

# Tinjauan Atas Prosedur Pelayanan Nasabah Prioritas Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Cibinong

Riska, Sujana

Program Studi Perbankan dan Keuangan,  
Institut Bisnis dan Informatika Kesatuan  
Email: [riskaaa81@gmail.com](mailto:riskaaa81@gmail.com)

*Review of Service  
Procedures for  
Priority Customers*

**217**

*Submitted*  
**APRIL 2023**

*Accepted*  
**AGUSTUS 2023**

## ABSTRAK

Bank merupakan lembaga yang bergerak di bidang jasa, sehingga pelayanan yang diberikan oleh bank menjadi salah satu faktor penilaian bagi nasabah. Pelayanan yang baik akan membuat nasabah merasa puas sehingga meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap bank. Pentingnya untuk meningkatkan dan mempertahankan kepercayaan nasabah membuat bank berlomba-lomba menunjukkan sikap lebih menghargai nasabah dan mengembangkan pelayanan yang unggul. Bank Tabungan Negara merupakan salah satu bank yang mengklasifikasikan pelayanan menjadi 2 yaitu pelayanan reguler dan pelayanan prioritas. Pelayanan reguler diberikan kepada nasabah reguler pada umumnya sedangkan pelayanan prioritas diberikan kepada nasabah prioritas. Nasabah prioritas sendiri merupakan nasabah yang memiliki jumlah simpanan lebih besar dibandingkan dengan nasabah reguler pada umumnya. Oleh karena itu, Bank Tabungan Negara memberikan pelayanan yang berbeda dan istimewa kepada nasabah prioritas. Berdasarkan hasil yang sudah didapat maka dapat kita ketahui bahwa Bank Tabungan Negara menerapkan prosedur pelayanan yang memuaskan terutama bagi nasabah prioritas. Bank Tabungan Negara juga memberikan berbagai keuntungan dan program yang hanya dapat dinikmati oleh nasabah prioritas. Hal ini perlu dipertahankan agar nasabah merasa puas dan tetap menjadi nasabah pada Bank Tabungan Negara..

Kata Kunci: Prosedur Pelayanan, Nasabah Prioritas, Pelayanan Nasabah Prioritas

## PENDAHULUAN

Bank adalah suatu usaha yang menghimpun dana dari masyarakat, menyalurkannya kepada masyarakat dan menawarkan jasa lainnya (Kasmir 2014). Meskipun bank menawarkan produk dan layanan perbankan yang sana, terdapat perbedaan dalam cara bank melayani nasabah. Hal ini tentu mendorong manajemen bank untuk bisa meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah.

Perbankan merupakan salah satu bisnis berbasis layanan. Penilaian terhadap suatu bank didasarkan pada bagaimana petugas bank melayani nasabahnya. Sistem pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepercayaan nasabah terhadap bank dan produknya. Pentingnya memperoleh dan menjaga kepercayaan nasabah menyebabkan bank bersaing untuk mengenal nasabah dan menumbuhkan dukungan yang tak tertandingi (Wahjono 2010).

Nasabah akan lebih puas dengan pelayanan baik yang diberikan bank kepada nasabah. Kepuasan yang nasabah rasakan dipengaruhi oleh pelayanan yang bank berikan kepada nasabah. Saat pelayanan yang diberikan bank tidak dapat membuat nasabah puas, mereka dapat dengan mudah beralih ke bank lain atau tetap di bank, tetapi hanya menjadi nasabah yang tidak aktif (Suryani 2017).

Bank berfungsi sebagai lembaga yang memperlancar penghimpunan dan penyaluran dana dan bank menyediakan layanan-layanan perbankan sesuai dengan kebutuhan

**JABKES**

Jurnal Aplikasi Bisnis  
Kesatuan  
Vol. 3 No. 2, 2023  
page. 217-236  
IBI Kesatuan  
ISSN 2807 – 6036  
DOI: 10.37641/jabkes.v3i2.1966

nasabah. Akan semakin baik jika banyaknya layanan perbankan yang ditawarkan oleh suatu bank, dalam artian satu bank saja sudah cukup jika nasabah ingin bertransaksi.

Bank BTN Kantor Cabang Cibinong mengklasifikasikan layanan menjadi dua yaitu layanan reguler bagi nasabah reguler dan layanan prioritas bagi nasabah prioritas. Layanan reguler diperuntukan bagi nasabah biasa pada umumnya dan layanan prioritas diperuntukan bagi nasabah yang menyimpan dana dalam jumlah yang besar.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan berarti menyiapkan apa-apa yang diperlukan seseorang kegiatan ini dilakukan untuk menyambut, memuaskan dan memberikan kenyamanan terhadap seseorang. Adapun pelayanan nasabah *adalah* sikap menolong, ramah dan profesional yang membuat nasabah senang serta kembali untuk berbisnis dengan bank. Cara karyawan memperlakukan nasabah tercermin dalam layanan nasabah. Sedangkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) menyebutkan bahwa prioritas adalah hak utama, hak istimewa artinya hak dahulu, hak atau sesuatu yang didahulukan dan diutamakan daripada yang lain.

Pada umumnya pelayanan di bank akan dilakukan oleh seorang *Customer Service (CS)*, namun berbeda bagi nasabah prioritas yang mana akan dilayani oleh seorang *Priority Banking Officer (PBO)*. Adapun pelayanan yang diberikan kepada nasabah biasa atau reguler yaitu berupa pelayanan yang baik dan cepat tanggap. Sedangkan bagi nasabah prioritas bank akan memberikan pelayanan tambahan yang cukup menguntungkan.

Bank memiliki cara memperlakukan nasabah yang memiliki dana dalam jumlah tertentu dengan berbagai fasilitas yang tersedia. Selain layanan yang berbeda dengan nasabah reguler pada umumnya berbagai keuntungan juga disediakan agar nasabah bisa memperoleh manfaat lebih banyak, bank pun terus berlomba-lomba memberikan fitur yang berbeda dan lebih unggul dibanding bank lain.

Berdasarkan permasalahan diatas, tujuan dari penelitian antara lain:

1. Untuk mengetahui ketentuan agar bisa menjadi nasabah prioritas pada Bank BTN KC Cibinong
2. Untuk mengetahui bagaimana prosedur pelayanan yang akan diberikan kepada nasabah prioritas pada Bank BTN KC Cibinong
3. Untuk mengetahui keuntungan apa saja yang didapat oleh nasabah prioritas pada Bank BTN KC Cibinong

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dalam kurun waktu 3 bulan terhitung sejak tanggal 18 Oktober 2022 sampai dengan 20 Januari 2023. Kegiatan penelitian ini dilaksanakan di Bank Tabungan Negara, yang alamatnya berada di Jl. Tegar Beriman Ruko Cibinong City Center Blok B20-21 & D20-21, Kabupaten Bogor, Jawa Barat 1691. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Data penelitian diperoleh melalui cara observasi dan wawancara terhadap pihak-pihak yang terkait serta melalui studi literatur.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan pengamatan dan penelitian lapangan yang dilakukan penyusun mengenai prosedur pelayanan nasabah prioritas pada Bank BTN KC Cibinong, berikut merupakan perbandingan antara teori dan praktik yang ada,

Tabel 3.2 Perbandingan Teori dan Praktik

No	Teori	Praktik	Keterangan
1.	Pelayanan pada suatu bank umumnya ditangani oleh seorang <i>customer service</i> bagi nasabah reguler dan bagi nasabah prioritas akan dilayani oleh petugas bagian <i>Priority Banking Officer (PBO)</i> .	Pada Bank BTN KC Cibinong pelayanan untuk nasabah prioritas ditangani oleh petugas bagian <i>Funding Service and Unit (FSU)</i> .	Hal ini karena Bank BTN KC Cibinong merupakan cabang kelas 3 sehingga belum memiliki <i>Priority Banking Officer (PBO)</i> .

2.	Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau nasabah yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lainnya	Bank BTN memberikan pelayanan kepada nasabah baik berkenaan dengan produk maupun jasa bank.	Adanya kesesuaian antara teori dan praktik.
3.	Nasabah ditawarkan layanan dan dukungan tambahan yang membuat transaksi menjadi lebih mudah. Nasabah prioritas tidak perlu repot mengantri saat ingin melakukan transaksi karena memiliki loker tersendiri untuk mempercepat dan mempermudah saat bertransaksi.	Petugas <i>Funding Service and Unit</i> (FSU) melakukan pelayanan tersebut kepada nasabah prioritas.	Adanya kesesuaian antara teori dan praktik.

Sumber: Bank BTN

### Syarat Menjadi Nasabah Prioritas Pada Bank BTN KC Cibinong

Bagi nasabah yang menginginkan layanan perbankan eksklusif, layanan khusus dan keuntungan lainnya dapat menggunakan layanan prioritas Bank BTN sebagai bagian dari pengelolaan keuangan nasabah. Dengan menjadi nasabah prioritas akan memberikan banyak keuntungan. Namun, ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi agar bisa menjadi nasabah prioritas. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penyusun dengan salah satu staff Bank BTN KC Cibinong tentang syarat menjadi nasabah prioritas pada Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Cibinong. Nasabah prioritas merupakan nasabah perorangan. Adapun persyaratan yang harus dipenuhi untuk bisa menjadi nasabah prioritas pada Bank BTN KC Cibinong *adalah* sebagai berikut:

#### 1. Bagi nasabah baru

Nasabah baru merupakan nasabah yang belum mempunyai rekening apapun pada suatu bank. Adapun syarat-syarat yang harus dipenuhi bagi nasabah baru yang ingin menjadi nasabah prioritas adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan penempatan dana pada produk banking yaitu deposito atau tabungan dengan saldo minimal Rp. 500 juta. dengan ketentuan jika nasabah ingin melakukan penempatan dana dalam bentuk deposito maka nasabah juga harus membuka rekening tabungan. Namun, jika nasabah melakukan penempatan dalam bentuk tabungan maka cukup membuka rekening tabungan saja.
- b. Mengisi formulir pembukaan rekening dengan melampirkan dokumen KTP dan NPWP jika ada
- c. Mengisi dan menandatangani formulir *Indemnity Letter* (formulir yang khusus diisi bagi nasabah yang ingin menjadi nasabah prioritas sebagai bukti bahwa nasabah memang benar nasabah prioritas pada Bank Tabungan Negara KC Cibinong)
- d. Lolos pada tahapan EDD (*Enhanced Due Diligence*) dan CDD (*Customer Due Diligence*)
- e. Tidak ada dalam daftar hitam atau *blacklist* dari Bank Indonesia dan Bank BTN

#### 2. Bagi nasabah lama yang ingin menjadi nasabah prioritas

Nasabah lama merupakan nasabah yang sudah memiliki rekening pada Bank Tabungan Negara KC Cibinong dan ingin update menjadi nasabah prioritas. Bagi nasabah lama tidak diperlukan identitas pribadi seperti KTP dan NPWP karena bank sudah memiliki datanya. Adapun syarat-syarat yang harus dipenuhi:

- a. Mengisi dan menandatangani formulir Indemnity Letter (formulir yang khusus diisi bagi nasabah yang ingin menjadi nasabah prioritas sebagai bukti bahwa nasabah memang benar nasabah prioritas pada Bank Tabungan Negara KC Cibinong).
- b. Lolos pada tahapan EDD (*Enhanced Due Diligence*) dan CDD (*Customer Due Diligence*)
- c. Tidak ada dalam daftar hitam atau blacklist dari Bank Indonesia dan Bank BTN

Setelah melengkapi persyaratan yang telah ditentukan dan lolos pada tahapan EDD dan CDD serta tidak ada dalam daftar hitam atau blacklist dari BTN, maka nasabah tinggal menyetorkan sejumlah dana dengan saldo minimal Rp. 500 juta yang bisa dilakukan secara tunai ataupun pemindahbukuan. Setelah itu nasabah akan mendapatkan kartu prioritas sebagai tanda bahwa nasabah merupakan nasabah prioritas pada Bank Tabungan Negara. Untuk mendapat kartu ini biasanya nasabah harus menunggu sekitar 2-3 hari atau maksimal 7 hari karena perlu diproses terlebih dahulu. Dengan kartu ini nasabah bisa mendapatkan pelayanan prioritas diseluruh cabang Bank Tabungan Negara tidak hanya pada Bank BTN KC Cibinong.



Sumber: Bank Tabungan Negara

Gambar 3.2 Kartu Prioritas Bank Tabungan Negara

### Prosedur Pelayanan Nasabah Prioritas Pada Bank BTN KC Cibinong

Prosedur pelayanan merupakan metode dengan urutan kerja yang diatur untuk memastikan kepuasan nasabah. Kemampuan bank untuk mempertahankan nasabah dan memikat nasabah baru untuk membuka rekening dapat ditingkatkan dengan memiliki prosedur pelayanan nasabah yang efisien. Oleh karena itu, terdapat Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diterapkan oleh bank bagi *customer service* dalam melayani nasabah. Hal ini berguna untuk memberikan panduan atau acuan untuk menghindari adanya kesalahan dalam pelayanan. *Customer service* akan mendapatkan *script* yang berisi tentang langkah-langkah dalam melayani nasabah. Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diterapkan bagi *customer service* juga berlaku bagi *Priority Banking Officer* (PBO) dalam melayani nasabah prioritas. Namun, terdapat sedikit perbedaan dimana jika seorang *customer service* melayani nasabah maka akan terlebih dahulu melakukan verifikasi data untuk memastikan kebenaran data nasabahnya, berbeda dengan pelayanan nasabah prioritas karena antara petugas dan nasabah prioritas sudah saling mengenal sehingga verifikasi data tidak diperlukan.

Jika pada umumnya nasabah prioritas akan dilayani oleh *Priority Banking Officer* (PBO) namun berbeda pada Bank BTN KC Cibinong dimana nasabah akan dilayani atau ditangani oleh *Funding & Service Unit* (FSU), hal ini dikarenakan cabang cibinong merupakan cabang kelas 3 sehingga belum mempunyai ruangan sendiri untuk *priority banking*. Namun, pelayanan yang diberikan tetap diistimewakan dan berbeda dengan nasabah reguler pada umumnya.

Prosedur pelayanan untuk nasabah prioritas pada Bank BTN KC Cibinong adalah sebagai berikut:



Sumber: Bank BTN

Gambar 3.3 Alur Prosedur Pelayanan Nasabah Prioritas

Berikut penjelasan mengenai prosedur pelayanan nasabah prioritas berdasarkan gambar 3.3:

1. Untuk melakukan transaksi ataupun memenuhi apa yang dibutuhkannya nasabah terlebih dahulu menghubungi petugas *Funding & Service Unit* melalui telepon. Namun, nasabah tidak harus selalu menghubungi petugas untuk bisa melakukan transaksi. Nasabah juga bisa langsung datang ke Kantor cabang tanpa terlebih dahulu menghubungi petugas.
2. Nasabah memberitahu petugas mengenai apa yang dibutuhkannya.
3. Petugas akan menanyakan kondisi nasabah untuk mengetahui apakah nasabah memungkinkan untuk datang langsung ke kantor cabang atau nasabah menginginkan pertemuan dilakukan di tempat yang telah ditentukan oleh nasabah sendiri. Waktu dan tempat pertemuan ditentukan oleh nasabah sendiri, hal ini agar tidak mengganggu kegiatan nasabah.
4. Petugas akan menyiapkan apa yang dibutuhkan oleh nasabahnya
5. Setelah itu, melakukan pertemuan dengan nasabah ditempat yang sebelumnya sudah ditentukan oleh nasabah. Jika nasabah menginginkan pertemuan dilakukan di kantor cabang maka nasabah bisa langsung datang ke kantor cabang. Nantinya saat nasabah datang ke kantor cabang nasabah akan langsung diarahkan ke tempat pelayanan khusus nasabah prioritas dimana nasabah tidak perlu mengantri seperti nasabah reguler pada umumnya. Jika pelayanan dilakukan dengan menemui nasabah di suatu tempat yang sebelumnya telah ditentukan nasabah, maka petugas akan datang ke tempat tersebut dan membawa hal-hal yang dibutuhkan oleh nasabah agar pelayanan dapat dilakukan.
6. Saat petugas dan nasabah telah bertemu ditempat yang nasabah tentukan sendiri, maka nasabah akan dilayani sesuai dengan keperluan dan kebutuhan nasabah
7. Setelah kebutuhan atau keperluan nasabah terpenuhi maka petugas akan menawarkan kebutuhan lainnya yang mungkin diperlukan oleh nasabah.
8. Jika nasabah tidak sedang buru-buru maka petugas akan berbincang-bincang dengan nasabah dan menawarkan produk ataupun program yang ada pada Bank BTN.
9. Pelayanan selesai saat apa yang nasabah butuhkan telah terpenuhi dan nasabah tidak memerlukan bantuan atau kebutuhan lainnya.

Adapun contoh pelayanan nasabah prioritas berdasarkan alur pada gambar 3.3. Seorang nasabah menginginkan melakukan pembukaan rekening baru namun nasabah tidak bisa datang langsung ke Kantor cabang dan menginginkan pertemuan dilakukan di suatu tempat. Maka, petugas akan datang ke tempat yang telah ditentukan nasabah dengan membawa formulir pembukaan rekening untuk nantinya ditandatangani nasabah. Biasanya nasabah hanya perlu menandatangani formulir pembukaan, untuk

pengisian akan dilakukan oleh petugas hal ini agar mempersingkat waktu nasabah. Untuk keperluan dokumen sebagai syarat pembukaan rekening seperti KTP dan NPWP nasabah hanya perlu mengirimkan dokumen tersebut melalui whatsapp. Sedangkan untuk data pribadi seperti nama gadis ibu kandung, nomor telepon, email dan keluarga yang bisa dihubungi petugas bisa melihat di sistem Bank Tabungan Negara.

Setelah formulir selesai ditandatangani nasabah akan ditawari apakah ada kebutuhan atau keperluan lainnya jika tidak ada maka proses pelayanan selesai. Jika nasabah sedang tidak buru-buru biasanya petugas akan mengajak nasabah berbincang ataupun menawarkan produk atau program yang ada di Bank BTN. Setelah proses selesai petugas akan kembali ke kantor dan memproses permintaan, jika rekening baru sudah selesai dibuat maka petugas akan menghubungi nasabah untuk memberikan kabar bahwa rekening telah selesai dibuat dan bisa di ambil ke kantor cabang.

Namun, jika nasabah tidak bisa datang ke Kantor cabang untuk mengambil buku tabungan dan kartu ATM, maka petugas akan menawarkan untuk mengantarkannya ke kantor nasabah jika nasabah mengizinkan atau jika tidak maka nasabah bisa membuat janji temu di suatu tempat sesuai dengan keinginan nasabah.

Seperti yang diketahui, nasabah prioritas *adalah* nasabah yang sangat diistimewakan oleh bank baik dari segi pelayanan ataupun fasilitas. Bank akan memberikan pelayanan dan fasilitas terbaiknya bagi nasabah prioritas. Bank memperlakukan nasabah prioritas berbeda dengan nasabah reguler pada umumnya hal ini dikarenakan nasabah prioritas memiliki dana yang lebih besar daripada nasabah reguler pada umumnya sehingga nasabah prioritas dianggap aset besar untuk bank, karena itu bank perlu memberikan pelayanan yang maksimal terutama dalam hal kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi.

#### **Keuntungan Menjadi Nasabah Prioritas Pada Bank BTN KC Cibinong**

Nasabah prioritas sangat penting bagi suatu bank karena nasabah prioritas memiliki jumlah dana yang lebih besar daripada nasabah reguler atau nasabah pada umumnya. Jika nasabah prioritas berkurang maka jumlah dana pihak ketiga pada bank pun ikut berkurang hal ini tentu akan berakibat juga pada likuiditas bank. Dimana dengan berkurangnya nasabah prioritas maka likuiditas bank bisa terganggu.

Oleh karena itu, selain pelayanan yang istimewa dan berbeda dengan nasabah reguler, nasabah juga mendapatkan beberapa keuntungan yang hanya dapat dinikmati oleh nasabah prioritas. Keuntungan yang dimaksud adalah sebagai berikut:

##### 1. *Service Privilege*

*Service Privilege* merupakan layanan eksklusif serta fasilitas terbaik yang hanya diberikan kepada nasabah prioritas untuk memastikan kenyamanan dan kemudahan nasabah tersebut. Selain itu, nasabah prioritas juga akan mendapatkan perhatian khusus terhadap pertumbuhan finansialnya. Beberapa *Service Privilege* yang diberikan *adalah*:

##### a. *Airport Transfer International*

Merupakan layanan istimewa *Airport Transfer* yang memberikan kenyamanan untuk nasabah yang melakukan perjalanan ke luar negeri. Layanan ini berupa layanan penjemputan dari bandara ke pusat kota yang berlaku di 11 kota diberbagai negara. Layanan ini berlaku khusus bagi nasabah BTN Prioritas dengan level *membership* prime dengan penggunaan sebanyak 2x dalam 1 Tahun. Layanan ini didapatkan melalui PLUS by BTN Prioritas dengan melakukan reservasi minimal H-5. Adapun penjemputan berlaku di bandara sebagai berikut:

- 1). Bandara Changi, Singapore
- 2). Bandara Schiphol, Amsterdam
- 3). Bandara Charles de Gaulle, Paris
- 4). Bandara Kuala Lumpur (KLIA), Kuala Lumpur
- 5). Bandara Shanghai Hongqiao, Shanghai
- 6). Bandara Haneda, Tokyo
- 7). Bandara Melbourne, Melbourne
- 8). Bandara Sydney Kingsford Smith, Sydney

- 9). Bandara Suvarnabhumi, Bangkok  
 10). Bandara Phuket, Phuket
- b. Layanan Eksklusif Pajak  
 Bank BTN bekerja sama dengan HIPajak untuk memberikan layanan khusus bagi nasabah prioritas. Layanan yang memberikan berbagai fasilitas terkait kebutuhan perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi non Karyawan, UMKM dan Wajib Pajak Badan. Layanan ini diberikan khusus kepada nasabah prioritas level *membership* Gold, Platinum, Titanium dan Prime. Layanan ini berupa chat selama 30 menit dan call selama 60 menit konsultasi pajak, buat dan lapor pajak, serta periksa SPT. Layanan dapat diakses melalui PLUS by BTN Prioritas.
- c. *Exclusive Medical Check Up*  
 Layanan ini disediakan bagi nasabah BTN Prioritas level *membership* Prime sebanyak 2x per tahun dan level *membership* Titanium sebanyak 1x per tahun. Nasabah dengan level prime dan titanium dapat melakukan pemeriksaan dengan rumah sakit yang telah ditentukan BTN. Detail pemeriksaannya juga telah ditentukan dan tiap rumah sakit memiliki detail pemeriksaan yang berbeda.
- d. PLUS – *Platform Loyalty User*  
 Merupakan layanan berbasis web – *mobile friendly* dengan konsep *membership* yang dihadirkan khusus nasabah prioritas BTN untuk memberikan kebebasan bagi nasabah menentukan sendiri *loyalty reward* yang dibutuhkan. Level *membership* PLUS by BTN Prioritas dibedakan menjadi:

Tabel 3.3 Level Membership PLUS BTN Prioritas

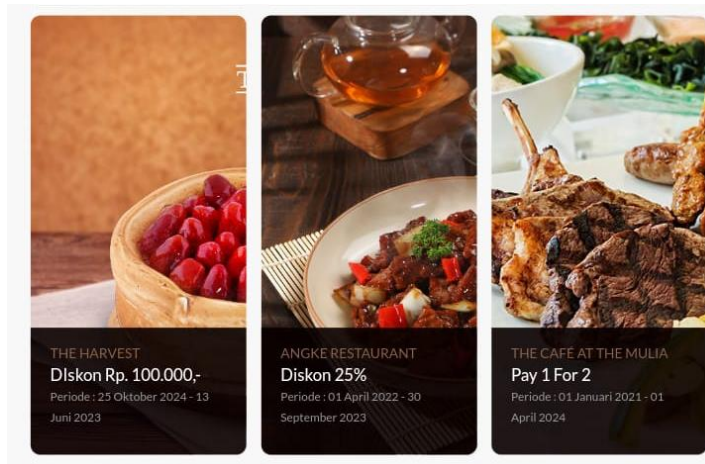
<i>Membership</i>	Total Dana Kelolaan
Basic	< IDR 500 Juta
Gold	IDR 500 juta hingga < IDR 2 M
Platinum	IDR 2 M hingga < IDR 5 M
Titanium	IDR 5 M hingga < IDR 10 M
Prime	> IDR 10 M

Sumber: Bank BTN

Dengan PLUS nasabah dapat menikmati kemudahan dan kenyamanan seperti:

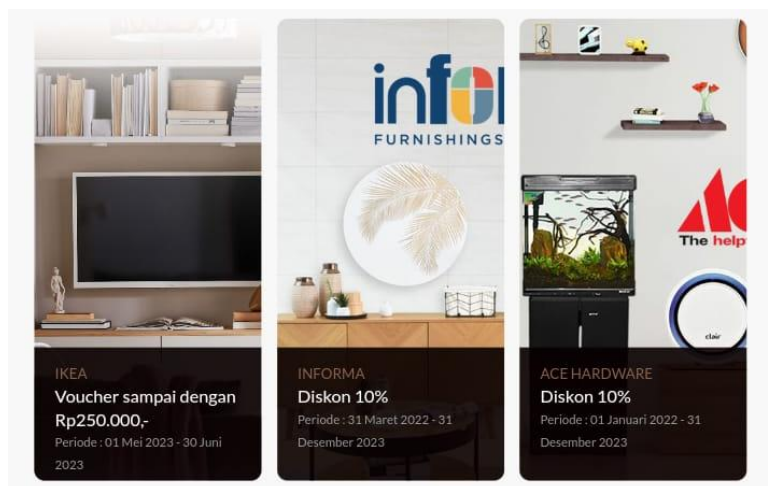
- a. Berbagai variasi *loyalty reward* dari *merchant/partner* pilihan untuk memenuhi kebutuhan mulai dari *lifestyle*, hotel & travel, dining, gadget, kebutuhan sehari-hari hobi hingga kesehatan.
- b. Kebebasan memilih dan menentukan sendiri *loyalty reward* yang dibutuhkan termasuk untuk merayakan hari istimewa seperti ulang tahun dan hari raya keagamaan
- c. Layanan BTN Prioritas Concere untuk kemudahan dan kenyamanan penukaran benefit seperti: *Airport Lounge*, *Airport Transfer domestic*, *Airport Transfer international*, *concierge service (lifestyle, wellness, dan travel concierge)* dan *medical check up*.
- d. Kupon *membership* untuk nasabah yang rutin menikmati hobi olahraga seperti golf hingga *membership* hotel dan restoran pilihan.
- e. *Wealth voucher* yang dapat digunakan untuk pembelian produk investasi.
- f. Kemudahan proses redemption melalui layanan berbasis web-*mobile friendly* sehingga mengakses PLUS dan melakukan proses *loyalty reward* redemption dari mana saja dan kapan saja.
- e. BTN Prioritas *Concierge Service*  
 Merupakan layanan yang reservasi yang memberikan kemudahan dan kenyamanan untuk nasabah prioritas di level platinum, titanium dan prime. Beberapa layanan reservasi yang disediakan adalah:
- a. *Wellness*  
 Reservasi/informasi yang berhubungan dengan wellness atau kesehatan.

- b. *Lifestyle*  
Reservasi/informasi yang berhubungan dengan lifestyle atau gaya hidup
- c. *Travel*  
Reservasi/informasi yang berhubungan dengan perjalanan baik tiket maupun hotel
- d. *Complimentary Airport Transfer International*  
Penjemputan dari bandara menuju pusat kota
- f. *BTN Prioritas Lounge*  
Merupakan layanan *exclusive lounge* dan *meeting room* yang ada di Kantor Cabang BTN Prioritas. Dimana tersedia *mini bar*, *cash assistant room*, hingga *exclusive transaction room* yang nyaman untuk konsultasi keuangan nasabah prioritas.
- g. *Layanan Luar Cabang/Flexible Banking*  
Merupakan layanan untuk kemudahan dan kenyamanan bertransaksi bagi nasabah tanpa harus datang ke Outlet atau *Lounge* dengan *e-channel* atau melalui *Priority Banking Officer*.
- h. *E-Consolidated Statement*  
Merupakan layanan berupa laporan konsolidasi simpanan, investasi, dan pinjaman yang dikirimkan secara periodik melalui alamat email pribadi milik nasabah.
- i. *Calendar Event*  
Undangan beragam event special khusus bagi nasabah prioritas. Undangan yang diberikan dalam bentuk webinar dan offline tergantung dengan level *membership* nasabah. Layanan ini diberikan kepada nasabah dengan level *membership gold*, *platinum*, *titanium* dan *prime*.
- j. *Majalah Good Living*  
Nasabah prioritas akan mendapatkan majalah seputar peluang investasi, *special event*, penjelasan produk dan berbagai informasi lainnya yang terbit secara berkala.
- k. *Hadiah Hari Istimewa*  
Nasabah akan mendapatkan apresiasi untuk hari istimewa seperti ulang tahun atau hari raya keagamaan. Apresiasi yang diberikan kepada berupa *birthday/festival greeting* melalui email ataupun *greeting card* dan *birthday/festival gift* yang diberikan pertahun dengan nominal yang beragam sesuai dengan level *membership* nasabah. Nasabah juga dapat dengan bebas menentukan sendiri hadiah yang diinginkan.
- l. *Airport Transfer Domestik*  
Layanan istimewa yang memberikan kenyamanan untuk nasabah dalam melakukan perjalanan dari bandara dengan menggunakan Golden Bird. Layanan ini khusus bagi nasabah BTN prioritas di level Platinum, Titanium dan Prime. Layanan ini bisa didapatkan melalui PLUS by BTN Prioritas dengan melakukan reservasi paling lambat H-3 dari tanggal penjemputan dengan pilihan jenis mobil Toyota Alphard atau Toyota Inova, dan paling lambat H-1 dari tanggal penjemputan untuk pilihan jenis mobil Toyota Inova. Zona wilayah tujuan yang berlaku untuk layanan *Airport Transfer Domestik* ini adalah Bali, Jakarta, Medan dan Surabaya.
- m. *Special Merchant*  
Penawaran special dari berbagai *merchant* pilihan untuk memenuhi kebutuhan nasabah mulai dari hotel & travel, *dining*, *entertainment*, *shopping & lifestyle*, *sports*, *beauty & health*, *home appliances* dan *groceries*. Penawaran special yang diberikan berupa diskon di *merchant* tertentu. Diskon yang ditawarkan pun beragam mulai dari 10% hingga 40%. Berikut beberapa contoh diskon yang ditawarkan oleh *merchant*:



Sumber: Bank BTN

Gambar 3.4 Diskon yang ditawarkan Merchant 1



Sumber: Bank BTN

Gambar 3.5 Diskon yang ditawarkan Merchant 2

- n. *Executive Lounge* Bandara  
Layanan yang disediakan bagi kenyamanan penerbangan nasabah. Layanan ini juga tersedia di hampir seluruh bandara di Indonesia, baik keberangkatan domestic ataupun internasional.
- o. *Welcome Box*  
Merupakan paket eksklusif berupa *priority booklet*, *souvenir* dan kartu debit BTN Prioritas. Layanan ini diberikan kepada nasabah yang berada di level gold, platinum, titanium dan prime.



Sumber: Bank BTN

Gambar 3.6 Welcome Box

- p. *Meeting room*  
Untuk keperluan bisnis atau pekerjaan, maka nasabah bisa mendapatkan fasilitas *meeting room* di outlet BTN Prioritas tertentu. Layanan ini diberikan kepada nasabah yang berada di level platinum, titanium dan prime.
- q. *Priority Banking Manager*  
Priority Banking Manager (PBM) khusus didedikasikan untuk membantu kebutuhan transaksi perbankan dan perencanaan keuangan secara personal.

## 2. *Product Privilege*

Selain *service privilege* nasabah juga akan mendapatkan *product privilege*. *Product privilege* merupakan benefit dan privilege khusus untuk nasabah prioritas berupa layanan eksklusif serta fasilitas terbaik untuk kemudahan dan kenyamanan nasabah, nasabah juga akan mendapatkan perhatian khusus terhadap pertumbuhan finansialnya. *Product Privilege* yang akan didapatkan nasabah adalah:

### a. Kartu Debit Visa BTN Prioritas

Kartu ATM/Debit untuk memenuhi berbagai kebutuhan transaksi nasabah dengan limit yang maksimal khusus untuk nasabah prioritas BTN.

Tabel 3.4 Limit Maksimal Kartu Debit Visa BTN Prioritas

Jenis Transaksi	Kartu ATM/Debit BTN Prioritas Visa Gold & CO-Brand		Kartu ATM/Debit BTN Prioritas Visa Platinum	
	Lama	Baru	lama	Baru
Tarik Tunai di Mesin ATM	Rp 15 juta		Rp 15 juta	
Transfer Antar Rekening BTN	Rp 75 Juta	Rp 200 Juta	Rp 100 Juta	Rp 400 Juta
Transfer Ke Rekening Bank Lain	Rp 25 Juta	Rp 50 Juta	Rp 50 Juta	
Transaksi Belanja Via Online & EDC	Rp 50 Juta	Rp 100 Juta	Rp 75 Juta	Rp 200 Juta
Nominal Maksimal Transfer per transaksi	Rp 25 Juta	Rp 50 Juta	Rp 25 Juta	Rp 50 Juta
Administrasi Kartu Bulanan	Rp 4.500		Rp 6.500	
Biaya Penggantian Kartu Rusak/Hilang	Rp 20 Ribu		Rp Ribu	

Sumber: Bank BTN

### b. Safe Deposit Box

Bebas biaya sewa *Safe Deposit Box* dengan ukuran tertentu yang diberikan dalam bentuk cashback dengan tipe sesuai level *membership* nasabah dengan syarat menjaga level *membership* selama 6 bulan sejak *Safe Deposit Box* aktif, dengan ukuran sebagai berikut:

Tabel 3.5 Ukuran Safe Deposit Box Sesuai Level Membership

Level Membership	Tipe SDB
Platinum	Tipe A
Titanium	Tipe B & C
Prime	Semua tipe

Sumber: Bank BTN

## c. Mobile Banking

Benefit yang diberikan berupa benefit transaksional dalam bentuk cashback, dengan kuota perbulan berdasarkan level *membership* dan dengan syarat melakukan transaksi minimal 10 kali pada *mobile banking*, dengan rincian kuota sebagai berikut:

Tabel 3.6 Rincian Kuota Benefit Transaksional Sesuai Level Membership

Level Membership	Tipe SDB
Gold	Bebas 10x per bulan
Platinum	Bebas 20x per bulan
Titanium	Bebas 30x per bulan
Prime	Unlimited

Sumber: Bank BTN

## d. Kredit Kepemilikan Rumah/Apartemen (KPR/KA)

Merupakan layanan yang diberikan kepada nasabah yang ingin melakukan kredit kepemilikan rumah ataupun apartemen.

Selain *service* dan *product privilege* yang didapatkan oleh nasabah prioritas terdapat juga beberapa program yang hanya bisa diikuti oleh nasabah prioritas. Adapun program yang dimaksud:

## 1. Investa Komunitas

Program ini berupa pengumpulan dana komunitas yang memberikan benefit kepada seluruh peserta komunitas (nasabah BTN Prioritas) di akhir periode jika akumulasi jumlah dana target komunitas tersebut telah mencukupi. Program ini berlaku mulai dari 01 Maret 2023 – 31 Desember 2023. Adapun ketentuan dari program ini:

- a. Nasabah wajib mendaftarkan diri melalui Surat Pernyataan Keikutsertaan Program Investa Plus Komunitas
- b. Setiap nasabah memiliki total simpanan di Bank minimal Rp. 2M
- c. Suku bunga dalam program Investa Plus adalah suku bunga akumulasi dana yang terkumpul.
- d. Terdapat paket Program Investa Plus Komunitas untuk setiap tier paket penempatan dana:
  - 1). Besaran tier paket komunitas dapat disesuaikan dengan target market daerah. Minimal dana Rp 500 juta
  - 2). Jika nasabah melakukan penyetoran dana dilakukan secara bertahap, maka instruksi keikutsertaan program komunitas dilakukan setelah semua dana tercukupi
  - 3). Masa pengendapan dana s.d 12 bulan
  - 4). Berlaku *first in first served*. Apabila jumlah peserta terpenuhi, maka mini event untuk pembagian benefit dapat dilakukan
- e. Bank berhak untuk membatalkan Investa Plus Komunitas apabila kriteria jumlah peserta tidak terpenuhi. Dalam kondisi ini, maka setiap peserta berhak mendapatkan benefit bunga sesuai Program Investa Plus yang berlaku untuk tiap perorangan.

Adapun benefit yang didapatkan nasabah dengan mengikuti program ini, yaitu:

- a. Sumber biaya benefit dan event berasal dari akumulasi setiap bunga yang diterima nasabah di muka dari Program Investa Plus dan telah dipotong PPh.
- b. Berikut contoh Tier Paket Investa Plus Komunitas
  - 1). Tier Paket Penempatan Rp. 500 juta masa hold 12 bulan dan 50 nasabah

Tabel 3.7 Tier Paket Penempatan Rp. 500 juta

Jumlah Nasabah	50
Penempatan per Nasabah	Rp 500 Juta
Total Penempatan	Rp 25 M
Tenor	12 Bulan

Prime	Unlimited
<b>List Benefit</b>	<b>Nominal (Rp)</b>
1 All New HRV 1.5S	412.000.000
1 Motor Honda Scoopy Sporty	24.397.462
1 Iphone 14 128GB	16.344.162
10 LM 10Gr	111.756.136
37 Cashback Rp 10 Juta	370.000.000
<b>Total Benefit</b>	<b>939.497.760</b>
Anggaran Event Onsite	38.937.407
<b>Total Biaya</b>	<b>973.435.167</b>

Sumber: Bank BTN

2). Tier Paket Penempatan Rp. 2 M masa hold 12 bulan dan 50 nasabah

Tabel 3.8 Tier Paket Penempatan Rp. 2 M

<b>Jumlah Nasabah</b>	<b>50</b>
Penempatan per Nasabah	Rp 2 M
Total Penempatan	Rp 100 M
Tenor	12 Bulan
Prime	Unlimited
<b>List Benefit</b>	<b>Nominal (Rp)</b>
1 BMW 320i M Sport LCI	1.270.000.000
1 Honda City Hatchback RS 1.5 RS	376.000.000
1 Motor Listrik Alva One	41.120.711
20 LM 50 gram	1.133.980.000
27 Cashback Rp 38 Juta	1.026.000.000
<b>Total Benefit</b>	<b>3.847.100.711</b>
Anggaran Event Onsite	46.639.957
<b>Total Biaya</b>	<b>3.893.740.668</b>

Sumber: Bank BTN

#### BTN Investa Plus

Program Investa Plus diberikan kepada nasabah prioritas dalam bentuk pilihan barang. Program ini diperuntukan bagi nasabah baru dan nasabah Eksisting BTN Prioritas. Program ini berlaku mulai dari 01 November 2023 – 31 Desember 2023. Adapun ketentuan program sebagai berikut:

- Minimal total simpanan 1 nasabah adalah Rp. 2 M
- Besaran nominal *top up fresh fund* mulai dari Rp. 500 juta. Masa pengendapan dana mulai 3,6,12 bulan.
- Terdiri dari Program Investa Plus Prioritas: Investasi (Logam Mulia), Hobby (St. Andrews Golf Course), Gadget/ Elektronik, dan mobil.

Benefit yang akan didapatkan nasabah dengan mengikuti program ini adalah:

- Pilihan hadiah logam mulia

Tabel 3.9 Pilihan Hadiah Logam Mulia

Tipe Promo	Minimal Total Portfolio Simpanan (Rp)	Total Top Up Portfolio (Rp)	Tenor (bulan)	Logam
A1	Rp 2 M	Rp 500 Juta	3	3gr + 0.5gr
A2			6	5gr + 2gr
A3			12	10gr + 5gr
A4	Rp 2 M	Rp 1 M	3	5gr + 2gr
A5			6	10gr + 5gr
A6			12	25gr + 5gr + 0.5gr
A7	Rp 2 M	Rp 5 M	3	25gr + 10gr + 5gr
A8			6	50gr + 25gr + 5gr + 2gr
A9			12	100gr + 50gr + 10gr + 2gr

Sumber: Bank BTN

b. Pilihan hadiah mobil

Tabel 3.10 Pilihan Hadiah Mobil

Tipe Promo	Minimal Total Portfolio (Rp)	Total Top Up Portfolio (Rp)	Tenor (bulan)	Jenis Kendaraan
D1	Rp 2 M	Rp 9 M	6	All New Honda Brio Satya 1.2 S MT
D2	Rp 2 M	Rp 13 M	6	All New Honda Brio RS 1.2 S MT
D3	Rp 2 M	Rp 14 M	6	New Honda Mobilio 1.5 S MT
D4	Rp 2 M	Rp 20,5 M	6	Honda City Hatchback RS 1.5 S MT
D5	Rp 2 M	Rp 17 M	6	New Honda B-RV 1.5 S MT
D6	Rp 2 M	Rp 22 M	6	All New Honda HR-V 1.5 S CVT
D7	Rp 2 M	Rp 31 M	6	New Honda CR-V
D8	Rp 2 M	Rp 35 M	6	All New Civic Sedan RS.5 Turbo CVT
D9	Rp 2 M	Rp 72 M	6	New Honda City 1.5 R CVT
D10	Rp 2 M	Rp 46,5 M	6	All New Honda Accord 1.5 Turbo CVT

Sumber: Bank BTN

c. Pilihan hadiah *hobby-golf*

Tabel 3.11 Pilihan *Hobby-Golf*

Tipe Promo	Minimal Total Portfolio (Rp)	Total Top Up Portfolio (Rp)	Tenor (bulan)
B1	Rp 2 M	Rp 7,25 M	12
B2		Rp 14,25 M	6
B3		Rp 28,3 M	3

Sumber: Bank BTN

d. Pilihan hadiah gadget–elektronik

Tabel 3.12 Pilihan Hadiah *Gadget-Elektronik*

<b>Tipe Promo</b>	<b>Minimal Total Portfolio (Rp)</b>	<b>Total Top Up Portfolio (Rp)</b>	<b>Tenor (bulan)</b>	<b>Pilihan Gadget/Elektronik</b>
C1	Rp 2 M	Rp 500 Juta	3	Oppo 96 8/256GB
C2	Rp 2 M	Rp 500 Juta	3	Sony WF-1000XM4 Noise Cancelling Headphone
C3	Rp 2 M	Rp 500 Juta	3	Sharp AC 1 PK New Jetstream Series AH-A9SAY
C4	Rp 2 M	Rp 500 Juta	3	Sharp 32 inch AQUOS LED 2T-C32DC11 <i>BUNDLING</i> Sharp Air Cooler PJ-A36TY
C5	Rp 2 M	Rp 500 Juta	6	Samsung Galaxy A73 5G RAM 8GB/256GB
C6	Rp 2 M	Rp 500 Juta	6	Sharp Washing Machine ES-G876P <i>BUNDLING</i> Sharp Android Full HD TV 42 Inch 2T-C4BG11
C7	Rp 2 M	Rp 500 Juta	6	Sharp 32 Inch AQUO LED 2T-C32DC11 <i>BUNDLING</i> Sharp AC 1 PK New Jetstream Series AH-A9SAY <i>BUNDLING</i> Sharp Vacuum Cleaner 400 Watt EC-8305
C8	Rp 2 M	Rp 500 Juta	12	Apple Iphone 14 128GB
C9	Rp 2 M	Rp 500 Juta	12	Sharp 60-Inch 4K UHD Android TV-(4TC60DK1X) <i>BUNDLING</i> Sharp AC 1 PK New Jetstream Series AH-A9SAY
C10	Rp 2 M	Rp 500 Juta	12	Samsung Galaxy Z Flip4 5GB/256GB <i>BUNDLING</i> Logam Mulia 1gr

Sumber: Bank BTN

. *Partnership Acquisition*

Program ini berupa barang/voucher/paket yang diberikan kepada nasabah BTN Prioritas dengan penempatan total portfolio minimal Rp. 500 juta. program ini berlaku mulai dari 01 Januari 2023 – 31 Desember 2023. Adapun ketentuan dalam program ini yaitu:

- a. Nasabah baru BTN prioritas atau telah menjadi nasabah BTN Prioritas

- b. Pilihan penempatan portfolio pada simpanan atau bundling (simpanan & investasi) minimal Rp. 500 juta
- c. Minimal jangka waktu 3 bulan
- d. Melakukan aktivasi fitur transaksional missal: *Mobile Banking*
- e. Nasabah hanya boleh mengikuti program 1 kali

Adapun skema benefit yang didapatkan:

- a. Partner penyedia yang bekerjasama dengan BTN Prioritas saat ini Dinomarket, Blibli, Halodoc, dan The Card
- b. Benefit berupa barang ke alamat jika barang/diberikan ke email (e-voucher) nasabah
- c. Benefit program adalah salah satu partner sesuai tier penempatan total portfolio
- d. Benefit yang didapatkan di luar suku bunga dan return investasi yang didapatkan
- e. Benefit didapatkan sudah termasuk biaya pengiriman di seluruh Indonesia dan asuransi
- f. Benefit sudah termasuk pada yang berlaku sehingga nasabah tidak dikenakan biaya tambahan

Adapun jenis benefit yang bisa didapatkan nasabah dengan mengikuti program ini:

- a. Blibli

Tabel 3.13 Benefit Partner Blibli

Maksimum Dana	Benefit E-voucher
Rp 500 Juta	Rp 800 Ribu
Rp 1 M	Rp 1,8 Juta
Rp 2 M	Rp 3,6 Juta
Rp 5 M	Rp 9 Juta
Rp 10 M	Rp 18 Juta
Rp 20 M	Rp 36 Juta

Sumber: Bank BTN

- b. Halodoc

Tabel 3.14 Benefit Partner Halodoc

Minimal Penempatan	Benefit
Rp 500 Juta	<ol style="list-style-type: none"> <li>1). E-Voucher 5x Chat Dokter Spesialis + 3 Chat GP dalam 6 bulan</li> <li>2). E-Voucher Rp 450 Ribu (Covid Test)</li> <li>3). E-Voucher Rp 150 Ribu dan Rp 200 Ribu (Pembelian Obat)</li> </ol>

Sumber: Bank BTN

- c. The Card

Tabel 3.15 Benefit Partner The Card

Minimal Penempatan	Benefit
Rp 1 M	<p><b>Infinite Card</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1). Dapat digunakan di 60 tempat Golf sebagai anggota The Card di seluruh Indonesia</li> <li>2). Harga spesial bermain golf di weekdays dan weekend</li> <li>3). Harga special golf simulator dan driving range ditempat tertentu</li> <li>4). Dapat digunakan di hari libur Nasional</li> <li>5). Nikmati bonus kartu The Card di Intiwhiz Hospitality Management / Luminor hotel / restoran tertentu</li> </ol>

	6). Berlaku 12 bulan dari waktu mengikuti program 7). Untuk menggunakan kartu, Nasabah agar melakukan reservasi pada The Card Call Centre sebelum melakukan kegiatan golf di tempat yang diinginkan 8). Atau Nasabah dapat langsung mengunjungi Lapangan Golf yang dituju dan tunjukan The Card di front Office
--	---

Sumber: Bank BTN

d. Dinomarket

Tabel 3.16 Benefit Partner Dinomarket

Minimal Penempatan	Benefit Barang (Pilih Salah Satu)
Rp 500 Juta	<b>Infinite Card</b> 1). Pioneer SE-C5TW Bluetooth Truly Wireless Earphone 2). Xiaomi Mi Smart Ban 6 3). JBL Wave 100 TWS 4). Panasonic Rice Cooker 1.8L 3In1 400W – SRCEZ18SR 5). Xiaomi Deema Vacum Cleaner UV-C Penyedot Debu Tungau CM800/CM810 6). Xiaomi Deema Setrika Uap HS100 7). Philips-Rice Cooker Digital 1.8 Liter 10 menu Pink HD4515/90 8). Philips Mixer (Stand Mixer-Red) HR 1559/10
Rp 1 M	1). Sharp Microwave Oven R-728(K)-IN 2). Huawei Watch Fit 3). Samsung Galaxy Buds2 4). SONY WF-XB700/B TRULY WIRELESS 5). Sendibo Pure + hepa (Single Kit Combo) 6). Panasonic Vaacum Bagged 850W/250W-MCCG240D 7). Panasonic Setrika Cordiess 1550W-NIL30VSR
Rp 2 M	1). JBL Tour Plus TWS-Black 2). JBL Live Pro+TWS 3). Vivo Y33s 8GB (+4GB Extended/128GB) + Gimmick 4). Vivo Y53s (RAM 8GB + 3GB Extended/128 GB) 5). Huawei Watch GT3 46mm – Brown Leather Strap 6). Huawei Watch GT3 46mm – Black Fluoroelastomer Strap 7). Xiaomi Mi Air Purifer Pro
Rp 5 M	1). Huawei Nova 9 (RAM 8GB/256Gapple WB) 2). Apple Watch Series 7 GPS, 41 mm 3). Samsung Galaxy S21 FE 5G (RAM 8GB/128GB) 4). Segway Ninebot S Self balancing Wheel-Black 5). Segway Kick Scooter F40
Rp 10 M	1). Apple Iphone 13 256GB

	<ol style="list-style-type: none"> <li>2). Samsung Galaxy S22+ (RAM 8GB/256GB) BUNDLE Samsung Galaxy Buds2</li> <li>3). Huawei Matebook 14s i5-Space Grey</li> <li>4). Samsung 65 inch AU8000 Crystal UHD 4K Smart TV (2021)-UA65AU800KXXD BUNDLE JBL Wave 100 TWS</li> <li>5). Samsung Galaxy Tab S8 + 5G (RAM 8GB/256GB)</li> <li>6). Garmin Fenix 7X Sapphire Solar Carbon Titanium With Silicone Band BUNDLE JBL Wave 100 TWS</li> </ol>
Rp 20 M	<ol style="list-style-type: none"> <li>1). Samsung 75 inch AU8000 Crystal UHD 4K Smart TV (2021) UA65AU800KXXD BUNDLE Samsung Galaxy tab A8 LTE (RAM 4GB/128GB)</li> <li>2). Samsung Galaxy Tab S8 Ultra 5G (RAM 12GB/256GB) BUNDLE Samsung Galaxy S22+(RAM 8GB/256GB)</li> <li>3). Huawei Matebook 14s i5-Space Grey BUNDLE Huawei P50 Pro (RAM 8GB/256GB)</li> <li>4). Samsung Galaxy S22 Ultra 5G +(RAM 12GB/256GB) BUNDLE Samsung Proyektor The Freestyle</li> <li>5). Apple iphone 12 Pro Max 256GB BUNDLE Samsung TV 56 inch AU8000</li> <li>6). Segway Ninebot Gokart Pro 2021 BUNDLE Vivo Y75 5G (RAM 8GB + 4GB Extended/128 GB)</li> <li>8). Samsung Galaxy Z. Fold3 (RAM 12GB/256GB) BUNDLE Samsung TV 56 inch AU8000</li> </ol>

Sumber: Bank BTN

#### 4. Valas Vaganza

Merupakan program yang diberikan kepada BTN Prioritas dengan maksimal benefit setara USD 1.250. Berlaku mulai dari 12 Januari 2023 – 31 Desember 2023. Adapun ketentuan dari program ini

- a. Berlaku untuk nasabah baru atau anggota BTN prioritas
- b. Penempatan dana freshfud pada Tabungan BTN Felas/Deposito BTN Valas
- c. Untuk penempatan portfolio valas di Tabungan BTN Felas
- d. Penempatan portofolio valas (Deposito BTN Valas) mulai 1,3,6,12,24 bulan
- e. Melakukan aktivasi Garuda Miles member

Dengan mengikuti program ini nasabah dapat mendapatkan benefit berikut:

- a. Rate menarik untuk penempatan dana simpanan dengan nominal tertentu
- b. Besarnya benefit sebesar 0,5% dari total penempatan dengan maksimal benefit sebesar ekuivalen USD 2.000

Tabel 3.17 Benefit Valas Vaganza

Nominal Penempatan	Benefit Penempatan Tabungan/Deposito BTN Valas	Jumlah Garuda Miles
Rp 50 Juta – Rp 250 Juta	0,5 dari Nominal Penempatan	1.000
> Rp 250 Juta – Rp 500 Juta		5.000

> Rp 500 Juta – Rp 1 M		10.000
> Rp 1 M – Rp 2,5 M		20.000
> Rp 2,5 M – Rp 5 M		35.000
> Rp 5 M – Rp 10 M		70.000
> Rp 10 M		140.000

Sumber: Bank BTN

#### 5. Belanja Tinggal Scan

Program yang diberikan kepada nasabah eksisting BTN Prioritas dari periode 01 Mei 2023 – 31 Oktober 2023. Program ini berupa cashback jika nasabah bertransaksi dengan menggunakan mekanisme scan QRIS BTN Mobile. Dengan minimal transaksi Rp. 150 Ribu nasabah akan mendapatkan cashback senilai Rp. 50 Ribu.

### PENUTUP

Berdasarkan uraian yang sudah dijelaskan pada bab-bab sebelumnya, dapat diambil kesimpulan. Ketentuan untuk menjadi nasabah prioritas pada Bank Tabungan Negara KC Cibinong adalah nasabah harus melakukan penempatan dana baik dalam bentuk tabungan ataupun deposito dengan saldo minimal Rp. 500 juta lalu mengisi dan menandatangani formulir *Indemnity Letter* (IL).

Prosedur pelayanan yang diberikan oleh Bank BTN KC Cibinong untuk nasabah prioritas sudah sesuai dengan SOP yang ada dan nasabah prioritas akan dilayani oleh petugas *Funding Service and Unit* (FSU) dimana petugas FSU ini khusus melayani nasabah prioritas. Untuk melakukan pelayanan nasabah bisa melakukan penjadwalan atau perjanjian terlebih dahulu melalui telepon yang waktu dan tempatnya ditentukan oleh nasabah atau nasabah juga bisa langsung datang ke Kantor.

Keuntungan yang bisa dinikmati dengan menjadi nasabah prioritas Bank BTN mulai dari pelayanan yang eksklusif dimana nasabah tidak perlu repot mengantri jika ingin bertransaksi dan nasabah bisa membuat penjadwalan jika nasabah tidak bisa datang langsung ke kantor. Selain itu, nasabah juga mendapatkan bisa mendapatkan *service* dan *product privilege* serta terdapat juga beberapa program yang bisa nasabah ikuti.

### DAFTAR PUSTAKA

- Anisah, S. 2018. "Implementasi pelayanan nasabah priority pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Gresik: Studi kasus PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Gresik." <http://etheses.uin-malang.ac.id/13235/>.
- Atmadjati, Arista. 2018. *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: Deepublish.
- Btn.co.id. "Bank Tabungan Negara." [btn.co.id](https://www.btn.co.id/). <https://www.btn.co.id/> (Maret 2, 2023).
- Dessler, Gary. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2004. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Imbron, dan Ibrahim Bali Pamungkas. 2021. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Kasmir. 2010. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Prenada Media.
- Kasmir. 2014. *Dasar-Dasar Perbankan*. Depok: Raja Grafindo Persada.
- Min, Mas. 2023. "Pengertian Pelayanan Menurut Ahli, Faktor serta Fungsi dan Tujuan Pelayanan." *Pelajaran.co.id*. <https://www.pelajaran.co.id/pengertian-pelayanan-menurut-ahli-faktor-serta-fungsi-dan-tujuan-pelayanan-terlengkap/> (Maret 2, 2023).
- Muchtar, Bustari, Rose Rahmidani, dan Menik Kurnia Siwi. 2016. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta: Kencana.
- Nuraida, Ida. 2008. *Manajemen Administrasi Perkantoran*. Sleman: PT Kanisius.
- Pramono, Joko. 2017. *Otomatisasi Tata Kelola Sarana & Prasarana*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Suryani, Tatik. 2017. *Manajemen Pemasaran Strategik Bank Di Era Global*. Jakarta: Prenadamedia Group.

- Undang-Undang No 10 Tahun. 1998. “Undang-Undang republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Republik Indonesia No 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan.”
- Undang-Undang No 7 Tahun. 1992. “Undang-Undang Republik Indonesia No 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan.”
- Wahjono, Sentot Imam. 2010. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Yuniarsih, Tjutju, dan Suwatno. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.

*Review of Service  
Procedures for  
Priority Customers*

236