

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Berdirinya PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.

Bank BTN adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang berbentuk perseroan terbatas dan bergerak di bidang jasa keuangan perbankan. Cikal bank Bank BTN dimulai dengan didirikannya *Pospartbank* di Batavia pada tahun 1897, pada masa pemerintahan Belanda. Pada 1 April 1942 *Pospartbank* diambil alih pemerintahan Jepang dan diganti namanya menjadi *Tyokin Kyoku*.

Setelah kemerdekaan diproklamasikan, maka *Tyokin Kyuko* diambil alih oleh pemerintah Indonesia, dan namanya diubah menjadi Kantor Tabungan Pos RI. Usai dikukuhkannya, Bank Tabungan Pos RI ini sebagai satu-satunya lembaga tabungan di Indonesia. Pada tanggal 9 Februari 1950 pemerintah mengganti namanya dengan nama Bank Tabungan Pos.

Tanggal 9 Februari 1950 ditetapkan sebagai hari dan tanggal Bank BTN. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 4 tahun 1963 Lembaran Negara Republik Indonesia No.62 Tahun 1963 tanggal 22 Juni 1963, maka resmi sudah nama Bank Tabungan Negara. Dalam periode ini posisi Bank BTN telah berkembang dari sebuah unit menjadi induk yang berdiri sendiri.

Kemudian sejarah Bank BTN mulai diukir kembali dengan ditunjuknya oleh Pemerintah Indonesia pada tanggal 29 Januari 1974 melalui Surat Menteri Keuangan RO 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 negeri ini. Waktu demi waktu akhirnya terus mengantar Bank BTN sebagai 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. Bank Tabungan Negara (Persero) karena sukses Bank BTN dalam bisnis perumahan melalui fasilitas KPR tersebut. Status persero ini memungkinkan Bank BTN bergerak lebih luas lagi dengan fungsinya sebagai bank umum (komersial). Demi mendukung bisnis KPR tersebut, Bank BTN mulai mengembangkan 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 Devisa pada tahun 1994. Layanan bank dalam bentuk penerbitan Letter Of Credit (L/C), pembiayaan usaha dalam bentuk Dollar, dan lain-lain bisa diberikan Bank BTN dengan status tersebut. Dengan status baru ini tidak membuat Bank BTN lupa akan fungsi utamanya sebagai penyedia KPR untuk masyarakat

menengah kebawah. Bank BTN pun makin melebar pada tahun 1989 Bank BTN sudah mengeluarkan obligasi pertamanya.

Pada tahun 1992 status Bank BTN ini menjadi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) karena sukses Bank BTN dalam bisnis perumahan melalui fasilitas KPR tersebut. Status persero ini memungkinkan Bank BTN bergerak lebih luas lagi dengan fungsinya sebagai bank umum (komersial). Demi mendukung bisnis KPR tersebut, Bank BTN mulai mengembangkan produk-produk layanan perbankan sebagaimana layaknya bank umum (komersial).

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.

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.

Kepercayaan masyarakat dan pemerintah terhadap Bank BTN telah mengantarkan kami mendapatkan penghargaan dalam ajang Anugerah Perbankan Indonesia VI 2017 sebagai Peringkat 1 Bank Terbaik Indonesia 2017. Dengan adanya penghargaan tersebut akan mengukuhkan optimism

perseroan untuk mampu melanjutkan catatan kinerja positif dan mencapai target bisnis perseroan pada tahun-tahun berikutnya.

3.2 Visi dan Misi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.

Setiap perusahaan pasti memiliki visi dan misi demi mencapai tujuan didirikannya perusahaan tersebut, begitu pula dengan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk sebagai salah satu bank yang berperan penting dalam program pemerintah dibidang Perumahan tentu memiliki Visi dan Misi demi kepuasan nasabah.

3.2.1 Visi

“Terdepan dan terpercaya dalam memfasilitasi sektor perumahan dan jasa layanan keuangan keluarga.”

3.2.2 Misi

1. Berperan aktif dalam mendukung sektor perumahan, baik dari sisi penawaran maupun dari sisi permintaan, yang terintegrasi dalam sector perumahan di Indonesia.
2. Memberikan layanan unggul dalam pembiayaan kepada sector 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 fokus kepada peningkatan pertumbuhan profitabilitas sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan *good corporate governance*.
6. Memedulikan kepentingan masyarakat sosial dan lingkungan secara berkelanjutan.

3.3 Budaya Perusahaan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya

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 di bidangnya, 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 resiko yang telah diperhitungkan.

Lima perilaku utama yang merupakan acuan bertindak bagi seluruh insan bank BTN yaitu :

a. Strategi

- Tulus, terbuka dan kolaborasi yang produktif
- Saling percaya dan menghargai

b. Integritas

- Konsisten dan disiplin
- Jujur dan berdedikasi

c. Inovasi

- Tanggap dalam perubahan
- Kreatif dan inovatif dalam melakukan penyempurnaan yang bernilai tambah

d. Profesionalisme

- Kompeten, intrapreneurship dan bertanggung jawab
- Bekerja keras dan bertoleransi pada hasil.

e. Spirit mencapai keunggulan

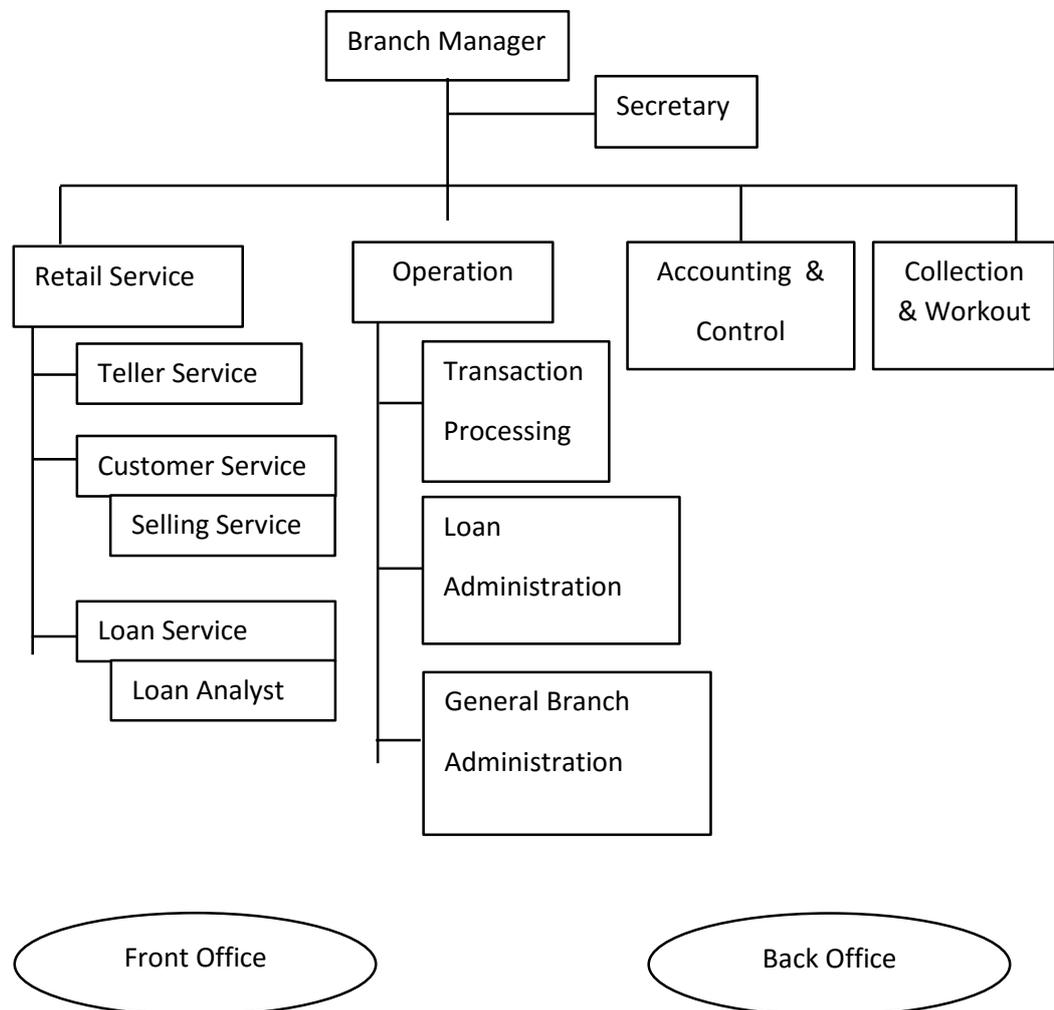
- Antusias, proaktif dan panyang menyerah
- Efektif, efesien dan mengutamakan kepuasan pelanggan

3.4 Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya

Organisasi adalah wadah kerja sama beberapa orang yang mempunyai kepentingan yang sama untuk mencapai tujuan tertentu, organisasi perusahaan menjadi salah satu ketentuan dalam menetapkan langkah dan tujuan dalam setiap kegiatannya.

Organisasi Perusahaan ini disusun menurut kebutuhannya dalam menjalankan usahanya untuk mencapai tujuan, dimana unit kerja itu saling mendukung satu sama lain sehingga membentuk system kerja.

Berdasarkan direksi Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, susunan struktur organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya adalah sebagai berikut:



Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT. Bank BTN (Persero)

Sumber: PT. Bank Tabungan Negara (PERSERO) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya.

Berdasarkan struktur perusahaan diatas, berikut adalah tugas beserta fungsi dan peran masing-masing unit pada Bank BTN :

1. Kepala Cabang (*Branch Manager*)

Tugas pokok dan Fungsi:

- a) Mengelola keuangan dan harta kekayaan Bank dan seluruh kegiatan kantor cabang berdasarkan prinsip-prinsip

ketatalaksanaan yang sehat dan tertib administrasi sesuai dengan prosedur dan ketentuan 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 ketiga di wilayah kerjanya dan berkaitan dengan usaha berdasarkan surat kuasa dan surat khusus dari direksi.
- c) Bertanggungjawab atas kebenaran penyusunan laporan keuangan secara berkala maupun *isential* 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 koordinasikan 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. Sekertaris (*Secretary*)

Tugas pokok dan Fungsi :

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

3. Operator Head

Tugas pokok dan Fungsi :

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

4. *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 ini 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 Analyst*

Tugas pokok dan Fungsi :

- a) Memverifikasi data yang di sampaikan pemohon.
- b) Melakukan usaha pemasaran pokok 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 datang langsung ke loket BTN maupun melalui 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 atas 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 *leadger* dengan perkiraan di *General leadger*.
- b) Mencatat jumlah anggaran yang disetujui kredit perumahan pada kredit pemilikan apartemen.
- c) Membuka semua transaksi biaya-biaya ke dalam kredit pemilikan apartemen.

9. *Collection dan Workout Head*

Tugas pokok dan Fungsi :

- a) Menetapkan rencana strategi serta kebijakan pembinaan, penyelamatan serta penyelesaian kredit.
- b) Melakukan pengawasan terhadap bawahannya.
- c) Melakukan pengawasan dan memeriksa proses pembinaan kredit.
- d) Melakukan pengawasan dan strukturisasi kredit.
- e) Mengawasi dan memeriksa proses pembinaan debitur kolektif.
- f) Mengawasi dan memeriksa proses analisa, penelitian, dan membuat konsep jawaban surat-surat masuk dari debitur yang terkait dengan pembiayaan, penyelamatan dan penyelesaian.
- g) Mengawasi dan memeriksa proses pelayanan debitur yang memerlukan tindakan penyelesaian khusus terkait dengan pembinaan dan penyelamatan kredit.
- h) Melakukan pengawasan terhadap pembinaan debitur kategori pasif.
- i) Mengawasi dan memeriksa laporan-laporan terkait dengan proses penyelesaian kredit bermasalah kepada atasan atau pihak yang terkait.
- j) Mengawasi dan memeriksa proses pelayanan prima/pertanyaan debitur yang berhubungan dengan kredit bermasalah yang sedang diselesaikan di pengadilan negeri.

- k) Mengawasi dan memeriksa proses kajian terhadap aturan perundangan baru yang terkait dengan bank untuk diterapkan di kantor cabang.
- l) Mengawasi dan memeriksa proses kajian terhadap surat-surat yang terkait dengan penyelesaian.

10. Kepala Akuntansi (*Accounting and Control Head*)

Tugas pokok dan Fungsi :

- a) Memastikan standarisasi proses.
- b) Melindungi aset cabang dari tindakan penyelewengan.
- c) Mewakili BTN dalam acara resmi bila kepala cabang sedang berhalangan.
- d) Mengkoordinir tindak lanjut pemeriksaan.
- e) Memastikan bahwa pengarsiran bukti-bukti transaksi dilakukan dengan tertib dan benar.
- f) Memastikan bahwa semua transaksi dicatat dengan benar.

3.5 Produk dan Jasa Bank Layanan

Sejalan dengan Undang-Undang RI nomor 10 tahun 1998 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya seperti bank umum lainnya berfungsi untuk melayani kebutuhan masyarakat baik perorangan maupun perusahaan dengan menyediakan berbagai jenis fasilitas diantaranya, produk dana, produk kredit, jasa layanan dan BTN prioritas.

Tabel 3.2 Produk Tabungan

PRODUK DANA	
A. Tabungan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tabunganku 2. e'Batara Pos 3. BTN Prima 4. BTN Batara 5. BTN Juara 6. BTN Simpel 7. BTN Junior 8. BTN Payroll 9. BTN Haji Reguler 10. BTN Haji Plus 11. BTN Batara Pensiunan 12. BTN Perumahan
B. Giro	<ol style="list-style-type: none"> 1. Giro BTN 2. Giro BTN Valas
C. Deposito	<ol style="list-style-type: none"> 1. Deposito BTN 2. BTN Valas

**Sumber PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.
Kantor Cabang Tasikmalaya**

Tabel 3.3 Produk Kredit

PRODUK KREDIT DAN BTN PRIORITAS	
A. Kredit Konsumer	<ol style="list-style-type: none"> 1. KPR 2. Kredit Agunan Rumah 3. Kredit Kring 4. Kredit Ruko 5. Kredit Bangun Rumah 6. Kredit Swadana BTN 7. TBUM BAPERTARUM 8. TBM BAPERTARUM
B. Kredit Komersil	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kredit Konsumsi 2. Kredit Modal Kerja 3. Kredit Investasi 4. Kredit Modal Kerja dan Kontraktor 5. Kredit Usaha Rakyat 6. <i>Non Cash Loan: Garansi Bank</i>
C. BTN Prioritas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan Prioritas 2. Kerjasama <i>Merchants</i>

Sumber PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk
Kantor Cabang Tasikmalaya

Selain menjalankan penghimpunan dan penyaluran dana, sebuah bank juga akan memberikan jasa dan layanan guna menunjang kebutuhan masyarakat. Jasa dan Layanan yang ada pada

Tabel 3.4 Jasa dan Layanan

Jasa dan Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bank Garansi 2. BTN Payroll 3. Inkaso 4. Kartu Kredit BTN 5. Kartu Debit BTN 6. Kiriman Uang 7. <i>Money Changer</i> 8. <i>Payment Point</i> 9. <i>Western Union</i> 10. <i>Real Time Gross Settlement (RTGS)</i> 11. <i>Safe Deposit Box</i> 12. SKBDN 13. <i>SPP Online</i> BTN
------------------	--

**Sumber PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk
Kantor Cabang Tasikmalaya**

Aktivitas utama bank sesuai dengan pengertiannya yakni sebagai lembaga penghimpun dana dari masyarakat dan penyalur dana kepada masyarakat. Aktivitas penghimpun dana dari masyarakat PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Kantor Cabang Tasikmalaya antara lain dengan adanya fasilitas:

1. Tabungan, yakni simpanan masyarakat yang dalam penarikannya dapat dilakukan setiap waktu dengan syarat-syarat tertentu.
2. Giro, yakni simpanan masyarakat yang penarikannya hanya dapat dilakukan dengan menggunakan cek.
3. Deposito, yakni simpanan masyarakat yang penarikannya sesuai dengan jangka waktu tertentu.

Sedangkan dalam penyalurannya PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya memberikan berbagai jenis kredit yang disesuaikan dengan jenis kebutuhan masyarakat kredit-kredit yang disalurkan mencakup dua kategori, diantaranya:

1. Kredit Konsumer, adalah kredit perorangan yang diberikan kepada nasabah dan dipergunakan untuk membiayai barang-barang konsumtif.

Sumber pembiayaannya biasanya berasal dari gaji atau pendapatan lainnya. Contoh kredit konsumer di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya adalah KPR, Kredit Agunan Rumah, Kring BTN dan Kredit ruko BTN.

2. Kredit Komersial, adalah kredit yang oleh nasabahnya (perorangan atau badan usaha) dipergunakan untuk membiayai kegiatan usaha.

Sumber pembayarannya berasal dari usaha yang dibiayai itu. Contoh Kredit Komersial yang disalurkan oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya adalah Kredit Kontruksi, Kredit Modal Kerja, Kredit Investasi dan Kredit Usaha Rakyat.

3.6 Orbitrase

Dalam setiap bank yang memberikan kredit kepada nasabah memiliki sistem pengawasan yang dimana menjadi salah satu hal penting agar tidak terjadinya kredit macet atau kerugian dalam bisnis perbankan. Bank BTN memiliki strategi pengawasan dengan konsep strategi *smart collection* yang dimana strategi ini adalah kunci keberhasilan untuk mengelola bisnis perbankan dan startegi ini merupakan salah satu upaya dalam menjaga kualitas kreditnya di Bank BTN. Proses pembinaan atau penanganan menjaga kualitas kredit dengan strategi *smart collection*.

Strategi ini untuk menyesuaikan proses *collection* berdasarkan beberapa kriteria antara lain kelompok kolektibilitas, nilai tunggakan, dan profil debitur. Dengan upaya strategi ini diharapkan pembinaan per-kolektibilitas dapat dilakukan lebih efektif karena telah disesuaikan dengan karakter debitur. Strategi ini mekankan pada penanganan debitur secara dini dan cepat, yaitu melalui:

- a. *Early reminding system*, yaitu debitur diingatkan lebih awal menggunakan bantuan teknologi informasi.
- b. *Early collection system*, terdiri dari langkah penyehatan, penyelamatan, dan penyelesaian dilakukan lebih awal.
- c. *Early warning system*, debitur dipantau perkembangannya secara individual melalui profil berbasis risiko (*risk based profile*) sehingga resiko gagal bayar dapat diminimalisir.
- d. *Early updating data system*, yaitu pengkinian data debitur dilakukan sedini mungkin secara regular untuk mencegah terjadinya kehilangan kontak.

Selain itu, strategi ini dilakukan untuk memperlancar dan memperkuat sistem yang sudah ada, sehingga dapat memperoleh informasi yang dapat digunakan untuk melakukan profiling debitur secara lebih intensif yang akan digunakan sebagai dasar pembuatan keputusan.