

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Malang

##### 1. Sejarah Singkat PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Malang

BTN lahir pada masa yang cukup sulit. Lahirnya BTN juga mempunyai sejarah yang cukup panjang dalam memperjuangkan keberadaanya. Perjuangan BTN telah dimulai sejak Belanda menginjakkan kakinya pertama kali di Indonesia. Puncak dari perjuangan itu adalah pada tahun 1897, dimana pada saat itu dikenal sebagai masa keramat. Para pelaku dalam pengembangan BTN pada saat itu yakin bahwa tahun itulah sebagai puncak daripada cikal bakal pendirian BTN. Hal ini didasari oleh adanya Koninklijk Besluit No. 27 di Hindia Belanda atau dalam istilah Indonesia istilah ini lebih familiar dikenal dengan nama surat keputusan yang menyatakan adanya pendirian POSTSPAARBANK.

Postpaarbank ini berkedudukan di Batavia, yang saat ini lebih dikenal masyarakat dengan nama Jakarta sebagai ibu kota Indonesia. Pendirian Postpaarbank tersebut mempunyai tujuan antara lain untuk mendidik masyarakat pada saat itu agar gemar menabung. Sekaligus melalui pendirian Postpaarbank ini mulailah diperkenalkan lembaga perbankan secara luas, meskipun tentunya sistem perbankan yang ada

pada saat itu tidak sama dan jauh dari sempurna bila dibandingkan dengan sistem perbankan saat ini.

Masuknya Jepang ke Indonesia pada tahun 1942 telah merubah semua bentuk pemerintahan dan segala aspek kehidupan masyarakat di Indonesia sesuai dengan kehendak Jepang yang berhasil mengusir Belanda pada saat itu dari wilayah Indonesia. Secara resmi pada tahun itu Jepang telah mengambil alih kekuasaan Belanda di Indonesia dan Postpaarbank yang merupakan bank karya kolonial Belanda dibekukan. Sebagai gantinya pemerintah Jepang mendirikan TYOKIN KYOKU.

Dengan berakhirnya masa pendudukan Jepang di Indonesia, maka resmilah bangsa Indonesia pada saat itu sebagai bangsa yang merdeka. Setelah kemerdekaan diproklamasikan, maka Tyokin Kyoku sebagai peninggalan Jepang masa itu diambil alih oleh pemerintah Indonesia dan namanya dirubah menjadi KANTOR TABUNGAN POS atau disingkat KTP. Pembentukan KTP pada saat itu diprakarsai oleh Bapak Darmosoetanto selaku Direktur pertama KTP. Dalam perjalanannya pada akhirnya KTP mempunyai peran yang sangat besar. Peran yang sangat berarti pada saat itu adalah adanya tugas KTP dalam pengerjaan penukaran uang Jepang dengan Oeang Republik Indonesia (ORI). Sejarah telah mencatat bahwa pada masa pendudukan Jepang peredaran uang yang ada saat itu ditarik dan diganti dengan uang Jepang. Maka begitu Indonesia merdeka, melalui KTP inilah uang Jepang yang masih beredar kemudian ditarik dan diganti dengan oeang Indonesia.

Kemudian sejarah BTN mulai diukir kembali dengan ditunjuknya oleh Pemerintah Indonesia pada tanggal 29 Januari 1974 melalui Surat Menteri Keuangan RI No. B-49/MK/I/1974 sebagai wadah pembiayaan proyek perumahan untuk rakyat. Sejalan dengan tugas tersebut, maka mulai 1976 mulailah realisasi KPR (Kredit Pemilikan Rumah) pertama kalinya oleh BTN di negeri ini. Waktu demi waktu akhirnya terus mengantar BTN sebagai satu-satunya bank yang mempunyai konsentrasi penuh dalam pengembangan bisnis perumahan di Indonesia melalui dukungan KPR-BTN. Dan berkat KPR pulalah BTN terus dihantarkan pada kesuksesannya sebagai bank yang terpercaya, handal dan sehat.

Penunjukan BTN sebagai wadah pembiayaan rumah rakyat pada tahun 1974 oleh pemerintah sudah pasti bukan tanpa alasan. Sejalan dengan kebijakan pemerintah dalam bidang pembangunan perumahan untuk masyarakat menengah kebawah itulah maka menghantarkan BTN saat itu sebagai lembaga keuangan dengan fungsi menyiapkan pendanaan pembiayaan pembangunan perumahan tersebut melalui fasilitas Kredit Pemilikan Rumah (KPR).

Pada tahun 1976 telah ditandai dengan sejarah realisasi KPR pertamakalinya di Indonesia. Realisasi KPR pertama tersebut adalah di kota Semarang dengan 9 unit rumah. Kemudian pada tahun yang sama menyusul di kota Surabaya dengan 8 unit rumah sehingga total KPR yang berhasil direalisasikan BTN pada tahun 1976 adalah sejumlah 17 unit rumah dengan nilai kredit pada saat itu sebesar Rp. 37 Juta.

Realisasi KPR di Semarang dan Surabaya pada tahun 1976 tersebut kemudian diikuti realisasi KPR di kota-kota lain. Sukses realisasi KPR tahun 1976 inilah akhirnya membawa kesuksesan BTN dalam merealisasikan KPR pada tahun-tahun berikutnya. Sukses KPR dengan realisasi pertama di Semarang pada tahun 1976 tersebut telah membawa keyakinan manajemen BTN untuk menjadikan bisnis perumahan tersebut sebagai bisnis utama BTN.

Akhirnya sejarah mencatat dengan sukses BTN dalam bisnis perumahan melalui fasilitas KPR tersebut telah membawa status BTN ini menjadi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) pada tahun 1992. Status persero ini memungkinkan BTN bergerak lebih luas lagi dengan fungsinya sebagai bank umum. Dan memang untuk mendukung bisnis KPR tersebut, BTN mulai mengembangkan produk-produk layanan perbankan sebagaimana layaknya bank umum. BTN juga memiliki produk Tabungan, Giro, Deposito, ataupun layanan perbankan lainnya yang dimiliki oleh bank lain.

## **2. Lokasi Bank Tabungan Negara (Persero),Tbk**

Lokasi pelaksanaan penelitian yang saya lakukan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Malang yang terletak di Jl. Ade Irma Suryani No 40 Malang, Jawa Timur.

### 3. Visi , Misi dan Motto PT. Bank Tabungan Negara (Persero),Tbk

#### a. Visi Bank BTN

Menjadi bank yang terkemuka dalam pembiayaan perumahan.

#### b. Misi Bank BTN

- 1) Memberikan pelayanan unggul dalam pembiayaan perumahan dan industri terkait, pembiayaan konsumsi dan usaha kecil menengah.
- 2) Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inovasi pengembangan produk, jasa dan jaringan strategis berbasis teknologi terkini.
- 3) Menyiapkan dan mengembangkan *Human Capital* yang berkualitas, profesional dan memiliki integritas tinggi
- 4) Melaksanakan manajemen perbankan yang sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan *good corporate governance* untuk meningkatkan *Shareholder Value*
- 5) Mempedulikan kepentingan masyarakat dan lingkungannya.

#### c. Motto Bank BTN

Moto dari Bank BTN adalah "Sahabat Keluarga Indonesia" memiliki makna sebagai melayani semua kebutuhan perbankan di seluruh Indonesia, baik dana maupun kredit.([www.btn.co.id](http://www.btn.co.id))

## d. Logo Perusahaan

Konfigurasi Primer



Konfigurasi Sekunder 2



Konfigurasi Sekunder 1



Sumber PT. Bank BTN

Gambar 4.1 Logo Bank BTN

## e. Budaya Kerja

**POLA PRIMA**

- 1) **P**elayanan Prima (*Service Excellence*)
- 2) **InO**vasi (*Innovation*)
- 3) **KeteL**adanan (*Role Model*)
- 4) **PR**ofesionalisme (*Professionalism*)
- 5) **I**ntegritas (*Integrity*)
- 6) **KerjasaMA** (*Teamwork*)

**f. Nilai-nilai Dasar Budaya dan 12 Perilaku Utama****PELAYANAN PRIMA :**

- 1) Ramah, sopan dan bersahabat
- 2) Peduli, pro aktif dan cepat tanggap

**INOVASI :**

- 1) Berinisiatif melakukan penyempurnaan
- 2) Berorientasi menciptakan nilai tambah

**KETELADANAN :**

- 1) Menjadi contoh dalam berperilaku baik dan benar
- 2) Memotivasi penerapan nilai-nilai budaya kerja

**PROFESIONALISME :**

- 1) Kompeten dan bertanggungjawab
- 2) Bekerja cerdas dan tuntas

**INTEGRITAS :**

- 1) Konsisten dan disiplin
- 2) Jujur dan berdedikasi

**KERJASAMA :**

- 1) Tulus dan terbuka
- 2) Saling percaya dan menghargai.(www.btn.co.id)

#### 4. Struktur Organisasi dan *Job Description*

Dalam sebuah entitas bisnis, Struktur organisasi dapat membantu tugas dan kegiatan organisasi untuk mencapai tujuan yang ditetapkan oleh organisasi. Hal ini juga menjelaskan struktur organisasi dan garis wewenang, tanggung jawab dan hak masing-masing organisasi dalam perusahaan. penjelasan tentang tugas dan fungsi dari setiap orang di perusahaan, diharapkan semua pekerjaan atau tugas dapat dilaksanakan dengan lancar dengan kesadaran dan tanggung jawab yang tinggi dan menghindari kebingungan sehingga mampu meningkatkan efektifitas perusahaan tersebut.

Struktur organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Malang sangat sederhana karena di dalamnya terdapat orang-orang yang sangat profesionalisme dan berkompeten dibidangnya masing-masing. Untuk lebih mendalami penelitian tentang analisis sistem informasi pengambilan keputusan pemberian kredit pemilikan rumah pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero),Tbk maka peneliti memaparkan bagaimana struktur organisasi di PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Malang berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero),Tbk Malang bagian *Loan Admin* tanggal 23 September 2013 yang dapat dilihat pada Gambar sebagai berikut:



Penjelasan :

### 1. Kepala Kantor Cabang

Kepala kantor cabang sepenuhnya bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas yang diberikan oleh Direksi dan memberikan instruksi kepada bawahan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan:

- a. Memimpin kantor cabang dan bertindak atas nama Direksi dalam dan di luar pengadilan dalam kaitannya dengan pihak lain atau pihak ketiga yang terkait dengan bisnis bank yang sesuai dengan pengacara Direksi.
- b. Pemanfaatan tenaga kerja dan peralatan yang meningkatkan kemauan untuk bekerja, dan pengetahuan serta hubungan kerja yang baik antara karyawan untuk mencapai hasil yang maksimal.
- c. Bertanggung jawab atas kebenaran laporan berkala atau penyusutan laporan insidental dan laporan lain sehubungan dengan fungsi kantor cabang.
- d. Koordinasi dan pengawasan tugas-tugas yang diberikan kepada bawahan dengan melakukan evaluasi terhadap tugas.

### 2. Wakil Kepala Kantor Cabang

- a. Merupakan pengganti kepala kantor cabang
- b. Pengarah, pemimpin, dan supervisor dari tugas yang dilakukan oleh bagian sesuai dengan garis kewenangan yang dapat diselesaikan dengan benar dan tepat waktu.

- c. Memantau dan mengawasi karyawan sehingga kinerja dapat dicapai, dedikasi dan integrasi yang tinggi.
  - d. Koordinasi dan bertanggung jawab atas imolementation tugas yang merupakan tanggung jawab dari bagian sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab dalam struktur organisasi.
3. Asisten Kepala Kantor Cabang
- a. Membantu tugas dan fungsi dari semua unit kerja di kantor cabang pada umumnya dan pengiriman nasihat kepada Kepala kantor cabang.
  - b. Memantau pelaksanaan tugas dan kegiatan kantor kas dan kantor proyek di wilayah kerja Kantor Cabang Malang.
  - c. Memantau pelaksanaan tugas dan kegiatan kantor ofcash dan kantor proyek di wilayah kerja Kantor Cabang yang bersangkutan.
  - d. Pelaksanaan tugas-tugas yang secara khusus diberikan kepada kantor cabang untuk mendukung kelancaran operasional bank.
  - e. Koordinasi dan bertanggung jawab atas penyusunan rencana anggaran belanja (RAB) dan pemantauan laporan realisasi anggaran (LRA) dari kantor cabang.
4. Kepala Manajemen Kredit
- a. Pelaksanaan pemberian kredit atau mendapatkan penjelasan tentang persyaratan dan proyek rumah, pemberian kredit perumahan dan kredit lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

- b. Laporan penyusutan berkala dan insidental terkait dengan kegiatan bagian.
  - c. Koordinasi dan pengawasan tugas-tugas yang diberikan kepada bawahan dengan melakukan penelitian pada catatan yang tepat.
5. Kepala Monitoring dan Pemberian Kredit
- a. Pengawasan agunan berupa aset (rumah) dan keamanan debitur dan dokumen utama.
  - b. Pengolahan penjadwalan kembali (angsuran pokok dan dokumen PUL)
  - c. Pengolahan penebusan Kredit .
  - d. pengolahan kredit macet melalui PUPN atau pengadilan.
6. Kepala Pengolahan dan Pengembangan Laporan Dana Laporan
- a. Pemeliharaan rasio kas dan membuat laporan likuiditas untuk Bank Indonesia dengan ketentuan yang berlaku.
  - b. Perencanaan tujuan dan sasaran dalam penyebaran dana masyarakat yang dinyatakan dalam anggaran tahunan.
  - c. Administrasi dan pelaksanaan undian tahunan sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku.
  - d. Laporan penyusutan berkala dan insidental tugas lain yang berkaitan dengan fungsinya.
7. Kepala Pelayanan Terhadap Pelanggan
- a. Manajemen keuangan di kantor cabang.

- b. Pelaksanaan penyimpanan, penerimaan dan pembayaran secara tunai pada bank di kantor cabang berdasarkan alat bukti yang sah dan sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku.
  - c. Layanan kepada deposan yang berkaitan dengan bunga, kehilangan buku tabungan, pembaharuan buku tabungan dan klaim yang berkaitan dengan hak-hak deposan.
8. Kepala Akuntansi
- a. Administrasi dari semua transaksi keuangan, pendapatan dan pengeluaran dalam buku besar, sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku.
  - b. Pemeliharaan atau menjaga bukti penyimpanan atau laporan transaksi keuangan dan laporan lainnya secara sistematis.
  - c. Pemeriksaan buku dan kebenaran penerbitan sistematis dengan menggunakan sistem bundel plong.
9. Kepala Personalia Publik
- a. Sekretaris pelaksanaan dan administrasi yang mengenai agenda surat masuk dan keluar, pengarsipan dan dokumentasi, serta hubungan sosial untuk relasi kantor cabang
  - b. Pengadaan dan pemeliharaan peralatan kantor dan barang-barang lainnya untuk keperluan kantor cabang dalam rangka mendukung kelancaran kegiatan usaha bank.

- c. Penerbitan perintah pembayaran (SPM) yang berkaitan dengan kantor cabang operasional dan wewenang sesuai dengan batas kewenangan.
- d. Pengaturan perencanaan biaya personil, material, operasi dan belanja modal dalam rangka untuk mengatur Rencana Anggaran Belanja (RAP) dan Tabungan Anggaran Bank .

Selain struktur organisasi yang disebutkan di atas, ada beberapa fungsi yang mendukung operasional perusahaan, yaitu:

- a. Security Guard

Satpam yang bertugas tidak hanya untuk menjaga keamanan di wilayah kantor, tetapi juga dilengkapi dengan pengetahuan tentang administrasi bank. Misalnya memberikan arah kepada pelanggan jika mereka kebingungan dalam mengisi slip penarikan / setoran slip. Selain itu, penjaga keamanan harus belajar bagaimana untuk mengoperasikan mesin fax.

- b. OB (Office Boy)

Tugas seorang OB adalah untuk membersihkan kantor dan menyediakan makanan dan minuman untuk karyawan dan tamu. Seorang OB juga dilengkapi dengan pengetahuan untuk mengoperasikan mesin fax, dan menjabat sebagai kurir.

c. Penjaga Malam

Penjaga malam bertugas untuk menjaga kantor di malam hari setelah kerja satpam telah selesai dan akan meninggalkan kantor di pagi hari.

5. **Jasa dan Layanan Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero),Tbk**

**Malang**

PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Malang menawarkan berbagai produk dan jasa perbankan dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan dan memenuhi kepuasan pelanggan. Setiap produk dan layanan memiliki target masing-masing dengan tujuan untuk memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Sehingga pelanggan memiliki banyak alternatif produk dan layanan sesuai dengan kebutuhan mereka. Produk yang ditawarkan terdiri dari:

**a. Produk Dana**

Sebagai upaya untuk memuaskan pelanggan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) menyediakan beberapa produk dana dengan banyak manfaat, yaitu:

**Tabungan Batara**

Tabungan serbaguna yang aman untuk dana Anda. Manfaat Tabungan Batara adalah:

- 1) Kartu ATM dapat digunakan di seluruh ATM Bank BTN, ATM yang memiliki logo   dan dapat digunakan sebagai

kartu VISA Debit dan dapat melakukan transaksi pembayaran di semua toko / merchant yang menggunakan logo "VISA"

- 2) Deposit dapat dilakukan di Bank BTN dan kontra dari On-line Kantor Pos
- 3) Penarikan dapat dilakukan di seluruh cabang Bank BTN (waktu on-line real)
- 4) Bunga bersaing
- 5) Fasilitas autodebet untuk pembayaran KPR, PLN, Telkom dan Tagihan Telepon Seluler
- 6) Auto Transfer fasilitas / transfer antar rekening
- 7) Fasilitas Premi asuransi gratis untuk asuransi individu.

#### **Batara Tabungan Prima**

Merupakan tabungan dengan tingkat bunga yang tinggi dan fleksibilitas penarikan dan dilengkapi dengan fitur menarik.

Manfaat Tabungan Batara Prima adalah:

- 1) Deposit dapat dilakukan di Bank BTN dan kontra dari On-line Kantor Pos
- 2) Penarikan dapat dilakukan di seluruh cabang Bank BTN (waktu on-line real)
- 3) Bersaing bunga
- 4) Mendapatkan bonus bunga jika tidak menarik dana selama 2 bulan

- 5) Fasilitas poin reward yang dapat ditukarkan dengan hadiah langsung ke individu
- 6) Fasilitas premi asuransi gratis untuk asuransi individu.

### **Tabungan Batara Junior**

Sebuah peremajaan Tabungan Batara Mahasiswa dengan sebutan yang lebih luas bagi semua orang yang sensitif terhadap biaya administrasi bulanan. Manfaat Tabungan Batara Junior:

- 1) Penarikan deposito Dan dapat dibuat di seluruh cabang Bank BTN dan On-line
- 2) Tidak ada biaya administrasi
- 3) Bunga harian dan penghitungan yang dikreditkan pada akhir bulan
- 4) Fasilitas kartu ATM dapat digunakan di lebih dari 5.000 ATM  dan lebih dari 12.000 ATM .

### **Tabungan e'BATARAPOS**

Sebuah peremajaan dari produk Tabanas Batara, yang bekerjasama dengan PT. Kantor Pos Indonesia (Persero) melalui counter kantor pos yang telah ditentukan. Manfaat tabungan eBataraPos adalah:

- 1) Kartu ATM dapat digunakan di seluruh ATM Bank BTN, ATM yang memiliki logo   dan dapat digunakan sebagai Kartu Debit
- 2) Deposit dapat dilakukan di Bank BTN dan kontra dari On-line Kantor Pos

- 3) Penarikan dapat dilakukan di seluruh cabang Bank BTN (waktu on-line real)
- 4) Bersaing bunga
- 5) Fasilitas otodebet untuk pembayaran KPR, PLN, Telkom dan Tagihan Telepon Seluler
- 6) Auto Transfer fasilitas / transfer antar rekening
- 7) Fasilitas Premi Asuransi gratis untuk asuransi individu.

#### **Tabungan Haji**

Tabungan ini bertujuan untuk calon jamaah haji di Perjalanan Haji.

Manfaat Tabungan Haji adalah:

- 1) Mendapatkan alokasi keberangkatan haji (melebihi kuota yang masih ada) baik BPIH dan BPIH Khusus
- 2) Simpanan dan penarikan dapat dilakukan di konter Bank BTN

#### **TabunganKu**

Ini adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan, untuk menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Manfaat dari tabungan saya adalah:

- 1) Bebas dari biaya administrasi bulanan
- 2) Bunga harian
- 3) mendapatkan Kartu ATM (opsional)
- 4) Deposit dapat dilakukan di semua cabang Bank BTN.

### **Giro BTN**

Melalui Giro Bank BTN, transaksi bisa dilakukan kapan saja dan dimana saja. Rekening Giro Bank BTN yang tersedia Rupiah (IDR) dan Dollar (USD), Anda akan mendapatkan cek dan bilyet giro untuk melakukan transaksi sehari-hari. Manfaat Giro adalah :

- 1) Sarana menyimpan uang yang aman dan terpercaya
- 2) Mendukung kegiatan usaha dalam pembayaran dan penerimaan
- 3) Memfasilitasi kegiatan keluarga / kebutuhan pribadi / bisnis
- 4) Mendapatkan jasa giro yang menarik
- 5) Bunga yang menarik dan kompetitif (dikenakan pajak sesuai dengan hukum yang berlaku)
- 6) Kemudahan transaksi melalui ATM, SMS Banking (khusus rekening perorangan)
- 7) Simpanan dan penarikan dapat dilakukan di semua cabang Bank

BTN

### **Deposito Berjangka**

Deposito berjangka dalam mata uang Rupiah dan Dolar dengan bunga yang menarik dan berbagai manfaat lainnya. Manfaat Deposito adalah:

- 1) Tarik Bunga
- 2) Dapat digunakan sebagai agunan kredit (self-financing kredit)
- 3) Bunga deposito dapat dikapitalisasi menjadi pokok

- 4) Bunga deposito dapat ditransfer ke pembayaran angsuran rumah, listrik dan tagihan telepon
- 5) Varians periode penempatan
- 6) Dapat dibuka di semua cabang devisa utama (Deposito Valas)

**b. Layanan dan Jasa, antara lain:**

Layanan produk yang diberikan oleh Bank BTN kepada pelanggan, adalah:

1) ATM Batara

Sebuah fasilitas mesin ATM yang diberikan oleh Bank BTN kepada deposan untuk kenyamanan dalam melakukan penarikan.

2) Pengiriman uang

Ini adalah fasilitas layanan Bank BTN kepada masyarakat yang ingin mengirim uang (dana) baik rupiah maupun valuta asing yang ditujukan untuk pihak lain di tempat lain (domestik maupun asing), on-demand pengiriman.

3) Auto Debit

Ini adalah fasilitas layanan Bank BTN kepada pihak ketiga RUU (partai diwajibkan untuk membayar tagihan) di Negara lain

4) Koleksi

Ini adalah fasilitas layanan Bank BTN kepada pihak ketiga RUU (partai diwajibkan untuk membayar tagihan) di negara ini.

5) Safe Deposit Box (SDB)

Ini adalah fasilitas layanan dalam bentuk sewa box atau kotak yang dirancang untuk menyimpan barang-barang berharga atau dokumen penting (surat berharga) untuk jangka waktu tertentu.

6) Penerimaan Dana Haji

Ini adalah layanan bank dalam jasa pengiriman BPIH (Biaya perjalanan atau biaya Haji). Dalam pengelolaan BPIH ini, Bank BTN menggunakan sistem komputerisasi terintegrasi haji (Siskohat) dengan jaringan komputer yang luas.

7) Jaminan Bank

Ini adalah pernyataan yang dikeluarkan oleh bank kepada permintaan pelanggan (dijamin) untuk menjamin risiko tertentu (kerugian pengganti) yang timbul ketika pihak (pelanggan) tidak bisa memenuhi kewajibannya (default) kepada pihak yang menerima agunan.

8) Pajak online

Bank BTN membantu pemerintah untuk melayani masyarakat untuk menerima pembayaran pajak yang mana pembayarannya melalui system online .

9) Penerimaan Pembayaran Telepon

Bank BTN membantu pelanggan dan masyarakat yang secara langsung akan membayar tagihan telepon.

10) Penerimaan Pembayaran listrik

Bank BTN membantu pelanggan dan masyarakat yang secara langsung akan membayar tagihan listrik.

### c. Produk Kredit

Selain produk-produk pendanaan dan jasa, Bank BTN juga menyediakan produk-produk kredit yang bertujuan untuk pelanggan yang membutuhkan kredit untuk pembelian bisnis dan rumah, sementara berbagai produk kredit yang ditawarkan, antara lain:

#### 1) Kredit Pemilikan Rumah (KPR)

Ini adalah fasilitas kredit yang melayani KPR BTN Sejahtera FLPP (Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan) dan KPR BTN Paltinum.

##### a) KPR BTN Sejahtera FLPP (Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan)

KPR BTN Sejahtera FLPP adalah kredit pemilikan rumah program kerjasama dengan Kementerian Perumahan Rakyat dengan suku bunga rendah dan cicilan ringan dan tetap sepanjang jangka waktu kredit, terdiri atas KPR Sejahtera Tapak untuk pembelian rumah Tapak dan KPR Sejahtera Susun untuk pembelian Rumah Susun.

##### b) KPR BTN Paltinum

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

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

2) Kredit Agunan Rumah (KAR)

Fasilitas kredit dari Bank BTN yang dapat digunakan untuk berbagai kebutuhan konsumtif dengan menjaminkan rumah tinggal/apartemen/ruko/rukan milik.

3) Kredit Usaha Rakyat (KUR)

Fasilitas kredit yang disediakan dan diberikan kepada usaha produktif dan layak, dalam bentuk Kredit Modal Kerja atau Kredit Investasi.

4) Kredit Griya Multi (KGM)

Fasilitas kredit yang diberikan oleh Bank BTN untuk renovasi rumah, pengembangan atau penambahan nilai, dengan rumah dan jaminan tanah milik pemohon.

5) Kredit Pemilikan Apartemen (KPA)

Fasilitas kredit yang diberikan oleh Bank BTN untuk pemesanan atau pembelian apartemen.

6) Kredit Modal Kerja (KMK)

Fasilitas kredit ini diberikan untuk membiayai modal kerja di sektor usaha produktif di bidang jasa, manufaktur, distribusi, perdagangan, dan bisnis berbasis Kerja Kontrak.

7) Peningkatan Kredit Rumah-Kerjasama Bank (PRR-KB Jamsostek)

Fasilitas kredit ini diberikan kepada peserta Jamsostek khusus, bersama dengan Pinjaman Jaminan Kredit Agunan Rumah Bank BTN (BTN KAR) untuk ekspansi / perbaikan rumah.

8) Platinum Kredit Pemilikan Rumah (KPR BTN Platinum)

Fasilitas kredit yang diberikan untuk membeli rumah baru atau lama, dalam proses pembangunan (indent) pembiayaan bergerak dari lembaga keuangan lainnya (mengambil alih).

9) Linkage BTN Pinjaman

Fasilitas kredit yang diberikan kepada BPR atau koperasi yang harus dipinjamkan kepada lembaga / perorangan atau kepada para anggotanya, untuk kebutuhan produktif atau konsumtif dengan Pelaksana model distribusi.

10) BTN Kredit Investasi

Kredit diberikan kepada perusahaan dalam bentuk PT, CV, Koperasi, Yayasan, dan individu dalam rangka untuk membiayai investasi, baik investasi baru, perluasan, modernisasi atau rehabilitasi.

11) SwaGriya Pinjaman

Fasilitas kredit yang diberikan untuk biaya membangun rumah di atas lahan yang sudah dimiliki oleh pemohon.

#### 12) BTN Kredit Konstruksi

Fasilitas kredit yang diberikan kepada pengembang, PT, Koperasi, CV dan Individu untuk membantu pengembang dalam pembiayaan modal kerja proyek-proyek perumahan yang mencakup pembangunan rumah / bangunan berikut dengan sarana dan prasarana .

#### 13) Kredit Usaha Kecil dan Menengah Usaha Mikro (KUMK BTN)

Fasilitas kredit yang diberikan untuk usaha produktif dalam kategori Usaha Mikro, Kecil dan Menengah di semua sektor ekonomi yang layak, dalam rangka untuk membiayai investasi atau modal kerja dalam rangka untuk menjalankan dan mengembangkan usaha mereka.

#### 14) BTN Pinjaman Lunak (Kring BTN)

Fasilitas kredit yang diberikan kepada karyawan perusahaan / instansi pemerintah dengan gaji sebagai jaminan.  
(www.btn.co.id)

### **B. Gambaran Prosedur Pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR)**

#### **1. Definisi Pinjaman KPR**

Rumah pembiayaan dengan skema pembiayaan sampai dengan 90% dari harga rumah. Aplikasi pinjaman diajukan dengan mengisi formulir pemesanan unit dari pengembang dan melunasi biaya pesanan dan uang muka.

## 2. Persyaratan Pengajuan Pinjaman KPR BTN

- a. Adalah warga negara Indonesia
- b. Setidaknya 21 tahun atau sudah menikah
- c. Memiliki memperbaiki penghasilan dari gaji sebagai karyawan atau wiraswasta pendapatan untuk bisnis dan profesional yang telah melaksanakan bisnis minimal 1 (satu) tahun
- d. Memenuhi dokumen aplikasi

## 3. Dokumen KPR BTN

Ketika menerapkan KPR BTN, ada beberapa dokumen yang digunakan yang harus disampaikan ke layanan kredit, antara lain:

- a. Kredit Formulir Permohonan dilengkapi dengan foto-foto terbaru dari pemohon dan pasangan (jika pemohon telah menikah)
- b. Copy BATARA penghematan
- c. Copy KTP pemohon dan pasangan (jika pemohon telah menikah)
- d. Copy Kartu Keluarga
- e. Fotocopy surat nikah (jika pemohon sudah menikah) atau surat cerai (jika pemohon telah bercerai)
- f. Copy NPWP pribadi
- g. Menyerahkan legalitas usaha
- h. Terdiri dari:
  - (PNS, polisi, BUMN, BUMD, militer, karyawan swasta)
  - 1) Copy sertifikat kerja lembaga / perekrutan salinan SK karyawan fix (Pengusaha dan Profesional)

- 2) Rekaman Akta PT, CV atau koperasi
- 3) SIUP
- 4) TDP dan Surat Keterangan Domisili,
- 5) Copy Izin Praktek dan bekerja Notes (setidaknya 3 bulan)

i. menyerahkan aspek biaya

Untuk PNS

- 1) Slip gaji / pendapatan sertifikat
- 2) Sertifikat pekerjaan dan keluarga (jika orang yang bersangkutan bekerja)
- 3) IDI BI
- 4) RAB (rencana anggaran)
- 5) SPT salinan artikel PPH 21
- 6) Salinan laporan Bank / Giro pada bank lain, dengan posisi 6 bulan terakhir

Untuk wiraswasta

- 1) Sertifikat pendapatan resmi oleh desa dan kecamatan
- 2) IDI BI
- 3) RAB (rencana anggaran)
- 4) Salinan laporan Bank / Giro pada bank lain, dengan posisi 6 bulan terakhir

j. Menyerahkan aspek agunan

Antara lain:

- 1) Surat dari penjual rumah atau toko

- 2) Sertifikat Rumah yang haven yang belum
- 3) Agunan penilaian
- 4) Salinan sertifikat (IMB, gambar rumah, lalu SPT PBB)

Kemudian wawancara dilakukan ketika pelanggan bersedia untuk menyerahkan kredit pada Bank BTN. Wawancara akan dilakukan langsung oleh layanan Kredit.

#### **4. Upaya yang dilakukan oleh Bank BTN dalam pengendalian kredit (Credit Control )**

Pengendalian kredit bertujuan untuk memastikan bahwa manajemen, penjagaan dan pengawasan kredit sebagai aset bank telah dilakukan dengan baik sehingga tidak memberikan risiko kredit yang disebabkan oleh penyimpangan baik debitur dan interen bank.

Dalam pemberian kredit, maka perlu mempertimbangkan bahwa kepercayaan adalah unsur utama dalam kredit, sehingga kredit yang diberikan kepada pemohon bias terjamin dan akan dibayarkan pada waktu yang tepat sesuai dengan kesepakatan.

PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Malang memiliki beberapa cara untuk mengendalikan kredit sehingga tidak ada masalah tunggakan kredit dengan menganalisis calon debitur, misalnya dengan menggunakan alternatif berikut:

- a. Penilaian kredit sebelum Kredit Pemberian dengan menggunakan Prinsip 5C dan 7P

Sebelum suatu fasilitas kredit diberikan maka bank harus merasa yakin bahwa kredit yang diberikan harus benar-benar akan kembali. Keyakinan tersebut diperoleh dari hasil penelitian kredit sebelum kredit tersebut disalurkan. Penelitian kredit oleh bank dapat dilakukan dengan berbagai cara untuk mendapatkan keyakinan tentang nasabahnya, seperti melalui prosedur penilaian yang benar dan sungguh-sungguh.

Dalam melakukan penilaian kriteria-kriteria serta aspek penilaian tetap sama. Biasanya kriteria penilaian yang umum harus dilakukan oleh bank untuk mendapatkan nasabah yang benar-benar layak untuk diberikan, dilakukan dengan analisis 5C yaitu :

1) *Character*

*Character* merupakan sifat atau watak seseorang. Sifat atau watak dari seseorang yang akan diberikan kredit benar-benar harus dipercaya. Dalam hal ini bank meyakini benar bahwa calon debiturnya memiliki reputasi baik, artinya selalu menepati janji dan tidak terlibat hal-hal yang berkaitan dengan kriminalitas, misalnya penjudi, pemabuk, atau penipu. Untuk dapat membaca sifat atau watak dari calon debitur dapat dilihat sari latar belakang nasabah, baik yang bersifat latar belakang pekerjaan maupun yang bersifat pribadi seperti cara hidup atau gaya hidup yang dianutnya, keadaan keluarga, hobi dan jiwa sosial.

## 2) *Capacity*

*Capacity* adalah analisis untuk mengetahui kemampuan nasabah dalam membayar kredit. Bank harus mengetahui secara pasti atas kemampuan calon debitur dengan melakukan analisis usahanya dari waktu ke waktu. Pendapatan yang selalu meningkat diharapkan kelak mampu melakukan pembayaran kembali atas kreditnya. Sedangkan bila diperkirakan tidak mampu, bank dapat menolak permohonan dari calon debitur. *Capacity* sering juga disebut dengan nama *Capability*.

## 3) *Capital*

*Capital* adalah kondisi kekayaan yang dimiliki oleh perusahaan yang dikelola calon debitur. Bank harus meneliti modal calon debitur selain besarnya juga strukturnya. Untuk melihat penggunaan modal apakah efektif, dapat dilihat dari laporan keuangan (neraca dan laporan rugi laba) yang disajikan dengan melakukan pengukuran seperti dari segi likuiditas dan solvabilitasnya, rentabilitas dan ukuran lainnya.

## 4) *Condition*

Pembiayaan yang diberikan juga perlu mempertimbangkan kondisi ekonomi yang dikaitkan dengan prospek usaha calon nasabah. Penilaian kondisi dan bidang usaha yang dibiayai hendaknya benar-benar memiliki prospek yang baik, sehingga kemungkinan kredit tersebut bermasalah relatif kecil.

### 5) *Collateral*

*Collateral* merupakan jaminan yang diberikan calon nasabah baik yang bersifat fisik maupun yang nonfisik. Jaminan hendaknya melebihi jumlah kredit yang diberikan. Jaminan juga harus diteliti keabsahannya, sehingga jika terjadi sesuatu, maka jaminan yang dititipkan akan dapat dipergunakan secepat mungkin.

### b. Pengawasan

Bank akan mengawasi debitur yang telah diberikan kredit oleh bank dengan terjun langsung kelapangan melihat kondisi langsung dari nasabah.

### c. Penebusan

Jika debitur tidak dapat mengangsur kredit dengan lancar, sehingga bank akan melakukan beberapa tindakan:

Restrukturisasi kredit bermasalah:

#### 1) *Restrukturisasi* Kredit

Bank akan memberikan peringatan atau bimbingan kepada calon debitur sehingga pemberian kredit tidak akan mengalami masalah yang akan merugikan pihak bank, dengan cara mengirim surat, telepon atau dengan mengunjungi nasabah tersebut.

#### 2) *Recheluding*

Bank akan memperpanjang jangka waktu kredit dan memperpanjang jangka waktu masa angsuran. Dalam hal ini, bank akan memberikan kemudahan kepada debitur, misalnya dengan

memperpanjang waktu kredit, misalnya, ketika waktu yang diberikan selama dua tahun, maka bank akan memperpanjang sampai tiga tahun, sehingga kreditur memiliki waktu lebih lama untuk membayar kredit.

### 3) *Rekondisi*

Bank akan mengubah ketentuan yang telah disepakati sebelumnya seperti:

- (a) Penundaan suku bunga
- (b) Penurunan suku bunga dalam rangka meringankan beban pelanggan
- (c) Penomoran bunga bebas yang diberikan kepada pelanggan atas pertimbangan dasar bahwa pelanggan tidak dapat lagi membayar kredit.

### 4) *Restrukturisasi*

Mengubah ketentuan mengenai kredit tambahan dana dari bank. Bank mengkonfirmasi semua atau sebagian bunga yang belum dibayar ke dalam pokok kredit baru dan bisa disertai dengan penjadwalan kembali dan atau persyaratan kembali.

Masalah kredit adalah ancaman bagi bank, karena PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Malang memiliki pedoman untuk restrukturisasi dan penyelesaian prosedur kredit masalah. Prosedur pengendalian berikut risiko dalam pelaksanaan restrukturisasi kredit di PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Malang adalah:

a. Risiko Tinggi:

Ada beberapa kondisi dalam perjanjian kredit yang belum terpenuhi:

- 1) Proses proyek lambat tapi tidak signifikan keluar dari jadwal semula.
- 2) Pencairan kredit secara proporsional lebih besar dari prestasi proyek.
- 3) Sumber pembayaran kredit (rumah yang dibangun) yang tersisa tidak bisa menutupi sisa hutang.
- 4) Kredit penutup agunan di bawah 125% dan mengikat dari agunan belum sempurna.

b. Risiko Sedang:

- 1) Ada kondisi dalam perjanjian kredit belum terpenuhi.
- 2) Proses ini lambat tapi proyek belum secara signifikan dari jadwal aslinya.
- 3) Pencairan kredit masih cukup proporsional dibandingkan dengan prestasi proyek tetapi ada indikasi debitur yang memiliki kesulitan keuangan.
- 4) Sumber pengembalian kredit (rumah yang dibangun) masih menutupi utang yang tersisa tapi masih sangat terbatas.
- 5) Kredit penutup agunan antara 125% sampai 150, agunan yang mengikat sedang disempurnakan.

c. Risiko Rendah:

- 1) Semua syarat dan kondisi dalam kontrak kredit tercakup dalam waktu yang tepat.
- 2) Proses proyek sesuai dengan jadwal semula.
- 3) Pencairan kredit proporsional dibandingkan dengan prestasi proyek.
- 4) Sumber pembayaran kredit (rumah yang dibangun) menutupi utang yang tersisa.
- 5) Kredit agunan penutup lebih dari 150% dan pengikatan agunan telah disempurnakan.

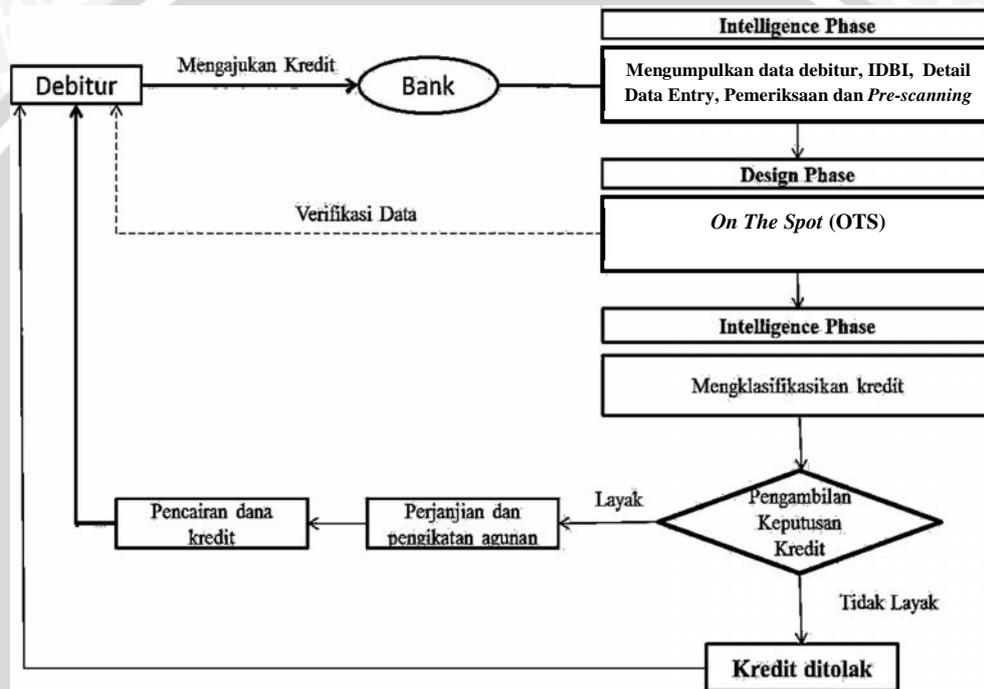
##### **5. Kebijakan Dan Prosedur Pemberian Kredit**

Pemberian kredit kebijakan dan prosedur pertahanan kedua (*secondline* dari *check in* kredit hibah). Kebijakan Kredit mengandung berbagai ketentuan yang digunakan sebagai pedoman para pejabat kredit, sehingga mengakibatkan pelaksanaan / tugas, selalu mematuhi filosofi umum dari pemberian kredit. Sedangkan, prosedur kredit adalah kombinasi antara sistem operasi dan pemantauan kredit yang bertujuan untuk memastikan bahwa semua penyimpangan atau pengecualian terhadap kebijakan umum kredit telah mendapat perhatian dari manajemen.

Kebijakan dan prosedur kredit disini dapat membantu tugas ataupun pekerjaan dari karyawan khususnya dalam penanganan pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) sehingga dapat meminimalisir terjadinya

kesalahan dalam proses kreditnya dan dapat memberikan kemudahan dalam membedakan dan pengklasifikasian kredit.

## 6. Sistem Informasi Pengambilan Keputusan Pemberian Kredit Pemilikan Rumah pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk



**Gambar 4.3 Sistem Pengambilan Keputusan Pemberian Kredit oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk**

Sumber : Data Diolah

Berikut ini akan dijelaskan alur informasi dalam prosedur pemberian kredit pemilikan rumah oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk adalah sebagai berikut :

a. Calon nasabah datang mengajukan permohonan kredit dengan membawa persyaratan-persyaratan yang diperlukan oleh pihak LSO untuk diproses lebih lanjut meliputi :

- 1) Form Aplikasi Kredit dilengkapi dengan pasfoto terbaru pemohon dan pasangan
- 2) Fotocopy KTP Pemohon dan Pasangan , Fotocopy KK, Fotocopy Surat Nikah/Cerai
- 3) Slip Gaji Terakhir/Surat Keterangan Penghasilan Pemohon dan Pasangan ( bila Pasangan bekerja ) Asli, Copy ID Card, SPT PPH Pasal.21 (bagi Pegawai)
- 4) Fotocopy SK Pengangkatan Pegawai Tetap, SKPG (bagi Pegawai)
- 5) Fotocopy Rekening Koran , Tabungan/Giro di bank BTN atau bank lain ( untuk wiraswasta dan professional 1 tahun terakhir)
- 6) Fotocopy Bataru minimal saldo Rp. 500.000
- 7) Fotocopy NPWP Pribadi
- 8) Fotocopy Akta Pendirian Perusahaan berikut perubahannya, SIUP, TDP, HO, SITU, Akta Pendirian Perusahaan (untuk Wiraswasta dan Profesional)
- 9) Fotocopy Ijin Praktek dan catatan hasil usaha minimal 3 bulan terakhir ( untuk Wiraswasta dan Profesional)
- 10) Fotocopy SHM/SHGB dan IMB, Surat Keterangan Penjual Rumah (apabila pembelian rumah).

Syarat-syarat tersebut digunakan oleh LSO untuk di proses lebih lanjut, setelah Pemohon sudah memenuhi semua persyaratan-persyaratan diatas langkah selanjutnya adalah Wawancara.

- b. Setelah itu bagian LSO ( *Loan Service Operator* ) memproses lebih lanjut formulir-formulir yang diserahkan oleh Debitur dimana tugas dari LSO disini yaitu melakukan wawancara pada Debitur , IDBI Checking, Cek Dokumen, Cek Duplikasi dan juga Scan Dokumen.
- c. Proses selanjutnya dilakukan oleh DEO ( *Data Entry Operator* ) dimana tugas DEO disini adalah mengecek ataupun menambahkan informasi yang kurang lengkap dari debitur seperti halnya data pribadi maupun kontak darurat.
- d. Setelah dari DEO maka proses selanjutnya kembali lagi kepada LSO dimana tugas LSO selanjutnya adalah mengecek ulang pekerjaan yang dilakukan oleh DEO untuk mengetahui apakah semua informasi dari Debitur sudah diisi atau belum .
- e. Setelah dari LSO maka selanjutnya di proses kepada MCL Head dimana tugas MCL Head disini memberi tugas kepada para analis untuk dianalisa permohonan kreditnya.
- f. Setelah dari MCL Head , Proses selanjutnya adalah bagian Analis melakukan order Appraisal yang mana bank BTN disini telah bekerja sama dengan Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP) dalam pembuatan Appraisal , selain itu tugas analis adalah memberikan Laporan Pemeriksaan Akhir (LPA) dan melakukan verifikasi yang mana

verifikasi disini untuk mengetahui pendapatan yang didapatkan oleh debitur.

- g. Proses selanjutnya adalah bagian *Loan Admin* (LS) melakukan *On The Spot* (OTS) yang mana mereka melakukan survey langsung kelapangan.

Tujuan dari kunjungan ini adalah untuk mengetahui keadaan sebenarnya dari Debitur yang bersangkutan terutama keadaan dari lokasi yang akan dijadikan agunan sehingga bias menaksir harga dari agunan tersebut sesuai dengan harga pasar.

setelah itu bagian LS melakukan Entry hasil Appraisal OTS pekerjaan dan tempat tinggal .

- h. Proses selanjutnya yaitu kepada LA Head dimana tugas dari LA Head disini adalah sebagai supervisor yang meneliti hasil ataupun tugas dari LA apakah sesuai dengan ketentuan yang diberikan oleh Bank ataupun tidak .

- i. Apabila dari kesimpulan yang dibuat oleh LA Head ternyata Kredit itu layak untuk disetujui maka informasi tersebut selanjutnya dikembalikan lagi kepada Analis dan dilakukan analisis dan evaluasi.

Analisis dan evaluasi ini yaitu penganalisaan terhadap usaha pemohon yang meliputi data nasabah, pekerjaan, penghasilan dari nasabah, cara pembayaran kredit dan analisa hutang dan piutang dari Debitur .

Analisis dan Evaluasi ini memberikan informasi bagi LS untuk menghitung kebutuhan kredit dan kemampuan membayar debitur atas kredit tersebut.

- j. Setelah berkas-berkas tersebut dianalisis maka bagian analisis mengembalikan kembali kepada MCL Head dimana MCL Head disini sebagai pengambil keputusan apakah kredit tersebut diterima ataupun ditolak.
- k. Jika permintaan kredit tersebut diterima oleh MCL Head maka MCL Head melanjutkan kembali kepada LSO untuk melakukan pencetakan dan pengiriman Surat Penegasan Persetujuan Penyediaan Kredit (SP3K) kepada Debitur untuk menentukan tanggal Realisasi Kreditnya.

#### **7. Formulir-formulir dalam Prosedur pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Cabang Malang**

Formulir-formulir yang digunakan dalam prosedur pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk adalah sebagai berikut :

- a. *Check List* Kredit yang berisi tentang syarat-syarat ataupun dokumen-dokumen yang harus disiapkan oleh calon Debitur dalam rangka proses pengajuan kreditnya.

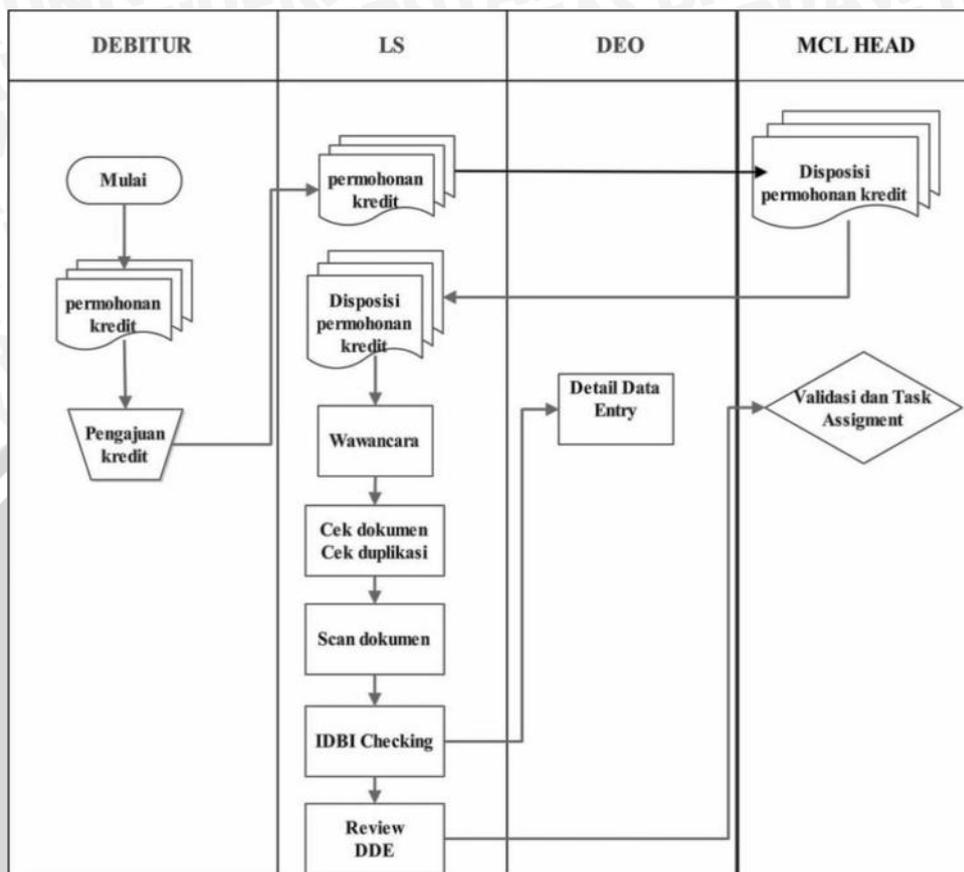
- b. Form Aplikasi *Consumer Loan* yaitu berisi data-data pribadi calon debitur yang harus diisi oleh debitur pada saat pengajuan kredit
- c. Form Keterangan penghasilan untuk pemohon yang berpenghasilan tidak tetap dimana formulir ini diberikan kepada pemohon yang memiliki penghasilan tidak tetap.
- d. Form Hasil Wawancara , dimana formulir ini berisi hasil wawancara antara bagian LSO dengan calon debitur.
- e. Lembar hasil wawancara merupakan lembar yang berisi Identitas pemohon, Data yang dibandingkan, Agunan kredit dan prakiraan kredit.
- f. SP3K merupakan Surat Penegasan Persetujuan Penyediaan Kredit yang didalamnya berisi tentang rincian kredit yang disetujui oleh bank
- g. Formulir Putusan Kredit (PTK), merupakan hasil putusan atas permohonan kredit yang ditolak maupun disetujui
- h. Surat Perjanjian Kredit yaitu surat yang dibuat dihadapan notaris atau dibawah tangan yang dibuat oleh pihak Bank, yang berisi klausul agunan dan pengikatannya dan ditandatangani oleh pimpinan cabang dan nasabah yang bersangkutan.

## 8. Proses Pengambilan keputusan pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk cabang Malang

Alur kredit pada tahap pertama yaitu tahapan pengajuan permohonan kredit pemilikan rumah menurut hasil wawancara peneliti dengan pegawai PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk bagian *Loan Service* tanggal 16 Desember 2013 tentang bagaimana proses atau tahapan pengajuan kredit pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero),Tbk Malang adalah sebagai berikut ( lihat pada gambar 4.4 ) :

- a. Langkah awal debitur datang ke bank dengan membawa surat atau proposal permohonan kredit beserta syarat-syarat pengajuan kredit yang ditujukan kepada pimpinan PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Debitur diterima oleh *Loan Service Operator* (LSO) yang kemudian memeriksa kelengkapan persyaratan yang dibawa oleh calon debitur tersebut.
- b. Setelah itu surat permohonan tersebut diajukan kepada MCL Head untuk proses pengambilan keputusan setelah mendapatkan hasil maka selanjutnya MCL Head mengembalikan kembali pada bagian LSO setelah itu LSO menyiapkan lembar wawancara untuk mewawancarai calon debitur tersebut.

- c. Setelah melakukan wawancara selanjutnya LSO melakukan cek dokumen, cek duplikasi dan melakukan scan dokumen. Setelah semuanya selesai barulah data yang sudah di peroleh di input oleh LSO melalui IDBI *Checking*.
- d. Setelah IDBI checking proses selanjutnya di lakukan oleh *Data Entry Operator* (DEO) yang mana tugas DEO disini adalah melengkapi data-data yang kurang lengkap dari debitur .
- e. Setelah tugas DEO selesai selanjutnya DEO mengembalikan kepada bagian LSO yg mana tugas LSO yaitu *me-riview* atau mengecek hasil dari *Data Entry Operator* (DEO).
- f. Setelah dokumen lengkap dan sudah di review maka LSO melanjutkan kepada MCL Head sebagai pengambil keputusan apakah permohonan kredit tersebut bias lanjut ataupun tidak, pengambilan keputusan ini diambil oleh MCL Head berdasarkan data ataupun kelengkapan syarat dari debitur. Apabila data yg dibutuhkan dirasa masih kurang maka Mcl Head mengembalikan kembali kepada bagian LSO kemudian ke debitur tapi apabila data yang diinginkan sudah memenuhi syarat maka MCL Head selanjutnya akan melakukan Validasi dan *Task Assignment*.



Sumber : PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Malang

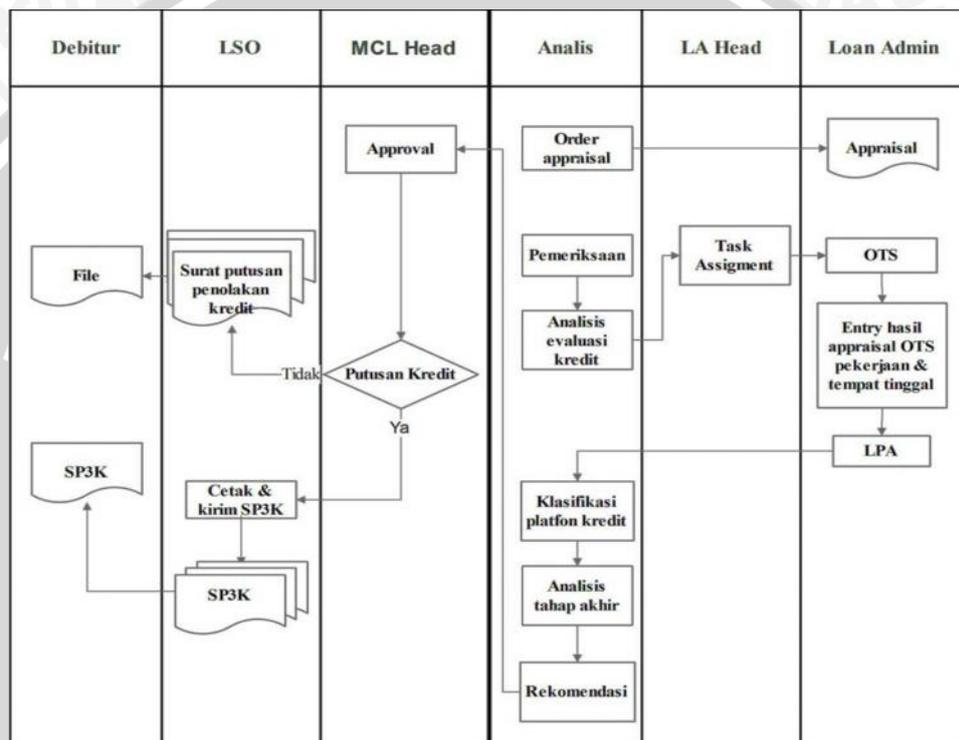
**Gambar 4.4 Tahap Pengajuan Kredit**

Gambar 4.5 merupakan hasil wawancara peneliti dengan karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk bagian *Loan Service* tanggal 17 September 2013 tentang bagaimana tahapan analisis dan tahap rekomendasi kredit adalah sebagai berikut :

- a. Tahap selanjutnya adalah tahap analisis dan rekomendasi kredit dimana di tahap ini langkah yang di lakukan oleh analis yaitu melakukan order appraisal ke pihak *Loan Admin* .

- b. Setelah analis melakukan order appraisal selanjutnya analis melakukan tahap pemeriksaan, analisis dan evaluasi kredit dan setelah tahap tersebut selesai pihak analis baru bias mengklasifikasikan platfon kreditnya.
- c. Setelah analis mengklasifikasikan platfon kredit langkah selanjutnya adalah task assignment ke pihak LA Head dimana tugas LA Head disini mengecek hasil dari pihak analis.
- d. Apabila pihak LA Head menyetujui maka langkah selanjutnya LA Head melanjutkan tugasnya kepada pihak Loan Admin untuk melakukan *On The Spot* (OTS) setelah pihak Loan Admin melakukan OTS maka pihak *Loan Admin* melakukan entry data hasil appraisal OTS pekerjaan dan tempat tinggal, setelah itu semua sudah dikerjakan tahap akhir yang dilakukan oleh Loan Admin adalah melakukan Laporan Penilaian Akhir (LPA).
- e. Setelah tahap LPA selesai maka akan kembali lagi kepada pihak analis dimana tugas dari pihak analis disini adalah melakukan analisis akhir dan juga melakukan tahap rekomendasi kredit.
- f. Setelah tahap rekomendasi selanjutnya adalah tahap *approval* yang dilakukan oleh Mcl Head yang mana tugas dari Mcl Head disini sebagai pengambil keputusan apakah kredit tersebut diterima ataupun ditolak.
- g. Apabila kredit tersebut ditolak maka Mcl Head akan membuat surat putusan penolakan kredit yang akan diberikan kepada pihak debitur.

- h. Apabila kredit tersebut di terima atau di *approval* oleh pihak Mcl Head maka pihak Mcl Head akan membuat dan mencetak Surat Penegasan Persetujuan Penerimaan Kredit (SP3K) yang akan diberikan kepada debitur.

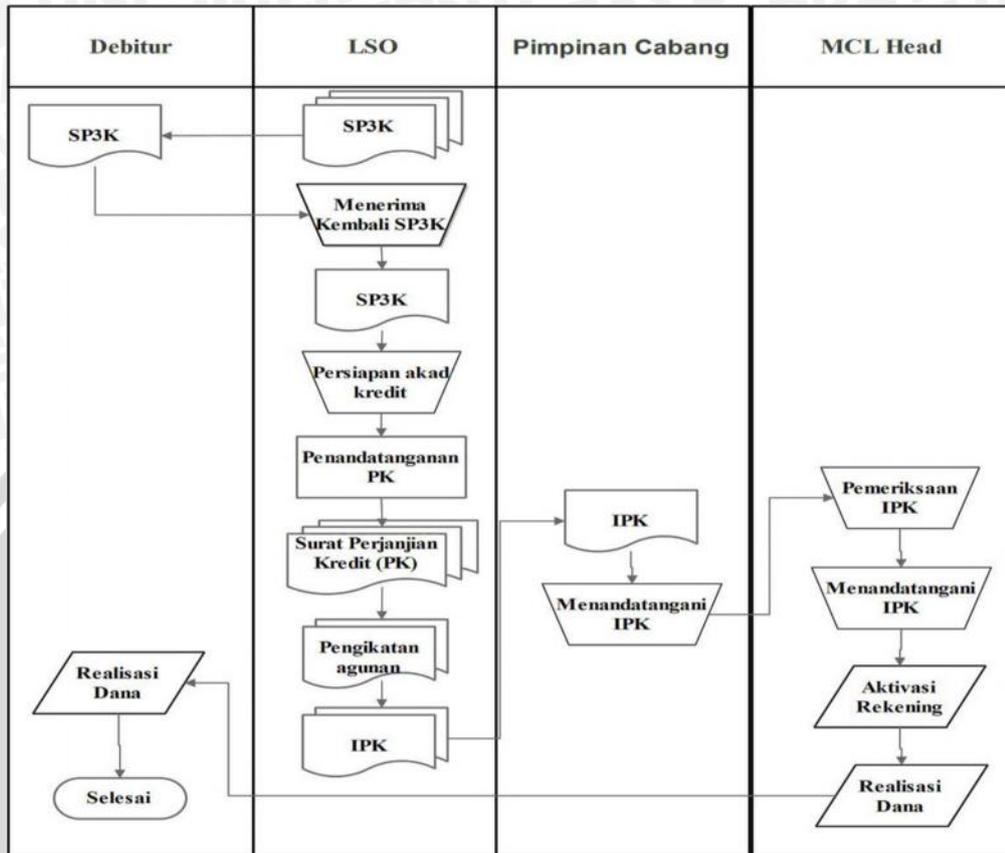


Sumber : PT. Bank Tabungan Negara (Persero),Tbk Malang

**Gambar 4.5 Tahap Analisis dan Tahap Rekomendasi Kredit**

Penjelasan dari gambar 4.6 merupakan hasil wawancara peneliti dengan karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero),Tbk bagian *Loan Service* tanggal 19 September 2013 tentang bagaimana tahapan negosiasi, perjanjian dan realisasi dana kredit, yaitu sebagai berikut :

- a. Setelah surat SP3K keluar maka surat SP3K tersebut oleh pihak LSO diserahkan pada pihak Debitur .
- b. Setelah debitur menerima surat SP3K dan menyetujui isi dari surat SP3K tersebut selanjutnya SP3K tersebut dikembalikan kembali kepada pihak LSO
- c. Pihak LSO selanjutnya mempersiapkan akad kredit yang mana dalam akad kredit tersebut terdapat perjanjian antara pihak bank dan juga pihak debitur
- d. Setelah antara kedua pihak telah menemui kesepakatan langkah selanjutnya adalah penandatnganan perjanjian kredit yang dilakukan oleh debitur
- e. Setelah melakukan penandatnganan perjanjian kredit maka akan keluar surat intruksi pencairan kredit (IPK) yang mana IPK tersebut akan ditandatangani oleh kepala cabang
- f. Setelah kepala cabang menandatangani IPK proses selanjutnya diteruskan kepada MCL Head dimana tugas dari MCL Head yaitu memeriksa IPK yang sudah ditandatangani oleh Kepala Cabang dan setelah itu MCL Head juga ikut menandatangani IPK tersebut.
- g. Langkah selanjutnya yaitu MCL Head melakukan aktivasi rekening untuk proses realisasi dana yang akan diberikan kepada debitur sesuai dengan kredit yang diminta.



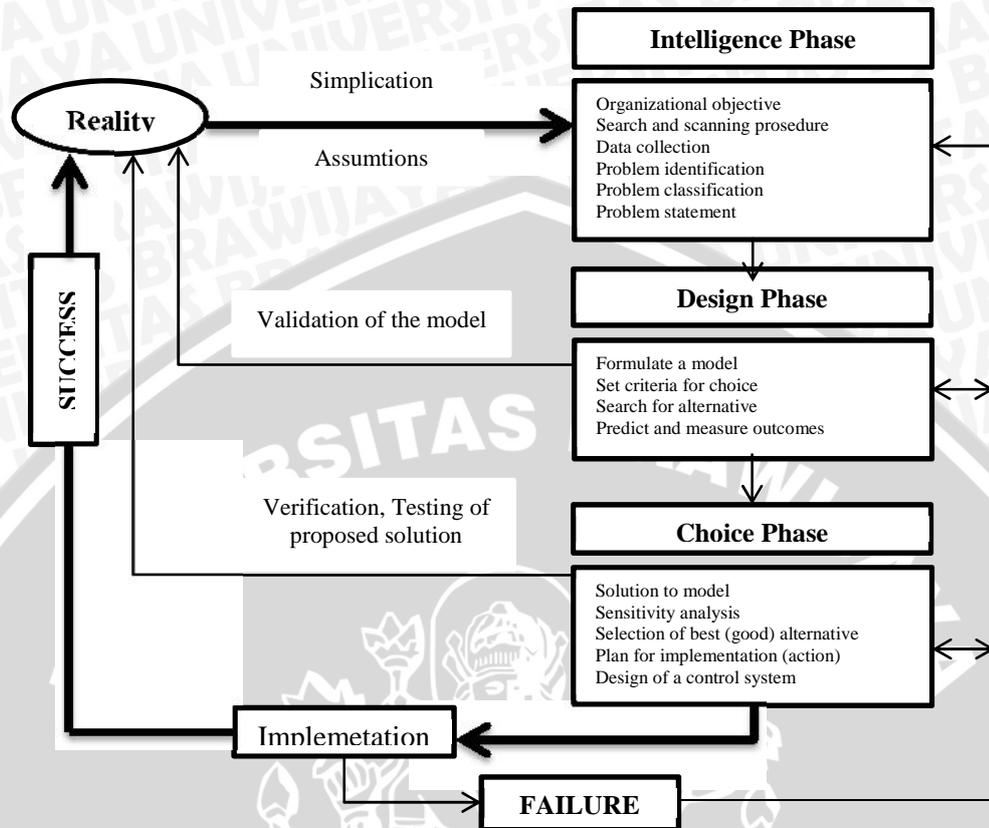
Sumber : PT. Bank Tabungan Negara (Persero),Tbk Malang

**Gambar 4.6 Tahap Negosiasi, Perjanjian dan Realisasi Dana Kredit**

**C. Evaluasi Sistem Informasi Pengambilan Keputusan Model Herbert A. Simon kedalam Prosedur Pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero),Tbk Cabang Malang**

Proses Pengambilan Keputusan Menurut Herbert A. Simon didasarkan pada 4 tahapan utama yaitu *Intelligent, Design, Choice* dan *Implementation*. Sebagaimana telah diuraikan pada kajian pustaka, gambar berikut ini akan menjelaskan secara singkat tentang tahap-tahap pengambilan keputusan model Herbert A. Simon





Sumber : Subakti (2002)

**Gambar 4.7 Tahap-tahap pengambilan Keputusan Model Herbert A.Simon**

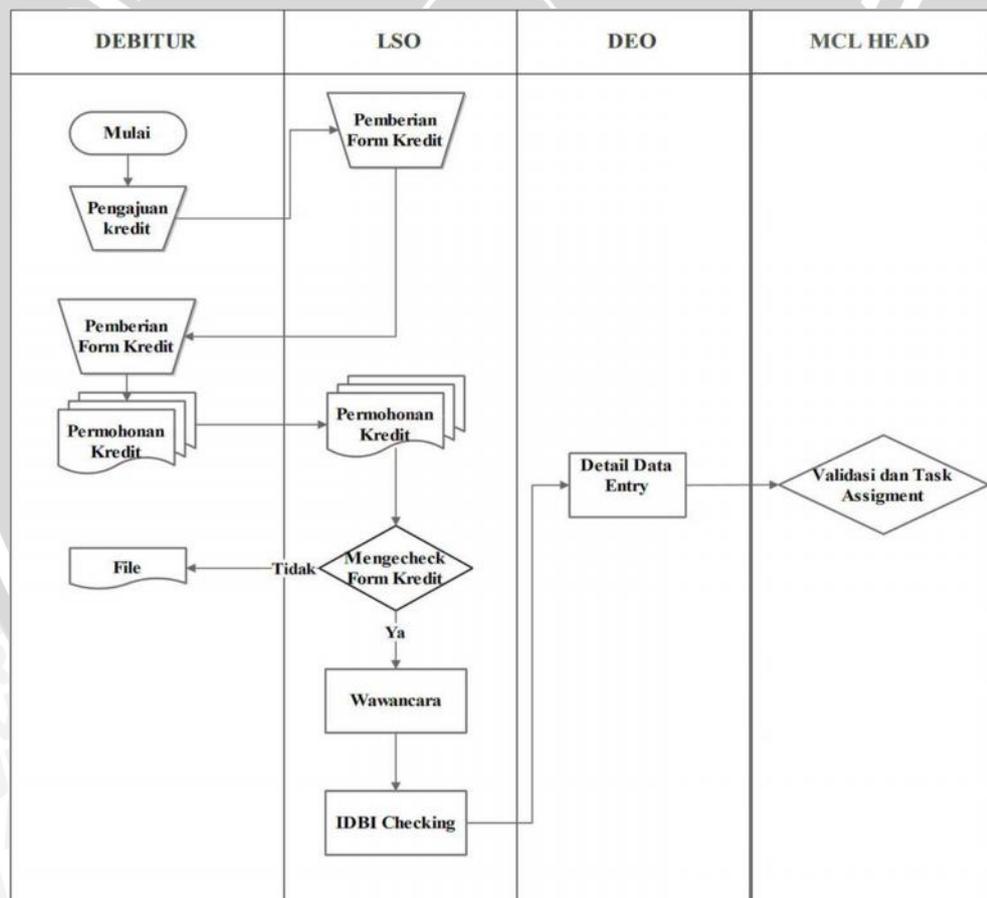
Pada sub sebelumnya telah dijelaskan tentang proses pengambilan keputusan pemberian kredit pemilikan rumah pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Malang dimulai dari proses pengajuan kredit oleh calon debitur hingga proses pencairan atau realisasi dana kredit yang diterima debitur. Selanjutnya, pada gambar-gambar dibawah ini akan menggambarkan prosedur pemberian kredit pemilikan rumah (KPR) yang telah dimodifikasi sesuai dengan model pengambilan keputusan Harbert A. Simon ke dalam

prosedur pemberian kredit pemilikan rumah (KPR) pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Malang.

Pada Tahap pertama yaitu tahap pengajuan kredit alur kreditnya adalah sebagai berikut ( Lihat pada gambar 4.8 halaman 118 )

- a. Pertama debitur datang ke bank untuk mengajukan kredit
- b. Setelah debitur datang ke bank maka pihak LSO memberikan form kredit yang berisi syarat-syarat dalam pengajuan kredit
- c. Setelah itu pihak debitur datang lagi ke bank dengan membawa surat permohonan kredit disertai dengan syarat-syarat yang sudah dilengkapi
- d. Setelah syarat-syarat sudah lengkap maka LSO melakukan pengecekan form kredit dimana apabila form kredit tersebut kurang lengkap atau syarat yang dibawa debitur masih kurang maka pihak LSO akan mengembalikan lagi dokumen tersebut kepada debitur untuk dilengkapi.
- e. Apabila pihak LSO merasa dokumen atau syarat sudah lengkap tahap selanjutnya adalah wawancara yang dilakukan oleh pihak LSO kepada debitur untuk mengecek kebenaran data-data yang diserahkan oleh debitur dengan hasil wawancara tersebut. Ini merupakan dialog langsung antara calon debitur dengan pihak bank (LSO). Langkah verifikasi data membutuhkan beberapa informasi-informasi yang dapat dilihat dalam tabel 4.1 (lihat halaman 120).

- f. Setelah tahap wawancara pihak LSO melakukan IDBI Checking yang mana disini tugas LSO adalah menginput data-data dari debitur kedalam sistem yang sudah tersedia
- g. Setelah melakukan input data maka pihak LSO melanjutkan prosesnya kepada pihak Detail Entry Operator (DEO) dimana tugas DEO disini melengkapi data-data yang kurang lengkap dari pihak LSO
- h. Dari pihak DEO selanjutnya menuju ke MCL Head dimana tugas dari MCL Head adalah melakukan Validasi dan *task assignment*.



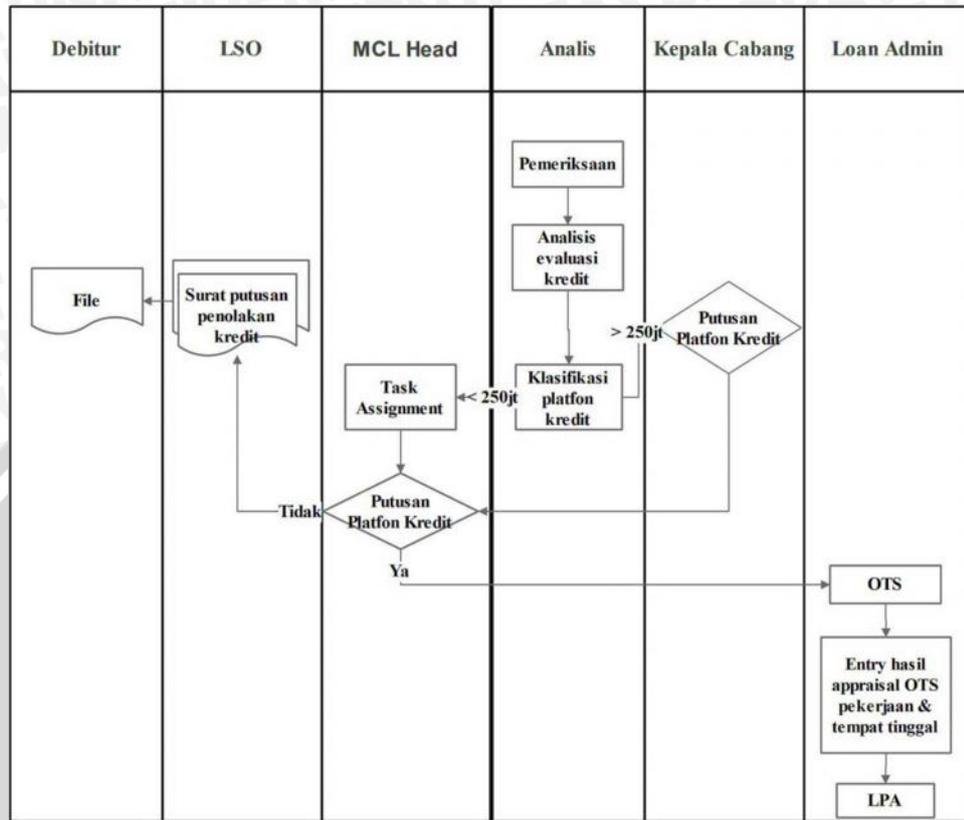
Sumber : Data Diolah

Gambar 4.8 Tahap Pengajuan Kredit



Selanjutnya, Gambar 4.9 ( dapat dilihat pada halaman 121 ) tahap analisis adalah sebagai berikut :

- a. Setelah MCL Head melakukan validasi dan *task Assignment* maka pihak analis akan melakukan proses pemeriksaan setelah melakukan proses pemeriksaan pihak analis lalu melakukan analisis dan evaluasi kredit untuk menentukan klasifikasi platfon kreditnya.
- b. Setelah platfon kredit bisa ditentukan maka selanjut dilanjutkan kepada pihak MCL Head dan juga kepala cabang dengan syarat apabila platfon kreditnya dibawah 250jt maka yang melakukan pengambilan keputusan MCL Head namun apabila platfon kreditnya diatas 250jt maka yang berhak memutuskan kredit itu diterima atau ditolak adalah pimpinan cabang.
- c. Apabila kredit itu di tolak maka akan menghasilkan surat putusan penolakan kredit yang di buat oleh pihak LSO untuk diserahkan kepada Debitur.
- d. Apabila kredit tersebut diterima maka proses selanjutnya adalah *On The Spot* (OTS) yang dilakukan oleh pihak *Loan Admin* (LS) yang selanjutnya hasil OTS tersebut di *entry* kedalam sistem oleh pihak LS dan setelah itu pihak LS akan membuat Laporan Penilaian Akhir (LPA).



Sumber : Data Diolah

**Gambar 4.9 Tahap Analisis**

Penjelasan dari gambar 4.10 yaitu tahap rekomendasi dan tahap perjanjian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) adalah sebagai berikut :

- Pertama analis melakukan simulasi kredit yang selanjutnya pihak analis melakukan proses rekomendasi kredit.
- Rekomendasi dari analis sebagai pejabat pemrakarsa akan digunakan sebagai pertimbangan untuk membuat pengesahan putusan oleh MCL Head. Khusus untuk permohonan kredit dengan platfon yang melebihi 250jt maka akan dilakukan banding atau peninjauan kembali oleh

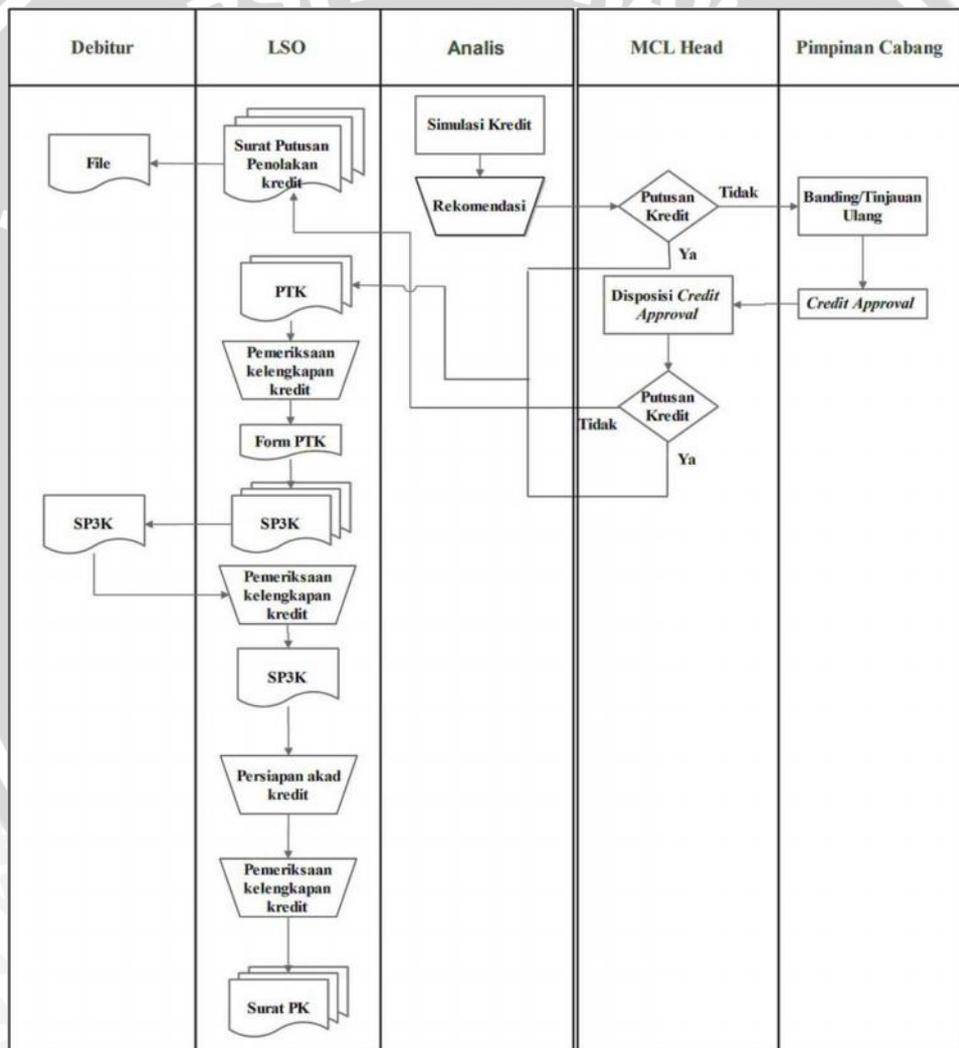
pimpinan cabang yang kemudian dibuatkan beberapa catatan dan didisposisi kembali kepada MCL Head sebagai pejabat pemutus.

- c. Kredit yang diterima atau ditolak akan dibukukan dalam form Putusan Kredit (PTK). Untuk kredit yang ditolak, LSO akan membuat Surat Putusan Penlokalan Kredit yang akan diberikan kepada debitur disertai keterangan alasan-alasan penolakan kredit.
- d. Selanjutnya LSO akan menerima semua kelengkapan paket kredit dan memeriksanya kembali.
- e. Kemudian LSO menyiapkan Surat Penegasan Persetujuan Penyediaan Kredit (SP3K) kepada Debitur. Jika debitur menyetujui persyaratan yang tercantum dalam SP3K ini, maka nasabah wajib menandatangani di atas materai dan mengembalikannya ke bank sebelum jangka waktu SP3K berakhir.
- f. Setelah itu barulah pihak LSO menyiapkan akad kredit yang selanjutnya akan melakukan pemeriksaan kelengkapan kredit.

Pada Tahap Pengikatan dan tahap realisasi dana Kredit Pemilikan Rumah (dapat dilihat pada gambar 4.11) adalah sebagai berikut :

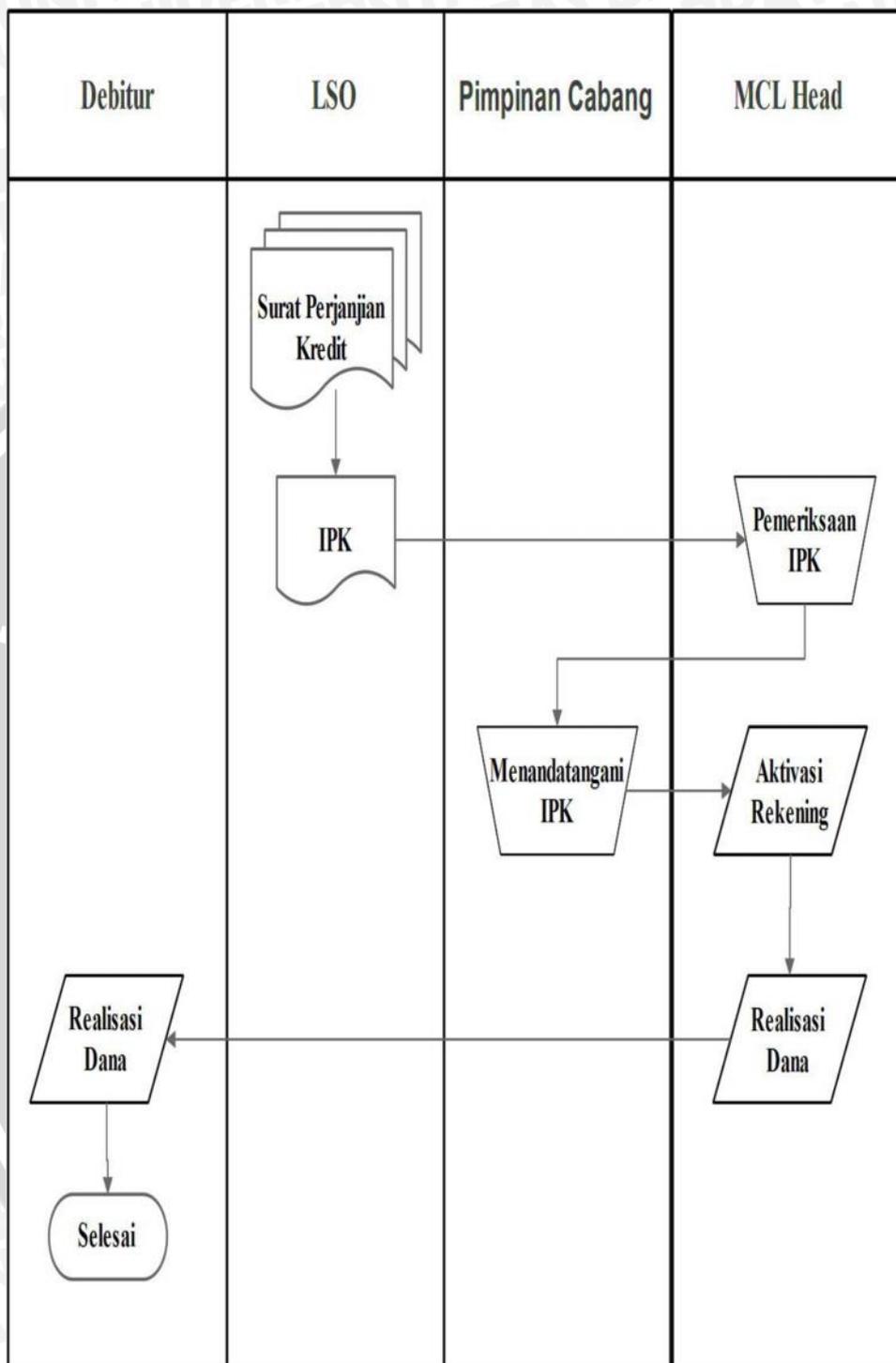
- a. Setelah debitur menandatangani dan mengembalikan SP3K kepada pihak LSO.
- b. Selanjutnya, LSO menyiapkan akte perjanjian kredit. Akte perjanjian kredit tersebut dibuat oleh notaris kemudian LSO membuat Instruksi Pencairan Kredit (IPK).

- c. Selanjutnya MCL Head memeriksa IPK dan kemudian pimpinan cabang menandatangani IPK tersebut.
- d. Kemudian dilakukan aktivasi rekening debitur (pemohon kredit) oleh pihak MCL Head yang selanjutnya dilakukan pencairan dana yang diberikan kepada debitur.
- e. Debitur menerima pencairan dana Kredit Pemilikan Rumah (KPR).



Sumber : Data Diolah

Gambar 4.10 Tahap Rekomendasi dan Tahap Perjanjian



Sumber : Data Diolah

Gambar 4.11 Tahap Realisasi Dana Kredit

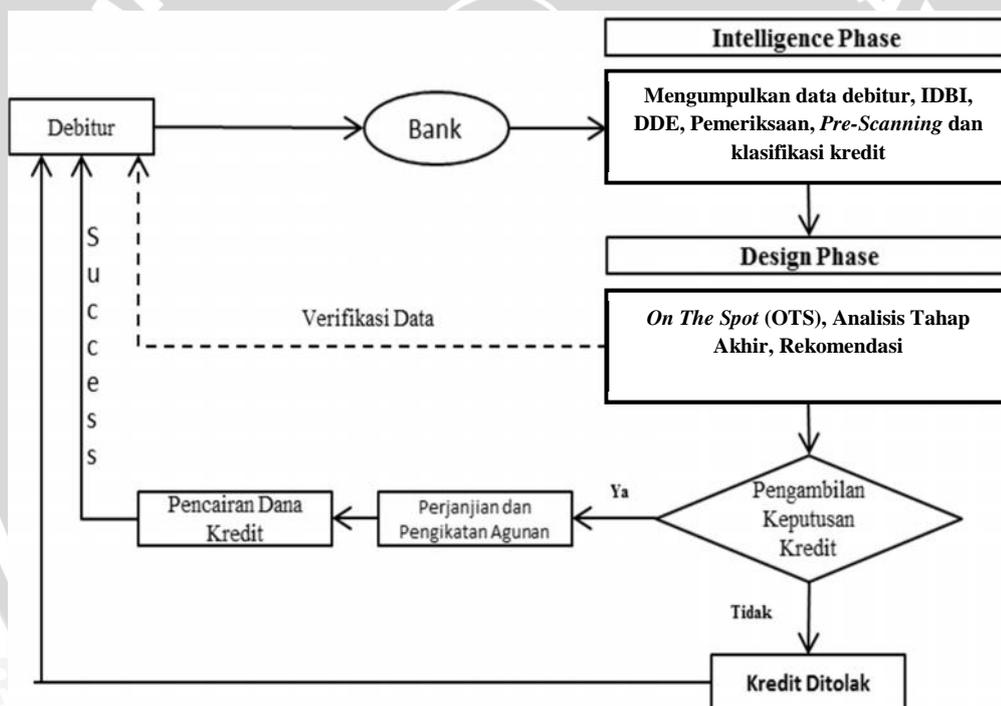
#### **D. Pembahasan Hasil Analisis Sistem Informasi Pengambilan Keputusan Pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Cabang Malang Menggunakan Model Simon**

Pada pembahasan hasil analisis yaitu melihat perbedaan sistem informasi pengambilan keputusan pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Malang dengan sistem informasi pengambilan keputusan berdasarkan model Harbert A. Simon sebagai alat analisis dalam penelitian ini. Gambar 4.12 adalah gambaran sistem pengambilan keputusan pemberian kredit yang direkomendasikan oleh peneliti pada sistem informasi pengambilan keputusan oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Malang sebagai alternative sistem pengambilan keputusan pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR). Pada gambar 4.12 dijelaskan bahwa sistem pengambilan keputusan dengan implementasi model Harbert A. Simon jika diterapkan dalam sistem informasi pengambilan keputusan pemberian Kredit Pemilikan Rumah pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Malang yaitu :

1. Sistem informasi pengambilan keputusan pemberian Kredit Pemilikan Rumah yang direkomendasikan dilihat dari teori simon terdiri dari 4 tahap yaitu *intelligence*, *design*, *choice* dan *implementation*. Dimana dalam setiap tahap harus dapat dilakukan seoptimal mungkin sehingga tidak timbal balik antara tahap satu ke tahap sebelumnya.
2. Terlihat lebih *simple* jika dilihat dari bentuk sehingga memberi keuntungan bagi pihak manajemen dan calon debitur untuk lebih efisien

terhadap waktu, proses administrasi yang tidak berbelit-belit dan pemutusan pemberian kredit modal kerja secara cepat dan tepat. Semua upaya itu diharapkan dapat mengurangi adanya kredit macet yang akan merugikan bank tersebut.

Pada analisis selanjutnya, hasil analisis dibagi-bagi berdasarkan tahapan dalam prosedur Kredit Pemilikan Rumah seperti terlihat pada table 4.2 pada halaman 127-129.



Sumber : Data Primer Diolah

**Gambar 4.12 Sistem Informasi Pengambilan Keputusan  
Pemberian Kredit (yang Direkomendasikan)**







Pada Tabel 4.2 dapat diambil beberapa rekomendasi sesuai dengan hasil pengamatan menggunakan model Herbert A. Simon yaitu sebagai berikut :

1. Pada aktivitas pengajuan kredit penelitian ini merekomendasikan :
  - a. Penghapusan proses disposisi kepada MCL Head yang mana adanya pendisposisian kepada MCL Head akan memperlambat jalannya proses permohonan kredit.
  - b. Penghapusan tugas dari bagian *Loan Admin Operator* (LSO) yaitu *me-riview Detail Data Entry* (DDE) dan menyerahkan tugas tersebut kepada bagian *Data Entry Operator* (DEO) dimana fungsi penambahan tugas dari DEO adalah untuk mempermudah kinerja dari bagian *Loan Admin Operator* (LSO) sehingga mempermudah *Loan Admin Operator* (LSO) dalam melakukan tugas dan fungsinya.
2. Pada aktivitas verifikasi data penelitian ini merekomendasikan bahwasannya informasi-informasi verifikasi data terkait dengan debitur dan agunan dapat diperoleh dari manapun (baik dari debitur atau pemohon, pihak ketiga yang terkait dengan pemohon) misalnya bendaharawan diamana debitur bekerja dan Badan Pertanahan Negara (BPN) hal itu bertujuan agar dalam proses selanjutnya yaitu dalam proses analisis dan evaluasi kredit tidak terjadi kesalahan dalam hal pengumpulan data debitur yang dapat merugikan pihak bank tersebut.

3. Pada aktivitas analisis dan evaluasi kredit Penelitian ini merekomendasikan beberapa hal sebagai berikut :

a. Pengklasifikasian platfon kredit bisa ditentukan tanpa harus melalui proses OTS terlebih dahulu karena pada tahap sebelumnya yaitu pada tahap verifikasi data yang telah direkomendasikan oleh penulis bagian analis sudah bisa menentukan besaran platfon kredit yang harus diberikan dengan cara melihat data-data dari debitur yang bersangkutan.

b. Menambahkan Proses simulasi kredit. Tujuan dari simulasi kredit adalah untuk menghasilkan solusi-solusi alternatif yang akan timbul apabila kredit ini diterima atau ditolak. Simulasi juga akan mempermudah MCL Head maupun pimpinan cabang dalam memutuskan permohonan kredit sebagai alat pertimbangan memilih solusi-solusi terbaik, sehingga akan mengurangi kesalahan dalam hal pengambilan keputusan yang nantinya dapat merugikan pihak bank sendiri.

4. Pada aktivitas rekomendasi kredit Penelitian ini merekomendasikan beberapa hal sebagai berikut :

a. Adanya peran lebih dari kepala cabang dalam melakukan putusan pemberian kredit yaitu dalam Pengusulan kredit-kredit tertentu yang jumlah kreditnya melebihi platfon kredit ( diatas 250jt) dimana tugas dari Pimpinan cabang disini melakukan tinjauan

ulang terhadap permohonan kredit tersebut yang selanjutnya akan diputuskan oleh MCL Head.

- b. Catatan-catatan yang diberikan oleh pimpinan cabang akan mempengaruhi keputusan yang akan diputuskan oleh MCL Head.
5. Pada aktivitas realisasi dana kredit Penelitian ini merekomendasikan sebaiknya IPK diperiksa terlebih dahulu oleh MCL Head sebelum diserahkan kepada Kepala cabang untuk ditandatangani. Pemeriksaan IPK oleh MCL Head sebelum ditandatangani oleh Kepala Cabang akan meminimalisir terjadinya kesalahan karena apabila kepala cabang menandatangani IPK tersebut terlebih dahulu sebelum diperiksa maka jika terjadi kesalahan dalam isi IPK tersebut maka pihak LSO akan membuat IPK baru yang mana hal tersebut akan memperlambat proses jalannya pengajuan kredit.

Didalam sebuah Decision Support System (DSS) pastinya juga memiliki suatu kelebihan dan kelemahan yang harus dipertimbangkan terlebih dahulu sebelum diterapkan ke dalam sebuah sistem informasi termasuk juga dalam model pengambilan keputusan Herbert A.Simon yang diantaranya sebagai berikut :

#### **Keuntungan Model Herbert A. Simon**

1. Penghematan waktu untuk memecahkan masalah sangat kompleks dan tidak terstruktur.

2. Menghasilkan solusi dengan lebih cepat serta hasilnya dapat diandalkan.
3. Walaupun suatu DSS mungkin saja tidak mampu memecahkan masalah yang dihadapi oleh pengambil keputusan, namun ia dapat menjadi stimulan bagi pengambil keputusan dalam memahami persoalannya.
4. DSS model Herbert A. Simon dapat menyediakan bukti tambahan untuk memberikan pembenaran sehingga dapat memperkuat posisi pengambil keputusan.

#### **Kekurangan Model Herbert A.Simon**

1. Ada beberapa kemampuan manajemen dan bakat manusia yang tidak dapat dimodelkan.
2. Kemampuan suatu DSS model Herbert A. Simon terbatas pada pembendaharaan pengetahuan yang dimilikinya (pengetahuan dasar serta model dasar).
3. Proses-proses yang dapat dilakukan DSS Model Herbert A. Simon biasanya tergantung juga pada kemampuan perangkat lunak yang digunakannya.
4. DSS Model Herbert A. Simon tidak memiliki kemampuan intuisi seperti yang dimiliki manusia.

