

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Singkat PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk

PT Bank Tabungan pensiunan Nasional Tbk (BTPN) mulai didirikan di Bandung pada tanggal 31 Januari 1958. Pada awalnya bank ini dibentuk untuk melayani kebutuhan para pensiunan personil Angkatan Bersenjata dengan nama Bank Pegawai Militer atau BAPEMIL. Dengan berjalanya waktu, bank ini berkembang dan mulai melayani para pensiunan karyawan sipil. Selama lebih dari 50 tahun, Bank BTPN dikelola secara hati-hati dan didukung dengan adanya Suarat Keputusan Menteri Keuangan tahun 1976 yang memberikan kewenangan khusus kepada Bank BTPN untuk memotong gaji pensiunan dari PT. TASPEN, dan kemitraan strategis lainnya yaitu Dana Pensiunan Perhutani, Dana Pensiun Pegadaian, Dana Pensiun Biro Klasifikasi Indonesia, Dana Pensiunan Pertamina wilayah Sumatera Selatan dan Sumatra Utara, PT Asuransi Jiwasraya, PT BNI Life Insurance serta PT Jamsostek dalam hal pelayanan manfaat pensiunan melalui bank serta PT POS Indonesia.

Berkat kepercayaan yang tinggi dari masyarakat maupun mitra usaha, nama bank kemudian berubah di tahun 1986 menjadi Bank Tabungan Pensiunan Nasional hingga saat ini. Status BTPN pun ditingkatkan dari bank tabungan menjadi bank umum dengan dikeluarkannya ijin usaha pada tahun 1993. Berbagai pengembangan dan pencapaian signifikan yang dilakukan. Di bulan Maret 2008, BTPN

menjadi perusahaan publik yang tercatat di Bursa Efek Indonesia. Pemegang saham utama BTPN, TPG Nusantara S.a.r.l, adalah perusahaan investasi yang dimiliki oleh TPG (Texas Pacific Group – perusahaan investasi global dari Amerika Serikat) dengan kepemilikan saham sebesar 71,6%. Selain terus mengembangkan bisnis intinya di pangsa pasar pensiun, pada tahun 2008 BTPN telah meluncurkan bisnis kredit Mikro yaitu BTPN Mitra Usaha Rakyat di pangsa pasar Usaha Mikro Kecil dan Unit Usaha Syariah. Di akhir Desember 2009, BTPN mengoperasikan sebanyak 1.030 cabang di Indonesia, termasuk 539 cabang kredit mikro dengan pertumbuhan kredit mencapai Rp. 2,3 triliun. BTPN menerbitkan obligasi Rupiah jangka panjangnya yang pertama, dengan peringkat A+ (*national scale rating*) dengan outlook positif dari Fitch Ratings dan memperoleh fasilitas pinjaman jangka panjang dalam Rupiah dari *International Finance Corporation*, anak perusahaan World Bank.

Pada tanggal 12 Maret 2008 bank BTPN telah listing di Bursa Efek Jakarta (BEJ) sekarang Bursa Efek Indonesia (BEI) dan resmi menyandang gelar Tbk (terbuka). Dan. Pada Tahun 2011 BTPN meluncurkan Daya sebagai program sosialnya, yang menjadi bagian integral dari aktivitas bisnisnya, serta telah menyelesaikan uji coba Bisnis Perbankan Komunitas Syariah (Tunas Usaha Rakyat atau TUR) yang diluncurkan di tahun 2012. Bisnis pendanaan memperkenalkan *brand* Sinaya, yang terhubung dengan inisiatif daya. Bank telah memperluas jaringan layanan ATM-nya dengan jaringan ATM Prima selain jaringan ATM bersama yang

sudah ada. Kini, total jaringan yang terhubung mencapai lebih dari 57.331 ATM di seluruh Indonesia. Kini BTPN dikenal sebagai bank publik bereputasi prima dan salah satu bank yang memiliki kinerja keuangan yang terbaik di Indonesia, yang telah meraih berbagai pengakuan dalam bentuk penghargaan dari lembaga-lembaga yang terkemuka dan terpercaya.

Pada tahun 2014 Sumitomo Mitsui Banking Corporation (SMBC) asal Jepang meningkatkan kepemilikan saham di BTPN dan menjadi pemegang saham utama dengan kepemilikan 40% saham. SMBC merupakan bank terbesar kedua di Jepang berdasarkan nilai pasar dengan aset sebesar USD 1,3 triliun. Hal ini menempatkan BTPN dalam posisi yang mapan, tidak hanya karena memiliki pemegang saham yang kuat, tetapi juga melalui SMBC, BTPN mendapatkan akses pendanaan ke pasar uang regional dan internasional bila dibutuhkan. Lalu Bank BTPN resmi beroperasi sebagai bank baru hasil *merger* antara PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional dengan PT. Bank Sumitomo Mitsui Banking Corporation. Bank BTPN akan menjadi suatu bank universal yang memiliki bisnis lebih lengkap dan melayani segmen nasabah yang lebih luas, mulai dari segmen *mass market* (ritel) hingga korporasi.

Pada Tahun 2011 BTPN meluncurkan Daya sebagai program sosialnya, yang menjadi bagian integral dari aktivitas bisnisnya, serta telah menyelesaikan uji coba Bisnis Perbankan Komunitas Syariah (Tunas Usaha Rakyat atau TUR) yang diluncurkan di tahun 2012. Bisnis pendanaan memperkenalkan *brand* Sinaya, yang terhubung dengan inisiatif daya. Bank

telah memperluas jaringan layanan ATM- nya dengan jaringan ATM Prima selain jaringan ATM bersama yang sudah ada. Kini, total jaringan yang terhubung mencapai lebih dari 57.331 ATM di seluruh Indonesia. Kini BTPN dikenal sebagai bank publik bereputasi prima dan salah satu bank yang memiliki kinerja keuangan yang terbaik di Indonesia, yang telah meraih berbagai pengakuan dalam bentuk penghargaan dari lembaga-lembaga yang terkemuka dan terpercaya.

3.2 Visi dan Misi Bank BTPN

3.2.1 Visi

Menjadi bank pilihan utama di Indonesia, yang dapat memberikan perubahan berarti dalam kehidupan jutaan orang, terutama dengan dukungan teknologi digital.

3.2.2 Misi

Menawarkan solusi dan layanan keuangan yang lengkap ke berbagai segmen ritel, mikro, UKM dan korporat bisnis di Indonesia, serta untuk Bangsa dan Negara Indonesia secara keseluruhan; memberikan kesempatan berharga bagi pertumbuhan profesional karyawan Bank BTPN; menciptakan nilai yang signifikan dan berkesinambungan bagi stakeholder termasuk masyarakat Indonesia; memanfaatkan inovasi teknologi sebagai pembeda utama untuk memberikan kualitas dan pengalaman terbaik dikelasnya kepada nasabah dan mitra Bank BTPN.

3.2.3 Nilai-Nilai

1. *Customer-centric*: fokus pada kepentingan *stakeholder*
2. Proaktif & inovatif: berani bertindak dan berinovasi tanpa henti
3. Gesit (*agile*): merangkul perubahan dan bergerak cepat
4. Mencapai yang terbaik: menjaga dan memberikan kualitas layanan
5. Sinergi: berkolaborasi sebagai satu tim.

3.3 Filosofi Logo PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk.



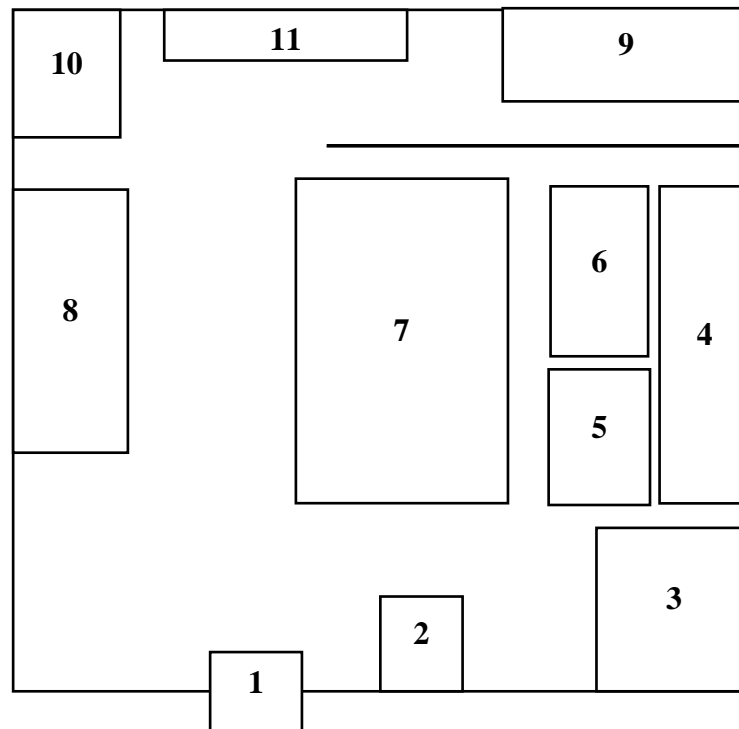
Sumber : PT. Bank Tabungsn Pensiunan Nasional Kantor Cabang

Tasikmalaya 2020

Gambar 1.1
Logo Bank BTPN

Penekanan filosofi pada logo Bank BTPN terletak pada stilasi manusia pada huruf “n” yang menggambarkan seseorang yang sedang membungkukan badan, yang memiliki arti Bank BTPN selalu siap melayani nasabahnya. Selain itu bulatan oval yang berada diatas huruf “n” menjelaskan ide dasar (*central idea*) dari bank BTPN.

3.4 Tata Letak PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya



Sumber : Bank BTPN Kantor Cabang Tasikmalaya

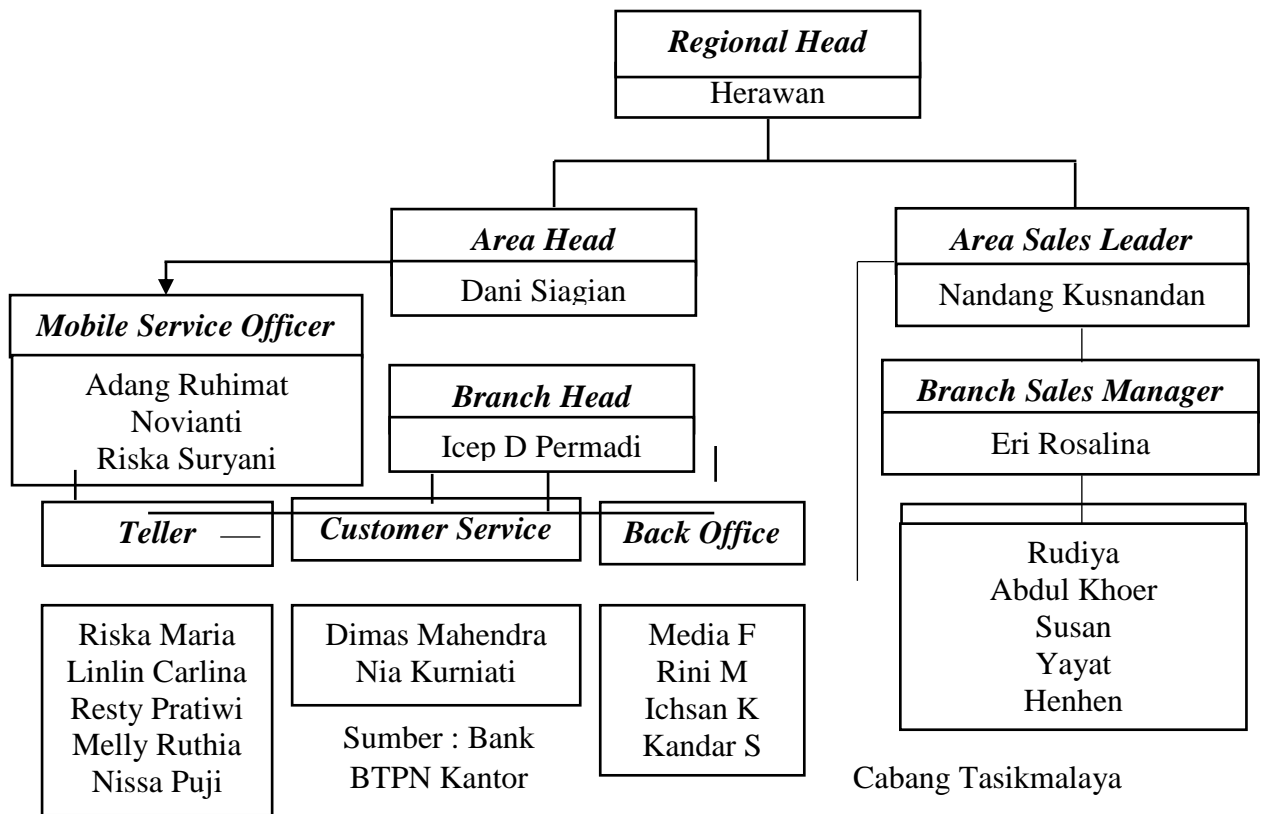
Tabel 3.1

Tata Letak Bank BTPN Kantor Cabang Tasikmalaya

Keterangan:

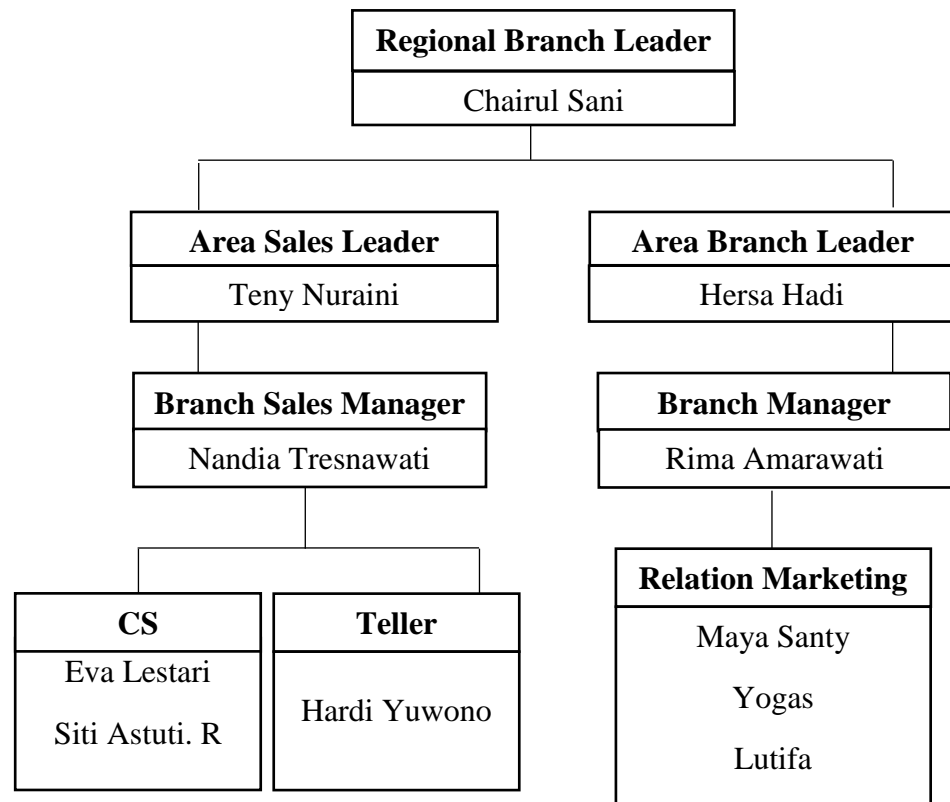
- | | |
|---|----------------------------|
| 1. Pintu Masuk | 9. Ruang <i>Enrollment</i> |
| 2. Mesin ATM | 10. Mushola |
| 3. Ruang <i>Branch Head</i> (Pimpinan Cabang) | 11. <i>Toilet</i> |
| 4. Ruang <i>Back Office</i> | |
| 5. <i>Customer Service</i> | |
| 6. <i>Teller</i> | |
| 7. Tempat Duduk Nasabah | |
| 8. Ruang Penyimpanan Jaminan SK | |

3.5 Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya dan Sinaya



Tabel 3.2

Struktur Organisasi Bank BTPN Kantor Cabang Tasikmalaya



**Sumber: PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk. Kantor Cabang
Tasikmalaya**

Struktur Organisasi Bank BTPN SINAYA

Tabel 3.3

Deskripsi dan Fungsi Jabatan PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya

Berikut ini adalah deskripsi dan fungsi jabatan dalam struktur organisasi PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya antara lain sebagai berikut :

1. *Regional Head*
 - a. Deskripsi Jabatan

Memimpin, mengelola, mengembangkan dan menjalankan perannya sebagai pimpinan area.

b. Fungsi Jabatan

- 1) Mengembangkan aktifitas penjualan dan promosi kredit pensiun dengan mengelola hubungan baik dengan mitra kerja/usaha.
- 2) Menjalankan perannya sebagai pimpinan area atau *governance representative*.

2. *Area Head*

a. Deskripsi Jabatan

Memonitoring dan memastikan kegiatan pelayanan di area cabang sesuai dengan ketentuan.

b. Fungsi Jabatan

- 1) Melakukan *monitoring* seluruh kegiatan penjualan di cabang dalam area yang menjadi tanggungjawabnya.
- 2) Memastikan kegiatan operasional di area cabang sudah dilaksanakan sesuai dengan sistem dan prosedur yang berlaku.
- 3) Menjadikan pelayanan di area cabang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan *service management*.

3. *Mobile Service Officer*

a. Deskripsi Jabatan

Merencanakan, mengkoordinasi dan mengelola seluruh kegiatan operasional di area yang menjadi tanggungjawabnya yang meliputi

fungsi akuntansi, *teller* dan *customer service* guna menjamin target yang dianggarkan.

b. Fungsi Jabatan

- 1) Melakukan analisis, mengelola dan memantau ketersediaan uang tunai untuk menjaga likuiditas persediaan uang harian kas.
- 2) Melakukan pengawasan dan pengendalian atas prosedur kerja dan pelaksanaan kegiatan operasional di area yang menjadi tanggungjawabnya agar berjalan lancar dan sesuai target yang ditetapkan.

4. *Branch Head*

a. Deskripsi Jabatan

Merencanakan, mengkoordinir dan mengelola seluruh kegiatan kantor cabang dan memastikan pencapaian kinerja kantor cabang sesuai target yang diharapkan.

b. Fungsi Jabatan

- 1) Mengkoordinasi, *monitoring* serta mengevaluasi perkembangan kinerja kantor cabang dan memastikan pencapaian kinerja kantor cabang sesuai dengan target yang diharapkan.
- 2) Melakukan pengawasan terhadap seluruh transaksi yang disetujui guna menjamin ketetapan dan kebenaran pembukuan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 3) Mengarahkan, mengkoordinasi dan memantau pelaksanaan tindak lanjut audit ditingkat cabang sesuai kewenangan tugasnya.

5. *Teller*

a. Deskripsi Jabatan

Mengelola dan melaksanakan transaksi harian yang mencakup menerima dan membayarkan uang kepada nasabah serta menyetor kas fisik kepada atasan agar kelancaran pelayanan kepada nasabah dapat berjalan dengan baik.

b. Fungsi Jabatan

- 1) Melakukan pemeriksaan jumlah saldo awal dengan dana tunai yang ada di kotak uang.
- 2) Melakukan transaksi penyetoran dan penarikan dana tunai maupun non tunai serta pencairan dan pembayaran kredit.
- 3) Meneliti keabsahan bukti kas yang diterima.
- 4) Melakukan pembukuan hasil transaksi harian pada buku kas harian.
- 5) Melakukan penghitungan saldo akhir harian serta memeriksa kesesuaian jumlah uang tunai hasil transaksi dan sisa di kotak uang.
- 6) Menyusun laporan kas harian.

6. *Customer Service*

a. Deskripsi Jabatan

Bertanggungjawab untuk melakukan seluruh aktivitas pelayanan kepada nasabah sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku agar kebutuhan perbankan nasabah dapat terpenuhi.

b. Fungsi Jabatan

- 1) Menerima keluhan nasabah dan mencari solusi terbaik yang sesuai dengan peraturan dan ketentuan agar permasalahan dapat diselesaikan.
- 2) Melayani pembukaan rekening baru seperti tabungan, deposito, giro.
- 3) Memberikan informasi kepada nasabah tentang produk-produk yang di Bank BTPN.

7. *Back Office*

a. Deskripsi Jabatan

Melaksanakan kegiatan pembukuan seluruh kewajiban pelaporan kepada pihak internal dan eksternal sesuai dengan standar akuntansi dan mengkoordinir penyelesaian temuan audir intern untuk memastikan kegiatan operasional berjalan dengan baik dan laporan keuangan telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

b. Fungsi Jabatan

- 1) Melaksanakan analisis *control* dan memantau keakuratan data atau laporan eksternal, laporan pajak, laporan mingguan, laporan informasi dan lain-lain.
- 2) Melakukan pengarsipan terhadap dokumen yang terkait dengan data-data akuntansi.
- 3) Memonitor kegiatan operasional pelaksanaan kas, pembukaan dan laporan berjalan dengan baik.

8. *Area Sales Head*

a. Deskripsi Jabatan

Bertanggungjawab untuk merencanakan dan mengelola seluruh kegiatan kantor cabang yang meliputi kegiatan operasional dan pemasaran sesuai dengan peraturan yang ditetapkan untuk mendapatkan keuntungan yang maksimal.

b. Fungsi Jabatan

- 1) Menyusun rencana kerja anggaran untuk memastikan bahwa kegiatan operasional dapat berjalan dengan baik.
- 2) Mengidentifikasi potensi ekonomi diwilayah kerjanya dan berperan aktif dalam pengembangan bisnis untuk memperluas bunga pasar.
- 3) Melakukan evaluasi terhadap kredit bermasalah serta pengambilan langkah penyelesaiannya.

9. *Branch Sales Manager*

a. Deskripsi Jabatan

Bertanggungjawab untuk mengelola pelaksanaan proses pemasaran kredit pensiun untuk memastikan pencapaian target bisnis.

b. Fungsi Jabatan

- 1) Melakukan analisis terhadap data-data calon debitur untuk menyusun daftar prospek nasabah potensial.

- 2) Melakukan analisis terhadap laporan bulanan kegiatan pemasaran serta memberi rekomendasi agar operasional pemasaran berjalan dengan baik.
- 3) Mengawasi pelaksanaan pemberian kredit kepada calon debitur dan memastikan prosesnya telah berjalan sesuai ketentuan yang berlaku.

10. *Sales Marketing Officer Area*

a. Deskripsi Jabatan

Bertanggungjawab untuk melaksanakan program pemasaran kredit pensiun pada calon debitur baru maupun pembaharuan untuk meningkatkan jumlah nasabah sesuai target yang ditetapkan.

b. Fungsi Jabatan

- 1) Memelihara dokumen dan anggunan/jaminan kredit yang ada sampai dokumen tersebut diverahkan kembali kepada nasabah.
- 2) Membantu nasabah dalam proses *take over* atau pelunasan kredit di bank lain.
- 3) Menyediakan data-data pendukung untuk menyusun daftar calon debitur potensial.

3.6 Produk dan Layanan PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya

Berdasarkan hasil kerja praktek yang penulis lakukan, PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya memberikan produk dan layanan dengan unit bisnis sebagai berikut :

1. BTPN Purna Bakti

BTPN Purna Bakti menyediakan produk tabungan khusus untuk para pensiunan dan menawarkan produk-produk pinjaman baik untuk karyawan aktif maupun pensiunan. Fasilitas kredit tersedia dengan pilihan *tenor* yang sesuai dengan kebutuhan. Produk tabungan dan kredit yang ditawarkan diantara yaitu :

- a. Tabungan Citra Pensiun merupakan produk tabungan yang diterbitkan untuk para nasabah pensiunan atau yang akan mencapai usia pensiun, (sesuai ketentuan kredit pensiun) digunakan sebagai rekening penampung manfaat pensiun yang disalurkan oleh dana pensiun yang bekerjasama dengan BTPN untuk dibayarkan kepada pensiunan melalui Layanan pembayaran Manfaat Pensiun Bank BTPN dan sekaligus sebagai rekening pembayaran kewajiban nasabah.
- b. Kredit Pegawai merupakan fasilitas kredit yang dirancang khusus bagi pegawai yang masih aktif bekerja di suatu Instansi/Badan Usaha/Lembaga/Perusahaan. Dengan proses pembayaran yang mudah, produk ini menawarkan pilihan jangka waktu kredit hingga 120 bulan dengan *plafond* kredit maksimal Rp300 juta.

- c. Kredit Lintas Manfaat merupakan fasilitas kredit yang diperuntukkan bagi pegawai yang akan memasuki masa pensiun dalam waktu maksimal 60 bulan. Jangka waktu Kredit Lintas Manfaat terbatas hingga pengaju kredit memasuki masa pensiun. Produk ini menawarkan pilihan jangka waktu kredit hingga 120 bulan termasuk masa tenggang pembayaran (*grace period*) 3 bulan setelah tanggal mulai terhitung pensiun.
 - d. Kredit Pensiun Sejahtera 24 merupakan fasilitas kredit yang diperuntukkan bagi pegawai yang maksimal 24 bulan akan memasuki masa pensiun. Produk ini menawarkan pilihan jangka waktu kredit, maksimal 180 bulan termasuk masa penundaan pembayaran (*grace period*) maksimal 24 bulan.
 - e. Kredit Pensiun Sejahtera merupakan fasilitas kredit yang dirancang khusus untuk para pensiunan. Produk Kredit Pensiun Sejahtera menawarkan proses pembayaran yang mudah dengan pilihan jangka waktu kredit dengan tenor maksimal 180 bulan dan plafon kredit maksimal Rp300 juta.
2. BTPN Sinaya

BTPN Sinaya merupakan unit bisnis pendanaan BTPN yang menawarkan layanan prima yang pribadi dan imbal hasil optimal dari produk-produk unggulan. BTPN Sinaya memiliki tiga produk utama yaitu tabungan tanpa biaya administrasi, deposito yang memberikan fleksibilitas

penarikan uang, dan *bancassurance* yang bekerja sama dengan perusahaan asuransi ternama.

Pilihan produk giro dan tabungan tanpa biaya administrasi dari BTPN Sinaya yang ditawarkan berupa produk BTPN Taseto *Premium*, BTPN Taseto Mapan dan BTPN Taseto Bisnis. Selain produk tabungan tanpa biaya administrasi. BTPN Sinaya juga memiliki produk Deposito Berjangka dan Deposito Fleksi.

3. BTPN Mitra Usaha Rakyat dan Mitra Bisnis merupakan unit bisnis yang memberikan fasilitas untuk para pedagang atau pengusaha yang bergerak di sektor UMKM.
4. BTPN *Wow!* merupakan layanan perbankan Laku Pandai (Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif) yang praktis dan terjangkau dengan memanfaatkan teknologi telepon genggam dan didukung jasa Agen Laku Pandai yang berperan sebagai perpanjangan tangan Bank BTPN, yakni agen BTPN *Wow!*.
5. Jenius merupakan *Banking Reinvented* atau sebuah aplikasi perbankan digital. Aplikasi ini membantu penggunaanya melakukan aktivitas finansial seperti menabung, bertransaksi atau mengatur keuangan serta memungkinkan nasabah untuk memiliki rekening bank hanya melalui *smartphone*. Sekilas Jenius ini mirip dengan *e-money*, namun kelebihanannya juga memiliki kartu fisik sehingga bisa digunakan untuk menarik uang secara tunai di mesin-mesin ATM.

6. Jasa-jasa perbankan yang ditawarkan oleh PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya yang paling utama adalah pembayaran manfaat pensiun. Adapun jasa-jasa lainnya yang disediakan seperti transfer uang tunai dan penarikan tabungan.

3.7 Orbitrase

PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk pada tahun 2016 meluncurkan sebuah produk yang termasuk baru di Indonesia yaitu *financial technology* yang dinamai Jenius akhir-akhir ini menjadi ramai dibicarakan oleh *netizen* di media sosial khususnya dikalangan anak muda karena dari cara pemasarannya Jenius sejauh ini hanya melalui sosial media seperti youtube, twitter, facebook, dan instagram saja. Karena pada awalnya Jenius diciptakan menargetkan pada pangsa pasar *milenial* atau anak muda, tetapi seiring dengan makin dikenalnya Jenius pun merambahkan ke berbagai kalangan.

Jenius menjawab setiap kebutuhan layanan perbankan berbasis teknologi keuangan atau (*fintech*) yang saat ini banyak dibutuhkan karena kemudahan, kecepatan dan keamanannya. Dan penggunaanya diberikan banyak kebebasan dalam berbagai transaksi seperti mengatur memindahkan saldonya dalam berbagai pos penyimpanan dalam berbagai jenis kartu, bisa mengatur berapa jumlah perangkat yang terhubung dengan akun rekening Jenius, mudah dalam pembayaran layanan *online* seperti pembayaran *paypal* yang biasanya harus memiliki kartu kredit berbentuk fisik.

