

## BAB III

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 3.1 Gambaran Perusahaan

##### 3.1.1 Sejarah Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk,

Bank Tabungan Negara atau biasa disingkat dengan BTN atau Batare merupakan satu diantara empat bank BUMN di Indonesia, bank lainnya yaitu BNI, BRI, dan Bank Mandiri. Sama halnya dengan bank BNI dan Mandiri, BTN sudah berdiri cukup lama bahkan sebelum kemerdekaan Indonesia.

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*. 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.

Lima tahun setelah itu, bank ini beralih status menjadi bank milik negara melalui Undang-Undang Nomor 20 tahun 1964. Pada tahun 1974 BTN menawarkan layanan khusus yang bernama KPR atau kredit pemilikan rumah. Layanan ini dikhususkan pada BTN oleh Kementerian Keuangan dengan dikeluarkannya surat pada tanggal 29 Januari 1974. Layanan ini pertama kali dilakukan pada tanggal 10 Desember 1976. Selanjutnya pada tahun 1989 BTN juga telah beroperasi menjadi bank umum dan mulai menerbitkan obligasi.

Pada tahun 1992 status hukum BTN berubah menjadi perusahaan perseroan (Persero).

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.

Sejarah BTN:

- 1897: Berdiri dengan nama Postpaarbank
- 1942-1945: Berubah nama menjadi Chokin Kyoku
- 1950: Menjadi Bank Tabungan Pos

- 1963: Menjadi Bank Tabungan Negara
- 1968: Resmi dimiliki Pemerintah (BUMN)
- 1974: Pelayanan lebih difokuskan
- 1989: Mendapat izin bank umum dan penerbitan obligasi
- 1992: Menjadi Persero
- 1994: Mendapat izin bank devisa
- 2000: Ikut program rekapitulasi
- 2002: Pinjaman Tanpa Subsidi
- 2003: Restrukturisasi
- 2005: Peluncuran BTN Syariah
- 2008: Sekuritisasi aset

### **3.1.2 Visi dan Misi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk,**

#### 1. Visi

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

#### 2. Misi

Misi Bank Tabungan Negara (persero) Tbk adalah sebagai berikut :

- Berperan aktif dalam mendukung sektor perumahan, baik dari sisi penawaran maupun dari sisi permintaan, yang terintegrasi dalam sektor perumahan di Indonesia.
- Memberi 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.

### **3.1.3 Nilai nilai budaya Perusahaan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.**

Setiap Nilai Budaya Perusahaan memiliki 10 (Sepuluh) Perilaku Utama yang merupakan acuan bertindak bagi seluruh Insan Bank BTN (Bitniz).

#### 5 Perilaku Utama

- SINERGI
  1. Tulus, terbuka dan Kolaborasi yang produktif
  2. Saling percaya dan menghargai
- INTEGRITAS
  3. Konsisten dan disiplin
  4. Jujur dan berdedikasi
- INOVASI

5. Tanggap terhadap perubahan
  6. Kreatif dan inovatif dalam melakukan penyempurnaan yang bernilai tambah
- PROFESIONALISME
    7. Kompeten, intrapreneursip dan bertanggungjawab
    8. Bekerja cerdas dan berorientasi pada hasil
  - SPIRIT MENCAPAI KEUNGGULAN
    9. Atusias, proaktif dan pantang menyerah
    10. Efektif, efisien dan mengutamakan kepuasan pelanggan

#### 3.1.4 Logo PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk,



**Gambar 3.1**

#### **Logo bank BTN**

Logo BTN mengambil pola segi enam. Pola ini mengambil bentuk sarang lebah, yang menyiratkan adanya kegiatan menabung pada masyarakat, sebagaimana halnya lebah yang selalu menyimpan madu perolehannya. Dengan lambang ini, BTN melaksanakan pembangunan nasional dengan mengerahkan dana masyarakat berbentuk tabungan.

Pola ini juga menyiratkan “Atap Rumah” yang menjadi citra dan misi utama BTN, sebagai pelaksana KPR bagi masyarakat.

Bentuk logo dengan huruf kecil melambangkan sikap ramah dan rendah hati, Ramah terhadap semua segmen bisnis yang dimasuki, menunjukkan keinginan yang besar untuk melayani dengan rendah hati (Customer Focus) warna huruf biru tua, biru melambangkan rasa nyaman, tenang, menyejukkan, warna ini umumnya dipakai oleh institusi dibidang jasa. Warisan luhur, stabilitas, (Command, memimpin) dan serius (respect), serta tahan uji (Reliable), dasar pondasi yang kuat, berhubungan dengan kesetiaan, hal yang dapat dipercaya, kehormatan yang tinggi (Trust, Integrity). Simbol dari spesialis Bentuk Gelombang Emas Carir yaitu sebagai simbol dari kekayaan finansial di Asia. Lengkungan emas sebagai metamorphosa dari sifat Agile, Progresif, Pandangan ke depan, fleksibilitas serta ketangguhan atas segala kemungkinan yang akan datang. Warna kuning emas, warna logam mulia menunjukkan keanggunan, kemuliaan, kemakmuran, dan kekayaan. Menjadikan kita merasa tajam perhatiannya (warna yang menarik perhatian orang), aktif, kreatif dan meriah.

### **3.1.5 Produk Kredit PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.**

#### **1. Kredit Konsumer**

- **KPR BTN BP2BT**

KPR Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan (BP2BT) adalah kredit kepemilikan rumah bersubsidi yang merupakan program kerja sama antara Bank BTN dengan Kementerian PUPR yang diberikan bersama dengan subsidi uang muka kepada masyarakat yang telah mempunyai tabungan untuk pembelian rumah tapak dan pembangunan rumah swadaya.

- **KPR BTN SUBSIDI**

Program untuk pemilikan rumah dari Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia yang ditujukan bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) dengan suku bunga rendah dan cicilan ringan untuk pembelian rumah sejahtera tapak dan rumah sejahtera susun.

- **KPR BTN MIKRO**

Produk dengan kemudahan untuk membeli lahan atau rumah, membangun rumah, ataupun renovasi rumah secara bertahap yang diprioritaskan untuk masyarakat yang bekerja sektor informal.

- **KPR BTN PLATINUM**

Kredit Pemilikan Rumah dari Bank BTN untuk keperluan pembelian rumah dari developer ataupun non developer, baik untuk pembelian rumah baru

atau second, pembelian rumah siap huni (ready stock) atau belum jadi (indent), maupun take over kredit dari Bank lain.

- KPA BTN

Kredit Pemilikan Apartemen dari Bank BTN untuk keperluan pembelian apartemen dari developer ataupun non developer, baik untuk pembelian apartemen baru atau second, pembelian apartemen siap huni (ready stock) atau belum jadi (indent), maupun take over kredit dari Bank lain.

- KAR BTN

Kredit Agunan Rumah Bank BTN merupakan fasilitas kredit dari Bank BTN yang dapat digunakan untuk berbagai kebutuhan konsumtif dengan menjaminkan rumah tinggal/apartemen/ruko/rukan.

- KBR BTN

Kredit Bangun Rumah Bank BTN merupakan fasilitas kredit bagi yang ingin membangun rumah di atas tanah milik sendiri.

- KPR TOKO BTN

Kredit Pemilikan Rumah Toko dari Bank BTN diperuntukan untuk keperluan pembelian ruko/rukan/kios.

- KREDIT SWADANA BTN

Kredit Swadana Bank BTN merupakan fasilitas kredit yang diberikan kepada nasabah yang memerlukan dana dengan jaminan berupa tabungan maupun deposito yang disimpan di Bank BTN.

- KREDIT RINGAN BTN

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

- KREDIT RINGANG PENSIUNAN

Fasilitas pinjaman yang ditujukan bagi para pensiunan PNS, TNI/POLRI, maupun janda/duda yang manfaat pensiunnya dibayarkan melalui rekening di Bank BTN. Manfaatnya untuk memenuhi kebutuhan pensiun baik untuk kebutuhan konsumtif maupun produktif.

## **2. Kredit Komersil**

- Kredit Modal Kerja Kontraktor

Kredit Modal Kerja Kontraktor hadir untuk memenuhi kebutuhan modal kerja di dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan kontrak kerja yang dimaksud, dengan suku bunga yang efektif terhadap baki debit harian, serta proses pengajuan dan pencairan yang dilakukan juga cepat dan mudah.

- Kredit Modal Kerja

Kredit Modal Kerja diperuntukan bagi usaha di bidang usaha industri, perdagangan dan jasa atau yang berhubungan dengan pengadaan maupun

proses produksi sampai dengan barang tersebut dijual. Dengan suku bunga yang efektif terhadap baki debit harian, serta proses pengajuan dan pencairan yang dilakukan juga cepat dan mudah.

- **Kredit Kontruksi Bank**

Fasilitas kredit yang memberikan kemudahan anda untuk pengembangan dalam pembangunan bangunan horizontal maupun bangunan vertikal/high rise buildingberikut sarana dan prasarananya.

- **Kredit Pemilikan Lahan**

Fasilitas kredit yang memberikan kemudahan kepada badan usaha berbadan hukum untuk membeli lahan perumahan bersubsidi yang pembangunannya menggunakan fasilitas KMK Konstruksi BTN.

- **Kredit investasi**

Fasilitas kredit yang memberikan kemudahan Anda dalam mewujudkan pembiayaan investasi untuk usaha Anda, seperti perluasan usaha, modernisasi mesin, dan lain-lain.

- **Kredit Beragunan Simpanan**

Kredit Modal Kerja Beragunan Simpanan BTN merupakan fasilitas kredit yang diberikan kepada nasabah yang memerlukan dana dengan jaminan berupa simpanan baik tabungan maupun deposito Bank BTN.

- Kredit Usaha Rakyat

Kredit modal kerja/investasi yang diberikan oleh Bank BTN kepada bidang usaha yang menurut skalanya berstatus sebagai Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di bidang usaha yang produktif dan layak namun belum memiliki agunan tambahan atau agunan tambahan belum cukup.

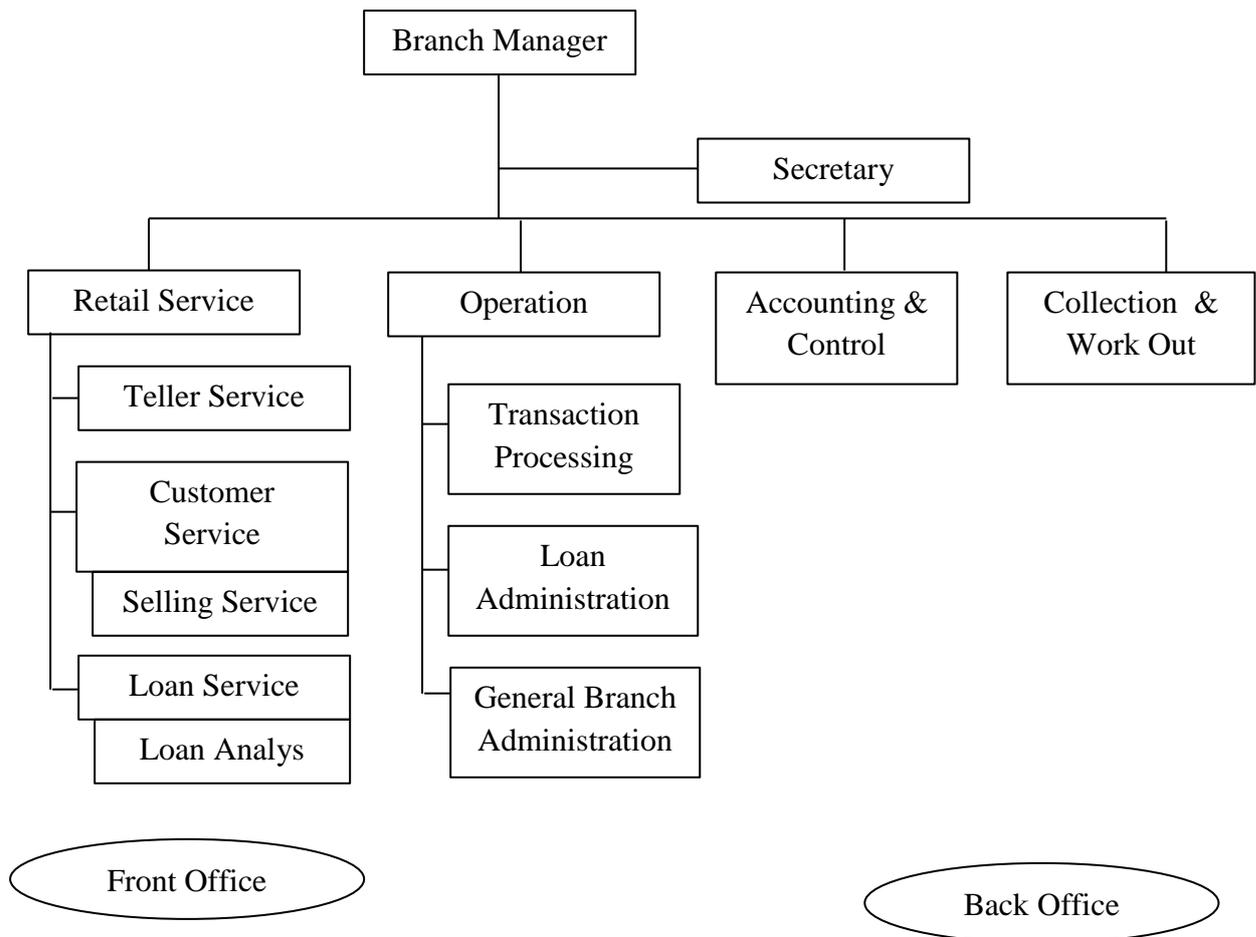
### **3.2 Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya**

Pada umumnya perusahaan mempunyai tujuan yang merupakan syarat berdirinya perusahaan, oleh karena itu tujuan harus jelas sehingga dapat ditentukan kegiatan-kegiatan apakah yang dapat dilakukan. Perusahaan sebagai suatu organisasi merupakan suatu fungsi dari manajemen untuk mencapai sasaran dan tujuan. Didalam melaksanakan kegiatan, satu hal yang perlu diperhatikan yaitu struktur organisasi yang baik untuk kelancaran tugas operasional itu sendiri.

Organisasi pada prinsipnya merupakan suatu sistem antara fungsi-fungsi manajemen yang ada, dimana terdiri dari segolongan orang-orang tertentu dalam mencapai tujuan yang ditetapkan. Struktur organisasi yang digunakan di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya adalah struktur organisasi lini atau struktur organisasi garis, karena dirasa lebih efektif dan terkontrol dalam menjalankan kegiatannya.

Adapun krangka struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero)

Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya, yaitu sebagai berikut :



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

**Gambar 3.2**

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

Berikut adalah uraian tugas beserta fungsi dan peran masing-masing unit pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya :

**1. Kepala Cabang (*Branch Manager*)**

Tugas pokok dan fungsinya yaitu :

- a. Memimpin cabang di setiap wilayah kedudukannya dan bertindak atas nama direksi baik di dalam maupun di luar pengadilan dalam hubungannya dengan pihak lain atau pihak ketiga di wilayah kerjanya dan berkaitan dengan usaha berdasarkan surat kuasa dan surat khusus dari direksi.
- b. 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 yang ditetapkan direksi.
- c. Pemeliharaan dan pengadaan perlengkapan dan peralatan kerja untuk menunjang operasional kantor cabang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- d. pemeliharaan hubungan kedinasan dalam rangka kerjasama antara instansi pemerintah dan swasta ataupun lembaga perbankan dan non perbankan di wilayah kantor cabang untuk memperlancar kegiatan usaha bank.

Mengoptimalkan penggunaan tenaga kerja dan peralatan guna peningkatan motivasi kerja, keahlian dalam bidangnya, dan hubungan

## 2. Sekretaris Kepala Cabang

Tugas pokok dan fungsi sekretaris yaitu sebagai berikut :

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

## 3. *Consumer DBM, Comercial DBM*

Tugas pokok dan fungsinya meliputi :

- a. Melakukan fungsi otorisasi untuk aktifitas financial sesuai ketentuan yang berlaku
- b. Melakukan fungsi otorisasi untuk aktifitas non financial sesuai ketentuan yang berlaku dan lazim dilakukan serta dapat dipertanggungjawabkan
- c. Melakukan pengawasan melekat terhadap pegawai yang supervisi
- d. Melakukan mentoring dan evaluasi atas strategi dan pencapaian target dana, kredit dan *feebased income*
- e. Melakukan *service quality level* terhadap nasabah prima
- f. Melakukan mentoring dan evaluasi secara terus menerus untuk peningkatan kualitas pelayanan unit kerja *retail service* sesuai dengan standar layanan *front liner*.

- g. Melakukan penjualan produk dana, kredit, *feebased income* dan peningkatan penggunaan fitur produk
- h. Memberikan usul target produk dana, kredit, *feebased income* dan peningkatan penggunaan fitur produk yang akan dicapai
- i. Memberikan usulan atau hasil analisis kredit sebagai bahan pengambilan keputusan
- j. Merumuskan serta mengusulkan strategi pencapaian target dana kredit, *feebased income* dan peningkatan penggunaan fitur produk
- k. Memberikan motivasi kepada bawahan dalam bekerja
- l. Membina motivasi kepada bawahan dalam bekerja
- m. Membina hubungan baik dengan pihak eksternal yang berkaitan dengan bisnis bank yang menjadi tanggungjawab supervisinya
- n. Melaporkan hasil pencapaian target seluruh aktifitas dalam lingkup supervisinya kepada pimpinan

#### **4. Petugas Layanan Kredit (*Loan Service Office*)**

Tugas pokok dan fungsinya adalah :

- a. Memberikan penjelasan kepada nasabah semua produk kredit bank, hal yang berkaitan dengan kredit
- b. Memberikan pelayanan kepada debitur (baik debitur datang maupun lewat surat) dan memproses produk kredit retail meliputi : pelunasan, permintaan, rekening koran, dan surat-surat yang berkaitan dengan kredit
- c. Melakukan usaha pemasaran atau penjualan produk kredit.

### **5. *Teller***

Tugas pokok dan fungsinya adalah :

- a. Melayani semua transaksi tunai dan non tunai dari nasabah yang datang
- b. Menyelenggarakan aktivitas kas keliling
- c. Mencatat atau membuat daftar posisi kas setiap akhir hari
- d. Pemeriksa seluruh transaksi harian teller dan semua tiket serta dokumen lainnya yang dibuat pada seksi kas.

### **6. *Loan Analyst***

Tugas pokok dan fungsinya adalah :

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

### **7. *Customer Service (CS)***

Tugas pokok dan fungsinya adalah :

- a. Melakukan pelayanan yang prima kepada nasabah
- b. Melakukan semua pelayanan kepada nasabah baik nasabah yang datang langsung ke loket BTN maupun melalui telepon
- c. Melakukan administrasi awal nasabah baru seperti membuat master tabungan, deposito atau yang lainnya

- d. Membantu nasabah untuk melakukan transaksi dengan benar seperti penjelasan persyaratan, prosedur transaksi, pengisian formulir, melakukan konfirmasi ke atau dari cabang lain tentang saldo
- e. Menerima keluhan atau komplain dari nasabah dan mengupayakan penyelesaiannya yang terbaik.

#### **8. Kepala Akuntansi (*Accounting and control head*)**

Tugas pokok dan fungsinya adalah :

- a. Memastikan standarisasi proses
- b. Memastikan integritas dan ketetapan data keuangan cabang
- c. Memastikan ketataan cabang terhadap kebijakan dan prosedur yang ada
- d. Melakukan pengendalian intern cabang
- e. Melindungi aset cabang dari tindakan penyelewengan
- f. Memastikan bahwa semua transaksi telah dicatat dengan benar
- g. Memastikan bahwa pengarsipan bukti-bukti transaksi dilakukan dengan tertib dan benar
- h. Mengkoordinir tindak lanjut pemeriksaan
- i. Mewakili BTN dalam acara resmi bila kepala cabang tidak ada di tempat.

#### **9. *Collection dan Workout Head***

Tugas pokok dan fungsinya adalah :

- a. Menetapkan rencana strategi serta kebijakan pembinaan, penyelamatan serta penyelesaian kredit
- b. Melakukan supervisi terhadap bawahannya
- c. Melakukan supervisi dan memeriksa proses pembinaan kredit

- d. Melakukan supervisi dan strukturisasi kredit
- e. Melakukan supervisi dan memeriksa proses pembinaan debitur kolektif
- f. Melakukan supervisi dan memeriksa proses analisa, penelitian, dan membuat konsep jawaban surat-surat masuk dari debitur yang terkait dengan pembiayaan, penyelamatan dan penyelesaian
- g. Melakukan supervisi dan memeriksa proses pelayanan debitur yang memerlukan tindakan penyelesaian khusus terkait dengan pembinaan dan penyelamatan kredit
- h. Melakukan supervisi terhadap proses pembinaan debitur kategori pasif
- i. Melakukan supervisi dan memeriksa laporan-laporan terkait dengan proses penyelesaian kredit bermasalah kepada atasan atau pihak yang terkait
- j. Melakukan supervisi dan memeriksa proses pelayanan prima/pertanyaan debitur yang berhubungan dengan kredit bermasalah yang sedang diselesaikan di pengadilan negeri
- k. Melakukan supervisi dan memeriksa proses kajian terhadap aturan perundangan baru yang terkait dengan bank untuk diterapkan di kantor cabang
- l. Melakukan supervisi dan memeriksa proses kajian terhadap surat-surat yang terkait dengan penyelesaian.

### **3.3 Orbitrase**

Salah satu produk unggulan PT. Bank Tabungan Negara Tbk. Cabang Tasikmalaya adalah pembiayaan Kepemilikan Rumah kepada perorangan untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan akan hunian dimana pembayarannya secara angsuran dengan jumlah angsuran yang telah ditetapkan di muka dan dibayar setiap bulan.

Yang akan menjadi fokus penulis sendiri adalah KPR subsidi, yaitu salahsatu produk yang ditawarkan PT. Bank Tabungan Negara Tbk. Cabang Tasikmalaya. KPR subsidi suatu kredit perumahan yang dibantu oleh pemerintah diperuntukan kepada masyarakat berpenghasilan menengah kebawah dalam rangka memenuhi kebutuhan perumahan atau perbaikan rumah yang telah dimiliki.