

## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM**

#### **3.1 Gambaran Perusahaan**

##### **3.1.1 Sejarah Singkat PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.**

Bank Tabungan Negara atau BTN adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bentuk perseroan Terbatas dan bergerak di bidang jasa keuangan dan Perbankan. Cikal bakal BTN dimulai dengan didirikannya *Postpaarbank* di Batavia pada tahun 1897, pada masa pemerintah Belanda. Pada 1 April tahun 1942, sejak masa pendudukan Jepang di Indonesia, Bank ini dibekukan dan digantikan dengan *Tyokin Kyoku* atau Chokinkyoku. Setelah proklamasi kemerdekaan Indonesia Bank ini diambil oleh Pemerintah Indonesia dan diubah menjadi Bank Kantor Tabungan Pos RI ini sebagai satu-satunya Lembaga Tabungan Indonesia. Pada Tanggal 9 Februari 1950 Pemerintah mengganti namanya dengan nama Bank Tabungan Pos.

Tanggal 9 Februari ditetapkan sebagai hari dan tanggal Bank BTN. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Penganti Undang-Undang No. 4 tahun 1963 Lembaga Negara Republik Indonesia No 62 Tahun 1963 Tanggal 22 Juni 1963 maka resmi sudah nama Bank Tabungan Pos diganti namanya menjadi Bank Tabungan Negara. Dalam periode ini posisi Bank BTN telah berkembang dari sebuah unit menjadi induk yang berdiri sendiri.

Kemudian sejarah Bank BTN mulai diukir kembali dengan ditunjukkan oleh Pemerintahan Indonesia pada Tanggal 29 Januari 1974 melalui surat Menteri Keuangan RI No. B-49/MK/1/1974 sebagai wadah pembiayaan proyek perumahan

untuk rakyat. Sejalan dengan tugas tersebut. Maka mulai 1976 mulailah realisasi KPR (Kredit Kepemilikan Rumah) pertama kalinya oleh Bank BtN di negeri ini. Waktu demi waktu akhirnya terus mengantar Bank BTN sebagai satu-satunya Bank yang mempunyai konsentrasi penuh dalam pengembangan bisnis perumahan di Indonesia melalui dukungan KPR BTN.

Sayap Bank BTN pun semakin melebar pada Tahun 1989 Bank BTN sudah mengeluarkan Obligasi pertamanya. Pada Tahun 1992 status Bank BTN ini menjadi PT. Tabungan Negara (Persero) karena sukses Bank BTN dalam bisnis perumahan melalui fasilitas KPR tersebut. Status persero ini memungkinkan Bank BTN bergerak lebih luas lagi dengan fungsinya sebagai Bank umum (komersial). Demi mendukung Bisnis KPR tersebut, Bank BTN mulai mengembangkan Produk-Produk layanan Perbankan sebagaimana layaknya Bank umum (komersial).

Sukses Bank BTN dalam Bisnis KPR juga telah meningkatkan status Bank BTN sebagai Bank Konvensional menjadi Bank Devisa Pada Tahun 1994, Layanan Bank dalam bentuk penerbitan *Letter of credit* (L/C), pembiayaan usaha dalam bentuk Dollar, dan lain-lain bida diberikan Bank BTN dengan status tersebut. Dengan status baru ini tidak membuat Bank BTN lupa akan fungsi utamanya sebagai penyedia KPR untuk masyarakat menengah kebawah.

Berdasarkan kajian konsultan independent, *Price Water House Coopers*, Pemerintah melalui BUMN dalam surat No. 5/544/MMBU/2002 memutuskan Bank BTN sebagai Bank umum dengan fokus bisnis pembiayaan perumahan tanpa subsidi.

Badan pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan (Bapepam-LK) mengeluarkan pernyataan efektif terhadap produk investasi baru berbasis sekuritasasi. Produk itu adalah EBA Danareksa Sarana Multigriya I-Finansial Kredit Kepemilikan Rumah Bank Tabungan (SMF I-KPR BTN). Ditahun yang sama juga BTN melakukan Penawaran Umum Saham Perdana (IPO) dan listing di Bursa Efek Indosnesia.

Kepercayaan Masyarakat dan Pemerintah terhadap Bank BTN telah mengantarkan Bank BTN mendapatkan penghargaan tersebut akan mengukuhkan optimism perseroan untuk mampu melanjutkan catatan kinerja positif dan mencapai target bisnis perseroan pada tahun tahun berikutnya.

### 3.1.2 Logo Perusahaan



**Gambar 3.2**

#### **Logo Perusahaan**

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

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 pembagunan 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.

### **3.1.3 Visi dan Misi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya**

#### 1. Visi

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

#### 2. Misi

Misi PT. 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. Memberikan 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 banyak integritas tinggi
- e. Meningkatkan stakeholder value dengan fokus kepada peningkatan pertumbuhan profitabilitas sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan good corporate governance

- f. Memperdulikan kepentingan masyarakat social dan lingkungan secara berkelanjutan

### **3.1.4 Budaya Kerja PT. Bank Tabungan (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya**

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**

Mebangun 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.

#### **2. Integrasi**

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

#### **3. Inovasi**

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

#### **4. Profesionalisme**

Visioner, kompeten di bidangnya, selalu mengembangkan diri dengan teknologi terkini sehingga menghasilkan kinerja terbaik.

## 5. Spirit Mencapai Keunggulan

Menunjukkan semangat dan komitmen yang kuat untuk mencapai hasil terbaik serta memberikan layanan yang melebihi harapan pelanggan (internal dan eksternal) dengan menetapkan pentingnya aspek kualitas di setiap kegiatan serta resiko yang telah diperhitungkan.

Sepuluh perilaku utama yang merupakan acuan bertindak bagi seluruh insan bank BTN yaitu :

### a. Strategi

- Tulus, terbuka dan kolaborasi yang produktif
- Saling percaya dan menghargai

### b. Integritas

- Konsisten dan disiplin
- Jujur dan berdedikasi

### c. Inovasi

- Tanggap dalam perubahan
- Kreatif dan inovatif dalam melakukan penyempurnaan yang bernilai tambah

### d. Profesionalisme

- Kompeten, intrapreneurship dan bertanggung jawab
- Bekerja keras dan bertoleransi pada hasil.

### e. Spirit mencapai keunggulan

- Antusias, proaktif dan panyang menyerah
- Efektif, efisien dan mengutamakan kepuasan pelanggan

### **3.2 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 3.2.1

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

<b>PRODUK DANA</b>	
A. Tabungan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tabunganku</li> <li>2. e'Batara Pos</li> <li>3. BTN Prima</li> <li>4. BTN Batara</li> <li>5. BTN Juara</li> <li>6. BTN Simpel</li> <li>7. BTN Junior</li> <li>8. BTN Payroll</li> <li>9. BTN Haji Reguler</li> <li>10. BTN Haji Plus</li> <li>11. BTN Batara Pensiunan</li> <li>12. BTN Perumahan</li> </ol>
B. Giro	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Giro BTN</li> <li>2. Giro BTN Valas</li> </ol>
C. Deposito	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Deposito BTN</li> <li>2. BTN Valas</li> </ol>

**Tabel 3.2.2**  
**Produk Kredit PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk**  
**Kantor Cabang Tasikmalaya**

<b>PRODUK KREDIT DAN BTN PRIORITAS</b>	
A. Kredit Konsumer	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. KPR</li> <li>2. Kredit Agunan Rumah</li> <li>3. Kredit Kring</li> <li>4. Kredit Ruko</li> <li>5. Kredit Bangun Rumah</li> <li>6. Kredit Swadana BTN</li> <li>7. TBUM BAPERTARUM</li> <li>8. TBM BAPERTARUM</li> </ol>
B. Kredit Komersil	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kredit Konsumsi</li> <li>2. Kredit Modal Kerja</li> <li>3. Kredit Investasi</li> <li>4. Kredit Modal Kerja dan Kontraktor</li> <li>5. Kredit Usaha Rakyat</li> <li>6. <i>Non Cash Loan</i>: Garansi Bank</li> </ol>
C. BTN Prioritas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Layanan Prioritas</li> <li>2. Kerjasama <i>Merchants</i></li> </ol>

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 3.2.3**

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

**Kantor Cabang Tasikmalaya**

<p>Jasa dan Layanan</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bank Garansi</li> <li>2. BTN Payroll</li> <li>3. Inkaso</li> <li>4. Kartu Kredit BTN</li> <li>5. Kartu Debit BTN</li> <li>6. Kiriman Uang</li> <li>7. <i>Money Changer</i></li> <li>8. <i>Payment Point</i></li> <li>9. <i>Western Union</i></li> <li>10. <i>Real Time Gross Settlement</i> (RTGS)</li> <li>11. <i>Safe Deposit Box</i></li> <li>12. SKBDN</li> <li>13. SPP <i>Online</i> BTN</li> </ol>
-------------------------	--

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:

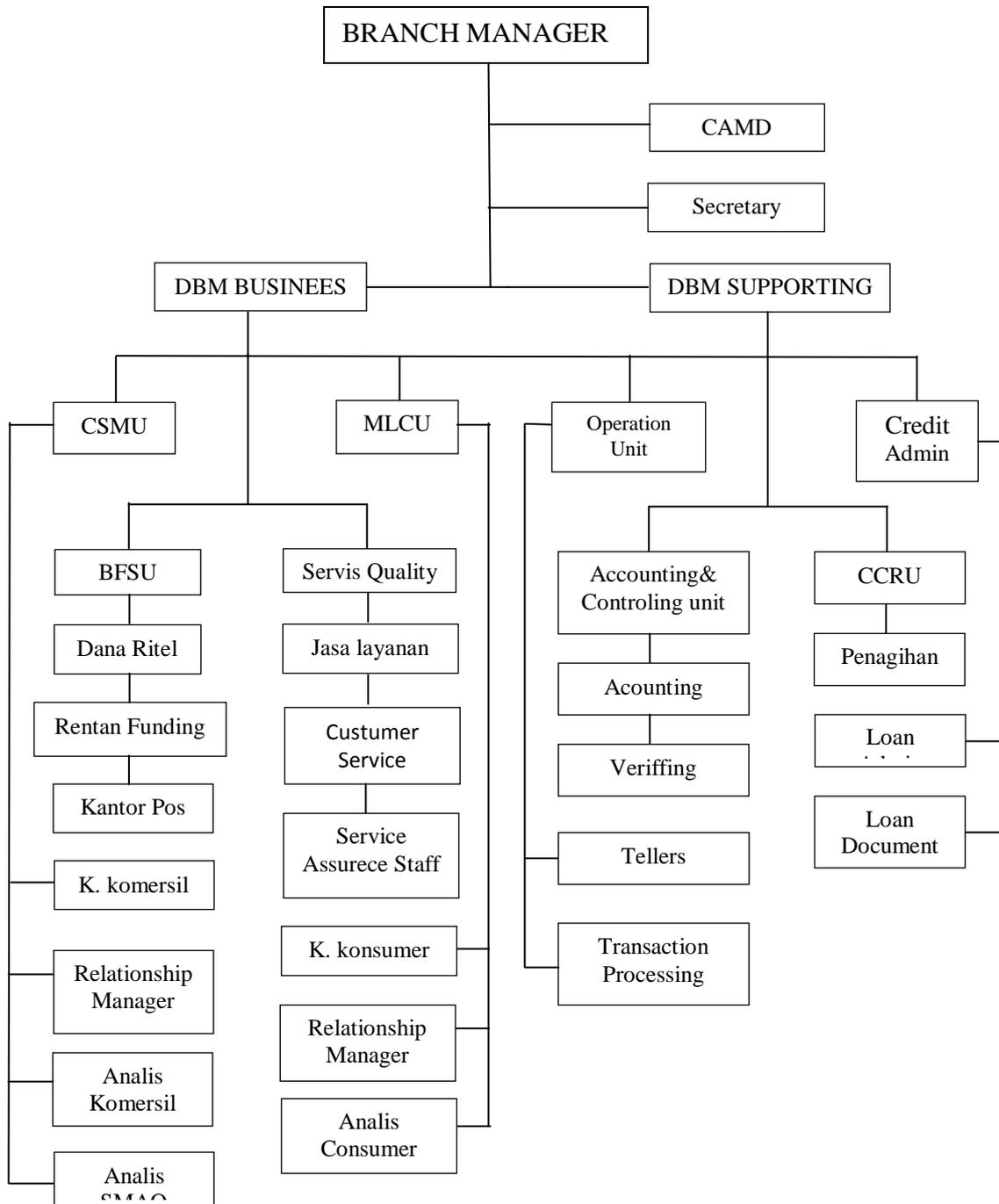
1. Kredit Konsumer, adalah kredit perorangan yang diberikan kepada nasabah dan dipergunakan untuk membiayai barang- barang konsumtif. Sumber pembiayaannya biasanya berasal dari gaji atau pendapatan lainnya. Contoh kredit konsumer di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya adalah 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.

### **3.3 Struktur Organisasi**

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



**Gambar 3.1**

**Struktur Organisasi**

**Sumber : PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.**

**Kantor Cabang Tsikmalaya 2019**

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. Branch Risiko

Tugas pokok dan fungsi :

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)

Tugas pokok dan fungsi :

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

#### 4. 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.

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

Tugas pokok dan fungsi:

- 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 Controling Unit dan Penagihan)
- b. Melakukan koordinasi terhadap unit (Operation Unit, Credit Admin Unit, Accounting Controling Unit dan Penagihan)

- c. Melakukan evaluasi unit (Operation Unit, Credit Admin Unit, Accounting Controlling Unit dan Penagihan)

#### 7. *Credit Small Medium Unit (CSMU)*

Tugas pokok dan fungsi :

- 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)*

Tugas pokok dan fungsi :

- 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 evaluasi 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 Finansial Service Unit (BFSU)*

Tugas pokok dan fungsi :

- 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 Rollplay secara rutin.
- b. Menajaga kualitas SDM Frontlinner agar sesuai dengan prosedur Marketing Research Indonesia (MSI).

11. *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 melakuakan konfirmasi dari cabang lain tentang saldo.

- e. Menerima keluhan atau complain dari nasabah dan mengupayakan penyelesaian kredit dengan baik.

#### 12. *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.

#### 13. *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.

#### 14. 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.

15. CCRU (Penagihan)

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

### **3.4 Orbitrase**

Kredit bagi suatu bank merupakan asset bank yang diberikan kepada masyarakat. Keberadaan kredit merupakan pendapatan terbesar bagi Bank dibandingkan dengan sumber pendapatan lain. Dengan diberikannya kredit kepada masyarakat, bank juga akan mendapat pendapatan lain seperti provisi kredit dan pendapatan administrasi kredit. Oleh karena itu, pengelolaan kredit sangatlah penting bagi industri perbankan.

Walau begitu, pada kenyataannya sistem kredit tidak selalu berjalan mulus. Ada saja berbagai masalah yang dapat menyebabkan kredit macet, baik dari pihak nasabah maupun pihak pemberi kredit. Berbagai masalah seperti kurangnya

kemampuan manajemen finansial maupun masalah yang ditimbulkan dari luar rencana, seperti bencana alam dan sebagainya dapat membuat nasabah kesulitan melunasi cicilan kreditnya. Macetnya kredit juga dapat disebabkan oleh kesalahan pihak bank dalam melakukan analisis yang kurang teliti.

Kredit macet dapat ditangani dalam dua cara yaitu penyelamatan kredit dan penyelesaian kredit. Penyelamatan kredit dapat dilakukan dengan cara, Rescheduling,Reconditioning,Restructuring.

Sedangkan penanganan akhir penyelesaian kredit yang dilakukan dalam menghadapi kredit macet yaitu menindak lanjuti dengan Proses Lelang Agunan Debitur. Maka dari itu, penulis tertarik untuk mengambil judul “***Prosedur Lelang Debitur Komersil di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya***”.