

BAB II

GAMBARAN UMUM PT. BANK TABUNGAN NEGARA

DAN IDENTITAS RESPONDEN

2.1 PT. Bank Tabungan Negara

2.1.1 Sejarah dan Perkembangan Perusahaan

Bank Tabungan Negara (BTN) memiliki sejarah panjang yang bermula pada zaman kolonial Belanda. Pada tahun 1897, pemerintah Hindia Belanda mendirikan Postspaarbank di Batavia (sekarang Jakarta) sebagai lembaga keuangan yang berfokus pada layanan tabungan bagi masyarakat. Bank ini beroperasi hingga masa pendudukan Jepang pada tahun 1942, ketika pemerintah Jepang mengambil alih asetnya dan menghentikan operasionalnya. Setelah Indonesia merdeka, pemerintah Republik Indonesia menghidupkan kembali layanan tabungan nasional dengan membentuk Bank Tabungan Pos pada 9 Februari 1950, yang kemudian berkembang menjadi Bank Tabungan Negara (BTN) pada tahun 1963.

Seiring waktu, BTN berkembang menjadi bank yang berfokus pada sektor perumahan. Pada tahun 1976, pemerintah menunjuk BTN sebagai bank pelaksana Kredit Pemilikan Rumah (KPR) pertama di Indonesia, yang menjadikannya institusi utama dalam pembiayaan perumahan bagi masyarakat kelas menengah ke bawah. Dengan peran strategis ini, BTN terus bertransformasi dan memperluas layanannya.

Pada tahun 1992, BTN mendapatkan status sebagai Bank Umum, kemudian pada tahun 2003 memperoleh izin sebagai Bank Devisa, yang memungkinkan bank ini terlibat dalam transaksi keuangan internasional.

Langkah besar lainnya terjadi pada tahun 2009 ketika BTN melantai di Bursa Efek Indonesia (BEI) melalui Initial Public Offering (IPO) dengan kode saham BBTN, yang memperkuat modalnya untuk ekspansi bisnis. Sejak saat itu, BTN terus berinovasi, terutama dalam bidang digitalisasi layanan perbankan, penguatan kredit perumahan, serta pengembangan ekosistem pembiayaan perumahan yang lebih luas. Bank ini juga berperan aktif dalam mendukung program pemerintah seperti Program Sejuta Rumah, yang bertujuan meningkatkan akses perumahan bagi masyarakat. Selain itu, BTN mengembangkan layanan digital seperti BTN Mobile, serta berkolaborasi dengan berbagai pihak untuk memperluas kepemilikan rumah bagi berbagai segmen masyarakat.

Dengan lebih dari 70 tahun perjalanan, BTN telah berkembang dari bank tabungan menjadi bank spesialis pembiayaan perumahan terbesar di Indonesia. Melalui inovasi digital dan komitmennya terhadap pembiayaan rumah rakyat, BTN terus memainkan peran kunci dalam mendukung pertumbuhan ekonomi nasional serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat Indonesia menjadi lebih baik dikemudian hari.

2.1.2 Visi dan Misi

2.1.2.1 Visi Perusahaan

Menjadi *The Best Mortgage Bank* di Asia Tenggara Pada Tahun 2025

2.1.2.2 Misi Perusahaan

1. Secara aktif mendukung pemerintah dalam memajukan kesejahteraan masyarakat Indonesia melalui kepemilikan rumah.
2. Mewujudkan kehidupan yang diimpikan jutaan rakyat Indonesia melalui penyediaan rumah yang layak.
3. Menjadi *One of Home of Indonesia's Best Talent*.
4. Meningkatkan *shareholder value* dengan berfokus pada pertumbuhan profitabilitas yang berkelanjutan sebagai perusahaan blue chip dengan prinsip manajemen risiko yang kokoh.
5. Menjadi mitra keuangan bagi para pemangku kepentingan dalam ekosistem perumahan dengan menyediakan solusi menyeluruh dan layanan terbaik melalui inovasi digital.

2.1.3 Tata Nilai dan Budaya Perusahaan

Nilai-nilai Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif menjadi landasan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab di lingkungan kerja. Setiap individu diharapkan untuk selalu memenuhi janji dan komitmennya serta bertanggung jawab atas setiap tugas, keputusan, dan tindakan yang diambil. Dalam bekerja, penting untuk berpegang teguh pada nilai, moral, dan etika yang dijunjung tinggi. Selain itu, meningkatkan kompetensi diri menjadi sebuah

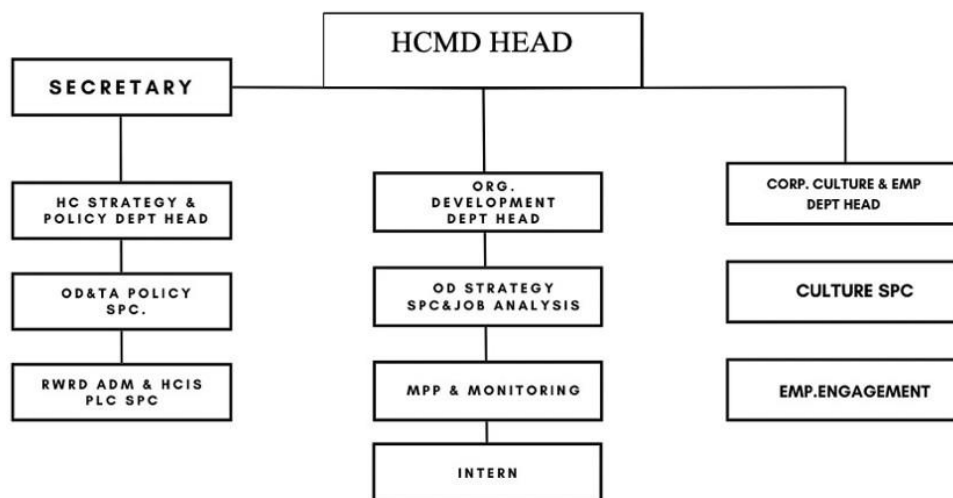
keharusan guna menghadapi tantangan yang selalu berubah, sekaligus membantu orang lain dalam proses pembelajaran. Kualitas kerja harus selalu dijaga dengan menyelesaikan tugas secara optimal.

Sikap menghargai setiap orang tanpa memandang latar belakang menjadi kunci dalam menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan kondusif. Kebiasaan menolong sesama dan menjaga nama baik rekan kerja, pimpinan, BUMN, serta negara menjadi cerminan loyalitas yang tinggi. Pengorbanan demi mencapai tujuan yang lebih besar menjadi bagian dari dedikasi terhadap perusahaan dan bangsa. Kepatuhan terhadap pimpinan tetap dijalankan selama tidak bertentangan dengan hukum dan etika.

Di era perubahan yang dinamis, kemampuan untuk cepat menyesuaikan diri dan terus melakukan perbaikan menjadi faktor penting dalam mendukung kemajuan perusahaan. Sikap proaktif dalam menghadapi tantangan serta berkontribusi secara kolaboratif akan membawa manfaat besar bagi lingkungan kerja dan pencapaian visi bersama. Oleh karena itu, setiap individu dituntut untuk selalu terbuka terhadap inovasi, meningkatkan kompetensi diri, serta membangun komunikasi yang efektif dengan rekan kerja. Dengan menerapkan nilai-nilai ini, diharapkan setiap individu mampu menciptakan budaya kerja yang profesional, bertanggung jawab, serta berorientasi pada hasil yang terbaik, sehingga perusahaan dapat terus berkembang dan beradaptasi dengan perubahan yang terjadi di lingkungan industri maupun global.

2.1.4 Struktur Organisasi Divisi Human Capital Management

PT Bank Tabungan Negara menggunakan struktur organisasi fungsional. PT Bank Tabungan Negara melakukan pembagian kerja berdasarkan fungsi masing-masing manajemen. Karyawan yang memiliki kemampuan dan keterampilan akan dikelompokkan dalam satu unit kerja.



Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Divisi Human Capital Management

(Sumber: Internal PT. Bank Tabungan Negara, 2024)

- **Kepala Divisi *Human Capital Management***

Mengarahkan dan memonitor segala kegiatan dalam Menyusun strategi dan kebijakan terkait human capital untuk memenuhi kebutuhan dalam usaha pencapaian strategi dan tujuan bisnis Bank BTN

- **Human Capital Strategy & Policy Dept**

- Membuat dan menerapkan kebijakan Human Capital
- Melakukan penyusunan terhadap *Human Capital* dan membuat evaluasi

terhadap strategi human capital secara besaran

- **Organization Development**
 - Menyusun Model Kompetensi, Job Family dan Job Specification masing-masing job tittle yang mengacu kepada Struktur Organisasi, main function dan proses bisnis yang ada untuk memenuhi kebutuhan pencapaian strategi dan tujuan Bank Tabungan negara
- **Corporate Culture & Employee Engagement**
 - Perancangan, implementasi dan monitoring Budaya Perusahaan
 - Translasi strategi dan EVP sebagai budaya target BTN
- **Sekretaris**
 - Sekretaris bertindak sebagai petugas penghubung. Sekretaris menjadi penghubung antara manajemen puncak dan staf dan sebagai nara hubung keputusan manajemen disampaikan kepada staf. Saran dan keluhan karyawan disampaikan oleh sekretaris kepada manajemen.

2.1.5 Logo Perusahaan PT. Bank Tabungan Negara

Setiap perusahaan pasti memiliki logo yang biasanya berfungsi sebagai tanda pengenal. Berikut ini adalah logo dari PT Bank Tabungan Negara :



Gambar 2. 2 Logo Bank Tabungan Negara

(Sumber: Internal PT. Bank Tabungan Negara, 2024)

Arti dan Makna logo adalah sebagai berikut:

- Huruf kecil pada logo BTN melambangkan bank yang mudah didekati dan memahami kebutuhan nasabah, berpartisipasi aktif dalam perjalanan nasabah, dan membantu mencapai tujuan hidup. Perseroan berharap dapat menjadi rumah, tempat dimulainya perjalanan hidup.
- Garis merah di atas tulisan “BTN” menyimbolkan visi Bank yang progresif dan terus melangkah maju. BTN ingin memantapkan posisinya sebagai lembaga keuangan visioner yang konsisten berkembang secara progresif

2.1.6 Lokasi Perusahaan

Lokasi perusahaan merupakan aspek strategis yang mendukung operasional dan aksesibilitas. Berikut adalah informasi mengenai lokasi perusahaan.



Gambar 2. 3 Lokasi Bank Tabungan Negara

(Sumber: Internal PT. Bank Tabungan Negara, 2024)

PT. Bank Tabungan Negara berlokasi di Jl. Gajah Mada No.1, RT.2/RW.8, Petojo Utara, Kecamatan Gambir, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10130 Bank Tabungan Negara (BTN) juga memiliki cabang di seluruh Indonesia. Namun, keseluruhan proses operasional utama berpusat di Jakarta Pusat.

2.1.7 Layanan Perusahaan

Di tahun 2025, PT Bank Tabungan Negara (BTN) terus menghadirkan inovasi layanan perbankan yang lebih mudah, cepat, dan transparan untuk memenuhi kebutuhan finansial masyarakat. Dengan mengedepankan teknologi digital dan layanan berbasis komunitas, BTN berkomitmen untuk memberikan akses perbankan yang lebih luas serta solusi finansial yang lebih fleksibel dan terjangkau bagi seluruh nasabah.

Salah satu layanan unggulan BTN adalah Bale BTN, program perbankan berbasis komunitas yang bertujuan untuk meningkatkan inklusi keuangan di berbagai daerah. Melalui Bale BTN, masyarakat dapat menikmati edukasi

keuangan, kemudahan transaksi perbankan, serta konsultasi finansial secara langsung tanpa harus datang ke kantor cabang. Layanan ini memungkinkan nasabah untuk lebih dekat dengan perbankan serta mendapatkan solusi finansial yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

Selain itu, BTN juga tetap menjadi pilihan utama dalam layanan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) melalui berbagai produk inovatif seperti KPR BTN Platinum, KPR Sejahtera FLPP, dan KPR Tapera. Dengan suku bunga kompetitif, tenor fleksibel, dan proses pengajuan yang lebih cepat serta mudah, BTN memastikan bahwa setiap masyarakat memiliki kesempatan lebih besar untuk memiliki hunian impian mereka.

Melalui transformasi layanan di tahun 2025, BTN terus berinovasi dengan menghadirkan solusi finansial berbasis digital, transparansi layanan real-time, serta dukungan perbankan yang lebih dekat dengan masyarakat. Dengan demikian, BTN semakin memperkuat posisinya sebagai bank yang terpercaya, inovatif, dan siap mendukung kesejahteraan masyarakat Indonesia.

2.2 Identitas Responden

Identitas responden dibawah ini dipergunakan untuk mengetahui informasi yang berhubungan dengan responden dan objek yang diteliti yang berasal dari himpunan pengisian kuesioner oleh karyawan divisi Human Capital PT. Bank Tabungan Negara. Kriteria responden meliputi karyawan divisi Human Capital PT. Bank Tabungan Negara.

Dalam memberikan jawaban kuesioner, responden diarahkan peneliti untuk mengisi identitas responden serta persepsi mengenai indikator-indikator variabel penelitian terkait yang meliputi *Komitmen Organisasi*, *Budaya Organisasi*, *Kepuasan Kerja*, dan *Kinerja Karyawan*. Jawaban dari setiap pernyataan yang tersedia pada kuesioner akan dinilai oleh responden dengan menggunakan skala likert (1-5). Data yang dihasilkan berbentuk tabel yang berisi informasi berdasarkan pengisian jawaban responden.

Responden penelitian ini adalah 70 karyawan divisi Human Capital dengan keberagaman karakter yang berpeluang memberikan persepsi yang berbeda di setiap respondennya. Diawali dengan pengisian identitas responden yang meliputi nama, usia, jenis kelamin, status marital, pendidikan terakhir, dan lama kerja di PT. Bank Tabungan Negara yang selanjutnya diikuti oleh pengisian jawaban dari pernyataan yang bersangkutan dengan indikator penelitian terkait.

2.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data mengenai jenis kelamin bertujuan untuk menganalisis jenis kelamin di kalangan karyawan PT. Bank Tabungan Negara Menara 1, dengan menghitung persentase jumlah responden berdasarkan jenis kelamin. Berikut adalah data terkait jumlah responden PT. Bank Tabungan Negara berdasarkan jenis kelamin:

Tabel 2. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Katagori	Frekuensi	Persentase
1.	Laki – Laki	39	55,715
2.	Perempuan	31	44,285
Jumlah		70	100,00

Sumber: Data Primer diolah, 2025

Berdasarkan tabel 2.1 diketahui bahwa mayoritas responden adalah Laki – laki dengan 39 karyawan (55,7%), sedangkan responden Wanita sebanyak 31 karyawan (42,8%). Tetapi dalam penelitian ini tidak ada perbedaan antara jenis kelamin pria maupun Wanita.

2.2.2 Responden Berdasarkan Usia

Data mengenai kategori usia bertujuan untuk menganalisis sebaran usia di kalangan para karyawan PT. *Bank Tabungan Negara*, dengan menghitung persentase jumlah responden berdasarkan rentang usia. Berikut ini adalah data terkait jumlah responden PT. Bank Tabungan Negara berdasarkan kategori usia:

Tabel 2. 2 Responden Berdasarkan Usia

No.	Katagori	Frekuensi	Persentase
1.	≤ 20 tahun	0	00,00
2.	21 – 25 tahun	6	8,571
3.	26 – 30 tahun	25	35,714
4.	31 – 35 tahun	35	50,000
5.	35 ≥ tahun	4	5,715
Jumlah		70	100,00

Sumber: Data Primer diolah, 2025

Berdasarkan tabel 2.2 diketahui bahwa usia yang dominan adalah 31 – 35 tahun dengan jumlah responden sebanyak 35 karyawan (50,0%) dan usia yang paling sedikit adalah 21 – 25 tahun dengan jumlah responden sebanyak 6 karyawan (8,57%). Responden dengan usia 26 – 30 tahun dengan jumlah responden sebanyak 25 karyawan (35,71%). dan $35 \geq$ memiliki jumlah responden sebanyak 4 karyawan (5,71%). Sedangkan tidak ada respon dengan usia ≤ 20 tahun.

2.2.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Data mengenai pendidikan terakhir bertujuan untuk menganalisis sebaran tingkat pendidikan yang dimiliki oleh karyawan di PT. *Bank Tabungan Negara* Jakarta Pusat, dengan menghitung persentase jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhir mereka. Berikut adalah data mengenai jumlah responden PT. Bank Tabungan Negara Jakarta Pusat berdasarkan pendidikan terakhir:

Tabel 2. 3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	Sarjana S-1	69	98,571
2.	Magister S-2	1	1,429
Jumlah		70	100,00

Sumber: Data Primer diolah, 2025

Berdasarkan tabel 2.3 diketahui bahwa responden dengan jumlah terbanyak terdapat pada responden dengan pendidikan terakhir Sarjana S-1 sebanyak 69 karyawan dengan persentase 98,57%. Responden dengan tingkat pendidikan terakhir Magister S-2 sebanyak 1 karyawan dengan persentase 1,42%.

2.2.4 Responden Berdasarkan Lama Kerja

Data terkait Masa Kerja disajikan dengan tujuan untuk mengetahui distribusi masa kerja responden karyawan divisi Human Capital PT Bank Tabungan Negara. Berikut data responden berdasarkan lama kerja :

Tabel 2. 4 Responden Berdasarkan Lama Kerja

No.	Katagori	Frekuensi	Persentase
1.	≤ 1 tahun	3	4,287
2.	1 – 2 tahun	3	4,287
3.	3 – 4 tahun	19	27,141
4.	4 – 5 tahun	0	00,00
5.	≥ 5 tahun	45	64,285
Jumlah		70	100,00

Sumber: Data Primer diolah, 2025

Berdasarkan tabel 2.4 diketahui bahwa responden paling banyak telah bekerja pada PT Bank Tabungan Negara pada rentang > 5 tahun yaitu sebanyak 45 karyawan (64,28%). Responden dengan rentang lama kerja 3-4 tahun yaitu sebanyak 19 karyawan (27,14%) dan rentang 1-2 tahun sebanyak 3 karyawan (4,28%). Responden dengan rentang lama kerja selama < 1 tahun yaitu sebanyak 3 karyawan (4,28%). Sedangkan tidak ada responden dengan rentang lama kerja selama 4-5 tahun.