

BAB III

GAMBARAN UMUM

3.1 Sejarah PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk.

Bank Tabungan Pensiunan Nasional terlahir dari pemikiran 7 (tujuh) orang dalam suatu perkumpulan pegawai pensiunan militer pada tahun 1958 di Bandung. Ketujuh orang tersebut kemudian mendirikan perkumpulan Bank Pegawai Pensiunan Militer yang disebut BAPEMIL dengan status usaha sebagai perkumpulan yang menerima simpanan dan memberikan pinjaman kepada para anggotanya. BAPEMIL memiliki tujuan yang mulia yakni membantu meringankan beban ekonomi para pensiunan, baik Angkatan Bersenjata Republik Indonesia atau ABRI maupun sipil, yang ketika itu pada umumnya sangat kesulitan bahkan banyak yang terjerat rentenir.

Berkat kepercayaan yang tinggi dari masyarakat maupun mitra usaha pada tahun 1986 para anggota perkumpulan BAPEMIL membentuk PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional dengan ijin usaha sebagai Bank Tabungan dalam rangka memenuhi ketentuan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1967 tentang pokok-pokok Perbankan untuk melanjutkan kegiatan usaha BAPEMIL.

Berlakunya Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan kemudian dirubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 yang antara lain menetapkan bahwa status bank hanya ada Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat, maka pada tahun 1993 status Bank Tabungan Pensiunan

Nasional diubah dari Bank Tabungan menjadi Bank Umum melalui Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 055/KM.17/1993 tanggal 22 Maret 1993. Perubahan status Bank Tabungan Pensiunan Nasional tersebut telah mendapat persetujuan dari Bank Indonesia sebagaimana ditetapkan dalam Surat Bank Indonesia No. 26/UPBD/PBD2/Bd tanggal 22 April 1993 yang menyatakan status perseroan sebagai Bank Umum.

Sebagai Bank Swasta Nasional yang semula memiliki status sebagai Bank Tabungan kemudian berganti menjadi Bank Umum pada tanggal 22 Maret 1993, Bank Tabungan Pensiunan Nasional memiliki aktivitas pelayanan operasional kepada nasabah baik simpanan maupun pinjaman. Namun aktivitas utama Bank Tabungan Pensiunan Nasional adalah tetap mengkhususkan kepada pelayanan bagi para pensiunan dan pegawai aktif, karena target *market* Bank Tabungan Pensiunan Nasional adalah pensiunan.

Dalam rangka memperluas kegiatan usahanya Bank Tabungan Pensiunan Nasional bekerja sama dengan PT. TASPEN, sehingga Bank Tabungan Pensiunan Nasional tidak hanya memberikan pinjaman dan pemotongan cicilan pinjaman tetapi juga dapat melaksanakan “Tiga Program TASPEN” yaitu pembayaran tabungan hari tua, pembayaran JAMSOSTEK dan pembayaran uang pensiunan.

Bank BTPN merupakan bank devisa hasil penggabungan usaha PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk (BTPN) dengan PT. Bank Sumitomo Mitsui Indonesia (SMBCI). Bank BTPN memfokuskan diri untuk melayani segmen *mass market* yang terdiri dari para pensiunan, pelaku usaha mikro,

kecil, dan menengah (UMKM), komunitas prasejahtera produktif; segmen *consuming class* serta segmen korporasi. Fokus bisnis tersebut didukung unit-unit bisnis Bank BTPN yaitu BTPN Sinaya dengan unit bisnis pendanaan, BTPN Purna Bakti dengan unit bisnis yang fokus melayani nasabah pensiunan, BTPN Mitra Usaha Rakyat dengan unit bisnis yang fokus melayani pelaku usaha mikro, BTPN Mitra Bisnis dengan unit bisnis yang fokus melayani pelaku usaha kecil dan menengah, BTPN Wow! dengan produk Laku Pandai yang fokus pada segmen *unbanked*, Jenius dengan platform perbankan digital untuk segmen *consuming class*, serta unit bisnis korporasi yang fokus melayani perusahaan besar nasional, multinasional, dan Jepang.

Selain itu, Bank BTPN memiliki anak usaha yaitu BTPN Syariah yang fokus melayani nasabah dari komunitas prasejahtera produktif. Melalui Program Daya, yaitu program pemberdayaan *mass market* yang berkelanjutan dan terukur. Bank BTPN secara reguler memberikan pelatihan dan informasi untuk meningkatkan kapasitas nasabah sehingga memiliki kesempatan tumbuh dan mendapatkan peluang untuk hidup yang lebih baik.

3.2 Visi dan Misi PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk.

3.2.1 Visi PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional

Menjadi bank pilihan utama di Indonesia yang dapat memberikan perubahan berarti dalam kehidupan jutaan orang, terutama dengan dukungan teknologi *digital*.

3.2.2 Misi PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional

1. Menawarkan solusi dan layanan keuangan yang lengkap ke berbagai segmen ritel, mikro, UKM dan korporat bisnis di Indonesia, serta untuk Bangsa dan Negara Indonesia secara keseluruhan
2. Memberikan kesempatan berharga bagi pertumbuhan profesional karyawan Bank BTPN
3. Menciptakan nilai yang signifikan dan berkesinambungan bagi *stakeholder* termasuk masyarakat Indonesia
4. Memanfaatkan inovasi teknologi sebagai pembeda utama untuk memberikan kualitas dan pengalaman terbaik dikelasnya kepada nasabah dan mitra Bank BTPN.

3.3 Nilai-Nilai PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk.

Didalam suatu perusahaan terdapat nilai-nilai yang terdapat didalamnya, begitu juga dengan Bank Tabungan Pensiun Nasional. Nilai-nilai yang terdapat didalam Bank Tabungan Pensiun Nasional antara lain:

1. Dapat dipercaya, meliputi :
 - a) Suci dalam pikiran, perkataan dan perbuatan.
 - b) Kompeten yaitu memiliki pengetahuan dan keterampilan.
2. Peduli, meliputi :
 - a) Sopan dan rendah hati dalam interaksi.
 - b) Mengerti sebelum dimengerti.

3. Fokus pada hasil, meliputi :
 - a) Memulai dengan tujuan dan mengakhiri dengan prestasi dan pembelajaran.
 - b) Fokus pada yang biasa kami lakukan.
4. Sinergi dengan menjadikan perbedaan sebagai kekuatan bersama.
5. Mencapai yang terbaik dengan memulai hari dengan tujuan dan mengakhiri hari dengan hasil dari pembelajaran.

3.4 Filosofi Logo PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk.

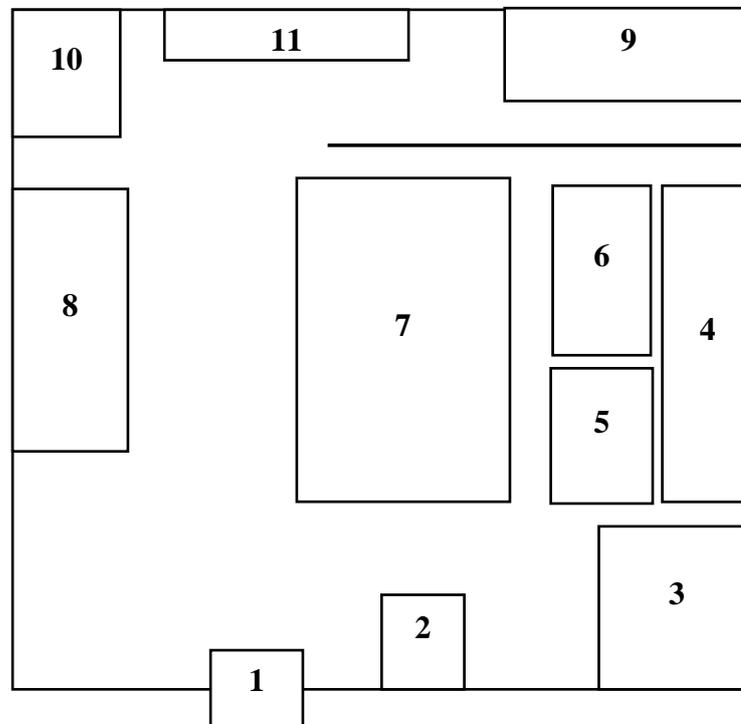


Gambar 3.1
Logo Bank BTPN

Sumber : www.btpn.com/id

Penekanan filosofi pada logo Bank BTPN terletak pada stilasi manusia pada huruf “n” yang menggambarkan seseorang yang sedang membungkukan badan, yang memiliki arti Bank BTPN selalu siap melayani nasabahnya. Selain itu bulatan oval yang berada diatas huruf “n” menjelaskan ide dasar (*central idea*) dari bank BTPN.

3.5 Tata Letak PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya



Gambar 3.2
Tata Letak Bank BTPN Kantor Cabang Tasikmalaya

Sumber : Bank BTPN Kantor Cabang Tasikmalaya

Keterangan :

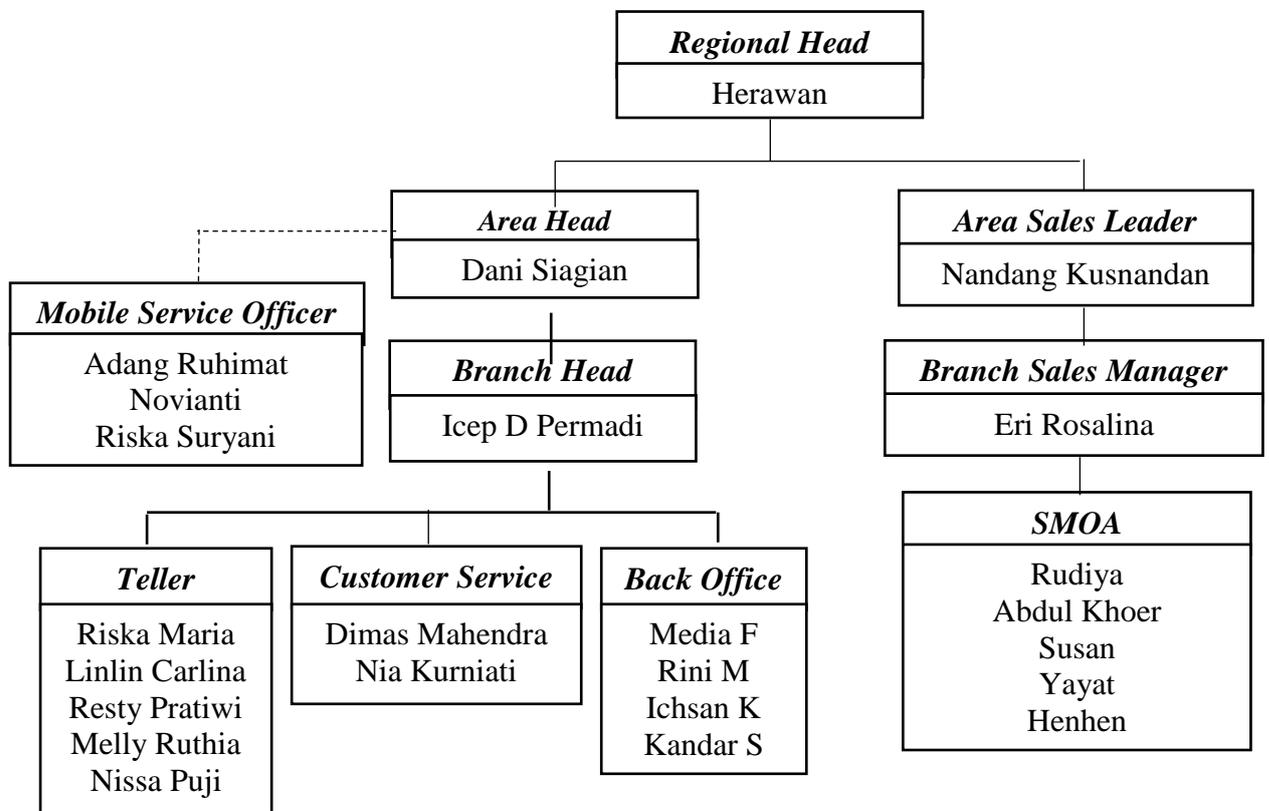
1. Pintu Masuk
2. Mesin ATM
3. Ruang *Branch Head* (Pimpinan Cabang)
4. Ruang *Back Office*
5. *Customer Service*
6. *Teller*
7. Tempat Duduk Nasabah
8. Ruang Penyimpanan Jaminan SK

9. Ruang *Enrollment*

10. Mushola

11. *Toilet*

3.6 Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya



Gambar 3.3
Struktur Organisasi Bank BTPN Kantor Cabang Tasikmalaya

Sumber : Bank BTPN Kantor Cabang Tasikmalaya

3.7 Deskripsi dan Fungsi Jabatan PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya

Berikut ini adalah deskripsi dan fungsi jabatan dalam struktur organisasi PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya antara lain sebagai berikut :

1. Regional Head

a. Deskripsi Jabatan

Memimpin, mengelola, mengembangkan dan menjalankan perannya sebagai pimpinan area.

b. Fungsi Jabatan

- 1) Mengembangkan aktifitas penjualan dan promosi kredit pensiun dengan mengelola hubungan baik dengan mitra kerja/usaha.
- 2) Menjalankan perannya sebagai pimpinan area atau *governance representative*.

2. Area Head

a. Deskripsi Jabatan

Memonitoring dan memastikan kegiatan pelayanan di area cabang sesuai dengan ketentuan.

b. Fungsi Jabatan

- 1) Melakukan *monitoring* seluruh kegiatan penjualan di cabang dalam area yang menjadi tanggungjawabnya.
- 2) Memastikan kegiatan operasional di area cabang sudah dilaksanakan sesuai dengan sistem dan prosedur yang berlaku.

- 3) Menjadikan pelayanan di area cabang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan *service management*.

3. *Mobile Service Officer*

a. Deskripsi Jabatan

Merencanakan, mengkoordinasi dan mengelola seluruh kegiatan operasional di area yang menjadi tanggungjawabnya yang meliputi fungsi akuntansi, *teller* dan *customer service* guna menjamin target yang dianggarkan.

b. Fungsi Jabatan

- 1) Melakukan analisis, mengelola dan memantau ketersediaan uang tunai untuk menjaga likuiditas persediaan uang harian kas.
- 2) Melakukan pengawasan dan pengendalian atas prosedur kerja dan pelaksanaan kegiatan operasional di area yang menjadi tanggungjawabnya agar berjalan lancar dan sesuai target yang ditetapkan.

4. *Branch Head*

a. Deskripsi Jabatan

Merencanakan, mengkoordinir dan mengelola seluruh kegiatan kantor cabang dan memastikan pencapaian kinerja kantor cabang sesuai target yang diharapkan.

b. Fungsi Jabatan

- 1) Mengkoordinasi, *monitoring* serta mengevaluasi perkembangan kinerja kantor cabang dan memastikan pencapaian kinerja kantor cabang sesuai dengan target yang diharapkan.
- 2) Melakukan pengawasan terhadap seluruh transaksi yang disetujui guna menjamin ketetapan dan kebenaran pembukuan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 3) Mengarahkan, mengkoordinasi dan memantau pelaksanaan tindak lanjut audit ditingkat cabang sesuai kewenangan tugasnya.

5. *Teller*

a. Deskripsi Jabatan

Mengelola dan melaksanakan transaksi harian yang mencakup menerima dan membayarkan uang kepada nasabah serta menyetor kas fisik kepada atasan agar kelancaran pelayanan kepada nasabah dapat berjalan dengan baik.

b. Fungsi Jabatan

- 1) Melakukan pemeriksaan jumlah saldo awal dengan dana tunai yang ada di kotak uang.
- 2) Melakukan transaksi penyetoran dan penarikan dana tunai maupun non tunai serta pencairan dan pembayaran kredit.
- 3) Meneliti keabsahan bukti kas yang diterima.
- 4) Melakukan pembukuan hasil transaksi harian pada buku kas harian.

- 5) Melakukan penghitungan saldo akhir harian serta memeriksa kesesuaian jumlah uang tunai hasil transaksi dan sisa di kotak uang.
- 6) Menyusun laporan kas harian.

6. *Customer Service*

a. Deskripsi Jabatan

Bertanggungjawab untuk melakukan seluruh aktivitas pelayanan kepada nasabah sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku agar kebutuhan perbankan nasabah dapat terpenuhi.

b. Fungsi Jabatan

- 1) Menerima keluhan nasabah dan mencari solusi terbaik yang sesuai dengan peraturan dan ketentuan agar permasalahan dapat diselesaikan.
- 2) Melayani pembukaan rekening baru seperti tabungan, deposito, giro maupun taseto premium.
- 3) Memberikan informasi kepada nasabah tentang produk-produk yang di Bank BTPN.

7. *Back Office*

a. Deskripsi Jabatan

Melaksanakan kegiatan pembukuan seluruh kewajiban pelaporan kepada pihak internal dan eksternal sesuai dengan standar akuntansi dan mengkoordinir penyelesaian temuan audir intern untuk memastikan kegiatan operasional berjalan dengan baik dan laporan keuangan telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

b. Fungsi Jabatan

- 1) Melaksanakan analisis *control* dan memantau keakuratan data atau laporan eksternal, laporan pajak, laporan mingguan, laporan informasi dan lain-lain.
- 2) Melakukan pengarsipan terhadap dokumen yang terkait dengan data-data akuntansi.
- 3) Memonitor kegiatan operasional pelaksanaan kas, pembukaan dan laporan berjalan dengan baik.

8. *Area Sales Head*

a. Deskripsi Jabatan

Bertanggungjawab untuk merencanakan dan mengelola seluruh kegiatan kantor cabang yang meliputi kegiatan operasional dan pemasaran sesuai dengan peraturan yang ditetapkan untuk mendapatkan keuntungan yang maksimal.

b. Fungsi Jabatan

- 1) Menyusun rencana kerja anggaran untuk memastikan bahwa kegiatan operasional dapat berjalan dengan baik.
- 2) Mengidentifikasi potensi ekonomi diwilayah kerjanya dan berperan aktif dalam pengembangan bisnis untuk memperluas bunga pasar.
- 3) Melakukan evaluasi terhadap kredit bermasalah serta pengambilan langkah penyelesaiannya.

9. *Branch Sales Manager*

a. Deskripsi Jabatan

Bertanggungjawab untuk mengelola pelaksanaan proses pemasaran kredit pensiun untuk memastikan pencapaian target bisnis.

b. Fungsi Jabatan

- 1) Melakukan analisis terhadap data-data calon debitur untuk menyusun daftar prospek nasabah potensial.
- 2) Melakukan analisis terhadap laporan bulanan kegiatan pemasaran serta memberi rekomendasi agar operasional pemasaran berjalan dengan baik.
- 3) Mengawasi pelaksanaan pemberian kredit kepada calon debitur dan memastikan prosesnya telah berjalan sesuai ketentuan yang berlaku.

10. *Sales Marketing Officer Area*

a. Deskripsi Jabatan

Bertanggungjawab untuk melaksanakan program pemasaran kredit pensiun pada calon debitur baru maupun pembaharuan untuk meningkatkan jumlah nasabah sesuai target yang ditetapkan.

b. Fungsi Jabatan

- 1) Memelihara dokumen dan anggunan/jaminan kredit yang ada sampai dokumen tersebut diverahkan kembali kepada nasabah.
- 2) Membantu nasabah dalam proses *take over* atau pelunasan kredit di bank lain.

- 3) Menyediakan data-data pendukung untuk menyusun daftar calon debitur potensial.

3.8 Produk dan Layanan PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya

Berdasarkan hasil kerja praktek yang penulis lakukan, PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya memberikan produk dan layanan dengan unit bisnis sebagai berikut :

1. BTPN Purna Bakti

BTPN Purna Bakti menyediakan produk tabungan khusus untuk para pensiunan dan menawarkan produk-produk pinjaman baik untuk karyawan aktif maupun pensiunan. Fasilitas kredit tersedia dengan pilihan *tenor* yang sesuai dengan kebutuhan. Produk tabungan dan kredit yang ditawarkan diantara yaitu :

- a. Tabungan Citra Pensiun merupakan produk tabungan yang diterbitkan untuk para nasabah pensiunan atau yang akan mencapai usia pensiun, (sesuai ketentuan kredit pensiun) digunakan sebagai rekening penampung manfaat pensiun yang disalurkan oleh dana pensiun yang bekerjasama dengan BTPN untuk dibayarkan kepada pensiunan melalui layanan pembayaran Manfaat Pensiun Bank BTPN dan sekaligus sebagai rekening pembayaran kewajiban nasabah.
- b. Kredit Pegawai merupakan fasilitas kredit yang dirancang khusus bagi pegawai yang masih aktif bekerja di suatu Instansi/Badan Usaha/Lembaga/Perusahaan. Dengan proses pembayaran yang mudah,

produk ini menawarkan pilihan jangka waktu kredit hingga 120 bulan dengan *plafond* kredit maksimal Rp300 juta.

- c. Kredit Lintas Manfaat merupakan fasilitas kredit yang diperuntukkan bagi pegawai yang akan memasuki masa pensiun dalam waktu maksimal 60 bulan. Jangka waktu Kredit Lintas Manfaat terbatas hingga pengaju kredit memasuki masa pensiun. Produk ini menawarkan pilihan jangka waktu kredit hingga 120 bulan termasuk masa tenggang pembayaran (*grace period*) 3 bulan setelah tanggal mulai terhitung pensiun.
- d. Kredit Pensiun Sejahtera 24 merupakan fasilitas kredit yang diperuntukkan bagi pegawai yang maksimal 24 bulan akan memasuki masa pensiun. Produk ini menawarkan pilihan jangka waktu kredit, maksimal 180 bulan termasuk masa penundaan pembayaran (*grace period*) maksimal 24 bulan.
- e. Kredit Pensiun Sejahtera merupakan fasilitas kredit yang dirancang khusus untuk para pensiunan. Produk Kredit Pensiun Sejahtera menawarkan proses pembayaran yang mudah dengan pilihan jangka waktu kredit dengan tenor maksimal 180 bulan dan plafon kredit maksimal Rp300 juta.

2. BTPN Sinaya

BTPN Sinaya merupakan unit bisnis pendanaan BTPN yang menawarkan layanan prima yang pribadi dan imbal hasil optimal dari produk-produk unggulan. BTPN Sinaya memiliki tiga produk utama yaitu

tabungan tanpa biaya administrasi, deposito yang memberikan fleksibilitas penarikan uang, dan *bancassurance* yang bekerja sama dengan perusahaan asuransi ternama.

Pilihan produk giro dan tabungan tanpa biaya administrasi dari BTPN Sinaya yang ditawarkan berupa produk BTPN Taseto *Premium*, BTPN Taseto Mapan dan BTPN Taseto Bisnis. Selain produk tabungan tanpa biaya administrasi. BTPN Sinaya juga memiliki produk Deposito Berjangka dan Deposito Fleksi.

3. BTPN Mitra Usaha Rakyat dan Mitra Bisnis merupakan unit bisnis yang memberikan fasilitas untuk para pedagang atau pengusaha yang bergerak di sektor UMKM.
4. BTPN *Wow!* merupakan layanan perbankan Laku Pandai (Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif) yang praktis dan terjangkau dengan memanfaatkan teknologi telepon genggam dan didukung jasa Agen Laku Pandai yang berperan sebagai perpanjangan tangan Bank BTPN, yakni agen BTPN *Wow!*.
5. Jenius merupakan *Banking Reinvented* atau sebuah aplikasi perbankan digital. Aplikasi ini membantu penggunanya melakukan aktivitas finansial seperti menabung, bertransaksi atau mengatur keuangan serta memungkinkan nasabah untuk memiliki rekening bank hanya melalui *smartphone*. Sekilas Jenius ini mirip dengan *e-money*, namun kelebihanannya juga memiliki kartu fisik sehingga bisa digunakan untuk menarik uang secara tunai di mesin-mesin ATM.

6. Jasa-jasa perbankan yang ditawarkan oleh PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya yang paling utama adalah pembayaran manfaat pensiun. Adapun jasa-jasa lainnya yang disediakan seperti transfer uang tunai dan penarikan tabungan.

3.9 Orbitrase

Terdapat banyak produk kredit yang ditawarkan oleh PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya salah satunya dari unit bisnis Purna Bakti yaitu Kredit Pensiun Sejahtera. Kredit Pensiun Sejahtera merupakan fasilitas kredit yang dirancang khusus untuk para pensiunan. Produk Kredit Pensiun Sejahtera menawarkan proses pembayaran yang mudah, dalam bentuk cicilan tetap yang di potong langsung secara bulanan dari Manfaat Pensiun dengan pilihan jangka waktu kredit dengan jangka waktu maksimal 180 bulan dan *plafond* kredit maksimal Rp300 juta.

Dalam rangka memasarkan produknya, PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya mempunyai strategi khusus untuk mencari nasabah dan memperkenalkan produknya untuk menyalurkan dananya. Strategi tersebut memuat *variable product* (produk), *price* (harga), *promotion* (kegiatan promosi), *place* (tempat), *people* (orang), *process* (proses) dan *physical evidence* (bukti fisik) yang dikenal dengan bauran pemasaran atau *marketing mix*. Bauran pemasaran ini merupakan suatu perangkat yang menentukan keberhasilan bank dalam memasarkan produknya dan dengan tujuan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Bauran pemasaran

ini sebagai strategi untuk mencapai target-target yang telah ditetapkan PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya dalam memasarkan produk Kredit Pensiun Sejahtera.