

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KP

2.1 Sejarah Perusahaan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.



Gambar 2. 1 Logo Perusahaan BTN
(Sumber: Dokumen Perusahaan)

PT Bank Tabungan Negara (BTN) merupakan salah satu bank milik negara yang memiliki sejarah panjang dalam dunia perbankan Indonesia. Awal mula keberadaan Bank BTN dapat ditelusuri sejak masa kolonial Belanda, tepatnya pada tahun 1897, dengan nama *Postspaarbank* yang didirikan di Batavia. Setelah Indonesia meraih kemerdekaan, pemerintah Republik Indonesia mengambil alih lembaga tersebut dan mengganti namanya menjadi Bank Tabungan Pos. Selanjutnya, melalui kebijakan nasionalisasi perbankan, nama lembaga ini kembali berubah pada tahun 1963 menjadi Bank Tabungan Negara (BTN). Sejak saat itu, BTN bertransformasi menjadi bank yang berfokus pada pembiayaan perumahan rakyat dan dikenal luas sebagai pelopor Kredit Pemilikan Rumah (KPR) di Indonesia, yang pertama kali diluncurkan pada tahun 1976. Dengan visi menjadi bank yang terkemuka dalam pembiayaan perumahan dan layanan keuangan keluarga, BTN terus berkembang dan berinovasi, menghadirkan berbagai produk

dan layanan yang relevan dengan kebutuhan masyarakat Indonesia, termasuk layanan digital dan perbankan konsumen yang terintegrasi.

BTN bertransformasi menjadi bank yang berfokus pada pembiayaan perumahan rakyat dan dikenal luas sebagai pelopor Kredit Pemilikan Rumah (KPR) di Indonesia, yang pertama kali diluncurkan pada tahun 1976. Dengan visi menjadi bank yang terkemuka dalam pembiayaan perumahan dan layanan keuangan keluarga, BTN terus berkembang dan berinovasi, menghadirkan berbagai produk dan layanan yang relevan dengan kebutuhan masyarakat Indonesia, termasuk layanan digital dan perbankan konsumen yang terintegrasi.

Memasuki tahun 2025, BTN menetapkan visi baru untuk periode 2025 - 2029, yaitu "Mitra Utama dalam Pemberdayaan Finansial Keluarga Indonesia." Visi ini menandai perluasan fokus BTN dari semula yang berorientasi pada pembiayaan perumahan, menjadi lembaga keuangan yang menyediakan solusi finansial menyeluruh bagi keluarga Indonesia. Langkah ini mencerminkan komitmen BTN dalam mendukung inklusi keuangan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara lebih luas. Untuk mewujudkan visi tersebut, BTN melakukan berbagai transformasi strategis, termasuk peluncuran aplikasi digital "Bale by BTN" yang dirancang untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan keuangan. Selain itu, BTN juga membentuk "BTN Fund" bekerja sama dengan Mandiri Capital Indonesia, yang bertujuan untuk mendukung pertumbuhan ekosistem perumahan dan keuangan melalui investasi pada startup di bidang teknologi finansial dan properti. Dengan berbagai inisiatif tersebut, BTN berkomitmen untuk terus berperan aktif dalam pemberdayaan finansial keluarga Indonesia, serta mendukung program-program strategis pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Sebagai bagian dari upaya ekspansi dan pemerataan layanan, BTN mendirikan berbagai kantor cabang strategis di seluruh wilayah Indonesia. Salah satunya adalah Bank BTN Kantor Cabang Bintaro Jaya, yang mulai beroperasi pada tanggal 28 Maret 2018. Kantor cabang ini terletak di kawasan strategis Bintaro, Tangerang Selatan, dan berada di bawah koordinasi Kantor Wilayah Jakarta 1. Sejak awal berdirinya, BTN KC Bintaro Jaya telah menunjukkan

performa kerja yang sangat baik, khususnya dalam mendukung program pemerintah dalam hal pembiayaan perumahan, serta dalam pencapaian target-target kredit konsumen yang ditetapkan oleh pusat. Dengan semangat profesionalisme dan pelayanan prima, kantor cabang ini tidak hanya menjadi pusat layanan perbankan bagi masyarakat sekitar, tetapi juga menjadi contoh dalam hal kinerja dan tata kelola yang baik di lingkungan BTN.

Prestasi yang diraih oleh BTN KC Bintaro Jaya menjadi bukti konkret dari dedikasi dan komitmen seluruh jajarannya. Pada tahun 2018, hanya beberapa bulan setelah berdiri, kantor cabang ini berhasil meraih penghargaan nasional sebagai Kantor Cabang dengan NPL (Non-Performing Loan) dan KOL 2 (Kolektibilitas 2) sebesar 0 persen, yang menandakan kinerja penyaluran kredit yang sangat sehat dan berkualitas. Tidak berhenti di situ, pada tahun 2022, BTN KC Bintaro Jaya kembali mencatatkan prestasi dengan meraih peringkat ke-3 dalam kategori realisasi kredit konsumen terbaik di lingkungan Kantor Wilayah 2. Terbaru, pada tahun 2025, kantor cabang ini dianugerahi penghargaan sebagai kantor cabang dengan realisasi Kredit Pemilikan Rumah (KPR) non-subsidi tertinggi di Kantor Wilayah 1, yang semakin mengukuhkan posisinya sebagai salah satu unit kerja BTN dengan kinerja unggul dan kontribusi signifikan terhadap pencapaian target perusahaan secara nasional.

Dengan capaian-capaian tersebut, BTN KC Bintaro Jaya telah membuktikan kapasitasnya sebagai kantor cabang yang tidak hanya fokus pada pelayanan nasabah, tetapi juga berorientasi pada hasil kerja yang terukur, inovatif, dan berdaya saing tinggi. Kantor ini menjadi representasi dari semangat BTN untuk terus tumbuh, melayani masyarakat dengan lebih baik, dan menjadi mitra terpercaya dalam mewujudkan hunian impian bagi seluruh rakyat Indonesia.

2.1.1 Visi dan Misi Perusahaan

Visi PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.

Mitra utama dalam pemberdayaan finansial keluarga Indonesia

Misi PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.

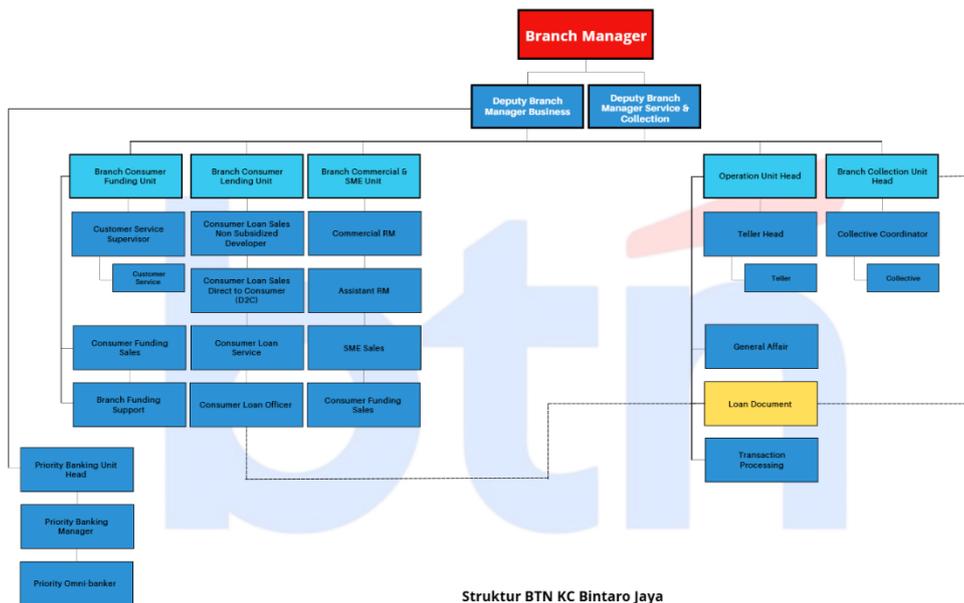
1. Menjadi mitra utama pemerintah dalam inklusi perumahan dan keuangan

2. Memberikan customer experience terbaik melalui layanan digital dan finansial yang terintegrasi
3. Meningkatkan shareholder value dan
4. pertumbuhan profitabilitas yang berkelanjutan
5. Menjadi rumah bagi talent terbaik Indonesia
6. Menerapkan praktik tata Kelola Perusahaan yang baik dan inovasi bisnis berkelanjutan untuk kesejahteraan Masyarakat dan kelestarian lingkungan

2.1.2 Nilai Budaya Perusahaan

1. Amanah: Memegang teguh kepercayaan yang ada, memenuhi janji dan komitmen, bertanggung jawab atas tugas, keputusan, dan Tindakan yang dilakukan, berpegang teguh kepada nilai moral dan etika
2. Kompeten: Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas, meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah, membantu orang lain belajar, menyelesaikan tugas dengan kualitas terbaik
3. Harmonis: Saling peduli dan menghargai perbedaan, menghargai setiap orang apapun latar belakangnya, suka menolong orang lain, dan membangun lingkungan kerja yang kondusif
4. Loyal: Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara, menjaga nama baik sesama karyawan, pimpinan, BUMN, dan Negara
5. Adaptif: Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan, cepat menyesuaikan diri untuk menjadi lebih baik dan bertindak proaktif
6. Kolaboratif: Membangun kerja sama yang sinergis, memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi, terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah dan menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama

2.2 Struktur Organisasi



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi

(Sumber: Dokumen Pribadi)

Pada gambar 2.2 yang menunjukkan struktur organisasi BTN Kantor Cabang Bintaro Jaya, praktikan ditempatkan pada bagian *Loan Document* yang berada di bawah koordinasi *Deputy Branch Manager Business* dan *Operation Unit Head*, di mana praktikan bertugas membantu pengelolaan dokumen terkait pembiayaan, khususnya dokumen Kredit Pemilikan Rumah (KPR), mulai dari pengecekan kelengkapan, pengarsipan, hingga penyiapan berkas untuk proses pengajuan. Selain itu, praktikan juga diberi kepercayaan untuk menangani beberapa tugas dari unit *Collection*, seperti membantu proses restrukturisasi kredit dan pengurusan dokumen administrasi penagihan kepada nasabah yang mengalami keterlambatan pembayaran. Tidak hanya berfokus pada aspek administratif, praktikan juga mendapatkan pengalaman belajar secara langsung mengenai pemasaran dan pelayanan produk di unit *Consumer Lending Unit (CLU)*, mencakup pemahaman tentang strategi penjualan produk kredit, cara berinteraksi dengan calon nasabah, serta proses penawaran produk KPR baik subsidi maupun non-subsidi. Melalui keterlibatan di beberapa unit ini, praktikan

memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai alur kerja dan koordinasi antarunit dalam proses bisnis perbankan, khususnya dalam pengelolaan kredit dan layanan kepada nasabah.

Struktur organisasi pada Kantor Cabang Bank BTN KC Bintaro Jaya disusun secara hierarkis dan fungsional, guna mendukung efektivitas operasional dan pencapaian target bisnis. Setiap unit dalam struktur ini memiliki tugas, peran, dan tanggung jawab yang berbeda, namun saling terintegrasi demi mewujudkan layanan perbankan yang optimal.

a. **Branch Manager:** bertanggung jawab atas keseluruhan operasional kantor cabang, mulai dari aspek pemasaran, pelayanan, pembiayaan, hingga penagihan. Branch Manager memegang kendali utama dalam pengambilan keputusan strategis di tingkat cabang, memastikan koordinasi antar unit berjalan efektif, serta mengawasi pencapaian target dan kinerja setiap unit. *Branch Manager* juga menjadi penghubung antara kantor cabang dengan kantor pusat dalam menyampaikan laporan dan pelaksanaan kebijakan.

b. **DBM Business:**

DBM Business (Deputy Branch Manager Business) bertanggung jawab dalam mengelola seluruh kegiatan yang berkaitan dengan pengembangan usaha, khususnya dalam hal pemasaran dan penyaluran produk pembiayaan seperti Kredit Pemilikan Rumah (KPR), Kredit Pemilikan Apartemen (KPA), serta kredit konsumen lainnya. Peran ini mencakup pengawasan terhadap unit-unit seperti Loan Officer, Consumer Lending Sales (CLS), dan Loan Services, serta memastikan pencapaian target kredit cabang berjalan sesuai dengan strategi perusahaan. *DBM Business* juga bertugas menjalin kerja sama dengan mitra eksternal seperti developer dan agen properti guna memperluas pasar pembiayaan. Adapun unit-unit yang berada di bawah tanggung jawab *DBM Business (Deputy Branch Manager Business)*:

1. **Consumer Lending Unit Head** bertanggung jawab dalam mengelola dan mengawasi seluruh kegiatan kredit konsumen, seperti pengajuan kredit perumahan dan kredit konsumen lainnya. Unit ini memiliki beberapa bagian, yaitu:

- *CLS Non Subsidized Developer* menangani proses kredit rumah yang tidak mendapatkan subsidi pemerintah. Mereka bertugas menjalin kerja sama dengan developer, menilai kelayakan kredit nasabah, serta memastikan seluruh proses kredit berjalan sesuai ketentuan internal dan regulasi OJK.
 - *CLS Home Equity & Other Consumer Loan* mengelola produk kredit lainnya seperti pinjaman dengan agunan rumah (*home equity loan*) dan kredit konsumtif lain. Mereka bertanggung jawab menilai risiko kredit dan membantu pengembangan produk baru.
 - *CLS D2C & Agent Property* berperan dalam pemasaran langsung kredit kepada konsumen (*Direct to Consumer*) serta menjalin kemitraan dengan agen properti untuk memperluas pasar pembiayaan rumah.
 - *Loan Services* menangani administrasi dan dokumentasi kredit, seperti verifikasi dokumen, pengecekan legalitas, dan pengarsipan berkas nasabah.
 - *Loan Officer* bertugas sebagai ujung tombak pemasaran kredit, menjalin hubungan dengan nasabah, melakukan survei kelayakan, hingga mengajukan aplikasi kredit ke unit analisa.
2. *Funding & Services Unit Head* mengelola aktivitas penghimpunan dana (*funding*) dan pelayanan nasabah. Mereka memastikan nasabah mendapatkan layanan yang prima dan produk simpanan berjalan optimal. Unit ini terdiri dari:
- *Branch Funding Sales* bertugas menarik dana pihak ketiga dari nasabah, baik melalui produk tabungan, giro, maupun deposito. Mereka proaktif melakukan canvassing dan presentasi kepada calon nasabah.
 - *Customer Service Supervisor* memimpin tim customer service dalam memberikan pelayanan terbaik, menyelesaikan keluhan, dan menjaga kepuasan nasabah.
 - *Customer Service* memberikan pelayanan langsung kepada nasabah di frontliner, seperti pembukaan rekening, informasi produk, dan update data nasabah.
 - *Branch Funding Support* mendukung kegiatan pemasaran dana dengan menyediakan data, materi promosi, dan memastikan sistem pendukung berjalan baik.

3. *SME & Credit Program Unit Head* bertanggung jawab atas pengelolaan kredit usaha kecil dan menengah atau *Small Medium Enterprise* (SME) serta program kredit tertentu. Unit ini terdiri dari:
 - *Small Medium Enterprise (SME) Sales* melakukan pemasaran produk kredit kepada pelaku UMKM, menganalisis kelayakan usaha, serta membantu proses pencairan kredit.
 - *Credit Program Sales* bertugas menjual produk kredit berbasis program tertentu, seperti kredit Aparatur Sipil Negara (ASN) atau pensiunan, dan memastikan penyaluran tepat sasaran sesuai aturan yang berlaku.
4. *Priority Banking Unit Head* mengelola layanan perbankan prioritas bagi nasabah dengan dana besar. Fokus utamanya adalah menjaga loyalitas dan kepuasan nasabah premium. Di bawah unit ini terdapat:
 - *Priority Banking Manager* yang mengelola tim dan strategi untuk menjangkau serta mempertahankan nasabah prioritas, termasuk menawarkan produk investasi dan solusi finansial.
 - *Priority Omni-banker* bertugas langsung melayani nasabah prioritas secara personal dan fleksibel, dengan pendekatan menyeluruh (omni-channel) baik *online* maupun *offline*.
- c. *DBM Service & Collection*:
 - *DBM Operation & Collection (Deputy Branch Manager Operation & Collection)* memiliki fokus utama pada pengelolaan layanan operasional dan pengendalian risiko kredit. Peran ini mencakup pengawasan terhadap proses administrasi internal kantor cabang, termasuk aktivitas *teller*, pengelolaan dokumen kredit, dan pemrosesan transaksi melalui unit *Operation*. Selain itu, *DBM Operation & Collection* juga memimpin unit *Collection* yang bertanggung jawab atas penanganan kredit bermasalah (*Non-Performing Loan/NPL*), termasuk proses penagihan, pelacakan debitur, hingga koordinasi restrukturisasi. Dengan demikian, kedua peran DBM ini saling melengkapi dalam memastikan kelancaran operasional cabang dan mendukung pertumbuhan bisnis yang sehat dan berkelanjutan. Adapun unit-unit yang berada di bawah tanggung jawab *DBM Operation & Collection* meliputi:

1. *Operation Unit Head* bertanggung jawab atas kelancaran proses operasional internal kantor cabang. Unit ini mendukung aktivitas frontliner agar berjalan sesuai prosedur dan efisien. Terdiri dari:
 - *Teller Head* memimpin tim teller dan memastikan transaksi keuangan berjalan aman dan cepat.
 - *Teller* bertugas melakukan transaksi keuangan harian seperti setor tunai, tarik tunai, dan pembayaran tagihan dengan akurasi dan ketelitian tinggi.
 - *General Support* mendukung kebutuhan administratif dan teknis operasional kantor, seperti perlengkapan dan pengelolaan aset.
 - *Transaction Processing* menangani proses input dan validasi transaksi, termasuk pencatatan dalam sistem dan pelaporan harian.
 - *Loan Document* bertugas mengelola dokumen kredit, memastikan kelengkapan dan keamanan arsip fisik serta digital.
2. *Branch Collection Unit Head* memimpin proses penagihan kredit bermasalah agar tetap tertagih dan meminimalisir potensi kerugian. Di bawah unit ini terdapat:
 - *Collective Coordinator* mengkoordinasikan strategi penagihan dan membagi tugas kepada tim penagihan.
 - *Collective* bertugas menagih secara langsung kepada nasabah yang mengalami tunggakan melalui komunikasi aktif atau kunjungan.
 - *Skip Tracer Coordinator* memimpin pencarian nasabah yang sulit dihubungi (skip) untuk proses penagihan lanjutan.
 - *Skip Tracer* bertugas melacak keberadaan debitur dengan informasi digital, fisik, atau sosial.
 - *Field Collector Team Leader* mengawasi tim field collector dalam pelaksanaan penagihan di lapangan.
 - *Field Collector* turun langsung ke lokasi untuk menemui nasabah dalam rangka penagihan, memberikan surat peringatan, hingga pendampingan restrukturisasi.

2.3 Kegiatan Umum PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.

PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, yang lebih dikenal dengan nama Bank BTN, merupakan salah satu badan usaha milik negara (BUMN) yang bergerak di sektor perbankan. Sejak berdirinya, Bank BTN telah memegang peranan penting dalam mendukung pembangunan nasional, khususnya di bidang pembiayaan perumahan. Sebagai institusi keuangan yang memiliki pengalaman panjang, Bank BTN berkomitmen untuk terus menjalankan kegiatan usaha di bidang jasa keuangan secara profesional dan bertanggung jawab.

Dalam melaksanakan kegiatan usahanya, PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk senantiasa mengedepankan prinsip kehati-hatian, tata kelola perusahaan yang baik (Good Corporate Governance/GCG), serta kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku. Tujuan utama dari kegiatan usaha ini adalah untuk menciptakan nilai tambah bagi pemegang saham, nasabah, dan seluruh pemangku kepentingan. Oleh karena itu, Bank BTN terus berupaya mengoptimalkan seluruh sumber daya yang dimilikinya, baik dari segi sumber daya manusia, teknologi informasi, jaringan operasional, hingga inovasi produk dan layanan.

Sebagai perusahaan terbuka yang telah tercatat di Bursa Efek Indonesia, Bank BTN juga bertanggung jawab untuk menjalankan kegiatan usahanya secara transparan dan akuntabel. Perseroan berusaha menghasilkan layanan perbankan yang tidak hanya kompetitif dari sisi bisnis, tetapi juga memiliki dampak positif bagi masyarakat luas. Sejalan dengan visi dan misinya, Bank BTN berfokus pada pengembangan sektor pembiayaan perumahan nasional, terutama bagi masyarakat berpenghasilan menengah ke bawah, yang menjadi salah satu pilar utama dalam mendukung program pemerintah di bidang perumahan.

Melalui pendekatan yang terintegrasi antara strategi bisnis, manajemen risiko, dan inovasi digital, PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk berupaya menjaga keberlangsungan usahanya serta memperkuat posisinya sebagai bank yang terpercaya dan memiliki peran strategis dalam perekonomian nasional.

Berikut merupakan kegiatan umum PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, antara lain yaitu:

1. Kegiatan Pembiayaan (Kredit)

Kegiatan utama Bank BTN berada pada sektor pembiayaan, khususnya Kredit Pemilikan Rumah (KPR), baik subsidi maupun non-subsidi. BTN dikenal sebagai bank yang menjadi pionir dalam penyaluran Kredit Pemilikan Rumah (KPR) di Indonesia. Produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR) yang disediakan meliputi:

- a. KPR Subsidi, yaitu pembiayaan rumah dengan bunga rendah dan dukungan pemerintah, ditujukan bagi masyarakat berpenghasilan rendah (MBR). Namun, program ini tidak ada di BTN cabang Bintaro Jaya.
- b. Kredit Pemilikan Rumah (KPR Non-Subsidi), mencakup berbagai produk seperti KPR Reguler, KPR Zero, KPR Simple, KPR Instant Approval, hingga KPR Prioritas, yang menyesuaikan dengan kebutuhan dan segmentasi nasabah.
- c. KPA dan KP-Ruko, yang merupakan pembiayaan untuk pembelian apartemen dan ruko, baik baru maupun bekas.
- d. Kredit Agunan Rumah (KAR) dan Equity Loan, yakni kredit multiguna dengan jaminan properti, digunakan untuk keperluan konsumtif lainnya seperti renovasi, pendidikan, hingga modal usaha.

Seluruh proses pengajuan kredit di BTN dilakukan melalui prosedur yang terstandar dan terintegrasi dengan sistem internal, dimulai dari input data, verifikasi, appraisal agunan, proses analisis risiko, penerbitan Surat Persetujuan Kredit (SP3K), hingga realisasi kredit.

2. Kegiatan Penghimpunan Dana (*Funding*)

Selain kegiatan pembiayaan, BTN juga menjalankan fungsi sebagai penghimpun dana masyarakat. Produk dana yang ditawarkan meliputi:

- a. Tabungan BTN Batara, produk tabungan reguler yang dilengkapi dengan kartu ATM dan kemudahan transaksi.
- b. Deposito BTN, produk simpanan berjangka dengan bunga tetap sesuai tenor.
- c. Giro BTN, produk simpanan untuk nasabah perorangan maupun perusahaan yang membutuhkan fasilitas transaksi bisnis harian.

Kegiatan penghimpunan dana ini bertujuan untuk menjaga likuiditas bank serta menyediakan sumber dana internal untuk pembiayaan kredit kepada nasabah.

3. Kegiatan Layanan Jasa Perbankan (*Services*)

Bank BTN juga menyediakan berbagai layanan jasa perbankan guna menunjang kebutuhan finansial masyarakat. Layanan ini antara lain:

Keseluruhan kegiatan umum perusahaan tersebut dijalankan dalam rangka mendukung misi BTN sebagai bank yang unggul dalam pembiayaan perumahan dan solusi layanan keuangan, dengan tetap menjunjung prinsip kehati-hatian dan pelayanan nasabah yang prima.

