BAB III
UPAYA BANK BTPN MENUJU
GOOD CORPORATE GOVERNANCE

3.1 Visi Misi Bank BTPN.

Pada tahun 2006 Bank BTPN (Bank Tabungan Pensiunan Nasional) melakukan perubahan, dimulai dari dimulai dari penerapan prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) sebagai prinsip dasar manajemen dengan diikuti adanya peraturan pemerintah Republik Indonesia nomor 23 tahun 2005 tentang pengelolaan keuangan badan layanan umum tanggal 13 Juni 2005, diterapkannya s*ervice of excellence* sebagai tata cara pelayanan, *service of excellence* merupakan upaya Bank BTPN guna meningkatkan mutu pelayanan dan kinerja perusahaan, serta perubahan pada identitas perusahaan *(corporate identity)*.

Perubahan tersebut mengikuti perubahan pada visi misi Bank BTPN tahun 2006. Menurut BTPN Club (2007), Mengenang 49 tahun Bank BTPN, visi misi Bank BTPN tahun 2006, yaitu :

Visi.

- Menjadi penyedia jasa keuangan retail yang terpilih dan penuh kepedulian di Indonesia.

Misi.

- Melaksanakan *good corporate governance* (*GCG*) di setiap pengoperasian bisnis Bank BTPN.
- Menyediakan beragam produk dan layanan yang sesuai dengan bisnis Bank BTPN kepada nasabah kami.
- Memberikan pengalaman *brand* yang penuh arti bagi pemangku kepentingan (*stakeholders*) Bank BTPN setiap saat dimanapun kami berada secara konsisten.

Menurut BTPN Club (2007), Mengenang 49 tahun Bank BTPN, dalam meluncurkan produk-produknya terbagi menjadi dua yaitu:

1. Produk Dana.
    - Rekening Giro.
    - Tabungan Citra.
    - Tabungan Citra Plus.
    - Deposito Berjangka.
    - Sertifikat Deposito.
    - Kredit Pensiun.
    - Kredit Pegawai Aktif (Sipil, ABRI, BUMN, dan Swasta).
    - Kredit Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM).
    - Bank Garansi.
2. Jasa.
    - Kliring.
    - Inkaso.
    - Transfer.
    - *Payment Point* (pembayaran rekening telepon, rekening listrik, PAM, dan penerimaan pembayaran pajak).
    - *Payroll service* (pembayaran uang pensiun, pembayaran gaji kepada karyawan perusahaan BUMN dan Swasta).
    - ATM (Anjungan Tunai Mandiri).

Bank BTPN dikelola secara hati-hati didukung dengan adanya Surat Keputusan Mentri Keuangan tahun 1976 yang memberikan kewenangan khusus kepada Bank BTPN untuk memotong gaji pensiunan dari PT.TASPEN, dan kemitraan strategis lainnya yaitu : Dana Pensiun Perhutani, Dana Pensiun Pegadaian, Dana Pensiun Biro Klasifikasi Indonesia, Dana Pensiun Pertamina wilayah Sumatera Selatan dan Sumatera Utara, PT Asuransi Jiwasraya, PT BNI Life Insurance serta serta PT Jamsostek dalam hal pelayanan manfaat pensiun melalui bank serta PT POS Indonesia.

3.2 *Good Corporate Governance* (*GCG*).

Good Corporate Governance (tata kelola) menjadi kosa kata paling hangat di kalangan para eksekutif bisnis, dilatar belakangi dengan permasalahan yang terkait di industri pasar modal, korporasi, profesi audit, tuntutan akan transparansi dan independensi dalam krisis finansial Asia.

Menurut Achamd Fauzi, (1997), Pemerhati Hukum Perbankan *Principles of Effective Banking Supervision*, *Good Corporate Governance* (tatakelola) adalah "mekanisme administratif yang mengatur hubungan-hubungan antara manajemen perusahaan, komisaris, direksi, pihak internal dan external *(stakeholders)* dan kelompok yang berkepentingan",

Hubungan - hubungan ini dimanisfestasikan dalam bentuk berbagai aturan permainan dan sistem insentif sebagai *framework* yang diperlukan untuk menentukan tujuan-tujuan perusahaan dan cara-cara pencapaian tujuan-tujuan serta pemantauan kinerja yang dihasilkan pada tindakan yang menyangkut orang (moralitas), etika kerja, dan prinsip-prinsip pelayanan yang baik.

Tumbuhnya kesadaran arti penting tata kelola, *Organization for Economics Corporation and Development* (OECO) telah mengembangkan seperangkat prinsip – prinsip, salah satunya prinsipnya yaitu, *Good Corporate Governance*. *Good corporate governance* dimaksudkan untuk meningkatkan kesejahteraan semua pihak yang berhubungan dengan perusahaan baik internal maupun external *(stakeholders)*.

Terdapat empat model dalam prinsip *Good Corporate Governance*, yaitu :

- *Simple financial* model**,** yaitu : ada konflik kepentingan antara pemilik dan manajer, karena tidak memiliki saham, dikhawatirkan manajer akan banyak merugikan pemilik saham *(stakeholders)*. Maka diperlukan kontrak insentif (misalnya hak

pemilikan, bonus, dll), atau aturan-aturan yang melindungi kepentingan pemilik.

- *Stewardship* model, yaitu : Berbeda dengan model pertama, manajer dianggap *steward*, sehingga tidak terlalu perlu dikontrol, ini bisa terjadi pada perusahaan keluarga, dimana direksi dikendalikan ketat oleh pemegang saham, sehingga diperlukan direktur yang independen.
- *Stakeholder* model, yaitu : perusahaan merupaka satu sistem dari *stakeholder*, suara *stakeholder* diakomodasi dalam struktur organisasi secara tepat dan cermat. Dalam arti suatu organisasi terdapat berbagai macam divisi, agar tercipta suatu kinerja manajemen yang baik maka sistem kerja harus distrukturkan dengan tepat dan cermat dalam menempatkan orang – orang yang akan menjalankannya, karena hal tersebut akan dilihat dan dinilai oleh *Stakeholder*. *Stakeholder* model dapat diterapkan pada setiap perusahaan/organisasi secara fleksibel sesuai dengan keadaan, budaya dan tradisi yang ada.
- *Political* model, yaitu : Pemerintah memiliki pengaruh besar, misalnya dalam mengatur jumlah maksimum kepemilikan saham.

Bank BTPN termasuk kedalam *Stakeholder* model dan di dalam menjalakan *Stakeholder* model terdapat aturan - aturan, yaitu :

- Transparansi *(Transparency)*, yaitu : keterbukaan dalam melaksanakan proses pengambilan keputusan dan keterbukaan dalam mengemukakan informasi material dan relevan sehingga semua pihak berkepentingan tahu pasti apa yang telah dan bisa terjadi. Laporan tahunan perusahaan harus memuat berbagai informasi yang diperlukan, demikian pula perusahaan go-public

- Pertanggung jawaban *(Responsibility)*, yaitu : suatu keadaan di dalam pengelolaan organisasi secara profesional tanpa benturan kepentingan dan pengaruh tekanan dari pihak manapun yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan prinsip – prinsip organisasi yang sehat organisasi terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- Kewajaran *(Fairness)***,** yaitu : keadilan dan kesetaraan di dalam memenuhi hak-hak pihak internal dan external (*stakeholders)* yang timbul berdasarkan perjanjian dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- Etika Kerja, yaitu **:** *good corporate governance* lebih banyak mengatur komisaris dan direksi, namun prinsip-prinsip *good corporate governance* harus diangkat menjadi etika kerja perusahaan seperti menyangkut moralitas dalam bekerja, prinsip-prinsip kerja yang baik, prilaku dalam bekerja dan peningkatan kinerja karyawan .

3.3 *Service Of Excellence***.**

Service of excellence merupakan tata cara pelayanan yang dikembangkan guna mendukung penerapan prinsip dasar manajemen *good corporate governance*, serta meningkatkan mutu pelayanan dan kinerja perusahaan identitas perusahaan bukan hanya berbentuk fisik atau verbal, tetapi juga hal-hal yang bersifat non fisik seperti moralitas dalam bekerja, prinsip-prinsip kerja yang baik, prilaku dalam bekerja dan peningkatan kinerja karyawan, tentunya dengan meningkatnya mutu pelayanan dan kinerja perusahaan akan memberikan citra positif di masyarakat.

Menurut BTPN Club (2007), Mengenang 49 tahun Bank BTPN, *service of excellence,* adalah :

1. Keprofesionalan manajemen untuk menunjang tata pelaksana pelayanan kepada nasabah, yaitu : menerapkan struktur organisasi secara tepat dan cermat, menyediakan sarana dan fasilitas pelayanan meliputi sarana pendukung pelayanan dan fasilitas penunjang lingkungan serta ruang kerja pelayanan sperti : tempat pelayanan terpadu, sistem antrian, ruang tunggu, layanan informasi *(costumer service)*, layanan transaksi *(teller)*, layanan informasi multimedia *(company profile),* tempat slip tabungan, papan informasi, papan nama petugas, pendingin ruangan, dan lain sebagainya.
2. Memberikan pelayanan prima kepada nasabah lebih dari apa yang diharapkan oleh nasabah, yaitu :
    - Kemampuan (*Ability*), tingkat pendidikan menjadi tolak ukur serta memiliki pengalaman yang luas dibidangnya.
    - Sikap (*Attitude*), sopan dan ramah dalam bersikap, sabar dalam menghadapi nasabah, tidak egois dalam melayani nasabah, santun dalam bertutur kepada nasabah, kesedian dalam melayani.
    - Penampilan (*Appearance*), penuh percaya diri baik dari luar maupun dari dalam diri di dalam melayani nasabah.
    - Perhatian (*Attention*), keterbukaan dan kesederhanaan prosedur dan tata cara pelayanan kepada nasabah, untuk diperhatikan kemudahan, tidak berbelit – belit dalam pelaksanaan.
    - Tindakan (*Action*), kejujuran dan kepercayaan, di percaya dari tutur katanya, dapat di percaya dalam menyelesaikan tugasnya.

- Tanggungjawab (*Accountability*), dalam memberikan pelayanan kepada nasabah harus dilandasi dengan tanggung jawab.

Menurut BTPN Club (2007), Mengenang 49 tahun Bank BTPN, memberikan gambaran bagaimana sebuah pelayanan yang baik atau buruk terhadap dampak yang disebabakan, yaitu :



Gambar 3.1 Akibat Pelayanan Yang Buruk.

Sedangkan dengan memberikan pelayanan yang baik / prima perusahaan akan mendapatkan, yaitu :



Gambar. 3.2 Akibat Pelayanan Yang Baik.

Lebih jauh lagi, menurut BTPN Club (2007), Mengenang 49 tahun Bank BTPN, menjabarkan bagaimana sebuah pelayanan prima, yaitu :

1. Komunikasi dengan nasabah.

   Komunikasi merupakan hal terpenting dalam pelayanan, terjadinya komunikasi yang baik akan menyebabkan respon yang positif. Dalam berkomunikasi dengan nasabahnya Bank BTPN membagi tiga cara, yaitu :

   - Sambut.

     Bersikap siap dan ramah dalam menyambut nasabah seperti :

     a. Menanggapi nasabah dengan cepat.
     b. Meminta nasabah yang sedang mengantri untuk bersabar.
     c. Menunjukan bahasa tubuh, kontak mata dan nada suara yang sesuai dalam menyelesaikan transaksi.
     d. Hindari suara dari nada yang terkesan bosan dan lelah.

   - Simak.

     Permintaan Nasabah yang dikomunikasikannya seringkali mengandung informasi yang terbatas, untuk dapat memenuhi permintaan nasabah maka diperlukan beberapa informasi dengan dua hal seperti :

     a. Mendengarkan secara aktif apa yang disampaikan oleh nasabah.
     b. Mengali pertanyaan nasabah dengan pertanyaan terbuka ataupun tertutup.

   - Respon.

     Dalam merespon nasabah terdapat empat cara, yaitu :

a. Taktis dalam memberikan jawaban yang langsung pada topik yang diberikan.
b. Efisien dalam memberikan respon yang cepat sesuai dengan apa yang diharapkan.
c. Sopan dan santun dalam bertindak mengikuti aturan perusahaan dan berprilaku dengan berkepribadian yang baik.
d. Menghargai nasabah dari sisi apapun dengan cara tidak membedakan status, sosial dan pendidikan.

2. Mengenali tipe nasabah.

Nasabah adalah titik sentral atau pusat perhatian yang mesti ditujukan. Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah tentunya sebagai pegawai Bank BTPN harus dapat mengenali karakter nasabah itu sendiri, agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal untuk memenuhi kebutuhan nasabah itu sendiri.

Menurut BTPN Club (2007), Mengenang 49 tahun Bank BTPN, membagi tipe-tipe nasabah kedalam kelompok yaitu :

Tipe Nasabah	Ciri – ciri	Cara Melayani
Tipe Kelinci	Tajam, langsung pada pokok permasalahan. Kurang suka basa-basi. Terkesan agak angkuh	Jangan terlalu banyak basa-basi. Segera tawarkan bantuan terhadap kebutuhannya. Berikan data yang dibutuhkan dan dilengkapi dengan pengetahuan produk. Berikan saran yang berbobot.
Tipe Keledai	Memberikan jawaban yang membingungkan. Senang berfikir sendiri. Bersikap agak kaku, pemalu, agak tertutup. Memberikan jawaban yang singkat.	Berikan waktu untuk memutuskan. Peka terhadap bahasa tubuh. Sabar dan terus gali tanpa terkesan memaksa. Arahkan pertanyaan agar ia lebih berfokus. Jangan bersikap agresif.

Tipe Macan	Ramah dan terbuka Berbelit-belit dan senang bebicara panjang. Berinisiatif dan bertanya tentang senua hal. Menyenangi basa-basi dan pujian	Bicara basa-basi, namun jangan berlebihan. Berikan pelayanan yang personal. Tunjukan perhatian pada saat ia berbicara. Fokus pada pembinaan hubungan.
Tipe Burung Hantu	Mengerti pokok permasalahan. Ramah dan terbuka. Dapat berbasa-basi, namun tetap fokus dalam berbicara. Tidak malu dalam meminta bantuan. Pendengar yang baik, namun tidak mudah terbawa	Berikan pelayanan yang hangat. Berikan fakta dan data jika ia membutuhkan saran. Bersikap penuh perhatian dan sopan sepanjang transaksi

Tabel 3.1 Mengenal Tipe Nasabah.

3. Etika dalam bertelepon.

Menurut BTPN Club (2007), Mengenang 49 tahun Bank BTPN, aturan dalam berkomunikasi melalui telepon, yaitu :

a. Menghargai nasabah dari sisi apapun dengan cara tidak membedakan status, sosial dan pendidikan.
b. Etika bertelepon, yaitu dalam bertelepon pastikan dapat mengkontrol kodisi, emosi, suara karena hal tersebut merupakan cerminan kita dalam bertelepon.
c. Telepon keluar, yaitu : siapkan segala sesuatunya dengan baik dan gunakan kalimat yang lugas dan sopan.
d. Telepon masuk, yaitu : perkenalkan diri anda dengan menyebut identitas dan persiapkan mental serta kepandaian ketika menerima telepon.