

## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Gambaran Umum Perusahaan**

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

PT. Bank Tabungan Negara adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang Perbankan. Bank BTN berkomitmen menjadi Bank yang melayani dan mendukung pembiayaan sektor perumahan melalui tiga produk utama, perbankan perseorangan, bisnis dan syariah.

Kesuksesan BTN yang diraih sekarang ini tidak lepas dari perjalanan panjangnya. Awalnya didirikan Postspaarbank (Bank tabungan pos) di Batavia tahun 1897. Ketika tiba zaman Jepang pada 1942, Bank diganti dengan Tyokin Kyoku atau Chokinkyoku. Setelah Indonesia merdeka, Bank diambil alih oleh pemerintah dan diubah menjadi Kantor Tabungan Pos.

Bentuk dan nama perusahaan mengalami pergantian selama beberapa kali. Hingga akhirnya namanya diubah menjadi seperti saat ini pada tahun 1963.

### **3.1.2 Visi dan Misi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.**

#### **3.1.2.1 Visi**

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

#### **3.1.2.2 Misi**

1. Secara aktif mendukung pemerintah dalam memajukan kesejahteraan masyarakat Indonesia melalui kepemilikan rumah.
2. Mewujudkan kehidupan yang diimpikan jutaan rakyat Indonesia melalui penyediaan rumah yang layak.
3. Menjadi *home of Indonesia's best talent*.
4. Meningkatkan *shareholder value* dengan berfokus pada pertumbuhan profitabilitas yang berkelanjutan sebagai perusahaan *blue chip* dengan prinsip manajemen risiko yang kokoh.
5. 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 PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.**

Bank BTN memiliki 6 (Enam) *Core Values* AKHLAK yang menjadi pondasi bagi seluruh BTNers (sebutan Pegawai Bank BTN) dalam berperilaku untuk mencapai visi Bank BTN.

1. Amanah (Memegang teguh kepercayaan yang diberikan)
  - 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 (Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas)
  - a. Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah.
  - b. Membantu orang lain belajar.
  - c. Menyelesaikan tugas dengan kualitas terbaik.
3. Harmonis (Saling peduli dan menghargai perbedaan)
  - a. Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya.
  - b. Suka menolong orang lain.
  - c. Membangun lingkungan kerja yang kondusif.
4. Loyal (Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara)
  - 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 (Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan)

- a. Cepat menyesuaikan diri untuk menjadi lebih baik.
  - b. Terus-menerus melakukan perbaikan mengikuti perkembangan teknologi.
  - c. Bertindak proaktif.
6. Kolaboratif (Membangun kerjasama yang sinergis)
- 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 PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.



**Gambar 3.1 Logo PT. Bank Tabungan Negara**

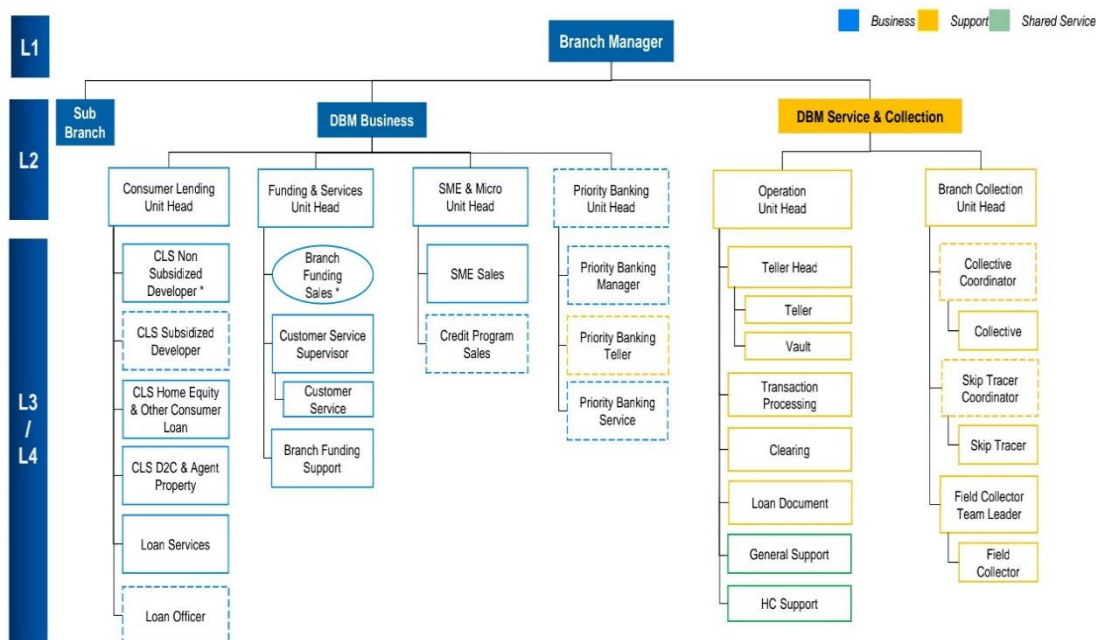
Logo Bank BTN mengambil pola segi enam. Pola ini mengambil bentuk bentuk sarang lebah, yang menyiratkan adanya kegiatan menabung pada masyarakat, sebagaimana halnya lebah yang selalu menyimpan madu perolehannya. Dengan lambang ini, BTN melaksanakan pembangunan nasional dengan mengerahkan dana masyarakat berbentuk tabungan. Pola ini juga menyiratkan “Atap

Rumah” yang menjadi citra dan misi utama BTN, sebagai pelaksana Kredit Pemilikan Rumah (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, menyejukkan, warna ini umumnya dipakai oleh institusi di bidang 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 PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.



Sumber: PT. Bank Tabungan Negara, 2023

Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.

### 3.1.6 Job Description PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.

#### 1. Branch Manager

- Mengkoordinasikan dan mengawasi pelaksanaan kegiatan operasional bisnis di Kantor Cabang termasuk Outlet yang ada 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) guna memastikan pencapaian target penjualan bisnis *funding* dan *lending* di Kantor Cabang dan Outlet dibawahnya.

- 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.

## 2. *Sub-Branch Head*

- a. Mengkoordinasikan dan mengawasi pelaksanaan kegiatan operasional bisnis di Kantor Cabang Pembantu untuk mencapai target bisnis yang telah ditentukan.
- b. 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.
- c. 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. *Deputy Branch Manager –Business*

- a. Mengelola pembuatan perencanaan dan mengkoordinasikan alokasi anggaran promosi dan pelaksanaan kegiatan promosi agar tercapainya realisasi anggaran dan mencapai target yang telah ditetapkan.
- b. Mengkoordinir dan memonitoring pelaksanaan program pemasaran dan penjualan bisnis Funding (Giro, Tabungan, Deposito) dan Lending (Consumer, SME, Credit Program) guna memastikan pencapaian target penjualan bisnis funding, lending, akuisisi merchant dan presentasek kartu ATM dan produk digital channel, di Kantor Cabang dan Outlet.
- c. Membuat usulan kebutuhan sarana dan prasarana unit bisnis yang efektif dan efisien dalam rangka menjamin terselenggaranya aktivitas unit kerja yang menjadi tanggung jawabnya sesuai ketentuan yang berlaku secara baik dan benar agar tercapainya kualitas layanan yang baik.

*Deputy Branch Manager – Business* membawahi:

#### 1) *Consumer Lending Unit Head*

- a) Melaksanakan dan mengevaluasi strategi bisnis di lapangan dalam mencapai target kredit konsumen serta berkoordinasi dengan Kantor Wilayah untuk pengembangan bisnis untuk mencapai target realisasi kredit yang telah ditetapkan.



- b) Melakukan penjualan dan evaluasi pemrosesan produk kredit konsumen (mortgage dan consumer lending) dan memastikan aktivasi mobile banking dan sms notification untuk meningkatkan kualitas proses penjualan kredit.
- c) Mengkoordinasikan alokasi anggaran kredit dan pelaksanaan kegiatan promosi (sponsorship, fee marketing) secara efektif dan efisien.

2) *CLS Developer Non-Subsidi*

- a) 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 didalam ekosistemnya, berdasarkan segmentasi pasar.
- b) Melakukan maintain, kunjungan, penawaran kerjasama, 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 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.

3) *CLS Developer Subsidi*

- a) Melakukan pemetaan/ clustering area bisnis dan benchmarking untuk mendapatkan potensi KPR Subsidi serta meningkatkan jumlah mitra bisnis dalam penambahan jumlah calon debitur yang berada didalam ekosistemnya, berdasarkan segmentasi pasar.
- b) Melakukan maintain, kunjungan, penawaran kerjasama, 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 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.

4) *CLS Home equity & other consumer loan*

- a) 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 didalam ekosistemnya, berdasarkan segmentasi pasar.

- b) Melakukan *maintain*, penawaran, kunjungan, *follow up*, dan *closing* kerjasama *payroll* ke instansi/ lembaga/ perusahaan/ yayasan dan lain-lain, secara militan dan proaktif, serta melakukan *review* yang *continue* atas kegiatan tersebut untuk meningkatkan akuisisi Perjanjian Kerja Sama.
  - c) 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*.
- 5) *CLS D2C & Property Agents*
- a) Melakukan pemetaan/ *clustering area* bisnis dan *benchmarking* untuk mendapatkan potensi kredit konsumen serta meningkatkan jumlah mitra bisnis dalam penambahan jumlah calon debitur yang berada didalam ekosistemnya, berdasarkan segmentasi pasar.
  - b) 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.

- c) 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*.
- 6) *Loan Sales & Loan Officer*
- a) Melakukan fungsi layanan informasi kredit, pelunasan, penyelesaian dan pelaporan klaim debitur, serta sinergi dengan unit lain untuk meningkatkan kegiatan operasional di kantor cabang.
  - 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.
  - c) Melakukan pencetakan rekening koran kredit untuk keperluan internal maupun eksternal.
- 7) *Branch Funding & Services Unit Head*
- 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) 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.
  - c) Melaksanakan coaching dan mentoring kepada seluruh tenaga *Funding Sales* termasuk di cabang dan outlet.
- 8) *Branch Funding Sales (Consumer & Commercial)*
- a) Melakukan pemetaan/clustering area bisnis dan benchmarking untuk mendapatkan potensi dana serta meningkatkan jumlah mitra bisnis dalam penambahan jumlah nasabah yang berada di dalam ekosistemnya.
  - b) 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 *continue* atas kegiatan tersebut untuk meningkatkan portofolio DPK dan *cross selling*.
  - c) Melakukan tindak lanjut atas data potensi yang di support oleh Kanwil maupun Kantor Pusat, mulai dari telemarketing

penawaran, kunjungan, follow up, hingga closing secara militan dan proaktif untuk mendapatkan potensi inisiasi kerjasama.

9) *Customer Service Supervisor*

- a) Mensupervisipenjualan, dan administrasi giro, deposito, seluruh jenis tabungan, dan kartu kredit untuk Nasabah Prioritas/Non Prioritas dan Nasabah Consumer/Commercial (Lembaga) agar tercapainya layanan customer service di kantor cabang yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- b) Bertanggung jawab dan melakukan supervisi pelayanan, administrasi, dan aktivasi kartu atm dan produk digital channel (misal: registrasi poin spekta) untuk nasabah baru dan eksisting, serta mendorong peningkatan jumlah transaksi nasabah agar tercapainya layanan customer service di kantor cabang yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- c) Mensupervisi pemberian informasi mengenai fitur/fasilitas Bank BTN kepada nasabah/calonnasabah untuk meningkatkan aktivitas cross selling.

10) *Customer Service*

- a) Melakukan pelayanan, penjualan, dan administrasi giro, deposito, seluruh jenis tabungan, dan kartu kredit untuk Nasabah Prioritas/Non Prioritas dan Nasabah

Consumer/Commercial (Lembaga) agar tercapainya layanan customer service di kantor cabang yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

- b) Melakukan pelayanan, administrasi, dan aktivasi kartu atm dan produk digital channel (misal: registrasi poin spekta) untuk nasabah baru dan eksisting, serta mendorong peningkatan jumlah transaksi nasabah agar tercapainya layanan customer service di kantor cabang yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- c) Melayani pencetakan R/K (Eksternal) KPR dan Non KPR untuk Nasabah Prioritas/Non Prioritas dan Nasabah Consumer/Commercial (Lembaga) agar tercapainya layanan customer service di kantor cabang yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

#### 11) *Funding Support*

- a) Memproses administrasi dan pengiriman surat keluar dari unit kerja untuk pihak eksternal dalam rangka maintain, memberikan pelayanan, dan cross selling.
- b) 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 di waktu mendatang.

- c) Melakukan pengelolaan proses administrasi atas logistik seperti souvenir, media promosi/ event, ATK, dan lain sebagainya, yang mendukung kegiatan operasional sales.

#### 12) *SME & Micro Unit Head*

- a) Melaksanakan dan mengevaluasi strategi bisnis di lapangan dalam mencapai target SME & Credit Program serta berkoordinasi dengan Kantor Wilayah untuk pengembangan bisnis untuk mencapai target realisasi kredit yang telah ditetapkan.
- 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 SME & Credit Program untuk mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan.

#### 13) *SME Sales*

- a) Membantu nasabah dalam mengajukan permohonan kredit SME, menganalisa kredit SME dan mengelola kredit SME (monitoring) untuk mencegah menurunnya kolektibilitas.



- b) Mengelola dokumentasi setiap permohonan kredit SME 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 pembiayaannya untuk memastikan ketepatan pemilihan debitur dalam rangka menunjang peningkatan revenue perusahaan.

#### 14) *Credit Program Sales*

- a) Membantu nasabah dalam mengajukan permohonan kredit KUR, menganalisa kredit KUR dan mengelola kredit KUR (monitoring) untuk mencegah menurunnya kolektibilitas.
- b) Mengelola dokumentasi setiap permohonan kredit KUR 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 pembiayaannya untuk memastikan ketepatan pemilihan debitur dalam rangka menunjang peningkatan revenue perusahaan.

#### 15) *Priority Banking Manager*

- 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.

16) *Priority Banking Officer*

- a) Melakukan pemetaan potensi bisnis dan customer profiling nasabah yang disasar untuk meningkatkan jumlah product holding ratio nasabah Prioritas.
- b) Mengelolaaan nasabah BTN Prioritas (memberikan informasi hak dan kewajiban, melakukan input dan update data nasabah prioritas) agar tercapainya akurasi data nasabah prioritas.
- c) Memastikan layanan dan pencapaian target penjualan produk wealth management Bank BTN kepada nasabah dan calon nasabah Bank BTN kelolaannya untuk meningkatkan target penjualan.

4. *Deputy Branch Manager – Service & Collection*

- a. Mengembangkan rencana kebutuhan sarana dan prasarana yang efektif dan efisien untuk menjamin kelancaran aktivitas

unit kerja yang menjadi tanggung jawabnya sesuai ketentuan yang berlaku.

- b. Mengelola kegiatan anggaran promosi dan pelaksanaan kegiatan promosi untuk meningkatkan penjualan di kantor cabang.
- c. Mengelola layanan administrasi produk dana dan jasa perbankan serta memastikan pemberian Quality Service Level terhadap nasabah sesuai dengan kualitas dan target yang ditetapkan.

*Deputy Branch Manager – Service & Collection* membawahi:

1) *Operations Head*

- a) Melakukan supervisi atas proses transaksi di loket, front liner, kas besar, dan proses administrasi nasabah (giro, angsuran kredit, dll) agar tercapainya akurasi transaksi.
- b) Melakukan perhitungan batas minimum dan batas maksimal kas agar tercapainya akurasi transaksi.
- c) Melakukan supervisi atas kebenaran proses pemeliharaan dan perbaikan infrastruktur (ATM), hardware, software, dan database untuk kelancaran operasional kantor cabang.

2) *Teller Service Supervisor*

- a) Melakukan supervisi dan vouching atas proses transaksi di loket, front liner, kas besar, dan proses administrasi 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 Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme) untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.
- c) Mensupervisi dan berkoordinasi dengan unit terkait dalam Penjemputan dan Penerimaan Angsuran atau setoran di luar kantor untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.

### 3) *Teller*

- a) Mengelola setoran, permintaan, dan pertanggung jawaban uang tunai agar tercapainya akurasi transaksi.
- b) Melaksanakan product referral kepada nasabah untuk mendukung penjualan di cabang.
- c) Melakukan pertanggung jawaban akhir hari (bukti dasar dan listing Akhir Hari Teller) dan memastikan bahwa antara fisik uang, bukti dasar transaksi dan hasil entry transaksi telah sesuai agar tercapainya akurasi transaksi.

### 4) *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.

5) *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 ( penyelesaian selisih warkat, GL- kliring, dsb) untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.

6) *Loan Document*

- a) Melakukan proses penatausahaan atas semua dokumen pembiayaan meliputi penerimaan dokumen pembiayaan dari pengembang / notaris, meregister 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 maintenance status dokumen ke dalam sistem, mengadministrasikan dokumen berita acara serah terima dokumen, melakukan pemisahan dossier nasabah yang telah lunas untuk diserahkan ke unit kerja terkait dan kemudian disimpan ke ruang khusus.

- b) 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), revisidokumen pembiayaan, penyelesaian pembiayaan oleh unit terkait yang meliputi penerimaan permohonan peminjaman dokumen pembiayaan, melakukan registrasi dokumen pembiayaan yang dipinjam, melakukan berita acara serah terima peminjaman, pengembalian dan pengembalian dokumen pembiayaan, melakukan update status peminjaman, pengembalian dokumen ke dalam sistem, melakukan penyimpanan dokumen pembiayaan.
- c) Melakukan proses pemantauan dan penyelesaian dokumen pokok pembiayaan yang belum diselesaikan, proses

pelayanan dan klaim nasabah yang terkait dengan pengembalian dokumen baik pihak internal / eksternal, proses laporan perkembangan LAT/DAT dokumen pokok pembiayaan, proses pemberian informasi kinerja developer, notaris dan pihak lain yang terkait dengan penyelesaian dokumen kepada atasannya.

7) *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 (notula rapat, surat dan fax) untuk menjaga proses administrasi dan informasi dari hasil rapat yang bisa digunakan pada saat pengambilan keputusan di periode berikutnya.
- c) Melaksanakan kegiatan protokoler di cabang.

8) *Human Capital Support*

- a) Mengelola penatausahaankepegawaian di Kantor Cabang (ex: absensi pegawai, KLK, THT, SPD, pelatihan, uang harian, dll) untuk memonitoring realisasi 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.

- c) Mengawasi pelaksanaan pembayaran hak-hak pegawai serta menatausahakan kartu pengawasan anggaran dan anggaran kepegawaian (ex: gaji, cuti pegawai, Uang lembur, dll) agar tercapainya akurasi administrasi pembayaran.

9) *Collective Staff*

- a) Melakukan pengelolaan/pembinaan bendahara kolektif untuk maintenance jumlah debitur kolektif (bagi beberapa KC tertentu termasuk Debitur sekuritisasi).
- b) Melakukan pembinaan dan penagihan terhadap debitur kolektif (bagi beberapa KC tertentu termasuk Debitur sekuritisasi) yang menunggak untuk meningkatkan pencapaian target collection.
- c) Menyerahkan pembinaan debitur (bagi beberapa KC tertentu termasuk pembinaan Debitur sekuritisasi) yang keluar dari kriteria pengelolaan kolektif kepada pembinaan reguler untuk meningkatkan revenue di kantor cabang.

### **3.1.7 Aktivitas Usaha PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.**

Aktivitas utama bank sesuai dengan pengertiannya yakni sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana



dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya.

Aktivitas penghimpun dana dari masyarakat di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk., antara lain:

#### 1. Tabungan

Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro dan/atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu. Jenis tabungan di Bank BTN diantaranya:

- a. Tabungan BTN Batara
- b. Tabungan BTN Bisnis
- c. Tabungan BTN Investa
- d. Tabungan BTN e'BATARAPOS
- e. Tabungan BTN Felas
- f. Tabungan BTN Juara
- g. Tabungan BTN Junior

#### 2. Deposito

Deposito adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah penyimpan dengan Bank. Jenis deposito di Bank BTN diantaranya:

- a. Deposito BTN Ritel Rupiah
- b. Deposito BTN Ritel Valas
- c. Deposito BTN Lembaga

d. Deposito BTN Lembaga Valas

### 3. Giro

Giro adalah simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya atau dengan cara pemindahbukuan. Jenis giro di Bank BTN diantaranya:

- a. Giro BTN
- b. Giro BTN Valas

Sedangkan dalam penyalurannya PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk., memberikan berbagai macam kredit yang disesuaikan dengan jenis kebutuhan masyarakat. Kredit-kredit yang disalurkan mencakup 2 kategori, yaitu:

#### 1. Kredit Konsumer

Adalah kredit perorangan yang diberikan kepada nasabah dan dipergunakan untuk membiayai barang-barang konsumtif. Sumber pembayarannya biasanya berasal dari gaji atau pendapatan lainnya. Jenis kredit konsumer di Bank BTN diantaranya:

- a. KPR BTN BP2BT
- b. KPR BTN Subsidi
- c. KPR BTN Platinum
- d. Kredit Pemilikan Apartemen BTN
- e. Kredit Agunan Rumah BTN
- f. Kredit Bangun Rumah BTN

g. KPR Toko BTN

## 2. Kredit Komersil

Adalah kredit yang oleh nasabahnya dipergunakan untuk membiayai kegiatan usaha. Sumber pembayarannya berasal dari usaha yang dibiayai itu. Jenis kredit komersil di Bank BTN diantaranya:

- a. Kredit Kontraktor
- b. Kredit Kontruksi
- c. Kredit Kepemilikan Lahan
- d. Kredit Investasi
- e. Kredit Beragunan Simpanan BTN
- f. Kredit Usaha Rakyat
- g. Kredit UMKM Modal Kerja Renovasi

Selain menghimpun dan menyalurkan dana, terdapat pula aktivitas utama Bank yakni memberikan jasa-jasa Bank lainnya.

Jasa dan layanan adalah suatu produk yang berfungsi untuk memberikan kemudahan dalam bertransaksi bagi debitur dan penyimpanan barang-barang berharga. Jasa dan layanan Bank PT. Bank Tabungan Negara (Persero) terdiri dari :

- a. Kiriman Uang
- b. *Money Changer*
- c. *Safe Deposit Box*

## 3.2 Metode Penelitian

### 3.2.1 Jenis dan Sumber Data

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, yaitu data yang digunakan adalah jenis data yang menggambarkan konsep atau teori yang menggambarkan masalah yang berkaitan dengan judul penelitian. Metode kualitatif ini diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi dan studi pustaka.

Menurut Albi dan Johan (2018:7) menyatakan bahwa, penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar belakang alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan metode yang ada.

Adapun sumber data yang digunakan penulis dalam penelitian ini diantaranya:

#### 1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2020: 296) "Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data". Sumber data ini diperoleh dari wawancara mendalam dan observasi di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya dengan fokus penelitian penulis yaitu *Commercial Lending Unit*.

#### 2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2020: 296) "Sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul

data". Sumber data ini diperoleh secara tidak langsung melalui dokumen perusahaan yang berhubungan dengan judul penelitian.

### 3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

#### 1. *In Depth Interview (Wawancara Mendalam)*

Menurut Sugiyono (2020: 195) Wawancara mendalam atau *In Depth Interview* adalah "teknik pengumpulan data untuk menemukan permasalahan harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/ kecil".

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

#### 2. *Participant Observation Studies (Observasi Partisipatif)*

Menurut Sugiyono (2020: 203) "Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan".

Penulis melakukan *participant observer* atau pengamatan, dimana penulis ikut terlibat pada kegiatan sehari-hari yang dilakukan oleh *Commercial Lending Unit*, 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.

### 3. *Study Literature* (Studi Kepustakaan)

Menurut Sugiyono (2020: 84) "Studi Kepustakaan merupakan ringkasan tertulis dari jurnal, artikel, buku-buku dan dokumen lain, yang berisi tentang uraian informasi masa lalu atau sekarang yang relevan dengan judul penelitian. Studi kepustakaan juga mengorganisasikan berbagai literatur ke dalam sub topik sesuai yang dibutuhkan dalam penelitian".

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**

Menurut Sugiyono (2018: 132), teknik analisis data yang digunakan 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 tujuan 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. 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 mencari makna data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan, atau perbedaan untuk ditarik kesimpulan sebagai jawaban dari permasalahan yang ada.