

## **BAB III**

### **ANALISIS DISKRIPTIF**

#### **3.1 Gambaran Umum Bank Tabungan Negara**

##### **3.1.1 Sejarah umum Bank Tabungan Negara**

Bank BTN adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia berbentuk perseroan terbatas yang bergerak dalam jasa keuangan perbankan. Pada tahun 1897 masa pemerintahan Belanda, awal mula berdirinya Bank BTN dengan didirikannya Postpaarbank di Batavia. Kemudian Postpaarbank diambil alih pemerintah Jepang kemudian diganti namanya menjadi Tyokin Kyoku pada 1 April 1942. Setelah kemerdekaan diproklamasikan, Tyokin Kyoku diubah namanya menjadi Kantor Tabungan Pos RI yang diambil alih oleh pemerintahan Indonesia dan merupakan satu-satunya lembaga tabungan di Indonesia. Kantor Tabungan Pos RI diganti lagi menjadi Bank Tabungan Pos pada tanggal 9 Februari 1950. Bank Tabungan Pos resmi diganti namanya menjadi Bank Tabungan Negara berdasarkan Peraturan Pemerintah penggantian Undang-Undang No. 4 tahun 1963 Lembaran Negara Republik Indonesia No. 632 tahun 1963. Tanggal 22 Juni 1963. Bank BTN telah berkembang dari sebuah unit menjadi induk yang berdiri sendiri. ([www.btn.co.id](http://www.btn.co.id)). Pada tanggal 29 Januari 1974 Bank BTN ditunjuk oleh Pemerintah Indonesia sebagai wadah pembiayaan proyek perumahan untuk rakyat melalui surat Menteri Keuangan RI No. B-49/mk/1/1974. Pada tahun 1976, mulailah realisasi KPR (Kredit Pemilikan

Rumah) pertama kalinya oleh Bank BTN di Indonesia. Bank BTN mengeluarkan obligasi pertamanya tahun 1989. Kemudian tahun 1992 Bank BTN berstatus sebagai bisnis perumahan melalui fasilitas KPR dan bergerak lebih luas sebagai bank umum (komersial). Bank BTN mulai mengembangkan produk produk layanan perbankan untuk mendukung bisnis KPR. Pada tahun 1994 telah meningkatkan status Bank BTN sebagai bank Konvensional menjadi Bank Devisa karena sukses dalam bisnis KPR. Layanan bank dengan bentuk penerbitan letter of credit (L/C), pembiayaan dalam bentuk dollar dan lain-lain. Bank BTN tidak lupa dengan fungsi utamanya sebagai penyedia KPR untuk masyarakat menengah ke bawah setelah menyanggah status barunya.

Tahun 2002 Bank BTN sebagai bank umum yang berfokus pada bisnis pembiayaan perumahan tanpa subsidi dalam surat 5-544/MMBU/2002 dari pemerintah melalui menteri BUMN. Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan (Bapepam-LK) mengeluarkan pernyataan efektif terhadap produk investasi baru berbasis sekuritisasi tahun 2009. Produknya yaitu EMBA dan reksa sarana multigriya finansial I-kredit kepemilikan rumah BTN (SMFI-KPR BTN). Bank BTN juga melakukan penawaran umum saham perdana (IPO) dan listing di Bursa Efek Indonesia. Tahun 2017 Bank BTN mendapat penghargaan diajang Anugerah Perbankan Indonesia VI 2017 sebagai peringkat I bank terbaik Indonesia karena dikepercayaan masyarakat dan pemerintah. Dengan penghargaan tersebut Bank BTN berharap mampu menguatkan optimisme perseroan untuk dapat melanjutkan catatan kinerja positif dan mencapai target berbasis perseroan pada tahun-tahun berikutnya.

### 3.1.2 Visi, Misi, dan Nilai Bank Tabungan Negara

Bank Tabungan Negara memiliki visi terdepan dan terpercaya dalam memfasilitasi sektor perumahan dan jasa layanan keuangan keluarga, dilanjutkan dengan misi-misi perusahaan antara lain:

1. Berperan aktif dalam mendukung sektor perumahan, baik dalam sisi penawaran maupun dari sisi permintaan, yang terintegrasi dalam sektor perumahan Indonesia.
2. Memberikan layanan unggul dalam pembiayaan pada sektor perumahan dan kebutuhan keuangan keluarga.
3. Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inovasi pengembangan produk, jasa dan jaringan strategi berbasis *digital*.
4. Menyiapkan dan mengembangkan *human capital* yang berkualitas, profesional, dan memiliki banyak integritas tinggi.
5. Meningkatkan *shareholder value* dengan fokus kepada peningkatan pertumbuhan profitabilitas sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan *good corporate goverance*.
6. Memperdulikan kepentingan masyarakat sosial dan lingkungan secara berkelanjutan.

Bank Tabungan Negara memiliki nilai-nilai yang diterapkan dalam perusahaan yaitu Sinergi, Intergritas, Inovasi, Profesional, Spirit yang disingkat SIIPS antara lain:

### 1. Sinergi

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

### 2. Integritas

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

### 3. Inovasi

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

### 4. Profesional

Visioner, kompeten dalam bidang yang dijalani, selalu mengembangkan diri dengan teknologi terkini sehingga bisa menghasilkan kinerja yang lebih baik.

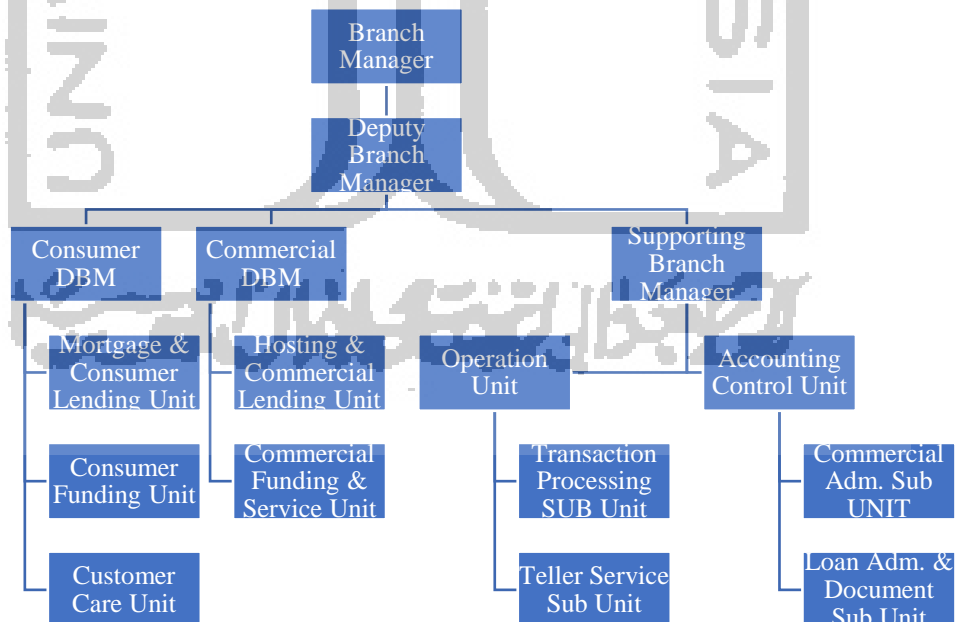
### 5. Spirit mencapai keunggulan

Menunjukkan semangat dan komitmen yang kuat untuk mencapai sebuah hasil yang terbaik dan serta memberikan pelayanan yang melebihi harapan dari pelanggan internal maupun eksternal dengan menempatkan kepentingannya dari aspek kualitas disetiap kegiatan serta resiko yang telah diperhitungkan sebelumnya.

### 3.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan

Semakin besarnya suatu organisasi maka semakin penting juga dalam menetapkan strategi manajerial dalam penyusunan struktur organisasi. Maka dari itu dalam penyusunan struktur organisasi sangat penting dan dibutuhkan karena digunakan untuk mempermudah koordinasi kegiatan dalam organisasi tersebut. Maka dari situlah dikatakan penting karena bisa mempermudah dalam mengambil keputusan ataupun mempermudah penyebaran informasi dan kerja sama antar satu departemen dengan departemen lainnya, dengan adanya struktur organisasi dapat lebih teratur dan terencana.

Maka dengan uraian tersebut PT. Bank Tabungan Negara, Tbk juga memiliki struktur organisasi yang kokoh didalamnya. Berikut struktur organisasinya:



(Sumber : Dokumen PT. Bank Tabungan Negara, Tbk)

**Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara, TBK**

Berdasarkan gambar struktur organisasi diatas, dapat dilihat dari keseluruhan struktur organisasi memiliki beberapa departemen yang saling berkaitan dengan yang lainnya. Untuk mengetahui penjelasan mengenai susunan struktur jabatan dan fungsinya dijelaskan dibawah ini:

1. *Branch Manager*

*Branch Manager* adalah kepala cabang yang bekerja menjadi pemimpin tertinggi di kantor cabang, dan bertugas memimpin dan bertanggung jawab penuh setiap proses aktivitas operasional kantor cabang dan tugas lainnya harus mampu dalam memonitor, mengevaluasi.

2. *Deputi Branch Manager*

Bertugas untuk bertanggung jawab dalam memberi usulan mengenai strategi rencana kerja kantor cabang dalam pencapaian target yang maksimal, memonitori dan mengevaluasi kebutuhan sarana maupun prasarana aktivitas kerja pegawai dan membina hubungan pihak internal maupun eksternal perusahaan.

3. *Consumer Deputy Branch Manager*

Merupakan seorang manager yang mengatur dan membawahi unit-unit yang berhubungan langsung dengan nasabah. Diantaranya *Mortgage & Consumer Lending unit, Consumer Funding Unit dan Customer Care Unit*

4. *Commercial Deputy Branch Manager*

*Commercial Deputy Branch Manager* adalah manager yang bertugas dalam mempromosikan produk-produk bank kepada masyarakat dengan menerapkan strategi pemasaran.

#### 5. *Supporting Branch Manager*

*Supporting Branch Manager* adalah manager yang bertugas dalam bertanggung jawab mengatur kinerja keseluruhan *Operation Unit* dan *Accounting Control Unit*.

#### 6. *Operation Unit*

*Operation Unit* bertanggung jawab terhadap kinerja operasional yang dilakukan oleh kantor cabang dalam melayani nasabah secara langsung. *Operation Unit* ini juga membawahi *Transaction Processing Sub Unit* dan *Teller Service Sub Unit*.

#### 7. *Accounting Control Unit*

*Accounting Control Unit* bertugas dalam membuat laporan keuangan setiap harinya secara berkala dan mengatur jalannya operasional ATM yang dimiliki oleh kantor cabang. *Accounting Control Unit* ini juga bertanggung jawab terhadap *General Administration Sub Unit* dan *Loan Administration & Document Sub Unit*.

#### 8. *Mortgage & Consumer Lending Unit*

*Mortgage & Consumer Lending Unit* adalah unit yang bertugas dalam pencapaian target pasar dan bertanggung jawab dalam membuat laporan hasil pencapaian target kredit *consumer* tersebut.

#### 9. *Consumer Funding Unit*

*Consumer Funding Unit* pada bagian ini merupakan unit yang bertanggung jawab pada saat pelaksanaan strategi marketing dan bekerja untuk terpenuhinya target dan konsemen.

#### 10. *Customer Care Unit*

*Customer Care Unit* yaitu unit yang bertugas dalam melakukan supervisi atas kinerja *customer service* atau *front liner* dalam memberikan pelayanan yang optimal juga pemberian informasi yang jelas dan benar kepada nasabah.

#### 11. *Housing and Commercial Lending Unit*

*Housing and Commercial Lending Unit* adalah unit yang bertugas dalam pencapaian target pasar dan mengelola anggaran promosi untuk pencapaian *target commercial lending*.

#### 12. *Commercial Funding & Service Unit Head*

*Commercial Funding & Service Unit Head* merupakan unit yang bertugas dalam mengoptimalkan penjualan produk dalam pencapaian target pasar dan menjaga pelayanan *after sales services* kepada nasabah prioritas.

#### 13. *Transaction Processing Sub Unit Head*

*Transaction Processing Sub Unit* merupakan unit yang melaksanakan supervise mengenai proses transaksi bank dengan nasabah baik itu entry, pajak, fund administratio, deposito, tabungan, dsb.



#### *14. Teller service Sub Unit*

*Teller service Sub Unit* yaitu unit yang bertugas dalam melakukan otorisasi terhadap transaksi yang terjadi di loket dan berkoordinasi dengan unit lain mengenai transaksi non loket.

#### *15. General Administration Sub Unit*

*General Administration Sub Unit* adalah unit yang melakukan pemantauan anggaran dan biaya operasional cabang serta pengelolaan data absensi karyawan, penilai pegawai, tunjangan pegawai, administrasi cuti, pajak karyawan, pengadaan aktiva tetap, pengelolaan alat perlengkapan kantor dalam menunjang kinerja pegawai, dsb.

#### *16. Loan Administration & Document Sub Unit*

*Loan Administration & Document Sub Unit* merupakan unit yang melakukan pemeriksaan proses dana.

### **3.1.4 Produk dan Layanan Bank Tabungan Negara**

Bank Tabungan Negara memiliki banyak produk dan jasa yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. Diantaranya, produk dana yang memiliki tujuan untuk mencari dana dari masyarakat dan produk pembiayaan yang bertujuan untuk menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan dana. Berikut produknya;

#### **1. Produk Penghimpunan Dana**

Berikut beberapa produk penghimpunan dana antara lain:

1) Tabungan BTN Batara

Tabungan BTN Batara adalah tabungan yang ditujukan untuk transaksi sehari-hari yang memberikan kemudahan transaksi pembelian dan pembayaran melalui Channel Bank BTN.

2) Tabungan BTN Cermat

Tabungan BTN Cermat adalah tabungan bebas biaya untuk masyarakat berpenghasilan menengah ke bawah yang ingin menabung tanpa perlu pusing masalah biaya. Dan diterbitkan oleh bank melalui jaringan dan Agen bank yang sudah ditunjuk oleh Bank BTN dengan menggunakan kartu cermat (kartu dengan jenis magnetik) dan instrumen EDC (*Electronic Data Capture*) sebagai sarana transaksi keuangannya.

3) Tabungan BTN Cermat Ponsel

Tabungan BTN cermat ponsel merupakan media elektronik berbasis ponsel yang terhubung dengan produk Tabungan BTN Cermat, ditujukan bagi kelompok berpenghasilan rendah dan belum tersentuh layanan perbankan.

4) Tabungan BTN e'BATARAPOS

Tabungan BTN e'BATARAPOS merupakan tabungan bebas biaya tidak terikat jangka waktu tertentu dan layanan transaksinya dilakukan di Kantor Layanan serta Kantor Kas atau KLKK (kantor *online*) dan Kantor Cabang Bank BTN.

5) Tabungan BTN e'BATARAPOS TKI

Tabungan yang ditujukan untuk mempermudah transaksi bagi Tenaga Kerja Indonesia (TKI) yang berada di Luar Negeri.

6) Tabungan BTN Juara

Tabungan untuk generasi muda dengan harapan menanamkan kebiasaan menabung mulai usia 12 tahun hingga 23 tahun.

7) Tabungan BTN Payroll

Tabungan untuk pembayaran payroll perusahaan sekaligus berbagai manfaat bagi karyawan perusahaan.

8) Tabungan BTN Pensiun

Tabungan untuk nasabah pensiunan dan calon pensiunan agar mempermudah dalam menyalurkan dana pensiun.

9) Tabungan BTN Perumahan

Tabungan ditujukan bagi nasabah yang ingin memiliki rumah.

10) Tabungan BTN Prima

Tabungan untuk investasi dalam menunjang kegiatan aktivitas keuangan sehari-hari.

11) Tabungan BTN Siap

Tabungan ditujukan untuk perencanaan masa depan seperti menikah, jalan-jalan dan lain-lain.

## 12) Tabungan BTN Sempel

Simpanan untuk mendorong budaya menabung sejak dini. Sehingga mampu menunjang transaksi untuk si buah hati dalam mencapai cita-cita kelak.

## 13) Deposito BTN Ritel Rupiah

Simpanan berjangka yang penyetorannya maupun penarikannya hanya bisa dilakukan pada waktu tertentu saja. Investasi yang dilakukan dalam uang rupiah.

## 14) Deposito BTN Rite Valas

Simpanan berjangka yang investasinya dilakukan dalam mata uang asing (USD) dan penyetoran dan penarikannya dilakukan pada waktu tertentu.

## 15) Deposito BTN Lembaga

Simpanan berjangka untuk investasi perusahaan dalam jangka waktu tertentu dan dapat digunakan sebagai jaminan kredit. Investasinya dilakukan dalam uang rupiah.

## 16) Deposito BTN Lembaga Valas

Simpanan berjangka untuk investasi perusahaan dalam jangka waktu tertentu dan dapat digunakan sebagai jaminan kredit yang investasinya dilakukan dalam mata uang asing (USD).

## 17) Giro BTN

Simpanan dilakukan dalam bentuk rupiah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan Cek atau Bilyet Giro (BG), media lainnya, atau BTN cash management system.

## 18) Giro BTN Valas

Simpanan dalam bentuk mata uang asing (USD) yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan Cek atau BG, media lainnya, atau BTN cash management system.

## 19) Produk Penyaluran Dana

Produk penyaluran dana di bank BTN terbagi atas kredit konsumen dan kredit komersial antara lain:

## a. Kredit konsumen

Kredit konsumen yang termasuk dalam pinjaman bangunan antara lain: KPR BTN Subsidi, KPR BTN Mikro, Kredit Pemilikan Rumah BTN Platinum, Kredit Pemilikan Apartemen BTN, Kredit Angunan Rumah BTN, Kredit Bangunan Rumah BTN, Kredit Pemilikan Rumah Toko BTN .

## b. Kredit Komersial

Kredit komersial yang termasuk dalam pinjaman usaha antara lain: Kredit Modal Kerja Kontraktor, Kredit Modal Kerja, Kredit Kontruksi Bank

BTN, Kredit Kepemilikan Lahan, Kredit Investasi, Kredit Bangunan  
 Simpanan BTN, Kredit pinjaman dana

Merupakan kredit modal kerja atau investasi yang dikembangkan untuk usaha mikro, kecil dan menengah.

## 2. Jasa dan Layanan Bank BTN

Produk-produk Jasa dan layanan Bank BTN yang termasuk dalam layanan tambahan antara lain:

### 1) *Spp Online*

Jasa layanan bank BTN untuk mempermudah pembayaran SPP yang bekerjasama dengan lembaga pendidikan.

### 2) *BTN Payroll*

Layanan untuk pembayaran gaji, tunjangan dan bonus.

### 3) Bank Garansi Surat Kredit Berdokumen Dalam Negeri (SKBDN)

Merupakan pernyataan yang dikeluarkan oleh pihak bank atas permintaan nasabah yang tidak mampu menjalankan kewajibannya kepada pihak yang menerima jaminan

### 4) Surat Kredit Berdokumen Dalam Negeri (SKBDM)

SKBDM seing disebut L/C lokal merupakan janji yang tidak dapat dibatalkan dan diterbitkan oleh bank atas permintaan pemohon untuk membayar sejumlah uang kepada pihak penerima.

##### 5) Program Pengembangan Operasional (PPO)

Merupakan program untuk lembaga agar mempermudah kelancaran operasioanl seperti kendaraan, peralatan kantor dan lainnya.

##### 6) *Payment Point BTN*

Layanan untuk transaksi bulanan seperti pembayaran tagihan telepon, listrik, air dan pajak.

##### 7) Inkaso

Layanan untuk penagihan warkat/cek dalam mata uang asing. Jasa dan layanan Bank BTN yang termasuk dalam layanan transaksi

### 3.2 Data Khusus

#### 3.2.1 Produk Tabungan Juara pada Bank Tabungan Negara

Produk tabungan BTN Juara adalah simpanan yang ditujukan untuk perorangan yaitu generasi muda warga negara Indonesia. Tabungan ini merupakan produk dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank di Indonesia. Memiliki tujuan dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk membantu menanamkan kebiasaan menabung pada mereka, dan dapat membuat kegiatan menabung jadi mudah dan menyenangkan apalagi ditambah bebas biaya administrasi bulanan. Inklusi merupakan hak setiap orang untuk memiliki akses dan layanan penuh dari lembaga keuangan secara tepat waktu, nyaman, informatif, dan terjangkau biayanya dengan penghormatan penuh kepada harkat dan martabatnya. Persyaratan dalam pembukaan rekening

mudah dan dilengkapi fitur persyaratanya antara lain: Rekening ini dapat berlaku untuk perorangan atau generasi muda di usia 12 sampai usia 23 tahun. Untuk membuka tabungan BTN Juara diperlukan fotocopy kartu pelajar atau akta kelahiran atau KTP. Apabila rekening tersebut sudah tidak bisa digunakan akan dipindahkan ke tabungan BTN Batara. Tabungan BTN Batara merupakan merupakan solusi tabungan transaksional dengan kemudahan transaksi pembelian dan pembayaran melalui channel Bank BTN. Untuk menunjang aktivitas keuangan keluarga.

Adapun beberapa ketentuan yang ada untuk membuka Tabungan BTN Batara sebagai pengganti tabungan juara yang sudah tidak berlaku yaitu:

1. Dengan setoran awal Rp 200.000

Setoran saat melakukan pembukaan rekening baru tabungan BTN Batara sebesar Rp 200.000.

2. Saldo minimum sebesar Rp 50.000

Saldo minimum saat melakukan transaksi sebesar Rp 50.000, apabila saldo tidak mencukupi maka tidak bisa melakukan transaksi.

3. Tidak ada biaya administrasi bulanan

Tabungan BTN Batara perbulannya dikenakan biaya administrasi Rp 12.500 beda dengan Tabungan Juara



4. Dapat fasilitas ATM, *Autotranfer*, *e-channel*

*Autotrasnfer* merupakan kegiatan bank untuk memindahkan sejumlah dana secara otomatis sesuai kesepakatan bank dan pemilik dana yang ditanamkan pada kondisi tertentu untuk mendapatkan tingkat suku bunga yang lebih tinggi. *E-channel* merupakan standar yang harus dimiliki oleh semua bank di Indonesia

5. Minimal setoran selanjutnya sebesar Rp 10.000

Setoran saat melakukan penabungan sebesar Rp 10.000.

6. Suku bunga berjenjang dapat dilihat pada Tabel 3.1

**Tabel 3.1 Suku Bunga Tabungan BTN Batara**

Strata Saldo	Suku Bunga
0 sampai Rp 1 juta	0,00%
> Rp 1 juta sampai ≤ Rp 7 juta	0,25%
> Rp 7 juta sampai ≤ Rp 150 juta	1,00%
> Rp 150 juta sampai ≤ Rp 2 milyar	1,50%
> Rp 2 milyar	2,25%

Sumber : BTN, 2019

7. Biaya penggantian buku tabungan karena hilang atau rusak sebesar Rp 15.000
8. Denda saldo dibawah minimal Rp 5.000 per bulan
9. Biaya apabila rekening dormant atau pasif hingga tutup otomatis Rp 5.000
10. Biaya penutupan rekening sebesar Rp 50.000

### Syarat pembukaan rekening tabungan BTN Batara

Pembukaan rekening bisa dilakukan melalui kerjasama antara event dengan bank. Bank BTN datang ke tempat-tempat di mana peluang untuk mencari nasabah bisa banyak dan datang ke perguruan tinggi untuk melakukan kerjasama untuk membuka rekening tabungan BTN Juara bagi para mahasiswanya. Agar menumbuhkan semangat menabung sejak dini dan belajar dalam mengelola keuangan. Adapun beberapa syaratnya yaitu:

1. Rekening dapat berlaku untuk Warga Negara Indonesia (WNI) maupun Warga Negara Asing (WNA)
2. Untuk calon nasabah perseorangan
3. Wajib melampirkan kelengkapan dokumen yang dibutuhkan
4. Rekening bisa dinyatakan aktif dan bisa digunakan secara efektif setelah disetujui dan diaktifkan oleh bank sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Bank.

Dalam kegiatan Bank BTN untuk memuaskan nasabah adapun fitur-fitur dalam tabungan BTN Juara yaitu :

Dilengkapi dengan fasilitas ATM, *Autotransfer*, *e-channel* untuk mempermudah transaksi, Setoran awal minimal Rp 50.000,00, Setoran selanjutnya Rp 20.000,00, Biaya administrasi Bebas, Saldo minimum Rp 50.000,00, Saldo maksimal Tidak dibatasi, Biaya penggantian buku rekening Rp 10.000,00. Tabungan BTN Juara tidak terdapat bunga setiap bulannya karena produk dari OJK sehingga bank tidak berhak memberikan bunga. Bank BTN hanya memasarkan dan menjual

produknya. Dari penjualan produk tersebut Bank BTN mendapatkan *fee base income* sebesar saldo pembukaan rekening awal yaitu Rp 5.000.

Tabungan BTN Juara memiliki kelebihan yaitu:

1. Setoran awal sebesar Rp 50.000

Tabungan BTN Juara dikatakan lebih unggul karena dengan setoran awal sebesar Rp 50.000, berbeda dengan tabungan BTN Batara yang memiliki setoran awal sebesar Rp 200.000.

2. Bebas biaya administrasi perbulan

Tidak terdapat potongan biaya administrasi bulanan inilah yang menjadi kelebihan dari tabungan BTN Juara dengan produk tabungan lainnya. Jika dibandingkan dengan tabungan BTN Batara yang memiliki potongan biaya bulanan sebesar Rp 12.500.

3. Mendapatkan ATM dan buku tabungan

Fasilitas ATM dan buku tabungan yang diberikan kepada nasabah tabungan BTN Juara bertujuan untuk mempermudah proses transaksi, mulai dari penarikan, setoran dan lainnya.

4. Mendapatkan dua kartu ATM

Fasilitas ATM yang diberikan kepada nasabah berbentuk dua kartu yaitu terdiri dari kartu ATM berlogo VISA dan GPN. Yang mana berlogo VISA bisa digunakan debit transaksi di luar negeri. Dan dalam kedua ATM ini bisa digunakan bersama dalam satu waktu.

## 5. Bisa mendapatkan Caseback

Apabila sedang berada di *BTNzone* bisa mendapatkan *caseback* dalam setiap transaksinya.

### 3.2.2 Strategi Promosi Penjualan Produk Tabungan BTN Juara pada Bank Tabungan Negara

Bank dalam kegiatan menghimpun dana dari masyarakat tidak lepas dari kegiatan pemasaran dan menjadi suatu keharusan dijalankan agar memenuhi profit perusahaan. Tanpa adanya pemasaran produk, kebutuhan dan keinginan nasabah tidak akan terpenuhi. Jika suatu bank ingin mendapatkan profit yang lebih besar maka bank harus memperoleh nasabah yang banyak walaupun hanya produk tabungan. Salah satu produk Bank BTN dalam menghimpun dana yaitu tabungan BTN Juara.

Strategi yang dilakukan Bank BTN untuk mendapatkan nasabah tabungan BTN Juara dengan sosialisasi, mendatangi perguruan tinggi swasta maupun negeri untuk melakukan kerjasama. Setelah saling sepakat antara pihak perguruan tinggi dengan pihak bank, dihari berikutnya pihak bank melakukan promosi atau presentasi yang terkait produk tabungan BTN Juara.

Strategi pemasaran produk tabungan BTN Juara pada Bank BTN yang dilakukan pertama yaitu melalui strategi promosi. Strategi promosi ini sering dilakukan oleh semua bank agar nasabah mengetahui tentang produk yang dipromosikan. Sarana promosi yang dilakukan antara lain:

### 1. Penjualan pribadi (*personal selling*)

Penjualan pribadi yaitu semua karyawan menawarkan produk tabungan BTN Juara kepada calon nasabah (*door to door*) dengan sarana brosur yang dibagikan kepada nasabah. Dalam kegiatan pemasaran yang paling terpenting adalah unsur kepercayaan. Apabila nasabah sudah percaya kepada seorang marketing maka sangatlah mudah dalam memperoleh nasabah dan akan dengan mudah menarik nasabah agar mau membelinya. Berikut kegiatan melaksanakan tugas pada saat penjualan pribadi bisa dilihat pada Gambar 3.2

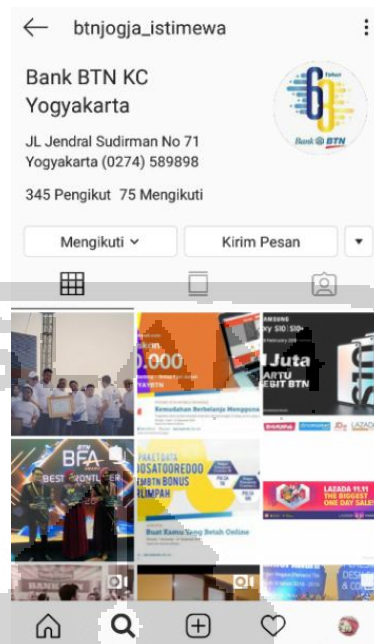


Sumber : Dokumentasi Pribadi

**Gambar 3.2 *Personal Selling* di UII dan Pasar Demangan**

### 2. Promosi melalui media sosial

Promosi melalui iklan bertujuan untuk menginformasikan produk yang kita tawarkan kepada masyarakat. Untuk menarik minat masyarakat untuk membelinya. Informasi produk yang dipromosikan biasanya terkait manfaat-manfaat produk, harga produk dan keunggulan-keunggulan produk tabungan BTN Juara.



Sumber : Dokumentasi Tampilan *Instagram* BTN

**Gambar 3.3 Tampilan *Instagram* BTN KC Yogyakarta**

Bank BTN Kantor Cabang Yogyakarta juga mempromosikan produknya di media sosial seperti *Facebook*, *instagram*. Untuk promosi melalui media sosial bisa dilihat pada gambar 3.3

### 3. Promosi melalui penjualan (*sales promotion*)

Promosi melalui penjualan yaitu dengan menjelaskan suatu produk kepada calon nasabah didukung dengan sarana brosur untuk menarik dalam pembelian produknya dengan melihat brosur yang diberikan terkadang ada nasabah yang tertarik dengan tampilan dan membuat nasabah mengambil keputusan untuk melakukan pembelian. Melakukan pembukaan rekening secara kolektif.



Sumber : Dokumentasi Pribadi

**Gambar 3.4 Tampilan brosur dari Bank BTN**

Hal ini dilakukan dengan tujuan saat berkomunikasi mampu menarik minat calon nasabah untuk membeli. Kemudian memberikan insentif atau memberikan dorongan kepada calon nasabah segera membeli produk yang ditawarkan. Untuk promosi melalui penjualan didukung dengan brosur Gambar dapat dilihat 3.4

#### 4. Publisitas (*publicity*)

Publisitas dilakukan Bank BTN dengan melakukan promosi tabungan BTN Juara pada *event-event* tertentu seperti membuka stand dilokasi tersebut pihak marketing Bank BTN membuka stand untuk melayani nasabah yang ingin membuka rekening tabungan BTN Batara dan sekaligus menawarkan produk tabungan BTN Juara.



Sumber : Dokumentasi Pribadi

**Gambar 3.5 Stand Event Bank BTN**

Ketika menawarkan pihak marketing BTN menjelaskan manfaat, keunggulan dan fitur-fitur yang ada pada produk tabungan BTN Juara serta memberikan brosur. Nasabah yang bersedia membuka rekening tabungan BTN Juara serta mengisi CIF dan menyerahkan persyaratan pembukaan seperti *fotocopy* KTP dan Akte dan kartu mahasiswa. Untuk promosi publisitas contoh dapat dilihat pada Gambar 3.5

##### 5. Pemasaran Langsung (*Direct Marketing*)

*Direct Marketing* (pemasaran langsung) yang dilakukan Bank BTN saat promosi yaitu dari pihak bank BTN memberikan informasi kepada sejumlah pelanggan mengenai produk baru maupun program baru dari BTN, pihak marketing akan mengirim surat, faks, atau email kepada nasabah dan tidak hanya itu dari BTN juga akan menelpon nasabah untuk memberikan



informasi terkait dalam pemasaran produk barunya. Bentuk pemasaran langsung mengirim lewat surat dapat dilihat pada Gambar 3.6



Sumber : Dokumentasi Pribadi

**Gambar 3.6 Dokumentasi Surat dari BTN**

Setiap kegiatan pemasaran produk tabungan BTN Juara pastinya terdapat beberapa kendala-kendala diantaranya:

1. Lokasi ATM Bank BTN kurang memadai dibandingkan dengan bank-bank yang lain. Dalam marketing kendala seperti ini sangat susah untuk menarik nasabah karena tidak bisa untuk meyakinkan nasabah bahwa fasilitas yang diberikan kurang. Namun untuk menarik minat nasabah harus bisa menyakinkannya dengan cara menjelaskan keunggulan-keunggulan dari Bank BTN yang tidak dimiliki dari Bank lainnya.
2. Banyak perguruan tinggi sudah kerjasama dengan bank lain sehingga menolak untuk diajak kerjasama. Mekan pihak marketing Bank BTN harus banyak datang ke perguruan tinggi untuk melakukan sosialisasi tentang produk tabungan BTN Juara serta untuk mengajak kerjasama.