

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah PT. Bank Tabungan Negara

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 menganti 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 ditunjukan oleh Pemerintahan Indonesia pada Tanggal 29 Januari 1974 melalui surat Menteri Keuangan RI No. B49/MK/1/1974 sebagai wadah pembiayaan proyek perumahan

untuk rakyat. Sejalan dengan tugas tersebut. Maka mulai 1976 mulailah realisi KPR (Kredit Kepemilikan Rumah) pertama kalinya oleh Bank Btn di negri ini. Waktu demi waktu akhirnya terus mengantar Bank BTN sebagai satu-satunya Bank yang mempunyai kosentrasi 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 fungsi nya sebagai Bank umum (komersial). Demi mendukung Bisnis KPR tersebut, Bank BTN mulai mengembangkan Produk-Produk layanan PerBankan sebagaimana layaknya Bank umum (komerisal).

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 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 Indosenesia.

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 pencapai target bisnis perseroan pada tahun tahun berikutnya.

3.1.2 Profil Perusahaan PT Bank Tabungan Negara

Nama Perusahaan : PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk,

Tanggal Pendirian : 9 Februari 1950

ISIN : ID1000113707

Kegiatan Utama : Perbankan Komersial

Jenis : Jasa Keuangan/Publik/Badan Usaha Milik Negara

Di dirikan : Batavia, Hindia Belanda, 1897

Informasi Kontak

Kantor Pusat : Jakarta Pusat,10130 Indonesia

Telepon : +62-21-6336789

Faks : 21-6336719

Web : www.btn.co.id

Slogan Perusahaan : Hidup Gak Cuma Tentang Hari Ini (#HGCTHI)

Direksi:

- 1) Direktur Utama : Haru Koesmahargyo
- 2) Wakil Direktur Utama : Nixon LP Napitupulu
- 3) Direktur *Consumer and Commercial Lending* : Hirwandi Gafar
- 4) Direktur *Finance, Planning, and Treasury* : Nofry Rony Poetra
- 5) Direktur *Compliance and Legal* : Eko Waluyo
- 6) Direktur *Wholesale Risk and Asset Management* : Elisabeth Novie
Riswanti
- 7) Direktur *Operation, IT, and Digital Banking* : Andi Nirwoto
- 8) Direktur *Distribution and Retail Funding* : Jasmin
- 9) Direktur *Risk Management and Transformation* : Setiyo Wibowo

Dewan Komisaris:

- 1) Komisaris Utama/Independen : Chandra M. Hamzah
- 2) Wakil Komisaris Utama/Independen : Iqbal Latanro
- 3) Komisaris Independen : Ahdi Jumhari Luddin
- 4) Komisaris Independen : Armand B. Arief
- 5) Komisaris : Eko D. Heripoerwanto
- 6) Komisaris : Andin Hadiyanto
- 7) Komisaris : Heru Budi Hartono

Dewan Pengawas Syariah:

- 1) Ketua : Prof. Dr. H. Muhammad Quraish Shihab, MA
- 2) Anggota : Muhammad Gunawan Yasni, SE.Ak.,MM, CIFA, FIIS, CRP,
CA

3) Anggota : DR. H. Mohamad Hidayat, MBA, MH

Daftar Direktur Utama

Berikut daftar direktur Utama BTN:

Tabel 3. 1

Direktur Utama BTN

Direktur Utama	Awal	Akhir
Kodradi	16 Mei 2000	19 Desember 2007
Iqbal Latanro	19 Desember 2007	28 Desember 2012
Maryono	28 Desember 2012	27 November 2019
Oni Febriarto Rahardjo (Pjs.)	27 November 2019	29 Desember 2019
Pahala Mansury	29 Desember 2019	23 Desember 2020
Nixon Napitupulu (Plt.)	23 Desember 2019	10 Maret 2021
Haru Koesmahargyo	10 Maret 2021	sekarang

Sumber : www.btn.co.id

Logo



Sumber: www.btn.co.id

Gambar 3. 1

Logo Pertama Bank BTN dari Tahun 1980-1992



Sumber: www.btn.co.id

Gambar 3. 2

Logo Kedua Bank BTN dari Tahun 1992-sekarang

Perubahan slogan

- a. 1992–2000: Mengembangkan Tradisi Menabung dan Membangun
- b. 2000–2011: Berpengalaman Melayani Keluarga Indonesia
- c. 2011–sekarang: Sahabat Keluarga Indonesia
- d. 2020–sekarang: Hidup Gak Cuma Tentang Hari Ini (#HGCTHI)

3.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

1. Visi Bank BTN

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

2. Misi Bank BTN

- 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

3.1.4 Statement Budaya Perusahaan

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

1. Amanah

Maknanya “Memegang teguh kepercayaan yang diberikan”, yaitu:

- 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

Maknanya “Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas”, yaitu:

- a. Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah.
- b. Membantu orang lain belajar.
- c. Menyelesaikan tugas dengan kualitas terbaik.

3. Harmonis

Maknanya “Saling peduli dan menghargai perbedaan”, yaitu:

- a. Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya.
- b. Suka menolong orang lain.
- c. Membangun lingkungan kerja yang kondusif.

4. Loyal

Maknanya “Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara”, yaitu:

- 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

Maknanya “Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan”, yaitu:

- a. Cepat menyesuaikan diri untuk menjadi lebih baik.
- b. Terus-menerus melakukan perbaikan mengikuti perkembangan teknologi.
- c. Bertindak proaktif.

6. Kolaboratif

Maknanya “Membangun kerja sama yang sinergis”, yaitu:

- 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.

3.1.5 Logo dan Makna

1. Logo



Sumber: www.btn.co.id

Gambar 3. 3

Logo Bank BTN 2023

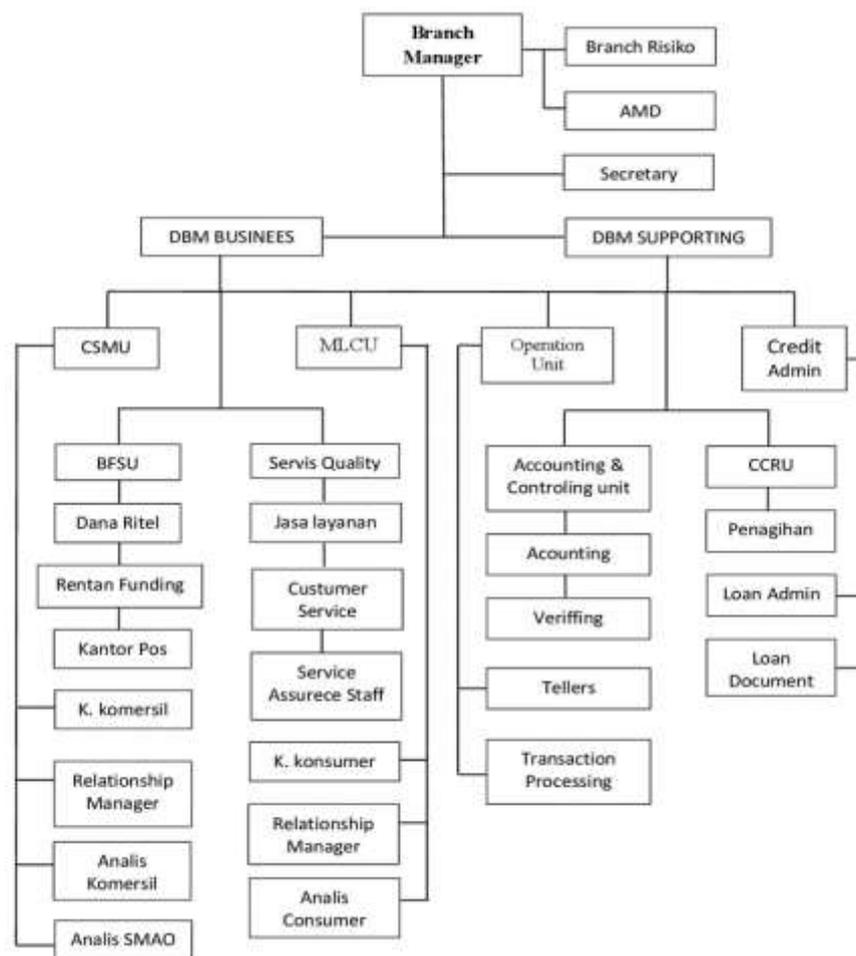
2. Makna

Makna dari 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 lambing ini, BTN melaksanakan pembangunan nasional dengan mengerahkan dana masyarakat berbentuk tabungan. Pola ini juga menyiratkan “Atap Rumah” yang menjadi citra dan misi utama BTN, sebagai pelaksana KPR bagi masyarakat.

Bentuk logo dengan huruf kecil melambangkan sikap ramah dan rendah hati. Ramah terhadap semua segmen bisnis yang dimasuki, menunjukkan keinginan yang besar untuk melayani dengan rendah hati (*Customer Focus*) Warna Biru Tua dimana Biru melambangkan rasa nyaman, tenang, menyejukan, warna ini umumnya dipakai oleh institusi di bidang jasa Warisan luhur, stabilitas (*Command*, memimpin) dan serius (*Respect*) serta tahan uji (*Reliable*) dasar pondasi yang kuat, berhubungan dengan kesetiaan, hal yang dapat dipercaya, kehormatan yang tinggi (*Trust, Integrity*). Simbol dari spesialis (*Profesionalisme*) Bentuk Gelombang Emas Cair sebagai simbol dari kekayaan financial di Asia. Lengkungan emas sebagai metamorphosa dari sifat *Agile*, progresif, pandangan ke depan. (*Excellence*), fleksibilitas serta ketangguhan atas segala kemungkinan yang akan datang. Warna kuning emas (kuning ke arah orange) Warna logam mulia (emas) menunjukkan keagungan, kemuliaan, kemakmuran, kekayaan. Menjadikan kita merasa tajam perhatiannya (warna yang menarik perhatian orang), aktif, kreatif dan meriah, warna spiritual dan melambangkan hal yang luar biasa warna

ini juga ramah, menyenangkan dan nyaman. Warna ini diterima sebagai warna riang, membuat perasaan bahwa masa depan lebih baik, cemerlang dan menyala-nyala.

3.1.6 Struktur Organisasi



Gambar 3. 4

Struktur Organisasi Bank BTN 2023

Sumber: www.btn.co.id

3.1.7 Job Description

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 ditetapkan 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 non PerBankan 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 esensial 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 fungsinya yaitu 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 Controlling Unit dan Penagihan*)
 - b. Melakukan koordinasi terhadap unit (*Operation Unit, Credit Admin Unit, Accounting Controlling Unit dan Penagihan*)
 - c. Melakukan evaluasi unit (*Operation Unit, Credit Admin Unit, Accounting Controlling Unit dan Penagihan*)
7. *Credit Small Medium Unit (CSMU)*
- Tugas pokok dan fungsi:
- a. Membuat rencana kerja untuk pencapaian realisasi kredit *commercial* dan *Small Medium Kredit (SME)*.
 - b. memonitoring terhadap kualitas kredit dan diberikan 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 diberikan 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 Servive Unit (BFSU)* Tugas pokok dan fungsi:
- a. Membuat rencana kerja untuk pencapaian realisasi dana kredit
 - b. Memonitoring terhadap kualitas kredit dan diberikan 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. Menjaga 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 melakukan konfirmasi ke atau dari cabang lain tentang saldo.
- e. Menerima keluhan atau komplain dari nasabah
- f. 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, memeriksa 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.

3.1.8 Jaringan Usaha Kegiatan dan Kinerja Usaha Terkini

1. Jaringan Usaha Kegiatan

Jaringan usaha merupakan kerja sama usaha, akses dan hubungan-hubungan dengan pihak ketiga (perusahaan lain, lembaga keuangan dan lembaga lainnya) yang diperlukan oleh perusahaan untuk menjalankan usahanya secara efektif, efisien, sehingga dapat dicapai produktivitas dan daya saing yang tinggi yang pada akhirnya perusahaan dapat mencapai profit dan perkembangan usaha yang diharapkan.

Bank BTN telah memiliki jumlah kantor sebanyak 849 kantor di seluruh Indonesia yang terdiri dari, 1 Kantor Pusat, 76 Kantor Cabang, 304 Kantor Cabang Pembantu dan 468 kantor kas di seluruh Indonesia dengan berbagai macam nasabahnya sesuai kebutuhan. Bank BTN juga memiliki produk tabungan eBatarapos yaitu kerjasama antara Bank BTN dengan kantor pos dimana terdapat pelayanan akan Bank BTN di setiap Kantor pos untuk memenuhi kebutuhan nasabah eBatarapos di seluruh Indonesia. Manfaat dari eBatarapos yaitu nasabah dapat melakukan transaksi seperti menabung di hari sabtu dan minggu, dapat melakukan penyetoran dan penarikan melalui kantor pos dan Bank BTN itu sendiri.

Jaringan usaha lainnya yaitu Bank BTN juga bekerja sama untuk memperluas produk e-channel *Business* nya dengan:

1. *Credit card*, Bank Bukopin, Bank BRI, Maybank, OCBC NISP, CIMB NIAGA, BNI, Permata Bank.

2. *Post Paid, Pre Paid* dan Data Telekomunikasi

Telkom Indonesia, Indosat oredoo, Tri, Telkomsel, XL, Smartfren

3. PLN

4. Pajak

5. PDAM

6. TV Berbayar

Telkom Vision, MNC Vision

7. Installment

FIF (*Federal International Finance*), BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan

8. *Multipayment*

9. *Tiket Payment*

Garuda Indonesia, Lion Air, PT KAI Indonesia, Citilink

10. Internet Berbayar

Speedy

11. Top-Up

Go-Pay, Link Aja.

Kerjasama ini dilakukan untuk mendapatkan keuntungan diantara kedua belah pihak. Bagi pihak perbankan ini sangat membantu dalam proses mensukseskan kinerja bank dan memperlancar jalannya transaksi agar lebih tersebar luas dalam beberapa kegiatan.

2. Kinerja Usaha Terkini

Kinerja Usaha merupakan seperangkat hasil yang dicapai dan merujuk pada tindakan pencapaian serta pelaksanaan suatu pekerjaan. PT Bank Tabungan Negara (Persero) sebagai Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di bidang perbankan telah berhasil mengembangkan tugas Negara untuk mensejahterakan masyarakat Indonesia dan mendorong pertumbuhan ekonomi terutama pada sektor perumahan rakyat dengan produk unggulannya yaitu Kredit Perumahan Rakyat (KPR).

Salah satu pencapaian PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, saat ini di dunia perbankan yaitu berhasil memimpin 40% KPR di Indonesia.

Kepercayaan masyarakat akan suatu Bank BTN mengantarkan Bank BTN terus melangkah maju ditengah pasang surut perekonomian Negara dan mampu bersaing di dunia perbankan yang sangat ketat sehingga sampai saat ini Bank BTN masih diberi kepercayaan oleh masyarakat sebagai bank yang berkualitas. Hal ini dibuktikan dengan keberhasilan Bank BTN memimpin 40% pasar KPR di Indonesia. PT Bank Tabungan Negara memberikan komitmen akan mempermudah masyarakat Indonesia untuk memiliki rumah dengan proses yang mudah dan cepat.

Bank BTN berperan sebagai pusat informasi dan keahlian untuk mengembangkan ekosistem perumahan yang berkelanjutan. Perseroan memiliki *Housing Finance Center* untuk menciptakan pengembangan-pengembangan berkualitas yang bermanfaat guna mendorong percepatan program sejuta rumah. Sementara, di era pandemic covid 19 ini Bank BTN memberikan kemudahan

kepada masyarakat untuk mengakses KPR melalui digital. Bank BTN cukup gencar melakukan digitalisasi untuk membantu masyarakat agar dapat mudah memiliki rumah maupun untuk bertransaksi lainnya. Digitalisasi dilakukan dengan mengembangkan digital channel Bank BTN.

Pada tahun 2022 PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk optimistis bisa menjalankan bisnis lebih kencang dibandingkan tahun lalu.

Direktur Utama BTN Haru Koesmahargyo menyatakan, dengan proyeksi ekonomi yang positif tahun ini, BTN menargetkan adanya peningkatan kinerja. BTN menargetkan kredit dan dana pihak ketiga (DPK) sama-sama tumbuh berkisar 9%-11%. Bank bersandi saham BBTN ini memproyeksi net interest margin atau NIM bisa mencapai di level sekitar 3,8%. Proyeksi tersebut sudah tercantum pada rencana bisnis bank (RBB) 2022. Target-target bisnis akan didukung oleh pengembangan bisnis mortgage dengan pola kemitraan.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan data kualitatif, yaitu data yang disajikan dalam bentuk kata verbal dan bukan bentuk angka. Dari data yang diperoleh akan dianalisis lebih lanjut dalam proses analisis data.

Berdasarkan jenis data yang digunakan yaitu menggunakan data kualitatif, dan sumber data yang digunakan penulis dalam penelitian ini diantaranya:

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2016:225) Data primer yaitu merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.

Dimana dilakukan dengan penelitian lapangan melalui observasi dan wawancara melalui pihak perusahaannya langsung.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2016:225) data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau lewat dokumen. Sumber data sekunder merupakan sumber data pelengkap yang berfungsi melengkapi data yang diperlukan data primer.

3.1.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu dengan cara:

1. Studi Lapangan

Menurut Sugiyono (2016: 7) studi lapangan dilakukan dengan cara mengadakan peninjauan langsung pada instansi yang menjadi objek untuk mendapatkan data primer dan data sekunder. Penulis melakukan kegiatan penelitian tersebut dengan cara langsung di lokasi penelitian yaitu di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk melalui *in-depth interview*, *participant observation* dan dokumentasi

2. In-Depth Interview

Menurut Sutopo (2006:74) wawancara mendalam adalah proses memperoleh keterangan-keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab atau bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman

wawancara dimana pewawancara dengan informasi terlibat dalam kehidupan sosial yang relative lama.

3. *Participant Observation*

Menurut Morissan (2017:143) Partisipasi Observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan pancaindra sebagai alat bantu utamanya. Dengan kata lain, observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja pancaindra. Dalam hal ini pancaindra digunakan untuk menangkap gejala yang diamati. Apa yang ditangkap tadi, dicatat dan selanjutnya catatan tersebut dianalisis.

4. Studi Kepustakaan

Menurut sugiyono (2016:291) studi kepustakaan berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti. Penulis melakukan pengumpulan data dan mempelajari berbagai literatur dan sumber bacaan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti yaitu penerapan pola *Cessie* dalam penyelesaian kredit macet pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.

3.1.3 Teknik Analisis Data

Dalam proses analisis data ini dibagi menjadi beberapa proses yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2018:92) Pengumpulan data adalah teknik yang dilakukan oleh penulis untuk mengumpulkan data. Pengumpulan data dilakukan penulis untuk memperoleh informasi-informasi yang dibutuhkan sebagai penunjang penelitian.

2. Reduksi Data

Menurut Sugiyono (2018:247-249) Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting sesuai dengan topic penelitian, mencari tema dan polanya, pada akhirnya memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Dalam mereduksi data akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai dan telah ditentukan sebelumnya. Reduksi data juga merupakan suatu proses berpikir kritis yang memerlukan kecerdasan dan kedalaman wawasan yang tinggi.

3. Penyajian Data

Menurut Sugiyono (2018:249) setelah mereduksi data, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan data bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Selain itu, penyajian data dapat dilakukan dengan teks yang bersifat naratif. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasi, dan tersusun sehingga akan semakin mudah dipahami.

4. Penarikan Kesimpulan

Menurut Sugiyono (2018:252-253) Kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan perumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas.