

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah Bank Tabungan Negara

Bank BTN adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang berbentuk perseroan terbatas dan bergerak di bidang jasa keuangan perbankan. cikal bakal Bank BTN dimulai dengan didirikannya Postspaarbank di Batavia pada tahun 1897, pada masa pemerintah Belanda. Pada 1 April 1942 Postparbank diambil alih oleh pemerintah Jepang dan diganti namanya menjadi Tyokin Kyoku. Setelah kemerdekaan diproklamasikan, maka Tyokin Kyoku diambil alih oleh pemerintah Indonesia, dan namanya diubah menjadi Kantor Tabungan Pos RI.

Pada tanggal 9 Februari 1950, pemerintah mengganti namanya menjadi dengan Bank Tabungan Pos. Dan pada tanggal 9 Februari ditetapkan sebagai hari dan tanggal Bank BTN. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 4 tahun 1963 Lembaran Negara Republik Indonesia No. 62 tahun 1963 tanggal 22 Juni 1963, 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 ditunjuknya oleh Pemerintah Indonesia pada tanggal 29 Januari 1974

melalui Surat Menteri Keuangan RI No. B-49/MK/I/1974 sebagai wadah pembiayaan proyek perumahan untuk rakyat. Sejalan dengan tugas tersebut, maka pada 1976 mulailah realisasi KPR (Kredit Pemilikan 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. Pada tahun 1992 status Bank BTN ini menjadi PT Bank Tabungan Negara (Persero), karena Bank BTN sukses dalam bisnis perumahannya melalui fasilitas KPR tersebut. Status persero ini memungkinkan Bank BTN bergerak lebih luas lagi dengan fungsinya sebagai bank umum. Demi mendukung bisnis KPR tersebut, Bank BTN mulai mengembangkan produk-produk layanan perbankan sebagaimana layaknya bank umum.

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*, pembiayaan usaha dalam bentuk *dollar*, dan lain-lain bisa diberikan Bank BTN dengan status tersebut.

Berdasarkan kajian konsultan independen, *Price Waterhouse Coopers*, Pemerintah melalui menteri 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 sekuritisasi. Produk itu adalah EBA Danareksa Sarana Multigriya Finansial I - Kredit Kepemilikan

Rumah Bank Tabungan Negara (SMF I-KPR BTN).

3.1.2 Visi dan Misi PT Bank Tabungan Negara

1. Visi PT Bank Tabungan Negara

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

2. Misi PT Bank Tabungan Negara

- a. Secara aktif mendukung pemerintah dalam memajukan kesejahteraan masyarakat Indonesia melalui kepemilikan rumah.
- b. Mewujudkan kehidupan yang diimpikan jutaan rakyat Indonesia melalui penyediaan rumah yang layak.
- c. Menjadi *home of Indonesia's best talent*.
- d. Meningkatkan *shareholder value* dengan berfokus pada pertumbuhan profitabilitas yang berkelanjutan sebagai perusahaan blue chip dengan prinsip manajemen risiko yang kokoh.
- e. Menjadi mitra keuangan bagi para pemangku kepentingan dalam ekosistem perumahan dengan menyediakan solusi menyeluruh dan layanan terbaik melalui inovasi digital.

3.1.3 Statement Budaya Perusahaan

Bank BTN memiliki 6 *core values* Akhlak yang menjadi pondasi bagi seluruh pegawai BTN dalam berperilaku untuk mencapai visi dan misi Bank BTN. Enam *core values* tersebut

merupakan representasi dari budaya Bank BTN, nilai budaya tersebut tidak hanya menjadi teori semata, namun juga diterapkan dalam operasional BTN. Dari 6 *core values* tersebut terdapat 18 panduan perilaku AKHLAK bagi BTNers atau pegawai BTN, diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Amanah

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

2. Kompeten

- a. Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah.
- b. Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas.
- c. Menyelesaikan tugas dengan kualitas terbaik.

3. Harmonis

- a. Saling peduli dan menghargai perbedaan.
- b. Membantu orang lain belajar.
- c. Menyelesaikan tugas dengan kualitas terbaik

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 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.

3.1.4 Logo dan Makna



(Sumber: PT Bank Tabungan Negara)

Gambar 3.1

Logo PT. Bank Tabungan Negara

Logo BTN mengambil pola segi enam. Pola ini mengambil bentuk sarang lebah, yang menyiratkan adanya kegiatan menabung pada masyarakat, sebagaimana halnya

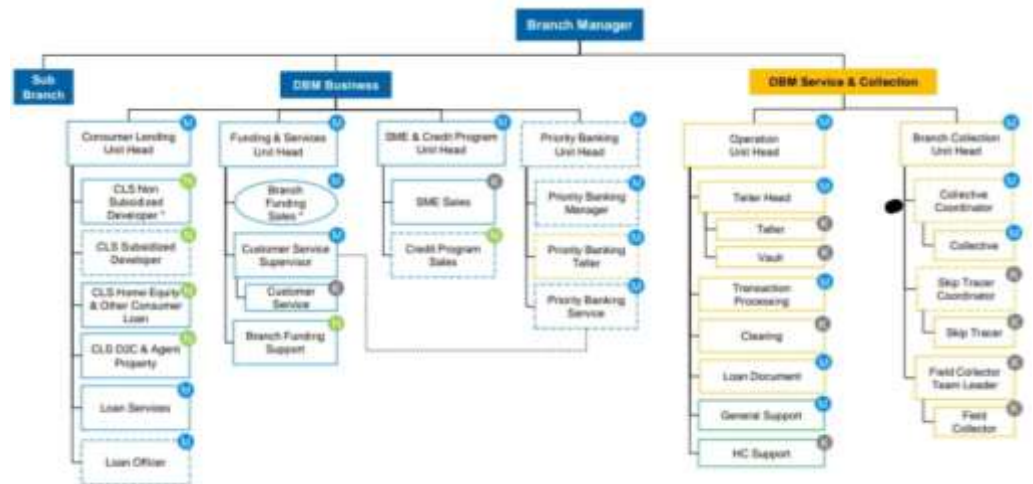
lebah yang selalu menyimpan madu perolehanya. Dengan lambang ini, BTN melaksanakan pembangunan nasional dengan mengerahkan dana masyarakat berbentuk tabungan. Pola ini juga menyiratkan “Atap Rumah” yang menjadi citra dan misi utama BTN, sebagai pelaksana KPR bagi masyarakat.

Bentuk 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 menunjukkan keanggunan, kemuliaan, kemakmuran, dan kekayaan. Warna kuning emas juga dapat menarik perhatian orang, serta terkesan ramah, menyenangkan dan nyaman.

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, memimpin (*Command*), dan serius (*Respect*), serta tahan uji

(*Reliable*), dasar pondasi yang kuat, berhubungan dengan kesetiaan, hal yang dapat dipercaya, dan kehormatan yang tinggi (*Trust, Integrity*).

3.1.5 Struktur Organisasi



(Sumber: PT Bank Tabungan Negara KC Tasikmalaya)

Gambar 3.2

Struktur Organisasi Bank BTN KC Tasikmalaya

3.1.6 Job Description

1. Branch Manager

- a) 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.
- b) Mengelola, mengevaluasi, dan memonitoring pelaksanaan program pemasaran dan penjualan bisnis *Funding*

(Giro, Tabungan, Deposito) dan *Lending (Consumer, Small Medium Enterprise, Credit Program)* termasuk jasa layanan pendukung transaksinya, guna memastikan pencapaian target penjualan bisnis *funding, lending* dan *transaction banking* di kantor cabang dan outlet.

- c) 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.
- d) Memastikan pengelolaan operasional dan pelaporan terkait penerapan program APU dan PPT sesuai dengan standar dan target yang telah ditetapkan.
- e) Melakukan *review & approval* terhadap hasil individual assesment dan evaluasi penurunan nilai yang diajukan stafnya terkait Cadangan Kerugian penurunan Nilai (CKPN) terkait CKPN untuk selanjutnya akan dilakukan *review* terkait implementasi PSAK 71 Bank BTN.
- f) Membentuk *relationship* yang kuat dengan nasabah, debitur, dan Mitra Bisnis Kantor Cabang dan Outlet dalam optimalisasi bisnis
- g) Melakukan *approval* kelayakan kredit konsumen sesuai limitasi untuk mendukung target bisnis kantor cabang dan

outlet.

2. Sekretaris

- a) Memproses pembuatan dan pengaturan jadwal kegiatan Kepala Cabang, baik dengan pihak internal maupun eksternal.
- b) Memproses administrasi notula rapat (registrasi, pengarsipan), baik dengan pihak internal maupun eksternal.
- c) Memproses Administrasi surat dan *faximile* masuk (registrasi, pengarsipan, pendistribusian sesuai disposisi dan monitoring) untuk Kantor Cabang.
- d) Memproses administrasi penyampaian semua surat dan *faximile* keluar (registrasi, pengarsipan) yang ditandatangani oleh Kepala Cabang.
- e) Mengatur semua kegiatan protokoler dan perjalanan dinas Kepala Cabang baik dari pihak internal maupun eksternal bank.

3. Deputy Branch Manager Business (DBM Business)

- a) Menyusun kebijakan dan strategi dalam pencapaian target dana dan kredit

- b) Meningkatkan tata kualitas pengelolaan perusahaan khususnya dalam pencapaian target dana dan kredit.
- c) Mengevaluasi dan mengutus kredit sesuai dengan wewenang memutus.

Deputy Branch Manager Business (DBM Business)

membawahi:

a. Cunsomer Lending Unit Head

Tugasnya:

Dalam unitnya, *Consumer Lending Unit Head* terdiri dari beberapa bagian diantaranya:

1) CLS Subsidized Developer

Tugasnya:

- a) Melakukan pemetaan area bisnis dan *branch marketing* untuk mendapatkan potensi KPR Non Subsidi serta meningkatkan jumlah mitra bisnis dalam penambahan jumlah calon debitur yang berada dalam ekosistemnya, berdasarkan segmentasi pasar.
- b) Melakukan maintain, kunjungan, penawaran kerja sama, *follow up*, dan *closing* ke Developer Non Subsidi secara militan dan proaktif, serta melakukan *review* yang *continue* atas kegiatan tersebut untuk

meningkatkan akuisisi perjanjian kerja sama.

- c) Melakukan penawaran, *telemarketing*, *follow up*, dan *closing* ke calon debitur *consumer*, secara militan dan proaktif serta melakukan *review* yang *continue* atas kegiatan tersebut untuk meningkatkan *cross selling*.
- d) 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)
- e) Melakukan aktivitas promosi kredit konsumen melalui media *online/offline* untuk meningkatkan *brand awarness* dalam rangka peningkatan realisasi kredit.
- f) Memberikan *Service Excellent* terhadap mitra developer Non Subsidi dalam melakukan inovasi dalam rangka meningkatkan loyalitas mitra dan debitur serta meningkatkan jumlah *referral product* didalam maupun diluar fokus bisnis.
- g) Melakukan monitoring dan evaluasi serta membuat laporan kepada atasan atas hasil pencapaian target berikut kegiatan yang telah dilakukan mengacu pada

pencapaian PKS dan realisasi kredit didapat.

- h) Melakukan tindak lanjut atas data potensi yang disupport oleh Kanwil maupun Kantor Pusat, mulai dari *telemarketing* penawaran, kunjungan, *follow up*, hingga *closing* secara militan dan proaktif, serta melakukan *review* yang *continue* atas kegiatan tersebut untuk meningkatkan realisasi kredit dan *cross selling*.
- i) Memastikan kebenaran atas data PKS dan melakukan proses perjanjian kerja sama.
- j) Memastikan kelengkapan berkas aplikasi calon debitur dengan cara proaktif untuk meningkatkan kualitas SLA.
- k) Melakukan perencanaan penjualan yang inovatif dan berkesinambungan.
- l) Mencari dan memberikan masukan serta informasi yang mendukung aktivitas pekerjaannya.
- m) Membuat usulan sarana dan prasarana dalam rangka mendukung aktivitas di bidang kerjanya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- n) Melakukan proses dokumentasi dan administrasi kinerja yang tertib di lingkup kerjanya sesuai ketentuan yang berlaku

- o) Menciptakan iklim kerja yang kondusif
- p) Melaksanakan fungsi – fungsi lain dalam lingkup pekerjaannya jika ada perubahan/penambahan
- q) Melakukan sinergi antar unit untuk mendukung aktivitas pekerjaannya

2) *CLS Subsidized Developer*

Tugasnya:

- a) Melakukan pemetaan area bisnis dan *branch marketing* untuk mendapatkan potensi KPR Subsidi serta meningkatkan jumlah mitra bisnis dalam penambahan jumlah calon debitur yang berada dalam ekosistemnya, berdasarkan segmentasi pasar.
- b) Melakukan *maintain*, kunjungan, penawaran kerja sama, *follow up*, dan *closing* ke Developer Subsidi secara militan dan proaktif, serta melakukan *review* yang *continue* atas kegiatan tersebut untuk meningkatkan akuisisi perjanjian kerja sama.
- c) Melakukan penawaran, *telemarketing*, *follow up*, dan *closing* ke calon debitur *consumer*, secara militan dan proaktif serta melakukan *review* yang *continue* atas kegiatan tersebut untuk meningkatkan *cross selling*.
- d) Melakukan analisa dukungan pembiayaan kredit

konsumer (PKS) terhadap proyek perumahan Developer Subsidi dan merekomendasikannya dalam rangka kerjasama dengan pihak ketiga (Developer Subsidi).

3) *CLS Home Equity & Other Consumer Loan*

- a) Melaksanakan dan mengevaluasi strategi bisnis di lapangan dalam mencaai target kredit konsumer serta berkoordinasi dengan kantor wilayah serta outlet dibawahnya untuk pengembangan bisnis untuk mencapai target realisasi kredit yang telah ditetapkan.
- b) Melakukan penjualan dan evaluasi pemosrosesan produk kredit konsumer dam memastikan aktivasi layanan transaksi pendukung (*mobile banking, sms notification, dll*) untuk meningkatkan proses penjualan kredit.
- c) Mengkoordinasikan alokasi anggaran kredit dan dan pelaksanaan kegiatan promosi.
- d) Memonitor dan menjaga kualitas portofolio kredit kelolanya dan mengupayakan kredit nasabah yang dikelolanya tetap lancer.
- e) Melakukan validasi atas pencairan asuransi.

- f) Melaksanakan coaching dan mentoring kepada seluruh *Consumer Lending Sales* termasuk di Kantor Cabang dan Outlet.
- 4) *CLS D2C & Agent Property*
- a) Melakukan pemetaan area bisnis dan *branch marketing* untuk mendapatkan potensi KPR Subsidi serta meningkatkan jumlah mitra bisnis dalam penambahan jumlah calon debitur yang berada dalam ekosistemnya, berdasarkan segmentasi pasar.
 - b) Melakukan maintain, kunjungan, penawaran kerja sama, *follow up*, dan *closing* ke *Property Agent* Subsidi secara militan dan proaktif, serta melakukan *review* yang *continue* atas kegiatan tersebut untuk meningkatkan akuisisi perjanjian kerja sama.
 - c) Melakukan penawaran, *telemarketing*, *follow up*, dan *closing* ke calon debitur *consumer*, secara militan dan proaktif serta melakukan *review* yang *continue* atas kegiatan tersebut untuk meningkatkan *cross selling*.
- 5) *Loan Service* dan *Loan Officer*
- Tugasnya:

- a) Melakukan fungsi layanan informasi kredit, pelunasan, penyelesaian dan pelaporan klaim debitur, serta sinergi dengan unit lain untuk meningkatkan kegiatan operasional di Kantor Cabang/ Outlet.
- b) 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.
- c) Melakukan pencetakan rekening koran (RK) kredit untuk keperluan internal maupun eksternal.

4. *Funding & Services Unit Head*

Tugasnya:

- a) 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.
- b) 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.

- c) Mengkoordinir dan mengevaluasi keseluruhan kegiatan promosi baik yang ada di Kantor Cabang maupun yang ada di outlet-outlet termasuk penggunaan alokasi dana promosi yang telah direalisasikan serta efektivitas metode penjualan yang dilakukan agar mencapai target yang telah ditetapkan.

5. *SME & Credit Program Unit Head*

Tugasnya:

- a) Melaksanakan dan mengevaluasi strategi bisnis di lapangan dalam mencapai target *Small Medium Enterprise & Credit Program* serta berkoordinasi dengan Kantor Wilayah serta outlet dibawahnya untuk pengembangan bisnis untuk mencapai target realisasi kredit yang telah diterapkan.
- b) Membuat dan mengelola rencana kerja/anggaran kegiatan pemasaran (Marketing Plan) Bisnis BTN untuk mencapai tujuan bisnis perusahaan.
- c) Merumuskan dan merekomendasikan standar pengelolaan proses permohonan aplikasi kredit *Small Medium Enterprise & credit program* untuk mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan.

6. *Credit Program Sales*

- a) Membantu nasabah dalam mengajukan permohonan kredit program, menganalisa dan mengelola (*monitoring*) untuk mencegah menurunnya kolektabilitas.
- b) Mengelola dokumentasi setiap permohonan kredit program ke dalam sistem (*initial data entry*) agar tercapainya akurasi dan melakukan verifikasi kelengkapan dan kebenaran data dokumen kredit.
- c) Melakukan *pre-screening* terhadap calon debitur dan objek pembiayaan untuk memastikan ketepatan pemilihan debitur dalam rangka menunjang peningkatan *revenue* perusahaan.

7. Priority Banking Unit Head

Tugasnya:

- a) Mengusulkan, melaksanakan dan menindaklanjuti program promosi yang efektif dan efisien yang ditetapkan *Wealth Management Division* agar tercapainya penambahan jumlah nasabah.
- b) Merancang dan mengelola strategi penjualan produk dan jasa BTN Prioritas untuk mencapai target unit kerja.
- c) Menjalin hubungan dengan nasabah BTN *Priority* dalam rangka membangun relasi dan usaha *cross selling* untuk meningkatkan pertumbuhan DPK.

8. Deputy Service & Collection

Dalam unitnya, *Deputy Branch Manager Service Collecction* dibagi menjadi dua *Unit Head* yaitu:

a. *Operation Unit Head*

1) *Teller Head*

- a) Melakukan supervisi dan *vouching* atas proses transaksi di loket, *front liner*, kas besar, dan proses adminitrasi nasabah (giro, angsuran kredit, dll) agar tercapainya akurasi transaksi.
- b) Mengelola dan menyampaikan informasi ke *CS Head* bila ada transaksi yang mencurigakan sesuai ketentuan Bank Indonesia (Anti Pencucian).

2) *Transaction Processing*

- a) Melakukan proses administrasi nasabah giro untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.
- b) Melakukan proses transaksi pembayaran angsuran kredit KPR dan non KPR via kliring dan *maintenance* KPR, non-KPR, dan kredit umum untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.
- c) Melakukan inventiris surat berharga untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.

3) *Clearing*

- a) Melakukan proses transaksi kliring (penyerahan dan penerimaan warkat ke BI, penyerahan dan penerimaan tolakan kliring masuk dan keluar) untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.
- b) Melakukan proses transaksi CN untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.
- c) Melakukan proses rekonsiliasi kliring

4) *Loan Document*

- a) Melakukan proses penatausahaan atas semua dokumen pembiayaan meliputi penerimaan dokumen pembiayaan dari pengembang/notaris, mendaftarkan dan melakukan verifikasi dokumen pembiayaan yang diterima, melakukan *entry* ke sistem terhadap dokumen pembiayaan yang diterima, menyimpan seluruh dokumen pembiayaan ke dalam ruang dokumen, menerima berita acara serah terima dokumen pokok pada saat pelunasan pembiayaan dari unit kerja terkait dan memaintenance status dokumen ke dalam sistem, mengadministrasikan dokumen berita acara serah terima dokumen, melakukan pemisahan dossier nasabah yang telah lunas

untuk diserahkan ke unit kerja dan kemudian disimpan ke ruang khusus.

- b) Melakukan pemantauan dan penyelesaian dokumen produk pembiayaan yang belum diselesaikan, proses pelayanan dan klaim nasabah yang terkait dengan pengembalian dokumen bagi pihak internal/eksternal, prosesi laporan perkembangan LAT/DAT dokumen pokok pembiayaan, proses pemberian informasi kinerja developer, notaris dan pihak lain yang terkait dengan penyelesaian dokumen kepada atasannya.

5) *General Support*

- a) Memproses administrasi dan pengiriman surat keluar dari unit kerja untuk pihak eksternal dalam rangka menjalankan layanan operasional kantor cabang.
- b) Mengelola fungsi kesekretariatan dalam KC untuk menjaga proses administrasi dan informasi dari hasil rapat yang bisa digunakan pada saat pengambilan keputusan di periode berikutnya.

6) *HC Support*

- a) Mengelola penatausahaankepegawaian di Kantor Cabang (*ex*: absensi pegawai, KLK, THT, SPD,

pelatihan, uang harian, dll) untuk memonitoringrealisasi biaya operasional pegawai tidak jauh dari anggaran.

- b) Mengelola akurasi dan kelengkapan hasil entry data kepegawaian (penerimaan pegawai, pemindahan, dll) untuk mempermudah mengelola pemenuhan kebutuhan operasional dan personalia.

3.1.7 Produk Kredit Bank Tabungan Negara

Produk kredit yaitu suatu produk yang berfungsi untuk menyalurkan dana ke masyarakat yang nantinya akan dipergunakan oleh masyarakat untuk mengingatkan kesejahteraannya. Produk kredit PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya meliputi:

1. Kredit Konsumer

a. Pinjaman Bangunan

1) KPR BTN BP2BT

KPR Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan (BP2BT) adalah kredit kepemilikan rumah bersubsidi yang merupakan program kerja sama antara Bank BTN dengan kementerian PUPR yang diberikan Bersama dengan subsidi uang muka kepada masyarakat yang telah mempunyai tabungan untuk

pembelian rumah tapak dan rumah swadaya.

2) KPR BTN Subsidi

KPR BTN Subsidi adalah kredit pemilikan rumah program kerja sama dengan kementerian pekerjaan umum dan perumahan rakyat dengan suku bunga ringan dan cicilan ringan dan tetap sepanjang jangka waktu kredit, terdiri atas KPR untuk pembelian rumah tapak dan rumah susun.

3) KPR BTN Mikro

KPR BTN Mikro adalah produk KPR yang membantu nasabah dengan kemudahan untuk membeli lahan atau rumah, membangun rumah, ataupun renovasi rumah secara bertahap yang diprioritaskan untuk masyarakat yang bekerja sector informal.

4) KPR BTN Platinum

KPR BTN Platinum adalah kredit pemilikan rumah dari Bank BTN untuk keperluan pembelian rumah dari *developer* ataupun *non developer*, baik untuk pembelian rumah baru atau *second*, pembelian rumah *ready stock*, belum jadi (*indent*) maupun *take over* kredit dari bank lain.

5) Kredit Pemilikan Apartemen (KPA) BTN

Kredit Pemilikan Apartemen dari Bank BTN untuk keperluan pembelian apartemen, baik untuk pembelian baru atau *second*, pembelian apartemen belum jadi (*indent*) dan *take over* kredit dari bank lain.

6) Kredit Agunan Rumah (KAR) BTN

KAR BTN adalah fasilitas kredit dari Bank BTN yang dapat digunakan untuk berbagai kegiatan konsumtif, seperti renovasi rumah, modal kerja, sekolah dan kebutuhan konsumtif lainnya dengan menjaminkan rumah tinggal, apartemen, atau ruko milik pribadi.

7) Kredit Pemilikan Rumah Toko

Kredit Pemilikan Rumah Toko dari Bank BTN diperuntukan untuk keperluan pembelian ruko, rukan, atau kios.

8) Kredit Bangun Rumah (KBR) BTN

Kredit ini merupakan fasilitas kredit bagi nasabah yang ingin membangun rumah diatas tanah milik sendiri.

b. Pinjaman Khusus

1) Bantuan Perumahan PNS

Fasilitas dana bantuan perumahan untuk PNS dari Bapertarum PNS dengan pilihan tambahan uang muka perumahan (TBUM) yang berupa pinjaman atau bantuan tabungan perumahan (BTP) berupa bantuan dana yang tidak dikembalikan.

2) MLT BPJS Ketenagakerjaan - PUMP

Manfaat layanan tambahan berupa pinjaman uang muka perumahan untuk peserta BPJS Ketenagakerjaan dengan proses pengajuan dan pencairan yang cepat dan mudah.

3) MLT BPJS Ketenagakerjaan – KPR Subsidi

Manfaat layanan tambahan berupa fasilitas kredit pemilikan rumah bersubsidi untuk peserta BPJS Ketenagakerjaan.

c. Pinjaman Ringan

1) Kredit Ringan (KRING)

Kredit ringan adalah kredit dengan cicilan ringan yang dikhususkan bagi karyawan dari perusahaan atau instansi tanpa agunan, hanya dengan mengajukan SK pegawai.

2) Kredit Ringan (KRING) Pensiun

Fasilitas pinjaman yang ditunjukkan bagi para pensiunan PNS, TNI/POLRI yang manfaat pensiunnya dibayarkan melalui rekening di Bank BTN. Manfaatnya untuk memenuhi kebutuhan pension baik untuk kebutuhan konsumtif maupun produktif.

3) Kredit Swadana BTN

Kredit bagi nasabah yang memerlukan dana segera dengan jaminan tabungan atau deposito yang ditempatkan di Bank BTN.

2. Kredit Komersil

a. Pinjaman Usaha

1) Kredit Modal Kerja Kontraktor

Kredit Modal Kerja Kontraktor digunakan untuk memenuhi kebutuhan modal kerja didalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan kontrak kerja yang dimaksud, dengan suku bunga yang efektif terhadap baki debet harian, serta proses pengajuan dan pencairan yang dilakukan juga cepat dan mudah.

2) Kredit Modal Kerja

Kredit Modal Kerja diperuntukan bagi usaha dibidang usaha industri, perdagangan dan jasa atau yang berhubungan dengan pengadaan maupun proses produksi sampai dengan

barang tersebut dijual. Dengan suku bunga yang efektif terhadap baki debet harian, serta proses pengajuan dan pencairan yang dilakukan juga cepat dan mudah.

3) Kredit Kontruksi Bank BTN

Fasilitas kredit yang memberikan kemudahan untuk pengembangan dalam pembangunan horizontal maupun bangunan vertikal atau *high rise building* berikut sarana dan prasarananya.

4) Kredit Kepemilikan Lahan

Fasilitas kredit yang diberikan kemudahan kepada badan usaha berbadan hukum untuk membeli lahan perumahan bersubsidi yang pembangunannya menggunakan fasilitas KMK Konstruksi BTN.

5) Kredit Investasi

Fasilitas kredit yang memberikan kemudahan dalam mewujudkan pembiayaan investasi untuk usaha nasabah, seperti perluasan usaha, modernisasi mesin, dan lain-lain.

6) Kredit Beragunan Simpanan BTN

Kredit Modal Kerja Simpanan BTN merupakan fasilitas kredit yang diberikan kepada nasabah yang memerlukan dana dengan jaminan berupa simpanan baik tabungan maupun deposito Bank BTN.

b. Pinjaman Usaha Mikro Kecil dan Menengah

1) Kredit UMKM

Kredit Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) sebagai solusi modal kerja atau investasi kepada nasabah dalam bidang usaha dengan skala usaha mikro kecil, dan menengah guna pembiayaan usaha produktif.

2) Kredit UMKM Modal Kerja

Kredit UMKM Modal Kerja sebagai solusi modal kerja dalam bidang usaha mulai dari usaha konstruksi, perdagangan, industry, atau jasa, dalam skala UMKM. Kredit UMKM Modal Kerja dapat digunakan untuk pembiayaan usaha mulai dari pengadaan barang, proses produksi, penjualan dan distribusi, maupun pembiayaan asset lancer lainnya.

3) Kredit Pemilikan Lahan

Kredit Pemilikan Lahan hadir sebagai solusi pembelian lahan baru untuk perluasan bisnis yang digunakan untuk membangun rumah sederhana atau subsidi yang pembangunannya menggunakan fasilitas kredit konstruksi BTN.

4) Kredit UMKM Linkage

Program Kredit UMKM Linkage merupakan program suatu kredit pembiayaan yang diberikan oleh pihak Bank kepada

Lembaga Linkage (Bank Perkreditan Rakyat atau Koperasi) untuk diteruskan-pinjamkan ke pelaku UMKM yang *feasible* dan belum *bankable* namun yang memiliki usaha produktif dan memenuhi kriteria UMKM.

5) Kredit UMKM Program Kementerian

Kredit UMKM Program Kementerian merupakan suatu kredit pembiayaan yang diberikan oleh Bank BTN sebagai solusi pembiayaan untuk meningkatkan kemampuan usaha kecil yang belum memenuhi persyaratan perbankan (*non bankable*).

6) Kredit Usaha Rakyat

Kredit modal kerja atau investasi yang diberikan oleh Bank BTN kepada bidang usaha yang menurut skalanya berstatus sebagai UMKM dibidang usaha yang produktif dan layak namun belum memiliki agunan tambahan atau agunan tambahan belum cukup.

3.2 Metode Penelitian

Berdasarkan jenis data metode penelitian yang dapat digunakan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Straus, A. dan Corbin, J. dalam Leksono, S. (2013:19) *qualitative research* adalah penelitian yang temuan-temuan yang dihasilkan tidak bisa didapat

(diselesaikan) melalui Teknik prosedur statistic maupun menurut cara-cara kuantifikasi (hitungan) lainnya. Menurut Sugiyono (2019:16) metode penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*. Artinya digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti sebagai instrument kunci. Teknik pengumpulan data yang dilakukan secara triangulasi (gabungan) dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Bogdan dan Taylor dalam Leksono, S. (2013:59), untuk mendapatkan pemahaman tentang penelitian dalam *perspective* yang lebih luas, dinyatakan bahwa metodologi penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau perilaku yang diamati. Dalam mempertajam penelitian, maka penulis menetapkan metode kualitatif deskriptif. Deskripsi dalam kosakata Indonesia artinya adalah menjelaskan atau menggambarkan. Menurut Vardiansyah dalam Leksono, S. (2013:181), penelitian deskriptif adalah upaya pengolahan data menjadi sesuatu yang dapat diutarakan secara jelas dan tepat dengan tujuan agar dapat dimengerti oleh banyak orang yang tidak langsung mengalaminya sendiri.

3.2.1 Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Data kualitatif merupakan data deskriptif atau data

yang berbentuk kata-kata dan tidak berbentuk angka. Data kualitatif ini diperoleh melalui wawancara, observasi, dan studi literatur.

2. Sumber Data

Menurut Sutopo (2006:56), “Sumber data adalah tempat data diperoleh dengan menggunakan metode tertentu baik berupa manusia, artefak, ataupun dokumen-dokumen tertentu”. Sumber data yang digunakan untuk penelitian ini yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

a. Data Primer

Adalah data yang diperoleh dan dikumpulkan penulis secara langsung dari sumber datanya, dan keterangan yang diperoleh merupakan hasil dari wawancara mendalam dan observasi di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya.

b. Data Sekunder

Adalah sumber data yang digunakan sebagai data penunjang untuk melengkapi sumber data primer. Sumber data ini diperoleh secara tidak langsung melalui dokumen, makalah yang berhubungan dengan judul penelitian.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang dilakukan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

1. Studi Lapangan

Studi lapangan adalah suatu metode yang dilakuakn oleh penulis dengan cara pengamatan langsung terhadap kegiatanyang dilakukan oleh perusahaan.

a. *In Depth Interview*

Menurut Sutopo (2006:74), “*In Depth Interview* adalah metode wawancara mendalam dengan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil tatap muka langsung dengan atau tanpa menggunakan pedoman”.

Penulis melakukan wawancara mendalam mengenai topik penelitian pada *Consumer Lending Unit Head* dan *data entry* untuk mencari data dan informasi yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti.

b. *Participant Observer*

Menurut Sugiono (2015:204), “*Participant Observer* atau pengamatan merupakan kegiatan dimana peneliti ikut terlibat dengan kegiatn sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian”.

Penulis melakukan *participant observer* atau pengamatan, dimana penulis ikut terlibat pada kegiatan sehari-hari yang

dilakukan oleh *consumer lending unit head* dan *data entry*, serta penulis juga ikut melakukan Sebagian dari kegiatan-kegiatan tersebut. Dengan observasi partisipan ini, maka data yang diperoleh penulis akan lebih lengkap, akurat, dan terperinci.

2. Studi Kepustakaan

Menurut Nazir (2013:93), “Studi kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaah terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan”.

Dalam hal ini, penulis mempelajari buku-buku sumber yang berhubungan dengan topik penelitian. Studi pustaka ini dimaksud untuk mendapatkan data-data yang bersifat teoritis dan kemudian dijadikan bahan dasar pemikiran dengan hal-hal yang bersifat praktis.

3.2.3 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan oleh penulis dengan penelitian kualitatif ini memiliki empat tahapan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan. Berikut adalah Teknik analisis data yang penulis gunakan saat penelitian:

a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah teknik yang dilakukan oleh penulis untuk mengumpulkan data. Pengumpulan data dilakukan penulis untuk memperoleh informasi-informasi yang dibutuhkan sebagai penunjang penelitian.

b. Reduksi Data

Reduksi data adalah penyederhanaan ataupun penggolongan dengan membuang data yang tidak perlu. Sehingga data-data tersebut dapat menghasilkan informasi yang memudahkan dalam penarikan kesimpulan. Tahapan reduksi ini dilakukan dengan pemilihan relevan atau tidaknya data dengan tujuann akhir.

c. Penyajian Data

Penyajian data merupakan kegiatan ketika kumpulan data yang sudah diperoleh disusun secara sistematis dan mudah dipahami, sehingga memberikan kemungkinan menghasilkan kesimpulan. Bentuk penyajian data kualitatif berupa teks naratif, matriks, grafik, jaringan ataupun bagan. Dengan penyajian data ini, maka nantinya data tersebut akan tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah untuk dipahami.

d. Kesimpulan

Tahapan ini bertujuan untuk mencar makna data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan, atau perbedaan untuk ditarik kesimpulan sebagai jawaban dari permasalahan yang ada.