BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah PT. Bank Tabungan Negara

Bank Tabungan Negara atau BTN adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bwntuk perseroan Terbatas dan bergerak dibidang jasa keuangan dan Perbankan. Cikal bakal BTN dimulai dengan didirikan *postpaarbank* dibatavia pada tahun 1987 pada masa pemerintah Belanda. Pada 1 April tahun 1942, sejak masa pendudukan Jepang di Indonesia, bank ini dibekukan dan digantikan dengan *Tyokin Kyoku* atau Chokinkayoku. Setelah proklamasi kemerdekaan Indonesia Bank ini diambil oleh pemerintah Indonesia dan diubah menjadi kantor Lembaga Tabungan Pos RI ini sebagai satu-satunya Lembaga Tabungan Indonesua. Pada tanggal 9 Februari 1950 pemerintab menggatikan namanya dengan nama Bank Tabungan Pos.

Tanggal 9 Februari ditetapkan sebagai hari dan tanggal bank BTN. Berdasarkan peraturan pemerintah pengganti Undan-Undang No. 4 tahun 1936 lembaga negara Republik Indonesia No. 62 tahun 1963 tanggal 22 Juni 1963 maka resmi sudah nama Bank Tabungan Pos menjadi Bank Tabungn Negara. Dalam periode ini posisi Bank BTN telah berkembang dari sebuah unit menjadi induk yang berdiri sendiri .

Kemudia sejarah Bank BTN mulai diukir kembali dengan ditunjukan oleh pemerintah Indonesia pada tanggal 29 Januari 1974 melalui surat mentri keuangan Republik Indonesia No. B-49/MK/1/1974 sebagaiwadah pembiayaan proyek

perumahan untuk rakyat. Sejalan dengan tugas tersebu. Maka mulai1976 mulailah realisasi KPR (Kredit Kepemilikan Rumah) pertama kalinya oleh Bank BTN di negeri ini. Waktu demi esktu skhirnya terus mengantar Bank BTN sebgi satu-satunya Bank yang mempunyai konsentrasi penuh dalam pengembangan bisnis perumahan di Indonesia melalui dukungan KPR BTN.

Sayap bank BTN pun semakin melebar pada tahun 1989 Bank BTN sudah mengeluarkan obligasi pertamanya. Pada tahun 1992 status Bank BTN ini menjadi PT. Tabungan Negara (persero) karena sukses Bank BTN dalam bisnis perumahan melalui fasilitas KPR tersebut. Status perseri memungkin kan Bank BTB bergerak lebih luas lagi dengan fungsinya sebagai Bank umum (komersial). Demi mendukung bisnis KPR tersebut, bank BTN mulai mengembankan produk-produk layanan Perbankan sebagaimana layaknya Bank umum (komersial).

Sukses bank BTN dalam bisnis KPR juga telah meningkatkan status Bank BTN sebagai Bank Konvensional menjadi bank bank devisa pada tahun 1994 layanan bank dalam bentuk per=nerbitan letter of kredit (L/C), pembiayaan usaha dakam bentuk Dollar, dan lain-lain bidang diberikan bank BTN dengan status tersebut baru ini tidak membuat Bank BTN lupa akan fungsi utamanya sebgai penyedia KPR untuk masyarakat menengah kebawah.

Badan pengawas pasar modal dan lembaga keuangan (Bapempam-LK) mengeluarkan pernyataan efektif terhadap investasi baru berbasis sektuarisasi. Produk itu adalah EBA danareksa sarana smultigrinya I- Finansial Kredit

Kepemilikan Rumah Bank Tabungan Negara (SMF I-KPR BTN). Ditahun yang sama juga BTN melakukan penawaran umum saham perdana (IPO) dan listning di Bursa Efek Indonesia (BEI).

Kepercayaan masyarakat dan pemerintah terhadap bank BTN telah mengantarkan Bank BTN mendpatkan penghargaan tersebut akan mengukuhkan optimisme perseroan untuk mampu melanjutlkan catatn kinerja positif dan pencapaian target bisnis perseroan pada tahun-tahun berikutnya.

3.1.2 Profile Perusahaan PT. Bank Tabungan Negara (BTN)

Nama Perusahaan : PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk,

Tanggal pendirian : 9 Februari 1950

ISIN : ID1000113707

Kegiatan Utama : Perbankan komersial

Jenis : Jasa keuangan/publik/badan usaha milik negara

Didirikan : Batavia, Hindia Belanda, 1897

Informasikan Kontak :

Kantor Pusat : Jakarta Pusat, 10130 Indenesia

Telpon : +62-21-6336789

Faks : 21-6336971

Web : www.btn.co.id

Selogan perushaan : Hidup gak Cuma tentanghari ini (#HGCTHI)

3.2 Visi dan Misi Bank tabungan negara

Adapun Visi dan Misi Bank tabungan negara (BTN) adalah sebagai berikut:

3.2.1 VISI BTN

Menjadi The Best mottage Bank di Asia tenggara 2025.

3.2.2 MISI BTN:

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

3.3 Statement Budaya Perusahaan Bank tabungan negara

Bank BTN memiliki 6 (Enam) Core Values AKHLAK yang menjadi pondasi budaya kerja bagi seluruh BTNers (sebutan Pegawai Bank BTN) dalam berperilaku untuk mencapai visi Bank BTN

a. Amanah

Maknanya “Memegang teguh kepercayaan yang diberikan”, yaitu :

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

b. Kompeten

Maknanya “Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas”, yaitu :

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

c. Harmonis

Maknanya “Saling peduli dan menghargai perbedaan”, yaitu :

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

d. Loyal

Maknanya “Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara”, yaitu :

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 danetika.

e. Adaptif

Maknanya "Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan", yaitu :

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

f. Kolaboratif

Maknanya "Membangun kerja sama yang sinergis", yaitu :

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.

1) Logo

3.4.1Makna

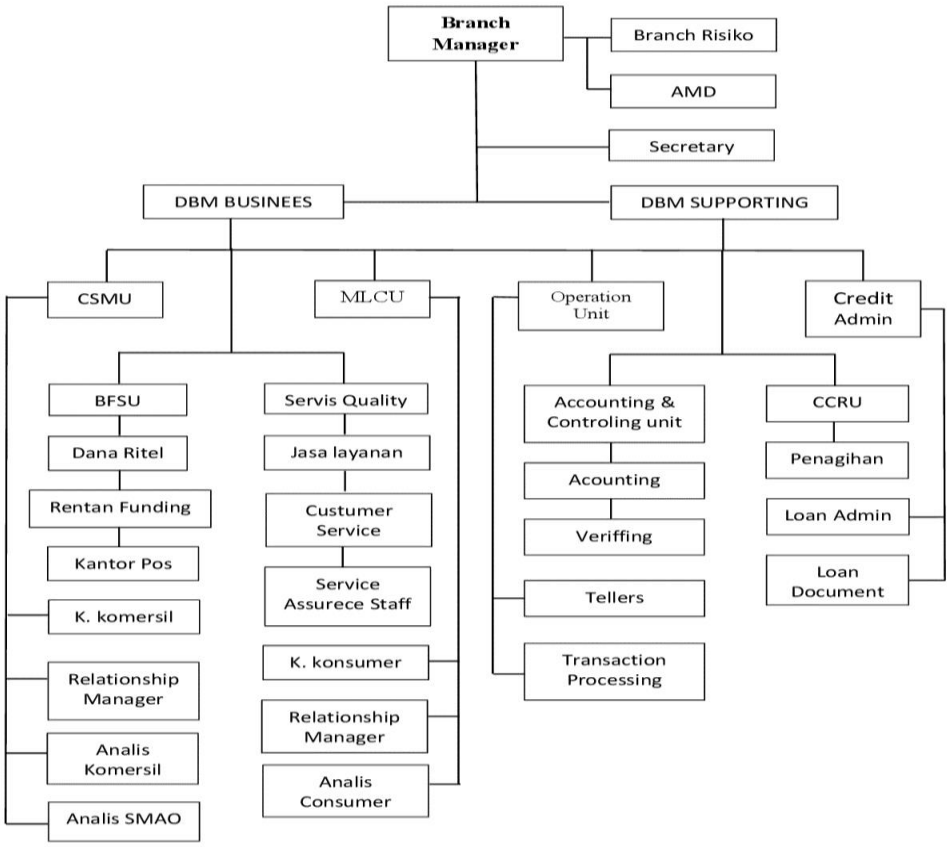
Makna dari Logo BTN mengambil pola segi enam. Pola ini mengambil bentuk sarang lebah, yang menyiratkan adanya kegiatan menabung pada masyarakat, sebagaimana hal nya lebah yang selalu menyimpan madu perolehannya. Dengan lambing ini, BTN melaksanakan pembangunan nasional dengan mengerahkan dana

masyarakat berbentuk tabungan. Pola ini juga menyiratkan "Atap Rumah" yang menjadi citra dan misi utama BTN, sebagai pelaksana KPR bagi masyarakat.

Bentuk logo dengan huruf kecil melambangkan sikap ramah dan rendah hati. Ramah terhadap semua segmen bisnis yang dimasuki, menunjukan keinginan yang besar untuk melayani dengan rendah hati (*Customer* Focus) Warna Biru Tua dimana Biru melambangkan rasa nyaman, tenang, menyejukan, 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 (Profesionalisme) Bentuk Gelombang Emas Cair sebagai simbol dari kekayaan financial 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. 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 bahwa masa depan lebih baik, cemerlang dan menyala-nyala.

3.5 Struktur Organisasi Bank tabungan negara

Adapun struktur organisasi Bank tabungan negara sebagai berikut :



Gambar 3.1

Sumber : www.btn.co.id

3.6 Job Description

Suatu organisasi untuk mencapai tujuannya, maka diperlukan uraian tugas yang jelas dan setiap pegawai/setiap pemegang posisi untuk mencapai tujuan

organisasi. Berikut adalah uraian tugas organisasi organisasi. Berikut adalah uraian tugas Berikut tugas beserta fungsi dan peran masing-masing unit pada Bank BTN :

a. Kepala Cabang (Branch Manager) Tugas pokok dan fungsi :

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 direksiMengola 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.

1. Pemeliharaan dan pengadaan perlengkapan dan peralatan kerja untuk menunjang operasional kantor cabang sesuai dengan ketentuan yang berlaku
2. Pemeliharaan hubungan kedinasan dalam rangka kerjasama antara intansi pemerintah dan swata ataupun lembaga PerBankan dan non PerBankan di wilayah kantor cabang untuk memperlancar kegiatan usaha Bank.
3. Mengoptimalisasi pengunaan tenaga kerja dan peralatan guna peningkatan motivasi kerja, keahlian dalam bidangnya dan hubungan yang baik dengan sesama karyawan sehingga tercapai kerja yang maksimal.
4. Bertanggung jawab atas kebenaran penyusunan laporan keuangan secara berkala maupun esential dan laporan lainnya yang berhubungan dengan kantor cabang.

5. Mengusahakan pengembalian kredit yang telah diterbitkan dengan cara yang dapat dipertanggungjawabkan.
6. Mengadakan koordinasi dan pengawasan terhadap tugas-tugas yang diberikan kepada bawahan dengan mengadakan evaluasi pelaksanaan tugas tersebut.

b. Branch Risiko

Tugas pokok dan fungsinya yaitu menilai kondisi lapangan yang akan diberikan kredit apakah lahan tersebut aman atau tidaknya contoh tidak akan adanya longsor dan banjir.

c. Asset Management Division (AMD) Tugas pokok dan fungsi :

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

d. Sekertaris Kepala Cabang (Secretary) Tugas pokok dan fungsi :

1) Mengatur segala aktivitas manajemen dan administrasi kesektarian bagi kepentingan manajemen cabang
2) Membantu kepala cabang untuk berkomunikasi dengan semua pihak termasuk pihak ekstern cabang.
3) Mengatur dan mengkomunikasikan pertemanan kepala cabang.
4) Mengadministrasikan surat menyurat yang terhubung dengan manajemen cabang.

e. Defuty Branch Manager Business (DBM Business) Tugas pokok dan fungsi :

1) Melakukan penetapan rencana kerja unit (CSMU, MCLU, BFSU, SQ)

2) Melakukan koordinasi terhadap unit (CSMU, MCLU, BFSU, SQ)

3) Melakukan evaluasi terhadap unit (CSMU, MCLU, BFSU, SQ)

f. Defuty Branch Manager Supporting (DBM Supporting)

1) Melakukan penetapan rencana kerja unit (Operation Unit, Credit Admin Unit, Acounting Controling Unit dan Penagihan)

2) Melakukan koordinasi terhadap unit (Operation Unit, Credit Admin Unit, Acounting Controling Unit dan Penagihan)

3) Melakukan evaluasi unit (Operation Unit, Credit Admin Unit, Acounting Controling Unit dan Penagihan)

g. Credit Small Medium Unit (CSMU)

Tugas pokok dan fungsi :

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

2) memonitoring terhadap kualitas kredit dan diberikan kepada kepala cabang.

3) Melakukan evaluasi secara berkala atas rencana kerja yang telah ditetapkan.

4) Melakukan koordinasi dengan pihak terkait (BLR, BCRH, BCSO, AMD) demi mendukung kinerja Kantor Cabang.

h. Mortgage Consumer Lending Unit (MCLU) Tugas pokok dan fungsi :

1) Membuat rencana kerja untuk pencapaian realisasi kredit consumer dan Small Medium Kredit (SME).

2) memonitoring terhadap kualitas kredit dan diberikan kepada kepala cabang.

3) Melakukan evaluasi secara berkala atas rencana kerja yang telah ditetapkan.
4) Melakukan koordinasi dengan pihak terkait (Kredit Admin Untuk OTS KPR) demi mendukung kinerja Kantor Cabang.

i. Badan Finansial Servive Unit (BFSU) Tugas pokok dan fungsi :
   1) Membuat rencana kerja untuk pencapaian realisasi dana kredit
   2) Memonitoring terhadap kualitas kredit dan diberikan kepada kepala cabang.
   3) Melakukan evaluasi secara berkala atas rencana kerja yang telah ditetapkan.
   4) Melakukan koordinasi dengan pihak terkait (CSMU, MLCU, BFSU) demi mendukung kinerja Kantor Cabang.

j. *Service Quality* (SQ)
   1) Melakukan penjadwalan untuk dilakukan Rollplay secara rutin
   2) Menjaga kualitas SDM Frontlinner agar sesuai dengan prosedur Marketing Research Indonesia (MSI)

k. *Customer Service* (CS)
   1) Melakukan pelayanan yang prima kepada semua nasabah.
   2) Melakukan semua pelayanan baik kepada nasabah yang datang langsung ke loket BTN maupun telepon.
   3) Melakukan admin nasabah baru.
   4) Membantu nasabah untuk melakukan transaksi dengan benar seperti penjelasan\persyaratan, prosedur transaksi, pengisian formulir melakukan konfirmasi ke atau dari cabang lain tentang saldo.

5) Menerima keluhan atau komplain dari nasabah

6) Mengupayakan penyelesaian kredit dengan baik.

l. Teller

Tugas pokok dan fungsi :

1) Melayanani semua transaksi tunai dan non tunai dari nasabah yang datang

2) Menyelenggarakan aktivitas kas keliling

3) Mencatat atau membuat daftar posisi kas setiap akhir hari, pemeriksa seluruh transaksi harian teller dan semua tiket serta dokumen lainnya yang dibuat pada seksi kas.

m. *Credit Admin*

1) Melakukan tinjauan lokasi sesuai dengan prosedur Bank BTN.

2) Melakukan penyimpanan terhadap dokumen pokok.

3) Membuat laporan penilaian akhir untuk rumah yang akan dilakukan akad kredit.

n. Kepala akuntansi (*Accounting and Control Head*)

1) Memastikan standarisasi proses.

2) Memastikan integritas dan ketetapan data keuangan cabang .

3) Memastikan ketaatan cabang terhadap kebijakan dan prosedur yang ada.

4) Melakukan pengendalian intern cabang.

5) Melindungi asset cabang dari tindakan penyelewengan.

6) Memastikan bahwa semua transaksi telah dicatat dengan benar.

7) Memastikan bahwa pengarsipan bukti-bukti transaksi dilakukan dengan tertib dan benar.
8) Mengkoordinir tindak lanjut pemeriksaan.
9) Mewakili BTN dalam acara resmi bila kepala cabang tidak ada di tempat.

o. CCRU (Penagihan)

1) Melakukan monitoring terhadap debitur yang memiliki pinjamanMelakukan kerja.
2) Melakukan kerja sama dengan instasi (Nama Perusahaan PT) untuk pembayaran secara kolektif.

3.8. Metode Penelitian

3.8.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan penulis saat melakukan penelitian yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif, menurut Pranowo (2020:21) kualitatif tidak hanya lazim dimaknai sebagai jenis data, tetapi juga berhubungan dengan analisis data dan interpretasi atas objek kajian. Secara historis, implementasi penelitian kualitatif bermula dari pengamatan. Sebagai perbandingan, pada penelitian kualitatif, pengematan berkenaaan dengan pengukuran tingkatan dengan suatu ciri tertentu. Namun penelitian kualitatif menunjukan pada segi alamiah yang dipertentangkan dengan kuantum (jumlah). Maksudnya, penelitian kualitatif tidak dimaksudkan untuk mengadakan perhitungan secara kuantitas. Hal ini berbeda dengan pengamatan pada penentuan pada penelitian kuantitatif yang pengamatannya

berdasarkan presentase, rata-rata, *chisquare*, dan berbagai perhitungan statistic lainnya.

3.2.2 Teknik Pengumpulan data

Metode penelitian kualitatif menggunakan empat teknik utama dalam penyelidikannya yaitu, *participant observation, in depth interview*, dokumentas. Menurut Pranowo (2020:42) peneliti terjun langsung ke lapangan dengan mengadakan observasi atau wawancara. Kemudian tidak menggunakan tes dan angket kerena dengan demikian akan mengambil jarak dengan sumber data. Semua itu pada hakikatnya ditujukan, yaitu untuk mengutamakan diperolehnya data langsung atau *first hand.* Teknik Pengumpulan data yang dilakukan penulis yaitu menggunakan Teknik *participant observation.*

Menurut Sugiyono (2016 : 193) teknik *in depth interview* adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawncarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama. Ciri khusus/Kekhasan dari wawancara-mendalam ini adalah keterlibatannya dalam kehidupan responden/informan.Dalam wawancara-mendalam melakukan penggalian secara mendalam terhadap satu topik yang telah ditentukan (berdasarkan tujuan dan maksud diadakan wawancara tersebut) dengan menggunakan pertanyaan terbuka. Penggalian yang dilakukan untuk mengetahui pendapat mereka berdasarkan *perspective*

responden dalam memandang sebuah permasalahan. Teknik wawancara ini dilakukan oleh seorang pewawancara dengan mewawancarai satu orang secara tatap muka (face to face).

3.2.3 Teknik Analisis Data

Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif, dimana data yang dianalisis menghasilkan kata-kata tertulis , baik hasil wawancara mendalam, studi pustaka, maupun observasi. Data yang dianalisis yaitu berkaitan dengan peran *Customer Service* dalam mengenalkan layanan *MOBILE BANKING* BTN pada Bank BTN KC Tasikmalaya. Berikut merupakan tenik analisa data yang digunakan oleh penulis :

1. Pengumpulan Data

   Kegiatan mencari data di lapangan yang akan digunakan untuk menjawab permasalahan penelitian. Validitas pengumpulan data serta kualifikasi pengumpul data sangat diperlukan untuk memperoleh data yang berkualitas. Saat mengumpulkan data, peneliti harus tekun, sabar, dan tidak putus asa.

2. Reduksi Data

   Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyerdahanaan, pengabstrakan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan pada saat penelitian yang dilakukan di lapangan sehingga dapat ditarik kesimpulan finalnya dan diverivikasi. Data reduksi akan memberikan gambaran yang spesifik dan mempermudah penulis dalam melakukan pengumpulan data selanjutnya

mencari tambahan data tambahan jika nanti diperlukan. Maka dari itu, agar data tidak bertumpuk dan tidak mempersulit analisis, maka selanjutnya penulis perlu melakukan reduksi data.

3. Penyajian data

Setelah data dilakukan reduksi, tahapan selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data adalah sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Pada tahap ini, penulis berusaha menyusun data yang relevan sehingga informasiyang telah didapatkan dapatt dibuatkan kesimpulan dan memiliki makna tertentu untuk menjawab setiap masalah penelitian

4. Penarikan Kesimpulan

Dari semua data yang diperoleh pada tahap ini dilakukan penarikan kesimpulan secara menyeluruh dari data yang diperoleh sebagai hasil dari adanya penelitian. Penarikan kesimpulan ini digunakan untuk memahami makna atau arti, pola-pola, penjelasan dan proporsi. Pada tahap ini, penulis melakukan penarikan kesimpulan setelah dilakukannya reduksi data dan penyajian data. Penarikan kesimpulan ini merupakan tahap terakhir dari teknik analisis data.