

BAB III

GAMBARAN UMUM

3.1 Sejarah Singkat PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya

Dengan maksud mendidik masyarakat agar gemar menabung, Pemerintah Hindia Belanda melalui Koninklijk Besluit No. 27 Tanggal 16 Oktober 1897 mendirikan Postpaar Bank. Yang kemudian terus hidup dan berkembang serta tercatat hingga tahun 1939 telah memiliki 4 (empat) cabang yaitu Jakarta, Medan, Surabaya dan Makassar. Pada tahun 1940 kegiatannya terganggu, sebagai akibat penyerbuan Jerman atas Netherland yang mengakibatkan penarikan tabungan besar-besaran dalam waktu yang relatif singkat (rush). Namun demikian keadaan keuangan Postpaar Bank pulih kembali pada tahun 1941. Tahun 1942 Hindia Belanda menyerah tanpa syarat kepada pemerintah Jepang. Jepang membekukan kegiatan Postpaar Bank dan mendirikan Tyokin Kyoku sebuah bank yang bertujuan untuk menarik dana masyarakat melalui tabungan. Usaha pemerintah Jepang ini tidak sukses karena dilakukan dengan paksaan Tyokin Kyoku hanya mendirikan satu cabang yaitu cabang Yogyakarta.

Proklamasi kemerdekaan R.I. 17-08-1945 telah memberikan inspirasi kepada Bapak Darmosoetanto untuk memprakarsai pengambilalihan Tyokin Kyoku dari pemerintah Jepang ke pemerintah R.I. dan terjadilah penggantian nama menjadi KANTOR TABUNGAN POS. Bapak Darmosoetanto ditetapkan oleh pemerintah R.I. menjadi Direktur yang pertama. Tugas pertama KANTOR TABUNGAN POS adalah melakukan penukaran uang Jepang dengan OeangRepublik Indonesia

(ORI) 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 dibuka kembali (1949). Nama KANTOR TABUNGAN POS diganti menjadi BANK TABUNGAN R.I. Sejak kelahirannya dan sampai berubah nama BANK TABUNGAN POS R.I. lembaga ini bernaung di bawah Kementrian Perhubungan.

Banyak kejadian bernilai sejarah sejak tahun 1950 tetapi yang substantif bagi sejarah BTN adalah dikeluarkannya Undang-Undang Darurat No.9 tahun 1950 tanggal 9 Februari 1950 yang mengubah nama “POSTPAARBANKIN INDONESIA” berdasarkan staatsblat No. 295 tahun 1941 menjadi BANK TABUNGAN POS dan memindahkan induk kementrian dari Kementrian Perhubungan ke Kementrian Keuangan di bawah Menteri Urusan Bank Sentral. Walaupun dengan Undang-Undang 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 Undang-Undang No.2 tahun 1964 tanggal 25 Mei 1964.

Penegasan status BANK TABUNGAN NEGARA sebagai bank milik negara ditetapkan dengan Undang-Undang No.20 tahun 1968 tanggal 19-12-1968 yang sebelumnya (Sejak Tahun 1964) BANK TABUNGAN NEGARA menjadi BNI unit V. Jika tugas utama saat pendirian Postpaarbank (1897) sampai dengan BANK TABUNGAN NEGARA (1968) adalah bergerak dalam lingkup

penghimpunan dana masyarakat melalui tabungan, maka sejak tahun 1974 BANK TABUNGAN NEGARA ditambah tugasnya yaitu memberikan pelayanan KPR dan untuk pertama kalinya penyaluran KPR terjadi pada 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 dan 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 *consultan independent, Price Waterhouse Coopers*. Pemerintah melalui Menteri BUMN dalam surat Nomor S-544/MMBU/2002 tanggal 21 Agustus 2002 memutuskan Bank BTN sebagai Bank Umum dengan fokus bisnis pembiayaan perumahan tanpa subsidi.

3.2 Visi Misi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Kantor Cabang Tasikmalaya

Visi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Kantor Cabang Tasikmalaya “Menjadi Bank yang terdepan dalam pembiayaan perumahan”, sedangkan Misinya adalah:

1. Memberikan pelayanan unggul dalam pembiayaan perumahan dan industri terkait pembiayaan konsumsi dan usaha kecil menengah.
2. Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inovasi pengembangan produk, jasa dan jaringan strategis berbasis teknologi terkini.

3. Menyiapkan dan mengembangkan *Human Capital* yang berkualitas, profesional dan memiliki integritas tinggi.
4. Melaksanakan manajemen perbankan yang sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan good corporate governance untuk meningkatkan *Shareholder Value*.
5. Memperdulikan kepentingan masyarakat dan lingkungan.

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

Bank BTN memiliki 5 Nilai Budaya Perusahaan yang menjadi pondasi bagi seluruh karyawan dalam berperilaku untuk mencapai visi Bank BTN. Makna dari Lima Nilai Budaya tersebut yaitu :

1. Sinergi

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

- a. Tulus, Terbuka Kolaborasi yang Produktif.
- b. Saling Percaya dan Menghargai

2. Integritas

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

- a. Konsisten dan disiplin.
- b. Jujur dan berdedikasi.

3. Inovasi

Senantiasa mengembangkan gagasan baru dan penyempurnaan berkelanjutan yang memberi nilai tambah bagi perusahaan dengan perilaku utama:

- a. Tanggap terhadap perubahan.
- b. Kreatif dan Inovatif dalam melakukan penyempurnaan yang bernilai tambah.

4. Profesionalisme

Visioner, kompeten dibidangnya, selalu mengembangkan diri dengan teknologi terkini sehingga menghasilkan kinerja terbaik dengan perilaku utama:

- a. Kompeten, *Intrapreneurship* dan bertanggung jawab.
- b. Bekerja Cerdas dan Berorientasi pada hasil.

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 disetiap kegiatan serta risiko yang telah diperhitungkan dengan perilaku utama:

- a. Antusias, Proaktif dan Pantang Menyerah.
- b. Efektif, Efisien dan Mengutamakan Kepuasan Pelanggan.

3.4 Produk Bank BTN

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 3.4.1

Produk Tabungan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.

Kantor Cabang Tasikmalaya

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

Tabel 3.4.2
Produk Kredit PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk
Kantor Cabang Tasikmalaya

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</i>: Garansi Bank
BTN Prioritas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan Prioritas 2. Kerjasama <i>Merchants</i>

Produk kredit merupakan produk untuk penyaluran dana atau memutarakan dana dalam bank agar mendapatkan sebuah laba.

Selain menjalankan penghimpunan dan penyaluran dana, sebuah bank juga akan memberikan jasa dan layanan guna menunjang kebutuhan masyarakat.

Tabel 3.4.3

Jasa dan Layanan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk

Kantor Cabang Tasikmalaya

<p>Jasa dan Layanan</p>	<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</i> (RTGS) 11. <i>Safe Deposit Box</i> 12. SKBDN 13. SPP <i>Online</i> BTN
-------------------------	--

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.

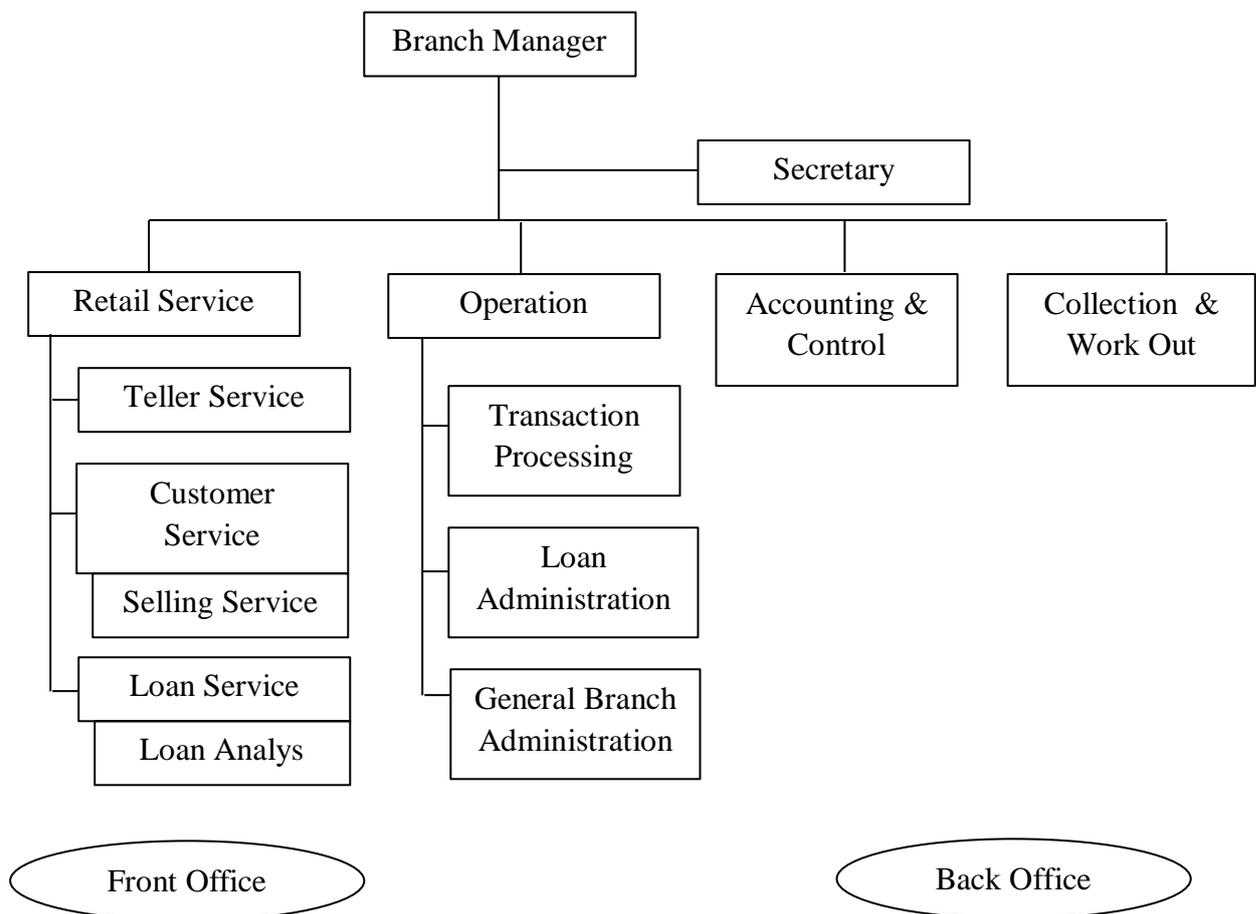
Sedangkan dalam penyalurannya PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya memberikan berbagai jenis kredit yang disesuaikan dengan jenis kebutuhan masyarakat kredit-kredit yang disalurkan mencakup dua kategori, diantaranya:

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.

3.5 Struktur Organisasi

Adapun kerangka struktur organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya, sebagai berikut :



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

Gambar 3.1

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

Suatu organisasi untuk mencapai tujuannya, maka diperlukan uraian tugas yang jelas dan setiap pegawai/setiap pemegang posisi untuk mencapai tujuan organisasi. Berikut adalah uraian tugas beserta fungsi dan peran masing-masing unit pada Bank BTN :

1. Kepala Cabang (Branch Manager)

Tugas pokok dan fungsi :

- a. Memimpin cabang di setiap wilayah kedudukannya dalam bertindak atas nama direksi baik didalam 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. Mengola 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 di tetapkan 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 nonPerBankan di wilayah kantor cabang untuk memperlancar kegiatan usaha Bank.

- e. Mengoptimalkan penggunaan tenaga kerja dan peralatan guna peningkatan motivasi kerja, keahlian dalam bidangnya dan hubungan yang baik dengan sesama karyawan sehingga tercapai kerja yang maksimal.
- f. Bertanggung jawab atas kebenaran penyusunan laporan keuangan secara berkala maupun insidental dan laporan lainnya yang berhubungan dengan kantor cabang.
- g. Mengusahakan pengembalian kredit yang telah diterbitkan dengan cara yang dapat dipertanggungjawabkan.
- h. Mengadakan koordinasi dan pengawasan terhadap tugas-tugas yang diberikan kepada bawahan dengan mengadakan evaluasi pelaksanaan tugas tersebut :

2. Sekertaris Kepala Cabang (*Secretary*)

Tugas pokok dan fungsi :

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

3. *Operator head*

Tugas pokok dan fungsi

- a. Mengola operasional harian cabang untuk menjamin efektivitas dan efisiensi
- b. Menjamin standar kualitas yang tinggi dalam bidang pemerosesan transaksi, dan Adm umum cabang.
- c. Menjamin produktivitas pegawai bidang operational.
- d. Menjamin bahwa asset cabang yang telah dilindungi
- e. Mewakili BTN dalam acara resmi bila kepala cabang tidak ada di tempat atau berhalangan.
- f. Melakukan otorisasi transaksi sesuai batas kewenangan.

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

Tugas pokok dan fungsi :

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

5. Teller

Tugas pokok dan fungsi :

- a. Melayanani 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 pemeriksa seluruh transaksi harian teller dan semua tiket serta dokumen lainnya yang dibuat pada seksi kas.

6. Loan Analist

Tugas pokok dan fungsi :

- 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 memnuhi persyaratan.
- e. Memverifikasi data yang disampaikan pemohon
- f. Mengajukan usulan rekomendasi kredit pemohohon.

7. Customer service (CS)

- a. Melakukan pelayanan yang prima kepada semua nasabah.
- b. Melakukan semua pelayanan baik kepada nasabah yang datang langsung ke loket BTN maupun telepon.
- c. Melakukan admin nasabah baru.

- d. Membantu nasabah untuk melakukan transaksi dengan benar seperti penjelasan\persyaratan, prosedur transaksi, pengisian formulir melakukan konfirmasi kea tau dari cabang lain tentang asldo.
- e. Menerima keluhan atau complain dari nasabah mengupayakan penyelesaian kredit dengan baik.

8. Kepala akuntansi (*Accounting and Control Head*)

- a. Memastikan standarisasi proses.
- b. Memastikan integritas dan ketetapan data keuangan cabang .
- c. Memastikan ketaatan cabang terhadap kebijakan dan prosedur yang ada.
- d. Melakukan pengendalian intern cabang.
- e. Melindungi asset 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.

3.6 Arbitrase

Salah satu tujuan Bank yaitu menyalurkan dana berupa kredit, dimana untuk membantu nasabah dalam menjalankan usahanya. PT. Bank Tabungan Negara juga mempunyai berbagai macam produk kredit untuk memenuhi kebutuhan produktif maupun konsumtif. Akan tetapi dalam kredit itu pun sering terjadi kredit bermasalah yang diakibatkan adanya kelalaian atau faktor keadaan ekonominya.

Maka dari itu, yang menjadi fokus penulis adalah apa penyebab dan bagaimana mekanisme penyelesaian kredit bermasalah yang terjadi di PT. Bank Tabungan Negara untuk meminimalisir tingkat kerugian yang ada.