

BAB III

GAMBARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN

3.1. Sejarah Singkat Perusahaan

3.1.1. Sejarah Perusahaan

PT Bank Tabungan Negara, (Persero), Tbk (Bank BTN) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang Perbankan. Kami berkomitmen menjadi Bank yang melayani dan mendukung pembiayaan sektor perumahan melalui tiga produk utama, perbankan perseorangan, bisnis dan Syariah. Kelahiran BTN Jaman Belanda Bank BTN adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang berbentuk perseroan terbatas dan bergerak di bidang jasa keuangan perbankan. Cikal bakal Bank BTN dimulai dengan didirikannya *Postspaarbank* di Batavia pada tahun 1897, pada masa pemerintah Belanda. Cikal bakal BTN dimulai dengan didirikannya *Postspaarbank* di Batavia pada tahun 1897. *Postspaarbank* berkedudukan di Batavia (Jakarta) yang didirikan untuk mendidik masyarakat pada saat itu agar gemar menabung. Melalui *Postspaarbank*, masyarakat diperkenalkan lembaga perbaikan secara luas. Meskipun tentunya sistem perbankan yang ada pada saat itu tidak sama dan jauh dari sempurna bila dibandingkan dengan sistem perbankan saat ini. Sampai akhir 1931, peranan *Postspaarbank* dalam penghimpunan dana masyarakat terus menunjukkan adanya

peningkatan yang sangat baik. (Hal tersebut terbukti dengan semakin banyaknya minat masyarakat pada saat itu untuk menaruh atau menyimpan uangnya di bank.Sampai dengan akhir 1939, Postpaarbank telah berhasil menghimpun dana masyarakat sebesar Rp 5,4 juta. Sebuah jumlah yang sangat, besar pada masa itu. Prestasi yang berhasil dicapai oleh Postspaarbank itu sebetulnya sejalan dengan kebijakan sistem desentralisasi yang-dilaksanakan pada saat itu. Sejarah keberhasilan Postspaarbank, akhirnya membawa dampak positif dengan mulai dibukanya 4 kantor cabang Postspaarbank masing-masing di Makasar (saat ini Ujung Pandang), Surabaya, Jakarta, dan Medan. Dalam perjalanannya, keberhasilan Postspaarbank dalam meng, himpun dana masyarakat itu mendapat ujian pada sekitar 1940 dengan diserbunya Netherland oleh tentara Jerman. Serbuan itu akhirnya membawa dampak terhadap terkurasnya dana yang telah dihimpun Postspaarbank secara besar-besaran oleh para nasabahnya. Tidak kurang dari Rp 11 juta dana yang terkuras untuk dibayarkan Postspaarbank kepada nasabah hanya dalam waktu beberapa hari saja. Namun, nasib baik masih berada pada Postspaarbank, karena hal itu tidak berlangsung lama. Pada 1941, kepercayaan masyarakat sudah mulai pulih kembali yang ditandai dengan mulai banyaknya masyarakat yang menabung uangnya pada Postspaarbank. Berdasarkan catatan sejarah; hanya dalam waktu singkat pada tahun yang sama, telah terkumpul dana yang dihimpun dari masyarakat sebesar Rp 58,8

juta. Sejarah kemudian tidak berhasil mencatat keberhasilan Postspaarbank, karena setahun kemudian atau tahun 1942 dengan masuknya tentara Jepang ke Indonesia, operasional Postspaarbank praktis mengalami kemandegan karena telah dibekukan. Kemudian, Jepang masuk dan mengubah semua bentuk pemerintahan dan segala aspek kehidupan masyarakat di Indonesia sesuai dengan kehendak Jepang yang berhasil mengusir Belanda pada saat itu dari wilayah Indonesia. Secara resmi pada tahun itu Jepang telah mengambilalih kekuasaan Belanda di Indonesia dan Postspaarbank yang merupakan bank karya kolonial Belanda dibekukan. Sebagai gantinya pemerintah Jepang mendirikan Tyokin Kyoku. Pada prinsipnya, misi Tyokin Kyoku bentukan Jepang tidaklah jauh dengan maksud dan tujuan Postspaarbank produk kolonial Belanda. Yaitu untuk mengajak masyarakat Indonesia gemar menabung. Namun, dalam perjalanannya ternyata misi Tyokin Kyoku tidak semulus apa yang pernah dilakukan Postspaarbank dalam menghimpun dana masyarakat melalui tabungan tersebut. Ironisnya, Tyokin Kyoku gagal dalam menjalankan misinya karena masyarakat menganggap bahwa menabung melalui Tyokin Kyoku itu dirasakan adanya paksaan. Sehingga dengan sendirinya masyarakat enggan untuk melakukan penabungan pada saat itu. Meskipun demikian, Tyokin Kyoku telah berhasil membuka cabangnya di Jogjakarta pada masa itu. Setelah kemerdekaan berhasil diraih, Tyokin Kyoku diambilalih pemerintah Indonesia. Namanya diubah

menjadi Kantor Tabungan Pos atau disingkat KTP. Pembentukan KTP pada saat itu diprakarsai oleh Darmosoetanto selaku direktur pertama KTP. Dalam perjalanannya, pada akhirnya KTP mempunyai peran yang sangat besar. Peran yang sangat berarti pada saat itu adalah adanya tugas KTP dalam pengerjaan penukaran uang Jepang dengan Oeang Republik Indonesia (ORI). Sejarah telah mencatat bahwa pada masa pendudukan Jepang, peredaran uang yang ada saat itu ditarik dan diganti dengan uang Jepang. Maka begitu Indonesia merdeka, melalui KTP itulah uang Jepang yang masih beredar kemudian ditarik dan diganti dengan uang Indonesia. Ketika Agresi Militer Belanda ke Indonesia, KTP tidak dapat bekerja dengan aman. Dan, dengan agresi Belanda itu, pada 19 Desember 1946 KTP dan kantor-kantor cabangnya yang telah tersebar di Indonesia resmi diduduki oleh Belanda. Namun, pada Juni 1949 pemerintah Republik Indonesia membuka kembali KTP tersebut sekaligus mengganti namanya menjadi Bank Tabungan Pos Republik Indonesia. Kemudian berganti menjadi Bank Tabungan Pos. Pada 9 Februari 1950, Bank Tabungan Pos dibekukan dan selanjutnya dibentuklah Bank Tabungan Negara (BTN). Selanjutnya, tanggal tersebut diperingati sebagai kelahiran Bank BTN. Perkembangannya terus melejit, sampai sekarang sudah memiliki 1.102 kantor di seluruh Indonesia, (ipr) Pada tahun 1942, sejak masa pendudukan Jepang di Indonesia, bank ini dibekukan dan digantikan dengan *Tyokin Kyoku* atau *Chokinkyoku*. Setelah

proklamasi kemerdekaan Indonesia bank ini diambil alih oleh pemerintah Indonesia dan diubah menjadi *Kantor Tabungan Pos*. Nama dan bentuk perusahaan selanjutnya berubah beberapa kali hingga akhirnya pada tahun 1963 diubah menjadi nama dan bentuk resmi yang berlaku saat ini. Kemudian sejarah Bank BTN mulai diukir kembali dengan ditunjuknya oleh Pemerintah Indonesia pada tanggal 29 Januari 1974 melalui Surat Menteri Keuangan RI No. B-49/MK/I/1974 sebagai wadah pembiayaan proyek perumahan untuk rakyat. Sejalan dengan tugas tersebut, maka mulai 1976 mulailah realisasi KPR (Kredit Pemilikan Rumah) pertama kalinya oleh Bank BTN di Indonesia. Bank BTN mengembangkan bisnisnya pada tahun 1989 dengan memulai operasi sebagai bank komersial dan mengeluarkan obligasi pertama. Pada tahun 1992 status Bank BTN ini menjadi PT Bank Tabungan Negara (Persero) karena sukses Bank BTN dalam bisnis perumahan melalui fasilitas KPR. Pada tahun 1994, BTN memperoleh izin untuk beroperasi sebagai Bank Devisa. Delapan tahun berikutnya (2002) berdasarkan kajian konsultan independent, Price Water House Coopers, Pemerintah melalui menteri BUMN dalam surat No. 5 – 544/MMBU/2002 memutuskan Bank BTN sebagai Bank umum dengan fokus bisnis pembiayaan perumahan tanpa subsidi. Di tahun 2009, Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan (Bapepam-LK) mengeluarkan pernyataan efektif terhadap produk investasi baru berbasis sekuritisasi.

Produk itu adalah EBA Danareksa Sarana Multigriya Finansial I - Kredit Kepemilikan Rumah Bank Tabungan Negara (SMF I-KPR BTN). Di tahun yang sama juga Bank BTN melakukan Penawaran Umum Saham Perdana (IPO) dan listing di Bursa Efek Indonesia.

Bank BTN memiliki 88 kantor cabang (termasuk 23 kantor cabang syariah), 279 cabang pembantu (termasuk 36 kantor cabang pembantu syariah), 483 kantor kas (termasuk 6 kantor kas syariah), dan 2.951 SOPP (System on-line Payment Point/Kantor Pos on-line). Pemegang saham yang memiliki 5% atau lebih saham Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk adalah Negara Republik Indonesia, dengan persentase kepemilikan sebesar 60,03%. Berdasarkan Anggaran Dasar Perusahaan, ruang lingkup kegiatan Bank BTN adalah menjalankan kegiatan umum perbankan, termasuk melakukan kegiatan Bank berdasarkan prinsip syariah. Bank BTN mulai melakukan kegiatan berdasarkan prinsip syariah sejak 14 Februari 2005. Pada tanggal 08 Desember 2009, BBTN memperoleh pernyataan efektif dari Bapepam-LK untuk melakukan Penawaran Umum Perdana Saham BBTN (IPO) Seri B kepada masyarakat sebanyak 2.360.057.000 dengan nilai nominal Rp500,- per saham dengan harga penawaran Rp800,- per saham. Saham-saham tersebut dicatatkan pada Bursa Efek Indonesia (BEI) pada tanggal 17 Desember 2009. Pada Bank BTN terdapat 1 lembar Saham Seri A Dwiwarna yang dipegang Pemerintah Negara Republik Indonesia. Pemegang saham seri A memperoleh hak

khusus untuk mengajukan calon Dewan Komisaris dan Direksi sebagai tambahan atas hak yang diperoleh pemegang saham seri B.

3.1.2. Visi dan Misi Perusahaan

- Visi Bank BTN

Terdepan dan terpercaya dalam memfasilitasi sektor perumahan dan jasa keuangan keluarga.

- Misi Bank BTN

1. Berperan aktif dalam mendukung sektor perumahan baik dari sisi penawaran maupun dari sisi permintaan, yang terintegrasi dalam sektor perumahan di Indonesia.
2. Memberikan layanan unggul dalam pembiayaan kepada sektor perumahan dan kebutuhan keuangan keluarga.
3. Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inovasi pengembangan produk jasa dan jaringan strategis berbasis digital.
4. Menyiapkan dan mengembangkan *human capital* yang berkualitas profesional dan memiliki integritas tinggi.
5. Meningkatkan *shareholder value* dengan focus kepada peningkatan pertumbuhan profitabilitas sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan *good corporate governance*, dan
6. Memedulikan kepentingan masyarakat, sosial dan lingkungan secara berkelanjutan.

3.1.3. Logo Perusahaan BTN



Gambar 3.1

Logo Bank BTN

Sumber : www.bankbtn.co.id

BENTUK, Logo baru BTN berbentuk segi enam. Mengambil bentuk sarang lebah, logo ini menyiratkan semangat menabung. Segi enam tersebut terdiri atas dua Tri Wardani : Sistem Informasi Data Kepegawaian Pada PT. Bank Tabungan Negara PERSERO Cabang Medan Dengan Menggunakan Visual Basic, 2008. USU Repository © 2009 yaitu yang besar dan yang kecil. Melambangkan unsur “yang besar melindungi yang kecil”. Kesan tiga dimensi yang membentuk ruang melambangkan keleluasaan BTN sebagai wadah bagi masyarakat dalam melakukan kegiatan perbankan. WARNA. Warna biru melambangkan kematangan BTN dalam mengelola bisnis perbankan dan melambangkan kebijaksanaan dalam mengemban misi utama pembangunan nasional. Warna emas melambangkan kredibilitas BTN sebagai bank.

3.1.4. Budaya Perusahaan

Untuk mencapai misinya menjadi The Best Mortgage Bank in South East Asia 2025, PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.

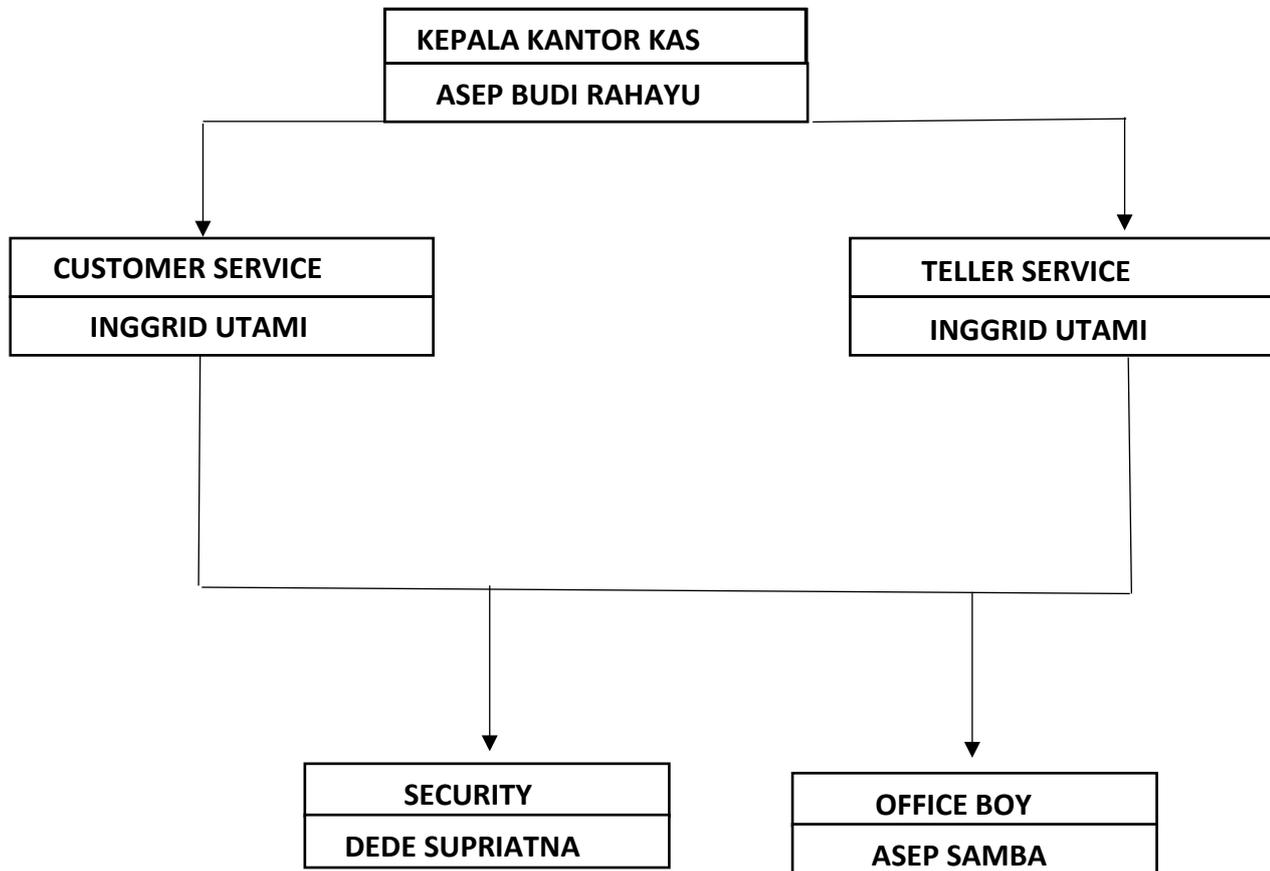
mencanangkan budaya kerja baru yaitu AKHLAK yang merupakan singkatan dari Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif.

Budaya kerja yang memang menjadi budaya bersama BUMN ini akan menjadi core values perusahaan dalam menjalankan bisnisnya sekaligus menjadi mitra pemerintah dalam membangun ekonomi masyarakat.

Core value AKHLAK merupakan budaya perusahaan yang senantiasa harus dijadikan pedoman perilaku BTNers-sebutan bagi karyawan BTN. BTNers sendiri adalah singkatan dari BTN Employee Rising Stars. selain itu banyak transformasi yang harus dilakukan Bank BTN untuk menjadikan Bank BTN hebat dan dibanggakan. Untuk itu sebagai perusahaan kita tidak hanya fokus menghasilkan laba saja tetapi bagaimana perusahaan ini dapat memberikan dampak sosial dan ekonomi bagi masyarakat dan negara transformasi budaya kerja yang baru ini dapat dijadikan momentum sekaligus energi budaya kerja yang baru, bagaimana kita bersama-sama bertransformasi menjadi organisasi pemenang, *a great organization* yang tidak hanya baik, tapi juga hebat AKHLAK tidak bisa dilihat, tapi yang bisa dilihat adalah perilaku. Perilaku yang menentukan apakah kita punya core value itu atau tidak. Yang bisa menjadikan kita organisasi yang hebat adalah bagaimana perilaku kita. Budaya ini sudah seharusnya teinternalisasi dan kita jalankan dengan baik. Kenapa ini penting,

karena tidak ada organisasi yang besar jika tidak diisi orang-orang yang baik, kompeten, dan amanah. Jadi kalau BTN ingin berkembang, visi dan misinya sebagai *The Best Mortgage Bank in South East Asia 2025* hal itu tidak akan tercapai tanpa penerapan budaya perusahaan yang baik. Yang perlu kita lakukan untuk menginternalisasikan nilai budaya adalah dengan menjalankan tiga elemen penting, pertama adalah elemen perilaku, jadi BTNers harus menerapkan perilaku keseharian sesuai AKHLAK, kedua adalah elemen simbol bagaimana pimpinan menjadi contoh penerapan AKHLAK dan terakhir adalah elemen sistem yang sangat berperan, baik sistem organisasi, Key Performance Indicator maupun manajemen SDM yang membangun pilar budaya BTN.

3.2. Struktur Organisasi



Gambar 3.2 Struktur Organisasi Bank BTN Kantor Kas Padayungan

Setiap Bank BTN Indonesia masing-masing memiliki struktur organisasi yang berbeda-beda. Demikian juga dengan PT. Bank BTN Kantor Kas Padayungan yang memiliki struktur Organisasi yang melibatkan seluruh sumber daya yang memiliki struktur Organisasi yang melibatkan seluruh sumber daya yang ada dan bertanggung jawab terhadap maju mundurnya Organisasi. Hal ini dimaksudkan agar tujuan yang diharapkan Organisasi tercapai dengan sebagaimana mestinya.

3.3. Job Description

a. Kepala Kantor Kas

1. Bertanggung jawab atas pencapaian target bisnis Kantor Kas.
2. Melakukan pengembangan bisnis dan pemasaran baik dana & jasa.
3. Melakukan sosialisasi dengan nasabah terkait produk atau fitur baru yang ada di Bank
4. Meningkatkan kualitas tim yang dipimpin untuk pencapaian target bisnis Kantor Kas.
5. Memastikan operasional berjalan sebagaimana mestinya.

b. Customer Service

1. Memberikan pelayanan kepada nasabah yang berkaitan dengan pembukaan rekening tabungan, giro, pembukaan deposito, permohonan nasabah yang lainnya. Di samping itu memberikan informasi se jelas mungkin mengenai berbagai produk dan jasa yang ingin diketahui dan diminati kepada nasabah atau calon nasabah.
2. Menerima, melayani dan mengatasi permasalahan yang disampaikan oleh nasabah sehubungan dengan ketidakpuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh pihak nasabah.
3. Mengadministrasikan daftar hitam Bank Indonesia dan daftar rehabilitasi nasabah serta file nasabah.
4. Mengadministrasikan resi permintaan dan pengembangan buku cek dan bilyet giro serta surat kuasa.
5. Memberikan informasi tentang saldo dan mutasi nasabah.

6. Mengadministrasikan buku cek, bilyet giro, dan buku tabungan.
7. Memperkenalkan dan menawarkan produk dan jasa yang ada dan yang baru sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah.

c. Teller Service

1. Kontrol cashing, penyetoran, transfer, transfer kawat.
2. Bertanggungjawab dalam layanan rekening tabungan dan penarikan dana milik nasabah.
3. Menginformasikan dan mempromosikan produk/layanan bank kepada nasabah (utang, hipotik, dll)
4. Melacak, mencatat, melaporkan, dan menyimpan informasi yang berkaitan dengan transaksi, persediaan bank, dan pelanggan, memastikan semua informasi akurat dan lengkap.
5. Menjaga dan menyeimbangkan jumlah uang dalam cash drawers (laci kas) serta menyelesaikan permasalahan ketika terjadi ketidaksesuaian.
6. Mengemas uang tunai dan koin secara rapi kemudian menyimpannya ke cash drawers atau brankas besi.
7. Bertanggung jawab terhadap transaksi maupun konversi mata uang oleh nasabah.
8. Mampu menjaga informasi rahasia pihak perusahaan.
9. Menggunakan komputer dan software didalamnya untuk melacak informasi nasabah dan membuat laporan.
10. Mengikuti semua peraturan dan prosedur keuangan dan keamanan bank.

d. Security

1. Mengawasi seluruh wilayah Bank mulai dari radius lokasi bank sampai dengan pintu masuk dan ruangan dalam bank.
2. Membuka pintu, menyambut dan memberi salam dengan ramah setiap nasabah yang akan masuk ke dalam bank.
3. Memeriksa bawaan nasabah jika mencurigakan atau sikap dan tindak-tanduk nasabah mencurigakan.
4. Menanyakan keperluan nasabah dan memberikan nomor antrian kepada nasabah sesuai dengan keperluan nasabah.
5. Memberikan petunjuk dan arahan dengan baik jika ada nasabah yang memerlukan pertanyaan dan informasi.

e. Office Boy

Orang yang memenuhi segala kenutuhan di dalam kantor, ada banyak sekali kebutuhan yang diperlukan oleh para pegawai yang ada di dalam sebuah kantor. Entah itu makanan, kebersihan, dukungan dokumen, dan berbagai bantuan lain di dalamnya. Sebagai Office Boy, Hanya saja seringkali office boy diperbantukan pada pekerjaan yang bersifat non administratif.

3.4. Produk Tabungan BTN

Tabungan merupakan simpanan pokok bagi bank yang penarikannya dapat dilakukan dengan syarat-syarat tertentu. PT. Bank Tabungan Negara Kantor Kas Padayungan Kota Tasikmalaya menyediakan berbagai macam

tabungan antara lain :

1. Tabungan BTN Batara
2. Tabungan BTN Prima
3. Tabungan BTN Juara
4. Tabungan BTN Siap
5. Tabungan BTN e'Batarapos
6. Tabungan BTN Junior
7. Tabungan BTN Simple
8. Tabungan BTN Tabunganku
9. Tabungan BTN Batara Pensiun

3.5. Metode Penelitian

3.5.1. Jenis dan Sumber Data

Jenis sumber data yang di gunakan pada Strategi pemasaran Produk Tabungan PT. Bank Tabungan Negara Kantor Kas Padayungan Kota Tasikmalaya adalah data kualitatif dengan cara memperoleh data kualitatif yang dilakukan dapat memperoleh deskripsi atau gambaran secara sistematis, factual, dan akurat dengan cara observai langsung dan wawancara. Jenis data yang digunakan dalam penelitian adalah jenis data primer yang dilakukan secara observasi langsung dan dari data yang diperoleh langsung dari sumbernya. Observasi langsung yang dilakukan adalah dengan cara terjun langsung ke lapangan dengan menawarkan produk-produk tabungan

yang ada kepada masyarakat atau calon nasabah. Untuk metode survey Bank BTN Kantor Kas Padayungan melakukan survey kepada setiap tempat yang masyarakatnya memiliki loyalitas yang tinggi dan produk tabungan BTN apa yang cocok untuk bisa ditawarkan kepada masyarakat setempat, sehingga survey ini dalam strategi pemasaran sangatlah penting.

3.5.2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian di Bank BTN adalah dengan studi kepustakaan dengan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari sumber bacaan yang berhubungan dengan strategi pemasaran produk tabungan. Selanjutnya Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah dengan cara studi lapangan dengan melakukan kegiatan observasi, dan wawancara. Dari data observasi yang di dapat berupa terdapat formulir observasi dan catatan-catatan hasil penelitian.

3.5.3. Teknik Analisis Data

Penulis menggunakan metode pembahasan deskriptif dalam melakukan penelitian. Metode pembahasan deskriptif yaitu metode pembahasan yang menggambarkan dan menjelaskan secara factual, akurat mengenai objek yang diteliti.