yang memobilisasi dana guna pembangunan ekonomi suatu negara. Kegiatan bank berupa penghimpun dan penyalur dana sangatlah diperlukan bagi lancarnya kegiatan perekonomian di sektor riil. Dalam hal ini bank tersebut memungkinkan masyarakat melakukan kegiatan untuk investasi, distribusi, serta kegiatan konsumsi barang dan jasa, mengingat bahwa kegiatan investasi, distribusi dan konsumsi tidak terlepas dari adanya penggunaan uang.

#### 3. Fungsi Bank sebagai **Agent of Service**

Fungsi bank sebagai *agent of service* merupakan lembaga yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ini bank memberikan jasa pelayanan perbankan kepada masyarakat agar

merasa aman dan nyaman dalam menyimpan dananya tersebut. Jasa yang ditawarkan bank ini sangat erat kaitannya dengan kegiatan perekonomian masyarakat secara umum.

Perbankan Indonesia bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional ke arah peningkatan rakyat banyak. Adapun tiga tujuan bank menurut **(H. Malayu S.P. Hasibuan: 2006)**, yaitu :

1. **Meningkatkan Pemerataan**, artinya tujuan didirikannya bank adalah sebagai usaha untuk menyamakan keberadaan ekonomi rakyat satu dengan yang lainnya. Melalui menabung, maka rakyat akan memiliki banyak simpanan.
2. **Pertumbuhan Ekonomi**, dengan bank juga masyarakat bisa memiliki deposito dan tabungan yang berangsur naik tiap waktu.
3. **Stabilitas Nasional**, agar taraf hidup yang naik juga bisa menaikkan keuangan nasional.

#### 2.1.3 Jenis-Jenis Bank

Berbicara mengenai jenis-jenis bank, menurut **(H. Malayu S.P. Hasibuan : 2006)** ada empat, yaitu :

1. **Bank Sentral**, yaitu jenis bank yang bertugas menerbitkan uang kertas dan uang logam untuk dijadikan sebagai alat pembayaran yang sah didalam suatu negara dan mempertahankan konversi uang yang dimaksud terhadap emas atau perak maupun keduanya.
2. **Bank Umum**, yaitu jenis bank yang bukan saja dapat meminjamkan atau menginvestasikan berbagai jenis tabungan yang diperolehnya, akan tetapi juga dapat memberikan pinjaman dari menciptakan sendiri uang giral.
3. **Bank Perkreditan Rakyat (BPR)**, yaitu jenis bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau yang didasarkan pada prinsip

syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa di dalam lalu lintas pembayaran.

4. **Bank Syariah**, yaitu jenis bank yang beroperasi berdasarkan prinsip bagi hasil atau sesuai dengan kaidah ajaran islam mengenai hukum riba.

## 2.2 Pelayanan

### 2.2.1 Pengertian Pelayanan

Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui yaitu melayani dan pelayan. Pengertian melayani adalah “membantu menyiapkan yang diperlukan seseorang”. Sedangkan pengertian pelayan adalah “usaha melayani kebutuhan orang lain” (**Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1995**).

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (customer yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Sejalan dengan hal tersebut, **Normann (1991:14)** menyatakan karakteristik pelayanan sebagai berikut :

- a. Pelayanan bersifat tidak diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b. Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
- c. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan.

Karakteristik tersebut dapat menjadi dasar pemberian pelayanan terbaik. Pengertian lebih luas disampaikan oleh (**Sutopo dan Suryanto, 2003:9**) bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan. Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang diberikan oleh pemberi layanan dengan harapan yang diberi layanan menjadi puas dan tidak kecewa terhadap pelayanan yang diberikan

### 2.2.2 Bentuk-Bentuk Pelayanan

Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung untuk mencapai tujuan perusahaan atau suatu

organisasi. Suatu bentuk pelayanan merupakan sesuatu yang penting guna membangun hubungan yang baik dengan para pelanggan. Bentuk-bentuk pelayanan juga bermacam-macam, disesuaikan dengan situasi dan kondisi para pelanggan dan keadaan perusahaan. Menurut (**Moenir, 2006:191**) bentuk-bentuk pelayanan sebagai berikut :

1. Pelayanan secara lisan, pelayanan ini dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat, bidang layanan informasi dan bidang-bidang yang lain yang bertugas memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapa saja yang membutuhkan.
2. Pelayanan melalui tulisan, pelayanan ini adalah bentuk pelayanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Pelayanan ini lebih efisien jika ditinjau dari segi biaya terutama bagi pelayanan jarak jauh. Hal yang harus diperhatikan adalah tulisan yang dapat memuaskan pihak yang dilayani, dari segi faktor kecepatan baik pengolahan maupun proses penyelesaian.
3. Pelayanan berbentuk perbuatan, pelayanan yang berbentuk perbuatan harus disertai dengan kesungguhan atau keterampilan dalam pelaksanaan dan disiplin agar hasil yang dicapai dapat memuaskan mereka yang berkepentingan.

### 2.2.3 Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik

Dalam melayani nasabah, hal-hal yang perlu diperlukan adalah kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Puas artinya nasabah akan merasa semua keinginan dan kebutuhannya dapat dilakukan secara tepat waktu. Berikut ini ciri-ciri pelayanan yang baik terhadap nasabah menurut (**Kasmir, 2004:202**) sebagai berikut :

1. Tersedia sarana dan prasarana yang baik. Nasabah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani nasabah, salah satu hal yang penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki.
2. Tersedia personil yang baik. Kenyamanan nasabah juga sangat tergantung dari petugas customer service yang melayaninya. Seorang customer service harus ramah, sopan dan menarik. Disamping itu juga harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar. Petugas customer

service juga harus mampu memikat dan mengambil hati nasabah sehingga nasabah semakin tertarik.

3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai. Dalam menjalankan kegiatan, pelayanan customer service harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Nasabah akan merasa puas jika customer service bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikannya.
4. Mampu melayani secara tepat dan cepat. Dalam melayani nasabah diharapkan petugas customer service harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan nasabah.
5. Mampu berkomunikasi. Seorang customer service harus mampu berbicara kepada setiap nasabah. Seorang customer service mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah.
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi. Menjaga rahasia bank sama artinya dengan menjaga rahasia nasabah. Oleh karena itu, seorang customer service harus mampu menjaga rahasia nasabah, terhadap siapapun. Rahasia bank merupakan taruhan kepercayaan nasabah ke bank.
7. Memiliki pengetahuan kemampuan yang baik. Untuk menggaji customer service harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena seorang customer service selalu berhubungan dengan manusia, maka customer service dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi nasabah atau kemampuan dalam bekerja.
8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah. Seorang customer service cepat, tanggap apa yang diinginkan oleh nasabah. Customer service yang lambat akan membuat nasabah merasa tidak puas dengan pelayanannya sehingga nasabah meninggalkan bank.
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah. Kepercayaan calon nasabah kepada bank mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau

menjadi nasabah bank yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga nasabah yang lama agar tidak lari perlu dijaga kepercayaannya. Semua ini melalui pelayanan seorang customer service khususnya dan seluruh karyawan bank umumnya.

#### 2.2.4 Faktor-Faktor Pendukung Pelayanan

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor pendukung yang penting, dari masing-masing faktor mempunyai peranan berbeda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara baik. Faktor-faktor pendukung pelaksanaan pelayanan menurut **(Moenir, 2006:88)** antara lain yakni :

1. Faktor kesadaran merupakan proses tumbuhnya kesadaran berbeda pada setiap orang baik dalam hal kecepatan maupun dalam hal kualitas, yang tergantung pada kemampuan berfikir, penggunaan perasaan, pertimbangan dan perbandingan.
2. Faktor aturan, semakin maju dan beraneka ragamnya masyarakat, semakin besar pula peranan aturan. Karena peranan aturan yang semakin besar, maka aturan harus dibuat, dipatuhi dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran yang sesuai dengan maksudnya.
3. Faktor organisasi, organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya. Organisasi pelayanan yang dimaksud adalah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanisme yang berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan.
4. Faktor pendapatan, pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau organisasi, baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan.
5. Faktor kemampuan keterampilan, dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas atau pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak, baik manajemen itu sendiri maupun masyarakat.

6. Faktor sarana pelayanan, sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksana, pekerjaan dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dalam organisasi kerja.

## 2.3 Customer Service

### 2.3.1 Pengertian Customer Service

Secara etimologi istilah *customer service* yang diterjemahkan dalam bahasa Indonesia yang artinya melayani nasabah, dimana untuk bidang bisnis secara umum diartikan sebagai pelayanan pelanggan. Kata *customer service* berasal dari dua kata yaitu "*customer*" sama dengan pelanggan dan "*service*" sama dengan pelayanan.

Secara umum pengertian *customer service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang bermutu yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah (Kasmir, 2003:216). Pelayanan pelanggan (*customer service*) bermutu hanya bisa dipahami dari sudut pandang nasabah (pelanggan) yaitu nasabah cenderung memberikan penilaian terhadap tingkat pelayanan dari dua dimensi :

- a. Dimensi procedural : Mencakup sistem dan prosedur yang telah tertata guna menyampaikan produk dan atau pelayanan.
- b. Dimensi pribadi : Berhubungan dengan bagaimana penyedia pelayanan dalam menggunakan sikap, perilaku dan kemampuan lisan dalam berinteraksi dengan pelanggan.

Agar pelayanan (*service*) yang diberikan berjalan dengan baik, maka interaksi antara nasabah dan *customer service* haruslah berjalan dengan baik. Interaksi ini terjadi komunikasi antara *customer service* dengan nasabah meliputi : apa yang mereka katakan, bagaimana mereka mengatakan, apa yang mereka lakukan, dan bagaimana mereka melakukan interaksi dengan nasabah (pelanggan) dengan peralatan teknis dan fisik yang ada dalam organisasi, seperti : pengisian dokumen formulir, cara pembayaran dan lain sebagainya. Perlu juga diingat bahwa dalam

memberikan pelayanan customer service bank selalu dituntut agar dapat memuaskan nasabah tanpa melanggar harga diri dan etika.

### 2.3.2 Fungsi, Tugas dan Tanggung Jawab Customer Service

Setiap customer service tentu telah diterapkan fungsi dan tugas yang harus diembannya. Fungsi dan tugas yang harus dilaksanakan dalam arti dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan nasabah. Fungsi dan tugas customer service yang harus benar-benar dipahami sehingga seorang customer service dapat menjalankan tugasnya secara prima. Menurut (Kasmir, 2004:203), fungsi customer service, sebagai berikut :

#### a. Sebagai Receptionis

Sebagai reseptionis artinya customer service berfungsi sebagai penerima tamu atau nasabah yang datang ke bank. Dalam hal menerima tamu customer service harus bersikap ramah tamah, tenang, simpatik, menarik dan menyenangkan. Dalam hal ini, customer service harus bersikap memberi perhatian, berbicara suara yang lembut dan jelas dengan bahasa yang mudah dimengerti. Selama melayani nasabah, customer service tidak diperkenankan merokok, makan dan minum.

#### b. Sebagai Deksman

Sebagai deksman artinya customer service berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah. Untuk memberikan informasi mengenai produk-produk bank, menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk bank. Kemudian menjawab pertanyaan nasabah mengenai produk bank serta membantu nasabah untuk mengisi formulir aplikasi.

#### c. Sebagai Salesman

Salesman artinya customer service sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai *cross selling*, mengadakan pendekatan dan mencari nasabah baru serta berusaha mempertahankan nasabah lama. Juga berusaha mengatasi setiap permasalahan yang dihadapi nasabah termasuk keberatan atau keluhan nasabah.

d. Sebagai Customer Service Relation Officer

Yaitu berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu dan membujuk agar nasabah tetap bertahan, tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah. Sehingga nasabah merasa senang, puas dan semakin percaya kepada bank, serta sebagai penghubung antara bank dengan seluruh nasabah.

e. Sebagai Komunikator

Sebagai komunikator artinya customer service berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah, selain itu memberikan kemudahan-kemudahan dan tempat menampung keluhan, keberatan atau konsultasi.

### **Tugas Customer Service**

Selain memiliki fungsi, seorang customer service yang berada di garis depan bank (*front office*) juga memiliki tugas. Tugas ini pada hakikatnya adalah penerapan dari fungsi-fungsi yang telah disebutkan diatas dan tugas ini nantinya yang dapat dilihat oleh nasabah dalam kegiatan sehari-hari nantinya.

Tugas -tugas seorang customer service menurut **(Kasmir, 2004:203)** adalah sebagai berikut :

- a. Memberikan pelayanan kepada nasabah yang berkaitan dengan pembukaan rekening tabungan, giro, deposito, permohonan nasabah yang lainnya. Di samping itu memberikan informasi se jelas mungkin mengenai berbagai produk dan jasa yang ingin diketahui dan diminati kepada nasabah atau calon nasabah.
- b. Menerima, melayani dan mengatasi permasalahan yang disampaikan oleh nasabah sehubungan dengan ketidakpuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh pihak nasabah.
- c. Mengadministrasikan daftar hitam Bank Indonesia dan daftar rehabilitasi nasabah serta file nasabah dan mengadministrasikan resi permintaan dan pengembalian buku cek dan bilyet giro serta surat kuasa.
- d. Memberikan informasi tentang saldo dan mutasi nasabah.

- e. Mengadministrasikan buku cek, bilyet giro, dan buku tabungan.
- f. Memperkenalkan dan menawarkan produk dan jasa yang ada dan yang baru sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah.

Customer service berperan dalam memberikan pelayanan yang terbaik pada nasabah yang ingin bertransaksi dengan baik. Menurut **(Kasmir, 2004:98)**, ada beberapa peranan dalam customer service sebagai berikut :

Bertanggung jawab terhadap kelancaran dan layanan bank :

- a. Melakukan investigasi terhadap keluhan masalah yang sesuai dengan standar penanganan nasabah.
- b. Memahami kelancaran dan pemahaman arus informasi yang tepat guna bagi nasabah, khususnya mengenai semua jenis produk dan jasa bank dalam hal ini customer service menjawab pertanyaan nasabah mengenai pelayanan jasa perbankan serta menampung keluhan nasabah tentang layanan jasa perbankan.
- c. Menjamin kelancaran dan keramah-tamahan pelayanan jasa bank terhadap nasabah baik kredit maupun tabungan.

Seorang customer service dalam melaksanakan tugasnya haruslah terlebih dahulu memahami pekerjaan yang akan diembannya terutama yang berkenaan dengan pelayanan terhadap nasabah. Dasar-dasar pelayanan perlu dikuasai oleh seorang customer service sebelum melakukan tugasnya, mengingat karakter masing-masing nasabah sangat beragam.

### **Tanggung Jawab Customer Service**

Dalam pelayanan di bank, customer service mempunyai tanggung jawab dalam menjalankan tugasnya, sebagai berikut :

Bertanggung jawab kepada pemimpin :

- a. Secara efektif memberikan perbaikan kualitas operasi dan layanan bank yang telah ada dan yang akan diterapkan.
- b. Melakukan koordinasi dan bekerja sama dengan bagian lainnya dalam memproses dan meningkatkan kualitas layanan bank.
- c. Sebagai penghubung antara nasabah dengan bagian-bagian yang terkait dan batasan diatas wewenangnya.

- d. Menjamin tetap terjadinya hubungan yang baik dan memuaskan bagi para nasabah, dimana dalam hal ini menghimpun para nasabah.
- e. Memberikan informasi mengenai semua jenis produk dan jasa bank yang termasuk manfaat dan keuntungannya bagi nasabah.

### 2.3.3 Dasar-dasar dan Etika Pelayanan Nasabah

Menurut **(Kasmir, 2003:219)** ada beberapa dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami, sebagai berikut :

- a. Berpakaian dan berpenampilan rapih dan bersih. Itu artinya petugas customer service harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. Customer service juga harus berpakaian necis, tidak kumal dan baju lengan panjang jangan digulung. Terkesan pakaian yang dikenakan benar-benar memikat konsumen.
- b. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum dalam melayani nasabah petugas customer service tidak ragu-ragu, yakin dan percaya diri yang tinggi. Petugas customer service juga harus bersikap akrab seolah-olah sudah lama kenal. Dalam melayani nasabah petugas customer service haruslah murah senyum dengan raut muka yang menarik hati, serta tidak dibuat-buat.
- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal. Pada saat nasabah datang petugas customer service harus segera menyapa dan kalau sudah bertemu sebelumnya usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya.
- d. Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengar setiap pembicaraan. Usahakan pada saat melayani nasabah dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap, menghormati tamu serta tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan konsumennya.
- e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar. Itu artinya dalam berkomunikasi dengan nasabah gunakan Bahasa Indonesia yang benar atau bahasa daerah yang benar pula. Suara yang digunakan harus jelas dalam arti mudah dipahami dan jangan menggunakan istilah-istilah yang sulit dipahami oleh nasabah.

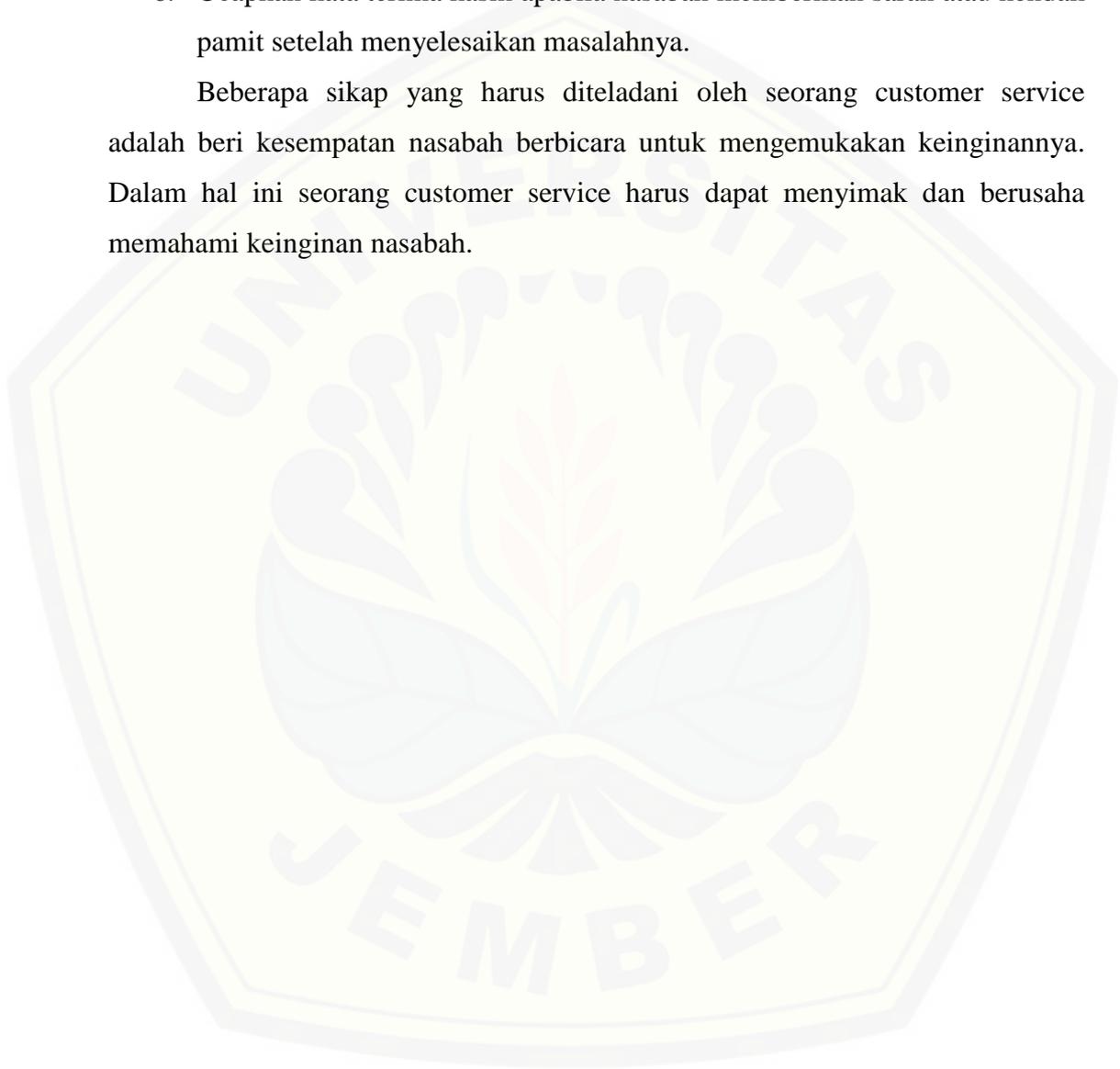
- f. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya dalam melayani nasabah, jangan terlihat loyo, lesu atau kurang bersemangat. Tunjukkan pelayanan yang prima seolah-olah memang anda tertarik dengan keinginan kemauan nasabah.
- g. Jangan menyela dan memotong pembicaraan,. Pada saat nasabah sedang berbicara usahakan jangan memotong atau menyela pembicaraan. Kemudian hindarkan kalimat yang bersifat teguran atau sindiran yang dapat menyinggung perasaan nasabah. Kalau terjadi sesuatu usahakan jangan berdebat.
- h. Mampu melayani nasabah serta memberikan kepuasan. Setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan nasabah dengan argumen-argumen yang masuk akal. Petugas customer service juga harus mampu memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.
- i. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan. Artinya, jika ada pertanyaan atau permasalahan yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan oleh customer service, maka harus meminta bantuan petugas yang mampu.
- j. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani. Artinya, jika pada saat tertentu, petugas customer service sibuk dan tidak dapat melayani salah satu nasabah, maka beritahukan kepada nasabah kapan akan dilayani dengan simpatik.

Menurut (**Kasmir : 179-181**) ada beberapa etika pelayanan yang dapat diberikan oleh pegawai bank, khususnya customer service dalam rangka memberikan pelayanan kepada nasabah :

1. Mengucapkan salam pada saat bertemu dengan nasabah, seperti selamat pagi, selamat siang dan selamat sore.
2. Setelah mengucapkan salam, segera mempersilahkan tamu untuk masuk atau duduk dengan sopan atau suruh menunggu sebentar.
3. Baik dalam mengucapkan salam atau mempersilahkan masuk atau duduk harus ramah dan senyum.

4. Bertanya tentang keperluan nasabah secara ramah, sopan dan lemah lembut.
5. Biasakan dan mulailah mengucapkan tolong atau maaf untuk menyuruh nasabah mengisi formulir atau menunggu sesaat.
6. Ucapkan kata terima kasih apabila nasabah memberikan saran atau hendak pamit setelah menyelesaikan masalahnya.

Beberapa sikap yang harus diteladani oleh seorang customer service adalah beri kesempatan nasabah berbicara untuk mengemukakan keinginannya. Dalam hal ini seorang customer service harus dapat menyimak dan berusaha memahami keinginan nasabah.



### BAB III

#### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

##### 3.1 Sejarah Singkat PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk

PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. awalnya adalah sebuah bank yang didirikan pada masa pemerintahan Hindia Belanda melalui *Koninklijk Beshit* No. 27 tanggal 16 Oktober 1897 dengan nama *Postpaarbank* yang kemudian terus hidup dan berkembang serta tercatat hingga tahun 1939 dan telah memiliki empat cabang yaitu Jakarta, Medan, Surabaya dan Makasar.

Penegasan status BTN sebagai bank milik negara ditetapkan dengan UU No. 20 tahun 1968 tanggal 19 Desember 1968. Sebelum tahun 1964 semua bank pemerintah melebur menjadi satu sebagai bank tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia termasuk Bank Tabungan Negara yang merupakan unit V dari Bank Negara Indonesia.

Jika tugas utama saat pendirian *Postpaarbank* sampai dengan Bank Tabungan Negara adalah bergerak dalam lingkup penghimpunan dana dari masyarakat melalui tabungan, maka sejak tahun 1974 Bank Tabungan Negara ditambah tugasnya yaitu memberikan layanan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) dan untuk pertama kalinya penyaluran KPR terjadi pada tanggal 10 Desember 1976, karena itulah tanggal 10 Desember diperingati sebagai KPR bagi Bank Tabungan Negara. Kegiatan pemberian kredit tersebut menjadi andalan utama pelayanan Bank Tabungan Negara. Pada tanggal 29 April 1989, pemerintah meningkatkan status Bank Tabungan Negara menjadi Bank Umum dan mengizinkan Bank Tabungan Negara melaksanakan kegiatan menerima simpanan dalam bentuk giro dan ikut serta dalam proses kliring.

Bentuk hukum Bank Tabungan Negara mengalami perubahan lagi pada tahun 1992, yaitu dengan dikeluarkannya PP No. 24 tahun 1992 yang merupakan pelaksanaan dari UU No. 27 tahun 1992 bentuk hukum Bank Tabungan Negara berubah menjadi perusahaan perseroan. Sejak itu nama Bank Tabungan Negara berubah menjadi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) dengan *call name* bank BTN. Berdasarkan kajian konsultan *Independent Price Water House Coopers*,

pemerintah melalui Menteri Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dalam surat No. S-544/M-MBU/2002 tanggal 21 Agustus 2002 memutuskan Bank Tabungan Negara sebagai bank umum dengan bisnis pembiayaan perumahan tanpa subsidi.

### **3.2 Visi dan Misi PT. Bank Tabungan Negara (Persero)**

Mengingat perannya yang sangat penting dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang, maka PT. Bank Tabungan Negara (Persero) perbankan memerlukan administrasi transaksi dengan baik. Administrasi tersebut bertujuan untuk menghasilkan informasi keuangan yang berguna bagi pihak ektern maupun intern. Pihak ektern seperti calon nasabah, nasabah dan lain-lain yang memerlukan informasi keuangan. Pihak intern perusahaan yaitu manajemen yang memerlukan informasi keuangan untuk mengetahui, mengawasi dan mengambil keputusan untuk menjalankan perusahaan, sehingga dibutuhkan visi dan misi dan tugas pokok yang jelas.

#### **3.2.1 Visi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.**

Visi dari PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. adalah menjadi bank yang terdepan dalam pembiayaan perumahan dan mengutamakan kepuasan nasabah. Disamping itu, Bank Tabungan Negara juga meningkatkan standart pelayanan nasabah yang tinggi untuk semua produk Bank Tabungan Negara.

#### **3.2.2 Misi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.**

Adapun misi dari PT. Bank Tabungan Negara, yaitu :

- a) Memberikan pelayanan unggul dalam pembiayaan perumahan dan industri yang terkait, serta menyediakan produk dan jasa perbankan lainnya;
- b) Menyiapkan dan mengembangkan Sumber Daya Manusia yang berkualitas dan profesional serta memiliki integritas yang tinggi;
- c) Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inovasi berkelanjutan sesuai kebutuhan nasabah;

- d) Melaksanakan manajemen perbankan yang sehat sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan *good corporate* untuk meningkatkan *share holder value*;
- e) Memperdulikan kepentingan masyarakat dan lingkungannya;
- f) Mampu memperoleh keuntungan yang memadai untuk dapat tumbuh dan berkembang, dan;
- g) Mengutamakan usahanya dibidang pembiayaan perumahan rakyat dalam jangka menunjang pembangunan nasional untuk mencapai masyarakat adil dan makmur.

### 3.2.3 Tugas Pokok PT. Bank Tabungan Negara (Persero)

Tugas pokok dari PT. Bank Tabungan Negara (Persero), yaitu :

- a) Melaksanakan kegiatan dan mensukseskan program pemerintahan dibidang pembiayaan perumahan rakyat;
- b) Menghimpun dana masyarakat dalam bentuk tabungan dan simpanan lainnya serta menyalurkannya dalam bentuk kredit.

## 3.3 Struktur Organisasi

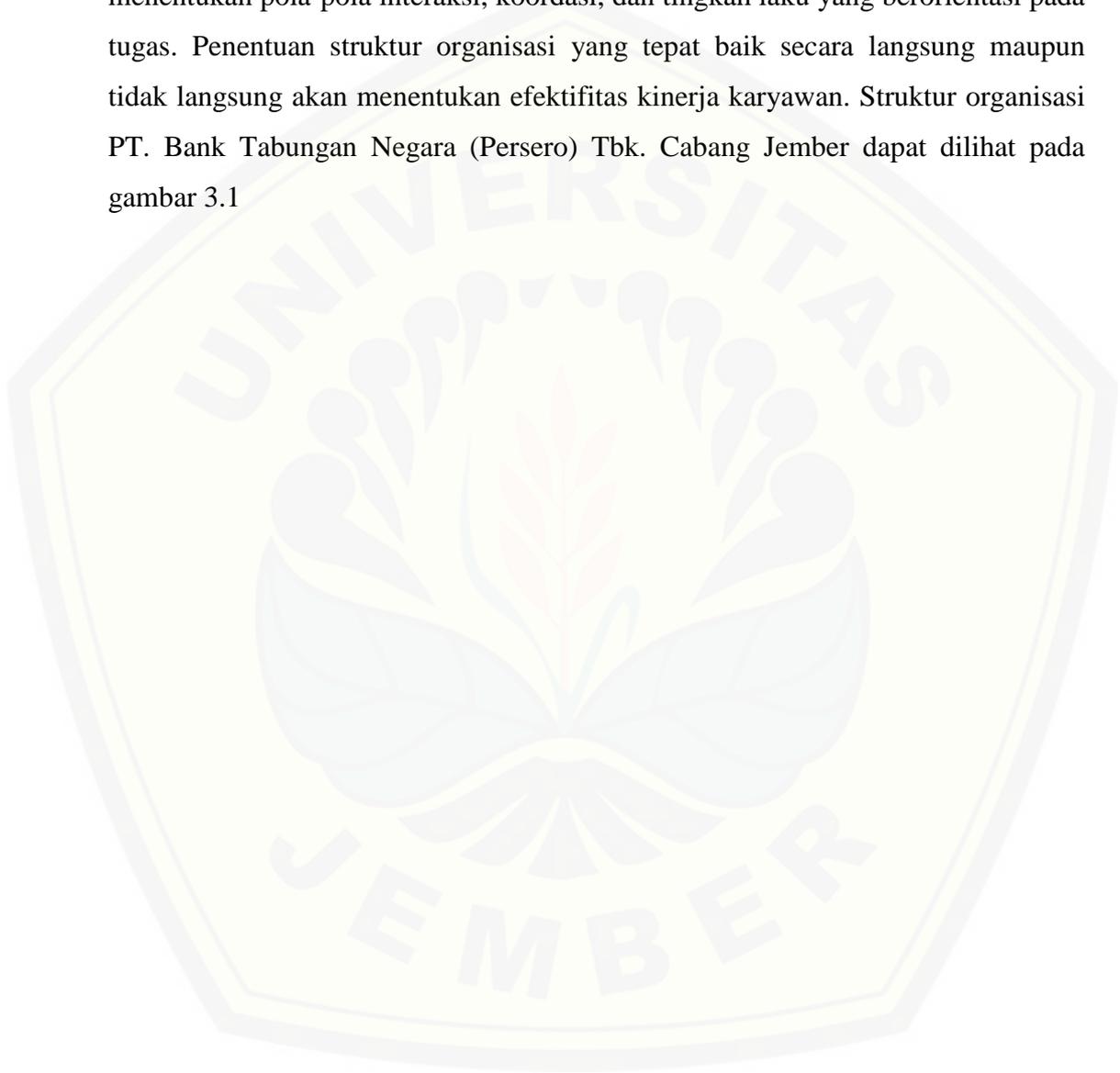
Bank Tabungan Negara (BTN) Tbk. Cabang Jember merupakan salah satu dari beberapa cabang kantor BTN di seluruh Indonesia. Pembukaan cabang ini dalam rangka memberikan pelayanan yang seluas-luasnya kepada masyarakat dengan mengutamakan kepuasan nasabah sesuai visinya.

Setiap badan usaha dalam melaksanakan operasionalnya tentu bertujuan untuk mencapai target yang telah ditentukan. Agar tujuan yang telah ditentukan tersebut tercapai, maka diperlukan adanya suatu kerja sama yang baik dan terpadu antara pihak-pihak yang terkait didalamnya. Tujuan tersebut tentunya menentukan macam-macam dan luasnya pekerjaan yang harus dilakukan.

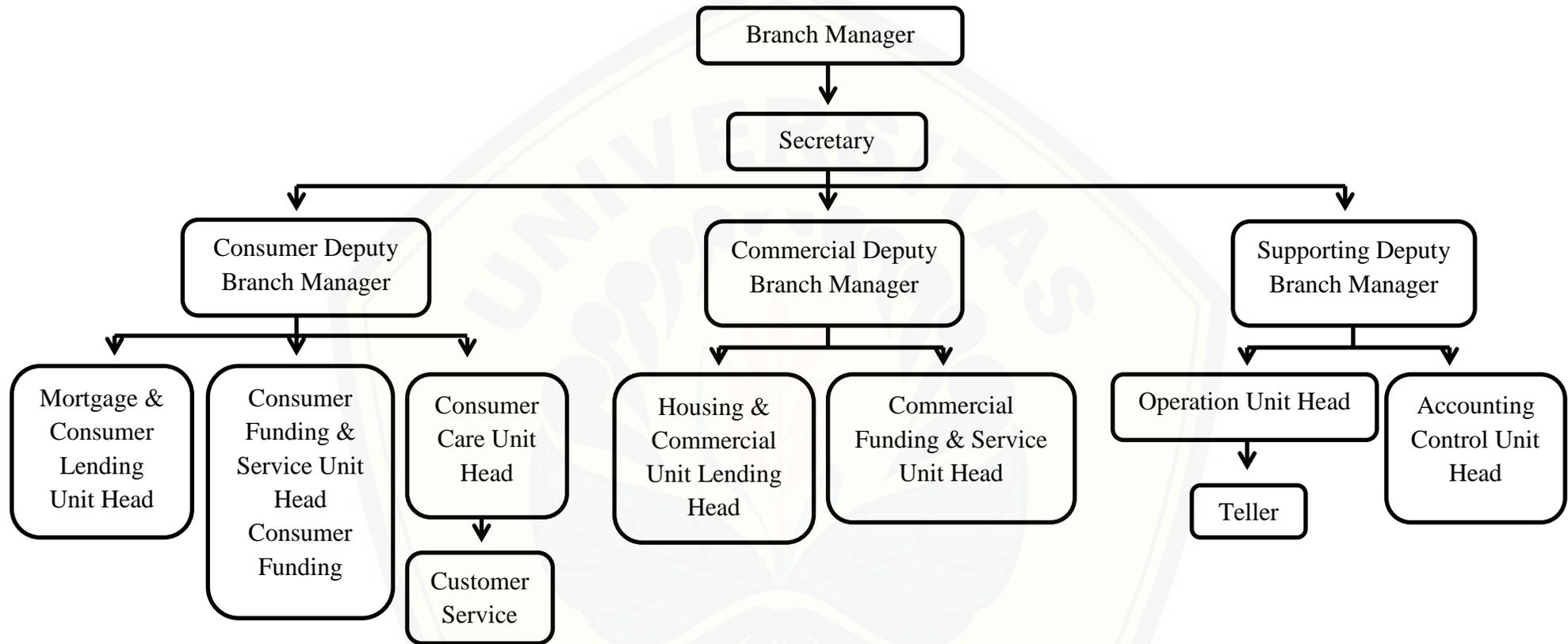
Perusahaan perlu mengadakan pembagian kerja yang menyangkut tugas, wewenang dan tanggung jawab dari masing-masing bagian secara jelas. Hal tersebut bertujuan agar efektifitas efisiensi kerja para karyawan dapat lebih ditingkatkan. Oleh karena itu, diperlukan adanya struktur organisasi yang dapat

dijadikan pedoman bagi pelaksanaan tugas masing-masing bagian yang terkait dalam perusahaan tersebut.

Struktur organisasi adalah cara yang selaras dalam menempatkan manusia sebagai bagian organisasi pada hubungan yang relatif tetap, yang sangat menentukan pola-pola interaksi, koordasi, dan tingkah laku yang berorientasi pada tugas. Penentuan struktur organisasi yang tepat baik secara langsung maupun tidak langsung akan menentukan efektifitas kinerja karyawan. Struktur organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Jember dapat dilihat pada gambar 3.1



Adapun struktur organisasi pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Jember dapat digambarkan pada bagan tersebut :



Gambar 3.1 : Bagan Struktur Organisasi PT. BTN (Persero) Tbk. Cabang Jember

Sumber : PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Jember

Adapun tugas dan wewenang masing-masing fungsi bagian-bagian dalam struktur organisasi tersebut sebagai berikut :

a) *Branch Manager*

*Branch Manager* bertanggung jawab atas pencapaian dan kinerja cabang dengan melakukan perencanaan, monitoring dan evaluasi fungsi serta pencapaian sales, covering area dan pengelolaan customer untuk memenuhi target yang ditetapkan perusahaan. Tugas dan tanggung jawab *branch manager*, yaitu :

1. Membuat usulan rencana kerja serta anggaran bidang kerjanya sesuai ketentuan yang berlaku dan potensi bisnis dalam ruang lingkup pekerjaannya.
2. Melakukan koordinasi pencapaian target kredit dana dan jasa termasuk evaluasi secara periodik.
3. Menggunakan dan mengelola anggaran promosi dalam rangka pencapaian target kredit, dana dan jasa.
4. Pembuatan laporan hasil pencapaian target kredit, dana dan jasa.
5. Memberi QSL kepada nasabah Prima dana dan kredit.
6. Melakukan koordinasi pelaksanaan proses bisnis kredit kuesinoner di Kantor Cabang yang efektif sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
7. Membina hubungan yang baik dengan pihak internal dan eksternal yang terkait dengan operasional dan bisnis bank.
8. Mencari dan memberikan masukan serta informasi yang mendukung aktivitas pekerjaannya.
9. Membuat usulan kebutuhan prasarana dalam rangka mendukung aktivitas di bidang kerjanya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
10. Melakukan administrasi dan pelaporan yang tertib dilingkup kerjanya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
11. Menciptakan iklim kerja yang kondusif.

b) *Secretary*

Sekretaris adalah seseorang yang membantu pimpinan dalam kegiatan administrasi yang membantu menunjang kegiatan manajerial dan

kegiatan operasional sebuah perusahaan. Adapun tugas dan tanggung jawab dari seorang sekretaris, yaitu :

1. Mengupayakan kelancaran pelaksanaan agenda *branch manager*.
2. Mengkoordinasikan bahan-bahan laporan.
3. Mengkoordinasikan kepengurusan izin-izin usaha perusahaan.
4. Mengkomunikasikan kebijakan perusahaan.
5. Melaksanakan kegiatan kesekretariatan perusahaan.

c) *Consumer Deputy Branch Manager*

*Consumer Deputy Branch Manager* memiliki tujuan jabatan untuk mengkoordinasi pencapaian target bisnis segmen, konsumen, serta mengelola proses kredit mortgage, konsumen yang efektif serta sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Adapun tanggung jawab dari seorang *Consumer Deputy Branch Manager*, yaitu :

1. Pencapaian target dan rencana kerja bidang dana dan kredit consumer.
2. Monitoring hasil dan evaluasi bidang dana kredit consumer.
3. Memenuhi Index Quality Service Level sesuai dengan target yang telah ditentukan.
4. Proses kredit mortgage dan consumer yang efektif dan efisien serta sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

*Consumer Deputy Branch Manager* bertanggung jawab langsung atas *Mortgage & Consumer Lending Unit Head, Consumer Funding & Serving Unit Head* dan *Consumer Care Unit Head*.

(a) *Mortgage & Consumer Lending Unit Head*

Memiliki tujuan jabatan yaitu mengkoordinasikan pencapaian target bisnis *Mortgage & Consumer Lending* melalui marketing dan proses kredit yang efektif dan efisien yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku. *Mortgage & Consumer Lending Unit Head* bertanggung jawab langsung atas *Consumer Loan Service Staff* dan *Junior Consumer Loan Analyst*.

(b) *Consumer Funding & Service Unit Head Consumer Funding*

*Consumer Funding & Service Unit Head Consumer Funding* ini memiliki tujuan jabatan mengoptimalkan pengelolaan fungsi petugas

marketing dan selling atas produk dana consumer. *Consumer Funding & Service Unit Head* bertanggung jawab langsung atas kinerja *Consumer Funding Marketing* dan *Post Office Alliance*.

(c) *Consumer Care Unit Head*

*Consumer Care Unit Head* memiliki tujuan jabatan untuk melakukan fungsi supervisi sebagai *customer care unit head* dan otoritas sesuai batas kewenangannya. Jabatan ini bertanggung jawab langsung atas *Customer Service Staff*, *Customer Service* dan *Service Quality Staff*.

d) *Commercial Deputy Branch Manager*

*Commercial Deputy Branch Manager* memiliki tujuan jabatan untuk mengkoordinasikan pencapaian target bisnis segmen komersial melalui pencapaian target dana segmen komersial dan mengelola proses kredit komersial yang efektif dan efisien sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Tanggung jawab dari seorang *Commercial Deputy Branch Manager*, yaitu :

1. Pencapaian target dan rencana kerja bidang dana dan kredit komersial.
2. Monitoring penggunaan anggaran.
3. Monitoring dan evaluasi bidang dana dan kredit komersial.
4. Memenuhi Index Quality Service Level sesuai dengan target yang telah ditentukan.
5. Memproses kredit komersial yang efektif dan efisien sesuai ketentuan yang berlaku.

*Commercial Deputy Branch Manager* bertanggung jawab langsung atas *Housing & Commercial Unit Lending Head* dan *Commercial Funding & Service Unit Head*.

(a) *Housing & Commercial Unit Lending Head*

Memiliki tujuan jabatan yang mengkoordinasi pencapaian target bisnis commercial lending melalui proses kredit yang efektif dan efisien serta sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Jabatan ini bertanggung jawab langsung atas *Relationship Management* dan *Commercial Loan Analyst*.

*(b) Commercial Funding & Service Unit Head*

Memiliki tujuan jabatan untuk mengoptimalkan pengelolaan fungsi petugas marketing dan selling atas produk dana komersial. Jabatan ini bertanggung jawab langsung atas *Government & Corporate Institution Funding* dan *Educational Institution & Others Funding*.

*e) Supporting Deputy Branch Manager*

*Supporting Deputy Branch Manager* memiliki tujuan jabatan memberikan dukungan kantor cabang dalam pencapaian target bisnis segmen komersial melalui pengelolaan operasional bank yang efektif dan efisien serta pengelolaan kontrol akunting sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Adapun tanggung jawab dari seorang *Supporting Deputy Branch Manager*, yaitu :

1. Menyelenggarakan fungsi operasional di Kantor Cabang yang efektif dan efisien.
2. Menyelenggarakan fungsi accounting dan control yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Menyelenggarakan fungsi collection dan workout di Kantor Cabang yang efektif dan efisien.

Dalam jabatan ini, *Supporting Deputy Branch Manager* bertanggung jawab langsung atas *Operation Unit Head*, *Accounting Control Unit Head* dan *Collection Workout Unit Head*.

*(a) Operation Unit Head*

Memiliki tujuan jabatan untuk bertanggung jawab atas supervisi aktifitas-aktifitas pada teller service, fungsi proses transaksi, fungsi loan administrasi dan fungsi general branch administrasi agar efektif dan efisien sesuai dengan ketentuan yang berlaku. *Operation Unit Head* bertanggung jawab langsung pada teller unit sub unit head, transaction processing unit head, general branch administrasi sub unit head, loan administrasi & document sub unit head.

*(b) Accounting Control Unit Head*

Jabatan ini memiliki tujuan jabatan untuk melakukan supervisi atas terselenggaranya fungsi *general ledger*, fungsi internal kontrol, fungsi pelaporan intern dan ekstern, fungsi analisa pencapaian kinerja dan fungsi selling. Jabatan ini bertanggung jawab langsung atas *Accounting & Reporting Staff* dan *Internal Control Staff*.

### **3.4 Kegiatan Pokok PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Jember**

Kegiatan Bank Tabungan Negara dilaksanakan melalui berbagai macam bentuk tabungan dan memanfaatkan dana tersebut dengan memberikan pinjaman dalam bentuk fasilitas Kredit Pemilikan Rumah (KPR).

#### **3.4.1 Menghimpun Dana (Simpanan)**

Untuk memenuhi keinginan masyarakat, oleh pihak Bank BTN telah disediakan beberapa jenis tabungan yang disediakan guna memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna jasa simpanan yang terdiri dari :

a. Produk Dana

Produk dana yang ditawarkan oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Jember adalah :

1) Tabungan

a. Tabungan BTN Batara

Tabungan BTN Batara adalah tabungan bebas yang bersifat multiguna dan fleksibel yang diperuntukkan bagi semua lapisan masyarakat baik perorangan maupun kolektif dan pengambilan dapat dilakukan secara bebas dan dapat diambil setiap saat. Tujuan pembukaan rekening : Untuk keperluan sehari-hari sekaligus dapat digunakan untuk pembayaran angsuran KPR dan kredit lainnya.

(1) Manfaat Tabungan BTN Batara :

- 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 pertanggungan 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 “TABUNGAN BATARA HOMEBASTIS” berhadiah rumah mewah, mobil, dan barang menarik dengan nilai total milyaran rupiah.
- g) Dapat melakukan pembayaran tagihan angsuran KPR, Telkom, Telkomsel dan PLN melalui fasilitas ATM, SMS Batara, dan Autodebet;
- h) Fasilitas auto transfer untuk transfer dana nasabah secara rutin ke rekening lain di Bank BTN atau bank lain.

(2) Fitur / Karakteristik Tabungan BTN Batara

- a) Fasilitas ATM, e-channel BTN, autotransfer;
- b) Setoran selanjutnya minimal sebesar Rp. 10.000,-;

## c) Suku Bunga Berjenjang

Tabel 3.1 Suku Bunga Tabungan Batara	
0 s/d 500 Rb	0.00 %
➤ 500 Rb s/d 2 Jt	1.00 %
➤ 2 Jt s/d 50 Jt	1.25 %
➤ 50 Jt s/d 250 Jt	1.50 %
➤ 250 Jt s/d 2 M	2.00 %
➤ 2 M	2.50 %
<a href="http://www.btn.co.id">www.btn.co.id</a> Last update : 23/03/2016	

## d) Biaya Tabungan BTN Batara :

Penarikan < Rp. 5.000.000,-	Rp. 5.000,-
Penalti saldo dibawah minimum	Rp. 5.000,-
Penggantian buku tabungan karena hilang atau rusak	Rp. 15.000,-
Penalti rekening dormant atau pasif hingga tutup otomatis	Rp. 5.000,-
Penutupan rekening	Rp. 50.000,-

## b. Tabungan BTN Prima

Tabungan BTN Prima adalah suatu tabungan yang diperuntukkan bagi penabung perorangan, lembaga atau perusahaan dan apabila tidak menarik dana selama dua bulan memperoleh point reward yang dapat ditukar dengan hadiah langsung. Tujuan pembukaan rekening : Untuk keperluan tabungan investasi dengan benefit berupa bonus bunga dan *point reward*.

## (1) Manfaat Tabungan BTN Prima :

- a) Bunga bersaing;
- b) Memperoleh bonus bunga 1,5% p.a dari saldo, apabila tidak ada penarikan selama 2 (dua) bulan penuh;
- c) Memperoleh *point reward* (nasabah perorangan) setiap kelipatan Rp. 100.000,- dari rata-rata saldo yang dapat ditukarkan hadiah barang atau voucher, dimana 1 (satu) poin bernilai Rp. 25,-:

Secara otomatis dilindungi Asuransi Jiwa bebas premi, dengan uang pertanggungan maksimal Rp. 50.000.000,-.

## (2) Fitur / Karakteristik Tabungan BTN Prima

- a) Diperuntukkan bagi nasabah perorangan atau lembaga;
- b) Minimal setoran berikutnya sebesar Rp. 50.000,-;
- c) Suku Bunga Berjenjang

0 s/d 2 Jt	0.00 %
➤ 2 Jt s/d 5 Jt	0.00%
➤ 5 Jt s/d 100 Jt	3.00 %
➤ 100 Jt s/d 500 Jt	3.50 %
➤ 500 Jt s/d 1 M	4.15 %
➤ 1 M	4.50 %
<a href="http://www.btn.co.id">www.btn.co.id</a> Last update : 23/03/2016	

## (d) Biaya administrasi Tabungan Batara Prima :

Penarikan < Rp. 5.000.000,-.	Bebas biaya
Penalti saldo dibawah minimum.	Rp. 20.000,-
Penggantian buku tabungan karena hilang atau rusak.	Rp. 15.000,-
Penalti rekening dormant atau pasif hingga tutup otomatis.	Rp. 20.000,-
Penutupan rekening.	Rp. 50.000,-

## c. Tabungan BTN Junior

Merupakan tabungan untuk edukasi menabung bagi anak-anak usia 0 sampai 12 tahun.

Manfaat Tabungan BTN Junior adalah penarikan dan penyetoran dapat dilakukan di seluruh loket bank BTN serta di Kantor Pos yang telah *Online* khusus penyetoran.

## d. Tabungan BTN Juara

Tabungan untuk edukasi menabung dan sesuai dengan kebutuhan generasi muda 12 sampai 23 tahun.

Manfaat Tabungan BTN Juara adalah penarikan dan penyetoran dapat dilakukan di seluruh loket bank BTN serta di Kantor Pos yang telah *Online* khusus penyetoran.

## e. Tabungan BTN e'BATARAPOS

Merupakan produk tabungan Bank BTN yang diselenggarakan bekerja sama dengan PT. Pos Indonesia (Persero) melalui loket Kantor Pos yang telah ditentukan.

## (1) Manfaat Tabungan e'BATARAPOS :

- a) Dapat digunakan sebagai salah satu persyaratan kredit;
- b) Bunga kompetitif dan dihitung berdasarkan saldo harian;

- c) Biaya administrasi bulanan rendah;
  - d) Kemudian bertransaksi (penyetoran dan penarikan) yang dapat dilakukan di seluruh jaringan Kantor Pos *Online* dan KLKK (Kantor Layanan Setara Kantor Kas);
  - e) Keamanan dalam bertransaksi karena menggunakan KAP (Kode Akses Pelanggan);
  - f) Dilindungi oleh Asuransi Jiwa bebas premi, dengan uang pertanggungan maksimal Rp. 10.000.000,-;
  - g) Mendapatkan fasilitas kartu ATM untuk bertransaksi di seluruh ATM Bank BTN, jaringan ATM berlogo *Link* dan ATM Bersama;
  - h) Mendapatkan kesempatan untuk ikut dalam Program Undian Berhadiah Tabungan e'BATARAPOS;
  - i) Dapat melakukan pembayaran tagihan angsuran KPR, Telkom, Telkomsel dan PLN melalui fasilitas ATM, SMS Batara dan Autodebet.
- (2) Fitur / Karakteristik Tabungan e'BATARAPOS :
- a) Dilengkapi fasilitas buku tabungan dan ATM, e-channel BTN, dan autotransfer;
  - b) Setoran selanjutnya minimal sebesar Rp. 10.000,-;
  - c) Suku Bunga Berjenjang

Tabel 3.3	
Suku bunga Tabungan e'BATARAPOS	
➤ 300 Rb s/d 1 Jt	1.00 %
➤ 1 Jt s/d 300 Jt	2.00 %
➤ 300 Jt	2.50 %
<a href="http://www.btn.co.id">www.btn.co.id</a>	Last update : 23/03/2016

## f. TabunganKu

Merupakan tabungan untuk perorangan dengan persyaratan yang mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama-sama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

(1) Manfaat TabunganKu bebas biaya administrasi bulanan.

(2) Fitur / Karakteristik TabunganKu :

- a) Dilengkapi fasilitas ATM non visa;
- b) Penarikan tunai dan pemindahbukuan melalui loket hanya bisa dilakukan di Kantor Cabang penerbit rekening;
- c) Minimal setoran berikutnya sebesar Rp. 10.000,-;
- d) Suku Bunga Berjenjang

Tabel 3.4 Suku bunga TabunganKu	
➤ 500 Rb s/d 1 Jt	0.25 %
➤ 1 Jt	1.00 %
<a href="http://www.btn.co.id">www.btn.co.id</a> Last update : 23/03/2016	

e) Biaya TabunganKu :

Penalti saldo dibawah minimum	Bebas biaya
Penggantian buku tabungan karena hilang atau rusak.	Bebas biaya
Penalti rekening dormant atau pasif dalam bulan (saldo tabungan > saldo minimal).	Rp.2.000,-
Penalti rekening dormant atau pasif hingga tutup otomatis.	Rp. 20.000,-
Penutupan rekening	Rp. 20.000,-

## g. Tabungan BTN Batara Payroll

Sebagai rekening pembayaran gaji sekaligus digunakan untuk transaksi sehari-hari.

## (1) Manfaat Tabungan BTN Batara Payroll:

- a) Memiliki kesempatan untuk diberikan fasilitas Kredit Kring Batara, KPR, dan yang lainnya;
- b) Kesempatan mengikuti program undian “TABUNGAN BATARA HOMEBASTIS” berhadiah rumah mewah, mobil, dan barang menarik dengan total milyaran rupiah.

## (2) Fitur / Karakteristik Tabungan BTN Batara Payroll :

- a) Dilengkapi fasilitas ATM, iMobile BTN, autotransfer;
- b) Minimal setoran berikutnya sebesar Rp. 10.000,-;
- c) Suku Bunga Berjenjang

➤ 500 Rb s/d 2 Jt	1.00 %
➤ 2 Jt s/d 50 Jt	1.25 %
➤ 50 Jt s/d 250 Jt	1.75 %
➤ 250 Jt s/d 2 M	2.25 %
➤ 2 M	2.75 %
<a href="http://www.btn.co.id">www.btn.co.id</a> Last update : 23/03/2016	

## d) Biaya Tabungan BTN Batara Payroll :

Penarikan < Rp. 5.000.000,-	Rp.5.000,-
Penalti saldo dibawah minimum	Rp. 5.000,-
Penggantian buku tabungan karena hilang atau rusak	Bebas biaya
Penalti rekening dormant atau pasif hingga tutup otomatis	Rp. 5.000,-
Penutupan rekening	Rp. 50.000,-

#### h. Tabungan BTN Batara Pensiunan

Merupakan tabungan yang diperuntukkan bagi para pensiunan sebagai sarana penerimaan pensiunan setiap bulan yang dibayarkan oleh PT. Taspen (Persero). Tujuan pembukaan rekening : memberikan kemudahan para pensiun di dalam pengambilan uang pensiunan.

##### (1) Manfaat Tabungan BTN Batara Pensiunan :

- a) Memiliki kesempatan untuk diberikan fasilitas Kredit Ringan Pensiunan (Kring Pensiunan);
- b) Kesempatan mengikuti program undian “TABUNGAN BATARA HOMEBASTIS” berhadiah rumah mewah, mobil, dan barang menarik dengan total miliaran rupiah;

##### (2) Fitur / Karakteristik Tabungan BTN Batara Pensiunan :

- a) Dilengkapi fasilitas ATM, iMobile BTN, autotransfer;
- b) Minimal setoran berikutnya sebesar Rp. 5.000,-;
- c) Suku Bunga Berjenjang

Tabel 3.6 Suku bunga Tabungan BTN Batara Pensiunan
Suku bunga 2% (All Tier)
<a href="http://www.btn.co.id">www.btn.co.id</a> Last update : 23/03/2016

## d) Biaya Tabungan BTN Batara Pensiunan :

Penarikan < Rp. 5.000.000,-	Rp. 5.000,-
Penalti saldo dibawah minimum	Bebas biaya
Penggantian buku tabungan karena hilang atau rusak	Rp. 10.000,-
Penalti rekening dormant atau pasif hingga tutup otomatis	Bebas biaya
Penutupan rekening	Rp. 10.000

## i. Tabungan BTN Cermat

Ditujukan kepada segmen masyarakat berpenghasilan rendah yang diterbitkan melalui jaringan kantor milik PT. Pos Indonesia dengan menggunakan instrumen EDC dan Kartu jenis magnetik (Tabungan Berbasis Kartu).

## (1) Manfaat Tabungan BTN Cermat :

- a) Kemudahan bertransaksi penyetoran dan penarikan yang dapat dilakukan di seluruh jaringan Kantor Pos Online dan KLKK (Kantor Layanan Setara Kantor Kas);
- b) Menggunakan kartu jenis magnetik (Tabungan Berbasis Kartu);
- c) Bunga kompetitif dan dihitung berdasarkan saldo harian;
- d) Bebas biaya administrasi bulanan.

## (2) Fitur / Karakteristik Tabungan BTN Cermat :

- a) Dilengkapi fasilitas ATM non visa, dapat digunakan untuk transfer rekening, pembayaran KPR BTN, dll;
- b) Minimal setoran berikutnya sebesar Rp. 5.000,-;

## c) Suku bunga berjenjang

Tabel 3.7 Suku bunga Tabungan BTN Cermat	
➤ 300 Rb s/d 1 Jt	1.00 %
➤ 1 Jt s/d 300 Jt	2.00 %
➤ 300 Jt	2.50 %
<a href="http://www.btn.co.id">www.btn.co.id</a>	Last update : 23/03/2016

## j. Tabungan BTN Haji Reguler

## (1) Manfaat Tabungan BTN Haji Reguler

- a) Apabila saldo mencapai Rp. 25 Juta atau sesuai dengan ketentuan Departemen Agama, akan mendapatkan nomor porsi (nomor urut kepastian keberangkatan haji sesuai dengan quota);
- b) Penyetoran atau penarikan dapat dilakukan di seluruh outlet Bank BTN yang tersebar di wilayah Indonesia;
- c) Fee bagi collector yang dapat melakukan collection Rp. 150.000,-.

## (2) Fitur / karakteristik Tabungan BTN Haji Reguler :

- a) Minimal setoran berikutnya bebas sesuai dengan kesepakatan;
- b) Tidak diberikan bunga.
- c) Biaya Tabungan BTN Haji Reguler :

Penggantian buku tabungan karena hilang atau rusak	Rp. 5.000,-
Penalti rekening dormant atau pasif hingga tutup otomatis	Rp. 5.000,-
Penutupan rekening	Bebas biaya

k. Tabungan BTN Haji Plus

(1) Manfaat Tabungan BTN Haji Plus :

- a) Apabila saldo mencapai USD 4.000 atau sesuai ketentuan Departemen Agama, akan mendapatkan nomor porsi (nomor urut kepastian keberangkatan haji sesuai dengan quota);
- b) Penyetoran atau penarikan dapat dilakukan di seluruh outlet Bank BTN yang tersebar di wilayah Indonesia;
- c) Fee bagi collector yang dapat melakukan collection Rp. 150.000,- kepada para penabung setiap satu rekening yang telah mendapat nomor porsi haji dengan batas minimal akumulatif 5 (lima) rekening.

(2) Fitur / karakteristik Tabungan BTN Haji Plus :

- a) Minimal setoran berikutnya bebas sesuai dengan kesepakatan;
- b) Tidak diberikan bunga.
- c) Biaya Tabungan BTN Haji Reguler :

Penggantian buku tabungan karena hilang atau rusak	Rp. 5.000,-
Penalti rekening dormant atau pasif hingga tutup otomatis	Rp. 5.000,-
Penutupan rekening	Bebas biaya

2) Deposito

Manfaat :

- b) Suku bunga tinggi;
- c) Dapat dijadikan sebagai jaminan kredit (Kredit Swadana).

(2) Syarat dan Ketentuan :

- a. Penabung dapat perorangan atau lembaga;

b. Perorangan :

WNI : KTP/SIM/Paspor yang masih berlaku

WNA : Paspor/KIMS yang masih berlaku

c. Lembaga :

WNI : KTP/SIM/Paspor yang masih berlaku

WNA : Paspor/KIMS yang masih berlaku

Lembaga : KTP Pejabat Berwenang, Akta Pendirian Perusahaan, NPWP, SIUP, TDP, Surat Ijin Usaha lainnya;

d. Mengisi dan menandatangani formulir pembukaan rekening;

e. Minimum penempatan :

Perorangan : Rp. 1.000.000,-

Lembaga : Rp. 5.000.000,-

(3) Sistem perkembangan dana :

a) Aro (Automatic Roll Over) : Deposito dapat diperpanjang secara otomatis setiap tanggal jatuh tempo atas permintaan deposan;

b) Non Aro (Non Automatic Roll Over) : Deposito tidak dapat diperpanjang pada tanggal jatuh tempo.

(4) Sistem pembayaran bunga :

a) Kapitalisasi ke dalam pokok;

b) Bunga transfer ke rekening tabungan BTN (dapat digunakan untuk pembayaran angsuran rumah, dll);

c) Bunga transfer ke rekening bank lain.

Pencairan sebelum jatuh tempo : Dikenakan biaya penalti deposito sebesar 0.5 % dari besarnya penempatan.

(5) Fitur / karakteristik :

a) Jangka waktu penempatan bervariasi mulai dari 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan, 12 bulan dan 24 bulan;

## b) Suku bunga berjenjang

Starata Saldo	Jangka waktu (bulan)					
	1	2	3	6	12	24
< 100 Jt	5.50 %	5.75 %	5.75 %	5.50 %	5.25 %	5.00 %
• 100 Jt s/d 500 Jt	5.75 %	6.00 %	6.00 %	5.75 %	5.50 %	5.25 %
• 500 Jt s/d 2 M	5.75 %	6.00 %	6.00 %	5.75 %	5.50 %	5.25 %
• 2 M	6.00 %	6.25 %	6.25 %	6.00 %	5.50 %	5.25 %
<a href="http://www.btn.co.id">www.btn.co.id</a>				Last update : 15/03/2016		

Tabel 3.8 : Suku Bunga Deposito

Sumber : PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Jember  
Tahun 2016

## 3) Giro

Produk simpanan dengan fleksibilitas tinggi yang penarikannya dilakukan setiap saat dengan menggunakan Cek atau Bilyet Giro atau dengan media lainnya.

## (1) Manfaat :

- a) Menunjang aktivitas bisnis dalam pembayaran dan penerimaan;
- b) Mendapatkan kemudahan dalam transaksi sehari-hari untuk kebutuhan pribadi/keluarga/usaha;
- c) Mendapatkan jasa giro dan mempermudah dalam persyaratan kredit.

## (2) Syarat dan Ketentuan :

## a) Perorangan :

1. Fotocopy KTP atau kartu identitas diri lainnya yang masih berlaku;
2. Tidak termasuk dalam daftar hitam BI;
3. Melampirkan surat referensi;
4. Memiliki NPWP.

## b) Lembaga atau Perusahaan :

1. Melampirkan fotocopy Akte Pendirian Perusahaan/Anggaran Dasar dan Ijin Usaha;
2. Memiliki NPWP;
3. Melampirkan Surat Kuasa Khusus untuk bertindak atas nama perusahaan;
4. Melampirkan surat referensi;
5. Tidak termasuk dalam daftar hitam BI.

## (3) Fitur / karakteristik :

- a) Fasilitas Cek dan Bilyet Giro sebagai sarana pembayaran;
- b) Fasilitas ATM untuk Giran Perorangan;
- c) Minimum penempatan :  
Perorangan : Rp. 500.000,-;  
Lembaga : Rp. 1.000.000,-.
- d) Suku bunga berjenjang

Tabel 3.9 Suku Bunga Giro	
5 Jt s/d 100 Jt	0.50 %
• 100 Jt s/d 500 Jt	1.50 %
• 500 Jt s/d 1 M	2.00 %
• 1 M	2.75 %
<a href="http://www.btn.co.id">www.btn.co.id</a> Last update : 23/03/2016	

## e) Biaya :

Biaya administrasi	Rp.15.000,-
Biaya buku Cek/BG	Rp. 100.000,-
Fee referensi bank	Rp. 50.000,-
Biaya penutupan	Rp. 15.000,-

## b. Produk Kredit

### a. Kredit Konsumer

Kredit konsumer terdiri atas beberapa bagian, antara lain :

#### 1. Kredit KPR BTN Sejahtera FLPP

Kredit pemilikan rumah program kerja sama dengan Kementerian Perumahan Rakyat dengan suku bunga rendah, cicilan ringan dan tetap sepanjang jangka waktu kredit, terdiri atas KPR Sejahtera Tapak untuk pembelian rumah tapak dan KPR Sejahtera Susun untuk pembelian rumah susun.

#### KPR Sejahtera Tapak dan KPR Sejahtera Susun

a) Tujuan kredit : Kredit dengan peruntukkan pembelian rumah sederhana sehat, yang dibeli dari pengembang dan khusus untuk Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) berpenghasilan tetap maupun tidak tetap. Melalui Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan.

b) Manfaat :

1. Proses mudah dan cepat;
2. Mewujudkan impian rumah baru bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR);
3. Uang muka dan biaya proses sangat ringan, perlindungan asuransi jiwa dan kebakaran.

c) Fitur / karakteristik :

1. Suku bunga 7.25% fixed sepanjang waktu;
2. Jangka waktu maksimal 20 tahun;
3. Uang muka

Min. 10%	Dari harga jual untuk Rumah Tapak
Min. 12.5%	Dari harga jual untuk Rumah Susun

## 4. Biaya

Provisi 0.5% x maksimal kredit
Biaya administrasi Rp. 250.000,-
Biaya notaris/PPAT sesuai tarif
Biaya APTH/SKMTH sesuai tarif

## 2. Kredit Subsidi Uang Muka

PUMP-KB BPJS Ketenagakerjaan

a) Tujuan kredit : Kredit Pinjaman Uang Muka Perumahan Kerjasama Bank-Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (PUMP-KB BPJS Ketenagakerjaan) digunakan bagi peserta BPJS Ketenagakerjaan untuk tambahan uang muka pembelian rumah dengan menggunakan fasilitas KPR BTN Sejahtera.

b) Manfaat :

1. Persyaratan mudah;
2. Memperoleh perlindungan asuransi jiwa kredit;
3. Dapat dimanfaatkan oleh peserta Jamsostek di seluruh Indonesia.

c) Fitur / karakteristik :

1. Maksimal kredit;

Range Upah Peserta Jamsostek	Maksimal Kredit
0 s/d Rp. 5 Jt	Rp. 20 Jt
Rp. 5 Jt s/d Rp. 10 Jt	Rp. 35 Jt
Rp. 10 Jt	Rp. 50 Jt

2. Biaya;

Biaya Provisi 0%
Biaya Notaris
Premi Asuransi Jiwa Kredit

3. Suku bunga ringan hanya 6% fixed sepanjang jangka waktu kredit;
4. Sistem bunga anuitas;
5. Jumlah pinjaman s/d Rp. 50%;
6. Jangka waktu fleksibel s/d 15 tahun.

#### TBUM Bapertarum

- a) Tujuan kredit : Kredit Tambahan Bantuan Uang Muka digunakan bagi PNS aktif untuk tambahan uang muka pembelian rumah dengan menggunakan fasilitas KPR BTN Sejahtera.
- b) Manfaat :
  1. Persyaratan mudah;
  2. Memperoleh perlindungan asuransi jiwa kredit;
  3. Dapat dimanfaatkan oleh PNS di seluruh Indonesia.
- c) Fitur / karakteristik :
  1. Maksimal kredit;

Golongan	Maksimal kredit
Golongan I	Rp. 13.800.000,-
Golongan II	Rp. 13.500.000,-
Golongan III	Rp. 13.200.000,-

2. Biaya;

Biaya Provisi 0 %
Biaya Notaris
Premi Asuransi Jiwa Kredit

3. Suku bunga ringan hanya 6% fixed sepanjang jangka waktu kredit;
4. Sistem bunga anuitas;
5. Jangka waktu s/d 5 tahun.

### 3. Produk Kredit Non Subsidi

#### KPR BTN Platinum

- a) Tujuan kredit : Fasilitas untuk membeli rumah baru atau lama, rumah indent, maupun take over dari bank lain dengan pelayanan yang cepat dan mudah.
- b) Manfaat :
1. Jaminan perlindungan asuransi jiwa dan asuransi kebakaran;
  2. Proses cepat dan mudah;
  3. Suku bunga kompetitif.
- c) Fitur / karakteristik :
1. Nilai kredit bebas;
  2. Jangka waktu kredit fleksibel s/d 25 tahun;
  3. Uang muka ringan;
  4. Sistem bunga anuitas;
  5. Maksimal kredit;

Kredit dengan Tipe Agunan	LTV Maksimum		
	FK 1	FK 2	FK 3, dst
KPR Tipe > 70	70%	60%	50%
KPR Tipe 22-70	80%	70%	60%

#### 6. Biaya;

Biaya Provisi 1%;
Biaya administrasi;
Biaya Notaris dan Hak Tanggungan;
Premi Asuransi Jiwa Kredit & Kebakaran;
Biaya appraisal.

### KPR BTN Platinum Indent

a) Tujuan kredit : Kredit dengan peruntukkan penambahan rumah indent yang dibangun oleh pengembang yang bekerjasama dengan BTN, fasilitas indent hanya diberlakukan untuk KPR yang merupakan fasilitas kredit pemilikan properti pertama bagi debitur.

b) Manfaat :

1. Jaminan perlindungan asuransi jiwa dan asuransi kebakaran;
2. Proses cepat dan mudah;
3. Suku bunga kompetitif.

c) Fitur / karakteristik :

1. Jangka waktu kredit fleksibel s/d 25 tahun;
2. Uang muka ringan;
3. Sistem bunga anuitas;
4. Maksimal kredit;
  - 1) Luas bangunan s/d 70 m<sup>2</sup> → maksimal 80% harga jual setelah diskon atau harga pasar wajar berdasarkan transaksi Bank;
  - 2) Luas bangunan > 70 m<sup>2</sup> → maksimal 70% harga jual setelah diskon atau harga pasar wajar berdasarkan transaksi Bank.
5. Maksimal angsuran per bulan sebesar 70% dari *take home pay*;
6. Biaya;

Biaya Provisi 1%;
Biaya administrasi;
Biaya Notaris dan Hak Tanggungan;
Premi Asuransi Jiwa Kredit & Kebakaran;

KPA BTN

- a) Tujuan Kredit : Fasilitas untuk membeli unit apartemen atau kondominium baru atau lama, indent maupun take over dari bank lain dengan pelayanan yang cepat dan mudah.
- b) Manfaat :
1. Jaminan perlindungan asuransi jiwa dan asuransi kebakaran;
  2. Proses cepat dan mudah;
  3. Suku bunga kompetitif
- c) Fitur / Karakteristik :
1. Nilai kredit bebas;
  2. Uang muka ringan;
  3. Jangka waktu kredit fleksibel sampai dengan 15 tahun;
  4. Sistem bunga anuitas;
  5. Maksimal kredit

Kredit Dengan Tipe Agunan	LTV Maksimum		
	FK 1	FK 2	FK 3 dst
KPA Tipe > 70	70 %	60 %	50 %
KPA Tipe 22-70	80 %	70 %	60 %
KPA Tipe s/d 21	80 %	70 %	60 %

## 6. Biaya :

- Biaya provisi 1 %
- Biaya adminitrasi
- Biaya notaris dan hak tanggungan
- Premi asuransi jiwa kredit dan kebakaran
- Biaya appraisal

### KAR BTN

- a) Tujuan Kredit : Fasilitas kredit serba guna atau multifungsi yang dapat digunakan untuk renovasi rumah, pembelian isi rumah, biaya pendidikan dan kebutuhan lainnya dengan cara agunan rumah/apartemen/ruko.
- b) Manfaat :
  1. Jaminan perlindungan asuransi jiwa dan asuransi kebakaran;
  2. Proses cepat dan mudah;
  3. Suku bunga kompetitif.
- c) Fitur / Karakteristik :
  1. Jangka waktu kredit fleksibel s/d 10 tahun;
  2. Sistem bunga anuitas;
  3. Maksimal kredit :  
Agunan rumah → s/d 75 % harga pasar wajar sesuai transaksi bank.  
- Agunan apartemen/ruko → s/d 60 % harga pasar wajar sesuai transaksi bank.
  4. Biaya :
    - Biaya provisi 1 %
    - Biaya administrasi
    - Biaya notaris dan hak tanggungan
    - Premi asuransi jiwa kredit dan kebakaran
    - Biaya appraisal

\*Biaya proses tersebut dapat dimasukkan dalam maksimal plafon kredit kecuali **biaya provisi**.

### KBR BTN

- a) Tujuan Kredit : Fasilitas kredit membangun rumah impian diatas lahan milik sendiri.

## b) Manfaat :

1. Jaminan perlindungan asuransi jiwa dan asuransi kebakaran;
2. Proses cepat dan mudah;
3. Suku bunga kompetitif.

## c) Fitur / Karakteristik :

1. Jangka waktu kredit fleksibel s/d 10 tahun;
2. Sistem bunga anuitas;
3. Maksimal kredit → 70 % dari RAB yang layak menurut Bank BTN, sepanjang telah ada prestasi bangunan 30 % atau dana pemohon dari RAB yang diblokir di Bank BTN.
4. Biaya :
  - Biaya provisi 1 %
  - Biaya administrasi
  - Biaya notaris dan hak tanggungan
  - Premi asuransi jiwa kredit dan kebakaran
  - Biaya appraisal

Kredit Top Up BTN

a) Tujuan Kredit : Fasilitas kredit yang memberikan kemudahan bagi debitur yang memerlukan tambahan dana untuk berbagai kebutuhannya melalui menambah plafon kredit yang telah disetujui oleh Bank BTN untuk kredit-kredit yang telah dijalani sebelumnya di Bank BTN (meliputi KPR, KPA, KAR dan KBR).

## b) Manfaat :

1. Jaminan perlindungan asuransi jiwa dan asuransi kebakaran;
2. Proses cepat dan mudah;
3. Suku bunga kompetitif.

## c) Fitur / Karakteristik :

1. Nilai kredit bebas;
  2. Jangka waktu kredit fleksibel s/d 10 tahun;
  3. Sistem bunga anuitas;
  4. Maksimal kredit :
    - Agunan rumah → 80 % harga transaksi atau mengikuti ketentuan BI mengenai LTV.
    - Agunan apartemen/ruko → 60 % harga transaksi atau mengikuti ketentuan BI mengenai LTV.
- \*Catatan : Penentuan maksimal kredit tetap mengacu pada ketentuan LTV dari Bank Indonesia.
5. Biaya :
    - Biaya provisi 0,5 %
    - Biaya administrasi sebesar Rp. 250.000,00;
    - Premi asuransi jiwa kredit dan kebakaran.

KP RUKO BTN

- a) Tujuan Kredit : Fasilitas untuk membeli unit rumah toko, rumah usaha, rumah kantor maupun kios dengan pelayanan yang cepat dan mudah.
- b) Manfaat :
  1. Jaminan perlindungan asuransi jiwa dan asuransi kebakaran;
  2. Proses cepat dan mudah;
  3. Suku bunga kompetitif.
- c) Fitur / Karakteristik :
  1. Nilai kredit bebas;
  2. Uang muka ringan;
  3. Sistem bunga anuitas;
  4. Jangka waktu kredit fleksibel s/d 15 tahun.

### KREDIT SWADANA

- a) Tujuan Kredit : Fasilitas kredit yang diberikan kepada nasabah yang membutuhkan dana cepat tanpa harus mengurangi deposito atau tabungannya selama jangka waktu tertentu.
- b) Manfaat :
1. Kredit Swadana BTN memberikan nilai manfaat lebih dari deposito atau tabungan nasabah di Bank BTN dengan suku bunga kredit yang sangat fleksibel berdasarkan suku bunga dana tabungan atau deposito;
  2. Proses cepat dan mudah.
- c) Fitur / Karakteristik :
1. Suku bunga ringan hanya 2% p.a diatas suku bunga tabungan atau deposito;
  2. Sistem bunga efektif;
  3. Jaminan berupa deposito yang disimpan di BTN;
  4. Jaminan waktu fleksibel dari 1 s/d 12 bulan dan dapat diperpanjang;
  5. Pilihan mekanisme penarikan kredit → PRK dan Non PRK;
  6. Biaya :
    - Biaya provisi untuk jangka waktu s/d 6 bulan → 0,5%
    - Biaya provisi untuk jangka waktu > 6 s/d 12 bulan → 1%
    - Biaya materai

### KRING BTN

- a) Tujuan Kredit : Fasilitas kredit untuk karyawan perusahaan atau instansi untuk memenuhi berbagai kebutuhan.
- b) Manfaat :
  - 1. Tanpa agunan karena cukup hanya memanfaatkan SK Pegawai permohonan;
  - 2. Suku bunga kompetitif;
  - 3. Proses cepat dan mudah tanpa agunan;
  - 4. Perlindungan asuransi jiwa kredit.
- c) Fitur / karakteristik :
  - 1. Maksimal kredit s/d 100 jta;
  - 2. Sistem bunga flat;
  - 3. Jangka waktu sangat fleksibel s/d 5 tahun;
  - 4. Biaya : provisi, administrasi, premi asuransi jiwa dan biaya notaris.

### KRING BTN PENSIUNAN

- a) Tujuan Kredit : Fasilitas pinjaman ditujukan bagi para pensiunan PNS, TNI/POLRI maupun janda atau duda-nya yang manfaat pensiunnya dibayarkan melalui rekening di Bank BTN.
- b) Manfaat :
  - 1. Suku bunga kompetitif;
  - 2. Proses cepat dan mudah tanpa agunan;
  - 3. Perlindungan asuransi jiwa kredit.
- c) Fitur / karakteristik :
  - 1. Maksimal kredit s/d 300 juta;
  - 2. Sistem bunga flat;
  - 3. Sifat kredit non revolving
  - 4. Jangka waktu fleksibel s/d 10 tahun.

b. Kredit Komersial

a. Kredit Yasa Griya / Kredit Konstruksi

Kredit Modal Kerja yang diberikan oleh Bank BTN kepada Developer untuk membantu modal kerja pembiayaan pembangunan proyek perumahan mulai dari :

1. Biaya pembangunan konstruksi rumah sampai dengan finishing, dan;
2. Biaya sarana dan prasarana.

b. Kredit Modal Kerja-Kontraktor (KMK-Kontraktor)

Kredit Modal Kerja yang diberikan oleh Bank BTN kepada Kontaktor atau Pemborong untuk membantu modal kerja didalam menyelesaikan pekerjaan borongan sesuai dengan kontrak kerja.

c. Kredit Investasi (KI)

Pembiayaan usaha industri perdagangan dan jasa atau yang berhubungan dengan pengadaan maupun proses produksi sampai dengan barang tersebut dijual.

d. Kredit Usaha Rakyat (KUR)

Kredit Modal Kerja atau investasi kepad debitur yang bergerak dibidang usaha yang menurut skalanya berstatus sebagai usaha mikro, kecil dan menengah guna pembiayaan usaha produktif.

e. Kredit Usaha Mikro dan Kecil (KUMK)

Diperuntukkan untuk pembiayaan modal kerja atau investasi sektor usaha kecil, mikro dan menengah. Jangka waktu KUMK yaitu modal kerja 3 tahun, investasi 5 tahun.

f. Kredit Linkage

Diperuntukkan kepada koperasi/BPR untuk diterus pinjamkan kepada nasabah atau anggota yang jangka waktunya 36 bulan.

c. Produk Jasa dan Layanan

1. Kartu kredit BTN

2. Kartu debit BTN

Kartu ATM BTN merupakan fasilitas layanan kartu bagi nasabah Tabungan dan Giro di Bank BTN yang memberikan kemudahan bagi nasabah dalam memenuhi berbagai macam kebutuhan transaksi melalui mesin ATM seperti tarik tunai, pembayaran tagihan dan lain sebagainya.

3. Kiriman Uang

Fasilitas jasa layanan Bank BTN untuk pengiriman uang dalam bentuk rupiah maupun mata uang asing yang ditujukan kepada pihak lain disuatu tempat (dalam atau luar negeri).

4. Inkaso

a. Inkaso Dalam Negeri

Merupakan jasa layanan Bank BTN untuk melakukan penagihan kepada pihak ketiga atas inkaso tanpa dokumen di tempat lain didalam negeri.

b. Inkaso Luar Negeri

Merupakan jasa layanan Bank BTN untuk melakukan penagihan pembayaran atas suatu warkat atau dokumen berharga kepada pihak ketiga yang berada di luar negeri melalui jasa bank koresponden.

5. Safe Deposit Box

Sarana penyimpanan barang atau surat berharga yang aman dan terjaga dari resiko kebakaran, kejahatan dan bencana alam.

6. Money Charger

Money Charger adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang ingin menjual atau membeli mata uang asing tertentu, yang mempunyai catatan kurs pada Bank Indonesia.

7. Bank Garansi

Bank Garansi merupakan pernyataan yang dikeluarkan oleh bank atas permintaan nasabah untuk menjamin resiko tertentu yang timbul apabila nasabah tidak dapat menjalankan kewajibannya dengan baik kepada pihak yang menerima jaminan.

8. Payment Point

Merupakan fasilitas layanan bagi nasabah untuk memudahkan dalam membayar tagihan rutin.

9. Real Time Gross Settlement (RTGS)

Sistem transfer dana online dalam mata uang rupiah yang penyelesaiannya dilakukan per transaksi secara individual.

10. BTN Payroll

Merupakan layanan Bank BTN bagi penggunaan jasa dalam mengelola pembayaran gaji, THR dan bonus serta kebutuhan finansial lainnya yang bersifat rutin bagi karyawan pengguna jasa.

11. SPP Online Perguruan Tinggi

SPP Online merupakan layanan Bank BTN bagi perguruan tinggi atau sekolah dalam menyediakan delivery channel menerima setoran biaya-biaya pendidikan secara online.

12. Western Union

Western Union adalah fasilitas jasa layanan Bank BTN untuk pengiriman uang bentuk rupiah maupun mata uang asing yang dilakukan dari outlet yang bertanda western union (dalam atau luar negeri) ditujukan kepada pihak lain di dalam negeri.

13. iMobile BTN

iMobile BTN merupakan fasilitas layanan perbankan yang dapat diakses melalui perangkat telepon selular. Menu ATM hadir pada perangkat telepon selular untuk solusi kemudahan bertransaksi.

### 3.4.2 Jasa Perbankan Lainnya

#### 6. *Transfer*

Kegiatan melayani pengiriman uang yang dilakukan melalui bank atas dasar permintaan nasabah disuatu tempat yang ditujukan untuk kepentingan seseorang atau badan yang berdomisili didalam wilayah operasi bank yang dituju.

#### 7. Pembayaran Gaji Karyawan

Jenis pelayanan jasa perbankan untuk melakukan pembayaran gaji pegawai suatu instansi atas dasar wewenang yang telah dilimpahkan oleh instansi bersangkutan.

### 3.5 **Kegiatan Praktek Kerja Nyata di Bidang Customer Service**

Praktek Kerja Nyata ini, membantu tugas Customer Service. Penulis membantu pembukaan rekening Tabungan Batara Junior calon nasabah. Disamping itu juga, penulis membantu penutupan buku rekening. Penulis juga membantu penggantian buku tabungan, kartu ATM. Penulis memperoleh pengertian dan pemahaman tentang peranan dan tugas-tugas serta tanggung jawab Customer Service pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Jember.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **5.1 Kesimpulan Kegiatan Praktek Kerja Nyata**

Berdasarkan hasil kegiatan Praktek Kerja Nyata yang telah dilaksanakan di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Jember pada tanggal 29 Februari – 01 April 2016, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Bank Tabungan Negara (Persero) merupakan salah satu Bank Usaha Milik Negara (BUMN) yang memiliki visi mengutamakan kepuasan nasabah dengan misinya menyediakan produk dan jasa perbankan yang baik. Salah satu produk tabungan pada bank kami adalah Tabungan Batara Junior yang merupakan produk tabungan yang berorientasi pada anak-anak dan pelajar. Produk tersebut memberikan manfaat, fasilitas dan kemudahan bagi anak-anak dan pelajar menabung di bank.
2. Peran customer service pada Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Jember sangat penting dalam meningkatkan upaya intensifikasi dana melalui tabungan, khususnya Tabungan Batara Junior. Customer service berperan aktif dalam proses pra transaksi, saat transaksi dan pasca transaksi. Oleh sebab itu, customer service harus senantiasa melakukan peran tersebut dengan kinerja prima sesuai visi, misi dan budaya kerja Bank Tabungan Negara. Kinerja yang baik tersebut akan menciptakan pelayanan yang terbaik untuk kepuasan nasabah khususnya nasabah Tabungan Batara Junior.
3. Peran Customer Service dalam Pelayanan Transaksi Tabungan Batara Junior sebagai berikut :

- a. Proses pra transaski

Memeriksa kerapian penampilan dan perlengkapan diri, memeriksa peralatan dan perlengkapan transaksi, mempersiapkan sarana dan prasarana elektronik serta software aplikasi transaksi, mengecek kembali semua persiapan awal yang telah dilakukan.

b. Proses transaksi

Menjelaskan syarat-syarat dan ketentuan umum pembukaan Tabungan Batara Junior kepada calon nasabah, meminta calon nasabah untuk mengisi formulir (masing-masing rangkap 2): formulir pembukaan rekening data nasabah, formulir penyetoran, formulir permohonan kartu ATM, mengentry data nasabah dalam komputer untuk mendapat nomor rekening, menyerahkan formulir pembukaan rekening, formulir data nasabah, slip penyetoran tabungan dan buku tabungan kepada *Customer Service Head* untuk ditandatangani dan mengaktifkan nomor rekening, menyimpan formulir pembukaan rekening, formulir data nasabah kedalam arsip Tabungan Batara Junior.

c. Proses pasca transaksi

1) Penggantian buku tabungan :

Bila buku tabungan hilang, sebaiknya nasabah pertama kali melaporkan kepada kepolisian setempat untuk mendapatkan surat kehilangan dari kantor polisi, customer service mengambil arsip data nasabah dan mencocokkan dengan kartu identitas seperti KTP, SIM, Paspor dll. Sudah diperiksa dan disimpan kembali data nasabah, menyerahkan buku tabungan baru ke nasabah dan mengucapkan terima kasih.

2) Penggantian Kartu ATM :

Menanyakan ke nasabah alasan ganti kartu (hilang, rusak, blokir atau expayed), mengecek dan mencocokkan data di komputer dengan kartu identitas, penghapusan ATM lama ke card centre, memasukkan data baru nasabah ke sistem data base komputer.

3) Penutupan rekening :

Meminta buku tabungan dan ATM dari nasabah, membawa arsip data nasabah dan buku tabungan nasabah ke teller untuk penutupan rekening.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Kasmir*. 2004. *Pemasaran Bank*. Jakarta : Kencana Prenada Media Grup.
- Kotler, Phillip. 1997. *Manajemen Pemasaran, Jilid 2*. Jakarta : PT. Prenhallindo.
- Kotler, Phillip dan A.B Susanto. 2001. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta : Salemba Empat.
- Malayu S.P. Hasibuan, 2006. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Moenir, A S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- M. Fuad, Chiristin H., Nurlela, Sugiarto, Paulus, Y.E.F., 2000. *Pengantar Bisnis*. Jakarta : Gramedia Pustaka Umum
- Pemerintah Republik Indonesia. 2002. *Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan*. Jakarta : Sinar Grafika.
- William, J Stanton. 1993. *Prinsip Pemasaran, Jilid 2 Edisi 7*. Jakarta : Erlangga.
- [www.btn.co.id](http://www.btn.co.id)
- [www.google.com](http://www.google.com)

Lampiran 1. Formulir Pembukaan Rekening

**Bank BTN**

**FORMULIR DATA NASABAH PERORANGAN**

SUDAH MEMILIKI REKENING DI BANK BTN?  BELUM  SUDAH NO. REKENING : \_\_\_\_\_

TUJUAN PENGISIAN DATA NASABAH  PEMBUKAAN REKENING  PERUBAHAN (UP DATE) DATA NO. CIF \_\_\_\_\_

**DATA PRIBADI**

NAMA LENGKAP (sesuai kartu identitas) : \_\_\_\_\_

NAMA LENGKAP (tanpa singkatan dan gelar) : \_\_\_\_\_

GELAR SEBELUM NAMA : \_\_\_\_\_

GELAR SETELAH NAMA : \_\_\_\_\_

NAMA ALIAS : \_\_\_\_\_

NAMA WALI (khusus utk nasabah perwalian) : \_\_\_\_\_

ALAMAT (sesuai kartu identitas) : \_\_\_\_\_

RT/RW : \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

KELURAHAN : \_\_\_\_\_

KECAMATAN : \_\_\_\_\_

KOTA/DATI : \_\_\_\_\_

PROPINSI : \_\_\_\_\_ KODE POS \_\_\_\_\_

STATUS ALAMAT  MILIK SENDIRI  KONTRAK  KOS  MILIK ORANG TUA/KEKEL  MILIK PERUSAHAAN / INSTANSI / DINAS

ALAMAT TINGGAL SAAT INI : \_\_\_\_\_

RT/RW : \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

KELURAHAN : \_\_\_\_\_

KECAMATAN : \_\_\_\_\_

KOTA/DATI : \_\_\_\_\_

PROPINSI : \_\_\_\_\_ KODE POS \_\_\_\_\_

STATUS ALAMAT  MILIK SENDIRI  KONTRAK  KOS  MILIK ORANG TUA/KEKEL  MILIK PERUSAHAAN / INSTANSI / DINAS

LAMA DITEMPATI : \_\_\_\_\_ TAHUN \_\_\_\_\_ BULAN

NO. TELEPON (termasuk kode area) : (1) \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ (2) \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

PONSEL : \_\_\_\_\_

ALAMAT E-MAIL : \_\_\_\_\_

TEMPAT/TANGGAL LAHIR : \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

KEWARGANEGARAAN  WNI  WNA, Negara Asal \_\_\_\_\_

JENIS KELAMIN  LAKI-LAKI  PEREMPUAN

STATUS PENDUDUK  PENDUDUK  NON PENDUDUK

TANDA PENGENAL  KTP  SIM  PASSPORT  KIMS/KITAS  KARTU PELAJAR

NO : \_\_\_\_\_

DITERBITKAN DI : \_\_\_\_\_

BERLAKU HINGGA : \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ ATAU  SEUMUR HIDUP

TND. PENGENAL TAMBAHAN  NPWP  SURAT KETERANGAN DOMISILI  SURAT KETERANGAN KERJA

NO : \_\_\_\_\_

DITERBITKAN DI : \_\_\_\_\_

AGAMA  ISLAM  KRISTEN  KATOLIK  HINDU  BUDHA  KONGHUCU

LAINNYA \_\_\_\_\_

STATUS PERKAWINAN  A. KAWIN  B. BLM. KAWIN  C. JANDA  D. DUDA

JUMLAH ANAK/TANGGUNGAN  ANAK \_\_\_\_\_  TANGGUNGAN \_\_\_\_\_ ORANG

PENDIDIKAN  SD  SLTP  SLTA  D I  D II  D III  S 1  S 2  S 3

BIDANG AKADEMIK : \_\_\_\_\_  
(apabila memiliki gelar kesarjanaan)

Form : 01/DKPB/DPRT/2008 (2/4)  
Sesuai Peraturan BI No. 14/27/PBI/2012 tanggal 28 Desember 2012 tentang Penerapan Program Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme Bagi Bank Umum



NAMA GADIS IBU KANDUNG : \_\_\_\_\_

DALAM KEADAAN DARURAT PIHAK YANG DAPAT DIHUBUNGI

NAMA LENGKAP : \_\_\_\_\_

ALAMAT : \_\_\_\_\_

NO. TELP / HP : \_\_\_\_\_

HUB DGN NASABAH : \_\_\_\_\_

---

**DATA PEKERJAAN**

BIDANG USAHA :  1. PERTANIAN, PERBURUAN & PERTANIAN  5. KONTRUKSI  9. JASA-JASA SOSIAL MASYARAKAT  
 2. PERTAMBANGAN  6. PERDAGANGAN, RESTORAN & HOTEL  10. JASA KEUANGAN & PERBANKAN  
 3. PERINDUSTRIAN  7. PENGANGKUTAN PERGUDANGAN & KOMUNIKASI  11. LAIN-LAIN  
 4. LISTRIK, GAS & AIR  8. JASA-JASA DUNIA USAHA

JENIS PEKERJAAN :  1. AKUNTING / KEUANGAN  6. KOMPUTER  11. MILITER  16. DOKTER  
 2. CUSTOMER SERVICE  7. KONSULTAN  12. PENSUNAN  17. PENGACARA  
 3. ENGINEERING  8. MARKETING  13. PELAJAR / MAHASISWA  18. ANGGUTAN  
 4. EKSEKUTIF  9. PENDIDIKAN  14. WIRASWASTA  19. LAIN-LAIN  
 5. ADMINISTRASI UMUM  10. PEMERINTAHAN  15. PROFESIONAL

PANGKAT / JABATAN : \_\_\_\_\_

NAMA PERUSAHAAN/ INSTANSI : \_\_\_\_\_

ALAMAT PERUSAHAAN/ INSTANSI : \_\_\_\_\_

RT/RW : \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

KELURAHAN : \_\_\_\_\_

KECAMATAN : \_\_\_\_\_

KOTADATI : \_\_\_\_\_

PROPINSI : \_\_\_\_\_ KODE POS : \_\_\_\_\_

NO. TELEPON (termasuk kode area) : \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

NO. FACSIMILE (termasuk kode area) : \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

E-MAIL : \_\_\_\_\_

WEBSITE : \_\_\_\_\_

---

**DATA PENGHASILAN KOTOR PER BULAN**

PENGHASILAN PEMOHON  < 1 juta  > 1 juta s/d 5 juta  > 5 juta s/d 10 juta  > 10 juta s/d 25 juta  > 25 juta

PENGHASILAN TAMBAHAN SEBUTKAN .....  < 1 juta  > 1 juta s/d 6 juta  > 6 juta s/d 10 juta  > 10 juta s/d 25 juta  > 25 juta

---

**PENGUNAAN DATA PRIBADI NASABAH**

1. Saya **SETUJU / TIDAK SETUJU** \* untuk memberikan hak kepada Bank untuk memberikan dan atau menyebarkan data pribadi saya kepada pihak lain di luar badan Hukum Bank untuk tujuan komersial.

2. Saya telah memahami penjelasan Bank mengenai tujuan dan konsekuensi dari pemberian dan atau penyebarluasan data pribadi saya kepada pihak lain di luar Badan Hukum Bank diatas.

\* Coret yang tidak perlu

---

**LEMBAR TANDA TANGAN**

Dengan permohonan ini :

1. Data pribadi yang saya berikan dalam Formulir Data Nasabah ini adalah yang sebenar-benarnya
2. Bank dapat melakukan pemeriksaan terhadap kebenaran data yang saya sampaikan dalam formulir Data Nasabah ini.
3. Bank telah memberikan penjelasan yang cukup mengenai karakteristik produk Bank yang saya manfaatkan dan saya telah mengerti serta memahami segala konsekuensi pemanfaatan produk termasuk manfaat, resiko dan biaya yang melekat pada produk tersebut.

TANGGAL : / /  
TANDA TANGAN NASABAH

(1) \_\_\_\_\_ (2) \_\_\_\_\_

(3) \_\_\_\_\_ (4) \_\_\_\_\_



**DIISI OLEH BANK**

CUSTOMER TYPE :  A Individu PNS Penduduk  F Lembaga Swasta Non Penduduk  
 B Individu BUMN/BUMD Penduduk  G Lembaga Keuangan Penduduk  
 C Individu Non PNS/BUMN  H Lembaga Keuangan Non Penduduk  
 D Individu Non Penduduk  I Pemerintah  
 E Lembaga Swasta Penduduk  Z Lainnya sebutkan .....

CUSTOMER SUB TYPE :  (lihat data pekerjaan / bidang usaha nasabah)

GOLONGAN PEMILIK :

KODE PAJAK :

PIHAK TERAFILIASI DENGAN BANK :  YA  TIDAK

SUMBER INFORMASI TENTANG BANK BTN :  MEDIA ELEKTRONIK  MEDIA CETAK  BILBOARD  DEVELOPER  SDR / TEMAN  MARKETER

REKENING DI BANK LAIN :  TIDAK ADA  ADA, DI BANK

KARTU KREDIT DI BANK LAIN :  TIDAK ADA  ADA, DI BANK

	DIPROSES	DIPERIKSA	DISETUJUI
TGL/JAM			
NAMA			
PARAF			

Form : 01/DKPB/DPRT/2008 (4/4)  
 Sesuai Peraturan BI No. 14/27/PBI/2012 tanggal 28 Desember 2012 tentang Penerapan Program Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme Bagi Bank Umum

## Lampiran 2. Surat Permohonan Tempat Magang



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS EKONOMI  
Jalan Kalimantan No. 37 – Kampus Bumi Tegal Boto  
Kotak Pos 125 – Telp. (0331) 337990 – Fax. (0331) 332150  
Email : [fe@unej.ac.id](mailto:fe@unej.ac.id) Jember 68121 – Jawa Timur

Nomor : 7479/UN.25.1.4/PM/2015 18 Desember 2015  
Lampiran : Satu Bendel  
Hal : **Permohonan Tempat PKN**

Yth. Pimpinan Bank Tabungan Negara (BTN)  
Jl. Ahmad Yani No. 5  
Jember

Dengan ini kami beritahukan dengan hormat, bahwa guna melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Diploma III Ekonomi para mahasiswa diwajibkan melaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN).

Sehubungan dengan hal tersebut kami mengharap kesediaan Institusi yang Saudara pimpin untuk menjadi obyek atau tempat PKN. Adapun mahasiswa yang akan melaksanakan kegiatan tersebut adalah :

NO	NAMA	NIM	PROG. STUDI
1.	Tya Agustina Suharto	120803101016	D3 - Manaj. Perusahaan
2	M. Afif Aji Saputro	130803101073	D3 - Manaj. Perusahaan
3	Ana Ma'rufah	130803101011	D3 - Manaj. Perusahaan
4	Isyana Argarani	130803101029	D3 - Manaj. Perusahaan

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata tersebut pada bulan : 29 Februari - 31 Maret 2016  
Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.

a.n. Dekan  
Pembantu Dekan I,  
  
Prof. Dr. Isti Fadah, M.Si  
NIP. 19661020 199002 2 001

Tembusan kepada Yth :  
1. Yang bersangkutan;  
2. Arsip

## Lampiran 3. Surat Persetujuan Tempat Praktek Kerja Nyata

PT BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK  
 KC JEMBER Jl Ahmad Yani No 5  
 Telp 0331.484611 Facs 0331.484617  
[www.bfn.co.id](http://www.bfn.co.id)



Nomor : 158. /JMB.III/GA/III/2016  
 Lampiran : -  
 Perihal : Surat Pemberitahuan

Kepada :

**Yth. Bpk/Ibu Pimpinan**  
**Fakultas Ekonomi Universitas Jember**  
**Jember**

Menindaklanjuti surat permohonan ijin Praktek Kerja Nyata program Diploma III Ekonomi No : 7479/UN.25.1.4/PM/2015 maka dengan ini kami beritahukan bahwa peserta praktek kerja nyata yang namanya tertera dibawah :

Berikut ini adalah nama-nama mahasiswa yang di ijinakan untuk melaksanakan Kerja Praktek di **PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KC Jember.**

NO	NAMA	NIM	PROG STUDI
1	Tya Agustina S	120803101016	D3- Manajemen Perusahaan
2	M Afif Aji Saputro	130803101073	D3- Manajemen Perusahaan
3	Ana Ma'rufah	130803101011	D3- Manajemen Perusahaan
4	Isyana Argarani	130803101029	D3- Manajemen Perusahaan

Telah kami terima untuk melaksanakan tugas praktek kerja nyata terhitung mulai tanggal 29 Februari 2016.

Demikian surat ini kami sampaikan dan atas kerja samanya kami mengucapkan terima kasih.

Jember, 17 Februari 2016

Menyetujui,  
  
 (DIMAS KHOLIS)

GA. Logistics Support Staff

Lampiran 4. Surat Keterangan Magang dari Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.Cabang Jember



**SURAT KETERANGAN**  
No. 03 /JMB.III/OPS/2016

**PIMPINAN  
PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) Tbk  
CABANG JEMBER  
MENERANGKAN BAHWA**

NAMA : TYA AGUSTINA SUHARTO  
TEMPAT, TGL LAHIR : TANGERANG, 10 AGUSTUS 1994  
ALAMAT : JL DIPONEGORO NO 40 KALISAT JEMBER  
UNIVERSITAS : UNIVERSITAS NEGERI JEMBER  
FAKULTAS/JURUSAN : D-III EKONOMI/MANAJEMEN PERUSAHAAN

PERNAH MENJALANI PRAKTEK KERJA LAPANGAN DI PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) CABANG JEMBER TERHITUNG MULAI BULAN 29 FEBRUARI 2016 S/D 31 MARET 2016

MEMBANTU DI SEKSI : CUSTOMER SERVICE  
DENGAN HASIL : BAIK

DEMIKIAN SURAT KETERANGAN INI DIBERIKAN KEPADA YANG BERSANGKUTAN  
AGAR DAPAT DIPERGUNAKAN SEPERLUNYA

PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) Tbk  
CABANG JEMBER



Lampiran 5. Surat Absensi Magang di Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.  
Cabang Jember



ABSENSI MAGANG

NAMA : TYA AGUSTINA SUHARTO  
 NIM : 120803101016  
 FAKULTAS/JURUSAN : EKONOMI/D3 MANAJEMEN PERUSAHAAN

NO	TGL-BLN-THN	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	29 Februari 2016																									
2	1 Maret 2016																									
3	2 Maret 2016																									
4	3 Maret 2016																									
5	4 Maret 2016																									
6	7 Maret 2016																									
7	8 Maret 2016																									
8	9 Maret 2016																									
9	10 Maret 2016																									
10	11 Maret 2016																									
11	14 Maret 2016																									
12	15 Maret 2016																									
13	16 Maret 2016																									
14	17 Maret 2016																									
15	18 Maret 2016																									
16	21 Maret 2016																									
17	22 Maret 2016																									
18	23 Maret 2016																									
19	24 Maret 2016																									
20	28 Maret 2016																									
21	29 Maret 2016																									
22	30 Maret 2016																									
23	31 Maret 2016																									
24	1 April 2016																									
25																										

Mengetahui



*[Handwritten Signature]*

**Dwi Tjahjono K**  
 Operation Head

Lampiran 6. Surat Permohonan Nilai



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
**FAKULTAS EKONOMI**

Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto  
Kotak Pos 125 – Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150  
Jember 68121

Nomor : 132/UN25.1.4/KR/2016  
Lampiran : 1 (satu) lembar  
Perihal : **Permohonan Nilai PKN**

Yth. Pimpinan  
PT. BANK TABUNGAN NEGARA ( PERSERO )  
CABANG JEMBER

Sehubungan telah dilaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN) Mahasiswa Program Diploma 3 Fakultas Ekonomi Universitas Jember pada institusi Saudara, maka dengan hormat kami mohon penilaian terhadap mahasiswa PKN tersebut sebagaimana form penilaian terlampir. Hasil penilaian tersebut mohon dikirim kembali ke Fakultas Ekonomi Universitas Jember dalam amplop tertutup setelah berakhirnya pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.

Demikian atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terimakasih.



a. D. Dekan,  
Pembantu Dekan I

Dr. Isti Fadah, M.Si.  
NIP 19661020 199002 2 001



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
**FAKULTAS EKONOMI**

Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto  
Kotak Pos 125 – Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150  
Jember 68121

**NILAI HASIL PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) MAHASISWA  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS JEMBER**

NO	INDIKATOR PENILAIAN	NILAI	
		ANGKA	HURUF
1.	Kedisiplinan	90	
2.	Ketertiban	88	
3.	Prestasi Kerja	90	
4.	Kesopanan	89	
5.	Tanggung Jawab	90	

**IDENTITAS MAHASISWA :**

Nama : Tya Agustina Suharto  
N I M : 120803101016  
Program Studi : Manajemen Perusahaan

**IDENTITAS PEMBERI NILAI :**

Nama : DWI TJAHJONO KOENTJORO  
Jabatan : OPERATION UNIT HEAD  
Institusi : PT. BANK TABUNGAN NEGARA ( PERSERO ) CABANG JEMBER

Tanda Tangan dan

Stempel Lembaga : .....



**PEDOMAN PENILAIAN**

NO	ANGKA	KRITERIA
1.	≥ 80	Sangat Baik
2.	70 – 79	Baik
3.	60 – 69	Cukup Baik
4.	50 – 59	Kurang Baik



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI  
Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto  
Kotak Pos 125 – Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150 Email :  
fe@unej.ac.id Jember 68121

**PERSETUJUAN PENYUSUNAN LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA (PKN)**

Menerangkan bahwa :

Nama : Tya Agustina Suharto  
N I M : 120803101016  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Program Studi : Manajemen Perusahaan

disetujui untuk menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) dengan judul :  
PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM PELAYANAAN PROSES TRANSAKSI  
TABUNGN BATARA JUNIAR PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA (BTN)

(Revisi)

PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM PELAYANAAN TRANSAKSI  
TABUNGAN BATARA JUNIOR PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA (BTN)  
Tbk. CABANG JEMBER

Dosen pembimbing :

Nama	N I P	Tanda Tangan
Drs. NG. Krishnabudi, M.Agb.	19630402 198802 1 001	

Persetujuan menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) ini berlaku 6 (enam) bulan, mulai tanggal : 19 Februari 2016 s.d 19 Juli 2016. Apabila sampai batas waktu yang telah ditentukan masih belum selesai, maka dapat mengajukan **perpanjangan** selama 2 bulan, dan apabila masih juga belum bisa menyelesaikan, maka harus melakukan Praktek Kerja Nyata kembali.

Jember, 19 Februari 2016  
Kaprod. Manajemen Perusahaan  
Fakultas Ekonomi UNEJ

Drs. Didik Pudjo Musmedi, M.S.  
NIP. 19610209 198603 1 001

**CATATAN :**

1. Peserta PKN diharuskan segera menghadap Dosen Pembimbing yang telah ditunjuk;
2. Setelah disetujui (ditandatangani), di fotokopi sebanyak 3 (tiga) lembar untuk :
  - 1) Ketua Program Studi;
  - 2) Dosen Pembimbing;
  - 3) Petugas administrasi program studi Diploma III (S0).
3. (\*) coret yang tidak sesuai

Lampiran 9. Surat Kartu Konsultasi



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
 UNIVERSITAS JEMBER  
**FAKULTAS EKONOMI**  
 Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto  
 Kotak Pos 125 – Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150 Email :  
 fe@unjember.id Nomor 68121

**KARTU KONSULTASI**  
 BIMBINGAN PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) PROGRAM STUDI DIPLOMA 3  
 FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS JEMBER

Nama :	Tya Agustina Suharto		
NIM :	120803101016		
Program Studi :	Manajemen Perusahaan		
Judul Laporan PKN :	PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM PELAYANAAN PROSES TRANSAKSI TABUNGN BATARA JUNIAR PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA ( BTN )		
Dosen Pembimbing :	Drs. NG. Krishnabudi, M.Agb.		
TMT_Persetujuan :	19 Februari 2016	s/d	19 Juli 2016
Perpanjangan :	19 Juli 2016	s/d	19 September 2016

NO.	TGL. KONSULTASI	MASALAH YANG DIKONSULTASIKAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1.	21 April 2016	- Latar belakang : rumus berdasar pilot?	1. <i>[Signature]</i>
2.	BAB I	- pekerja lebih menunjukkan mengapa per	2. ....
3.		tag foma tsb, bukan sejara yg berkele-kele	3. ....
4.		- seandainya manifest yg diproleh Ar dasar	4. ....
5.		tujuan yg ingin dicapai.	5. ....
6.		BAB II	- Tujuan Teori : urutkan pembahasa
7.		berdasar gambar atas pelayan dasar?	7. ....
8.		apa ; tugas / definisi / jenis / bentuk bank & pelayan	8. ....
9.		fungsi ; Tujuan / Peran / Tugas / Akti / pelayan / Fungsi ds	
10.		bagaimana ; Faktor? yg mempengaruhi / ciri? /	10. ....
11.		faktor? yg mendukung	11. ....
12.	BAB III	- Struktur organisasi : konsistensi antar	12. ....
13.		bagin dan uraian tugas, semua yg ada	13. <i>[Signature]</i>
14.		dan bagin hanes di relasi tugasnya.	14. ....
15.	BAB IV	Jelaskan tentang beberapa kegiatan? dan	15. ....

Laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) ybs. disetujui untuk diujikan:

Mengetahui,  
 Ketua Program Studi  
*[Signature]*  
 Drs. Didik Pudjo Musmedi, M.S.  
 NIP. 19610209 198603 1 001

*see banyolan, perhatikan asistensi publikasi dan sample*  
 Jember, 24 Agustus 2016  
 Dosen Pembimbing  
*[Signature]*  
 Drs. NG. Krishnabudi, M.Agb.  
 NIP. 19630402 198802 1 001