BAB II

GAMBARAM UMUM PERUSAHAAN

2.1 Gambaran Umum PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk

2.1.1 Sejarah Singkat PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk

Sejarah Bank BTN berawal dari Poostpaarbank yang didirikan berdasarkan Koninklijk Basluit (KB) No. 27 Tahun 1897 yang berlaku pada tanggal 1 Juli 1898. Kemudian pada masa pendudukan Jepang, tepatnya pada tanggal 1 April 1942, Poostpaarbank dirubah menjadi Tyokin Kyoku.

Pada masa kemerdekaan Republik Indonesia, Tyokin Kyoku secara keseluruhan diambil alih oleh Pemerintah RI dan diberi nama Kantor Tabungan Pos yang kemudian aktivitasnya terhenti pada tanggal 19 Desember 1948 namun, dilanjutkan kembali pada bulan Juni 1949 di Yogyakarta dengan nama Bank Tabungan Pos RI yang berlangsung sampai akhir tahun 1949 karena dilakukan penyerahan kedaulatan atas Hindia Belanda kepada RI pada tanggal 27 Desember 1949. Selanjutnya menjadi Bank Tabungan Pos (BTP) pada tanggal 9 Februari 1950, berdasarkan Undang – Undang Darurat No. 9 Tahun 1950 Lembaran Negara No. 12 Tahun 1950.

Pada Tahun 1953, dengan Undang – undang (UU) No. 36 Tahun 1953 Lembaran Negara No. 86 tahun 1953 ditetapkan Undang – Undang tentang Bank Tabungan Pos dan mencabut Poostpaarbank Ordonantie yang berlaku sampai tahun 1964. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Pengganti UU No. 4 Tahun

1963 tanggal 22 Juni 1963, nama Bank Tabungan Pos diganti dengan nama Bank Tabungan Negara atau disingkat BTN sampai dengan sekarang.

Pada tahun 1965, BTN diintegrasikan kedalam Bank Indonesia dengan Penetapan Presiden No. 11 Tahun 1965 Lembaran Negara No. 57 yang berlaku sejak tanggal 21 Juni 1965. Kemudian dengan Penetapan Presiden No. 17 Tahun 1965, Bank Umum Milik Negara termasuk BTN beralih menjadi Bank Tunggal Milik Negara yang selanjutnya dengan Surat Keputusan Menteri Urusan Bank Sentral No. Kep – 65/UBS/1965 Tanggal 30 Juli 1965, BTN ditetapkan menjadi Bank Negara Indonesia (BNI) Unit V.

Dalam era Orde Baru BNI Unit V kembali menjadi BTN berdasarkan UU No. 20 Tahun 1968 dengan tugas dan usaha diarahkan kearah perbaikan ekonomi rakyat dan pembangunan ekonomi nasional dengan jalan menghimpun dana – dana dari masyarakat terutama dalam bentuk tabungan.

Pada tahun 1974, ketika pemerintah mulai dengan rencana pembangunan perumahan, dengan SK Menkeu No. B – 49/MK/I/1974 tanggal 29 Januari 174 pemerintah memberikan tambahan tugas kepada BTN sebagai Lembaga Pembiayaan Kredit Perumahan untuk masyarakat berpenghasilan menengah kebawah. Maka sejak Tahun 1976, BTN melaksanakan tugasnya melalui pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) yang berlangsung sampai saat ini.

Pada tanggal 29 April 1989, BTN oleh pemerintah ditingkatkan statusnya menjadi Bank Umum sehingga dapat melaksanakan kegiatan penerimaan simpanan dalam bentuk Giro dan keikutsertaan dalam Kliring.

Berdasarkan UU No. 7 tahun 1992 tentang Perbankan dan Peraturan Pemerintah RI No. 24 Tahun 1992 tentang Penyesuaian Bentuk Hukum BTN menjadi Persahaan Persero PT. Bank Tabungan Negara, maka BTN yang didirikan berdasarkan UU No. 20 Tahun 1968 dibubarkan dan dilanjutkan secara langsung oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero) dengan Anggaran Dasar yang termuat dalam Akta No. 136 tanggal 31 Juli 1992.

Krisis ekonomi regional yang juga melanda Indonesia sejak pertengahan Tahun 1997 menyebabkan Bank BTN direstrukturisasi dan direkapitulasi oleh Pemerintah RI dengan bantuan *International Monetary Fund* (IMF). Bank Dunia (*World Bank*), dan *Asian Development Bank* (ADE), pelaksanaan resrtukturisasi dan rekapitulasi Bank BTN merupakan komitmen pemerintah RI sebagaimana tercermin dalam *Letter Of Internet* (LOI) antara Pemerintah RI dengan IMF tanggal 16 Maret 19, 14 Mei 1999, dan 22 Juli 1999. Upaya restrukturisasi dilakuka secara menyeluruh baik berupa reorientasi bisnis perbakan kualitas, aktiva produktif maupun peningkatan efsiensi operasi. Dengan demiian Bank BTN akan kembali memfokuskan bisnis intinya (*core business*) pada pinjaman untuk perumahan (*Mortgage Leding*) dan beroperasi dalam organisasi sistem yang efisien dan efektif serta sumber daya manusia yang profesional dan produktif. Selain itu, keadaan keuangan Bank BTN diharapkan akan menjadi lebih baik.

Kebijakan pemerintah melakukan rekapitulasi terhadap Bank Pemerintah melaui Peraturan Pemerintah No. 52 Tahun 1999 tanggal 28 Mei 1999 tentang Penambahan – penambahan Penyertaan Modal Negara Republik Indonesia

kedalam modal perusahaan (Persero), ditetapkan bahwa Bank BTN direkapitulasi maksimum Rp. 11,2 Triliun.

LOI tanggal 22 juli 1999 menyebutkan bahwa *Business Plan* Bank BTN harus di – *review* oleh Konsultan Internasional yang mana proses ini telah dijalanka oleh Bank BTN, walaupun demikian dana rekapitulasi yang diasumsikan akan diterima Bank BTN bulan September 1999 belum juga terealisasi. Kemudian Menteri Negara Penanaman Modal dan Pembinaan BUMN melalui Surat No. S – 41/M – PBUMN/1999 tanggal 15 desember 1999, meminta agar terhadap Bank dilakukan *due diligence* oleh auditor independen untuk menentukan kebutuhan rekapitulasi per 31 desember 1999.

Kondisi tertundanya dana rekapitulasi tersebut atas berpengaruh kepada kinerja keuangan Bank BTN, namun demikian manajemen Bank BTN tetap berusaha dengan melakukan langkah – langkah kebijakan khususnya dalam melakuka restruturisasi operasional dan restrukturisasi dibidang finansial yang dilakukan menata ulang jumlah karyawan serta pemutusan hubungan kerja terhadap 1219 pegawai, restrukturisasi organisasi dan jaringan kerja serta menurunkan status 11 Kantor Cabang, menyederhanakan struktur organsasi Kantor Pusat dan upaya – upaya efisiensi untuk penghematan.

2.1.2 Visi dan Misi Bank BTN

Setiap perusahaan memiliki visi, misi, dan strategi agar perusahaan tersebut mencapai apa yang diinginkan. Begitu juga dengan PT. Bank Tabunan Negara (Persero) Tbk sebagai salah satu bank yang terkemuka dalam menyukseskan

program pemerintah terutama dibidang perumahan tentu memiliki visi dan misi yang jelas demi kepuasan nasabah.

- **Visi Bank BTN**

  Menjadi Bank yang terkemuka dan menguntungkan dalam pembiayaan perumahan.

- **Misi Bank BTN**

  1. Memberikan pelayanan unggul dalam pembiayaan perumahan dan industri terkait, pembiayaan konsumsi dan usaha kecil menengah.
  2. Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inovasi pengembangan produk jasa dan jaringan strategis berbasis teknologi terkini.
  3. Menyiapkan dan mengembangkan *Human Capital* yang berkualitas dan profesional serta memiliki integritas tinggi.
  4. Melaksanakan manajemen perbankan yang sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan *good governance* untuk meningkatkan *shareholder value.*
  5. Memperdulikan kepentingan masyarakat dan lingkungan.

2.1.3 Nilai – nilai Dasar Bank BTN

Dengan berbekal pengalaman sejak tahun 1976, Bank BTN tetap memegang komitmen untuk mensukseskan program pemerintah dibidang perumahan. Oleh karena itu, Bank BTN memiliki budaya kerja yang terdiri dari 6 nilai – nilai dasar dan 12 perilaku utama yang diterapkan terhadap setiap pegawai untuk mencapai visi dan misi dalam perwujudan **Pola Prima** tersebut sebagai berikut :

Tabel 2.1 Nilai – nilai Dasar Bank BTN

Enam Nilai – nilai Dasar:	**Dua belas Perilaku Utama**:
PELAYANAN	Ramah, sopan, dan bersahabat Peduli, proaktif, dan cepat tanggap
IN**O**VASI	Berinisiatif melakukan penyempurnaan Berorientasi menciptakan nilai tambah
KETE**LA**DANAN	Menjadi contoh berperilaku baik dan benar Memotivasi penerapan nilai – nilai budaya kerja
PROFESIONALISME	Kompeten dan bertanggungjawab Bekerja cerdas dan tuntas
INTEGRITAS	Konsisten dan disiplin . Jujur dan berdedikasi
KERJASA**MA**	. Tulus dan terbuka . Saling percaya dan menghargai

2.2 Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk

Struktur organisasi dalam perusahaan merupakan sebuah sumber informasi yang mana terdapat alokasi kegiatan menurut posisi – posisi tertentu yang digambarkan dengan jelas dan memperlihatkan fungsi – fungsi, wewenang dan tanggungjawab serta hubungan kerja masing – masing posisi dalam perusahaan.

Struktur organisasi yang baik adalah struktur organisasi yang didalamnya menggambarkan tugas dan wewenang yang harus dijalankan sesuai dengan

posisisnya dalam suatu organisasi tersebut. Dari struktur organisasi yang ada dapat diketahui kewajiban dan tanggungjawab setiap pegawai sehingga memperjelas mereka dalam melakukan kewajibannya tersebut. Struktur organisasi yang baik akan mempermudah pula kontrol intern bagi perusahaan dan perusahaan akan mampu mengejar saran serta tujuan yang hendak dicapai secara efektif dan efisien melalui koordinasi kegiatan serta perpaduan – perpaduan sumber daya alam dan potensi individual yang tergabung dalam suatu entitas.

Penyusunan organisasi Bank BTN dibuat secara sederhana, efektif serta dapat bekerja secara efisien. Di dalam organisasi tercermin pengertian dan penelaahan prosedur Kredit Pemilikan Rumah, pembagian tugas atau pendelegasian wewenang dan tanggung jawab serta hubungan antara organisasi kredit dan unit – unit lain. Struktur organisasi tersebut sebagai berikut :

1. Kepala Cabang (*Branch Manager*). Pimpinan tertinggi pada Bank BTN Kantor Cabang Purwakarta adalah seorang Kepala Cabang (*Branch Manager*).
2. Sekretaris Kepala Cabang (*Branch Manager Secretary*) dan membawahi:
    a) *Deputy Branch Manager Retail* yang membawahi :
        i. *Assistant Branch Manager Customer Service*, yang membawahi *Teller Service Head*.
        ii. *Assistant Branch Manager Loan Service.*
    b) *Deputy Branch Manager Operation* yang membawahi *:*

i. *Assistant Branch Manager General Administration* yang membawahi *Transaction and Processing Head* dan *Loan Administration Head.*

ii. *Assistant Branch Manager Accounting and Control* yang membawahi *Reporting and Control Head.*

iii. *Assistant Branch Manager Loan Recovery.*

Struktur organisasi tersebut dapat bekerja secara efisien serta memungkinkan adanya pemisahan tugas, tanggung jawab, dan wewenang yang jelas pada setiap bagian yang ada. Dengan demikian kesinambungan antara pimpinan dan *staff* dibawahnya dapat tercapai dengan baik.

2.3 Uraian Tugas PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk

Suatu organisasi untuk mencapai tujuannya, maka diperlukan uraian tugas yang jelas dan teratur. Uraian tugas adalah yang menjelaskan jenis pekerjaan yang harus dilakukan oleh setiap pegawai/setiap pemegang posisi untuk mencapai tujuan organiasasi, berikut adalah uraian tugas beserta fungsi dan peran masing – masing unit pada Bank BTN:

1. Kepala Cabang (*Branch Manager)*

a) Memimpin cabang disetiap wilayah kedudukannya dan bertindak untuk dan atas nama direksi baik di dalam maupun di luar pengadilan dalam hubungannya dengan pihak lain atau pihak ketiga diwilayah kerjanya dan berkaitan dengan usaha dan berdasarkan surat kuasa dan surat khusus dari direksi.

b) Mengelola 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 diwilayah kantor cabang untuk memperlancar kegiatan usaha bank.

e) Mengoptimalisasi 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) Bertanggungjawab atas kebenaran penyusunan laporan keuangan secara berkala maupun *isentital* dan laporan lainnya yang berhubungan dengan Kantor Cabang.

g) Mengusahakan pengambilan kredit yang telah diterbitkan dengan cara yang dapat dipertanggungjawabkan.

h) Mengadakan koordinasi dan pengawasan terhadap tugas – tugas yang diberikan kepada bawahan dengan mengadakan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas tersebut.

2. Sekretaris Kepala Cabang (*Branch Manager Secretary*)

Tugas dan wewenang Sekretaris Kepala Cabang (*Branch Manager Secretary*), adalah sebagai berikut:

a. Mengatur segala aktivitas manajemen dan administrasi kesekretariatan bagi kepentingan manajemen cabang.
b. Membantu Kepala Cabang untuk berkomunikasi dengan semua pihak termasuk pihak ekstern cabang.
c. Mengatur dan mengkomunikasikan pertemuan – pertemuan Kepala Cabang.
d. Mengadministrasikan surat–menyurat yang berhubungan dengan manajemen cabang.

a) *Deputy Branch Manager Retail*

Tugas dan wewenang *Deputy Branch Manager Retail* adalah sebagai berikut:

a. Merencanakan, mengorganisasikan, melakukan, mendelegasikan dan mengontrol semua aktivitas dibidang retail cabang dalam tercapainya target bidang layanan *retail* yang efektif dan efisien sehingga terwujud pertumbuhan aset dan keuntungan yang meningkat.
b. Menjamin kecepatan dan keakuratan pelayanan meningkat dalam bidang *Loan Service, Customer Service, Teller Service* dan Kantor Kas.
c. Menjamin bahwa semua aset Kantor Cabang wewenangnya telah dilindungi, dipelihara, dan diinventarisir dengan baik.

d. Menciptakan suasana kerja yang ramah, bersahabat, dapat dipercaya, disiplin, dan dinamis demi pelayanan yang terbaik.
e. Menjamin semua kegiatan berjalan sesuai dengan prosedur dan aturan yang ada demi tercapainya pengawasan yang memadai.
f. Menciptakan kenyamanan, kebersihan, kerapihan, ketertiban dan keindahan ruang kerja dan ruang nasabah.

i. *Assistant Branch Manager Customer Services*

Tugas dan wewenang *Assistant Branch Manager Customer Service* adalah sebagai berikut:

a. Menjamin tingkat pelayanan yang prima kepada semua nasabah, baik nasabah yang datang langsung ke loket Bank BTN maupun melalui telepon.
b. Memastikan bahwa semua pendataan dilakukan dengan benar.
c. Memastikan bahwa semua keluhan atau komplain dari nasabah dapat diselesaikan dengan baik.
d. Memastikan efektifitas dan efisiensi pelayanan nasabah.
e. Memastikan bahwa semua *staff* – nya memahami produk dan jasa Bank BTN serta prosedurnya dengan baik.

Teller Service Head, berada di bawah *Assistant Branch Manager Customer Service.*

Tugas dan wewenang *Teller Service Head* adalah sebagai berikut:

a. Memastikan efektifitas dan efisiensi proses transaksi di *Teller Service.*
b. Memberikan persetujuan transaksi sesuai batas wewenang.

c. Memastikan bahwa semua *Teller* melaksanakan transaksi dengan benar.
d. Memastikan bahwa pelayanan *Teller* dapat memuaskan nasabah.
e. Memastikan bahwa jumlah kas besar selalu benar.
f. Memastikan bahwa jumlah kas besar selalu memadai untuk operasional dan sesuai dengan ketentuan yang ada.

ii. *Assistant Branch Manager Loan Service*

Tugas dan wewenang *Assistant Branch Manager Loan Service* adalah sebagai berikut:

a. Memastikan efisiensi dan efektifitas dalam pelayanan pada *Loan Service.*
b. Memastikan bahwa semua nasabah mendapatkan pelayanan dengan kualitas yang prima mulai dari permohonan kredit sampai akad kredit.
c. Memastikan bahwa semua prosedur dilaksanakan dengan baik.
d. Memastikan bahwa semua klaim debitur dapat diselesaikan dengan baik.

b) *Deputy Branch Manager Operation*

Tugas dan wewenang *Deputy Branch Manager Operation* adalah sebagai berikut:

a. Mengelola operasional harian Kantor Cabang untuk memelihara efektif dan efisien.
b. Menjamin standar kualitas yang meningkat dalam bidang pemrosesan transaksi, transaksi kredit, dan transaksi administrasi umum cabang.
c. Menjamin produktivitas dan kapabilitas pegawai bidang operasional.

d. Menjamin kecepatan dan keakuratan semua proses transaksi dibidang operasional.
e. Menjamin bahwa aset Kantor Cabang telah dilindungi.
f. Mewakili Bank BTN dalam acara resmi bila Kepala Cabang tidak ada ditempat.
g. Melakukan otorisasi transaksi sesuai batas kewenang.

i. *Assistant Branch Manager General Administration*

Tugas dan wewenang *Assistant Branch Manager General Administration* adalah sebagai berikut:

a. Memantau anggaran dan biaya cabang.
b. Menyelenggarakan atau memantau administrasi inventaris, seperti perlengkapan kantor dan kendaraan.
c. Menyelenggarakan atau memantau dan menangani semua masalah logistik.
d. Memastikan keamanan cabang disetiap saat.
e. Memastikan *file* kepegawaian diadministrasi secara tertib.

Transaction and Processing Head, berada di bawah *Assistant Branch Manager General Administration.*

Tugas dan wewenang *Transaction and Processing Head* adalah sebagai berikut:

a. Menghadiri rapat rutin di Kantor Cabang
b. Mengatur operasiional proses transaksi sehari – hari.

c. Mengoptimalkan peningkatan efisiensi pada *back office* dan meningkatkan kontrol.
d. Memastikan aktivitas proses transaksi sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang ada.
e. Menganalisis operasional dan mengajukan usulam perbaikan ke Kantor Pusat.
f. Memastikan bahwa *password* telah dibuat sesuai dengan prosedur.
g. Memantau *software* dan *hardware.*

Loan Administration Head, bersama *Transaction and Processing Head* berada di bawah *Assistant Branch Manager General Administration.*

Tugas dan wewenang *Loan Administration Head* adalah sebagai berikut:

a. Memastikan kecepatan dan ketepatan proses kredit sesuai kebijakan dan prosedur yang ada.
b. Memastikan bahwa semua dokumen yang disimpan aman dan lengkap, baik dokumen pokok maupun dokumen pendukungnya.

ii. *Assistant Branch Manager Accounting and Control*

Tugas dan wewenang *Assistant Branch Manager Accounting and Control* adalah sebagai berikut:

a. Memastikan standarisasi proses.
b. Memastikan integritas dan ketepatan dana keuangan cabang.
c. Memastikan ketaatan cabang terhadap kebijakan dan prosedur yang ada.

d. Memastikan bahwa semua laporan telah dibuat dan dilaporkan tepat waktu.
e. Melakukan pengendalian intern kantor cabang.
f. Melindungi aset cabang dari tindakan penyelewengan.
g. Memastikan bahwa semua transaksi telah dicatat dengan benar.
h. Memastikan bahwa pengarsipan bukti – bukti transaksi dilakukan dengan tertib dan benar.
i. Mengkoordinasikan tindak lanjut hasil pemeriksaan.

Reporting and Control Head, berada di bawah *Assistant Branch Manager Accounting and Control*.

Tugas dan wewenang *Reporting and Control Head* adalah sebagai berikut:

a. Melakukan semua fungsi pembukuan dan kontrol pada Kantor Babang.
b. Memastikan bahwa semua transaksi dilakukan secara benar.
c. Bertanggungjawab atas keakuratan data dalam semua *Sub Ledger* (SL) dan *General Ledger* (GL).
d. Melakukan pemeriksaan atas semua unit kerja yang ada di Kantor Cabang.
e. Sebagai koordinator dalam menindaklanjuti hasil pemeriksaan ekstern atau intern dan membuat jawabannya.
f. Sebagai koordinator dalam rekonsiliasi *Sub Ledger* (SL) dan *General Ledger* (GL).
g. Sebagai koordinator di dalam tutup tahun.

iii. *Assistant Branch Manager Loan Recovery*

Tugas dan wewenang *Assistant Branch Manager Loan Recovery* adalah sebagai berikut:

a. Memastikan peningkatan nilai kualitas aktivasi produktif cabang.
b. Menekan kredit yang bermasalah menjadi sekecil mungkin.
c. Memastikan bahwa bank bebas dari masalah hukum yang merugikan Bank BTN.

2.4 Aspek Kegiatan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk

Berdasarkan Undang – Undang tentang PT. BTN No. 20/1968 ditetapkan tugas dan usahannya dan diarahkan pada perbaikan ekonomi nasional dan perbaikan ekonomi rakyat namun pada Tahun 1974, Pemerintah melalui Surat Menteri Keuangan No. B – 49/MK/1974 menerbitkan tambahan tugas kepada PT. BTN sebagai wadah pembiayaan pemilikan rumah sederhana kepada masyarakat yang berpenghasilan rendah dan menengah. Adapun usaha yang dilakukan PT. BTN pada saat ini berupa:

1. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan (*Funding*) dapat dilakukan berupa:
   a. Simpana giro (*demand deposit*),
   b. Simpanan tabungan (*saving deposit*), dan
   c. Simpanan deposito (*time deposit*).
2. Menyalurkan dana kepada masyarakat (*lending*) dalam bentuk pemberian kredit, terutama Kredit Pemilikan Rumah (KPR).
3. Memberikan jasa – jasa bank lainnya (*service)*