

BAB III

GAMBARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Bank BTN Kantor Kas Padayungan

Tasikmalaya

3.1.1 Sejarah Bank BTN

Cikal bakal BTN dimulai dengan didirikannya Postspaarbank di Batavia pada tahun 1897. Pada tahun 1942, sejak masa pendudukan Jepang di Indonesia, bank ini dibekukan dan digantikan dengan *Tyokin Kyoku* atau *Chokinkyoku* (貯金局). 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.

3.1.2 Produk Bank BTN

Di Bank BTN Kankas Padayungan hanya diberikan wewenang untuk menawarkan dan menjual Produk Simpanan seperti Tabungan, Deposito, dan Giro.

Adapun Produk Simpanan di Bank BTN diantaranya :

1. Tabungan

Yaitu simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro dan/atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.

a. Tabungan BTN Batara

Yaitu tabungan dengan berbagai kemudahan transaksi untuk menunjang aktivitas keuangan nasabah.

b. Tabungan BTN Prima

Yaitu tabungan investasi dengan berbagai keuntungan untuk menjadikan kehidupan yang lebih baik lagi.

c. Tabungan BTN Payroll

Yaitu tabungan Batara yang khusus digunakan untuk nasabah yang memakai fasilitas Payroll Bank BTN (Perusahaan, perorangan, lembaga yang mana dalam mengelola pembayaran gaji, THR, dan bonus serta kebutuhan finansial lainnya yang bersifat rutin bagi karyawan penggunaan jasa).

d. Tabungan BTN Junior

Yaitu tabungan untuk edukasi menabung bagi Anak-anak usia sampai dengan 12 tahun.

e. Tabungan BTN Juara

Yaitu tabungan untuk edukasi dan sesuai dengan kebutuhan generasi muda usia 12 sampai dengan 23 tahun.

f. Tabungan e'Batapos

Merupakan produk tabungan Bank BTN yang diselenggarakan bekerjasama dengan PT. Pos Indonesia (Persero) melalui loket kantor Pos yang telah ditentukan.

g. TabunganKu

Yaitu tabungan perorangan dengan persyaratan mudah & ringan untuk menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

h. Tabungan BTN Haji – Reguler

Merupakan tabungan yang diperuntukkan kepada calon jamaah haji yang akan mempersiapkan ibadah haji dengan program penyelenggaraan haji reguler

i. Tabungan BTN Haji – Plus

Merupakan tabungan yang khusus diperuntukkan kepada calon jamaah haji yang akan menjalankan ibadah haji dengan program

penyelenggaraan Haji Khusus yang diselenggarakan oleh Kantor Kementriaan Agama.

j. Tabungan BTN Batara Pensiunan

Merupakan tabungan yang diperuntukkan bagi para pensiunan sebagai sarana penerimaan pensiun setiap bulan yang dibayarkan oleh PT. Taspen (Persero).

k. Tabungan Simpanan Pelajar (SimPel)

Yaitu tabungan untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank di Indonesia, dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik, dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

l. Tabungan BTN Perumahan

Merupakan produk tabungan dalam rangka membantu lebih banyak masyarakat di Indonesia untuk menabung dengan tujuan membeli rumah, khususnya rumah pertama. Segmen yang dituju adalah Nasabah yang baru menikah dan orang-orang muda (mereka yang pertama mendapatkan pekerjaan dan level manager menengah) yang telah menyadari kebutuhan akan kepemilikan rumah.

m. Tabungan BTN Investa

Yaitu salah satu inovasi produk tabungan untuk mengincar kalangan menengah atas, Melihat kondisi pandemi saat ini yang membuka banyak pandangan di masyarakat termasuk dalam hal berinvestasi untuk masa depan. Tabungan BTN Investa memiliki

Suku Bunga Optimal, Suku Bunga Tabungan BTN Investa lebih tinggi dibandingkan Tabungan biasa.

2. Deposito

Yaitu simpanan pada bank yang penarikannya sesuai jangka waktu (jatuh tempo) dan dapat ditarik dengan bilyet deposito tau sertifikat deposito.

a. Deposito BTN

Yaitu simpanan berjangka dalam mata uang rupiah dengan jangka waktu penempatan bervariasi mulai dari 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan, 12 dan 24 bulan.

3. Giro

Yaitu simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana pemerintah pembayaran lainnya atau dengan cara pemindahbukukan.

a. Giro BTN

Merupakan produk simpanan dengan fleksibilitas tinggi yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan Cek/BG atau media lainnya.

b. Giro Valas BTN

Merupakan produk simpanan dalam denominasi USD dengan fleksibilitas tinggi yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan Cek/BG atau media lainnya.

3.1.3 Visi Misi Bank BTN

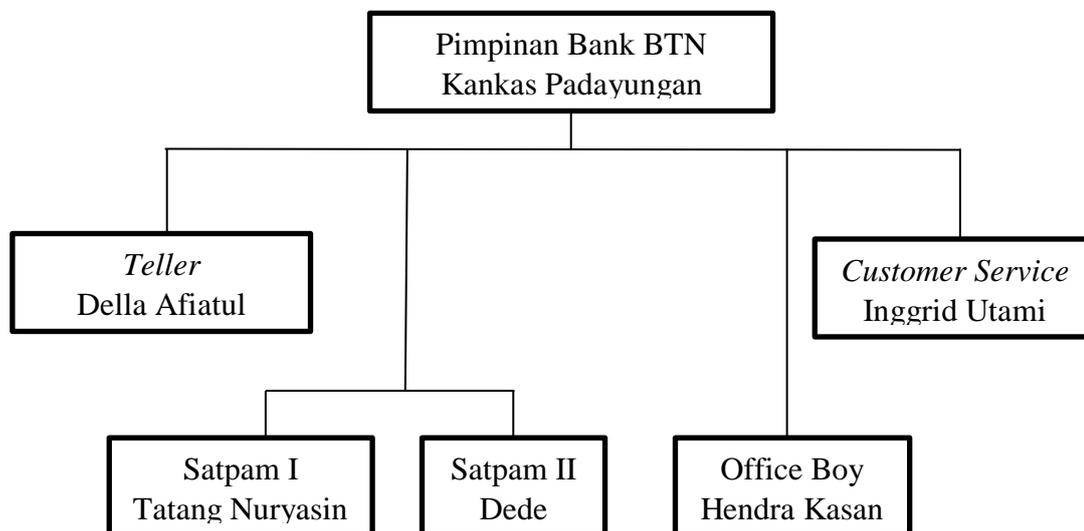
1. Visi Bank BTN

- a. Terdepan dan terpercaya dalam memfasilitasi sektor perumahan dan jasa layanan keuangan keluarga.

2. Misi Bank BTN

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

3.1.4 Struktur Organisasi Bank BTN Kantor Kas Padayungan Tasikmalaya



Gambar 3.1

Struktur Organisasi Bank BTN Kantor Kas Padayungan

Sumber: data dari Bank BTN Kantor Kas Padayungan

3.1.5 Tugas Pokok Bank BTN Kantor Kas Padayungan Tasikmalaya

1. Pimpinan Bank BTN Kantor Kas Padayungan :
 - a. Seorang pejabat pimpinan kankas padayungan yang diberi tanggung jawab untuk memimpin kantor outlet BTN Padayungan.
 - b. Melaksanakan pengawasan akan tugas-tugas yang diberikan kepada bawahan dan mengadakan evaluasi terhadap tugas-tugas tersebut
 - c. Mengelola dana pihak ketiga dan mempertahankan volume atau kualitas DPK dan seluruh kegiatan usaha di Bank BTN Kantor Kas Padayungan.
 - d. Menjamin kualitas pelayanan nasabah dan kualitas sumber daya manusia di Bank BTN Kantor Kas Padayungan.

2. *Customer Service*

- a. Melakukan pelayanan yang prima kepada semua nasabah.
- b. Melakukan semua pelayanan baik kepada nasabah yang datang langsung ke loket BTN Padayungan maupun telepon.
- c. Melakukan admin nasabah baru.
- d. Melakukan pelayanan administrasi seluruh jenis Giro, Tabungan, Deposito yang ada di BTN Padayungan.
- e. Melakukan pemantauan rekening dan transaksi nasabah yang mencurigakan.

3. *Teller:*

- a. Bertanggung jawab dalam hal pencatatan segala transaksi yang berkaitan dengan kegiatan Bank BTN Padayungan.
- b. Melakukan administrasi kas.
- c. Melayanani semua transaksi tunai dan non tunai dari nasabah yang datang.

4. *Satpam:*

- a. Mengawasi seluruh wilayah Bank mulai dari radius lokasi bank sampai dengan pintu masuk dan ruangan dalam Bank BTN Padayungan.
- b. Membuka pintu, menyambut dan memberi salam dengan ramah setiap nasabah yang akan masuk ke dalam bank dan mengecek setiap orang yang masuk ke Bank BTN Padayungan.

- c. Menanyakan keperluan nasabah dan memberikan nomor antrian kepada nasabah sesuai dengan keperluan nasabah;
- d. Melakukan tindakan yang cepat dengan mengedepankan keamanan dan keselamatan nasabah dan pegawai bank jika ada kejadian yang menjurus ke arah kriminal.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis data pada umumnya yaitu data kuantitatif dan data kualitatif. Jenis data yang diperoleh dalam penulisan ini adalah dianalisis menggunakan metode kualitatif. Data kualitatif merupakan data yang berbentuk kata-kata atau verbal. Cara memperoleh data kualitatif dapat dilakukan melalui wawancara.

Penulis melakukan wawancara kepada Kepala Bank BTN Kantor Kas Padayungan serta *Teller* Bank BTN Kantor Kas Padayungan mengenai Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Teller* dalam pelayanan nasabah di Bank BTN Kantor Kas Padayungan, serta melakukan observasi dengan pengamatan secara langsung dan mengamati situasi dan kondisi yang sedang terjadi di lapangan, tepatnya di Bank BTN Kantor Kas Padayungan.

Untuk jenis data yang digunakan dalam penelitian, ada Data Primer atau Data Sekunder.

1. Data Primer

Data primer dapat berupa opini subjek (orang) secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian.

Dalam penelitian ini, penulis mendapatkan sumber data primer diperoleh secara langsung dari lokasi penelitian, yaitu dengan wawancara langsung kepada Pimpinan Kantor Kas dan *Teller* Bank BTN Kantor Kas Padayungan dan observasi dengan pengamatan secara langsung mengenai situasi dan kondisi yang sedang terjadi Bank BTN Kantor Kas Padayungan.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada.

Dalam penelitian ini, penulis mendapatkan sumber data sekunder dari buku, jurnal, internet, serta informasi pendukung dari dokumen-dokumen Bank BTN Kantor Kas Padayungan.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

1. *In Depth Interview*

Penulis melakukan teknik pengumpulan data secara langsung mengunjungi Bank BTN Kantor Kas Padayungan dengan mewawancarai Kepala Kantor Kas dan *Teller* Bank BTN Kantor Kas Padayungan terkait penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Teller dalam pelayanan nasabah di Bank BTN Kantor Kas Padayungan Tasikmalaya.

2. *Participant Observer*

Pada penelitian ini juga penulis melakukan observasi secara langsung dengan mendatangi dan mengamati secara langsung bagaimana pelayanan *Teller* terhadap nasabah yang bertransaksi di *Teller* di Bank BTN Kantor Kas Tasikmalaya.

3.2.3 Teknik Analisis Data

Metode yang digunakan untuk mengolah dan menganalisis data pada penelitian ini yaitu analisis deskriptif kualitatif, yaitu dengan mulai menelaah seluruh data yang terkumpul dari berbagai sumber, wawancara, observasi langsung ke Bank BTN Kantor Kas Padayungan.