

## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **3.1 Sejarah Singkat PT BANK TABUNGAN NEGARA (Persero) Tbk.**

Dengan maksud mendidik masyarakat agar gemar menabung, Pemerintah Hindia Belanda melalui Koninklijk Besluit Nomor 27 tanggal 16 Oktober 1897 mendirikan POSTSPAARBANK, yang kemudian terus hidup dan berkembang serta tercatat hingga tahun 1939 telah memiliki 4 (empat) cabang yaitu Jakarta, Medan, Surabaya, dan Makassar, pada tahun 1940 kegiatannya terganggu, sebagai akibat penyerbuan Jerman atas Netherland yang mengakibatkan penarikan tabungan besar-besaran dalam waktu yang relatif singkat (rush). Namun demikian keadaan keuangan POSTSPAARBANK pulih kembali pada tahun 1941.

Tahun 1942 Hindia Belanda menyerah tanpa syarat kepada Pemerintah Jepang. Jepang membekukan kegiatan POSTSPAARBANK dan mendirikan TYOKIN KYOKU sebuah bank yang bertujuan untuk menarik masyarakat melalui tabungan. Usaha Pemerintah Jepang ini tidak sukses karena dilakukan dengan paksaan. TYOKIN KYOKU hanya mendirikan satu cabang yaitu cabang Yogyakarta.

Proklamasi kemerdekaan RI 17 Agustus 1945 telah memberikan inspirasi kepada Bp. Darmosoetanto untuk memprakarsai pengambilalihan TYOKIN KYOKU dari Pemerintah Jepang ke Pemerintah RI dan terjadilah penggantian nama menjadi

KANTOR TABUNGAN POS. Bp. Darmosoetanto ditetapkan oleh Pemerintah RI menjadi Direktur yang pertama. Tugas pertama KANTOR TABUNGAN POS adalah melakukan penukaran uang Jepang dengan Uang Republik Indonesia (ORI). Tetapi kegiatan KANTOR TABUNGAN POS tidak berumur panjang, karena agresi Belanda (Desember 1946) mengakibatkan didudukinya semua kantor – termasuk kantor cabang – dari KANTOR TABUNGAN POS hingga tahun 1949. Saat KANTOR TABUNGAN POS dibuka kembali (1949), nama KANTOR TABUNGAN POS diganti menjadi BANK TABUNGAN RI, sejak kelahirannya dan sampai berubah nama BANK TABUNGAN POS RI, lembaga ini bernaung dibawah Kementerian Perhubungan.

Banyak kejadian bernilai sejarah sejak tahun 1950 tetapi yang substantif bagi sejarah BTN adalah dikeluarkannya Undang-undang Darurat Nomor 9 tahun 1950 tanggal 9 Februari 1950 yang mengubah nama “POSTSPAARBANK” berdasarkan staatsblad Nomor 295 tahun 1941 menjadi BANK TABUNGAN POS dan memindahkan induk Kementerian dari Kementerian Perhubungan ke Kementerian Keuangan dibawah Menteri Urusan Bank Sentral. Walaupun dengan Undang-undang Darurat tersebut masih bernama BANK TABUNGAN POS, tetapi tanggal 9 Februari 1950 ditetapkan sebagai hari dan tanggal lahir BANK TABUNGAN NEGARA. Nama BANK TABUNGAN POS menurut Undang-undang Darurat tersebut dikukuhkan dengan Undang-undang Nomor 36 tahun 1953 tanggal 18 Desember 1953. Perubahan nama dari BANK TABUNGAN POS menjadi BANK TABUNGAN NEGARA didasarkan pada PERPU Nomor 4 tahun 1963 tanggal 22 Juni 1963 yang kemudian dikuatkan dengan Undang-undang Nomor 2 tahun 1964 tanggal 25 Mei 1964.

Penegasan status BANK TABUNGAN NEGARA sebagai bank milik negara ditetapkan dengan UU No. 20 tahun 1968 tanggal 19 Desember 1968 yang sebelumnya (sejak tahun 1964) BANK TABUNGAN NEGARA menjadi BNI unit V. Jika tugas utama saat pendirian POSTSPAARBANK (1897) sampai dengan BANK TABUNGAN NEGARA (1968) adalah bergerak dalam lingkup penghimpunan dana masyarakat melalui tabungan, maka sejak tahun 1974 BANK TABUNGAN NEGARA ditambah tugasnya yaitu memberikan pelayanan KPR dan untuk pertama kalinya penyaluran KPR pada tanggal 10 Desember 1976, karena itulah tanggal 10 Desember diperingati sebagai hari KPR bagi BTN.

Bentuk hukum BTN mengalami perubahan lagi pada tahun 1992, yaitu dengan dikeluarkannya PP No. 24 tahun 1992 tanggal 29 April 1992 yang merupakan pelaksanaan dari UU No. 7 tahun 1992 bentuk hukum BTN berubah menjadi Perusahaan Perseroan. Sejak itu nama BTN menjadi PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) dengan call name Bank BTN. Berdasarkan kajian konsultan independent, Price Waterhouse Coopers, Pemerintah melalui Menteri BUMN dalam surat nomor S-544/M-MBU/2002 tanggal 21 Agustus 2002 memutuskan Bank BTN sebagai Bank Umum dengan fokus bisnis pembiayaan perumahan tanpa subsidi.

### **3.1.1 Visi Perusahaan**

Menjadi bank yang terkemuka dalam pembiayaan perumahan dan mengutamakan kepuasan nasabah.

### **3.1.2 Misi Perusahaan**

1. Memberikan pelayanan yang unggul dalam pembiayaan perumahan dan industri yang terikat pembiayaan konsumsi dan UKM.
2. Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inovasi pengembangan produk jasa dan jaringan strategis berbasis teknologi terkini.
3. Menyiapkan dan mengembangkan human capital berkualitas, profesional dan memiliki integritas yang tinggi.
4. Melaksanakan manajemen perbankan yang sehat sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan Good Corporate Governance untuk meningkatkan Shareholder Value.
5. Memperdulikan kepentingan masyarakat dan lingkungannya.

### **3.2. Struktur Organisasi**

Bentuk struktur organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) adalah garis dan staf. Tipe organisasi ini merupakan kombinasi dari organisasi dengan staf yang tugasnya memberikan nasihat-nasihat. Pelimpahan wewenang berlangsung secara vertikal dan sepenuhnya dari pimpinan tertinggi kepada unit di bawahnya. Organisasi perusahaan disusun menurut kebutuhan dalam menjalankan usahanya untuk mencapai tujuan, dimana unit kerja itu saling mendukung satu sama lain sehingga membentuk sistem kerja yang baik.

Struktur organisasi PT BTN Kantor Cabang Bandar Lampung dapat dilihat pada gambar 1 berikut ini :



### **3.3 Pembagian Kerja pada PT Bank Tabungan Negara (Persero)**

PT Bank Tabungan Negara (Persero) dipimpin oleh kepala cabang yang diberikan wewenang oleh Direksi di Kantor Pusat. Dalam menjalankan kegiatannya Kantor Cabang dipantau oleh Divisi Pengelolaan Bisnis Cabang yang ada di Kantor Pusat. Di dalam menjalankan tugasnya Kepala Cabang dibantu oleh kepala-kepala seksi yang membawahi Seksi *Retail Service*, Seksi *Operation*, Seksi *Accounting & Control*, Seksi *Collection Work Out*, kepala-kepala seksi tersebut dibantu beberapa orang karyawan sebagai pelaksana dalam menjalankan tugas-tugasnya. Tugas Kepala Cabang dan masing-masing seksi pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Bandar Lampung yaitu :

1. Kepala Cabang (*Branch Manager*)
  - a. Menjamin kualitas pelayanan nasabah dan kualitas sumber daya manusia kantor cabang.
  - b. Menciptakan, memastikan dan meningkatkan keuntungan usaha kantor cabang.
  - c. Mewakili PT Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Bandar Lampung dalam semua kegiatan resmi di wilayah kerjanya.
  - d. Menjamin peningkatan pendapatan dan pengendali biaya.
  - e. Melakukan otorisasi transaksi operasional yang melampaui kewenangan bawahannya.
  - f. Menjamin produktivitas, kemampuan motivasi pegawai yang tinggi.
  - g. Memimpin Rapat Komite Kredit (Rakomdit) dan memberikan persetujuan kredit sesuai dengan kewenangan dan ketentuan yang berlaku.
  - h. Menekan jumlah kredit bermasalah menjadi sekecil mungkin.

2. *BRCO (Branch Risk Compliance officer)*

Mengawasi dan mengontrol operasional kantor cabang agar sesuai dengan prosedur.

3. *Retail Service Section*

a. *Teller Service Unit*

- Melakukan semua transaksi penerimaan maupun pengeluaran secara kas seperti tabungan, pembayaran KPR, Giro, Deposito, Kiriman uang tunai, Valas, Penerimaan setoran pajak dan transaksi lainnya di loket cabang.
- Melakukan semua transaksi yang tidak melalui kas tetapi berhadapan langsung dengan nasabah seperti penyetoran tabungan dengan debit giro, pembayaran tabungan dengan debit tabungan, kiriman uang dengan debit tabungan dan sebagainya.
- Melakukan kegiatan kas kliring, kunjungan ke kolektor (Tabungan dan KPR) pengambilan dan penyetoran ke BI.

b. *Customer Service Unit*

- Melakukan pelayanan yang prima kepada semua nasabah yang datang ke loket PT Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Bandar Lampung maupun melalui telepon.
- Melakukan administrasi awal atas nasabah baru, seperti membuat master tabungan, deposito, atau lainnya.
- Membantu nasabah untuk melakukan transaksi dengan benar, seperti penjelasan persyaratan, prosedur transaksi, pengisian formulir, melakukan konfirmasi ke atau cabang lain tentang saldo.

- Menerima keluhan atau komplain dari nasabah dan mengupayakan penyelesaian terbaiknya.

c. *Loan Service Unit*

- Memberikan pelayanan kepada nasabah yang datang maupun melalui telepon dan memproses produk *retail* meliputi pengguna, persyaratan, alih debitur, pelunasan, penyelamatan kredit, Bapertarum, PNS, ASABRI, penjadwalan ulang kredit, penyerahan dokumen pokok, klaim (baik debitur datang maupun melalui surat).
- Memberitahu kepada calon nasabah apabila persyaratan belum lengkap, mengembalikan semua persyaratan apabila calon nasabah tidak dapat memenuhi persyaratan yang ditetapkan.
- Menyelenggarakan akad/ realisasi kredit bagi semua debitur (bersama dengan notaris).

d. *Selling Officer*

- Melakukan strategi pencapaian target.
- Melakukan penjualan produk dana, KPR/ Non KPR produk kredit umum dan penjualan produk *Fee Base Income* (jasa layanan).
- Memberikan pelayanan kepada calon nasabah/ debitur yang tidak sempat datang ke PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Bandar Lampung.

4. *Operation Section*

a. *Transaction Processing Unit*

- Melaksanakan proses transaksi non-tunai.
- Melakukan transaksi Tabanas Batara.

- Melakukan *update master* alih debitur, penjadwalan ulang kredit dan terstrukturisasi kredit lainnya.
  - Melakukan koordinasi dengan *Bookeeping* untuk setiap transaksi.
  - Melakukan transaksi antar cabang dan dengan Kantor Pusat.
- b. *Loan Administration Unit*
- Menindaklanjuti proses kredit mulai dari persiapan rakomdit sampai dengan akad kredit.
  - Membuat usulan pencairan atas realisasi kredit, pencairan dana jaminan.
  - Membuat surat penolakan atau persetujuan kredit berdasarkan hasil rakomdit.
  - Mengadministrasi semua hasil rakomdit.
  - Melakukan laporan pemeriksaan akhir.
- c. *General Branch Administration (GBA)*
- Melakukan semua kegiatan yang berkaitan dengan sumber daya manusia mulai dari analisis beban pegawai, penempatan, pendidikan, penilaian, dan kesejahteraan.
  - Memonitor semua hak dan kewajiban pegawai.
  - Melakukan pembayaran semua hak dan kewajiban keuangan pegawai.
- d. *Logistic Unit*
- Melakukan aktivitas yang berkaitan dengan inventaris kantor, mulai dari pengadaan, pemeliharaan, pencatatan, dan penghapusannya.
  - Mengadministrasikan kegiatan yang berkaitan dengan logistik.

- Mengendalikan semua biaya yang terkait dengan biaya operasional dan materi kantor cabang.

5. *Accounting & Control Section*

a. *Bookkeeping Unit*

- Melakukan posting serta jurnal ke dalam computer dari semua transaksi yang belum *integrated*.
- Memastikan kebenaran hasil *entry* nota jurnal dengan *listing* jurnal sebelum *End of Day*.
- Melakukan pembuatan nota jurnal dari transaksi operasional semua seksi.
- Memastikan bahwa pembuatan nota jurnal didasarkan pada bukti dasar yang memadai.
- Melakukan pembuatan koreksi jurnal atas kesalahan transaksi pembukuan.
- Meneliti kembali nota jurnal yang telah dibuat dengan bukti pendukungnya.

b. *Financial Reporting Unit*

- Menyediakan data dan informasi bagi manajemen.
- Melakukan monitoring terhadap laporan-laporan keuangan kantor cabang setiap hari.
- Membuat laporan keuangan ke kantor pusat dan BI.

6. *Collection Work Out Section*

a. *Loan Account Supervisor (LAS)*

- Memastikan bahwa tingkat kredit bermasalah dapat ditekan, sehingga kolektibilitas kredit kantor cabang baik.
- Melakukan pemantauan hasil kerja LAO.

- Melakukan pengarahan kepada semua LAO agar diperoleh efektifitas dan efisiensi penagihan.
  - Mengatur semua jadwal kunjungan LAO.
- b. *Loan Account Officer (LAO)*
- Membuat dan mengirim surat penagihandan konfirmasi angsuran melalui pos atau diantar langsung.
  - Melakukan penagihan kepada debitur melalui telepon atau kunjungan langsung.
  - Mencetak rekening koran debitur dan daftar debitur menunggak untuk pembinaan debitur.
  - Melakukan identifikasi terjadinya tunggakan dan cara penyelesaiannya.
- c. *Legal Officer*
- Memastikan pembayaran kembali dari semua kredit yang bermasalah.
  - Mengelola debitur pasif menunggak.
  - Menurunkan jumlah kredit yang bermasalah.
  - Menyelesaikan permasalahan hukum yang berkaitan dengan kredit yang diberikan.