

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan

PT Bank Tabungan Negara, (Persero), Tbk (Bank BTN) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang Perbankan. Bank BTN berkomitmen menjadi Bank yang melayani dan mendukung pembiayaan sektor perumahan melalui tiga produk utama, perbankan perseorangan, bisnis dan Syariah.

Sejarah Bank BTN yakni sebagai berikut:

- 1897: Berdiri dengan nama Postpaarbank
- 1942-1945: Berubah nama menjadi Chokin Kyoku
- 1950: Menjadi Bank Tabungan Pos
- 1963: Menjadi Bank Tabungan Negara
- 1968: Resmi dimiliki Pemerintah (BUMN)
- 1974: Pelayanan lebih difokuskan
- 1989: Mendapat izin bank umum dan penerbitan obligasi
- 1992: Menjadi Persero
- 1994: Mendapat izin bank devisa
- 2000: Ikut program rekapitulasi
- 2002: Pinjaman Tanpa Subsidi
- 2003: Restrukturisasi
- 2005: Peluncuran BTN Syariah
- 2008: Sekuritisasi *asset*

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Berikut ini merupakan visi dan misi Bank Tabungan Negara adalah sebagai berikut.

1) Visi

Menjadi *The Best Mortgage Bank* di Asia Tenggara pada tahun 2025.

2) Misi

- Secara aktif mendukung pemerintah dalam memajukan kesejahteraan masyarakat Indonesia melalui kepemilikan rumah;
- Mewujudkan kehidupan yang diimpikan jutaan rakyat Indonesia melalui penyediaan rumah yang layak;
- Menjadi *home of Indonesia's best talent*;
- Meningkatkan *shareholder value* dengan berfokus pada pertumbuhan profitabilitas yang berkelanjutan sebagai perusahaan *blue chip* dengan prinsip manajemen risiko yang kokoh;
- Menjadi mitra keuangan bagi para pemangku kepentingan dalam ekosistem perumahan dengan menyediakan solusi menyeluruh dan layanan terbaik melalui inovasi digital.

3.1.3 Statement Budaya Perusahaan

Bank BTN memiliki 6 *core values* AKHLAK yang menjadi pondasi bagi seluruh pegawai BTN dalam berperilaku untuk mencapai visi dan misi Bank BTN. Enam *core values* tersebut merupakan representasi dari budaya Bank BTN, nilai budaya tersebut tidak hanya menjadi teori semata, namun juga diterapkan dalam

operasional BTN. Dari 6 *core values* tersebut terdapat 18 panduan perilaku AKHLAK bagi BTNers atau pegawai BTN, diantaranya adalah sebagai berikut:

1) Amanah

- a. Memenuhi janji dan komitmen.
- b. Bertanggung jawab atas tugas, keputusan, dan tindakan yang dilakukan.
- c. Berpegang teguh kepada nilai moral dan etika.

2) Kompeten

- a. Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah.
- b. Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas.
- c. Menyelesaikan tugas dengan kualitas terbaik.

3) Harmonis

- a. Saling peduli dan menghargai perbedaan.
- b. Membantu orang lain belajar.
- c. Menyelesaikan tugas dengan kualitas terbaik.

4) Loyal

- a. Menjaga nama baik sesama karyawan, pimpinan, BUMN, dan Negara.
- b. Rela berkorban untuk mencapai tujuan yang lebih besar.
- c. Patuh kepada pimpinan sepanjang tidak bertentangan dengan hukum dan etika.

5) Adaptif

- a. Cepat menyesuaikan diri untuk menjadi lebih baik.
- b. Terus melakukan perbaikan mengikuti perkembangan teknologi.

- c. Bertindak proaktif.
- 6) Kolaboratif
- a. Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi.
 - b. Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah.
 - c. Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama.

3.1.4 Logo dan Makna



Sumber: PT. Bank Tabungan Negara Tbk, 2019

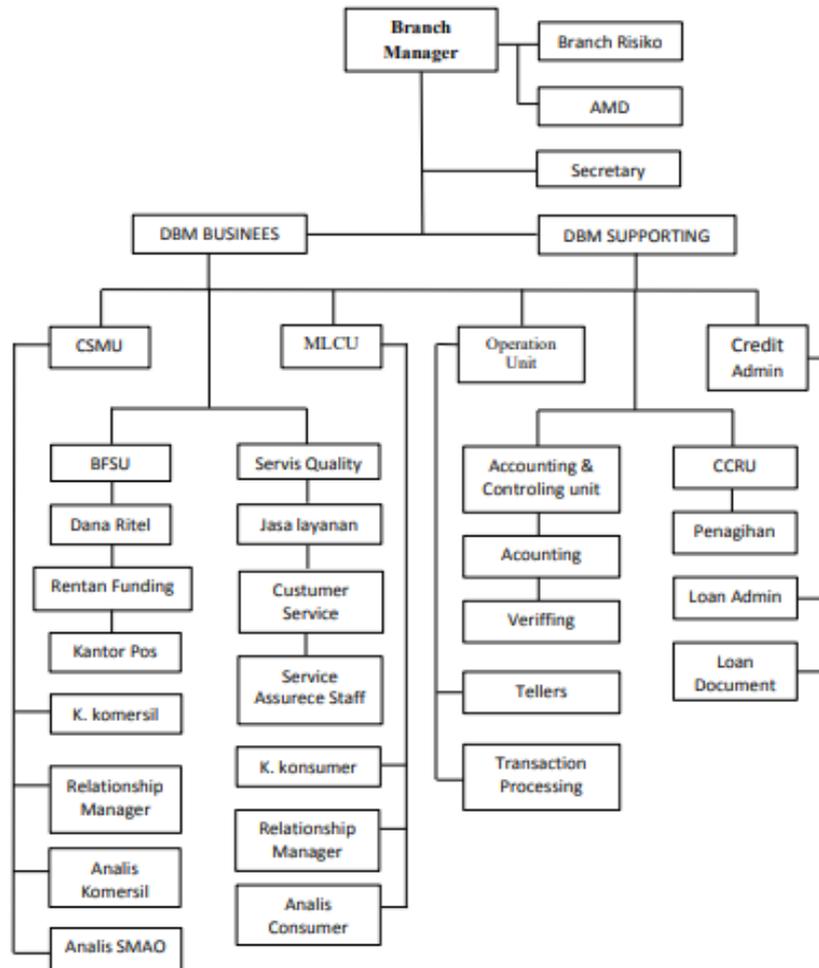
Gambar 3. 1

Logo Bank BTN

Logo BTN mengambil pola segi enam. Pola ini mengambil bentuk sarang lebah, yang menyiratkan adanya kegiatan menabung pada masyarakat, sebagaimana halnya lebah yang selalu menyimpan madu perolehannya. Dengan lambang ini, BTN melaksanakan pembangunan nasional dengan mengerahkan dana masyarakat berbentuk tabungan. Pola ini juga menyiratkan “Atap Rumah” yang menjadi citra dan misi utama BTN, sebagai pelaksana KPR (Kredit Kepemilikan Rumah) bagi masyarakat. Bentuk logo dengan huruf kecil melambangkan sikap ramah dan rendah hati, ramah terhadap semua segmen bisnis yang dimasuki,

menunjukkan keinginan yang besar untuk melayani dengan rendah hati (*Customer Focus*) warna huruf biru tua, biru melambangkan rasa nyaman, tenang, menyejukkan, warna ini umumnya dipakai oleh institusi dibidang jasa. Warisan luhur, stabilitas, (*Command*, memimpin) dan serius (*Respect*), serta tahan uji (*Reliable*), dasar pondasi yang kuat, berhubungan dengan kesetiaan, hal yang dapat dipercaya, kehormatan yang tinggi (*Trust, Integrity*). Simbol dari spesialis Bentuk Gelombang Emas Carir yaitu sebagai simbol dari kekayaan finansial di Asia. Lengkungan emas sebagai metamorphosa dari sifat *agile*, progresif, pandangan ke depan, fleksibilitas serta ketangguhan atas segala kemungkinan yang akan datang. Warna kuning emas, warna logam mulia menunjukkan keanggunan, kemuliaan, kemakmuran, dan kekayaan. Menjadikan kita merasa tajam perhatiannya (warna yang menarik perhatian orang), aktif, kreatif dan meriah.

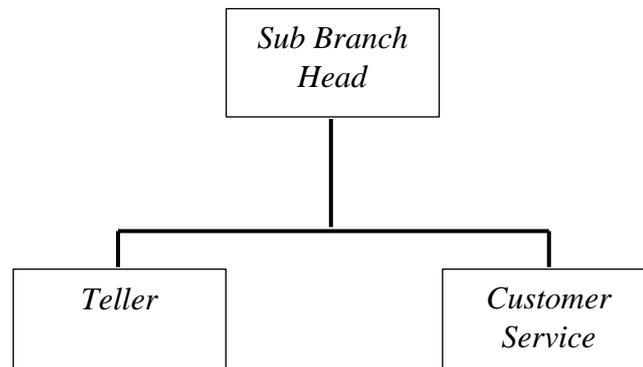
3.1.5 Struktur Organisasi



Sumber: PT. Bank Tabungan Negara Tbk, 2019

Gambar 3. 2

Struktur Organisasi BTN KC Tasikmalaya



Sumber: PT. Bank Tabungan Negara Tbk, 2019

Gambar 3. 3

Struktur Organisasi BTN KCP Banjar

3.1.6 Job Description

1) Kepala Cabang (*Branch Manager*)

- a. Memimpin cabang di setiap wilayah kedudukannya dalam bertindak atas nama direksi baik didalam maupun di luar pengadilan dalam hubungannya dengan pihak lain atau pihak ketiga di wilayah kerjanya dan berkaitan dengan usaha berdasarkan surat kuasa dan surat khusus dari direksi.
- b. Mengelola keuangan dan harta kekayaan Bank dan seluruh kegiatan kantor cabang berdasarkan prinsip-prinsip ketatalaksanaan yang sehat dan tertib administrasi sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang ditetapkan direksi.
- c. Pemeliharaan dan pengadaan perlengkapan dan peralatan kerja untuk menunjang operasional kantor cabang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

- d. Pemeliharaan hubungan kedinasan dalam rangka kerja sama antara instansi pemerintah dan swasta ataupun lembaga perbankan dan non perbankan di wilayah kantor cabang untuk memperlancar kegiatan usaha bank.
- e. Mengoptimalkan penggunaan tenaga kerja dan peralatan guna peningkatan motivasi kerja, keahlian dalam bidangnya dan hubungan yang baik dengan sesama karyawan sehingga tercapai kerja yang maksimal.
- f. Bertanggungjawab atas kebenaran penyusunan laporan keuangan secara berkala maupun esensial dan laporan lainnya yang berhubungan dengan kantor cabang.
- g. Mengusahakan pengembalian kredit yang telah diterbitkan dengan cara yang dapat dipertanggungjawabkan.
- h. Mengadakan koordinasi dan pengawasan terhadap tugas-tugas yang diberikan kepada bawahan dengan mengadakan evaluasi pelaksanaan tugas tersebut.

2) *Branch Risiko*

Menilai kondisi lapangan yang akan diberikan kredit apakah lahan tersebut aman atau tidaknya contoh tidak akan adanya longsor dan banjir.

3) *Asset Management Division (AMD)*

Mengelola aset-aset bermasalah perseroan dan perorangan atau yang akan mengadakan lelang.

4) Sekretaris Kepala Cabang (*secretary*)

- a. Mengatur segala aktivitas manajemen dan administrasi kesekretarian bagi kepentingan manajemen cabang.
- b. Membantu kepala cabang untuk berkomunikasi dengan semua pihak termasuk pihak ekstern cabang.
- c. Mengatur dan mengkomunikasikan pertemanan kepala cabang.
- d. Mengadministrasikan surat menyurat yang terhubung dengan manajemen cabang.

5) *Deputy Branch Manager Business (DBM Business)*

- a. Melakukan penetapan rencana kerja unit (CSMU, MCLU, BFSU, SQ)
- b. Melakukan koordinasi terhadap unit (CSMU, MCLU, BFSU, SQ)
- c. Melakukan evaluasi terhadap unit (CSMU, MCLU, BFSU, SQ)

6) *Deputy Branch Manager Supporting (DBM Supporting)*

- a. Melakukan penetapan rencana kerja unit (*Operation Unit, Credit Admin Unit, Accounting Controlling Unit* dan Penagihan)
- b. Melakukan koordinasi terhadap unit (*Operation Unit, Credit Admin Unit, Accounting Controlling Unit* dan Penagihan)
- c. Melakukan evaluasi unit (*Operation Unit, Credit Admin Unit, Accounting Controlling Unit* dan Penagihan)

7) *Credit Small Medium Unit (CSMU)*

- a. Membuat rencana kerja untuk pencapaian realisasi kredit *commercial* dan *Small Medium Kredit (SME)*.

- b. Memonitoring terhadap kualitas kredit dan diberikan kepada kepala cabang.
- c. Melakukan evaluasi secara berkala atas rencana kerja yang telah ditetapkan.
- d. Melakukan koordinasi dengan pihak terkait (BLR, BCRH, BCSO, AMD) demi mendukung kinerja Kantor Cabang.

8) *Mortgage Consumer Lending Unit (MCLU)*

- a. Membuat rencana kerja untuk pencapaian realisasi kredit *consumer* dan *Small Medium Kredit (SME)*.
- b. Memonitoring terhadap kualitas kredit dan diberikan kepada kepala cabang.
- c. Melakukan evaluasi secara berkala atas rencana kerja yang telah ditetapkan.
- d. Melakukan koordinasi dengan pihak terkait (Kredit Admin Untuk OTS KPR) demi mendukung kinerja Kantor Cabang.

9) *Badan Financial Service Unit (BFSU)*

- a. Membuat rencana kerja untuk pencapaian realisasi dana kredit
- b. Memonitoring terhadap kualitas kredit dan diberikan kepada kepala cabang.
- c. Melakukan evaluasi secara berkala atas rencana kerja yang telah ditetapkan.
- d. Melakukan koordinasi dengan pihak terkait (CSMU, MLCU, BFSU) demi mendukung kinerja Kantor Cabang.

10) *Service Quality (SQ)*

- a. Melakukan penjadwalan untuk dilakukan *Roleplay* secara rutin
- b. Menjaga kualitas SDM *Frontliner* agar sesuai dengan prosedur *Marketing Research Indonesia (MSI)*

11) *Credit Admin*

- a. Melakukan tinjauan lokasi sesuai dengan prosedur Bank BTN.
- b. Melakukan penyimpanan terhadap dokumen pokok.
- c. Membuat laporan penilaian akhir untuk rumah yang akan dilakukan akad kredit.

12) Kepala akuntansi

- a. Memastikan standarisasi proses.
- b. Memastikan integritas dan ketetapan data keuangan cabang
- c. Memastikan ketaatan cabang terhadap kebijakan dan prosedur yang ada.
- d. Melakukan pengendalian intern cabang.
- e. Melindungi aset cabang dari tindakan penyelewengan.
- f. Memastikan bahwa semua transaksi telah dicatat dengan benar.
- g. Memastikan bahwa pengarsipan bukti-bukti transaksi dilakukan dengan tertib dan benar.
- h. Mengkoordinir tindak lanjut pemeriksaan.
- i. Mewakili BTN dalam acara resmi bila kepala cabang tidak ada di tempat.

13) CCRU (Penagihan)

- a. Melakukan *monitoring* terhadap debitur yang memiliki pinjaman
- b. Melakukan kerja sama dengan instansi (Nama Perusahaan PT.) untuk pembayaran secara kolektif.

14) *Sub Branch Head*

Sub Branch Head adalah Kepala Cabang Pembantu yang mempunyai tugas atau wewenang sebagai berikut:

- a. Bertanggungjawab atas pelaksanaan ketentuan-ketentuan yang menyangkut operasional bank baik internal maupun eksternal.
- b. Bertanggungjawab atas terselenggaranya *Good Corporate Government*.
- c. Menjamin kualitas dan pertumbuhan usaha kantor cabang pembantu baik dalam aset laba, kredit serta dana pihak ketiga.
- d. Mengoptimalkan pendayaan tenaga kerja dan peralatan guna meningkatkan motivasi kerja, keahlian dalam bidangnya dan hubungan kerja sama yang baik sehingga tercapai kinerja yang maksimal.
- e. Bertanggungjawab atas kebenaran penyusunan laporan secara berkala maupun insidental dan laporan lainnya yang berhubungan dengan kantor cabang pembantu.
- f. Mengadakan koordinasi dan pengawasan terhadap tugas-tugas yang diberikan kepada karyawan lainnya dengan mengadakan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas tersebut.

15) *Teller*

Teller mempunyai tugas atau wewenang sebagai berikut:

- a. Bertanggungjawab atas penerimaan kas awal dan akhir hari.
- b. Bertanggungjawab atas transaksi tunai dan non tunai nasabah.
- c. Bertanggungjawab atas akurasi dan kelengkapan *entry* data transaksi tunai dan non tunai.
- d. Bertanggungjawab atas kesesuaian antara fisik uang dengan bukti dasar transaksi dan hasil *entry* transaksi.
- e. Bertanggungjawab atas terbebasnya kas dari uang palsu atau tidak sah.
- f. Bertanggungjawab atas pencetakan laporan transaksi harian.
- g. Bertanggungjawab atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan *frontliner*.

16) *Customer Service*

Customer Service mempunyai tugas atau wewenang sebagai berikut:

- a. Bertanggungjawab atas pencapaian target dana, kredit, *fee based*, dan peningkatan penggunaan fitur produk.
- b. Memastikan efektivitas dan efisiensi pelayanan nasabah dan memastikan bahwa nasabah memperoleh pelayanan.
- c. Memastikan bahwa semua nasabah memperoleh pelayanan dan memastikan efisien, keakuratan dan kecepatan proses.
- d. Bertanggungjawab atas pemeliharaan *special rate*.
- e. Bertanggungjawab atas pelaksanaan pengkinian data *CIF/Nasabah*.

- f. Bertanggungjawab atas pemeliharaan data *CIF*.
- g. Bertanggungjawab atas pelaporan perkembangan penggabungan data *CIF*.
- h. Bertanggungjawab atas pelayanan administrasi *ATM*, termasuk pemberian *ATM* kepada nasabah kredit.
- i. Bertanggungjawab atas pemberian *Quality Service Level* terhadap nasabah prima.

3.1.7 Jaringan Usaha Kegiatan dan Kinerja Usaha Terkini

Berdasarkan penjelasan dari *Sub Branch Head* Kantor Cabang Pembantu Banjar yaitu Bapak Dadang Kurniawan bahwa Bank Tabungan Negara telah bekerja sama dengan banyak perusahaan yaitu dalam bidang pendidikan, sosial, maupun pemerintah. Melalui kerja sama tersebut bank BTN mampu mengembangkan jasa dan layanannya. Diantaranya kerja sama yang telah dilakukan khususnya di Kantor Cabang Tasikmalaya dan Kantor Cabang Pembantu Banjar yakni pembayaran SPP online bagi Lembaga Pendidikan secara *real-time* dan juga online contohnya pembayaran SPP SMA Negeri 2 Tasikmalaya, Pembayaran Uang Kuliah (UKT) Universitas Siliwangi. Kemudian ada layanan BTN Payroll untuk pembayaran gaji karyawan dengan proses akurat (*online* dan *real-time*) contohnya seperti pembayaran gaji karyawan KPU (Komisi Pemilihan Umum) Kota Banjar, Pembayaran gaji TNI (Tentara Negara Indonesia), dan Pembayaran gaji DISPORA (Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata) Kota Banjar.

Berdasarkan data dari laporan perusahaan yang disampaikan oleh Bapak Dadang Kurniawan bahwa secara keseluruhan kinerja di Cabang Tasikmalaya (Didalamnya terdapat laporan Kantor Cabang Pembantu) memperoleh pencapaian 98% dengan target 100%. *Fee based income* tercapai 20 Miliar dengan target 13 Miliar, artinya *fee based income* tercapai sebesar 130%.

Dengan posisi tersebut maka Bank BTN Cabang Tasikmalaya dalam kategori kinerja warna kuning. Berikut adalah kategori kinerja berdasarkan capaiannya.

1. Hijau = 100%, memenuhi target
2. Kuning = <100%
3. Merah = <90%

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis dan Sumber Data

Dalam Penelitian ini penulis menggunakan jenis data kualitatif, yang dapat diamati, dicatat dan menghasilkan suatu informasi yang dapat dideskripsikan atau dengan metode deskriptif.

Berdasarkan sumber data dapat dibedakan menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Data primer penelitian ini didapatkan dari wawancara mendalam dengan informan terkait, yaitu karyawan Bank BTN KCP Banjar. Sedangkan data sekunder didapatkan dari sumber yang tertulis seperti laporan *telemarketing* dan dokumentasi dari kegiatan *telemarketing* pada Bank BTN KCP Banjar.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

a. Pengamat Partisipan/*Participant Observer*

Participant observer dalam bahasa Indonesia dapat diartikan sebagai "pengamat partisipan". Dalam konteks penelitian, pengamat partisipan merupakan salah satu metode pengumpulan data kualitatif yang melibatkan peneliti yang terlibat langsung dalam situasi yang diamati sambil mencatat apa yang terjadi.

Menurut Darwin (2018:123-124) menyatakan bahwa pengamat partisipan dijelaskan sebagai salah satu metode pengumpulan data kualitatif yang melibatkan peneliti yang terlibat langsung dalam situasi yang diamati sambil mencatat apa yang terjadi dan menjaga jarak untuk tidak mengubah atau memengaruhi perilaku yang sedang diamati. Pengamat partisipan memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman yang lebih dalam tentang fenomena yang diamati dengan melihatnya dari perspektif orang dalam yang terlibat langsung dalam situasi tersebut. Dalam pengamat partisipan, peneliti biasanya berperan sebagai pengamat yang pasif yang hanya mencatat apa yang terjadi tanpa memberikan pengaruh atau intervensi yang signifikan pada situasi yang diamati.

b. Wawancara Mendalam/*In Depth Interview*

Menurut Sugiyono (2018:213-214) menyatakan bahwa wawancara mendalam adalah teknik pengumpulan data kualitatif yang dilakukan dengan cara mengajukan serangkaian pertanyaan secara terperinci dan mendalam kepada informan yang dipilih. Wawancara ini bertujuan untuk

memperoleh data yang lebih rinci dan lebih mendalam tentang pemahaman, pandangan, pengalaman, dan tindakan informan terkait dengan topik penelitian.

Dalam hal ini, peneliti mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara terperinci kepada informan yang dipilih yaitu karyawan Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Banjar, dengan tujuan memperoleh data yang lebih rinci dan mendalam mengenai *telemarketing*.

c. Dokumentasi/*Documentation*

Menurut Sugiyono (2018:186-187) menyatakan bahwa teknik dokumentasi dalam penelitian kualitatif adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mencari, mengumpulkan, dan menganalisis dokumen-dokumen yang terkait dengan topik penelitian. Dokumen tersebut dapat berupa dokumen resmi, dokumen informal, dan dokumen pribadi yang dianggap relevan dan dapat digunakan sebagai sumber data penelitian.

Dengan demikian, peneliti mengumpulkan dan menganalisis dokumen yang terkait mengenai *telemarketing* yang dianggap relevan dan mampu menguatkan keabsahan hasil penelitian. Dokumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu laporan telemarketing pada Bulan November s.d. Desember 2023. Penulis juga menganalisis dokumen berupa bukti *chat* antara petugas dan nasabah berdasarkan laporan *telemarketing* dengan kurun waktu yang sama.

3.2.3 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data kualitatif, mengikuti konsep Miles dan Hiberman (2007) dalam buku hasil terjemahan Tim Fakultas Psikologi Universitas Indonesia (2008:20-21) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, aktivitas dalam analisis data, yaitu *data collection*, *data reduction*, *data display*, dan *conclusion*. Langkah-langkah analisis data yaitu:

1. *Data Colletion* (Pengumpulan Data) adalah proses pengambilan data yang dapat dilakukan sekaligus dengan analisis data, segala sesuatu yang dilihat, didengar dan diamati. Data yang diperoleh bukan merupakan data akhir yang akan dapat langsung dianalisis untuk menarik suatu kesimpulan akhir.
2. *Data Reduction* (Data Reduksi) adalah proses membuat singkat, *coding*, memusatkan tema, dan membuat batas-batas permasalahan. Reduksi data merupakan bagian dari analisis yang mempertegas, memperpendek, dan membuat fokus sehingga kesimpulan akhir dapat dilakukan.
3. *Data Display* (Penyajian Data) merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan penyajian data, peneliti akan dapat memahami apa yang sedang terjadi maupun yang sudah terjadi, dengan demikian data yang sudah diperoleh dilapangan akan diambil kesimpulan sesuai dengan tujuan dari penelitian ini.

4. *Conclusion* (Penarikan Kesimpulan) merupakan kegiatan yang dari awal pengumpulan data, peneliti harus mengerti apa arti dari hal-hal yang ditemui dengan melakukan pencatatan-pencatatan data. Data yang terkumpul dianalisis secara kualitatif untuk ditarik suatu kesimpulan. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik kualitatif karena pada penelitian ini penulis mencari informasi tentang manfaat dan efektivitas layanan *telemarketing* untuk produk simpanan yang dilakukan sebagai sarana promosi kepada nasabah.