

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah Perusahaan

Berawal dari adanya perubahan peraturan perundang-undangan perbankan oleh pemerintah dari UU Perbankan No. 7 Tahun 1992 menjadi Perbankan No. 10 Tahun 1998, dunia perbankan nasional menjadi marak dengan boomingnya bank syariah. Persaingan dalam pasar perbankan pun kian ketat. Belum lagi dengan dikeluarkannya PBI No. 4/1/PBI/2002 tentang perubahan kegiatan usaha bank umum konvensional menjadi bank umum berdasarkan prinsip syariah oleh bank umum konvensional, jumlah bank syariah pun bertambah dengan banyaknya UUS (Unit Usaha Syariah). Maka manajemen PT. Bank Tabungan Negara (Persero), melalui rapat komite pengarah tim implementasi restrukturasi Bank BTN tanggal 12 Desember 2013, manajemen bank BTN menyusun rencana kerja dan perubahan anggaran dasar untuk membuka UUS agar dapat bersaing di pasar perbankan syariah.

Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah adalah suatu lembaga yang bergerak sebagai suatu penghimpun dana dari masyarakat serta menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan atau kredit perumahan dalam rangka meningkatkan hidup rakyat banyak.

Sejarah berdirinya PT. Tabungan Negara pada masa pemerintahan Hindia Belanda tahun 1897 di dirikan Postapaarbank yang mempunyai 4 cabang yaitu: Jakarta, Surabaya, Medan dan Makasar. Pada tahun 1940 kegiatan berhenti karena penyerbuan

Jerman yang mengakibatkan penarikan tabungan besar-besaran, namun pada tahun 1941 kegiatan kembali pulih.

Tahun 1942, Belanda menyerah tanpa syarat kepada Jepang. Jepang membekukan seluruh kegiatan postapaarbank dan menggantikannya dengan Tyokin Kyoku, yang mempunyai satu cabang yaitu di Yogyakarta.

Pada tahun 9 Februari 1950, pemerintah mengeluarkan UU Darurat No. 9 tahun 1950 yang mengubah nama Postspaarbank di Indonesia menjadi Bank Tabungan Pos dan memindahkan induk Kementerian dari Perhubungan ke Kementerian Keuangan di bawah Menteri Urusan Bank Sentral. Walaupun masih bernama Bank Tabungan Pos namun pada tanggal 9 Februari 1950 dijadikan sebagai hari lahirnya Bank Tabungan Negara. Tahun 1963 pemerintah mengeluarkan Perpu No. 4 tahun 1963 yang menyatakan penggantian nama Bank Tabungan Pos menjadi Bank Tabungan Negara.

Tahun 1974 tugas Bank Tabungan Negara ditambah yaitu memberikan pelayanan kepada KPR dan untuk pertama kalinya penyaluran KPR yaitu tanggal 10 Desember 1974, karena itulah tanggal 10 Desember diperingati sebagai hari KPR bagi BTN. Bentuk hukum Bank Tabungan Negara mengalami perubahan dengan disalurkan PP No. 24 Tahun 1992 tanggal 29 April 1992 menjadi perseroan. Sejak saat itu nama BTN menjadi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) dengan sebutan BTN, dan pemerintah menetapkan Bank BTN sebagai Bank Umum dengan fokus bisnis pembiayaan perumahan tanpa subsidi.

Pada bulan November 2004 dibentuklah struktur organisasi kantor cabang syariah PT. BTN. Dimana setiap kantor cabang syariah dipimpin oleh satu orang kepala cabang

yang bertanggung jawab kepada kepala divisi syariah. Yang pada saat bersamaan Dirut Bank BTN meminta rekomendasi penunjukan DPS dan pada tanggal 3 Desember 2004, Dirut Bank BTN menerima surat rekomendasi DSN/MUI tentang penunjukan DPS bagi BTNSyariah. Yang pada tanggal 18 Maret 2005 resmi ditunjuk oleh DSN/MUI sebagai DPS bagi BTN Syariah, yaitu Drs. H Ahmad Nazri Adlani, Drs. H Mohammad Hidayat, MBA, MBL dan Dr. H. Endy M. Astiwaru, MA, AAIJ, FIIS, CPLHI, ACS.

Pada tanggal 15 Desember 2004, Bank BTN menerima surat persetujuan dari BI, Surat No. 6/1350/DPbs perihal persetujuan BI mengenai prinsip pembukaan KCS (Kantor Cabang Syariah) Bank BTN. Maka tanggal inilah yang diperingati secara resmi sebagai hari lahirnya BTN Syariah. Yang secara sinergi melalui persetujuan dari BI dan Direksi PT. BTN maka dibukalah KCS Jakarta pada tanggal 14 Februari 2005. Diikuti tanggal 28 Februari dengan dibukanya KCS Bandung kemudian 17 Maret 2005 dengan KCS Surabaya dan berturut-turut tanggal 4 dan 11 April 2005 KCS Yogyakarta dan Makasar dan pada bulan Desember 2005 dibukanya KCS Malang dan Solo.

3.1.2 Profil Perusahaan

- Nama Perusahaan : PT. Bank Tabungan Negara Syariah, Tbk.
- Nama Panggilan : Bank BTN Syariah
- Alamat : Gedung Menara BTN, Jl. Gajah Mada
No.1 Jakarta Pusat
- Bidang Usaha : Perbankan
- Dasar Hukum Pendirian : Peraturan Pemerintah Pengganti UU No.4

tahun 1963 Lembaran Negara Republik
Indonesia No.62 tahun 1963 tanggal
22 Juni 1963.

- Tanggal Pendirian : 15 Desember 2004
- Kepemilikan : Pemerintah Indonesia (60%) Publik (40%)
- Modal Dasar : Rp. 10.239.216.000,00
- Pencatatan di Bursa Efek Indonesia : 17 Desember 2009
- Kode Emiten : BBTN
- Jumlah Jaringan Kantor : 1 Kantor Pusat
29 KC Syariah
61 KCP Syariah
7 Kantor Kas Syariah
- Website : www.btn.co.id/en/syariah

3.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

3.1.3.1 Visi dari BTN Syariah

"Menjadi *Strategic Business Unit* BTN yang sehat dan terkemuka dalam penyediaan jasa keuangan syariah dan mengutamakan kemaslahatan bersama."

3.1.3.2 Misi dari BTN Syariah

- Mendukung pencapaian sasaran laba usaha BTN.
- Memberikan pelayanan jasa keuangan Syariah yang unggul dalam pembiayaan Perumahan dan produk serta jasa keuangan Syariah terkait sehingga dapat memberikan kepuasan bagi nasabah dan memperoleh pangsa pasar yang diharapkan.
- Melaksanakan manajemen perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah sehingga dapat meningkatkan ketahanan BTN dalam menghadapi perubahan lingkungan usaha serta meningkatkan *shareholders value*.
- Memberi keseimbangan dalam pemenuhan kepentingan segenap *stakeholders* serta memberikan ketentraman pada karyawan dan nasabah.

3.1.4 Statement Budaya Perusahaan

Budaya perusahaan pada Bank BTN Syariah mengacu pada AKHLAK BUMN yang merupakan panduan perilaku dari setiap sumber daya manusia (SDM) BUMN untuk diimplementasikan dalam perilaku keseharian dan membentuk budaya kerja di BUMN. Statement perusahaan tersebut yang telah dirumuskan yaitu AKHLAK BUMN merupakan perwujudan dari Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif yang dijabarkan dalam panduan perilaku Akhlak BUMN sebagai berikut:

AMANAHAH

Panduan Perilaku Amanah BUMN:

1. Memenuhi janji dan komitmen.
2. Bertanggung jawab atas tugas, keputusan, dan tindakan yang dilakukan.
3. Berpegang teguh kepada nilai moral dan etika.

KOMPETEN

Panduan Perilaku Kompeten BUMN:

1. Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah.
2. Membantu orang lain belajar.
3. Menyelesaikan tugas dengan kualitas terbaik.

HARMONIS

Panduan Perilaku Harmonis BUMN:

1. Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya.
2. Suka menolong orang lain.
3. Membangun lingkungan kerja yang kondusif.

LOYAL

Panduan perilaku Loyal BUMN:

1. Menjaga nama baik sesama karyawan, pimpinan, BUMN, dan Negara.
2. Rela berkorban untuk mencapai tujuan yang lebih besar.
3. Patuh kepada pimpinan sepanjang tidak bertentangan dengan hukum dan etika.

ADAPTIF

Panduan Perilaku Adaptif BUMN:

1. Cepat menyesuaikan diri untuk menjadi lebih baik.
2. Terus-menerus melakukan perbaikan mengikuti perkembangan teknologi.
3. Bertindak proaktif.

KOLABORATIF

Panduan Perilaku Kolaboratif BUMN:

1. Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi.
2. Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah.
3. Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama.

3.1.5 Logo dan Makna



Sumber: <https://www.btn.co.id/Syariah-Home>

Gambar 3.1 Logo Bank BTN Syariah

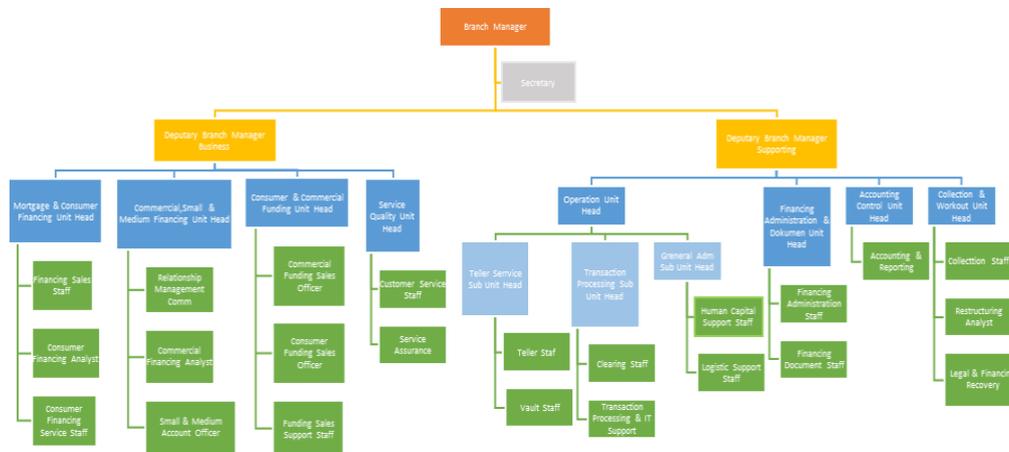
Logo BTN mengambil pola Segi Enam. Pola ini mengambil bentuk Sarang Lebah, yang menyiratkan adanya kegiatan menabung pada masyarakat, sebagaimana halnya lebah yang selalu menyimpan madu perolehannya. Dengan lambang ini, BTN melaksanakan pembangunan nasional dengan mengerahkan dana masyarakat berbentuk tabungan. Pola ini juga menyiratkan "Atap Rumah" yang menjadi citra dan misi utama BTN, sebagai pelaksana KPR bagi masyarakat. Berikut makna logo dari Bank BTN Syariah:

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 di bidang 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 (*Professionalism*).

Bentuk Gelombang Emas Cair Gelombang emas cair sebagai simbol dari kekayaan finansial di Asia. Lengkungan emas sebagai metamorphosa dari sifat Agile, Progresif, Pandangan ke depan. (*Excellence*), fleksibilitas serta ketangguhan atas segala kemungkinan yang akan datang. Warna Kuning Emas (kuning ke arah orange). Warna logam mulia (emas) menunjukkan keagungan, kemuliaan, kemakmuran, kekayaan sehingga menjadikan kita merasa tajam perhatiannya (warna yang menarik perhatian orang), aktif, kreatif dan meriah, warna spiritual dan melambangkan hal yang luar biasa warna ini juga ramah, menyenangkan dan nyaman. Warna ini diterima sebagai warna riang, membuat perasaan Anda bahwa masa depan lebih baik, cemerlang dan menyala-nyala.

3.1.6 Struktur Organisasi



Sumber: PT. Bank Tabungan Negara Syariah KC Tasikmalaya (2023)

Gambar 3.2
Struktur Organisasi

3.1.7 Job Description

1. Branch Manager

Branch Manager adalah seseorang yang menjadi pimpinan di kantor cabang. Wewenang dan Tanggung Jawab *Branch Manager* adalah sebagai berikut:

- Memimpin cabang di setiap wilayah kedudukannya dan bertindak atas nama direksi baik di dalam maupun diluar pengadilan dalam hubungannya dengan pihak lain atau pihak ketiga di wilayah kerjanya dan berkaitan dengan usaha berdasarkan surat kuasa dan surat khusus dari direksi.
- 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.
- Pemeliharaan dan pengadaan perlengkapan dan peralatan kerja untuk menunjang operasional kantor cabang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- pemeliharaan hubungan kedinasan dalam rangka kerjasama antara instansi pemerintah dan swasta ataupun lembaga perbankan dan non perbankan di wilayah kantor cabang untuk memperlancar kegiatan usaha bank.

- Mengoptimalkan penggunaan tenaga kerja dan peralatan guna peningkatan motivasi kerja, keahlian dalam bidangnya, dan hubungan.

2. Sekretaris

Sekretaris adalah seseorang yang menjalankan tugas atas perintah pimpinan dan juga melakukan tugas administrasi untuk menjaga bank berjalan secara efisien. Wewenang dan tanggung jawab sekretaris adalah sebagai berikut:

- Mengatur segala aktivitas manajemen dan administrasi kesekretariatan bagi kepentingan manajemen cabang.
- Membantu kepala cabang untuk berkomunikasi dengan semua pihak termasuk pihak eksternal cabang.
- Mengatur dan mengkomunikasikan pertemuan kepala cabang.
- Mengadministrasikan surat menyurat yang berhubungan dengan manajemen cabang.

3. *Deputy Branch Manager Business*

Deputy Branch Manager Business (Deputy Branch Manager) adalah seorang pejabat yang langsung berada di bawah *Branch Manager* yang disertai tugas untuk memimpin pelaksanaan aktifitas sehari-hari sesuai dengan bidangnya masing-masing.

4. *Montgage & Consumer Financial*

Montgage and Consumer Financial adalah seseorang yang bertugas

bertanggung jawab atas usulan rencana pencapaian target dana dan kredit konsumen.

5. *Commercial & Consumer Funding Unit*

Tugas dan tanggung jawab *Commercial & Consumer Funding Unit* adalah bertanggung jawab atas strategi penjualan untuk pencapaian target danakonsumer.

6. *Service quality Unit*

Tugas dan tanggung jawab *Service quality Unit* yaitu memberikan kualitas pelayanan.

7. *Deputy Branch Manager Supporting*

Tugas dan tanggung jawab *Deputy Branch Manager Supporting* adalah sebagai berikut:

- Menyusun kebijakan dan strategi dalam pengelolaan sumber daya manusia.
- Menyusun kebijakan dan strategi dalam pengelolaan Operasional Bank Mengevaluasi penempatan sumber daya manusia sehingga menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dan produktif.

8. *Teller Service*

Tugas dan tanggung jawab *Teller Service* adalah:

- Melayani setoran tunai angsuran kredit pemilikan rumah cabang sendiri dan cabang lain.
- Melayani penarikan dan setoran tunai tabungan.

- Memelihara rekening giro.
- Melayani pembayaran dan setoran deposito.
- Melayani transaksi giro dan penjemputan uang tunai.
- Mengelola proses kas cabang.
- Melayani kebutuhan nasabah lainnya.
- Memastikan keaslian uang tunai yang diterima dari nasabah.

9. *Accounting and Control Unit*

Tugas dan tanggung jawab *Accounting and Control Unit* adalah:

- Bertanggung jawab atas penyusunan laporan keuangan untuk pihak ekstern.
- Bertanggung jawab atas pemantauan laporan keuangan untuk pihak intern maupun ekstern.
- Bertanggung jawab atas berlangsungnya proses laporan kinerja kantor cabang.
- Bertanggung jawab atas pemeriksaan kebenaran atas alur transaksi operasional bank telah sesuai dengan aturan yang berlaku.
- Bertanggung jawab dalam mengoordinasi tindak lanjut hasil pemeriksaan ekstern maupun intern.
- Bertanggung jawab atas kebenaran data-data pada laporan keuangan.
- Melakukan BI *checking* terhadap data calon debitur guna analisis pemberian kredit.

10. Collection & Workout Unit

Tugas dan tanggung jawab *Collection & Workout Unit* adalah:

- Melakukan upaya hukum guna penyelamatan kredit mulai dari pemberkasan hingga lelang.
- Memastikan semua langkah penyelesaian kredit bermasalah sesuai dengan ketentuan bank dan sesuai ketentuan hukum yang berlaku.
- Membuat surat konfirmasi atau surat tagihan dan melakukan penagihan kepada debitur kolektif.
- Melakukan monitoring terhadap pembayaran kredit kolektif.
- Memeriksa hasil entry (*posting*) transaksi kolektor yang dilakukan *teller/back office*.
- Melakukan monitoring dan administrasi data kolektif.
- Melakukan koordinasi kepala seksi atau unit kerja yang terkait dengan pembayaran kolektif.
- Melakukan pembinaan terhadap kolektor beserta debitur kolektifnya.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis metode penelitian kualitatif dengan cara Observasi, Studi Pustaka dan juga menggunakan metode Wawancara secara mendalam dengan pihak bank.

Creswell (2012:213) menyatakan “Observasi adalah sebuah proses pengumpulan informasi langsung tanpa ujung yang di lakukan dengan mengamati orang dan tempat secara langsung di lapangan”

Sugiyono (2012:291) menyatakan “Studi kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti dan studi kepustakaan sangat penting untuk penelitian, karena penelitian tidak lepas dari literatur”

Slamet (2011) menyatakan “Wawancara adalah cara cara yang di pakai untuk memperoleh informasi melalui kegiatan interaksi sosial antara peneliti dengan yang di teliti”

Sumber data yang di gunakan oleh peneliti yaitu Data Primer, data yang di lakukan secara langsung oleh peneliti untuk menjawab masalah penelitian dengan bertanya pada salah satu pihak bank.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan Data yang di lakukan peneliti yaitu sebagai berikut:

1. Participant Observer

Menurut Burhan (2017:115) “*Participant observer* atau pengamatan merupakan kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan metode pancaindra mata sebagai alat bantu umatnya selain pancaindra lainnya seperti telinga, penciuman, mulut dan kulit”

2. Wawancara

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2013:213) “Wawancara merupakan

pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu”

3. Studi Pustaka

Menurut Komariah dan Satori (2011:105) “Studi kepustakaan merupakan pendukung penelitian yang berasal dari pandangan-pandangan para ahli dalam bentuk yang tertulis berupa referensi buku, jurnal, laporan penelitian atau karya ilmiah lainnya”

3.2.3 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data deskriptif kualitatif adalah data yang di analisis berupa kata-kata atau kalimat baik yang di peroleh dari wawancara mendalam maupun observasi. Aktivitas dalam analisis data yaitu diperoleh dari pengumpulan data, reduksi data, penyaji data dan penarikan kesimpulan. Data yang digunakan dalam penelitian kualitatif yang berupa Pelaksanaan Pelayanan Prima dalam meningkatkan Loyalitas Pelanggan di Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Tasikmalaya:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data yaitu dengan mencari, mencatat dan mengumpulkan data secara objektif sesuai dengan data hasil observasi dan wawancara.

2. Redukasi

Menurut Sugiyono, (2015:249) “Reduksi data merupakan proses berfikir sensitive yang memerlukan kecerdasan keluas dan kedalaman wawasan yang tinggi. Bagi peneliti yang masih baru, dalam melakukan reduksi data dapat mendiskusikan pada teman atau orang lain yang dipandang ahli”. Pada hal ini penulis berdiskusi atau melakukan wawancara

dengan *Service quality unit head* di PT. Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Tasikmalaya.

3. Penyajian Data

Menurut Sugiyono, (2015:249) “Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya”. Setelah proses reduksi data selesai, selanjutnya data akan penulis sajikan dalam bentuk uraian singkat.

4. Penarikan Kesimpulan

Menurut Sugiyono, (2015:252) Kesimpulan dalam penelitian kualitatif yaitu merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori. Setelah data disajikan data akan ditarik kesimpulan oleh penulis mengenai topik yang telah dibahas tentang Pelaksanaan Pelayanan Prima dalam meningkatkan Loyalitas Pelanggan.