

BAB III

GAMBARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan

PT. Bank Tabungan Negara adalah suatu Lembaga yang bergerak sebagai sarana penghimpunan dana dari masyarakat serta menyalurkan Kembali kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan dan kredit perumahan dalam meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Bank Tabungan Negara adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berbentuk Perseroan terbatas dan bergerak di bidang jasa keuangan perbankan.

Sejarah Bank BTN dimulai dengan didirikannya *postpaarbank* yang mempunyai 4 cabang yaitu: Jakarta, Surabaya, Medan, dan Makasar. Pada tahun 1940 kegiatan berhenti dikarenakan penyerangan Jerman yang mengakibatkan penarikan tabungan besar-besaran, pada tahun 1941 kegiatan Kembali pulih.

Pada tahun 1942 Belanda menyerah tanpa syarat kepada Jepang. Jepang membekukan seluruh kegiatan *Postpaarbank* dan sejak masa pendudukan Jepang di Indonesia, Bank Tabungan Negara (BTN) diambil alih pemerintahan Jepang dan diganti namanya menjadi *Tyokin Kyoku* atau *Chokinkyoku* dan mempunyai satu cabang di Yogyakarta.

Setelah kemerdekaan diproklamasikan, menimbulkan inspirasi untuk mengambil alih *Tyokin Kyoku* dari Jepang kepada Pemerintahan RI dengan mengganti namanya menjadi Kantor Tabungan Pos RI. Usai disahkannya, Kantor Tabungan Pos dengan melakukan penukaran uang Jepang dengan uang Republik Indonesia. Karena terjadi agresi Belanda tahun 1946 Kantor Tabungan Pos berhenti. Kemudian pada tahun 1949 Kantor dibuka Kembali dengan nama Bank Tabungan Pos.

Pada tanggal 9 Februari 1950 pemerintahan mengeluarkan UU No. 9 tahun 1950 yang mengubah nama *pospaarbank* di Indonesia menjadi Bank Tabungan Pos dan memindahkan induk Kementerian ke Kementerian keuangan dibawah Menteri Urusan Bank Sentral. Meskipun masih Bernama Bank Tabungan Pos pada tanggal 9 Februari 1950 di jadikan sebagai hari lahirnya Bank Tabungan Negara. Tahun 1963 pemerintahan mengeluarkan Perpu No. 4 Tahun 1963 yang menyatakan penggantian nama Bank Tabungan Pos menjadi Bank Tabungan Negara. Tahun 1974 tugas Bank Tabungan Negara ditambah dengan memberikan pelayanan KPR dan untuk pertama kalinya penyaluran KPR pada tanggal 10 Desember 1974, karena itulah tanggal 10 Desember di peringati sebagai hari KPR bagi Bank BTN. Bentuk hukum Bank Tabungan Negara mengalami perubahan dengan di salurkan PP No. 24 Tahun 1992 tanggal 29 April 1992 menjadi Perseroan Sejak tahun 1992 nama Bank Tabungan Negara menjadi PT. Bank Tabungan Negara (Persero), selain itu dua tahun berselang tepatnya pada tahun 1994 Bank Tabungan Negara (Persero) memiliki ijin sebagai Bank Devisa terlebih pada tahun 2002 pemerintahan menetapkan Bank Tabungan Negara sebagai Bank Umum dengan fokus di bidang bisnis pembiayaan perumahan tanpa subsidi. Hal ini dibuktikan dengan keluarnya surat dari Menteri Badan Usaha Milik Negara (BUMN) pada tanggal 21 Agustus 2002.

Pada Tahun 2003 PT. Bank Tabungan Negara (Persero) melakukan restrukturisasi perusahaan yang di lakukan secara menyeluruh. Telah tertulis dalam Persatuan RJP berdasarkan surat Menteri Badan Usaha Milik Negara (BUMN) tanggal 31 Maret 2003, Dan Ketetapan Direksi Bank BTN pada tanggal 3 Desember 2004. Tidak berhenti sampai sana pada tahun 2008 PT. Bank Tabungan Negara (Persero) melakukan pendaftaran Transaksi Kontrak Investasi Kolektif Efek Beragam Aset (KK EBA) di Bapepam. Dan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) merupakan Bank pertama di Indonesia

yang berhasil mendaftar di Transaksi Kontrak Investasi Kolektif Efek Beragam Aset (KK EBA). Selanjutnya pada tahun 2009 PT. Bank Tabungan Negara (Persero) melakukan pencatatan perdana dan listing transaksi di Bursa Efek Indonesia. Dengan Visi “menjadi Bank terkemuka dalam pembiayaan perumahan”, dan Bank Tabungan Negara menjadi salah Bank terkemuka di Indonesia.

Tahun 2009 Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan (Bapepam-LK) mengeluarkan pernyataan efektif pada produk investasi baru berbasis sekuritasi. 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 Bank Tabungan Negara melakukan Penawaran Umum Saham perdana (IPO) dan listing di Bursa Efek Indonesia.

PT. Bank Tabungan Negara (Persero) 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*).

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

- **Visi PT. Bank Tabungan Negara (Persero)**

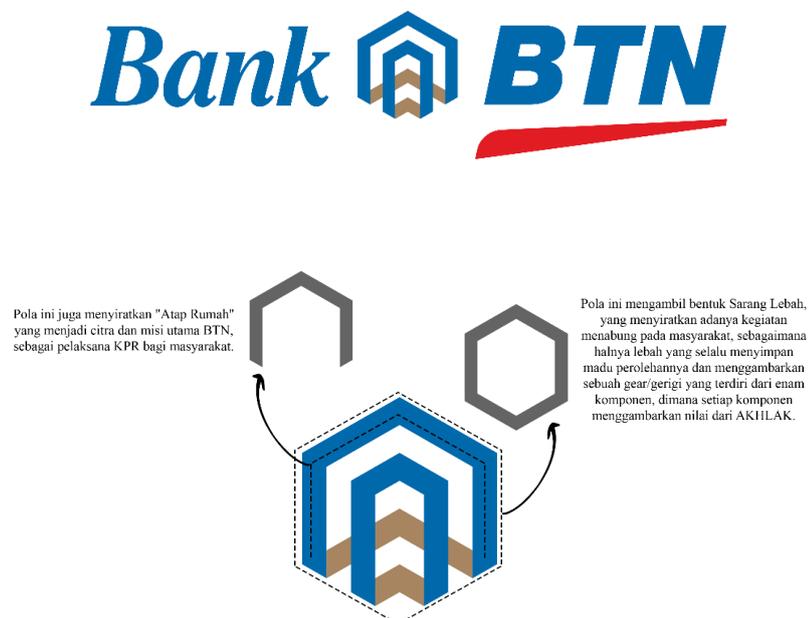
Terdepan dan terpercaya dalam memfasilitasi sektor perumahan dan jasa keuangan

- **Misi PT. Bank Tabungan Negara (Persero)**

- 1) Berperan aktif dalam mendukung sektor perumahan baik dari sisi penawaran maupun dari sisi permintaan, yang terintegritas 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 strategi berbasis digital
- 4) Menyiapkan dan mengembangkan *Human Capital* yang berkualitas *professional* dan memiliki integritas tinggi
- 5) Meningkatkan *Shareholder, Value* dengan fokus 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 dan Makna PT. Bank Tabungan Negara (Persero)



Gambar 3.1

Logo dan Makna PT. Bank Tabungan Negara (Persero)

Sumber: Arsip Dokumen Bank Tabungan Negara, 2012

Logo Bank Tabungan Negara (Persero) mengambil pola “Segi Enam”. Pola ini mengambil bentuk sarang lebah, yang menggambarkan adanya kegiatan menabung pada masyarakat, sebagaimana halnya lebah yang selalu menyimpan madu perolehannya. Dengan lambang ini, Bank Tabungan Negara melaksanakan pembangunan nasional dengan mengerahkan dana masyarakat berbentuk tabungan.

Pola ini juga menggambarkan “Atap Rumah” yang menjadi citra dan misi utama Bank Tabungan Negara, sebagai pelaksana KPR bagi masyarakat.

Bentuk logo dengan huruf kecil Melambangkan sikap ramah dan rendah hati dalam arti ramah terhadap semua segmen bisnis yang dimasuki, menunjukkan keinginan yang besar untuk melayani dengan rendah hati (*Customer Focus*) Warna Huruf Biru Tua melambangkan rasa nyaman, tenang, warisan leluhur, 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*). Symbol dari spesialis (*Perfessionalism*) bentuk gelombang emas cair sebagai symbol dari kekayaan finansial di asia. Lengkungan emas sebagai metamorphosa dari sifat Agile, Progresif, Pandangan ke depan. (*Excellence*), fleksibilitas serta ketangguhan atas segala kemungkinan yang datang. Warna kuning emas (kuning ke orange) warna logam mulia (emas) menunjukkan keagungan, kemuliaan, Makmur, kekayaan. Menjadikan kita merasa tajam memperhatikan dan melambangkan hal yang luar biasa warna ini juga ramah, menyenangkan, dan nyaman dan di terima sebagai warna ringan, membuat perasaan anda bahwa masa depan lebih baik.

3.1.4 Budaya Kerja PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.

Ada 5 nilai budaya perusahaan yang menjadi pondasi bagi seluruh karyawan dalam berperilaku untuk mencapai visi Bank Tabungan Negara, makna dari 5 nilai budaya tersebut adalah:

1) Sinergi

Membangun kerja sama yang sinergis dengan seluruh *stake holders* dilandasi sikap tulus, terbuka dan mendorong kolaborasi yang produktif dengan menjunjung-jung tinggi sikap saling percaya.

2) Integritas

Konsisten antar pikiran, perkataan dan Tindakan sesuai dengan ketentuan perusahaan, kode etik dan prinsip-prinsip kebenaran yang terpuji.

3) Inovasi

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

4) Profesionalisme

Visioner, Kompeten dibidangnya, selalu mengembangkan dengan teknologi yang terkini sehingga menghasilkan kinerja terbaik.

5) Spirit Mencapai Keunggulan

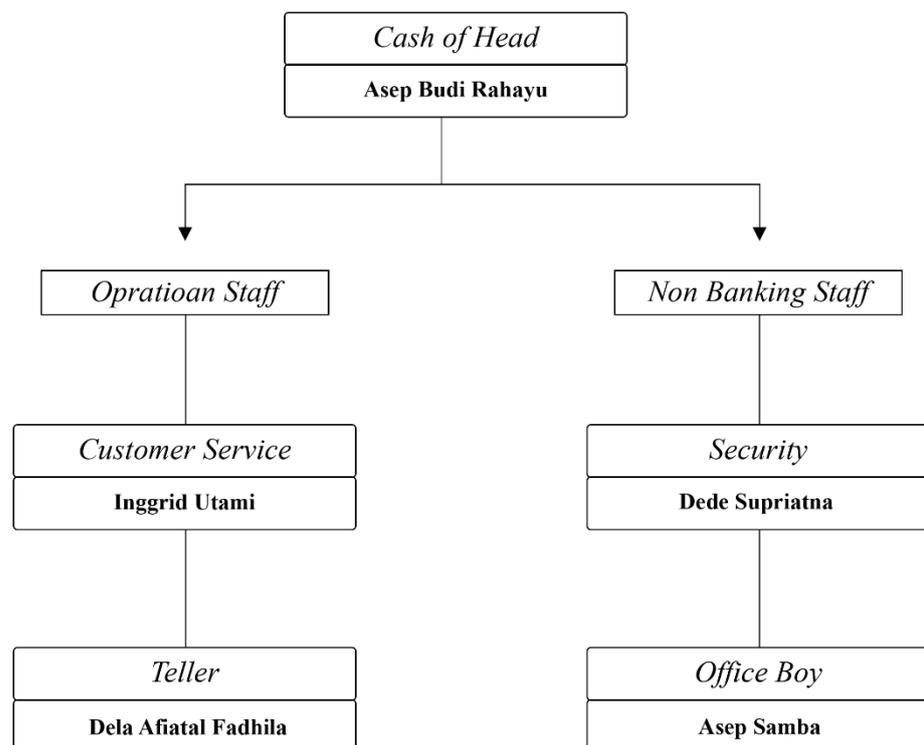
Menunjukkan semangat dan komitmen yang kuat untuk mencapai hasil yang sangat baik serta memberikan pelayanan yang melebihi harapan pelanggan (internal dan eksternal) dengan menempatkan aspek kualitas disetiap kegiatan serta resiko yang telah di perhitungkan.

3.1.5 Struktur Organisasi

Struktur Organisasi adalah wadah Kerjasama beberapa orang yang mempunyai kepentingan untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam suatu instansi atau dalam suatu organisasi menjadi saran yang sangat penting dalam menciptakan Langkah dimana suatu kegiatan akan dilaksanakan dan siapa yang akan melaksanakannya.

Didalam suatu organisasi terdapat berbagai tugas, wewenang dan tanggung awab yang dapat disimpulkan secara garis besarnya dalam satu bagan artau skema tergantung dari instansi atau perusahaannya yang bersangkutan dengan organisasi terbaik, segala sesuatu yang di ciptakan dan di rencanakan, oleh perusahaan akan tercapai dengan semaksimal mungkin, sebagai mana yang diharapkan oleh perusahaan itu sendiri.

Struktur organisasi dilingkungan Kantor Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas Padayungan Kota Tasikmalaya adalah sebagai berikut:



**Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara
(Persero) Tbk. Kantor Kas Padayungan**

*Sumber: Arsip Dokumen Bank Tabungan Negara Kantor Kas
Padayungan, 2021*

3.1.6 Job Description

1) Cash of Head

Cash of Head merupakan pimpinan Kantor yang bertanggung jawab penuh atas kelangsungan kantor yang dipimpinnya, beberapa tugas Kepala Kantor yaitu:

- a. Menjamin kualitas nasabah serta sumber daya manusianya
- b. Mengkoordinasikan pembuatan program kerja dan melakukan evaluasi atas target yang telah ditetapkan
- c. Memberikan motivasi dan disiplin kepada para bawahannya
- d. Melakukan otoritas sesuai kewenangan yang diberikan
- e. Berusaha untuk meningkatkan keuntungan atas jasa dan produk bank yang diberikan
- f. Menjamin kualitas dan kuantitas pertumbuhan bank
- g. Membina hubungan baik dengan pihak eksternal yang berkaitan dengan bisnis bank yang menjadi tanggung jawab *supervisornya*.
- h. Melakukan penawaran kembali produk kepada nasabah dan debitur yang akan melakukan penutupan rekening
- i. Melakukan pengecekan independent atas kewenangan yang diberikan seperti pengecekan laporan harian bank, rekonsiliasi ATM, Pembukaan Rekening, Pengaktifan kartu ATM.

2) *Costumer Service*

- a. Memberikan pelayanan kepada nasabah yang berkaitan dengan pembukaan rekening, tabungan, giro, pembukaan deposit, permohonan nasabah yang lainnya. Di samping itu *Costumer Service* memberikan informasi mengenai berbagai produk dan jasa yang ingin di ketahui oleh nasabah dan calon nasabah
- b. Menerima, dan melayani permasalahan yang di sampaikan oleh nasabah dengan ketidakpuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank atau *Costumer Service*.

- c. Mengadministrasikan daftar hitam Bank Indonesia dan daftar rehabilitasi nasabah serta file nasabah.
- d. Mengadministrasikan resi permintaan dan pengembalian buku cek dan bilyet giro serta surat kuasa.
- e. Memberikan informasi tentang saldo dan mutasi nasabah
- f. Mengadministrasikan buku cek, bilyet giro, dan buku tabungan

3) *Teller Service*

- a. Melayani penarikan, transfer dan penyetoran uang dari pihak nasabah
- b. Melakukan pemeriksaan kas dan menghitung transaksi harian, menggunakan komputer, kalkulator, dan mesin penghitung
- c. Menerima cek dan uang tunai untuk deposit, memverifikasi jumlah dan memeriksa slip setoran.

4) *Security*

- a. Mengawasi seluruh wilayah bank dari radius *local* bank sampai dengan pintu masuk dan ruangan dalam bank
- b. Membuka pintu menyambut dan memberi salam dengan ramah kepada nasabah yang akan masuk
- c. Menanyakan keperluan nasabah dan memberikan nomor antrian kepada nasabah sesuai dengan keperluan nasabah
- d. Memberikan arahan dengan baik jika ada nasabah yang memerlukan pertanyaan dan informasi.

5) *Office Boy*

- a. Membersihkan dan merapikan meja, kursi, komputer dan perlengkapan lainnya
- b. Menyediakan minum dan makanan siang untuk karyawan

- c. Mengirim/mengambil dokumen antar divisi atau bagian tak tentu
- d. Melayani permintaan *fotocopy* atau faksimili tak tentu
- e. Membuang sampah yang ada di ruangan kerja dan area tanggung jawabnya

3.1.7 Produk Tabungan PT. Bank Tabungan Negara (Persero)

Tabungan merupakan simpanan pokok bagi bank yang penarikannya dapat dilakukan dengan syarat-syarat tertentu. PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas Padayungan Kota Tasikmalaya menyediakan berbagai macam tabungan diantaranya:

1) Tabungan BTN Batara

Tabungan dengan mata uang rupiah yang memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi pembayaran atau pembelian melalui *Channel* Bank Tabungan Negara sebagai penunjang aktifitas keuangan keluarga. Transaksi penyetoran dapat dilakukan pada outlet bank tabungan negara dan kantor pos atau melalui *Cash Deposit Machine*.

2) Tabungan BTN Investasi

Tabungan yang dikhususkan untuk nasabah melakukan secara investasi secara optimal dengan suku bunga yang kompetitif dan lebih fleksibel.

3) Tabungan BTN Cermat

Tabungan yang diterbitkan oleh bank melalui jaringan bank dan agen bank yang telah ditunjuk oleh Bank Tabungan Negara dengan menggunakan kartu cermat (kartu dalam bentuk jenis magnetik) dan instrument EDC (*Electronic Data Capture*) sebagai sarana transaksi keuangannya.

4) Tabungan BTN Cermat Ponsel

Media elektronik berbasis ponsel dan terhubung kepada produk tabungan BTN Cermat sehingga memberikan kemudahan

akses bagi kelompok masyarakat berpenghasilan rendah dan belum tersentuh layanan perbankan untuk dapat memulai perencanaan menabung bagi kebutuhan masa depan dan kebutuhan untuk jangka waktu pendek.

5) Tabungan BTN e'Batarapos

Bekerja sama dengan PT. Pos Indonesia (Persero), tabungan BTN e'Batarapos menawarkan kemudahan untuk anda dengan memberikan pelayanan melalui loket kantor pos yang telah di tentukan. Penyetoran dapat dilakukan di kantor pos atau outlet Bank Tabungan Negara yang ada diseluruh Indonesia.

6) Tabungan BTN e'Batarapos TKI

Solusi bagi calon TKI atau yang sudah bekerja di luar negeri nikmati kemudahan dalam melakukan transaksi dengan menggunakan outlet kantor pos yang tersebar diseluruh Indonesia serta nikmati juga bebas biaya administrasi utuk saldo diatas Rp. 300.000,-

7) Tabungan BTN Felas

Produk simpanan dalam mata uang valuta asing guna memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menabung, bertransaksi dan berinvestasi. Tersedia dalam mata uang valuta asing yaitu: US Dollar dan Singapore Dollar.

8) Tabungan BTN Juara

Tabungan untuk kalangan generasi muda dengan tujuan dapat membantu menanamkan kebiasaan menabung, serta menjadikan kegiatan menabung lebih mudah dan menyenangkan dengan adanya fasilitas bebas biaya administrasi bulanan, dan melakukan setoran awal sebesar Rp. 50.000,-

9) Tabungan BTN Junior

Tabungan yang ditujukan untuk si kecil agar menjadi pribadi yang pandai menabung dengan diberikan berbagai kemudahan serta keuntungan.

10) Tabungan BTN Payroll

Tabungan untuk kemudahan pembayaran Payroll perusahaan sekaligus berbagai manfaat untuk karyawan yang juga menawarkan kemudahan transaksi yang dapat dilakukan di seluruh *outlet* Bank Tabungan Negara di Indonesia dan juga biaya administrasi bulanan yang ringan.

11) Tabungan BTN Pensiunan

Kenyamanan dan kemudahan bagi anda nasabah pensiunan dan calon pensiunan. Tabungan BTN pensiunan dibuat khusus untuk menyalurkan dana pensiun dengan biaya administrasi yang lebih rendah.

12) Tabungan BTN Perumahan

Tabungan yang membantu anda untuk mempersiapkan tempat tinggal yang aman dan nyaman dihuni pertama dengan cicilan yang ringan.

13) Tabungan BTN Prima

Tabungan yang memberikan manfaat prima, kemudahan serta bunga yang lebih dari tabungan biasa.

14) Tabungan BTN Siap

Rencanakan segala macam rencana anda dan raih cita-cita anda, Bank Tabungan Negara membantu anda memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam transaksi.

15) Tabungan BTN Simpanan Pelajar

Bank Tabungan Negara menawarkan tabungan simpanan pelajar yang ditujukan untuk sarana pembelajaran buat hati anda dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik, dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

16) Tabungan BTN SiMuda RumahKu

BTN SiMuda RumahKu memberikan solusi tabungan bagi mahasiswa dan pemuda yang memiliki rencana menabung untuk memiliki rumah semenjak dini.

17) Tabunganku

Tabungan agar memaksimalkan transaksi baik untuk masa kini ataupun masa depan.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini menggunakan data kualitatif, yaitu data yang disajikan dalam bentuk kata verbal dan bukan bentuk angka. Berdasarkan jenis data yang digunakan yaitu data kualitatif dan sumber data yang digunakan penulis dalam metode penelitian ini diantaranya:

- 1) Data Primer, data yang secara langsung diperoleh dari lapangan atau lokasi penelitian, dengan cara mengumpulkan data dan informasi dari narasumber secara langsung.
- 2) Data Sekunder, data yang digunakan untuk mendukung data primer. Dan data sekunder diperoleh penulis dari *Literature* yang berupa buku, jurnal, penelitian sebelumnya, internet, dan berita terkini yang berhubungan dengan teori yang relevan dengan permasalahan penelitian.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang dilakukan penulis untuk proses pengumpulan data yaitu dengan cara:

- 1) Studi lapangan, Penulis melakukan pengumpulan data dengan cara melakukan penelitian secara langsung pada objek penelitian, dengan melakukan berbagai kegiatan seperti observasi, wawancara, dan praktik secara langsung bagaimana Prosedur Pembukaan dan Penutupan Tabungan Juara berlangsung.

- 2) Studi Kepustakaan, penulis menggunakan Teknik pengumpulan data dengan cara studi kepustakaan yang dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari berbagai literatur dan sumber bacaan yang berhubungan dengan Prosedur Pembukaan dan Penutupan Tabungan Juara.
- 3) Wawancara Mendalam atau *In-depth Interview*, menurut Sugiyono (2016:317) “mendefinisikan wawancara merupakan pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dikonstruksikan dalam suatu topik tertentu”.
- 4) Observasi Langsung atau *Participant Observer*, menurut Sugiyono (2016:310) “menyatakan bahwa observasi merupakan dasar semua ilmu pengetahuan, para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi”.

3.2.3 Teknik Analisa Data

Dalam proses analisis data ini dibagi menjadi beberapa proses yaitu, penyajian data dan penarikan kesimpulan yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Reduksi data, menurut Sugiyono (2015:249) “Reduksi data merupakan proses berpikir *sensitive* yang memerlukan kecerdasan, dan kedalaman wawasan yang tinggi. Bagi penelitian yang masih baru, dalam melakukan reduksi data dapat mendiskusikan pada teman atau orang lain yang dipandang ahli”. Pada hal ini penulis berdiskusi atau melakukan wawancara dengan pembimbing magang di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas Padayungan Kota Tasikmalaya.
- 2) Penyajian data, menurut Sugiyono (2015:249) “dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian

singkat, hubungan antar kategori, *flowchart* untuk proses pembukaan dan penutupan tabungan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas Padayungan Kota Tasikmalaya.

- 3) Penarikan Kesimpulan, menurut Sugiyono (2015:252) “kesimpulan dalam penelitian kualitatif yaitu merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaksi, hipotesis atau teori. Setelah disajikan data akan ditarik kesimpulan oleh penulis mengenai topik yang telah dibahas tentang prosedur pembukaan dan penutupan tabungan juara di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas Padayungan Kota Tasikmalaya.