

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Perkembangan PT. Bank Tabungan Negara Cabang Pekanbaru

Pemerintah Hindia belanda melakukan Koninklijk Besluit no. 27 tanggal 16 Oktober 1897 mendirikan Posts Paar Bank, dengan maksud untuk mendidik masyarakat agar gemar menabung. Posts Paar Bank kemudian terus hidup dan berkembang hingga tercatat hingga tahun 1939 telah memiliki empat cabang yaitu Jakarta, Medan, Surabaya, dan Makasar¹⁸.

Pada tahun 1940 kegiatannya terganggu sebagai akibat penyerbuan Jerman atas Netherland yang mengakibatkan penarikan tabungan besar-besaran dalam waktu yang relatif singkat (rush). Namun kemudian keadaannya keuangan Posts Paar Bank pulih kembali pada tahun 1941. Tahun 1942, Hindia belanda menyerah tanpa syarat kepada Pemerintah Jepang. Jepang membekukan kegiatan Posts Paar Bank dan mendirikan Tyokin Kyoku sebuah Bank yang bertujuan untuk menarik dana dari masyarakat melalui tabungan.

Proklamasi Kemerdekaan RI 17 Agustus 1945 memberikan inspirasi kepada Bapak Darmosoetanto untuk memprakarsai pengambilalihan Tyokin Kyoku dari pemerintah Jepang ke pemerintah RI dan terjadilah penggantian nama menjadi Kantor Tabungan Pos. tugas pertamanya adalah melakukan penukaran mata uang Jepang dengan ORI, tetapi kegiatannya tidak berumur panjang karena agresi

¹⁸ <http://nikentkj.blogspot.co.id/2009/04/sejarah-bank-btn.html>, pada tanggal 4 Desember 2017, 19.30 WIB.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

belanda (Desember 1946) mengakibatkanuduknya semua kantor termasuk kantor cabang dari Kantor Tabungan Pos sampai tahun 1949.

Kantor Tabungan Pos dibuka kembali tahun 1949, dan nama Kantor Tabungan Pos diganti menjadi Bank Tabungan RI. Banyak kejadian bernilai sejarah sejak 1950, tetapi yang terpenting bagi sejarah Bank Tabungan Negara (BTN) adalah dikeluarkannya UU darurat No. 9 Tahun 1950 Tanggal 9 Februari 1950 yang mengubah nama “Posts Paar Bank Indonesia” berdasarkan Staatsbalt No. 295 Tahun 1941 menjadi Bank Tabungan Pos dan memindahkan induk kementerian keuangan dibawah menteri urusan Bank Central. Tanggal 9 Februari 1950 ditetapkan sebagai hari dan tanggal BTN. Nama Bank Tabungan Pos menurut UU darurat tersebut dikukuhkan dengan UU No. 36 Tahun 1953. Perubahan nama dari Bank Tabungan Pos menjadi BTN didasarkan pada Perpu No.4 Tahun 1964 tanggal 23 Juni 1963 yang kemudian dikuatkan dengan UU No. 2 Tahun 1964 tanggal 25 Mei 1964.

Penegasan status BTN sebagai Bank Tabungan milik negara ditetapkan dengan UU No. 20 tahun 1968 tanggal 19 Desember 1968 yang sebelumnya (sejak tahun 1964) BTN menjadi BNI unit V (lima). Jika tugas utama saat pendirian Posts Paar Bank (1897) sampai dengan BTN (1968) adalah bergerak dalam lingkup perhimpunan dana masyarakat melalui tabungan, maka sejak tahun 1974 BTN ditambah tugasnya yaitu memberikan pelayanan KPR dan untuk pertamakalinya penyaluran KPR terjadi pada tanggal 10 Desember yang diperinganti sebagai hari KPR bagi BTN.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menjadi Bank yang terdepan dalam pembiayaan perumahan

2. Misi PT. Bank Tabungan Negara Cabang Pekanbaru
 - a. Memberikan pelayanan unggul dalam pembiayaan perumahan dan industri terkait pembiayaan konsumsi dan usaha kecil menengah
 - b. Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inovasi pengembangan produk, jasa dan jaringan strategis berbasis teknologi terkini
 - c. Menyiapkan dan mengembangkan Human Capital yang berkualitas, profesional dan memiliki integritas tinggi
 - d. Melaksanakan manajemen perbankan yang sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan good corporate governance untuk meningkatkan Shareholder Value
 - e. Mempedulikan kepentingan masyarakat dan lingkungannya²⁰.

C. Struktur Organisasi Bank BTN Cabang Pekanbaru

Struktur organisasi perusahaan merupakan salah satu alat mencapai tujuan perusahaan secara *rasional* dan *efektif*. Struktur organisasi yang baik akan memudahkan koordinasi dan komunikasi secara control atas semua aktifitas untuk mencapai semua tujuan. Stuktur organisasi merupakan hubungan yang teratur diantara berbagai sektor atau fungsi yang perlu mencapai tujuan dan tanggung jawab serta wewenang dalam suatu organisasi.

Pengorganisasian atau perencanaan dan pengembangan organisasi adalah meliputi pembagian kerja yang logis, penetapan garis tanggung jawab dan wewenang yang jelas, pengukuran pelaksanaan dan prestasi yang dicapai.

²⁰ www.btn.co.id, pada tanggal 4 Desember 2017, 14.20 WIB.

Sebagai suatu unit yang memiliki kesatuan dan saling memiliki hubungan kerja sama maka PT. Bank Tabungan Negara Cabang Pekanbaru memiliki struktur Organisasi sebagai berikut:



© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

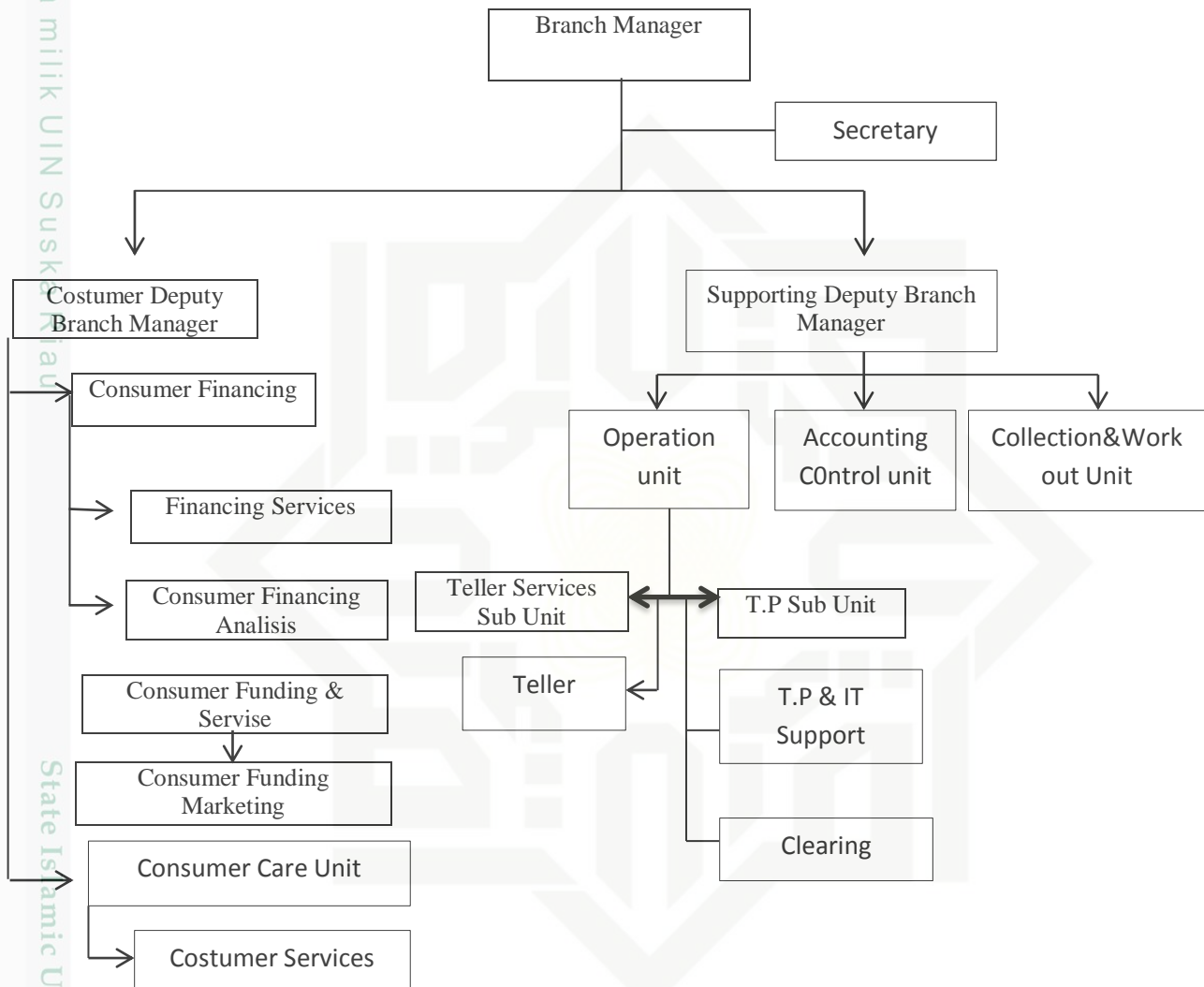
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

STRUKTUR ORGANISASI PT. BANK TABUNGAN NEGARA CABANG

PEKANBARU²¹



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

²¹ Tengku Yuli Indriyani, Deputy Branch Manager, wawancara, di PT. Bank Btn Cabang Pekanbaru tanggal 25 Januari 2017.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Uraian Pekerjaan (Job Description)

- a. Branch Manager²²
 1. Bertanggung jawab atas keseluruhan target dan pelayanan kantor cabang serta kantor dibawahnya.
 2. Mendisposisi keunit kerja (*consumer, commercial, supporting*) melalui DBM (*deputy branch manager*)
 3. Membina hubungan baik dengan nasabah utama serta rekan platinum
- b. Deputy Branch Manager Consumer
 1. Bertanggung jawab atas seluruh kualitas layanan baik consumer service, teller, maupun financing service.
 2. Bertanggung jawab atas pencapaian dari pembiayaan dan penghimpunan dana pihak ke-3.
 3. Membina hubungan baik dengan developer, notaris, dan pihak ke-3 yang mendukung pencapaian atas target perusahaan.
- c. Deputy Branch Manager Supporting
 1. Bertanggung jawab atas seluruh kegiatan supporting bank.
 2. Bertanggung jawab atas penggunaan dana kantor.
 3. Bertanggung jawab atas kegiatan pelaporan baik dari dokumen keuangan dan lain – lainnya yang berkaitan dengan bisnis bank.
- d. Consumer Funding Officer
 1. Bertanggung jawab atas seluruh kegiatan supporting bank.
 2. Bertanggung jawab atas penggunaan dana kantor.

²² Dokumen PT. Bank Tabungan Negara Cabang Pekanbaru, 2017.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Bertanggung jawab atas kegiatan pelaporan baik dari dokumen keuangan dan lain-lainnya yang berkaitan dengan bisnis bank.

e. Sekertaris

1. Mendokumentasikan perihal surat menyurat (surat elektronik ataupun non elektronik) dan mendistribusikan kepada para manajer.
2. Membuat jadwal harian dari pimpinan cabang.
3. Membuat laporan, menyimpan dan mengatur arsip sesuai dengan yang telah ditentukan oleh organisasi.

f. Costumer Service

1. Bertanggung jawab atas seluruh kegiatan costumer service, diantaranya yaitu membuka dan menutup rekening serta handling complain.
2. Memberikan pelayanan prima kepada nasabah, baik nasabah eksiting/walking costumer.

g. Teller

Memberikan pelayanan prima dalam dunia teller berupa transaksi uang keluar dan uang masuk dalam bentuk penyetoran penarikan maupun transfer.

h. Financing Service

Bertanggung jawab memberikan pelayanan prima dalam bentuk pelayanan sebagai nasabah pembiayaan dalam bentuk penjelasan tipe-tipe pembiayaan yang akan dikehendaki oleh nasabah.

D. Budaya Kerja Bank BTN

Budaya Perusahaan Bank BTN memiliki 5 Nilai Budaya Perusahaan yang menjadi pondasi bagi seluruh bitniz dalam berperilaku untuk mencapai visi Bank BTN²³.

Lima Nilai Budaya Perusahaan Bank BTN :

a. Sinergi

Membangun kerjasama yang sinergis dengan seluruh stakeholders dilandasi sikap tulus, terbuka dan mendorong kolaborasi yang produktif dengan menjunjung tinggi sikap saling percaya dan menghargai untuk mencapai tujuan bersama.

b. Integritas

Konsisten antara pikiran, perkataan dan tindakan sesuai dengan ketentuan perusahaan, kode etik profesi dan prinsip-prinsip kebenaran yang terpuji Konsisten antara pikiran, perkataan dan tindakan sesuai dengan ketentuan perusahaan, kode etik profesi dan prinsip-prinsip kebenaran yang terpuji.

c. Inovasi

Senantiasa mengembangkan gagasan baru dan penyempurnaan berkelanjutan yang memberi nilai tambah bagi perusahaan.

d. Profesionalisme

Visioner, kompeten di bidangnya, selalu mengembangkan diri dengan teknologi terkini sehingga menghasilkan kinerja terbaik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

²³ www.btn.co.id, pada tanggal 4 Desember 2017, 14.20 WIB.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

e. Spirit mencapai keunggulan

Menunjukkan semangat dan komitmen yang kuat untuk mencapai hasil terbaik serta memberikan pelayanan yang melebihi harapan pelanggan (internal dan eksternal) dengan menempatkan pentingnya aspek kualitas disetiap kegiatan serta risiko yang telah diperhitungkan.

E. Produk-produk Bank Tabungan Negara Cabang Pekanbaru1. Produk Penghimpunan Dana²⁴

a. Tabunganku

Tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang di terbitkan bersama oleh bank-bank di Indonesia untuk menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

b. Tabungan BTN Cermat

Produk tabungan baru yang khusus ditujukan kepada segmen masyarakat berpenghasilan rendah yang diterbitkan melalui jaringan kantor milik PT Pos Indonesia, dengan menggunakan instrument EDC dan kartu jenis magnetik (Tabungan Berbaris kartu).

c. Tabungan BTN e'BataraPos

Merupakan peremajaan dari produk Tabanas Batara yang diselenggarakan bekerjasama dengan PT. Pos Indonesia (Persero) melalui loket kantor Pos yang telah di tentukan.

²⁴ Dokumen PT. Bank Tabungan Negara Cabang Pekanbaru, 2017.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. Tabungan BTN Haji (Plus – Regular)

1) Tabungan BTN Haji Plus

Merupakan tabungan yang khusus diperuntukkan kepadacalon jamaah haji yang akan menjalankan ibadah haji dengan program penyelenggaraan haji khusus yang diselenggarakan oleh kantor Kementerian Agama.

2) Tabungan BTN Haji Regular

Merupakan tabungan yang diperuntukkan kepada calon jemaah haji yang akan mempersiapkan ibadah haji dengan program penyelenggaraan haji regular.

e. Tabungan BTN Payroll

Tabungan BTN Batara yang khusus digunakan untuk nasabah yang memakai fasilitas payroll Bank BTN dengan reference code 58.

f. Tabungan BTN Junior

Merupakan tabungan yang diperuntukkan bagi anak-anak sampai dengan pelajar umur 12 tahun dengan tujuan mendidik, memperkenalkan dan menumbuhkan budaya menabung sejak dini.

g. Tabungan BTN Juara

Merupakan tabungan yang diperuntukkan bagi pelajar usia >12 tahun sampai dengan mahasiswa usia maksimal 23 tahun dengan tujuan mengedukasi, menunjang kebutuhan para remaja dalam hal prestasi, kreasi dan kreatifitas.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

h. Tabungan BTN Batara

Tabungan yang diperuntukkan bagi seluruh keluarga Indonesia dengan berbagai kemudahan transaksi dan hadiah yang menarik.

i. Tabungan BTN Prima

Merupakan tabungan yang memberikan bunga yang tinggi dan point reward yang dapat ditukarkan dengan hadiah-hadiah menarik.

2. Produk Penyaluran Dana²⁵

a. Kredit Pemilikan Rumah (KPR) bersubsidi

Ini fasilitas kredit KPR bagi nasabah. BTN kerjasama dengan Kementerian Perumahan Rakyat yang diberikan kepada Masyarakat Berpenghasilan Rendah.

b. Kredit Bangun Rumah (KBR)

Kredit Bangun Rumah (KBR) BTN adalah fasilitas kredit bagi masyarakat yang ingin membangun rumah diatas tanah milik sendiri.

c. Kredit Griya Multi (KGM)

Fasilitas kredit yang diperuntukkan bagi pemohon/calon debitur perorangan untuk berbagai keperluan.

d. KPR BTN Platinum

KPR BTN Platinum adalah kredit pemilikan rumah dari Bank BTN untuk keperluan pembelian rumah dari developer ataupun non

²⁵ Dokumen PT. Bank Tabungan Negara Cabang Pekanbaru, 2017.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

developer, baik untuk pembelian rumah baru atau second, pembelian rumah belum jadi (indent) maupun take over kredit dari Bank lain.

e. Kredit Griya Utama (KGU)

Fasilitas kredit yang diberikan oleh Bank untuk membeli Rumah Toko guna dihuni dan digunakan sebagai toko.

f. Kredit Swadana

Fasilitas kredit yang diberikan kepada nasabah dengan jaminan berupa sebagian atau seluruh simpanan (baik berupa tabungan maupun deposito) yang disimpan di Bank.

g. Kring Batara Payroll

Fasilitas kredit kepada karyawan perusahaan/Instansi dengan agunan gaji karyawan.

h. Kring Batara Non Payroll

Kredit Ringan BTN (Kring BTN) adalah fasilitas cicilan ringan bagi karyawan perusahaan/instansi hanya dengan mengajukan SK pegawai Anda untuk mendapatkan kredit.

3. Produk Jasa²⁶

a. ATM Batara

Merupakan fasilitas layanan kartu bagi nasabah Tabungan dan Giro di Bank BTN yang memberikan kemudahan bagi nasabah dalam memenuhi berbagai macam kebutuhan transaksi melalui tarik tunai di mesin ATM, pembayaran tagihan dan berbelanja

²⁶ Dokumen PT. Bank Tabungan Negara Cabang Pekanbaru, 2017.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Kiriman Uang

Fasilitas jasa pelayanan Bank BTN untuk pengiriman uang dalam bentuk rupiah maupun mata uang asing yang ditujukan kepada pihak lain disuatu tempat (dalam/luar negeri)

c. Inkaso

Jasa pelayanan Bank BTN untuk melakukan penagihan kepada pihak ketiga atas inkaso tanpa dokumen ditempat lain didalam negeri

d. Safe Deposit Box

Jasa pelayanan bank dalam bentuk penyewaan wadah/box yang dirancang khusus untuk menyimpan barang berharga

e. SMS Batara

Merupakan fasilitas layanan transaksi perbankan bagi nasabah yang dapat diakses dari handphone dengan cukup mengetik SMS ke nomor 3555

f. SPP Perguruan Tinggi

SPP online merupakan layanan bank BTN bagi Perguruan Tinggi/Sekolah dalam menyediakan delivery channel menerima setoran biaya-biaya Pendidikan secara online

g. Real Time Gross Settlement (RTGS)

System transfer dana online dalam mata uang rupiah penyelesaiannya dilakukan per transaksi secara individual

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

h. Penerimaan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (PBPIH)

Memberi kepastian keberangkatan hajiberkat system online dan SSKOHAT.

i. Western Union

Adalah layanan kiriman uang Bank BTN bekerjasama dengan Western Union secara cepat (real time on line) yang dilakukan lintas negara atau dalam satu negara.

