

BAB II

GAMBARAN UMUM BANK TABUNGAN NEGARA KANTOR CABANG PEKALONGAN DAN PROFIL RESPONDEN

2.1 Sejarah PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk

PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk berdiri pada tahun 1897 dengan nama *Postspaarbank*. Pada tahun 1942, pemerintah Jepang mengambil alih *Postspaarbank* dan menamainya *Tyokin Kyoku* atau Kantor Tabungan. Hal ini berlanjut hingga tahun 1945, ketika pemerintah Indonesia mengambil alih *Tyokin Kyoku* dan membuka Kantor Taboengan Pos. Pada era pasca kemerdekaan, yaitu tahun 1950, Pemerintah Republik Indonesia mengubah nama *Tyokin Kyoku* menjadi Bank Tabungan Pos melalui Undang-Undang Darurat No. 9 Tahun 1950, tanggal 9 Februari 1950, dan selanjutnya menjadi Bank Tabungan Negara pada tahun 1963 hingga sekarang.

Pada tahun 1974, pemerintah memilih BTN sebagai lembaga tunggal pengelola Kredit Pemilikan Rumah (KPR) di bawah Program Pemerintah yang memajukan skema perumahan bagi rakyat. Pada tahun 1976, BTN menyelesaikan proyek pertamanya di Perumahan Tanah Mas di Kota Semarang. Pada tanggal 29 April 1989, BTN mulai beroperasi sebagai bank umum milik negara. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 1992, status BTN diubah menjadi perusahaan Perseroan terbatas milik negara (Persero). Akta pendirian Bank sebagai Persero dibuat di hadapan Notaris Muhani Salim, S.H., No. 136 pada tanggal 31 Juli 1992, dan telah disahkan oleh Menteri Kehakiman dengan Surat Keputusan No. C2-6587.HT.01.01.TH.92 pada tanggal 12 Agustus 1992, serta diumumkan dalam Berita Negara No. 73 pada tanggal 11 September 1992, Tambahan No. 6A. BTN

memperoleh izin usaha sebagai Bank Devisa pada tahun 1994, sesuai dengan Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia No. 27/55/KEP/DIR tanggal 23 September 1994, dan kemudian ditetapkan sebagai bank umum dengan fokus pembiayaan perumahan pada tahun 2002. BTN memperoleh persetujuan dari Bank Indonesia untuk menjalankan kegiatan perbankan umum berdasarkan prinsip Syariah melalui surat No. 6/1350/DPbS tanggal 15 Desember 2004. BTN mulai beroperasi berdasarkan prinsip Syariah pada tanggal 14 Februari 2005, dengan pembukaan kantor cabang Syariah pertama di Jakarta, Harmoni.

Pada tahun 2009, BTN menyelesaikan sekuritasi hipotek pertama di Indonesia. BTN melakukan sekuritisasi aset dengan mencatat transaksi Kontrak Investasi Kolektif – Efek Beragun Aset (KIK-EBA) diikuti dengan *Initial Public Offering* (IPO) pada tanggal 17 Desember 2009, dan pencatatan di Bursa Efek Indonesia.

Pada tahun 2015, BTN turut berkontribusi signifikan terhadap program pemerintah “Program Sejuta Rumah Untuk Rakyat”. BTN ditunjuk sebagai salah satu bank yang akan mendukung program pemerintah tersebut melalui pembayaran KPR. Pada tahun 2017, transformasi *digital banking* BTN terus mengalami kemajuan. Dari sisi bisnis, BTN berkomitmen untuk meningkatkan layanan perbankan dengan mengakselerasi tahapan transformasi digital, salah satunya adalah dengan membangun *Smart Branch*. *Smart Branch* milik BTN menyediakan berbagai layanan untuk membantu nasabah dalam memperoleh informasi perbankan, berkomunikasi, bertransaksi, mendaftar, dan membuka rekening.

Pada tahun 2019, BTN menjadi *Housing Market Maker*, mengukuhkan posisinya sebagai bank terbesar kelima. Lebih jauh, tahun 2022 merupakan tahun penting karena menandai *Rights Issue* atau penerbitan saham baru kedua BTN sejak tahun 2012. *Rights Issue* dimaksudkan sebagai salah satu upaya BTN untuk memperluas kredit sekaligus memperkuat permodalan guna mendukung misi BTN menjadi *The Best Mortgage Bank in Southeast Asia* pada tahun 2025. Pada tahun 2023, sebagai bagian dari salah satu transformasi perbankan digital, BTN meluncurkan BTN Mobile, aplikasi pendukung layanan perbankan melalui telepon seluler yang menggantikan *BTN Mobile Banking*.

2.2 Visi dan Misi PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk

Visi

Menjadi *The Best Mortgage Bank in Southeast Asia* pada tahun 2025.

Misi

1. Secara aktif mendukung upaya pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat Indonesia melalui kepemilikan rumah.
2. Menyediakan perumahan berkualitas membantu jutaan orang Indonesia menjalani kehidupan yang mereka inginkan.
3. Menjadi *One of Home of Indonesia's Best Talent*.
4. Sebagai perusahaan *blue chip* dengan standar manajemen risiko yang kuat, kami bertujuan untuk meningkatkan nilai pemegang saham dengan berfokus pada pertumbuhan profitabilitas jangka panjang.

5. Untuk melayani sebagai mitra keuangan bagi para pemangku kepentingan di ekosistem perumahan dengan memberikan solusi komprehensif dan layanan berkualitas tinggi melalui inovasi digital.

2.3 Logo Perusahaan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk



Gambar 2. 1 Logo Perusahaan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk

Sumber : <https://www.btn.co.id>

Arti logo

1. Font atau bentuk tulisan tersebut melambangkan optimism, dengan desain konstruksi yang berani dan enerjik sehingga memposisikan Bank BTN sebagai bank modern dan relevan dengan tren terkini.
2. Huruf kecil melambangkan bank yang ramah dan memahami kebutuhan nasabahnya, berpartisipasi aktif dalam perjalanan mereka, dan membantu mereka mencapai tujuan hidup mereka.
3. Garis merah melambangkan visi bank yang modern dan berwawasan ke depan.
4. Warna *Dynamic Blue* dan Stabilitas Merah melambangkan upaya inovatif dan dinamis bank untuk mengembangkan dan membangun produk keuangan, dengan tujuan menciptakan ekosistem keuangan yang inovatif, modern, dan dapat diandalkan.

2.4 Nilai Budaya Perusahaan

BTN memahami pentingnya membangun budaya perusahaan karena dapat meningkatkan kinerja perusahaan secara signifikan. Untuk memastikan budaya kerja perusahaan tetap relevan dengan lingkungan eksternal dan ekosistem bisnis yang dinamis dan terus berubah, serta kemajuan zaman dan teknologi, BTN telah melakukan berbagai modifikasi pada budaya perusahaannya sebagai berikut:

1. Amanah
 - a. Menepti janji dan kewajiban
 - b. Bertanggung jawab atas tugas, keputusan, dan tindakan yang diambil.
 - c. Menjaga moral dan etika
2. Kompeten
 - a. Mengembangkan kompetensi diri untuk beradaptasi dengan tantangan baru.
 - b. Membantu orang lain belajar.
 - c. Menyelesaikan tugas dengan kualitas terbaik.
3. Harmonis
 - a. Menghormati semua individu apapun latar belakangnya.
 - b. Senang membantu orang lain.
 - c. Membangun lingkungan kerja yang kondusif.
4. Loyal
 - a. Menjaga nama baik sesama karyawan, pimpinan, BUMN, dan negara.
 - b. Rela berkorban untuk mencapai tujuan yang lebih besar.

- c. Taat kepada pimpinan sepanjang tidak bertentangan dengan hukum dan etika.

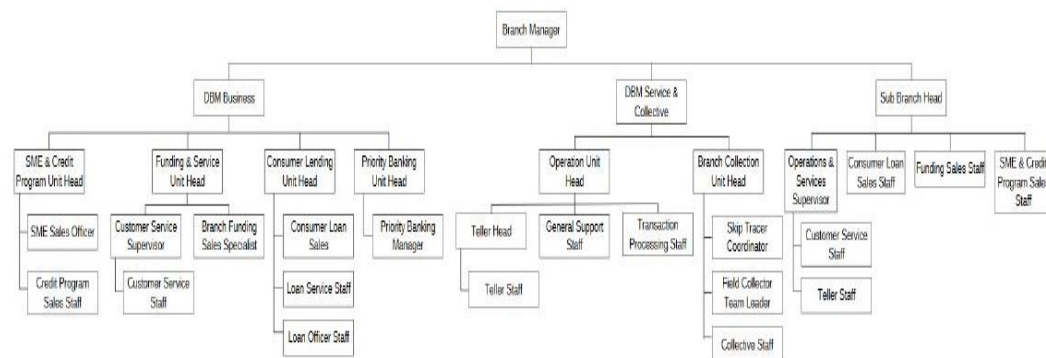
5. Adaptif

- a. Cepat menyesuaikan diri untuk menjadi lebih baik.
- b. Melakukan perbaikan terus menerus sebagai respons terhadap perubahan teknis
- c. Bertindak proaktif.

6. Kolaboratif

- a. Menciptakan kemungkinan bagi pihak lain untuk berkontribusi
- b. Bersedia bekerja sama untuk menciptakan nilai tambah.
- c. Mengkoordinasikan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama.

2.5 Struktur Organisasi Bank BTN KC Pekalongan



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Bank BTN KC Pekalongan

Sumber: Bank BTN KC Pekalongan, 2025

Adapun rincian *jobdesc* adalah sebagai berikut:

1. *Branch Manager*

- a. Memastikan operasional cabang berjalan sesuai dengan kebijakan dan prosedur Bank BTN.
- b. Menetapkan dan mengimplementasikan strategi pemasaran untuk mencapai target bisnis.
- c. Memimpin, mengelola, dan mengembangkan tim di kantor cabang agar bekerja secara optimal.
- d. Memastikan semua aktivitas perbankan di kantor cabang sesuai dengan regulasi OJK, BI, dan kebijakan internal BTN.
- e. Menjalin hubungan baik dengan nasabah, pengembang perumahan, instansi pemerintah, dan mitra strategis lainnya untuk mendukung bisnis BTN.

2. *DBM Business*

- a. Bertanggung jawab atas strategi pemasaran untuk meningkatkan penghimpunan dana dan penyaluran kredit.
- b. Memantau perkembangan bisnis cabang dan melakukan evaluasi terhadap pencapaian target.
- c. Memimpin dan mengarahkan tim *marketing* agar dapat bekerja secara optimal.
- d. Menjalin kerja sama dengan pengembang perumahan (*developer*), instansi pemerintah, dan perusahaan terkait.

- e. Memastikan semua aktivitas bisnis sesuai dengan regulasi internal BTN serta peraturan OJK dan BI.

3. *DBM Service & Collective*

- a. Memastikan layanan perbankan di kantor cabang sesuai dengan standar pelayanan Bank BTN.
- b. Memastikan semua aktivitas operasional sesuai dengan regulasi OJK, BI, dan kebijakan internal Bank BTN.
- c. Mengawasi proses penagihan kredit bermasalah dan memastikan penyelesaian *Non-Performing Loan* (NPL).
- d. Memimpin dan memberikan arahan kepada tim layanan (*front office*) dan tim *collection*.
- e. Mengoptimalkan operasional agar lebih efisien dan produktif.

4. *Sub Branch Head*

- a. Mengawasi seluruh aktivitas operasional di kantor cabang pembantu agar berjalan sesuai dengan kebijakan Bank BTN.
- b. Bertanggung jawab atas pencapaian target bisnis KCP, termasuk penghimpunan dana dan penyaluran kredit.
- c. Memastikan semua aktivitas perbankan di KCP sesuai dengan regulasi OJK, BI, dan kebijakan internal BTN.
- d. Memimpin dan mengembangkan tim kerja di KCP, termasuk memberikan arahan dan motivasi kepada pegawai.
- e. Menjalin hubungan baik dengan nasabah untuk meningkatkan loyalitas dan kepuasan pelanggan.

2.6 Produk

1. Produk Kredit Konsumer
 - a. Kredit Perumahan
 - b. Kredit Non Perumahan
2. Produk Simpanan Konsumer
 - a. Tabungan Konsumer
 - b. Deposito BTN Ritel
 - c. Giro Perorangan BTN
3. Produk *Wealth Management*
 - a. *Bancassurance*
 - b. Reksa Dana
 - c. Surat Berharga Negara Ritel
 - d. Surat Berharga Negara Pasar Sekunder
 - e. *Foreign Exchange*

2.7 Identitas Responden

Responden pada penelitian ini yaitu karyawan generasi milenial Bank BTN KC Pekalongan, berjumlah 32 orang yang mengisi kuesioner dalam bentuk kertas dengan memilih alternatif jawaban pada pernyataan yang tertera. Identifikasi responden pada penelitian ini diklasifikasikan menurut usia, jenis kelamin, masa kerja, dan posisi kerja.

2.7.1 Identitas Responden Berdasarkan Usia

Kriteria usia responden pada penelitian ini adalah karyawan yang berumur 29 – 44 tahun atau kelahiran 1981 - 1996 (generasi milenial). Penentuan interval dan

jumlah kelas didasari dari pembagian kelompok umur oleh Badan Pusat Statistik (BPS). Karakteristik responden pada karyawan generasi milenial di Bank BTN KC Pekalongan berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. 1 Identitas Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Persentase
1	25 - 29 tahun	11	34,38%
2	30 - 34 tahun	13	40,63%
3	35 - 39 tahun	6	18,75%
4	40 – 44 tahun	2	6,25%
	TOTAL	32	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2025

Tabel 2.1 menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah responden dengan usia antara 25-29 tahun sebanyak 11 orang (34,38%), responden dengan usia 30-34 tahun sebanyak 13 orang (40,63%), responden dengan usia 35-39 tahun sebanyak 6 orang (18,75%), dan responden dengan usia 40-44 tahun sebanyak 2 orang (6,25%).

2.7.2 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden pada karyawan generasi milenial di Bank BTN KC Pekalongan berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. 2 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	17	53%
2	Perempuan	15	47%
	TOTAL	32	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2025

Tabel 2.2 menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 17 orang (53%), sedangkan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 15 orang (47%).

2.7.3 Identitas Responden Berdasarkan Masa Kerja

Masa kerja ialah waktu yang telah dihabiskan oleh karyawan untuk bekerja pada sebuah perusahaan. Berikut merupakan penentuan interval kategori masa kerja menggunakan rumus sturges (Sugiyono, 2015):

$$K = 1 + 3,3 \log N = 1 + 3,3 \log 32 = 5,9 \approx 6$$

$$R = \text{nilai max} - \text{nilai min} = 20 - 6 = 14$$

$$I = \frac{R}{K} = \frac{14}{6} = 2,3 \approx 2$$

Keterangan:

K = jumlah kelas

R = jangkauan

I = interval kelas

Setelah interval kelas dihitung, data masa kerja responden didistribusikan ke dalam kategori seperti yang ditampilkan pada tabel berikut:

Tabel 2. 3 Identitas Responden Berdasarkan Masa Kerja

No	Masa Kerja	Frekuensi	Persentase
1	6 - 7 tahun	9	28,13%
2	8 - 9 tahun	11	34,38%
3	10 - 11 tahun	4	12,50%
4	12 – 13 tahun	3	9,38%
5	14 – 15 tahun	3	9,38%
6	16 – 17 tahun	0	0
7	18 – 19 tahun	1	3,13%
8	20 – 21 tahun	1	3,13%
	TOTAL	32	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2025

Berdasarkan tabel 2.3 dapat dilihat bahwa responden dengan masa kerja 6-7 tahun sebanyak 9 orang (28,13%), masa kerja 8-9 tahun sebanyak 11 orang (34,38%), masa kerja 10-11 tahun sebanyak 4 orang (12,50%), masa kerja 12-13 tahun

sebanyak 3 orang (9,38%), masa kerja 14-15 tahun sebanyak 3 orang (9,38%), masa kerja 18-19 tahun sebanyak 1 orang (3,13%), dan masa kerja 20-21 tahun sebanyak 1 orang (3,13%).

2.7.4 Identitas Responden Berdasarkan Posisi Kerja

Kriteria responden pada karyawan generasi di Bank BTN KC Pekalongan berdasarkan posisi kerja dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. 4 Identitas Responden Berdasarkan Posisi Kerja

No	Posisi Kerja	Frekuensi	Persentase
1	Operations & Services Supervisor	3	9,375%
2	Priority Banking Unit	1	3,125%
3	Customer Service Supervisor	1	3,125%
4	Branch Funding Sales	1	3,125%
5	Loan Services Staff	4	12,5%
6	Consumer Lending Unit Head	1	3,125%
7	SME & Credit Program Sales	2	6,25%
8	Credit Program Sales	1	3,125%
9	Consumer Loan Sales	2	6,25%
10	Customer Service Staff	4	12,5%
11	Funding Sales Staff	1	3,125%
12	Collective Staff	1	3,125%
13	Priority Banking Manager	2	6,25%
14	Teller Staff	1	3,125%
15	Teller Head	1	3,125%
16	Sub Branch Head	1	3,125%
17	Field Collector Team Leader	1	3,125%
18	General Support Staff	1	3,125%
19	SME & Credit Program Unit Head	1	3,125%
20	Transaction Processing Staff	1	3,125%
21	SME Sales	1	3,125%
TOTAL		32	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2025