

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

3.1.1 Sejarah PT Bank Tabungan Negara Tbk.

Bank ini memulai sejarahnya pada tahun 1897 dengan nama Bank Tabungan Pos (bahasa Belanda : *Postspaarbank*) dan berbisnis di bidang tabungan pos. Pada tahun 1942, bank ini diambil alih oleh pasukan pendudukan Jepang dan namanya diubah menjadi Kantor Tabungan (Jepang) dan tetap menawarkan tabungan pos untuk mendanai Perang Asia Timur Raya. Setelah Indonesia merdeka, pada tahun 1945, bank ini diambil alih oleh pemerintah dan namanya diubah menjadi Kantor Tabungan Pos (KTP). Pada tahun 1949, pemerintah membuka kembali bank ini dengan nama 'Bank Tabungan Pos Republik Indonesia'. Setahun kemudian, pemerintah mengubah nama bank ini menjadi Bank Tabungan Pos.

Pada tahun 1963, pemerintah kembali mengubah nama bank ini menjadi Bank Tabungan Negara. Pada tahun 1965, sebagai bagian dari penerapan konsep bank berjuang, bank ini digabung ke dalam Bank Indonesia yang kemudian diubah namanya menjadi 'Bank Negara Indonesia'. Bank ini lalu beroperasi dengan nama bank Bank Negara Indonesia Unit V. Pada tahun 1968, pemerintah memisahkan bank ini menjadi sebuah perusahaan tersendiri dengan nama Bank Tabungan Negara. Pada tahun 1971, bank ini bekerja sama dengan PN Pos dan Giro untuk melaksanakan program tabungan pembangunan

nasional (Tabanas) dan Tabungan asuransi berjangka (Taska). Pada tahun 1974, Kementerian Keuangan menugaskan bank ini sebagai satu-satunya penyalur kredit pemilikan rumah (KPR). Dua tahun kemudian, bank ini merealisasikan KPR pertamanya di Perumahan Tanah Mas, Semarang.

Pada tahun 1986, bank ini mendapat kredit dari IBRD/Bank Dunia sebesar US\$266,550 juta. Pada tahun 1992, pemerintah menetapkan bank ini sebagai sebuah persero dan mengubah nama bank ini seperti sekarang. Pada tahun 1994, bank ini mendapat izin untuk beroperasi sebagai bank devis. Pada bulan Februari 2005, bank ini membentuk Usaha Unit Syariah dan membuka kantor cabang syariah pertama di Harmoni, Jakarta. Pada tahun 2009, bank ini resmi melantai di Bursa Efek Indonesia.

3.1.2 Visi Dan Misi PT Bank Tabungan Negara

1. Visi

Menjadi *The Best Mortgage Bank* di Asia Tenggara pada tahun 2025.

2. Misi

- Secara aktif mendukung pemerintah dalam memajukan kesejahteraan masyarakat Indonesia melalui kepemilikan rumah;
- Mewujudkan kehidupan yang diimpikan jutaan rakyat Indonesia melalui penyediaan rumah yang layak;
- Menjadi *home of Indonesia's best talent*;
- Meningkatkan *shareholder value* dengan berfokus pada pertumbuhan profitabilitas yang berkelanjutan sebagai

perusahaan *blue chip* dengan prinsip manajemen risiko yang kokoh

- Menjadi mitra keuangan bagi para pemangku kepentingan dalam ekosistem perumahan dengan menyediakan solusi menyeluruh dan layanan terbaik melalui inovasi digital.

3.1.3 Logo Dan Makna PT Bank Tabungan Negara Tbk.



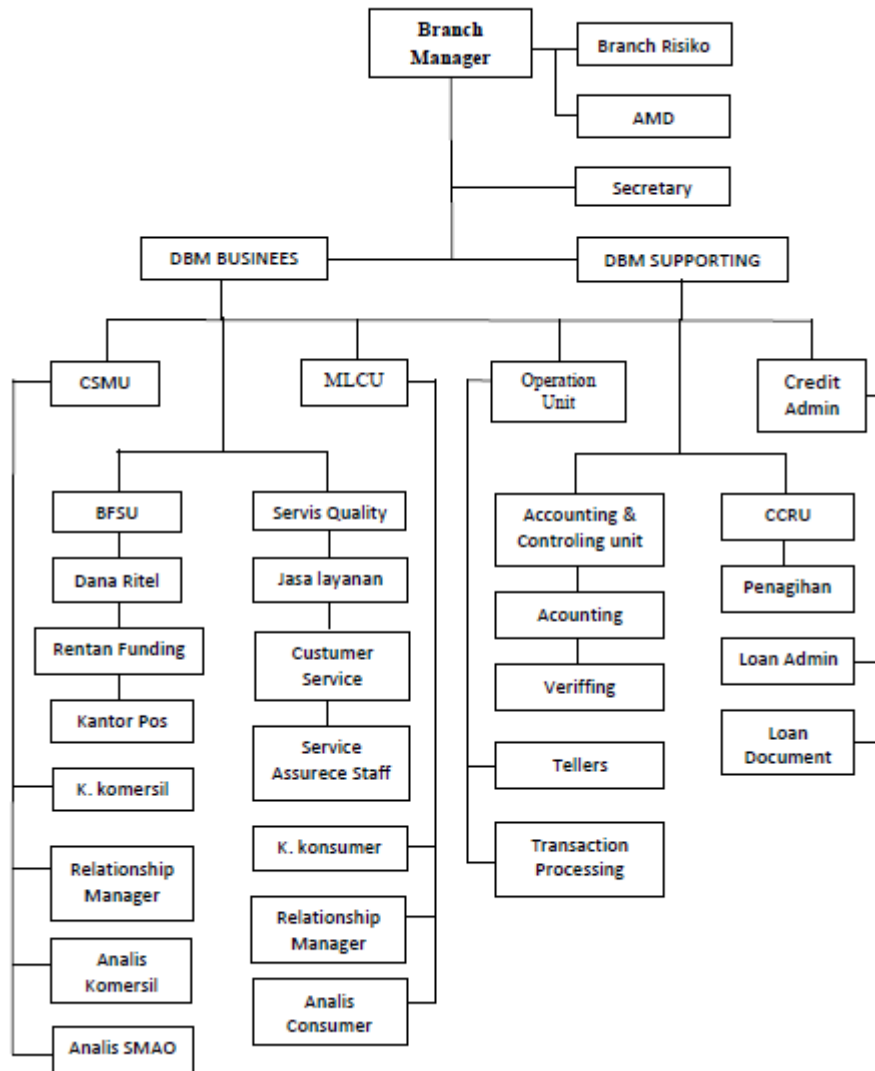
Gambar 3. 1 Logo Bank BTN

Sumber: www.btn.co.id

Logo 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, menyejukan, 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 Cair 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, kemakmuran, dan kekayaan. Menjadikan kita merasa tajam perhatiannya (warna yang menarik perhatian orang), aktif, kreatif dan meriah.

3.1.4 Struktur Organisasi



Gambar 3. 2 Struktur organisasi PT. Bank Tabungan Negara Tbk. Kantor Cabang Banjar

Sumber : PT. Bank Tabungan Negara Tbk. Kanto Cabang Banjar

3.1.5 Job Description

Berikut ini merupakan deskripsi pekerjaan di PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Banjar, sebagai berikut:

1. Kepala Cabang (*Branch Manager*)
 - 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 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. Mengoptimalisasi penggunaan tenaga kerja dan peralatan guna peningkatan motivasi kerja, keahlian dalam bidangnya dan hubungan yang baik dengan sesama karyawan sehingga tercapai kerja yang maksimal.
 - e. Bertanggung jawab atas kebenaran penyusunan laporan keuangan secara berkala maupun isential dan laporan lainnya yang berhubungan dengan kantor cabang.

- f. Mengusahakan pengembalian kredit yang telah diterbitkan dengan cara yang dapat dipertanggungjawabkan.
- g. Mengadakan koordinasi dan pengawasan terhadap tugas-tugas yang diberikan kepada bawahan dengan mengadakan evaluasi pelaksanaan tugas tersebut.

2. Branch Risiko

Menilai kondisi lapangan yang akan diberikan kredit apakah lahan tersebut aman atau tidaknya contoh tidak akan adanya longsor dan banjir.

3. *Asset Management Division (AMD)*

Mengelola asset-asset bermasalah perseroan dan perorangan atau yang akan mengadakan lelang.

4. Sekertaris Kepala Cabang (*secretary*)

- a. Mengatur segala aktivitas manajemen dan administrasi kesektarian 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 surar menyurat yang terhubung dengan manajemen cabang.

5. *Defuty Branch Manager Business (DBM Business)*

- a. Melakukan penetapan rencana kerja unit (CSMU, MCLU, BFSU, SQ)
- b. Melakukan koordinasi terhadap unit (CSMU, MCLU, BFSU, SQ)
- c. Melakukan evaluasi terhadap unit (CSMU, MCLU, BFSU, SQ)

6. *Defuty Branch Manager Supporting (DBM Supporting)*
 - a. Melakukan penetapan rencana kerja unit (*Operation Unit, Credit Admin Unit, Accounting Controlling Unit dan Penagihan*)
 - b. Melakukan koordinasi terhadap unit (*Operation Unit, Credit Admin Unit, Accounting Controlling Unit dan Penagihan*)
 - c. Melakukan evaluasi unit (*Operation Unit, Credit Admin Unit, Accounting Controlling Unit dan Penagihan*)
7. *Credit Small Medium Unit (CSMU)*
 - a. Membuat rencana kerja untuk pencapaian realisasi kredit *commercial* dan *Small Medium Kredit (SME)*.
 - b. Memonitoring terhadap kualitas kredit dan di berikan kepada kepala cabang.
 - c. Melakukan evaluasi secara berkala atas rencana kerja yang telah ditetapkan.
 - d. Melakukan koordinasi dengan pihak terkait (BLR, BCRH, BCSO, AMD) demi mendukung kinerja kantor cabang.
8. *Mortgage Consumer Lending Unit (MCLU)*
 - a. Membuat rencana kerja untuk pencapaian realisasi kredit consumer dan *Small Medium Kredit (SME)*.
 - b. Memonitoring terhadap kualitas kredit dan di berikan kepada kepala cabang.
 - c. Melakukan evluasi secara berkala atas rencana kerja yang telah ditetapkan.

- d. Melakukan koordinasi dengan pihak terkait (Kredit Admin untuk OTS KPR) demi mendukung kinerja kantor cabang.

9. Badan *Financial Service Unit* (BFSU)

- a. Membuat rencana kerja untuk pencapaian realisasi dana kredit.
- b. Memonitoring terhadap kualitas kredit dan di berikan kepada kepala cabang.
- c. Melakukan evaluasi secara berkala atas rencana kerja yang telah ditetapkan.
- d. Melakukan koordinasi dengan pihak terkait (CSMU, MLCU, BFSU) demi mendukung kinerja kantor cabang.

10. *Service Quality* (SQ)

- a. Melakukan penjadwalan untuk dilakukan *Rollpay* secara rutin.
- b. Menjaga kualitas SDM *Frontliner* agar sesuai dengan prosedur *Marketing Research* Indonesia (MSI)

11. *Credit Admin*

- a. Melakukan tinjauan lokasi sesuai dengan prosedur Bank BTN.
- b. Melakukan penyimpanan terhadap dokumen pokok.
- c. Membuat laporan penilaian akhir untuk rumah yang akan dilakukan akad kredit.

12. Kepala Akuntansi

- a. Memastikan standarisasi proses.
- b. Memastikan integritas dan teteapan data keuangan cabang.
- c. Memastikan ketaatan cabang terhadap kebijakan dan prosedur yang

ada.

- d. Melakukan pengendalian intern cabang.
- e. Melindungi assets cabang dari tindakan penyelewengan.
- f. Memastikan bahwa semua transaksi telah dicatat dengan benar.
- g. Memastikan bahwa pengarsipan bukti-bukti transaksi dilakukan dengan benar dan tertib.
- h. Mengkoordinir tindak lanjut pemeriksaan
- i. Mewakili BTN dalam acara resmi bila kepala cabang tidak ada ditempat.

13. CCRU (Penagihan)

- a. Melakukan monitoring terhadap debitur yang memiliki pinjaman.
- b. Melakukan kerja sama dengan instansi (Nama Perusahaan PT) untuk pembayaran secara kolektif.

14. *Sub Branch*

Sub Branch Head adalah Kepala Cabang Pembantu yang mempunyai tugas dan wewenang sebagai berikut :

- a. Bertanggung jawab atas pelaksanaa ketentuan-ketentuan yang menyangkut operasional bank baik internal maupun eksternal.
- b. Bertanggung jawab atas terselenggaranya *Good Corporate Govenment*.
- c. Menjamin kualitas dan pertumbuhan usaha kantor cabang pembantu baik dalam aset laba, kredit serta dana pihak ketiga.
- d. Mengoptimalisasi pendayaan tenaga kerja dan peralatan guna

- meningkatkan motivasi kerja, keahlian dalam bidangnya dan hubungan kerja sama yang baik sehingga tercapai kinerja yang maksimal.
- e. Bertanggung jawab atas kebenaran penyusunan laporan secara berkala maupun insidental dan laporan lainnya yang berhubungan dengan kantor cabang pembantu.
 - f. Mengadakan koordinasi dan pengawasan terhadap tugas-tugas yang diberikan kepada karyawan lainnya dengan mengadakan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas tersebut.

15. *Teller*

Teller mempunyai tugas atau wewenang sebagai berikut :

- a. Bertanggung jawab atas penerimaan kas awal dan akhir hari.
- b. Bertanggung jawab atas transaksi tunai dan non tunai nasabah.
- c. Bertanggung jawab atas akurasi dan kelengkapan *entry* data transaksi tunai dan non tunai.
- d. Bertanggung jawab atas kesesuaian antara fisik uang dengan bukti dasar transaksi dan hasil *entry* transaksi.
- e. Bertanggung jawab atas terbebasnya kas dari uang palsu atau tidak sah.
- f. Bertanggung jawab atas pencetakan laporan transaksi harian.
- g. Bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan *frontliner*.

16. Customer Service

Customer service mempunyai tugas dan wewenang sebagai berikut:

- a. Bertanggung jawab atas pencapaian target dana, kredit, *feebased*, dan peningkatan penggunaan fitur produk.
- b. Memastikan efektifitas dan efisiensi pelayanan nasabah dan memastikan bahwa nasabah memperoleh pelayanan.
- c. Memastikan bahwa semua nasabah memperoleh layanan dan memastikan efisien, keakuratan dan kecepatan proses.
- d. Bertanggung jawab atas pemeliharaan special rate.
- e. Bertanggung jawab atas pelaksanaan pengkinian data CIF/Nasabah.
- f. Bertanggung jawab atas pemeliharaan data CIF.
- g. Bertanggung jawab atas pelaporan perkembangan penggabungan data CIF.
- h. Bertanggung jawab atas pelayanan administrasi ATM, termasuk pemberian ATM kepada nasabah kredit.
- i. Bertanggung jawab atas pemberian *Quality Service Level* terhadap nasabah prima.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Sugiyono (2020:34) penelitian kualitatif berkenaan dengan data yang bukan angka, mengumpulkan data dan menganalisis data yang bersifat naratif. Penelitian kualitatif menekankan pada kualitas bukan

kuantitas dan data-data yang dikumpulkan bukan berasal dari kuisioner melainkan berasal dari wawancara, observasi langsung dan dokumen resmi yang terkait lainnya. Penelitian kualitatif juga lebih mementingkan segi proses daripada hasil yang didapat. Hal tersebut disebabkan oleh hubungan bagian-bagian yang sedang diteliti akan jauh lebih jelas jika diamati dalam proses.

Metode deskriptif menurut Sukardi (2021:48) merupakan metode penelitian yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasi objek sesuai dengan apa adanya. Metode ini menyajikan secara langsung hakekat hubungan antara peneliti dan responden, metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak peninjauan pengaruh bersama dan terhadap pola-pola nilai yang dihadapi.

Menggunakan metode deskriptif penulis akan menggambarkan atau menyajikan masalah yang berkaitan dengan penerapan strategi pemasaran produk deposito ritel rupiah pada PT. Bank Tabungan Negara Tbk. Kantor Cabang Banjar.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Studi Lapangan

Untuk memperoleh data langsung dari objek yang diteliti di PT. Bank Tabungan Negara Tbk. Kantor Cabang Banjar dengan cara:

a. Observasi Langsung (*Participant Observer*)

Menurut Sugiyono (2020:106):

“Observasi partisipasi adalah peneliti terlibat langsung dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau digunakan

sebagai sumber data penelitian. Sambil melakukan pengamatan, peneliti ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data dan ikut merasakan suka dukanya”.

Dalam hal ini penulis melihat, mengamati dan mencermati kegiatan sehari-hari yang digunakan sebagai sumber data serta ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data.

b. Wawancara Mendalam (*In-depth Interview*)

Menurut Sugiyono, (2020;114) “Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu”. Penulis melakukan teknik pengumpulan data dengan wawancara kepada kepala cabang bank BTN KC Banjar, *costumer service*, *teller*, dan nasabah deposito.

2. Studi Kepustakaan

Penulis mempelajari berbagai literatur dan data yang diperoleh dari data yang relevan terhadap permasalahan yang akan diteliti dengan melakukan studi pustaka lainnya, seperti buku, jurnal, artikel, dan penelitian terdahulu terkait dengan masalah yang diteliti.

3.2.3 Jenis Dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data kualitatif yang merujuk pada informasi yang diperoleh dari sifat atau karakteristik data yang bukan angka, mengumpulkan data dan menganalisis data yang bersifat naratif. Data kualitatif memberikan pemahaman mendalam tentang konteks, persepsi, dan pengalaman individu atau kelompok.

Sumber data yang digunakan untuk penelitian yaitu data primer dan data sekunder yaitu data yang berhubungan langsung dengan masalah yang diteliti, dengan cara keterangan yang diperoleh dari hasil wawancara mendalam dan observasi langsung di PT. Bank Tabungan Negara Tbk. Kantor Cabang Banjar.

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2020:114) Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer yang diperoleh pada penelitian ini yaitu data hasil wawancara dari di PT. Bank Tabungan Negara Tbk. Kantor Cabang Banjar.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2020:115) Sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder pada penelitian ini berupa data keuangan dari perusahaan, buku referensi, dan informasi lain yang berhubungan dengan penelitian.

3.2.4 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2020:133) mengemukakan, “dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas”. Aktivitas dalam analisis data yaitu *data collection*, *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*. Berikut ini adalah teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti:

1. Data *Collection* Pengumpulan data

Dilakukan pengumpulan data hasil wawancara, observasi dan

berbagai dokumen berdasarkan kategorisasi yang sesuai dengan masalah penelitian.

2. *Data Reduction* (reduksi data)

Data yang telah diperoleh jumlahnya cukup banyak, maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Penulis merangkum, memilah dan memilih hal-hal yang pokok yang dibuat dalam catatan kecil dan membuang data yang tidak penting.

3. *Data display* (penyajian data)

Menurut Sugiyono, (2020:137): “Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif”. Dengan penyajian data maka akan mempermudah kegiatan selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

4. *Conclusion Drawing/verification* (pengambilan kesimpulan)

Setelah penyajian data langkah selanjutnya yang penulis lakukan adalah menarik kesimpulan berupa gambaran atau deskripsi dari objek penelitian.