

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Perusahaan

Bank Tabungan Negara merupakan satu diantara empat bank BUMN di Indonesia, bank lainnya yaitu BNI, BRI, dan Bank Mandiri. Sama halnya dengan BNI dan Mandiri, BTN sudah berdiri cukup lama bahkan sebelum kemerdekaan Indonesia. Cikal bakal BTN dimulai dengan didirikannya *postspaarbank* di Batavia pada tahun 1897. Pada tahun 1942, sejak masa pendudukan Jepang di Indonesia, bank ini di bekukan dan digantikan dengan Tyokin kyoku atau *Chokinkyku*. 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.

Tetapi kegiatan KANTOR TABUNGAN POS tidak berumur panjang, karena agresi Belanda (Desember 1946) mengakibatkan didudukinya semua kantor termasuk kantor cabang dari KANTOR TABUNGAN POS hingga tahun 1949. Saat KANTOR TABUNGAN POS diganti menjadi BANK TABUNGAN POS RI, lembaga ini bernaung dibawah Kementrian Perhubungan. Banyak kejadian bernilai sejarah sejak tahun 1950 tetapi yang *substantive* bagi sejarah BTN adalah dikeluarkan UU Darurat No. 9 tahun 1950 tanggal 9 Februari 1950 yang mengubah nama "POSTSPAARBANK IN INDONESIA" berdasarkan staatblat No. 295 tahun 1941 menjadi BANK TABUNGAN POS dan

memindahkan induk kementerian dari kementerian Perhubungan ke Kementerian Keuangan dibawah menteri Urusan Bank Sentral. Walaupun dengan UU Darurat tersebut masih bernama BANK TABUNGAN POS, tetapi tanggal 9 Februari 1950 ditetapkan sebagai hari dan tanggal lahir Bank Tabungan Negara. Nama Tabungan Pos menurut UU Darurat tersebut dikukuhkan dengan UU No. 36 tahun 1953 tanggal 18 Desember 1953. Perubahan nama dari BANK TABUNGAN POS menjadi BANK TABUNGAN NEGARA didasarkan pada PERPU No. 4 tahun 1963 tanggal 22 Juni 1963 yang kemudian dikuatkan dengan UU No. 2 tahun 1964 tanggal 25 Mei 1964.

Penegasan status BANK TABUNGAN NEGARA sebagai bank milik Negara ditetapkan dengan UU No. 20 tahun 1968 tanggal 19 Desember 1968 yang sebelumnya (Sejak Tahun 1964) BANK TABUNGAN NEGARA menjadi BI unit V. Jika tugas utama saat pendirian POSTSPAARBANK (1987) sampai dengan BANK TABUNGAN NEGARA (1968) adalah gerak dalam lingkup penghimpunan dana masyarakat melalui tabungan, maka sejak tahun 1974 BANK TABUNGAN NEGARA ditambah tugasnya yaitu memberikan pelayanan KPR (Kredit Pinjaman Rumah) dan untuk pertama kalinya penyaluran KPR terjadi tanggal 10 Desember 1976, karena itulah tanggal 10 Desember diperingati sebagai hari KPR bagi BTN. Bentuk hukum BTN mengalami perubahan lagi pada tahun 1992, yaitu dengan dikeluarkannya PP No. 24 tahun 1992 tanggal 29 April 1992 yang merupakan pelaksanaan dari UU No. 7 tahun 1992 bentuk hukum BTN berubah menjadi perusahaan perseroan. Sejak itu nama BTN menjadi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) dengan *call name* bank BTN. Berdasarkan kajian

konsultan Independent, price, Waterhouse Cooper, pemerintah melalui Menteri BUMN dalam surat S-544/M/2000 memutuskan bank BTN sebagai bank umum fokus bisnis pembiayaan perumahan tanpa subsidi.

Selain itu, dua tahun berselang tepatnya pada tahun 1994, BTN juga memiliki izin sebagai Bank Devisa. Keunggulan dari BTN terlihat pada tahun 2002 yang menempatkan BTN sebagai bank umum dengan fokus pinjaman tanpa subsidi untuk perumahan. Hal ini dibuktikan dengan keluarnya surat dari Menteri Badan Usaha Milik Negara (BUMN) tanggal 21 Agustus 2002.

Pada tahun 2003 BTN melakukan restrukturisasi perusahaan. Restrukturisasi perusahaan yang dilakukan secara menyeluruh tersebut telah tertulis dalam persetujuan RJP berdasarkan surat Menteri BUMN tanggal 31 Maret 2003 dan Ketetapan Direksi Bank BTN tanggal 3 Desember 2004. Tak berhenti sampai di sana, pada tahun 2008 BTN juga yang telah melakukan pendaftaran transaksi Kontrak Investasi Kolektif Efek Beragun Aset (KIK Eba) di Bapepam. Bank BTN merupakan bank pertama di Indonesia yang berhasil melakukannya. Selanjutnya pada tahun 2009, BTN melakukan pencatatan perdana dan listing transaksi di Bursa Efek Indonesia. Dengan visi “menjadi bank yang terkemuka dalam pembiayaan perumahan” Bank BTN nyatanya telah menjadi salah satu bank terkemuka di Indonesia.

3.2 Visi dan Misi Perusahaan

Visi

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

Misi

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

3.3 Budaya Perusahaan

Bank BTN memiliki 5 Nilai Budaya Perusahaan yang menjadi pondasi bagi seluruh karyawan dalam berperilaku untuk mencapai visi Bank BTN.

1. Sinergi

Membangun kerjasama yang sinergis dengan seluruh *stakeholders* dilandasi sikap tulus, terbuka, dan mendorong kolaborasi yang produktif dengan menjunjung tinggi sikap saling percaya dan menghargai untuk mencapai tujuan bersama.

2. Integritas

Konsisten antara pikiran, perkataan dan tindakan sesuai dengan ketentuan perusahaan, kode etik profesi dan prinsip-prinsip kebenaran yang terpuji.

3. Inovasi

Senantiasa mengembangkan gagasan baru dan penyempurnaan berkelanjutan yang memberi nilai tambah bagi perusahaan.

4. Profesionalisme

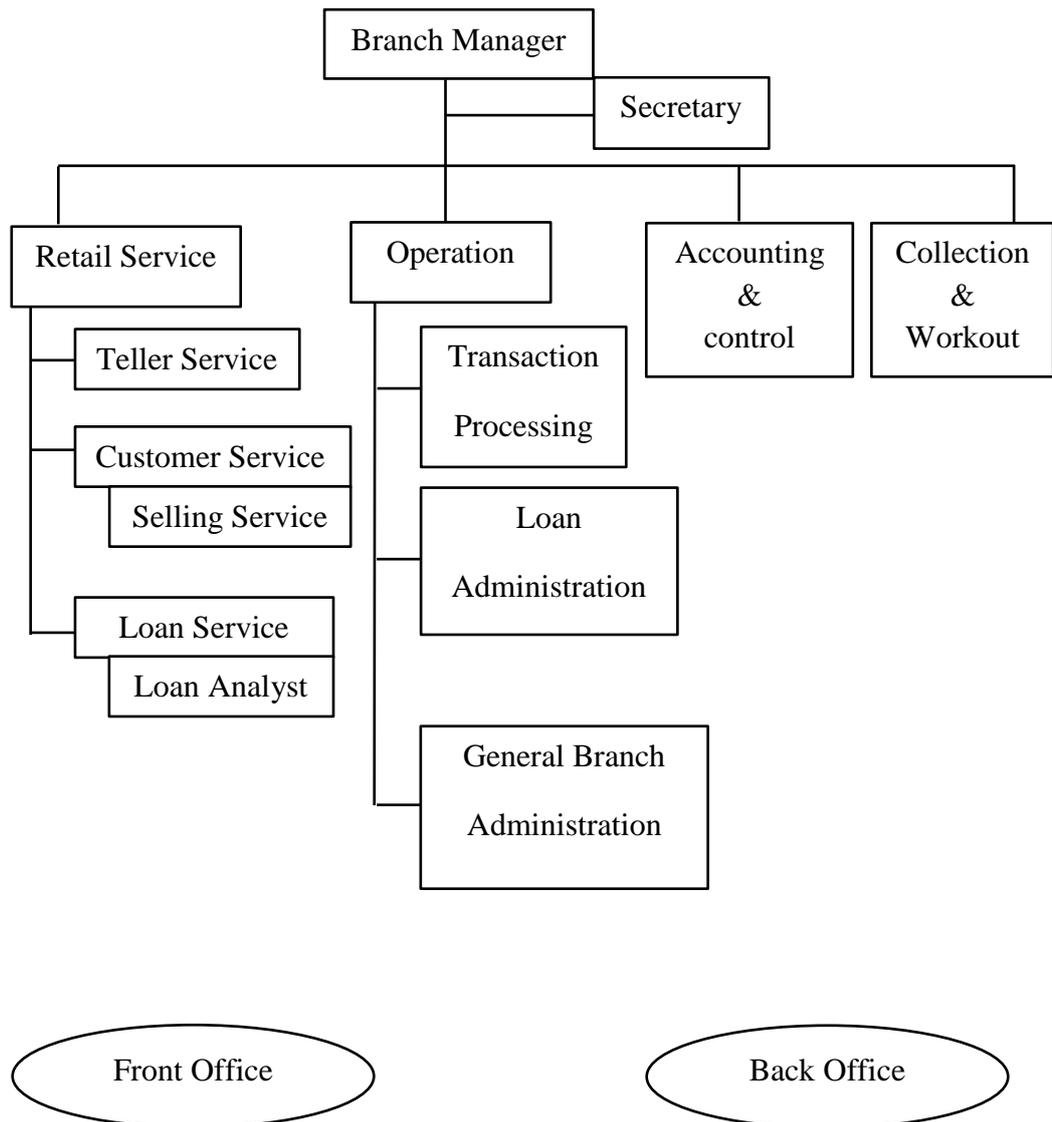
Visioner, kompeten dibidangnya, selalu mengembangkan diri dengan teknologi terkini sehingga menghasilkan kinerja terbaik.

5. Spirit Mencapai Keunggulan

Menunjukkan semangat dan komitmen yang kuat untuk mencapai hasil terbaik serta memberikan pelayanan yang melebihi harapan pelanggan

(internal dan eksternal) dengan menempatkan pentingnya aspek kualitas di setiap kegiatan serta risiko yang telah diperhitungkan.

3.4 Struktur Organisasi



Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero),
Tbk KC Tasikmalaya

Sumber: PT Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk KC Tasikmalaya

Tugas Pokok dan Fungsi

Struktur Organisasi di atas menunjukkan gambaran secara umum bagian-bagian serta tugasnya yang harus dipertanggungjawabkan. Adapun deskripsi jabatan Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Cabang Tasikmalaya sebagai berikut :

1. Kepala Cabang (*Branch Manager*)

Tugas pokok dan Fungsi

- a) Mengelola keuangan dan harta kelayakan Bank dan seluruh kegiatan kantor cabang berdasarkan prinsip-prinsip ketatalaksanaan yang sehat dan tertib administrasi dengan prosedur dan ketentuan yang ditetapkan direksi.
- b) Memimpin cabang disetiap wilayah kedudukannya dan bertindak atas nama direksi baik didalam maupun diluar pengadilan dalam hubungannya dengan pihak lain atau pihak ke-3 di wilayah kerjanya dan berkaitan dengan usaha berdasarkan surat kuasa dan surat khusus dari direksi.
- c) Bertanggung jawab atas kebenaran penyusunan laporan keuangan secara berkala dan laporan lainnya yang berhubungan dengan kantor cabang.
- d) Pemeliharaan dan pengadaan perlengkapan dan peralatan kerja untuk menunjang operasional kantor cabang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

- e) Mengoptimalkan penggunaan tenaga kerja dan peralatan guna peningkatan motivasi kerja, keahlian dalam bidangnya, dan hubungan yang baik dengan semua karyawan sehingga tercapai kerja yang maksimal.
- f) Mengadakan koordinasi dan pengawasan terhadap tugas-tugas yang diberikan kepada bawahan dengan mengadakan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas tersebut.
- g) Pemeliharaan hubungan kedinasan dalam rangka kerjasama antara instansi pemerintah dan swasta ataupun lembaga perbankan dan nonperbankan di wilayah kantor cabang untuk memperlancar kegiatan usaha Bank.

2. Sekretaris Kepala Cabang (*Branch Manager Secretary*)

Tugas pokok dan Fungsi :

- a) Mengatur dan mengkomunikasikan pertemuan kepala cabang.
- b) Mengatur segala aktivitas manajemen dan administrasi kesekretariatan bagi kepentingan manajemen cabang.
- c) Mengadministrasikan surat menyurat yang berhubungan dengan manajemen cabang.
- d) Membantu kepala cabang untuk berkomunikasi dengan semua pihak termasuk pihak ekstern cabang.

3. *Operator Head*

Tugas pokok dan Fungsi :

- a) Mewakili BTN dalam acara resmi bila kepala cabang tidak dapat datang dan berhalangan.
- b) Menjamin produktivitas pegawai bidang operasional.
- c) Menjamin standar kualitas yang tinggi dalam bidang pemrosesan transaksi, Administrasi kredit dan Administrasi umum cabang.
- d) Menjamin bahwa asset cabang yang telah dihubungi.
- e) Mengelola operasional harian cabang untuk menjamin efektivitas dan efisiensi.
- f) Melakukan otorisasi transaksi sesuai batas kewenangannya.

4. Petugas Layanan Service (*Loan Service Officer*)

Tugas pokok dan Fungsi :

- a) Melakukan usaha pemasaran atau penjualan produk kredit.
- b) Memberikan penjelasan kepada nasabah semua produk kredit bank KPR, hal lain yang berkaitan dengan kredit.
- c) Memberikan pelayanan kepada debitur dan memproses produk kredit retail.

5. *Teller*

Tugas pokok dan Fungsi :

- a) Pemeriksa seluruh transaksi harian teller dan semua tiket serta dokumen lainnya yang dibuat pada seksi kas.
- b) Melayani semua transaksi tunai dan non tunai dari nasabah yang datang.
- c) Menyelenggarakan aktivitas kas keliling.

d) Mencatat atau membuat daftar posisi kas setiap akhir hari.

6. *Loan Analyisa*

Tugas pokok dan Fungsi :

- a) Memverifikasi data yang disampaikan pemohon.
- b) Melakukan usaha pemasaran produk kredit Bank.
- c) Mengajukan usulan rekomendasi kredit pemohon.
- d) Membuat jadwal wawancara dan akad kredit.
- e) Menerima berkas pemohon kredit dan mengecek kelengkapan data calon debitur.
- f) Melakukan wawancara dengan debitur yang telah memenuhi persyaratan.

7. *Customer Service*

Tugas pokok dan Fungsi :

- a) Melakukan semua pelayanan kepada bank baik nasabah yang datang langsung ke loket BTN maupun telepon.
- b) Menerima keluhan atau complain dari nasabah dan penyelesaian kredit.
- c) Membantu nasabah untuk melakukan transaksi dengan benar seperti penjelasan persyaratan, prosedur transaksi, pengisian formulir, melakukan konfirmasi ke atau dari cabang lain tentang saldo.
- d) Melakukan pelayanan prima kepada semua nasabah.

- e) Melakukan admin awal nasabah baru seperti membuat master itungan Deposito atau lainnya.

8. Pertugasan Kredit Pemilikan Apartemen

Tugas pokok dan Fungsi :

- a) Melakukan rekonsiliasi antara pegawai anggaran *sub ledger* dengan perkiraan di *General ledger*.
- b) Mencatat jumlah anggaran yang di setuju kredit perumahan pada kredit pemilikan apartemen.
- c) Membuka semua transaksi biaya-biaya ke dalam kredit pemilikan apartemen.

9. Kepala Akuntansi (*Accounting and control head*)

Tugas pokok dan Fungsi :

- a) Memastikan standarisasi proses.
- b) Melakukan pengendalian intent cabang.
- c) Mewakili BTN dalam acara resmi bila kepala cabang sedang berhalangan.
- d) Mengkoordinir tindak lanjut pemeriksaan.
- e) Memastikan bahwa pengarsipan bukti-bukti transaksi dilakukan dengan tertib dan benar.
- f) Memastikan bahwa semua gtransaksi dicatat dengan benar.

3.5 Produk Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya

A. Produk Simpanan

1. Tabunganku

a) Tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan diterbitkan bersama oleh bank-bank di Indonesia dengan memudahkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

b) Tabungan BTN Juara

Tabungan yang diperuntukan untuk pelajar yang berusia lebih dari 12 tahun sampai dengan usia maksimal 23 tahun dengan tujuan untuk untuk menunjang kebutuhan para remaja dalam hal prestasi, edukasi, kreasi dan kreatifitas.

c) Tabungan BTN Haji

Tabungan yang khusus diperuntukan kepada calon jemaah haji yang akan menjalankan ibadah haji dengan melalui program haji.

d) Tabungan BTN Junior

Tabungan yang diperuntukan untuk anak-anak sampai dengan pelajar dengan usia 12 tahun dengan tujuan mendidik, memperkenalkan dan menumbuhkan budaya menabung sejak dini.

e) Tabungan Haji Plus

Tabungan yang khusus diperuntukan kepada calon jemaah haji yang akan menjalankan ibadah haji dengan program penyelenggaraan haji khusus yang dilaksanakan oleh Kementerian Agama.

f) Tabungan BTN Haji Reguler

Tabungan diperuntukan kepada calon jemaah haji yang akan mempersiapkan ibadah haji dengan program penyelenggaraan haji reguler.

g) Tabungan Batara

Tabungan yang diperuntukan bagi seluruh keluarga Indonesia dengan berbagai kemudahan transaksi dan hadiah yang menarik.

h) Tabungan BTN Payroll

Tabungan batara yang khusus digunakan untuk nasabah yang memakai fasilitas payroll.

i) Tabungan BTN Prima

Tabungan yang memberikan bunga tinggi dan point reward yang dapat ditukarkan dengan hadiah-hadiah yang menarik.

j) Tabungan BTN Perumahan

Tabungan rencana BTN untuk mewujudkan impian untuk memiliki rumah.

k) Tabungan BTN Pensiun

Tabungan yang diperuntukan bagi para pensiun.

2. Deposito

a) Deposito BTN

Merupakan simpanan berjangka dalam mata uang rupiah.

b) Deposito BTN Valas

Merupakan simpanan berjangka dalam mata uang USD.

3. Giro

a) Giro BTN

Merupakan simpanan dengan fleksibilitas tinggi yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan Cek/Bilyet Giro atas media lainnya.

b) Giro BTN Valas

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

B. Kredit

1. Kredit Komersial

a) Kredit Modal Kerja Kontraktor (KMK-Kontraktor)

Merupakan kredit modal kerja yang diberikan kepada kontraktor atau pemborong untuk membantu modal kerja di dalam menyelesaikan pekerjaan borongan sesuai dengan kontrak kerja.

b) Kredit Usaha Mikro dan Kecil (KUMK)

Tujuan untuk meningkatkan akses Usaha Mikro dan Kecil terhadap dana pinjaman yang berasal dari Surat Perintah Utang Pemerintah (SUP) untuk pembiayaan Investasi dan Modal Kerja dengan persyaratan yang relative ringan.

- Usaha Mikro

- Usaha Kecil

Maksimal Kredit :

- Usaha Mikro, sampai dengan Rp. 50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah)
- Usaha Kecil, sampai dengan Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah)

c) Kredit Yasa Griya/Kredit Konstruksi

Merupakan kredit yang diberikan developer untuk membantu modal kerja pembiayaan pembangunan

proyek mulai biaya pembangunan konstruksi rumah sampai dengan finishing serta biaya prasarana dan sarana.

d) Kredit Modal Kerja

Merupakan pembiayaan usaha industri perdagangan dan jasa atau yang berhubungan dengan perdagangan maupun proses produksi sampai dengan barang tersebut dijual.

e) Kredit Usaha Rakyat

Merupakan kredit modal kerja atau investasi debitur yang bergerak dalam bidang usaha yang menurut skalanya sebagai usaha mikro, kecil, menengah guna untuk pembiayaan produktif.

f) Kredit Investasi

Merupakan fasilitas kredit yang diberikan kepada Perseroan Terbatas, CV, Koperasi, Yayasan dan Perorangan dalam rangka pembiayaan investasi baik investasi baru, perluasan, mendominasi atau rehabilitasi.

2. Kredit Konsumer

a) KPR BTN Platinum

Merupakan kredit pemilikan rumah dari bank BTN untuk keperluan pembelian rumah dan *developer*

ataupun non *developer*, baik untuk pembelian rumah baru ataupun *second*, pembelian rumah belum jadi (*indent*) maupun take over kredit dari bank lain.

b) KPR BTN Sejahtera FLPP

Merupakan kredit pemilikan ruma program kerja sama dengan Kementrian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat dengan suku bunga rendah dan cicilan ringan dan tetap sepanjang jangka waktu kredit. Terdiri atas KPR Sejahtera Tapak untuk pembelian rumah tapak dan KPR Sejahtera Susun untuk pembelian rumah susun.

c) Kredit Agunan Rumah

Merupakan kredit pemilikan rumah dari bank BTN yang dapat digunakan untuk berbagai kebutuhan konsumtif dengan menjaminkan rumah tinggal /apartmen/ rukan.

d) KPA BTN

Merupakan kredit pemilikan apartemen dari bank BTN untuk keperluan pembelian apartement, baik untuk pembelian baru atau *second*, pembelian apartement belum jadi (*indent*) maupun take over kredit bank lain.

e) Kredit Ruko BTN

Merupakan kredit pemilikan ruko/rukan/kios yang dapat dihuni atau dijadikan tempat usaha.

f) **KRING BTN**

Merupakan kredit cicilan ringan untuk karyawan perusahaan/instansi tanpa agunan, hanya dengan mengajukan SK pegawai.

g) **Kredit Swadana BTN**

Merupakan fasilitas kredit yang diberikan kepada nasabah dengan jaminan berupa tabungan maupun deposito yang disimpan di Bank BTN

h) **Kredit Bangunan Rumah**

Merupakan fasilitas kredit bagi nasabah yang ingin membangun rumah di atas tanah milik sendiri.

i) **PRP-KB BTN Jamsostek**

Merupakan pinjaman yang diberikan PT. Jamsostek (Persero) melalui Bank BTN kepada anggotanya yang memenuhi syarat PRP-KB untuk tujuan pembangunan/perbaikan rumah, dimana pinjaman ini diajukan, disetujui, diberikan bersamaan dan beragunan secara paripsu dengan KAR (Kredit Agunan Rumah).

j) **TBM BAPERTARUM**

Merupakan tambahan sebagian biaya membangun yang diberikan kepada PNS yang memenuhi syarat dan ketentuan untuk membantu sebagian biaya membangun rumah di atas tanah milik sendiri dengan fasilitas kredit

Membangun Rumah (KPR) melalui Bank BTN di daerah lokasi tempat PNS bekerja.

k) TBUM BAPERTARUM

Merupakan bantuan tabungan dan uang muka perumahan bagi PNS golongan I, II, III, IV yang mengajukan KPR BTN Sejahtera, dengan pilihan Bantuan Tabungan Perumahan (BTP) atau Tambahan Uang Muka Perumahan (TUMP).

C. Jasa dan Layanan

- a) Bank Garansi
- b) BTN Payroll
- c) Inkaso
- d) Kartu Kredit BTN
- e) Kartu Debit BTN
- f) Kiriman Uang
- g) Money Changer
- h) Payment Point
- i) Waster Union
- j) Real Time Gross Settlement (RTGS)
- k) Safe Deposite Box
- l) SKBDN
- m) SPP Online BTN

3.6 Orbitrase

PT. Bank Tabungan Negara (persero), Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya memberikan berbagai jenis kredit yang disesuaikan dengan jenis kebutuhan masyarakat. Salah satunya Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi.

Kredit Pemilikan Rumah (KPR) subsidi itu sendiri diperuntukkan kepada masyarakat yang mempunyai penghasilan menengah kebawah, hal ini guna untuk memenuhi kebutuhan untuk memiliki rumah yang ingin dimiliki. Adapun bentuk dari subsidi tersebut telah diatur sendiri oleh pemerintah, sehingga tidak semua masyarakat yang mengajukan kredit dapat diberikan fasilitas ini.

Sebelum debitur memperoleh pembiayaan terlebih dahulu harus melalui tahapan-tahapan penilaian mulai dari pengajuan proposal pembiayaan dan dokumen-dokumen yang diperlukan, pemeriksaan keaslian dokumen, analisis pembiayaan sampai dengan pembiayaan di sepakati.

Selain itu, perusahaan membutuhkan sebuah strategi yang baik dalam memasarkan produknya yaitu dengan menerapkan strategi pemasaran yang efektif. Bauran pemasaran (*Marketing Mix*) merupakan salah satu strategi yang penting dan dapat menentukan kesuksesan perusahaan. Komponen-komponen tersebut terdiri dari 7P yang terdiri dari *Product, Price, Place, Promotion, People, Physical Evidence, Procces*.