

## **BAB III**

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

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

##### **3.1.1. Sejarah Perusahaan**

PT Bank Tabungan Negara Syariah merupakan salah satu lembaga yang bergerak sebagai sarana penghimpun dana dari masyarakat serta menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan atau kredit perumahan dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Dengan adanya perubahan peraturan perundang-undangan perbankan oleh pemerintah dari Undang-Undang Perbankan No. 7 Tahun 1992 menjadi Perbankan No. 10 Tahun 1998, dunia perbankan nasional menjadi marak dengan boomingnya bank syariah. Persaingan dalam pasar perbankan pun kian ketat. Belum lagi dengan dikeluarkannya PBI No. 4/1/PBI/2002 tentang perubahan kegiatan usaha bank umum konvensional menjadi bank umum berdasarkan prinsip syariah oleh bank umum konvensional, jumlah bank syariah pun bertambah dengan banyaknya Unit Usaha Syariah (UUS). Maka manajemen PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Melalui rapat komite pengarah tim implementasi restrukturisasi Bank BTN tanggal 12 Desember 2013, menyusun rencana kerja dan perubahan anggaran dasar untuk membuka Unit Usaha Syariah (UUS) agar dapat bersaing di pasar perbankan syariah.

Untuk mengantisipasi adanya kecenderungan tersebut, maka PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. pada Rapat Umum Pemegang Saham tanggal 16 Januari 2004 dan perubahan Anggaran Dasar dengan akta No. 29 tanggal 27 Oktober 2004 oleh Emi

Sulistiyowati, SH. Notaris di Jakarta yang ditandai dengan terbentuknya divisi syariah berdasarkan Ketetapan Direksi No. 14/DIR/DSYA/2004. Pembentukan Unit Usaha Syariah (UUS) ini juga untuk memperkokoh tekad ajaran Bank BTN untuk menjadikan kerja sebagai bagian dari ibadah yang tidak terpisah dengan ibadah-ibadah lainnya. Selanjutnya Bank BTN Unit Usaha Syariah (UUS) disebut “BTN Syariah” dengan motto “Maju dan Sejahtera Bersama”.

Dalam pelaksanaan kegiatannya, Unit Usaha Syariah (UUS) didampingi oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang bertindak sebagai pengawas, penasehat dan pemberi saran kepada Direksi, Pimpinan Devisi Syariah, dan Pimpinan Kantor Cabang Syariah mengenai hal-hal yang terkait dengan prinsip syariah.

Pada bulan November 2004 dibentuklah struktur organisasi Kantor Cabang Syariah BTN. Dimana setiap kantor cabang syariah dipimpin oleh satu orang kepala cabang yang bertanggung jawab kepada kepala devisi syariah. Pada saat bersamaan Dirut PT Bank Tabungan Negara meminta rekomendasi penunjukan DPS dan pada tanggal 3 Desember 2004, Dirut Bank BTN menerima surat rekomendasi DSN/MUI tentang penunjukan DPS bagi BTN Syariah. Yang pada tanggal 18 Maret 2005 resmi ditunjuk oleh DSN/MUI sebagai DPS bagi BTN Syariah, yaitu Drs. H. Ahmad Nazri Adlani, Drs. H Mohammad Hidayat, MBA, MBL, dan Dr. H. Endy M. Astiwaru, MA, AAIJ, FIIS, CPLHI, ACS.

Pada tanggal 15 Desember 2004, PT Bank Tabungan Negara menerima surat persetujuan dari Bank Indonesia, Surat No. 6/1350/DPbs perihal persetujuan BI

mengenai prinsip KCS (Kantor Cabang Syariah) Bank BTN. Maka tanggal inilah yang diperingati secara resmi sebagai hari lahirnya Bank Tabungan Negara Syariah.

Pada tanggal 14 Februari 2005, melalui persetujuan dari BI dan Direksi Bank BTN maka dibukalah BTN KCS Jakarta. Diikuti pada tanggal 25 Februari 2005 dengan dibukanya KCS Bandung kemudian pada tanggal 17 Maret 2005 dibuka KCS Surabaya yang secara berturut-turut tanggal 4 dan tanggal 11 April 2005 KCS Yogyakarta dan KCS Makassar dan pada bulan Desember 2005 dibukanya KCS Malang dan Solo.

Pada tahun 2007, Bank BTN telah mengoperasikan 12 Kantor Cabang Syariah dan 40 Kantor Layanan Syariah (*Office Chanelling*) pada kantor-kantor cabang dan cabang pembantu Konvensional kantor cabang Syariah tersebar dilokasi Jakarta, Bandung, Surabaya, Yogyakarta, Makasar, Malang, Solo, Medan, Batam, Tangerang, Bogor, dan Bekasi. Seluruh kantor cabang syariah ini dapat beroperasi secara *ontime–realtime* berkat dukungan teknologi informasi yang cukup memadai.

Tujuan pendirian Unit Usaha Syariah (UUS) Bank Tabungan Negara adalah untuk memenuhi kebutuhan nasabah akan produk dan layanan perbankan sesuai dengan prinsip syariah, dan memberi manfaat yang setara, seimbang dalam pemenuhan kebutuhan kepentingan nasabah dan Bank.

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

#### 1. Visi Bank BTN Syariah

"Menjadi *Strategic Business Unit* BTN yang sehat dan terkemuka dalam penyediaan jasa keuangan syariah dan mengutamakan kemaslahatan bersama".

## 2. Misi Bank BTN Syariah

- a. Mendukung pencapaian sasaran laba usaha BTN.
- b. Memberikan pelayanan jasa keuangan Syariah yang unggul dalam pembiayaan perumahan dan produk serta jasa keuangan Syariah terkait sehingga dapat memberikan kepuasan bagi nasabah dan memperoleh pangsa pasar yang diharapkan.
- c. Melaksanakan manajemen perbankan yang sesuai dengan prinsip Syariah sehingga dapat meningkatkan ketahanan BTN dalam menghadapi perubahan lingkungan usaha serta meningkatkan shareholders values.
- d. Memberi keimbangan dalam pemenuhan kepentingan keseimbangan dalam pemenuhan kepentingan segenap stakeholder serta memberikan ketentraman pada karyawan dan nasabah.

### **3.1.3. Budaya Kerja PT Bank Tabungan Negara Syariah (Persero) Tbk.**

Budaya perusahaan pada Bank BTN Syariah mengacu pada AKHLAK BUMN yang merupakan panduan perilaku dari setiap sumber daya manusia (SDM) BUMN untuk diimplementasikan dalam perilaku keseharian dan membentuk budaya kerja di BUMN. Statement perusahaan tersebut yang telah dirumuskan yaitu AKHLAK BUMN merupakan perwujudan dari Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif yang dijabarkan dalam panduan perilaku Akhlak BUMN sebagai berikut:

## 1. Amanah

Panduan Perilaku Amanah BUMN:

- 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

Panduan Perilaku Kompeten BUMN:

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

## 3. Harmonis

Panduan Perilaku Harmonis BUMN:

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

## 4. Loyal

Panduan perilaku Loyal BUMN:

- 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

Panduan Perilaku Adaptif BUMN:

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

## 6. Kolaboratif

Panduan Perilaku Kolaboratif BUMN:

- 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. Filosofi Logo PT Bank Tabungan Negara Syariah (Persero) Tbk.



Sumber: [www.btn.co.id/syariah/](http://www.btn.co.id/syariah/), 2023

**Gambar 3.1**

#### **Logo Perusahaan**

Logo PT Bank Tabungan Negara Syariah (Persero) Tbk. Kantor mengambil pola Segi Enam. Pola ini mengambil bentuk Sarang Lebah, yang menyiratkan adanya kegiatan menabung pada masyarakat, sebagaimana halnya lebah yang selalu

menyimpan madu perolehannya. Dengan lambang ini PT Bank Tabungan Negara Syariah, melaksanakan pembangunan nasional dengan mengerahkan dana masyarakat berbentuk tabungan.

Pola ini juga menyiratkan "Atap Rumah" yang menjadi citra dan misi utama PT Bank Tabungan Negara Syariah, sebagai pelaksana KPR bagi masyarakat. Berikut makna logo dari PT Bank Tabungan Negara Syariah:

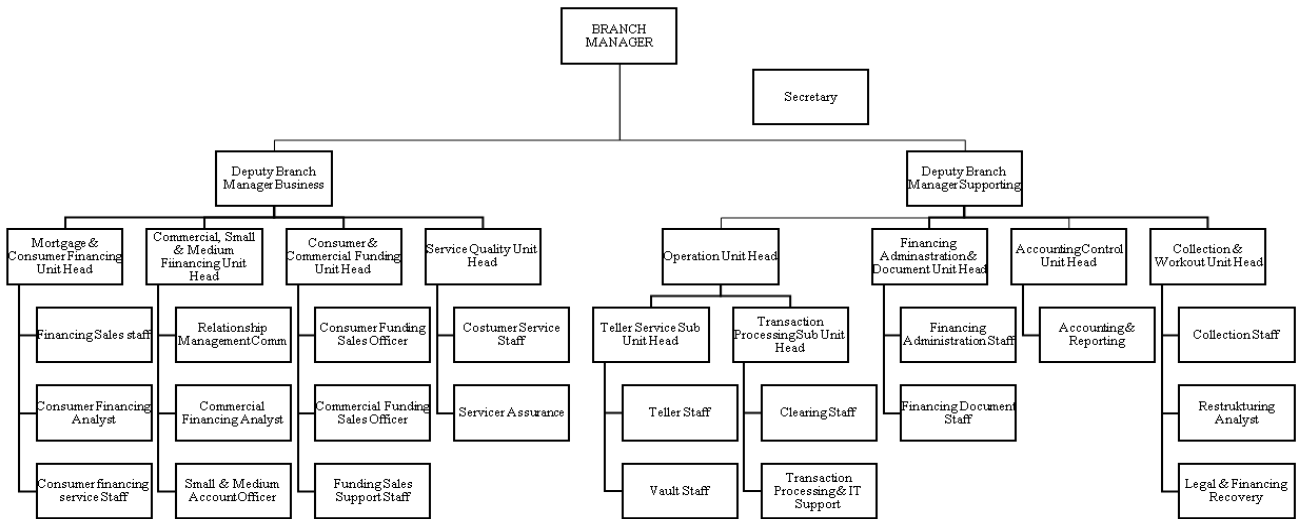
1. Bentuk Logo dengan huruf kecil melambangkan sikap ramah dan rendah hati. Ramah terhadap semua segmen bisnis yang dimasuki, menunjukkan keinginan yang besar untuk melayani dengan rendah hati (*Customer Focus*).
2. Warna Huruf Biru Tua Biru melambangkan rasa nyaman, tenang, menyejukkan, warna ini umumnya 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 (*Professionalism*).
3. Bentuk Gelombang Emas Cair sebagai simbol dari kekayaan finansial 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 sehingga 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 Anda bahwa masa depan lebih baik, cemerlang dan menyala-nyala.

### **3.1.5. Struktur Organisasi PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Kantor Cabang Syariah Tasikmalaya**

Perencanaan suatu organisasi sangat penting artinya bagi suatu persoalan karena struktur organisasi dapat memperjelas batas dari tugas, wewenang, tanggung jawab seseorang sebagai anggota dari suatu organisasi, sehingga hal ini dapat menghilangkan hambatan-hambatan dalam melaksanakan pekerjaan yang disebabkan oleh kebingungan dan ketidaktentuan dari pemberian tugas, serta untuk melakukan jaringan komunikasi keputusan yang akan mendukung sasaran pencapaian tugas. Untuk lebih jelasnya struktur organisasi PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Tasikmalaya adalah sebagai berikut:





Sumber: PT Bank BTN (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Tasikmalaya, 2023

**Gambar 3.2**

### Struktur Organisasi Perusahaan

#### 3.1.6. Job Description PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Tasikmalaya

Berikut ini adalah uraian tugas dan fungsi serta peran masing-masing unit pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Tasikmalaya yaitu:

##### 1. Branch Manager

*Branch Manager* atau kepala cabang adalah seseorang yang memimpin Bank BTN Kantor Cabang Syariah Tasikmalaya dan membawahi divisi-divisi lainnya. *Branch Manager* bertujuan untuk mengembangkan bisnis dan jaringan dalam rangka mencapai tingkat perolehan laba yang optimal, penyelenggaraan operasional dan efisiensi Kantor Cabang Syariah berikut

dengan kantor-kantor Cabang Pembantu Syariah dibawahnya, secara keseluruhan berlangsung baik dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan tidak menyalahi prinsip syariah.

## **2. *Secretary***

*Secretary* bertanggung jawab terhadap kelancaran aktifitas kesekretariatan kepala cabang. Ikhtisar pekerjaan dan aktivitas utama:

- a. Mengatur segala aktivitas dan administrasi kesekretariatan bagi kepentingan kepala cabang syariah.
- b. Memproses administrasi surat dan *fiximile* masuk (registrasi pengarsipan, pendistribusian sesuai disposisi dan monitoring) untuk Kantor Cabang Syariah.
- c. Memproses administrasi penyampaian semua surat dan *fiximile* keluar (registrasi pengarsipan) yang ditandaangani oleh Kepala Cabang Syariah.

## **3. *Deputy Branch Manager of Business***

*Deputy Branch Manager of Business* adalah seorang pejabat yang langsung berada dibawah *Branch Manager* yang disertai tugas untuk memimpin pelaksanaan aktivitas sehari-hari sesuai dengan bidangnya masing-masing.

Tujuan Jabatan:

- a. Untuk mengkoordinasi pencapaian target bisnis segmen *Consumer* melalui pencapaian target *Consumer Funding* dan mengelola proses

penyaluran dana untuk *Consumer Financing* yang efektif dan efisien serta sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

- b. Mengkoordinasikan pencapaian target bisnis segmen *Commercial* melalui pencapaian target *Commercial Funding* dan mengelola proses penyaluran dana untuk *Commercial Financing* yang efektif dan efisien serta sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

#### **4. Deputy Branch Manager Supporting**

*Deputy Branch Manager Supporting* seorang pejabat yang langsung berada dibawah *Branch Manager* yang disertai tugas untuk memimpin pelaksanaan aktivitas sehari-hari sesuai dengan bidangnya masing-masing. Tujuan

Jabatan:

- a. Memberikan dukungan dalam pencapaian target bisnis segmen komersial melalui pengelolaan operasional bank yang efektif dan efisien serta pengelolaan *control accounting* sesuai ketentuan yang berlaku.
- b. Memastikan terselenggaranya fungsi operasional, *control accounting* di Kantor Cabang Syariah.
- c. Memastikan terselenggaranya fungsi *collection* dan *workout* di Kantor Cabang Syariah.

## **5. *Mortgage & Consumer Financing Unit Head***

Tugas dari *Mortgage & Consumer Financing Unit Head* yaitu:

- a. Membuat usulan target dan rencana kerja strategis yang efektif dan efisien dibidang *Mortgage and Consumer Financing* baik dalam bidang *marketing*, strategi bisnis dan layanan.
- b. Membuat usulan anggaran yang efektif dan efisien dalam bidang *marketing* dan ekspektasi target yang dituju.
- c. Melakukan analisa umum terhadap *Market Share* dan pertumbuhan kredit berdasarkan data perbankan per wilayah dari sumber Bank Indonesia, BPS atau sumber lainnya.
- d. Melaksanakan, mengevaluasi dan melaporkan strategi *marketing*, strategi bisnis dan layanan serta proses pembiayaan di lapangan dalam mencapai target pembiayaan *consumer* dengan mempergunakan sumber daya dan perangkat pendukung secara optimal.

## **6. *Consumer Financing Service Staff***

*Consumer Financing Service Staff* bertanggung jawab terhadap:

- a. Kelengkapan dan kebenaran data permohonan Pembiayaan *consumer*.
- b. Melakukan fungsi layanan informasi Pembiayaan, pelunasan dan penyelesaian klaim nasabah dan asuransi pembiayaan.
- c. Menerima dan mendokumentasikan aplikasi pembiayaan *consumer*.
- d. Bertanggungjawab atas pengelolaan dan kualitas input data calon nasabah kedalam *database*.

## 7. *Consumer Financing Analyst*

*Consumer Financing Analyst* bertanggung jawab terhadap:

- a. Melakukan verifikasi sesuai kompetensi dan wewenang atau memberikan *order verification* diluar kompetensinya kepada unit lain yang berwenang.
- b. Melakukan analisa dan merekomendasikan dukungan pembiayaan *consumer* terhadap proyek, perusahaan atau objek lainnya (pihak ketiga).

## 8. *Financing Sales Staff*

Tugas dari *Financing Sales Staff* yaitu:

- a. Melakukan pemetaan dan pengusulan target potensi bisnis pembiayaan *consumer* wilayah kerjanya.
- b. Mengusulkan program kerja pemasaran yang diselaraskan dengan strategi pemasaran pembiayaan *consumer* yang telah ditetapkan Kantor wilayah dan Kantor Pusat.
- c. Mengelola saluran pemasaran termasuk di dalamnya melaksanakan inisiasi kerjasama dan perjanjian kerjasama.
- d. Melakukan aktivitas promosi
- e. Melakukan *monitoring* dan evaluasi secara berkala aktivitas *marketing* dan promosi pembiayaan *consumer*.
- f. Melakukan evaluasi secara berkala perjanjian kerjasama dengan pihak ketiga terkait dengan produk pembiayaan *consumer*.

### **9. *Commercial, Small & Medium Financing Unit Head***

Tanggung jawab *Commercial, Small & Medium Financing Unit Head* meliputi:

- a. Melakukan koordinasi pencapaian target dana dan pembiayaan komersial termasuk evaluasi secara periodik.
- b. Menggunakan dan mengelola anggaran promosi dalam rangka pencapaian target dana dan pembiayaan komersial.
- c. Membuat laporan hasil pencapaian target dana dan pembiayaan komersial.
- d. Melakukan koordinasi pelaksanaan proses bisnis pembiayaan komersial di Kantor Cabang yang efektif sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

### **10. *Relationship Management Commercial***

*Tugas Relationship Management Commercial* meliputi:

- a. Membuat usulan rencana kerja serta anggaran bidang kerjanya sesuai kebutuhan.
- b. Bertanggungjawab mencari nasabah baru yang berpotensi meningkatkan kredit komersial.
- c. Mengelola portofolio kredit komersial yang menjadi kelolaanya.
- d. Meningkatkan hubungan bisnis yang saling menguntungkan dengan nasabah.
- e. Bertanggungjawab melaksanakan QSL.

- f. Membina hubungan baik dengan pihak internal dan eksternal yang terkait dengan operasional dan bisnis bank.
- g. Mencari dan memberikan masukan serta informasi yang mendukung aktivitas kerja.
- h. Membuat usulan kebutuhan sarana dan prasarana dalam rangka mendukung aktivitas dibidang kerjanya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- i. Melakukan proses administrasi dan pelaporan yang tertib dilingkup kerjanya sesuai ketentuan yang berlaku. Menciptakan iklim kerja yang kondusif dan menerapkan pelaksanaan *Good Corporate Governance*.

#### **11. Commercial Financing Analyst**

Tugas *Commercial Loan Analyst* meliputi:

- a. Melakukan *input* data aplikasi permohonan pada sistem dan memastikan *input* data benar dan lengkap.
- b. Melakukan analisa kredit komersial

#### **12. Consumer & Commercial Funding Unit Head**

Tugas *Consumer & Commercial Funding Unit Head* meliputi:

- a. Bertanggungjawab atas strategi dan usulan rencana pencapaian target dana *consumer* dan *commercial*.
- b. Melakukan kegiatan yang dilakukan *marketing* dan *selling product* dana *consumer* dan *commercial*.

- c. Bertanggungjawab atas penggunaan, *monitoring* dan evaluasi anggaran promosi untuk dana *consumer* dan *commercial*.
- d. Bertanggungjawab atas laporan hasil pencapaian target *costumer* dan *commercial service* dan *selling* untuk dana *consumer* dan *commercial*.

### **13. Consumer Funding Sales Officer**

Tugas *Consumer Funding Sales Officer* meliputi:

- a. Melakukan pemetaan potensi mitra bisnis dan pesaing melalui laporan bisnis, data pesaing dan keuangan daerah serta media massa.
- b. Membuat metode promosi dan mengalokasikan anggaran promosi dengan besaran sesuai dengan target dan metode yang telah direncanakan.
- c. Meninjau kembali kegiatan promosi yang telah dilakukan mengacu pada efektifitas dan pengaruhnya terhadap perolehan dana consume.
- d. Membuat laporan posisis dana dan realisasi perolehan dana periode tertentu kepada pimpinan atas hasil yang telah dicapai

### **15. Commercial Funding Sales Officer**

Tugas *Commercial Funding Sales Officer* meliputi:

- a. Bertanggungjawab atas pembuatan dan pencapaian target dana segmen komersial.
- b. Bertanggungjawab atas pembuatan dan pencapaian laporan hasil pencapaian target dana segmen komersial.



- c. Membuat dan mengalokasikan anggaran promosi dalam rangka pencapaian target dana segmen komersial

#### **16. *Service Quality Unit Head***

Tugas *Service Quality Unit Head* meliputi:

- a. Menindaklanjuti laporan unit CS maupun dari unit kerja lain bila ada transaksi yang mencurigakan sesuai dengan ketentuan Prinsip Mengenal Nasabah.
- b. Melakukan *supervise* terhadap penawaran atau informasi perihal *feature* dan fasilitas dari produk BTN Syariah.
- c. Melakukan supervise terhadap layanan administrasi produk dana dan jasa perbankan.
- d. Memastikan akurasi dan kelengkapan data master statis seluruh aplikasi loket.
- e. Melakukan *supervise Maintenance CIF (Customer Identification Found)* Memastikan tercapainya target dana, kredit, *fee base* dan peningkatan penggunaan fitur produk.
- f. Melakukan *supervise* pada beberapa laporan.

#### **17. *Costumer Service Staff***

Tugas *Costumer service staff* meliputi:

- a. Melakukan pelayanan administrasi seluruh jenis tabungan.
- b. Melakukan pelayanan administrasi giro
- c. Memproses pembayaran deposito.

- d. Melakukan pemantauan rekening dan transaksi nasabah mencurigakan.
- e. Melakukan penjualan dana keluar.
- f. Memelihara *Subsidiary Ledger*

#### **18. *Servicer Assurance***

Tugas dari *Service Quality* meliputi:

- a. Memastikan pemberian *Quality Service Level* pada nasabah.
- b. Menindaklanjuti peningkatan *Quality Service Level* terhadap nasabah untuk *outlet* dibawah Kantor Cabang.
- c. Membuat laporan *Quality Service Level* kepada unit terkait di Kantor Wilayah.

#### **19. *Operation Head***

Tugas *Operation Head* yaitu:

- a. Melakukan *supervise* atas fungsi Teller Service
- b. Melakukan *supervise* atas fungsi *Transaction Processing*

#### **20. *Teller Service Sub unit Head***

Tugas *teller service sub unit head*:

- a. Melakukan *supervise* atas proses transaksi di loket
- b. Melakukan perhitungan batas minimum dan batas maksimal kas
- c. Melakukan *supervise* dan berkoordinasi dengan unit lain atas transaksi non-loket
- d. Melakukan otorisasi atas transaksi loket
- e. Melakukan *supervise* atas aktivitas di kas besar

## 21. *Teller Staff*

Tugas *teller staff* meliputi:

- a. Bertanggung jawab atas penerimaan kas awal hari.
- b. Bertanggung jawab atas penyerahan kas akhir hari.
- c. Bertanggung jawab atas transaksi tunai dan non tunai nasabah melalui loket.
- d. Bertanggung jawab atas akurasi dan kelengkapan *entry* data transaksi tunai dan non tunai melalui loket.
- e. Bertanggung jawab atas penerapan fungsi prinsip mengenal nasabah (PBI No 3/10/PBI/2001).
- f. Bertanggung jawab atas kesesuaian antara fisik uang, bukti dasar transaksi dan hasil *entry* transaksi.
- g. Bertanggung jawab atas terbebasnya kas dari uang palsu atau tidak sah dan bila ada laporkan ke *Head Teller*.
- h. Bertanggung jawab atas pencetakan laporan kas harian.
- i. Bertanggung jawab atas penyortiran uang.
- j. Bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan *front liner*

## 22. *Vault Staff*

*Vault Staff* bertugas melakukan fungsi pengelolaan kas besar pada Kantor Cabang Syariah.

### **23. *Transaction Processing Sub Unit Head***

Tugas *Transaction Processing Sub Unit* yaitu:

- a. Bertanggung jawab atas aktivitas fungsi *processing*
- b. Bertanggung jawab atas aktivitas fungsi *fund administration*
- c. Bertanggung jawab atas aktivitas fungsi *clearing*
- d. Bertanggung jawab atas aktivitas fungsi *tax*
- e. Bertanggung jawab atas aktivitas fungsi *hardware* dan *software*

### **24. *Clearing staff***

Tugas *Clearing* adalah melakukan kegiatan yang berkaitan dengan kliring di Bank Indonesia atau bank yang ditunjuk sebagai tempat kliring. Mulai dari persiapan, kliring penyerahan, kliring penerimaan, kliring tolakan, *entry data* warkat kliring keluar pada sistem kliring BI dan laporan kliring harian untuk *cash flow* secara efektif dan efisien

### **25. *Trasaction Processing & IT Support***

*Trasaction Processing & IT Support* bertanggung jawab atas proses administrasi tabungan batara kantor pos, akurasi dan kebenaran administrasi pajak di kantor cabang, serta proses 29 pelaksanaan *opening* dan *closing branch* yang berkaitan dengan jaringan komunikasi.

### **26. *Financing Administrasi & Document Unit Head***

*Financing Administrasi & Document Unit Head* bertanggung jawab penuh atas seluruh aktivitas *financing administration* dan *financing document*.

## **27. *Financing Administrasi Staff***

Tugas *Financing Administration Staff* meliputi:

- a. Bertanggung jawab atas pelaksanaan OTS (*on the spot*) kelayakan usaha dan penghasilan calon nasabah.
- b. Bertanggung jawab atas pelaksanaan transaksi nilai dan kendala agunan LPA (Laporan Penilaian Akhir) melalui jasa appraisal.
- c. Bertanggung jawab atas proses administrasi pencairan kredit.
- d. Bertanggung jawab atas proses administrasi dan penerbitan Bank Garansi.
- e. Bertanggung jawab atas proses pengelolaan pencairan dana jaminan.
- f. Bertanggung jawab atas pengelolaan pencairan dana notaris dan appraisal atau pihak lainnya sesuai dengan ketentuan bank.
- g. Bertanggung jawab atas pengelolaan permohonan BAPETARUM (tabungan perumahan).
- h. Bertanggung jawab atas penyelesaian klaim debitur di sistem.
- i. Bertanggung jawab atas proses restrukturisasi kredit kedalam sistem.
- j. Bertanggung jawab atas pembentukan ID kolektor kedalam sistem.
- k. Bertanggung jawab atas proses update dana statis debitur sesuai dengan ketentuan bank.
- l. Bertanggung jawab atas informasi kredit yang diperlukan oleh pihak yang berwenang.

- m. Bertanggung jawab atas proses rekonsiliasi *Sub Ledger, General Ledger* dana jaminan.
- n. Bertanggung jawab atas proses seleksi dan penunjukan rekanan bank yang berhubungan dengan kredit sesuai ketentuan bank.
- o. Bertanggung jawab atas administrasi kredit kelolaan atau kredit program jika ada.

#### **28. *Financing Document Staff***

Tugas *Financing Document Staff* adalah:

- a. Memberikan dukungan kepada proses kredit dalam hal penyelesaian dan penatausahaan dokumen kredit.
- b. Memeriksa kelengkapan dokumen atas kredit
- c. Mengarsipkan dokumen-dokumen atas kredit yang masuk.
- d. Menginput dokumen-dokumen yang masuk kedalam sistem.
- e. Menyerahkan dokumen atas kredit yang telah lunas ke bagian pelunasan.

#### **29. *Accounting Control Unit Head***

Tugas *Accounting Control Unit* meliputi:

- a. Bertanggung jawab terhadap keakurasian dan ketepatan laporan keuangan antar kantor cabang, kantor pembantu cabang dan kankas.
- b. Bertanggung jawab atas ketaatan Kantor Cabang, Kantor Pembantu Cabang, Kantor Kas terhadap serta kebijakan serta prosedur yang ada.

- c. Bertanggung jawab pengelolaan pengarsipan bukti dasar, bukti transaksi dan listing dilakukan dengan tertib dan benar.
- d. Bertanggung jawab dalam mengkoordinir tindak lanjut hasil pemeriksaan internal maupun eksternal.
- e. Bertanggung jawab atas keakuratan jurnal GI–GL dan *approval* atas jurnal tersebut.
- f. Bertanggung jawab atas rekonsiliasi *Sub Ledger* dan *General Ledger*.
- g. Bertanggung jawab atas pencetakan laporan keuangan kantor cabang
- h. Bertanggung jawab atas penyelesaian suspense dan rekening selisih lainnya.
- i. Bertanggung jawab atas pelaksanaan administrasi *Branch Security officer*.
- j. Bertanggung jawab atas pengelolaan resiko yang ada pada unit kerja yang dibawahinya.
- k. Bertanggung jawab atas pemenuhan kompetensi pegawai yang dibawahinya.

### **30. Accounting & Reporting**

Tugas *accounting and Reporting* adalah:

- a. Melaksanakan pembuatan dan penyampaian laporan keuangan dan laporan manajemen kantor cabang.
- b. Bertanggung jawab atas penyusunan laporan keuangan untuk pihak eksternal.

- c. Bertanggung jawab atas berlangsungnya proses dan analisa laporan kinerja kantor cabang.

### **31. *Collection & Workout Unit Head***

*Collection* dan *Workout Unit* bertugas:

- a. Bertanggung jawab terhadap efektivitas tindakan penyelesaian kredit KPR dan kredit umum termasuk kredit pasif.
- b. Bertanggung jawab terhadap proses restrukturisasi kredit.
- c. Bertanggung jawab untuk memastikan bahwa semua langkah penyelesaian kredit bermasalah telah sesuai dengan ketentuan bank dan bebas dari permasalahan hukum yang merugikan BTN Syariah.
- d. Bertanggung jawab atas membina baik dengan KP2LN (Kantor Pelayanan Piutang Dan Lelang Negara), Pengadilan negeri atau Instalasi lain yang terkait dalam penyelesaian kredit bermasalah.
- e. Bertanggung jawab terhadap administrasi dan laporan yang terkait dengan penyelesaian pembiayaan.

### **32. *Collection Staff***

Tugas *collection* yaitu memberikan pelayanan, kelancaran pengembalian kredit atau pembiayaan *consumer* (pembayaran angsuran kredit/pembiayaan secara non-kolektif) dan penyusunan strategi yang terkait dengan *loan collection* dan *workout*.



### **33. *Restructuring Analyst***

tugas *restructuring Analyst* yaitu bertanggung jawab terhadap proses analisis restrukturisasi, administrasi dan laporan pembiayaan, pembiayaan consumer dan pembiayaan komersial

### **34. *Legal & Financing Recovery***

tugas *Legal* dan *Loan Recovery* yaitu bertanggungjawab terhadap efektifitas tindakan penyelesaian pembiayaan *consumer* dan pembiayaan komersial.

#### **3.1.7. Produk-Produk PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Tasikmalaya**

Berikut ini merupakan Produk-Produk pada PT Bank BTN Kantor Cabang Syariah Tasikmalaya.

##### **1. Tabungan**

Produk-produk tabungan yang ditawarkan oleh PT Bank Tabungan Negara kantor Cabang Syariah Tasikmalaya adalah:

- a. Tabungan BTN Batara iB Produk tabungan sebagai media penyimpanan dana dalam rupiah dengan menggunakan akad sesuai dengan syariah yaitu *Wadi'ah Yad dhamannah*, Bank tidak menjanjikan bagi hasil tetapi dapat memberikan bonus yang menguntungkan dan bersaing bagi nasabah.
- b. Tabungan BTN Prima iB Produk tabungan sebagai media penyimpanan dana dalam rupiah dengan menggunakan akad sesuai dengan syariah yaitu "*Mudharabah*" (investasi), bank menjanjikan bagi hasil yang menguntungkan dan bersaing bagi nasabah dalam penyimpanan uangnya di bank.

- c. Tabungan BTN Haji iB Produk tabungan sebagai media penyimpanan dana dalam rupiah untuk Biaya Perjalan Ibadah Haji (BPIH), dengan menggunakan akad sesuai dengan syariah yaitu "*mudharabah*", bank menjanjikan bagi hasil yang menguntungkan.
- d. Tabungan BTN Qurban iB Produk tabungan untuk merencanakan pembelian dan penyaluran hewan qurban dengan bagi hasil yang menguntungkan dan kompetitif berdasarkan prinsip syariah dengan akad "*Mudharabah Mutlaqah*" (Investasi), yang merupakan kerja sama antara dua pihak dengan keuntungan dan kerugian dibagi menurut nisbah yang disepakati dimuka.
- e. BTN Simpan Pelajar Tabungan untuk meningkatkan budaya menabung di kalangan siswa PAUD, TK, SD, SMP, SMA, Madrasah (MI, MTs, MA) atau sederajat dengan prinsip syariah yaitu akad "*Wadi'ah*" (Titipan), dimana merupakan titipan dari satu pihak ke pihak lain baik individu maupun lembaga yang harus dijaga dan dikembalikan setiap saat bila pemilik menghendakinya.
- f. Tabungan BTN Emas iB Produk tabungan untuk merencanakan pembelian emas yang merupakan salah satu bentuk investasi terbaik guna memenuhi kebutuhan masa depan dengan tetap mendapatkan bagi hasil yang menguntungkan serta berdasarkan prinsip syariah dengan akad "*Mudharabah Mutlaqah*" (Investasi)", yaitu kerja sama antara dua pihak dengan keuntungan dan kerugian dibagi menurut nisbah yang disepakati dimuka.

2. Deposito PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Tasikmalaya menawarkan dua produk deposito yaitu:
  - a. Deposito Batara BTN iB Deposito batara ib adalah produk penyimpanan dana dalam bentuk deposito dengan akad “*Mudharabah Mutlaqah*” untuk tujuan investasi dalam jangka waktu tertentu sesuai kebutuhan nasabah.
  - b. *Deposito On Call* BTN iB Deposito on call BTN iB adalah Investasi berjangka yang dapat memberikan optimalisasi keuntungan bagi likuiditas perusahaan dengan jangka waktu 1-28 hari dan dikelola melalui akad “*Mudharabah Mutlaqah*” (Investasi), yang merupakan kerja sama antara dua pihak dengan keuntungan dan kerugian dibagi menurut nisbah yang disepakati dimuka.
3. Giro Produk-produk yang di tawarkan oleh PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Tasikmalaya:
  - a. Giro BTN iB Produk simpanan dana untuk kemudahan transaksi usaha anda dengan menggunakan akad “*Wadi’ah*” (Titipan), yang merupakan titipan dari satu pihak ke pihak lain baik individu maupun lembaga yang akan kami jaga dengan baik dan dikembalikan setiap saat bila pemilik menghendakinya.
  - b. Giro BTN Prima iB Produk simpanan dengan bagi hasil yang kompetitif untuk perusahaan yang memiliki aktifitas transaksi bisnis yang tinggi dengan menggunakan akad “*Mudharabah Mutlaqah*” (Investasi), yang merupakan kerja sama antara dua pihak dengan keuntungan dan kerugian dibagi menurut nisbah yang disepakati dimuka.

#### 4. Penyaluran Dana

Bank Syariah tidak hanya menjalankan fungsinya sebagai penghimpunan dana, namun juga sebagai tempat masyarakat dapat mengambil pembiayaan untuk keperluan peningkatan usaha ataupun untuk pemenuhan kebutuhan yang sifatnya konsumtif dan produktif. Berikut ini bentuk-bentuk penyaluran dana pada PT. BTN Syariah:

- a. KPR BTN Platinum iB Pembiayaan yang hadir sebagai solusi bagi kepemilikan rumah, ruko, hingga apartemen yang menjadi idaman, baik untuk pertama kali, yang kedua, atau bahkan yang ketiga melalui proses yang cepat, uang muka ringan dan angsuran tetap selama jangka waktu pembiayaan melalui akad "*Murabahah*" (jual beli) yang memberikan berbagai macam manfaat.
- b. Pembiayaan Bangun Rumah BTN iB Pembiayaan yang dapat mewujudkan pembangunan rumah impian atau merenovasi hunian diatas lahan milik sendiri sesuai 21 rencana dan keinginan nasabah melalui akad "*Murabahah*" (jual beli).
- c. Pembiayaan Properti BTN iB Pembiayaan untuk masyarakat yang menginginkan kepemilikan atas properti baru atau memerlukan pembiayaan ulang (*refinancing*) untuk properti yang telah dimiliki dengan menggunakan akad "*Musyarakah Mutanaqisah*" (kepemilikan asset bersama).
- d. KPR BTN Bersubsidi iB Pembiayaan yang ditujukan untuk program kesejahteraan masyarakat berpenghasilan rendah yang bekerjasama dengan Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat dalam rangka

kemudahan kepemilikan rumah, dengan akad “*Murabahah*” (jual beli) yang memberikan berbagai macam manfaatnya.

- e. Pembiayaan Kendaraan Bermotor BTN iB Pembiayaan ini ditujukan untuk nasabah yang menginginkan atas kepemilikan kendaraan roda dua atau roda empat dengan proses yang cepat, administrasi yang mudah, harga dan angsuran yang tetap sampai dengan akhir pembiayaan melalui akad *Murabahah* (Jual Beli).
- f. Pembiayaan Multi manfaat BTN iB Pembiayaan Multi manfaat BTN iB adalah solusi bagi pegawai dan pensiunan untuk keperluan pembelian jenis barang elektronik, furniture, dan kebutuhan lainnya tanpa uang muka, angsuran ringan dan tetap sampai dengan lunas dan jangka 22 waktu pembiayaan sampai dengan 10 tahun melalui akad “*Murabahah*” (Jual Beli).
- g. Pembiayaan Multijasa BTN iB Pembiayaan yang hadir untuk keperluan mendanai kebutuhan layanan jasa seperti Pendidikan, Kesehatan, Wisata, Umroh, dan Pernikahan dengan jangka waktu pembiayaan sampai dengan 10 tahun serta menggunakan akad “*Kafalah Bil Ujroh*” (Imbalan atas jasa penjaminan).
- h. Pembiayaan Tunai Emas BTN iB Pembiayaan tunai emas BTN iB adalah solusi atas kebutuhan dana untuk keperluan mendadak dengan cara menggadaikan emas yang dimiliki dengan proses yang cepat dan aman serta angsuran yang ringan menggunakan akad “*Qardh*” (Gadai) yang disertai dengan surat gadai

sebagai penyerahan Marhun untuk jaminan pengembalian seluruh atau sebagian hutang nasabah kepada bank (*Murtahin*).

- i. Pembiayaan Emasku Pembiayaan Emasku BTN iB hadir untuk memberikan solusi bagi nasabah yang ingin memiliki investasi dengan kepemilikan emas lantakan (Batangan) bersertifikat antam berdasarkan prinsip syariah dengan menggunakan akad "*Murabahah*" (Jual Beli).
- j. KPR BTN Indent iB KPR BTN indent iB adalah fasilitas pembiayaan untuk memiliki rumah, ruko, rukan, rusun atau apartemen berdasarkan pesanan melalui akad "*Istishna*" (Jual Beli berdasarkan Pesanan).

## **3.2. Metode Penelitian**

### **3.2.1. Jenis dan Sumber Data**

Data yang diambil dari penelitian ini yaitu menggunakan jenis data kualitatif yang diambil dari hasil observasi, studi pustaka, dan dengan melakukan wawancara dengan pihak bank secara mendalam. Jenis sumber data yang dikumpulkan dikelompokkan menjadi dua, sesuai sumber-sumber data penelitian diantaranya:

#### **1. Data Primer**

Sugiyono (2013:255) menyatakan, Data Primer merupakan data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya. Yaitu data yang diperoleh secara langsung dari objek yang diteliti. Salah satu cara yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan wawancara kepada pengelola PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Tasikmalaya.

## 2. Data sekunder

Sugiyono (2013:137) menyatakan, Data Sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung diberikan kepada pengumpul data. Sehingga data ini diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian, data yang diambil yaitu dari buku, dan dokumen-dokumen yang terdapat di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Tasikmalaya.

### 3.2.2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini yaitu dengan mengumpulkan data-data yang berhubungan dengan judul yang dibahas, yaitu dengan menggunakan:

#### 1. *Participant Observer*

(Sugiyono, 2015:310) menyatakan, bahwa dalam observasi ini peneliti terlibat dengan orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Sambil melakukan pengamatan, peneliti ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data, dan ikut merasakan suka dukanya. Dengan observasi partisipan ini, maka data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam, dan sampai mengetahui pada tingkat mana dari setiap perilaku yang tampak.

#### 2. *In Depth Interview*

Esterberg dalam Sugiyono (2013:231) menyatakan, menyatakan, “wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan

ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu”.

### 3. Studi Pustaka

Komariah dan Satori (2011:105) menyatakan, “studi kepustakaan merupakan pendukung penelitian yang berasal dari pandangan-pandangan para ahli dalam bentuk yang tertulis berupa referensi buku, jurnal, laporan penelitian atau karya ilmiah lainnya

#### **3.2.3. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data deskriptif kualitatif merupakan data yang dianalisis berupa kata-kata atau kalimat baik yang diperoleh dari wawancara maupun observasi. 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

Sugiyono (2018:92) menyatakan, “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

Sugiyono (2015:249) menyatakan, “Reduksi data merupakan proses berfikir sensitive yang memerlukan kecerdasan luas dan kedalaman wawasan yang tinggi. Bagi peneliti yang masih baru, dalam melakukan reduksi data dapat mendiskusikan pada teman atau orang lain yang dipandang ahli”. Dalam hal



ini penulis berdiskusi atau melakukan wawancara yaitu dengan *Head Collection* PT Bank tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor cabang Syariah Tasikmalaya.

## 2. Penyajian Data

Sugiyono (2015:249) menyatakan, “Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya”. Setelah proses data selesai selanjutnya data akan penulis sajikan dalam bentuk uraian singkat.

## 3. Penarikan Kesimpulan

Sugiyono (2015:252) menyatakan, Kesimpulan dalam penelitian kualitatif yaitu merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori. Setelah data disajikan data akan ditarik kesimpulan oleh penulis mengenai topik yang telah dibahas tentang strategi penanganan nasabah dan sistem pengelolaan nasabah pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Tasikmalaya.