

BAB III

GAMBARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan

Sejarah Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk 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 *Chokin Kyoku*. Setelah proklamasi kemerdekaan Indonesia bank ini diambil alih oleh pemerintah Indonesia dan diubah menjadi *Bank Tabungan Pos*. Nama dan bentuk perusahaan selanjutnya berubah beberapa kali hingga akhirnya pada tahun 1963 diubah menjadi nama Bank Tabungan Negara atau singkatan dari BTN dan bentuk resmi yang berlaku sampai saat ini. Lima tahun setelah itu, bank ini beralih status menjadi bank milik negara melalui Undang-Undang Nomor 20 tahun 1964.

Pada Tahun 1965, BTN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan Penetapan Presiden No. 11 Tahun 1965 Lembaga Negara No. 57 yang berlaku sejak Tanggal 21 Juni 1965. Termasuk BTN beralih menjadi Bank Tunggal

Milik Negara yang selanjutnya dengan surat keputusan Menteri urusan Bank Sentral, BTN ditetapkan menjadi Bank Negara Indonesia (BNI) Unit V. Dalam Era Orde Baru BNI Unit V kembali menjadi BTN berdasarkan UU No. 20 Tahun 1968 dengan tugas dan usaha diarahkan kearah perbaikan ekonomi rakyat dan pembangunan ekonomi nasional dengan jalan menghimpun dana-dana dari masyarakat terutama dalam bentuk tabungan.

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. BTN juga dapat melaksanakan kegiatan penerimaan simpanan dalam bentuk Giro dan keikutsertaan dalam Kliring. 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.

Krisis ekonomi regional yang juga melanda Indonesia sejak pertengahan Tahun 1997 menyebabkan Bank BTN di restrukturisasi dan di rekapitulasi oleh Pemerintah RI dengan bantuan *International Monetary Fund* (IMF). Bank Dunia (*World Bank*), dan Asian Development Bank (ADE), pelaksanaan restrukturisasi dan rekapitulasi Bank BTN merupakan komitmen pemerintah RI sebagaimana tercermin dalam *Letter Of Intent* (LOI) antara Pemerintah RI dan IMF tanggal 16 Maret 1999, 14 Mei 1999, 22 Juli 1999.

Kebijakan pemerintah melakukan rekapitulasi Bank Pemerintah No.52 Tahun 1999 Tanggal 28 Mei 1999 tentang penambahan-penambahan penyertaan Modal Negara RI ke dalam Modal Perusahaan (Persero) ditetapkan bahwa Bank BTN direkapitulasi maksimum Rp 11,2 Triliun. LOI (*Letter of Intent*) Tanggal 22 Juli 1999 menyebutkan bahwa Business Plan Bank BTN harus *review* oleh konsultan internasional yang mana proses ini telah dijalankan oleh Bank BTN, walaupun demikian data rekapitulasi yang diasumsikan akan diterima Bank BTN Bulan September 1999 belum juga terealisasi. Menteri Negara Penanaman Modal dan Pembinaan BUMN Tanggal 15 September 1999 meminta agar terhadap Bank dilakukan *Due Diligence* oleh auditor independen untuk menentukan kebutuhan rekapitulasi per 31 Desember 1999.

Kondisi tertundanya Dana Rekapitulasi tersebut berpengaruh pada kinerja Keuangan Bank BTN. Namun demikian management Bank BTN tetap berusaha dengan melakukan langkah-langkah kebijakan khususnya dalam melakukan restrukturisasi operasional dan restrukturisasi bidang Finansial yang dilakukan menata ulang jumlah karyawan serta memutuskan hubungan kerja terhadap 1219 pegawai, restrukturisasi organisasi dan jaringan kerja serta menurunkan status 11 kantor cabang, menyederhanakan struktur organisasi Kantor Pusat dan upaya-upaya efisiensi untuk penghematan.

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. Upaya restrukturisasi dilakukan secara menyeluruh baik berupa orientasi bisnis perbankan kualitas, aktiva produktif maupun peningkatan efisiensi operasi Bank BTN akan kembali memfokuskan Bisnis intinya (*Core business*) pada pinjaman bank perumahan (*Mortgage Lending*) dan beroperasi dalam organisasi system yang efisien, efektif, dan sumber daya manusia yang profesional dan produktif. Keadaan keuangan Bank BTN diharapkan akan menjadi lebih baik.

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.

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

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 :

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

3.1.3 Statement Budaya Perusahaan

Pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, upaya meningkatkan produktivitas kerja karyawan nya dilakukan dengan menggunakan budaya kerjanya yaitu “AKHLAK” yang berarti Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif.

1. Amanah

- a. Memenuhi janji dan komitmen.
- b. Bertanggung jawab atas tugas, keputusan, dan tindakan yang dilakukan. Berpegang teguh kepada nilai moral dan etika.

2. Kompeten

- a. Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah.
- b. Membantu orang lain belajar.
- c. Menyelesaikan tugas dengan kualitas terbaik.

3. Harmonis

- a. Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya.
- b. Suka menolong orang lain.
- c. Membangun lingkungan kerja yang kondusif.

4. Loyal

- a. Menjaga nama baik sesama karyawan, pimpinan, BUMN, dan Negara.
- b. Rela berkorban untuk mencapai tujuan yang lebih besar.
- c. Patuh kepada pimpinan sepanjang tidak bertentangan dengan hukum dan etika.

5. Adaptif

- a. Cepat menyesuaikan diri untuk menjadi lebih baik.
- b. Terus-menerus melakukan perbaikan mengikuti perkembangan teknologi.
- c. Bertindak proaktif.

6. Kolaboratif

- a. Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi.
- b. Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah.
- c. Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan

bersama.

Makna Enam Nilai Budaya:

1. Amanah: Memegang teguh kepercayaan yang diberikan.
2. Kompeten: Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas.
3. Harmonis: Saling peduli dan menghargai perbedaan.
4. Loyal: Berdedikasi, mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara.
5. Adaptif: Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan.

Inilah nilai-nilai budaya baru yang disepakati untuk menjalankan perilaku yang menjunjung tinggi nilai-nilai AKHLAK yang menjadi syarat utama bagi Bank BTN sebagai sebuah institusi untuk dapat menjadi *the winning organization*. Tetapi untuk menjadi organisasi yang unggul dibutuhkan orang-orang yang disiplin, kompeten, taat aturan, selalu berusaha memenuhi kebutuhan nasabah, dan berorientasi pada *value added*. Nilai-nilai AKHLAK ini diharapkan tidak hanya dilakukan di lingkungan kerja saja tetapi di lingkungan pribadi juga harus diterapkan.

Setiap Nilai Budaya Perusahaan memiliki 5 Perilaku Utama (mengandung 10 butir turunan perilaku) yang merupakan acuan bertindak bagi seluruh Insan Bank BTN (Bitniz):

a. Sinergi

1. Tulus, terbuka dan Kolaborasi yang produktif
2. Saling percaya dan menghargai

b. Integritas

3. Konsisten dan disiplin
4. Jujur dan berdedikasi

c. Inovasi

5. Tanggap terhadap perubahan
6. Kreatif dan inovatif dalam melakukan penyempurnaan yang bernilai tambah

d. Profesionalisme

7. Kompeten, *interpreneurship* dan bertanggungjawab
8. Bekerja cerdas dan berorientasi pada hasil

e. Spirit mencapai keunggulan

9. Atusias, proaktif dan pantang menyerah
10. Efektif, efisien dan mengutamakan kepuasan pelanggan

3.1.4 Logo dan Makna



Gambar 3. 1 Logo PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.

Setiap logo memiliki makna yang tersembunyi dibalikinya, begitu juga dengan logo PT Bank Tabungan Negara (BTN) di atas. Setiap symbol dan karakter yang terdapat dalam logo PT Bank Tabungan Negara memiliki makna

yang berkaitan erat dengan penerminan perusahaan dalam menjalankan perusahaannya. Berikut makna yang terkandung dalam logo PT Bank Tabungan Negara (BTN), yaitu:

1. Pola segi enam yang berbentuk sarang lebah

Mengisyaratkan adanya kegiatan menabung pada masyarakat sebagaimana halnya lebah yang selalu menyimpan madu perolehannya, dengan kata lain PT. Bank Tabungan Negara, Tbk senantiasa membantu pembangunan nasional melalui pengalangan dana masyarakat dalam bentuk tabungan.

2. Bagian terluar pola segi enam yang menyiratkan “Atap Rumah”

Menunjukkan citra dan misi utama BTN yang merujuk pada visi PT Bank Tabungan Negara (BTN) juga yaitu pelaksana KPR bagi masyarakat.

3. Bentuk logo dengan huruf kecil

Melambungkan sikap ramah dan rendah hati, ramah terhadap semua segmen bisnis yang dimasuki, menunjukkan keinginan yang besar untuk melayani dengan rendah hati (*Customer Focus*).

4. Warna huruf biru tua

Melambungkan rasa nyaman, tenang, menyejukkan, warisan luhur, stabilitas (*command*, memimpin) dan serius (*Respect*) serta tahan uji (*Reliable*) memiliki pondasi yang kuat dan setia sehingga dapat dipercaya dan memiliki kehormatan yang tinggi (*Trust, Integrity*).

5. Simbol dari spesialis (*Profesionalisme*)

Bentuk gelombang emas cair sebagai metamorfosa dari sifat agile,

progresif, pandangan ke depan, fleksibilitas serta ketangguhan atas segala kemungkinan yang akan datang.

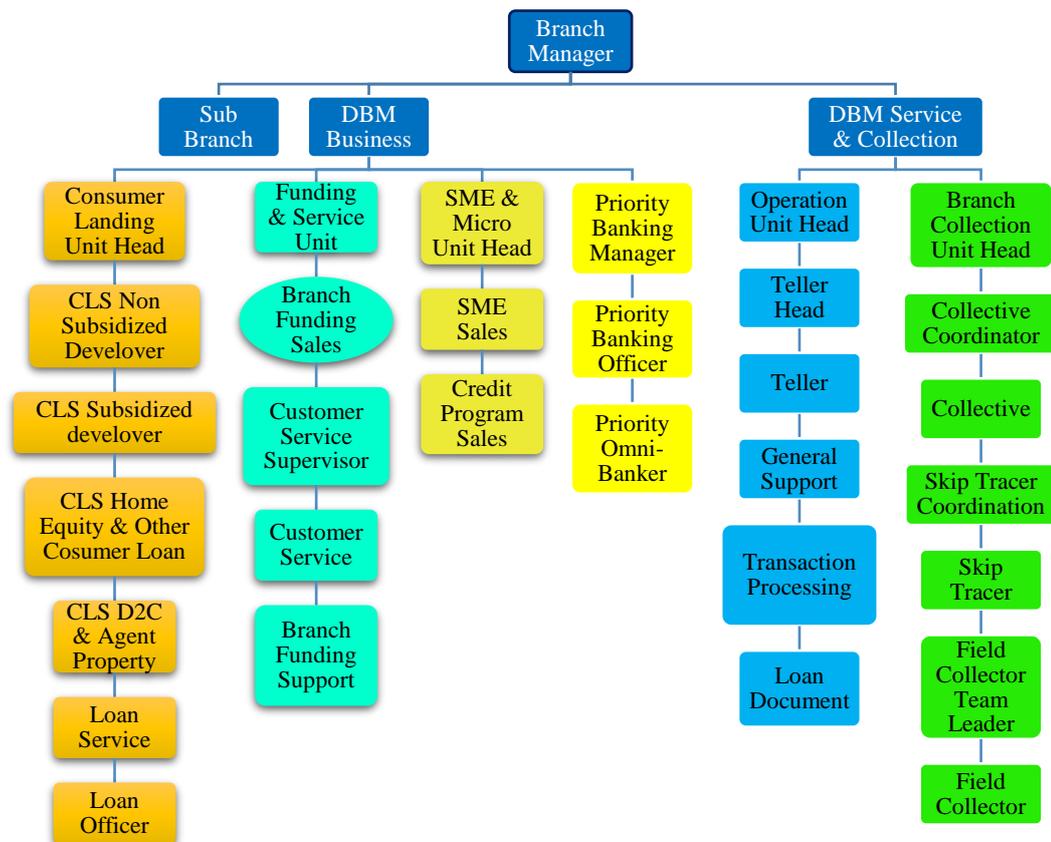
6. Warna kuning emas /warna logam mulia

Menunjukkan keagungan, kemuliaan, kemakmura, kekayaan dan menjadikan kita merasa tajam perhatiannya, aktif, kreatif, meriah, dan merupakan warna spiritual dengan maksud melambangkan hal yang luar biasa seperti masa depan lebih baik, cemerlang, dan menyala-nyala.

3.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan

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. Di dalam 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.



Tabel 3. 1 Struktur Organisasi PT Bank BTN Kantor Cabang Tasikmalaya

Sumber: Juknis Next BTN Tasikmalaya Branch 2022 RO & KC v2

3.1.6 Job Description

1. Branch Manager

- Mengkoordinasikan dan mengawasi pelaksanaan kegiatan operasional bisnis di Kantor Cabang termasuk *Outlet* dibawahnya serta melaksanakan koordinasi pengembangan bisnis dengan Kantor Wilayah untuk mencapai target bisnis yang telah ditetapkan.
- Mengelola, mengevaluasi, dan *memonitoring* pelaksanaan program pemasaran dan penjualan bisnis *Funding* (Giro, Tabungan, Deposito) dan Lending (Consumer, SME, *Credit Program*), termasuk jasa layanan

pendukung transaksinya, guna memastikan pencapaian target penjualan bisnis funding, lending, dan transaction banking di Kantor Cabang dan *Outlet*.

- Mengelola kegiatan operasional dan optimalisasi fungsi *support* (*Human Capital, Service Quality, Pengadaan Barang dan Jasa, Jaringan Kantor, Dukungan IT*) guna memastikan kegiatan operasional dan fungsi *support* berjalan dengan baik di Kantor Cabang dan *Outlet*.

2. *DBM – Business*

- Mengelola pembuatan perencanaan dan mengkoordinasikan alokasi anggaran promosi dan pelaksanaan kegiatan promosi agar realisasi anggaran dan target tercapai sesuai dengan yang telah ditetapkan.
- Mengkoordinir dan *memonitoring* pelaksanaan program pemasaran dan penjualan bisnis *Funding* (Giro, Tabungan, Deposito) dan *Lending* (Consumer, SME, Credit Program), termasuk jasa layanan pendukung transaksinya, guna memastikan pencapaian target penjualan bisnis funding, lending, dan transaction banking di Kantor Cabang dan *Outlet*.
- Mengevaluasi unit kerja dan *Outlet* dibawahnya secara berkala dan melakukan tindakan strategis yang diperlukan oleh bisnis operasional untuk mencapai target.

3. *Funding & Services Unit Head*

- Membuat usulan rencana kerja, target, dan anggaran yang efektif serta efisien dengan berkoordinasi dengan Kantor Wilayah serta *Outlet* dibawahnya guna mencapai tujuan serta target yang telah ditetapkan.

- Memonitor dan mengevaluasi kegiatan penjualan produk dan program konsumen dan komersial *funding*, beserta layanan pendukung transaksinya (*transaction banking*) agar dapat mencapai target yang telah ditetapkan.

4. *Branch Funding Sales (Consumer & Commercial)*

- Melakukan proses penawaran, *follow up*, hingga *closing* terhadap produk perbankan (giro, tabungan, deposito) kepada calon nasabah consumer (reguler dan prioritas) dan/atau *commercial* secara militan dan proaktif, serta melakukan *review* yang *oontinue* atas kegiatan tersebut untuk meningkatkan portofolio DPK dan *cross selling*.
- Melakukan aktivitas promosi dana konsumen baik ritel maupun *wealth management product*, serta dana komersial, melalui media online/offline untuk meningkatkan *brand awareness*.

5. *Customer Service Supervisor dan Customer Service*

- Mensupervisi pelayanan, penjualan, dan administrasi giro, deposito, seluruh jenis tabungan, dan kartu kredit untuk Nasabah Prioritas/Non Prioritas dan Nasabah *Consumer/Commercial/Corporation* agar tercapainya layanan *costumer service* di kantor cabang yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Melayani pencetakan R/K (Eksternal) KPR dan Non KPR untuk Nasabah Prioritas/Non Prioritas dan Nasabah *Consumer/ Commercial* (Lembaga) agar tercapainya layanan *costumer service* di kantor cabang yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

6. *Branch Funding Support*

- Memproses administrasi dan pengiriman surat keluar dari unit kerja untuk pihak eksternal dalam rangka maintain, memberikan pelayanan, dan *cross selling*.
- Mengelola fungsi kesekretariatan dalam unit dan melakukan tata usaha registrasi notula rapat, surat masuk/ keluar, memo internal cabang dan kanwil/ kantor pusat, penggunaan APDR, untuk menjaga proses administrasi dan informasi dari hasil rapat, disposisi memo, persetujuan ijin prinsip kanwil/ kantor pusat, yang bisa digunakan pada saat pengambilan keputusan diwaktu mendatang.

7. *Priority Banking Manager*

- Merancang dan mengelola strategi penjualan produk dan jasa BTN Prioritas untuk mencapai target unit kerja.
- Menjalin hubungan dengan nasabah BTN Priority dalam rangka membangun relasi dan usaha *cross selling* untuk meningkatkan pertumbuhan DPK.

8. *Priority Banking Officer*

- Memastikan layanan dan pencapaian target penjualan produk *wealth management* Bank BTN kepada nasabah dan calon nasabah Bank BTN kelolaannya untuk meningkatkan target penjualan.
- Melakukan penjualan dan promosi kartu ATM dan produk/promo digital channel terutama untuk Tabungan yang memiliki fitur kartu ATM kepada nasabah prioritas baru dan *eksisting* untuk meningkatkan

kualitas DPK dan tercapainya layanan priority.

9. *Priority Omni-Banker*

- Melakukan pelayanan, penjualan, administrasi, serta transaksi giro, deposito, tabungan, kartu kredit, kartu ATM, offline, rupa-rupa kas, *collection*, inkaso, *inward*, SOPP (payment point), host to host, SBD, pajak on-line, dan transaksi lainnya termasuk kiriman uang rupiah dan valas (pencairan saldo titipan rekeningditutup, tagihan, pembayaran, CN, BG, RTGS, cek, kliring, pencetakan.
- Melayani pencetakan R/K (Eksternal) KPR dan Non KPR untuk Nasabah Prioritas/Non Prioritas dan Nasabah Consumer/ Commercial (Lembaga) agar tercapainya layanan *costumer service* di kantor cabang yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku, dan mengelola account Mitra BTN.

10. *Consumer Lending Unit Head*

- Melaksanakan dan mengevaluasi strategi bisnis di lapangan dalam mencapai target kredit konsumen serta berkoordinasi dengan Kantor Wilayah serta *Outlet* di bawahnya untuk pengembangan bisnis untuk mencapai target realisasi kredityang telah ditetapkan.
- Melakukan penjualan dan evaluasi pemrosesan produk kredit konsumen dan memastikan aktivasi layanan transaksi pendukung (*mobile banking*, *sms notification*, dll) untuk meningkatkan kualitas proses penjualan kredit.
- Melakukan validasi pencairan dana jaminan dan pencairan asuransi.

11. *CLS Subsidized Developer*

- Melakukan pemetaan/ *clustering* area bisnis dan *benchmarking* untuk mendapatkan potensi KPR Subsidi serta meningkatkan jumlah mitra bisnis dalam penambahan jumlah calon debitur yang berada di dalam ekosistemnya, berdasarkan segmentasi pasar.
- Melakukan analisa dukungan pembiayaan kredit konsumen (PKS) terhadap proyek perumahan Developer Subsidi dan merekomendasikannya dalam rangka kerjasama dengan pihak ketiga (Developer Subsidi), dan melakukan aktivitas promosi kredit konsumen melalui media online/ offline.

12. *CLS Non Subsidized Developer*

- Melakukan pemetaan/ *clustering* area bisnis dan *benchmarking* untuk mendapatkan potensi KPR Non Subsidi serta meningkatkan jumlah mitra bisnis dalam penambahan jumlah calon debitur yang berada di dalam ekosistemnya, berdasarkan segmentasi pasar.
- Melakukan analisa dukungan pembiayaan kredit konsumen (PKS) terhadap proyek perumahan Developer Non Subsidi dan merekomendasikannya dalam rangka kerjasama dengan pihak ketiga (Developer Subsidi dan Non Subsidi), dan melakukan aktivitas promosi kredit konsumen melalui media online/ offline.

13. *CLS D2C & Property Agents*

- Melakukan *maintain*, kunjungan, penawaran kerjasama, *follow up*, dan *closing* ke *Property Agent*, secara militan dan proaktif, serta melakukan

review yang *continue* atas kegiatan tersebut untuk meningkatkan akuisisi Perjanjian Kerja Sama.

- Melakukan kordinasi dengan *Outlet* dan Unit lain dalam rangka optimalisasi bisnis perusahaan khususnya target kredit D2C dan *Property Agents*.

14. *CLS Home Equity & Other Consumer Loan*

- Melakukan pemetaan/*clustering* area bisnis dan *benchmarking* untuk mendapatkan potensi kredit agunan rumah (KAR) dan kredit pegawai (KRING) serta meningkatkan jumlah mitra bisnis dalam penambahan jumlah calon debitur yang berada di dalam ekosistemnya, berdasarkan segmentasi pasar.
- Melakukan analisa Perjanjian Kerja Sama penyediaan kredit (KRING, KAR, KPR) dan jasa perbankan lainnya.
- Melakukan aktivitas promosi kredit konsumen melalui media online/offline untuk meningkatkan *brand awareness* dalam rangka peningkatan realisasi kredit.

15. *Loan Sales & Loan Officer*

- Melakukan fungsi layanan informasi kredit, pelunasan, penyelesaian dan pelaporan klaim debitur, serta sinergi dengan unit lain untuk meningkatkan kegiatan operasional di Kantor Cabang/ *Outlet*.
- Melakukan fungsi layanan permohonan pembayaran ekstra dan *advance payment*, klaim asuransi kredit, serta menindaklanjuti permohonan pencairan bantuan uang muka, pinjaman, maupun hal lain

yang telah disepakati untuk meningkatkan layanan dan indeks operasional kredit Kantor Cabang/ *Outlet*.

- Melakukan pencetakan rekening koran (RK) kredit untuk keperluan internal maupun eksternal.
- Menerima, mendokumentasikan, mengelola SLIK check, dan menindaklanjuti aplikasi kredit konsumen yang masuk melalui jalur non elektronik maupun elektronik, dengan melakukan entri data calon debitur ke sistem sebelum dokumen lengkap.
- Melakukan penjelasan mengenai produk dan hubungan antara developer-bank-debitur agar tercapainya indeks layanan Kantor Cabang/ *Outlet*.
- Memastikan kelengkapan dokumen dan mengelola verifikasi ID nasabah ke DukCaPil untuk memastikan akurasi dari data nasabah yang diperlukan untuk proses kredit agar tercapainya realisasi kredit/ pembiayaan, serta memastikan aktivasi e-channel Bank BTN sebagai media informasi pelayanan dan pembayaran kredit.
- Mengelola serah terima dokumen fisik nasabah kepada Regional *Document Coordinator* setelah kredit disetujui agar tercapainya akurasi dan kelengkapan data aplikasi kredit pada system.

16. *SME & Micro Unit Head*

- Melaksanakan dan mengevaluasi strategi bisnis di lapangan dalam mencapai target SME & Credit Program serta berkoordinasi dengan Kantor Wilayah serta *Outlet* dibawahnya untuk pengembangan bisnis

untuk mencapai target realisasi kredit yang telah ditetapkan.

- Merumuskan dan merekomendasikan standar pengelolaan proses permohonan aplikasi kredit SME & Credit Program untuk mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan.

17. *SME Sales dan Credit Program Sales*

- Membantu nasabah dalam mengajukan permohonan kredit SME, menganalisa kredit SME dan mengelola kredit SME (*monitoring*) untuk mencegah menurunnya kolektibilitas.
- Mengelola dokumentasi setiap permohonan kredit SME ke dalam sistem (*initial data entry*) agar tercapainya Akurasi dan melakukan verifikasi kelengkapan dan kebenaran data dokumen kredit.
- Melakukan analisa kelayakan kredit/ pembiayaan dan mengusulkan kebutuhan mendatang nasabah selama masa kredit berjalan (pencairan kredit, pembayaran pokok dan kebijakan lainnya) untuk meningkatkan *cross selling* dan retensi nasabah.
- Melakukan aktivitas promosi SME melalui media online/ offline untuk meningkatkan *brand awareness* dalam rangka peningkatan realisasi SME.

18. *DBM – Service & Collection*

- Mengembangkan rencana kebutuhan sarana dan prasarana yang efektif dan efisien untuk menjamin kelancaran aktivitas unit kerja yang menjadi tanggung jawabnya sesuai ketentuan yang berlaku.
- Memastikan pelaksanaan semua kegiatan yang berkaitan dengan

Consumer Collection dan Remedial di Kantor Cabang berjalan secara efektif dan efisien untuk mendukung tercapainya target yang ditetapkan.

- Memastikan dan melakukan supervisi *stock opname* Cek/BG, Bilyet Deposito, Kartu ATM, Kartu Blink, Buku Tabungan, Safe Deposit Box dan mendokumentasikan seluruh berita acara *stock opname* di Kantor Cabang dan *Outlet* agar tercapai keakurasian data.
- Melakukan penarikan dan pencetakan laporan kinerja harian Kantor Cabang dari Kantor Wilayah.

19. *Operations Head*

- Melakukan supervisi atas proses transaksi di loket, *front liner*, kas besar, dan proses administrasi nasabah (giro, angsuran kredit, dll) agar tercapainya akurasi transaksi.
- Melakukan supervisi atas kebenaran proses pemeliharaan dan perbaikan infrastruktur (ATM), *hardware*, *software*, dan *database* untuk kelancaran operasional Kantor Cabang.
- Melakukan supervisi terhadap kegiatan pengadaan barang (inventaris, aktiva tetap, dan barang penunjang operasional) termasuk memonitor efektifitas dan efisiensi biaya.
- Melakukan supervisi atas Perjanjian Kerja Sama (PKS) dengan Notaris & KJPP beserta penilaian kinerjanya Paraf.

20. *Teller Service Supervisor dan Teller*

- Melakukan supervisi dan vouching atas proses transaksi diloket, front liner, kas besar, dan proses administrasi nasabah (giro, angsuran kredit,

dll) agar tercapainya akurasi transaksi.

- Melakukan otorisasi atas seluruh layanan transaksi di *Teller Service* baik transaksi tunai maupun non tunai yang masih menjadi kewenangan dan tanggung jawabnya untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.
- Melakukan penghitungan fisik uang di lemari besar (brankas) dan mengidentifikasi dan memastikan bahwa fisik uang kas yang diterima bebas dari uang palsu/tidak sah untuk meminimalisir beredarnya uang palsu.

21. *Transaction Processing*

- Melakukan proses administrasi nasabah giro untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.
- Melakukan proses transaksi pembayaran angsuran kredit KPR dan non KPR via kliring dan *maintenance* KPR, non-KPR, dankredit umum untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.
- Melakukan transaksi deposito, tabungan, transaksi ATM Batara, dan transaksi lain (pencairan saldo titipan rekening ditutup, CN double entry, tagihan PLN dan Telkom, RTGS, dll) untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.

22. *General Support*

- Memproses administrasi dan pengiriman surat keluar dari unit kerja untuk pihak eksternal dalam rangka menjalankan layanan operasional kantor cabang.

- Mengelola fungsi kesekretariatan dalam KC (notula rapat, surat dan fax) untuk menjaga proses administrasi dan informasi dari hasil rapat yang bisa digunakan pada saat pengambilan keputusan di periode berikutnya.
- Melakukan pembuatan Surat Perjalanan Dinas (SPD)
- Mengelola proses pembayaran asuransi, tagihan sarana dan prasarana.
- Mengelola proses permohonan pengadaan Buku Tabungan, Bilyet Cek, Bilyet Giro, Bilyet Deposito, dan Kartu ATM dan Pin ATM ke Kantor Pusat.

23. *Loan Document*

- Melakukan proses penatausahaan atas semua dokumen pembiayaan meliputi penerimaan dokumen pembiayaan dari pengembang/notaris, meregister dan melakukan verifikasi dokumen pembiayaan yang diterima, menerima berita acara serah terima dokumen pokok pada saat pelunasan pembiayaan dari unit kerja terkait melakukan pemisahan *dossier* nasabah yang telah lunas untuk diserahkan ke unit kerja terkait dan kemudian disimpan ke ruang khusus.
- Melakukan proses pelayanan dan proses *monitoring* pengambilan, peminjaman dan pengembalian dokumen pembiayaan dalam rangka pengajuan pembiayaan baru/kompensasi, balik nama sertifikat/alih nasabah, pembebanan hak tanggungan, peningkatan status sertifikat (terkait dengan pengajuan pembiayaan baru).
- Melakukan rekonsiliasi Asuransi dan Notaris.

24. *Branch Collection Head*

- Mengkoordinir dan mengelola jalannya penyelenggaraan kegiatan penagihan dan penyelesaian kredit untuk meningkatkan kualitas penagihan debitur aktif dan pasif (bagi beberapa KC tertentu termasuk pengelolaan Debitur Sekuritisasi).
- Memastikan pencapaian target penagihan dan penyelesaian kredit konsumen baik debitur aktif maupun pasif di cabang untuk meningkatkan *revenue* di kantor cabang (bagi beberapa KC tertentu; termasuk pengelolaan Debitur Sekuritisasi).
- Mengawasi analisis portofolio kredit konsumen untuk merumuskan strategi penanganan debitur kredit konsumen bermasalah dalam rangka menjaga Non Performing Loan (NPL) Kantor Cabang.

25. *Collective Coordinator dan Collective Staff*

- Melakukan pengelolaan/pembinaan bendahara kolektif untuk *maintenance* jumlah debitur kolektif dan debitur sekuritisasi.
- Melakukan pembinaan dan penagihan terhadap debitur.
- Mengkoordinasikan kegiatan terkait proses klaim asuransi diantaranya; Mengeksekusi dan memonitor percepatan proses klaim asuransi, Melakukan koordinasi dengan pihak-pihak yang terkait dalam pemenuhan dokumen kelengkapan yang diperlukan untuk proses klaim asuransi, dll.

26. *Skip Tracer Coordinator dan Skip Tracer Staff*

- Mengkoordinasikan kegiatan penagihan untuk akun yang telah

dieskalasi dari *Desk Call* dengan *Coll 2.1* hingga *2.3* sesuai dengan *job assignment* yang diberikan oleh koordinator dengan cara kunjungan (*visit*) dan melakukan identifikasi permasalahan debitur (bagi beberapa KC tertentu termasuk pembinaan Debitur sekuritisasi) yang menunggak agar tercapainya target penagihan.

- Mengkoordinasikan kegiatan data cleansing untuk mempermudah analisa data dan evaluasi proses penagihan.

27. *Field Collection Team Leader dan Field Collector*

- Mengkoordinasikan dan melakukan penagihan untuk akun yang telah dieskalasi dari Bucket 1-90 sesuai dengan *job assignment* yang diberikan oleh team leader dengan cara *visit/analisa* penanganan dengan (*Hard Collection*) *Push to pay* serta melakukan identifikasi permasalahan debitur (bagi beberapa KC tertentu termasuk pembinaan Debitur sekuritisasi) yang menunggak untuk meningkatkan *revenue* di Kantor Cabang.
- Mengkoordinasikan tahapan proses restrukturisasi kredit untuk menghindari penurunan kualitas kredit.

28. *Sub-Branch Head*

Kelas 1A dan 1B, dan 2

- Mengkoordinasikan dan mengawasi pelaksanaan kegiatan operasional bisnis di Kantor Cabang Pembantu untuk mencapai target bisnis yang telah ditentukan.
- Mengelola, mengevaluasi, dan memonitoring pelaksanaan program

pemasaran dan penjualan bisnis Funding (Giro, Tabungan, Deposito) dan Lending (*Consumer & Commercial*) guna memastikan pencapaian target penjualan bisnis funding dan lending di unit kerjanya.

- Melaporkan kegiatan operasional dan optimalisasi fungsi *support* (*Human Capital, Service Quality, Pengadaan Barang dan Jasa, Jaringan Kantor, Dukungan IT*) ke Kantor Cabang guna memastikan kegiatan operasional dan fungsi *support* berjalan dengan baik.

3.1.7 Produk PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.

Tabel 3. 2

Produk PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.

Produk Dana	
Tabunganku	Tabungan BTN Batara, Tabungan BTN Bisnis, Tabungan BTN Investa, Tabungan BTN Cermat, Tabungan BTN Cermat Ponsel, Tabungan BTN e-BATARAPOS, Tabungan BTN e-BATARAPOS TKI, Tabungan BTN Felas, Tabungan BTN Juara, Tabungan BTN Junior, Tabungan BTN Payroll, Tabungan BTN Pensiun, Tabungan BTN Perumahan, Tabungan BTN Prima, Tabungan BTN Siap, Tabungan Simpanan Pelajar, Tabungan BTN Simuda Rumahku, Tabunganku.
Deposito	Deposito BTN Ritel Rupiah, Deposito BTN Ritel Valas, Deposito BTN Lembaga, Deposito BTN Lembaga Valas.
Giro	Giro BTN, Giro BTN Valas.

Kredit Konsumer	
Pinjaman Bangunan	KPR BTN BP2BT, KPR BTN Subsidi, KPR BTN Mikro, Kredit Kepemilikan Rumah BTN Platinum, Kredit Kepemilikan Apartement BTN, Kredit Agunan Rumah BTN, Kredit Bangun Rumah BTN, Kredit Pemilikan Rumah Toko BTN.
Pinjaman Khusus	Bantuan Perumahan PNS, Fasilitas Pembiayaan Perumahan Kerjasama dengan BPJS Ketenagakerjaan, Fasilitas Pembiayaan Kredit Renovasi Rumah BTN Tapera, Fasilitas Pembiayaan Kredit Bangun Rumah BTN Tapers, Fasilitas Pembiayaan Perumahan KPR BTN TNI AD.
Pinjaman Ringan	Kredit Swadana BTN, Kredit Ringan BTN, Kredit Ringan BTN Pensiun, Kartu Kredit BTN
Kredit Komersil	
Pinjaman Usaha	Kredit Modal Kerja Kontraktor, Kredit Modal Kerja, Kredit Konstruksi Bank BTN, Kredit Kepemilikan Lahan, Kredit Investasi, Kredit Beragunan Simpanan.
Pinjaman UMKM	Kredit UMKM Investasi, Kredit UMKM, Kredit UMKM Modal kerja, Kredit Pemilikan Lahan, Kredit Program Pendanaan UMK, Kredit UMKM <i>Linkage</i> Program, Kredit Usaha Rakyat (KUR).
E-Channel	
E-Banking	BTN <i>Internet Banking</i> , BTN <i>Mobile Banking</i> , Debit BTN <i>Online</i> , BTN <i>Cash Management</i> , Linkaja.

Kebutuhan Kartu	Kartu Debit BTN, Kartu Suka-Suka, <i>Blink</i> .
Kemudahan Transaksi	ATM <i>Link</i> , <i>Merchant</i> BTN, Agen Batara, ATM Non Tunai dan CDM BTN, Pembayaran UTBK LTMPT, BTN <i>Smart Residence</i> .
Jasa Layanan	
Layanan Tambahan	BTN Solusi, SPP <i>Online</i> , BTN <i>Payroll</i> , Bank Garansi, SKBDN, <i>Payment Point</i> BTN, Inkaso, <i>Supply Chain Financing</i> .
Layanan Transaksi	<i>Virtual Account</i> BTN, <i>Notifikasi Transaksi</i> BTN, <i>Smart Card Komunitas</i> , Pembayaran Pajak Kendaraan Jawa Tengah (SAKPOLE), Daftar Universitas dengan BTN <i>Channel Mobile Banking</i> , Pembayaran SMM PTN-Barat, Pembayaran PDAM.
Pengiriman Uang	Kiriman Uang, <i>Money Charger</i> , <i>Real Time Gross Settlement (RTGS)</i> , <i>Money Gram</i> , <i>Finnet</i> .
Program	
Program	Program Promo HUT BTN 72, Expo (Extra Deposito) 2022, <i>Program Double Dream-Dream and Own Your New Home</i> , Ketiban Duit BTN 2022, Harga Spesial Menu Super Besar 1 KFC Hanya 7.200, Program KPR BTN Gaess, Program Vaganza dan Extravaganza 2022.
SBDK	
SBDK	Suku Bunga Dasar Kredit

Sumber: Produk Bank BTN (www.btn.co.id)

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan data kualitatif, yaitu data yang disajikan dalam bentuk kata verbal dan bukan dalam bentuk angka. Data kualitatif ini merupakan informasi dalam bentuk deskriptif dan tidak dapat diukur dengan angka. Data yang diperoleh akan di analisis lebih lanjut dalam proses analisis data.

Metode pendekatan kualitatif dengan data yang dihasilkan disajikan dalam bentuk penjelasan yang berupa uraian tertulis yang memaparkan atau menyajikan suatu masalah yang berkaitan langsung dengan fokus utama penulis yaitu mengenai Prosedur Pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Platinum. Dimana dari hasil observasi lapangan penulis mengevaluasi kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan fokus penelitian penulis di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya, serta penulis mencari informasi-informasi yang melatar belakangi permasalahan yang sesuai dengan fokus penelitian.

Berdasarkan jenis data yang digunakan yaitu menggunakan data kualitatif, dan sumber data yang digunakan penulis dalam penelitian ini antara lain:

1. Data Primer

Menurut Sugiono (2018: 456) Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat

dilakukannya objek penelitian. Peneliti menggunakan hasil wawancara yang diperoleh dari informan terkait topik penelitian sebagai data primer. Data primer dalam penelitian ini berupa hasil observasi peneliti pada tempat penelitiannya yaitu PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya, selanjutnya melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang berkaitan langsung dengan fokus penelitian.

2. Data Sekunder

Data sekunder menurut Sugiono (2018:456) yaitu sumber data yang tidak secara langsung memberikan data kepada peneliti, misalnya melalui orang lain atau melalui dokumen. Dalam penelitian ini diperoleh dari beberapa sumber data yang dapat menunjang penelitian, seperti buku dan jurnal, dan beberapa informasi studi dokumentasi atau studi kepustakaan yang berkaitan dengan topik penelitian mengenai prosedur pemberian KPR Platinum.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan untuk proses pengumpulan data yaitu dengan cara:

1. Studi Kepustakaan

Selain studi lapangan penulis menggunakan teknik studi kepustakaan untuk pengumpulan data dengan cara membaca dan mempelajari berbagai sumber bacaan. Data kepustakaan ini diperoleh dari berbagai sumber tertulis atau bahan-bahan bacaan baik berupa buku, jurnal, majalah, maupun dalam bentuk laporan penelitian.

2. Wawancara Mendalam/ *In-depth Interview*

Wawancara Mendalam/ *In-depth Interview* adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab dengan orang yang diwawancarai mengenai informasi yang dibutuhkan. Keunggulannya adalah memungkinkan penulis mendapatkan jumlah data atau informasi banyak. Biasanya teknik ini dilakukan dalam penelitian kualitatif.

Dalam metode ini untuk pengumpulan data penulis mewawancarai narasumber yang berperan besar dalam proses kegiatan yang berhubungan dengan penelitian.

3. Observasi Langsung/ *Participant Observation*

Observasi dapat diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan, dengan disertai pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran. Dalam konteks penelitian, Sugiyono(2018: 203) observasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain.

Dari pengertian di atas mengenai observasi dapat diikhtisarkan sebagai suatu cara pengambilan data melalui pengamatan langsung terhadap situasi atau peristiwa yang ada di lapangan (perusahaan) tersebut.

3.2.3 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2018: 482) Analisis data adalah proses mencari dan

menyusun data secara sistematis yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori-kategori, menguraikannya ke dalam satuan-satuan, menyusunnya ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Data yang telah terkumpul akan dianalisis untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai syarat pengajuan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Platinum, prosedur pemberian kreditnya, dan kendala yang sering dihadapi oleh calon nasabah dalam mengajukan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Platinum. Analisis data juga dapat memberikan informasi mengenai solusi-solusi yang dapat diberikan untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut.

Dalam proses analisis data ini dibagi menjadi beberapa proses yaitu Pengumpulan data, Reduksi data, Penyajian data, dan Penarikan kesimpulan yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Tujuan yang diungkapkan dalam bentuk hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap pertanyaan penelitian.

2. Reduksi Data

Reduksi data menurut Sugiyono (2018: 249) merupakan proses berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keluasan dan kedalaman

wawasan yang tinggi.

3. Penyajian Data (*Data Display*)

Sugiyono (2019: 323) Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Pada penelitian Kualitatif yang paling sering digunakan untuk menyajikan data adalah dengan teks yang bersifat naratif. Namun yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan menyajikan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut

4. Penarikan Kesimpulan/ *Conclusion Drawing*

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Kemudian apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2019; 325) merupakan temuan baru yang belum pernah ada.