

**UPAYA *LOAN SERVICE* DALAM PENINGKATAN KREDIT  
PEMILIKAN RUMAH (KPR) PADA BANK TABUNGAN  
NEGARA CAPEM MULYOSARI**

**ARTIKEL ILMIAH**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Diploma 3  
Program Studi Keuangan dan Perbankan



Oleh :

**DESY TRI WULANDANI**  
**NIM : 2014110137**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
S U R A B A Y A  
2017**



## PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Desy Tri Wulandani  
Tempat, Tanggal Lahir : Sumenep, 27 Desember 1996  
N.I.M : 2014110137  
Program Studi : Keuangan dan Perbankan  
Program Pendidikan : Diploma 3  
Judul : Upaya *Loan Service* Dalam Peningkatan Kredit  
Pemilikan Rumah Pada Bank Tabungan Negara  
Capem Mulyosari

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,

Tanggal: 18 Sept 2017



**(Dr. Drs. M. Nadjib Usman, MM)**

Pjs. Ketua Program Studi Diploma 3  
Tanggal :



**(Putri Wulanditva, SE., M.Ak., CPSAK)**

# UPAYA LOAN SERVICE DALAM PENINGKATAN KREDIT PEMILIKAN RUMAH (KPR) PADA BANK TABUNGAN NEGARA CAPEM MULYOSARI

**Desy Tri Wulandani**  
**STIE Perbanas Surabaya**  
**Email : [2014110137@students.perbanas.ac.id](mailto:2014110137@students.perbanas.ac.id)**

**Dr. Drs. M. Nadjib Usman, MM**  
**STIE Perbanas Surabaya**  
**Email : [nadjib\\_usman@perbanas.ac.id](mailto:nadjib_usman@perbanas.ac.id)**  
**Jl. Wonorejo Timur No. 16 Surabaya**

## ABSTRACT

*One of the main elements in the people's welfare is the fulfillment of people's needs in the field of housing. The need for housing in the present time is a national problem, therefore the government or the organizer of housing construction provides a house that can be sold to consumers. In accordance with Bank Tabungan Negara's vision of becoming the leading bank in housing finance, Bank Tabungan Negara Capem Mulyosari seeks to raise the mortgage lending in order to help people who are under-funded to purchase housing through housing loans. To achieve these objectives it is necessary to hold observations and interviews. In an effort to increase housing credit, many problems arise such as the length of credit process and other bank interest rates lower than the bank BTN. With the problems that arise BTN agencies anticipate by convincing customers, apply the method 1.3.1, 1 day of the 3-day process submission and 1 day of realization, asking clearly about the customer profile, and provide information to customers regarding the form that must be filled in when filling credit.*

*Keyword : Housing Loan, Bank Tabungan Negara and Interest*

## PENDAHULUAN

Bank menurut Undang-Undang nomor 10 tahun 1998 ialah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan juga menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau juga bentuk-bentuk lainnya dalam rangka untuk meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Bank melayani kebutuhan pembiayaan serta melancarkan sistem pembangunan bagi semua sektor perekonomian. Pembiayaan yang dimaksud untuk memberikan pinjaman berupa kredit dalam bentuk perumahan. Salah satu unsur

pokok dalam kesejahteraan rakyat adalah terpenuhinya kebutuhan masyarakat dalam bidang perumahan. Berdasarkan pasal 1 ayat (1) Undang-Undang nomor 4 tahun 1992 tentang perumahan dan pemukiman ditentukan bahwa yang dimaksud dengan rumah adalah bangunan yang berfungsi sebagai tempat tinggal dan hunian bagi pembinaan keluarga. Adapun perumahan adalah kelompok rumah yang berfungsi sebagai lingkungan tempat tinggal atau lingkungan hunian yang dilengkapi dengan prasarana dan sarana lingkungan.

Pemukiman adalah bagian dari lingkungan hidup diluar kawasan perkotaan maupun pedesaan tempat tinggal atau lingkungan hunian dan tempat kegiatan yang mendukung perikehidupan dan penghidupan. Jadi rumah adalah bangunan yang berfungsi sebagai tempat tinggal, dan perumahan adalah kumpulan rumah dalam sebuah lingkungan. Adapun pemukiman adalah bagian dari lingkungan diluar bangunan atau sisa lahan dari rumah itu sendiri.

Kebutuhan akan perumahan pada masa sekarang ini merupakan masalah nasional, terutama didaerah perkotaan seperti Surabaya. Banyaknya penduduk di Surabaya mengakibatkan lahan untuk tempat tinggal semakin sedikit dan rumah-rumah semakin mahal. Oleh karena itu pemerintah atau penyelenggara pembangunan perumahan menyediakan rumah yang bisa dijual kepada konsumen. Akan tetapi, tidak semua konsumen memiliki kemampuan daya beli rumah dengan lunas disebabkan karena keterbatasan ekonomi. Konsumen yang tidak memiliki kemampuan daya beli rumah secara lunas yang disediakan oleh penyelenggara pembangunan perumahan, biasanya membeli rumah secara kredit melalui Kredit Pemilikan Rumah (KPR) yang disediakan oleh sektor perbankan. Sesuai dengan visinya yaitu menjadi bank terdepan dalam pembiayaan perumahan, maka Bank Tabungan Negara capem Mulyosari berupaya untuk meningkatkan kredit pemilikan rumah agar bisa membantu masyarakat yang kekurangan dana membeli rumah, dengan cara memberikan bantuan melalui Kredit Pemilikan Rumah (KPR) di Surabaya dengan suku bunga yang rendah serta persyaratan yang cukup mudah guna memenuhi kebutuhan sandang masyarakat yang layak.

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana persyaratan kredit pemilikan rumah, Bagaimana proses pemberian Kredit Pemilikan Rumah pada Bank BTN Capem Mulyosari, Bagaimana

cara menentukan plafond dan angsuran Kredit Pemilikan Rumah pada Bank BTN Capem Mulyosari, Bagaimana upaya Loan Service dalam meningkatkan Kredit Pemilikan Rumah pada Bank BTN Capem Mulyosari, Bagaimana cara Loan Service dalam mempertahankan nasabah, Hambatan-hambatan apa saja yang didapat Loan Service dalam meningkatkan jumlah Kredit Pemilikan Rumah di Bnak BTN Capem Mulyosari dan Bagaimana alternatif Loan Service menyelesaikan hambatan dalam meningkatkan Kredit Pemilikan Rumah. Untuk mendapatkan data yang lengkap dan sesuai maka dibutuhkan metode penelitian yang sesuai, yaitu observasi, metode interview atau wawancara, dan metode studi pustaka. Observasi dilakukan untuk mendapatkan data yang valid dan sebagai data tambahan terkait dengan informasi tentang penelitian yang dilakukan.

Wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi melalui percakapan berupa pertanyaan yang diajukan oleh pihak pewawancara kepada pihak yang terlibat yaitu loan service dan dibantu oleh marketing. Adapun metode studi pustaka dilakukan dengan cara mencatat serta membaca buku-buku, maupun jurnal yang terdapat diperpustakaan STIE Perbanas Surabaya.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Pengertian Kredit**

Kredit menurut Veitzal, Andria, dan Ferry (2007 : 438-439) berasal dari bahasa Yunani yaitu “credere” yang berarti kepercayaan. Kredit yang diberikan harus dapat dikembalikan oleh pemberi kredit sesuai waktu dan syarat yang telah disepakati bersama. Jadi dasar pemberian kredit pada dasarnya berlandaskan kepercayaan. Dilihat dari sudut pandang ekonomi, kredit diartikan sebagai penundaan pembayaran. Maksudnya pengertian pengembalian atas penerimaan

uang atau suatu barang yang tidak dilakukan secara bersamaan pada saat penerimaannya, akan tetapi pengembaliannya dilakukan di masa yang akan datang.

Adapun dalam pasal 1 butir 11 Undang-undang nomor 10 tahun 1998 dirumuskan bahwa kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berlandaskan persetujuan atau kesepakatan pinjam-meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi hutangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kredit adalah pinjaman uang dengan pembayaran secara berlangsung sesuai dengan jangka waktu yang diberikan oleh bank berdasarkan kepercayaan nasabah.

### **Tujuan Kredit**

Bank memiliki tujuan dalam memberikan kredit kepada nasabah. Tujuan pemberian kredit disesuaikan dengan visi dan misi yang dimiliki oleh bank. Adapun tujuan kredit adalah sebagai berikut :

Profitability yaitu untuk memperoleh hasil bunga berupa keuntungan yang diraih dari bunga yang harus dibayar oleh debitur. Oleh karena itu, bank hanya akan menyalurkan kredit yang telah diterimanya.

Safety yaitu keamanan dari prestasi atau fasilitas yang diberikan harus benar-benar terjamin sehingga tujuan profitability dapat benar-benar tercapai tanpa hambatan yang berarti.

### **Fungsi Kredit**

Bank dalam perekonomian masyarakat memegang peranan yang sangat penting dalam membantu pemerintah untuk mencapai kesejahteraan. Fungsi kredit secara garis besar yaitu kredit dapat memajukan arus tukar menukar barang dan jasa, kredit dapat mengaktifkan alat pembayaran yang idle (tidak lancar) dan kredit dapat mengaktifkan dan meningkatkan

manfaat/kegunaan potensi ekonomi yang ada.

### **Unsur Kredit**

Unsur - unsur yang terdapat dalam kredit yang pertama yaitu terdapat dua pihak antara pemberi kredit (kreditur) dan penerima kredit (debitur). Hubungan pemberi kredit dan penerima kredit merupakan hubungan kerjasama yang saling menguntungkan. Kedua, terdapat kepercayaan pemberi kredit kepada penerima kredit yang didasarkan atas credit rating. Ketiga, terdapat persetujuan berupa kesepakatan pihak bank dengan pihak lainnya yang berjanji membayar dari penerima kredit kepada pemberi kredit. Janji membayar tersebut dapat berupa janji lisan, tertulis (akad kredit), atau berupa instrumen (credit instrument). Keempat, terdapat penyerahan barang, atau uang dari pemberi kredit kepada penerima kredit. Kelima, terdapat unsur waktu (time element). Unsur waktu merupakan unsur esensial kredit. Kredit ada karena unsur waktu, baik dilihat dari pemberi kredit maupun penerima kredit. Keenam, terdapat unsur resiko (degree of risk) baik dipihak pemberi kredit maupun penerima kredit. Ketujuh, terdapat unsur bunga sebagai kompensasi (prestasi) kepada pemberi kredit. Bagi pemberi kredit bunga tersebut terdiri dari berbagai komponen seperti biaya modal (cost of capital), biaya umum (overhead cost), risk premium, dan sebagainya.

### **Jenis Kredit**

Berdasarkan jangka waktu dan penggunaannya kredit dapat digolongkan menjadi tiga jenis yaitu :

Kredit investasi

Kredit investasi yaitu kredit jangka menengah atau panjang yang diberikan kepada debitur untuk membiayai barang-barang modal dalam rangka rehabilitas,

modernisasi, perluasan, atau pendirian proyek baru, misalnya pembelian tanah dan bangunan untuk perluasan pabrik, yang pelunasannya dari hasil usaha dengan barang-barang modal yang dibiayai tersebut. Jadi, kredit investasi adalah kredit jangka menengah atau panjang yang tujuannya untuk pembelian barang modal dan jasa yang diperlukan untuk rehabilitasi, modernisasi, perluasan, proyek penempatan kembali atau pembuatan proyek baru.

#### Kredit modal kerja

Kredit modal kerja yaitu kredit yang diberikan baik dalam rupiah maupun valuta asing untuk memenuhi modal kerja yang habis dalam satu siklus usaha dengan jangka waktu maksimal satu tahun dan dapat diperpanjang sesuai kesepakatan antar para pihak yang bersangkutan. Dapat juga dikatakan bahwa kredit ini diberikan untuk membiayai modal kerja, dan modal kerja adalah jenis pembiayaan yang diperlukan oleh perusahaan untuk operasi perusahaan sehari-hari.

#### Kredit konsumsi

Kredit konsumsi yaitu kredit jangka pendek atau panjang yang diberikan kepada debitur untuk membiayai barang-barang kebutuhan rumah tangga yang pelunasannya dari penghasilan bulanan nasabah debitur yang bersangkutan. Dengan perkataan lain, kredit konsumsi merupakan kredit perorangan untuk tujuan non bisnis, termasuk kredit pemilikan rumah (kpr). Kredit konsumsi biasanya digunakan untuk membiayai pembelian mobil atau barang konsumsi barang tahan lama lainnya.

#### **Prinsip-Prinsip Pemberian Kredit**

Sebelum suatu fasilitas kredit diberikan, maka bank harus merasa yakin bahwa kredit yang diberikan benar-benar

akan kembali (tidak menjadi kredit macet). Keyakinan tersebut diperoleh dari hasil penilaian kredit sebelum kredit tersebut disalurkan kepada nasabah. Biasanya kriteria penilaian yang umum dan harus dilakukan oleh bank untuk mendapatkan nasabah yang benar-benar layak untuk diberikan adalah dengan menerapkan analisis 5C dan 7P. Penilaian kredit dengan analisis 5C terdiri dari Character, Capacity, Capital, Condition, dan Collateral.

Character, merupakan sifat atau watak seseorang. Sifat atau watak dari orang-orang yang akan diberikan kredit benar-benar harus dapat dipercaya. Untuk membaca watak atau sifat dari calon debitur dapat dilihat dari latar belakang nasabah, baik yang bersifat latar belakang pekerja maupun yang bersifat pribadi seperti cara hidup atau gaya hidup, keadaan keluarga dan hobi. Capacity, merupakan analisis untuk mengetahui kemampuan nasabah dalam membayar kredit. Dari penilaian ini terlihat kemampuan nasabah dalam mengelola bisnis. Kemampuan ini dihubungkan dengan latar belakang pendidikan dan pengalamannya selama ini dalam mengelola usahanya.

Capital, untuk melihat penggunaan modal apakah efektif atau tidak, 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.

Condition, dalam menilai kredit hendaknya juga dinilai kondisi ekonomi, sosial, dan politik yang ada sekarang dan prediksi untuk masa yang akan datang. Penilaian kondisi atau prospek bidang usaha yang dibiayai hendaknya benar-benar memiliki prospek yang baik, sehingga kemungkinan kredit tersebut bermasalah relatif kecil.

Collateral, merupakan jaminan yang diberikan calon nasabah baik yang bersifat fisik maupun non fisik. Jaminan hendaknya melebihi jumlah kredit yang diberikan.

Adapun penilaian dengan analisis 7P terdiri dari Personality, Party, Purpose, Prospect, Payment, Profitability, dan Protection.

Personality, yaitu menilai nasabah dari segi kepribadiannya atau tingkah lakunya sehari-hari maupun kepribadiannya masalah. Penilaian personality juga mencakup sikap, emosi, tingkah laku dan tindakan nasabah dalam menghadapi suatu masalah dan menyelesaikannya.

Party, mengklasifikasikan nasabah ke dalam klasifikasi tertentu atau golongan-golongan tertentu, berdasarkan modal, loyalitas dan karakternya. Nasabah yang digolongkan kedalam golongan tertentu akan mendapatkan fasilitas yang berbeda dari bank.

Purpose, tujuan masalah nasabah dalam mengambil kredit, termasuk jenis kredit yang diinginkan nasabah.

Prospect, untuk menilai usaha nasabah dimasa yang akan datang menguntungkan atau tidak, atau dengan kata lain mempunyai prospek atau sebaliknya.

Payment, merupakan ukuran bagaimana cara nasabah mengembalikan kredit yang telah diambil atau dari sumber mana saja dana untuk pengembalian kredit. Semakin banyak sumber penghasilan debitur, maka akan semakin baik. Sehingga jika salah satu usahanya merugi akan dapat ditutupi oleh usaha lainnya.

Profitability, untuk menganalisis bagaimana kemampuan nasabah dalam mencari laba. Profitability diukur dari periode, apakah akan

tetap sama atau akan semakin meningkat, apalagi dengan tambahan kredit yang akan diperolehnya.

Protection, tujuannya adalah bagaimana menjaga agar kredit yang diberikan oleh debitur dapat berupa jaminan barang atau jaminan asuransi.

### **Pengertian Kredit Pemilikan Rumah (KPR)**

Menurut Hardjono (2008 : 25) “Kredit Pemilikan Rumah merupakan salah satu jenis pelayanan kredit yang diberikan oleh bank kepada para nasabah yang menginginkan pinjaman khusus untuk memenuhi kebutuhan dalam pembangunan rumah atau renovasi rumah”.

KPR juga muncul karena adanya berbagai kondisi penunjang yang strategis diantaranya adalah pemenuhan kebutuhan perumahan yang semakin lama semakin tinggi namun belum dapat mengimbangi kemampuan daya beli kontan dari masyarakat. Secara umum, ada dua jenis KPR yaitu :

#### **KPR BTN Subsidi**

KPR BTN Subsidi adalah kredit pemilikan rumah dari bank BTN yang merupakan program kerjasama antara bank BTN dengan Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat dengan memberikan suku bunga rendah dan cicilan ringan dan tetap sepanjang jangka waktu kredit. KPR BTN subsidi khusus untuk pembelian rumah tapak dan rumah susun.

#### **KPR BTN Platinum**

Kredit Pemilikan Rumah yaitu, kredit pemilikan rumah dari Bank BTN untuk keperluan pembelian rumah dari developer, baik untuk pembelian rumah baru atau

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

## **GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN**

Secara singkat sejarah Bank Tabungan Negara awal didirikan pada tahun 1897. Peraturan tentang Postpaarbank selalu ditinjau kembali dan disempurnakan oleh Besluit Gubernur Jendral Hindia Belanda nomor 27 tahun 1934, dengan nama Postpaarbank Bank Ordinantie (Stbl N.I 653 tahun 1935) yang berlaku 1 Januari 1953. Tahun 1931, peranan Postpaarbank dalam menghimpun dana masyarakat terus meningkat, Postpaarbank berusaha membungakan dana dalam bentuk surat-surat berharga seperti obligasi dan promes, sampai akhir tahun 1938 dana yang berhasil dihimpun Rp. 54.000.000. Pada tahun 1940 terjadi pengambilan dana secara besar-besaran oleh nasabah Postpaarbank, bersamaan dengan penyerbuan Jerman ke Netherland sebanyak Rp. 11.000.000 dibayarkan kepada para nasabah. Tahun 1941, kepercayaan nasabah kumpul kembali sehingga dana yang dihimpun meningkat menjadi Rp. 58.800.000.

Pada masa pendudukan Jepang Tentara pendudukan Jepang mengambil alih kekuasaan kolonial Belanda dan membekukan Postspaarbank pada tahun 1942. Sebagai gantinya, pemerintahan Jepang mendirikan Tyokin Kyoku pada 1 April 1942, dengan maksud untuk mengisi kekosongan sebab masyarakat Indonesia sudah terbiasa menabung. Misi “gemar menabung” Tyokin Kyoku gagal, karena dirasakan sebagai paksaan oleh rakyat Indonesia. Pendudukan Jepang di Hindia Belanda tidak berlangsung lama, tanggal 17 Agustus 1945 bangsa Indonesia berhasil memproklamasikan kemerdekaannya dan Tyokin Kyoku diambil alih dengan nama Kantor Tabungan Pos (KTP). Kantor Tabungan Pos berperan besar dalam

pengerjaan penukaran uang Jepang dengan “Oeang Republik Indonesia (ORI)”.

Bulan Juni 1949, pemerintahan Republik Indonesia mengaktifkan lagi dan mengganti nama Kantor Tabungan Pos menjadi Bank Tabungan Pos Republik Indonesia untuk membereskan pekerjaan Kantor Tabungan Pos yang telah kocar-kacir. Penyerahan kedaulatan atas Hindia Belanda kepada Pemerintah Republik Indonesia pada 27 Desember 1949 selanjutnya Pemerintahan RI hanya mengaku Bank Tabungan Pos RI sebagai lembaga tabungan yang diganti menjadi Bank Tabungan Pos pada tahun 1950. Tahun 1950 perubahan terhadap Undang-Undang Postspaarbank (stbl N.I tahun 1934 No. 653), isinya perubahan nama Batavia menjadi Jakarta dan Postspaarbank di Indonesia menjadi Tabungan Pos. Selain itu, pusat pemerintahan RI sejak 27 Desember 1949 sudah kembali ke Jakarta dari Yogyakarta, dan ditetapkan Bapak S.Darmosoetanto sebagai pribumi pertama yang menduduki jabatan Direktur BTN merupakan titik baru bagi bangkitnya kelompok pribumi dalam dunia perbankan, maka ditetapkan tanggal 9 Pebruari 1950 sebagai hari lahir Bank Tabungan Negara melalui Ketetapan Direksi No. 05/DIR/BIDIR/0993 tanggal 27 Desember 1993. Pada pemerintahan Orde Baru berhasil mengatur kembali kehidupan perekonomian, maka lahir Undang-Undang Pokok Perbankan No. 14 tahun 1971 ditetapkan Undang-Undang No. 29 tahun 1968 mengenai pendirian Bank Tabungan Negara.

Tugas pokok Bank Tabungan Negara diarahkan kepada perbaikan ekonomi rakyat dan pembangunan ekonomi nasional dengan jalan menghimpun dana dari masyarakat terutama dalam bentuk tabungan.

Tahun 1971 Bank Indonesia menciptakan bentuk tabungan baru yaitu Tabanas, maksud dan tujuannya untuk menghimpun dana masyarakat sekecil mungkin guna mensukseskan pembangunan nasional,

sasarannya adalah seluruh lapisan masyarakat. Lahirnya Tabanas berarti segala bentuk tabungan yang diselenggarakan Bank Tabungan Negara dihapuskan dan harus mengikuti ketentuan Bank Indonesia sebagai pihak yang berwenang.

Tahun 1974 pemerintah menetapkan kebijakan pembangunan perumahan untuk masyarakat menengah kebawah. Bank Tabungan Negara ditunjuk sebagai wadah pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) sesuai surat Keputusan Menteri Keuangan RI No. B-49/MK/IV/1/1974 tanggal 29 Januari 1974. Bank Tabungan Negara mengemban tugas dibidang tabungan, pemberi kredit perumahan dengan bangunan rumah beserta yang dibeli dari kredit. Tahun 1974 pemerintah menetapkan kebijakan pembangunan perumahan untuk masyarakat menengah kebawah. Bank Tabungan Negara ditunjuk sebagai wadah pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) sesuai surat Keputusan Menteri Keuangan RI No. B-49/MK/IV/1/1974 tanggal 29 Januari 1974. Bank Tabungan Negara mengemban tugas dibidang tabungan, pemberi kredit perumahan dengan bangunan rumah beserta yang dibeli dari kredit.

Pada tahun 1976 ditandai sejarah realisasi KPR pertama kali di Semarang, guna membiayai KPR, Bank Tabungan Negara mampu mengarahkan dana masyarakat. Peningkatan usaha penyediaan rumah melalui KPR-BTN dikembangkan atau program tabungan yang disebut Tabungan Uang Muka Kredit Pemilikan Rumah (TUM-KPR) mendapat persetujuan dari Direksi Bank Indonesia, maka pada Oktober 1989 Bank Tabungan Negara telah melaksanakan penerimaan simpanan dalam bentuk "Giro". Bank Tabungan Negara telah merencanakan tiga sasaran pokok, yaitu sebagai Bank milik Pemerintah, Bank yang dicintai masyarakat dan Bank yang disayangi karyawannya, serta memasyarakatkan budaya kerja yang disebut Panca Tertib, Tertib Arsip, dan Tertib

Lingkungan. Pengenalan logo baru Bank Tabungan Negara berbentuk segi enam menyerupai bentuk sarang lebah serta menyiratkan semangat menabung.

Memasuki tahun 1992 terjadi perubahan mendasar dalam bentuk hukum Bank Tabungan Negara. Bentuk hukum Bank Tabungan Negara berubah menjadi Perusahaan Perseroan, dikenal dengan sebutan PT. Bank Tabungan Negara (Persero). Pendirian PT. Bank Tabungan Negara didasarkan pada Akte Pendirian No. 136 tanggal 1 Agustus 1992 dibidang kegiatan diperluas menjadi Bank Umum. Perkembangan yang telah dicapai Bank Tabungan Negara terus melejit dengan 1.102 kantor di seluruh Indonesia.



Gambar 1

GAMBAR BANK TABUNGAN NEGARA

### **Makna Gambar Bank Tabungan Negara**

Bentuk

Gambar BTN mengambil pola segi enam. Pola ini mengambil bentuk sarang Lebah, yang menyiratkan adanya kegiatan menabung pada masyarakat, sebagaimana halnya lebah yang selalu menyimpan madu perolehannya, dengan lambang ini, BTN melaksanakan pembangunan nasional dengan mengarahkan dana masyarakat berbentuk tabungan. Pola ini juga menyiratkan "Atap Rumah" yang menjadi citra dan misi utama BTN, sebagai pelaksana KPR bagi masyarakat. Bentuk logo dengan huruf kecil melambangkan sikap ramah dan rendah hati, Ramah terhadap semua segmen bisnis yang dimasuki, menunjukkan keinginan yang besar untuk melayani dengan rendah hati.

Warna

Huruf berwarna Biru Tua melambangkan rasa nyaman, tenang, menyejukkan, warna ini umumnya dipakai oleh institusi di bidang jasa. Warisan luhur, stabilitas (Command, memimpin) dan serius (Respect) serta tahan uji (Reliable) dasar pondasi yang kuat, berhubungan dengan kesetiaan, hal yang dapat dipercaya, kehormatan yang tinggi (Trust, Integrity). Simbol dan spesialis (Professionalism). Bentuk Gelombang Emas Cair sebagai symbol dari kekayaan financial di Asia. Lengkungan emas sebagai metamorphosa dari sifat Agile, Progresif, Pandangan ke depan. Excellent, fleksibilitas serta ketangguhan atas segala kemungkinan yang akan datang. Warna Kuning Emas (Kuning ke arah orange) warna logam mulia (emas) menunjukkan keagungan, kemakmuran, kekayaan. Menjadikan kita merasa tajam perhatiannya (warna yang menarik perhatian orang), aktif, kreatif, dan meriah. Warna spiritual dan melambangkan hal yang luar biasa, ramah, menyenangkan dan nyaman. Warna ini diterima sebagai warna riang, yang membuat perasaan seseorang berfikir bahwa masa depannya lebih baik, cemerlang dan menyala-nyala.

Bank Tabungan Negara memiliki visi yakni menjadi bank yang terdepan dalam pembiayaan perumahan. Selain itu memiliki misi yakni memberikan pelayanan unggul dalam pembiayaan perumahan terkait pembiayaan konsumsi dan usaha kecil menengah, meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inovasi pengembangan produk, jasa, dan jaringan strategis berbasis teknologi terkini, menyiapkan dan mengembangkan Human Capital yang berkualitas, profesional, dan memiliki integritas tinggi, melaksanakan manajemen perbankan yang sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan good corporate governance untuk meningkatkan shareholder value, dan memprioritaskan kepentingan masyarakat dan lingkungannya.

Peneliti melakukan penelitian pada PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Mulyosari yang berlokasi di Jl. Mulyosari No. 82 Surabaya dengan nomor telepon (031) 5931763 dan situs Web [www.btn.co.id](http://www.btn.co.id). Adapun struktur organisasi pada Bank BTN Capem Mulyosari yaitu organisasi organisasi lini yang mana terdiri atas pegawai atau unit lini atau garis yang secara langsung ikut serta dalam menghasilkan tercapainya tujuan organisasi. Dengan demikian diharapkan tugas, wewenang dan tanggung jawab dari masing-masing bagian akan lebih jelas terutama akan terjalin kerjasama yang baik antara unit lini. PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Pembantu Mulyosari dipimpin oleh seorang Kepala Kantor Cabang Pembantu dan membawahi Operasional Staff, Customer Service dan Teller Service.

Kepala Cabang Pembantu ( Sub Branch Head ), mempunyai aktivitas utama yaitu : Bertanggung jawab atas penerapan prinsip mengenal nasabah (PBI No. 31/10/PBI/2001) , bertanggung jawab atas pelaksanaan otorisasi sesuai batas kewenangan, bertanggung jawab atas pelaksanaan ketentuan-ketentuan yang menyangkut operasional bank intern maupun ekstern, bertanggung jawab atas melakukan perencanaan, bimbingan dan pembinaan serta penilaian kepada pegawai yang dibawahi, bertanggung jawab atas pengamanan asset bank di wilayah kerja yang dibawahi, menjamin produktivitas, kemampuan motivasi, dan disiplin pegawai yang tinggi, menjamin kualitas pelayanan nasabah dan pelayanan sumber daya manusia di kantor cabang pembantu.

Loan Service tugasnya melakukan fungsi layanan informasi kredit, pelunasan, dan penyelesaian klaim debitur, melakukan pengecekan/pemeriksaan terhadap dokumen pokok debitur pada saat permohonan kredit,

melakukan penyerahan dokumen pokok bagi debitur yang melunasi kredit dengan benar, melaksanakan proses pemberian kredit umum yang sesuai dengan ketentuan bank, melakukan pemeriksaan terhadap debitur di Sistem Informasi Debitur/BI checking, memastikan kelengkapan, kebenaran, dan legalitas berkas permohonan kredit, melakukan pembinaan dan monitoring kredit umum sampai dengan kredit luas sesuai dengan kewenangan dan ketentuan yang berlaku, melakukan pemeliharaan dan pengkinian data mengenai status debitur.

Marketing Service (Pelayanan Pemasaran) yaitu mencari nasabah atau debitur yang berminat untuk melakukan kredit sesuai target yang ditentukan bank, melakukan sales/ pemasaran produk berupa KPR, KGR, dan KAR, melakukan pendataan terhadap debitur kedalam E-loan consumer BTN, melakukan survey terhadap data debitur

Customer Service (Pelayanan Nasabah) tugasnya yaitu bertanggung jawab atas penggunaan anggaran promosi dalam rangka pencapaian target dana, kredit, dan feebase, bertanggung jawab atas penerapan fungsi prinsip mengenal nasabah (PBI No 3/10/PBI/2001), melakukan pelayanan permintaan AFI (Auto Fund Transfer), melakukan pelayanan pembantu AGF (Auto Grab Fund), melakukan penawaran produk atas nasabah yang datang ke BTN Kantor Cabang Pembantu Mulyosari (cross selling), melakukan pencatatan atau register nasabah / calon nasabah yang meminta informasi melalui via telepon, menyusun data nasabah dalam bentuk CIF (Customer Information File), diantaranya : Pembentukan CIF (Customer Information File), melengkapi CIF (Customer Information File), melakukan pelayanan administrasi giro, melakukan pelayanan administrasi seluruh jenis tabungan, melakukan pelayanan administrasi

deposit, melakukan pelayanan administrasi ATM (Automatic Teller Machine).

#### Teller

bertanggung jawab atas penerimaan kas awal hari, bertanggung jawab atas penyerahan kas akhir hari, melakukan pelayanan produk secara professional, memastikan aktivitas pelayanan kepada nasabahnya dapat berjalan dengan efisien dan efektif, melayani nasabah yang melakukan penyetoran dan penarikan sesuai dengan persetujuan maupun pengiriman uang, melakukan pencetakan laporan akhir hari, melakukan penyesuaian antara fisik uang, bukti transaksi dan hasil entry transaksi, menghitung kas akhir beserta bukti transaksi, melakukan penyetoran uang, melaksanakan angsuran KPR (Kredit Pemilikan Rumah), melakukan transaksi giro, tabungan, dan deposito.

Selain itu, Bank Tabungan Negara Capem Mulyosari memiliki produk dan layanan yang sama dengan Bank Tabungan Negara yang lainnya yakni tabungan, deposito, giro, KPR, kredit, dan layanan jasa lainnya.

#### **Produk Dana**

##### Deposito BTN

Simpanan berjangka dalam mata uang rupiah  
Manfaat :

1. Bunga menarik
2. Bunga deposito dapat dikapitalisasikan ke dalam pokok
3. Bunga deposito dapat dipindahbukukan untuk pembayaran angsuran rumah, tagihan rekening listrik dan telepon
4. Jangka waktu penempatan bervariasi mulai dari 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan, 12 bulan, dan 24 bulan.
5. Dapat dijadikan sebagai jaminan kredit (Kredit Swadana)

#### Tabungan BTN Batara

Tabungan dengan berbagai kemudahan transaksi untuk menunjang aktivitas keuangan nasabah.

Manfaat :

1. Penyetoran dapat dilakukan di outlet Bank BTN dan Kantor Pos online yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia.
2. Kartu Debit BTN yang dapat digunakan di ATM berlogo Bank BTN, ATM Bersama, Link, Prima, Visa/Plus, MEPS, dan ALTO serta untuk berbelanja dan pembayaran lainnya.
3. Layanan ATM untuk pembelian dan pembayaran tagihan : KPR, listrik, pulsa, TV berlangganan, kartu kredit, tiket penerbangan, dan kereta api, biaya pendidikan, zakat dan infaq.
4. Fasilitas iMobile DAN Internet Banking BTN untuk memudahkan nasabah bertransaksi dimanapun dan kapanpun
5. Fasilitas auto transfer untuk transfer dana nasabah secara rutin ke rekening lain di Bank BTN atau Bank lain
6. Fasilitas joint account untuk rekening bersama keluarga nasabah
7. Fasilitas setoran menggunakan cash deposit machine (mesin setor tunai) di beberapa Kantor Cabang Bank BTN
8. Mempunyai kesempatan mengikuti program undian “Serba Untung (SERBU) BTN” dengan total hadiah Miliaran Rupiah

**Tabungan BTN Prima**

Tabungan investasi dengan berbagai keuntungan yang mengantarkan nasabah pada kehidupan lebih baik.

Manfaat :

1. Memperoleh bonus bunga 1,5% p.a dari saldo, apabila tidak ada penarikan selama 2 (dua) bulan penuh
2. Memperoleh *point reward* untuk nasabah perorangan yang dapat ditukarkan dengan berbagai hadiah langsung yang dapat dipilih sesuai dengan kebutuhan dan life style nasabah, 1 poin untuk setiap kelipatan Rp. 100.000 dari rata-rata saldo bulanan

3. Fasilitas joint account untuk rekening bersama keluarga nasabah
4. Mempunyai kesempatan mengikuti program undian “BTN HOMEBASTIS” berhadiah Uang Tunai dan Rumah Mewah.

**Tabungan BTN Junior**

Tabungan untuk Edukasi Menabung bagi Anak-anak usia sampai dengan 12 tahun.

Manfaat :

1. Penyetoran dapat dilakukan di 2.921 Kantor Pos online (KLKK) yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia
2. Bebas biaya administrasi bulanan
3. Program Kolektif mendapatkan fee kolektor per rekening baru dan fee setiap penabungan kolektif lanjutan
5. Penyetoran selanjutnya minimal Rp. 10.000
4. Setoran awal dan saldo minimal Rp. 20.000

**PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai upaya loan service dalam peningkatan kredit pemilikan rumah pada Bank Tabungan Negara Capem Mulyosari dapat dibahas menjadi beberapa bagian antara lain :

Persyaratan dan Ketentuan Pengajuan Kredit Pemilikan Rumah Pada Bank Tabungan Negara Capem Mulyosari

Dalam pemberian kredit pemilikan rumah, Bank BTN Mulyosari memiliki persyaratan bagi nasabah yang mengajukan permohonan kredit. Adapun persyaratan yang harus dipenuhi oleh nasabah yaitu pas foto berukuran 3 x 4 sebanyak 2 lembar baik bagi suami maupun istri yang akan mengajukan permohonan kredit, foto copy KSK (Kartu Surat Keluarga), KTP (Kartu Tanda Pengenal) serta buku nikah untuk suami dan istri. Bagi PNS, Karyawan BUMN/BUMD, Karyawan Perusahaan TNI/POLRI Menyerahkan foto copy Surat Keterangan

Pengangkatan Pertama dan Surat Keterangan Kenaikan Gaji Berkala Terakhir (yang telah dilegalisir atasan langsung atau kepala SDM/Personalia), menyerahkan Surat Rekomendasi dari atasan, menyerahkan Surat Kuasa Pemotongan Gaji, menyerahkan Surat Pernyataan Bendaharawan Gaji. Bagi Wiraswasta menyerahkan Laporan Keuangan/Pembukuan, menyerahkan ijin-ijin usaha, minimal Surat Keterangan Usaha dari Desa/Kelurahan, Company Profile untuk yang telah berbadan usaha (CV,PT).

### **Proses Pemberian Kredit Pemilikan Rumah Pada Bank BTN Capem Mulyosari**

Dalam proses pemberian KPR BTN pada Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Mulyosari ada beberapa tahapan yang harus dilakukan yaitu :

#### **Pengajuan Permohonan KPR**

Calon debitur mengajukan permohonan KPR dan mengisi form aplikasi sekaligus untuk melengkapi dokumen yang menjadi syarat dalam pengajuan KPR. Adapun dokumen permohonan untuk KPR subsidi yang diperlukan adalah form aplikasi kredit yang dilengkapi dengan pasfoto terbaru pemohon dan pasangan, fotocopy KTP pemohon dan pasangan, fotocopy kartu keluarga, fotocopy surat nikah/cerai, slip gaji terakhir/surat keterangan penghasilan, fotocopy SK pengangkatan pegawai tetap/surat keterangan kerja, SIUP, TDP dan surat keterangan domisili serta laporan keuangan tiga bulan terakhir, fotocopy NPWP, fotocopy rekening koran/tabungan tiga bulan terakhir, surat pernyataan belum memiliki rumah dari pemohon dan pasangan (KPR Subsidi), surat pernyataan belum pernah menerima subsidi rumah dari pemerintah yang dibuat pemohon dan pasangan. Adapun persyaratan tambahan untuk KPR platinum adalah Fotocopy Tabungan/Giro di Bank BTN/Bank lain minimal tiga bulan terakhir, fotocopy SPT

Pph Ps.21 untuk kredit >Rp 50 juta sampai dengan Rp 100 juta, fotocopy NPWP untuk permohonan kredit >100 juta, fotocopy akte pendirian perusahaan berikut perubahannya, SIUP, TDP dan SITU, fotocopy ijin-ijin praktek, dan fotocopy SHM/SHGB/ dan IMB untuk kredit pemilikan rumah second. Pada proses ini, semua data dan formulir yang telah nasabah lengkapi diserahkan kepada bagian Loan Service. Proses ini dilakukan untuk mempertimbangkan apakah nasabah ini layak untuk diberikan kredit atau tidak.

#### **Pengecekan SID (Sistem Informasi Debitur)**

Dalam tahap ini bank melakukan pengecekan apakah calon debitur mempunyai kredit pada bank lain, guna untuk mengetahui kualitas kredit calon debitur dalam pembayaran sering menunggak atau tidak.

#### **Wawancara**

Setelah calon debitur menyerahkan berkas dan melengkapi persyaratan yang diberikan bank dalam pengajuan kredit KPR akan dilakukan wawancara. Wawancara dilakukan guna mengetahui tentang profil nasabah apakah persyaratan yang diisi dalam form pengajuan kredit sesuai dengan hasil wawancara atau tidak.

#### **Verifikasi Data**

Setelah melakukan pengecekan Sistem Informasi debitur maka proses selanjutnya yaitu Verifikasi data. Dalam tahap ini pihak bank melakukan verifikasi data untuk mengetahui kebenaran dari data yang diberikan calon debitur melalui berkas permohonan kredit. Dalam tahap ini ada dua aspek yang diverifikasi oleh Loan Service yaitu aspek penghasilan dan aspek agunan atau rumah.

#### **Aspek Penghasilan**

Dalam aspek penghasilan pihak bank akan melakukan survey terhadap usaha yang

dijalankan oleh debitur, apakah layak atau tidak untuk menerima KPR. Penghasilan calon debitur tersebut berkaitan dengan kemampuan untuk membayar angsuran kredit. Pihak bank juga akan melakukan konfirmasi kebenaran mengenai pekerjaan dan penghasilan calon debitur dengan cara menghubungi perusahaan atau instansi tempat calon debitur bekerja. Selain itu, pihak bank juga akan menggali informasi apakah calon debitur memiliki pinjaman diperusahaan atau instansi tempat calon debitur bekerja.

**Aspek agunan**  
 pihak bank juga akan melakukan survey terhadap agunan atau rumah tersebut. Dalam hal ini, pihak bank akan memeriksa kebenaran rumah yang menjadi agunan untuk KPR sekaligus melakukan taksasi.

**Analisis Kredit**  
 Analisis yang dilakukan oleh pihak bank adalah prinsip-prinsip 5C yang meliputi Character, Capital, Collateral dan Condition of Economi. Analisis ini bertujuan untuk mengumpulkan data yang banyak mengenai calon debitur, guna mengetahui layak atau tidak debitur diberikan kredit.

**Keputusan Kredit**  
 Pada tahap ini loan service menentukan apakah calon debitur akan diberikan KPR atau tidak. Keputusan yang dibuat oleh loan service didapat dari berkas yang telah diisi debitur pada form pengajuan kredit, SID, hasil wawancara, dan juga usulan dari analisis data. Keputusan yang dibuat oleh loan service akan diinformasikan kepada debitur kredit yang diajukan diterima atau ditolak. Pada tahap ini KPR yang ditolak apabila terdapat informasi-informasi negatif tentang calon debitur dari lingkungan sekitar.

**Penerbitan Surat Penegasan Persetujuan Penyediaan Kredit (SP3K)**

Calon debitur yang diputuskan untuk menerima KPR dihubungi untuk datang ke Cabang Pembantu Bank Tabungan Negara Capem Mulyosari untuk melakukan pengikatan kredit didepan notaris. Pembuatan SP3K dibuat untuk memberikan bukti yang kuat bahwa calon debitur yang bersangkutan telah disetujui permohonannya dan telah melakukan pengikatan kredit.

**Realisasi Kredit**  
 Apabila semua tahapan-tahapan selesai, selanjutnya adalah realisasi sebagai proses akhir dari kredit. Pada tahap ini disalurkan dana dari bank kepada nasabah.

**Penentuan Plafond dan Angsuran KPR Pada Bank BTN Capem Mulyosari**

Dalam penentuan plafond kredit yang akan diberikan kepada calon debitur bergantung pada loan to value (LTV) yang telah ditetapkan oleh Bank Indonesia berdasarkan PBI No. 18/16/PBI/2016 tentang Rasio Loan to Value untuk KPR pada tanggal 29 Agustus 2016, yaitu sebagai berikut :

Table 1  
 Besar LTV (Loan to Value)

	FK Pertama	FK Kedua	FK Ketiga
22 m <sup>2</sup> – 70 m <sup>2</sup>	-	85%	80%
>70 m <sup>2</sup>	85%	80%	70%

Sumber : Bank Indonesia, diolah

Perhitungan angsuran dipengaruhi oleh jumlah kredit yang diajukan, tingkat bunga dan jangka waktu kredit yang telah ditentukan/disepakati. Jangka waktu kredit mulai dari 1 (satu) tahun sampai dengan maksimal 15 (lima belas) tahun sejak penandatanganan perjanjian kredit. Tingkat bunga yang diberlakukan di Bank BTN adalah suku bunga anuitas.

Tabel 2  
TABEL ANUITAS

Jangka Waktu (Tahun)	Suku Bunga per Tahun					
	6,00 %	8,50 %	9,00 %	9,50%	10,00 %	10,50 %
1	1,060 000	1,085 000	1,090 000	1,095 000	1,100 00	1,105 000
2	0,545 437	0,564 616	0,568 469	0,572 327	0,576 190	0,580 059
3	0,374 110	0,391 539	0,395 055	0,398 580	0,402 115	0,402 115
4	0,288 591	0,305 288	0,308 669	0,312 063	0,315 471	0,318 892
5	0,237 396	0,253 766	0,257 092	0,260 436	0,263 797	0,267 175
6	0,203 363	0,219 607	0,222 920	0,226 253	0,229 607	0,232 982
7	0,179 135	0,195 369	0,198 691	0,202 036	0,205 405	0,208 799
8	0,161 036	0,177 331	0,180 674	0,184 046	0,187 444	0,190 869
9	0,147 022	0,163 424	0,166 799	0,170 205	0,173 641	0,177 106
10	0,135 868	0,152 408	0,155 820	0,159 266	0,162 745	0,166 257
11	0,126 793	0,143 493	0,146 947	0,150 437	0,153 963	0,157 525
12	0,119 277	0,136 153	0,139 651	0,143 188	0,146 763	0,150 377
13	0,112 960	0,130 023	0,133 567	0,137 152	0,140 779	0,144 445
14	0,107 585	0,124 842	0,128 433	0,132 068	0,135 746	0,139 467
15	0,102 963	0,120 420	0,124 059	0,127 744	0,131 474	0,135 248

Sumber : BTN, diolah

### Upaya Loan Service Meningkatkan KPR

Tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini. Sarana dan prasarana ini dioperasikan oleh manusia yang berkualitas dan saling menunjang satu sama lainnya, agar dapat meningkatkan kredit pemilikan rumah. Upaya yang sudah dilakukan oleh loan service pada Bank Tabungan Negara Mulyosari adalah memberikan sosialisasi ke instansi pemerintah maupun swasta mengenai KPR, mendatangi/memfollowup developer-developer yang ada di Surabaya dan sekitarnya dengan cara datang langsung ke kantor pemasaran perumahan guna

memberikan product knowledge tentang suku bunga dan menyampaikan keunggulan-keunggulan tentang KPR pada Bank BTN, menyebar brosur, cross selling dari nasabah yang mau cetak rekening KPR ditawarkan kredit lagi, memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah. Pelayanan yang dimaksud seperti mendatangi nasabah langsung ke rumah nasabah atau kantornya apabila dokumen nasabah tidak lengkap. Hal yang paling penting di Bank Tabungan Negara yaitu 3S senyum, salam dan sapa yang wajib dilakukan kepada nasabah. Senyum, petugas bank wajib memberikan senyum kepada nasabah saat awal transaksi sampai selesai transaksi. Salam, memberikan salam kepada nasabah seperti selamat pagi/siang/sore. Sapa, memberikan sapa kepada nasabah saat pertama datang ke Loan Service.

### Cara Mempertahankan Konsumen Nasabah

Dalam setiap bank memiliki cara tersendiri dalam menarik konsumen, biasanya bank bersaing dalam pemberian bunga. Tawaran kredit dari setiap bank mampu membuat nasabah beralih dari Bank BTN ke Bank lain. Oleh karena itu Bank BTN Capem Mulyosari memiliki cara mempertahankan konsumen yakni mengedukasi debitur tentang keunggulan dari KPR BTN. Biasanya loan service berusaha meyakinkan nasabah seperti proses cepat dan mudah, bunga lebih murah, biaya realisasi tergantung dari besarnya kredit dan asuransi jiwa dan pinalti pada saat pelunasan lebih murah dibandingkan dengan bank lain

### Hambatan-hambatan yang Dihadapi Loan Service dalam Meningkatkan Kredit Pemilikan Rumah

Hambatan-hambatan yang dihadapi oleh loan service pada Bank Tabungan Negara Kantor cabang Mulyosari menjadi kategori sebagai berikut :

### Permasalahan internal

Permasalahan internal adalah permasalahan yang timbul dari pihak intern PT. Bank Tabungan Negara Capem Mulyosari yaitu pertama, proses kredit sedikit lama karena banyak berkas/aplikasi yang masuk. Setelah berkas diterima oleh Bank BTN Mulyosari, maka loan service akan melakukan penelitian secara mendalam dan detail terhadap berkas aplikasi kredit yang diajukan. Apabila, dari hasil penelitian yang dilakukan itu, berkas aplikasi tersebut lengkap dan memenuhi syarat, maka bank akan melakukan tahap selanjutnya yaitu penilaian kelayakan kredit. Dalam tahap kelayakan kredit ini banyak aspek yang akan dinilai yaitu aspek hukum dan aspek keuangan. Kedua, suku bunga kredit promo bank lain lebih tinggi dari pada bunga kredit promo Bank BTN. Ketiga, tempat usaha tidak dapat ditemukan/alamat yang diberikan debitur tidak lengkap karena banyak data yang dimanipulasi.

### Permasalahan eksternal

Permasalahan eksternal adalah permasalahan yang timbul dari pihak eksternal PT. Bank Tabungan Negara Capem Mulyosari. Adapun permasalahannya yaitu pertama berkas kredit yang diserahkan debitur tidak lengkap. Sesuai dengan peraturan yang ada di Bank BTN Capem Mulyosari apabila nasabah tidak memenuhi salah satu persyaratan maka kredit tidak bisa diproses. Kedua, pesaing dari bank BTN cabang lain melakukan realisasi lebih cepat. Ketiga, pesaing dari bank lain mengupayakan menawarkan kredit dengan suku bunga promo lebih rendah dari BTN.

### **Alternatif Loan Service Menyelesaikan Hambatan dalam Meningkatkan Kredit Pemilikan Rumah**

Cara untuk meminimalisir atau mengurangi hambatan yang dialami oleh loan service sebagai berikut :

### Permasalahan intenal

Cara untuk meminimalisir atau mengurangi hambatan yang dialami oleh Loan Service yang pertama, marketing harus membantu loan service menyelesaikan berkas kredit yang masuk. Kedua, meyakinkan nasabah bahwa kredit paling murah khusus KPR yaitu di BTN, persyaratan yang dibutuhkan juga tidak sulit, suku bunga promo bank lain memang lebih tinggi tapi untuk suku bunga reguler KPR di BTN paling murah. Ketiga, melakukan konfirmasi ulang pada debitur apabila alamatnya tidak ditemukan.

### Permasalahan eksternal

Memberikan arahan dan bimbingan kepada debitur mengenai berkas kredit yang harus diserahkan ke bank, percepatan proses kredit dengan sistem 1.3.1, 1 hari pengajuan 3 hari proses dan 1 hari realisasi dan memberikan konsultasi kepada nasabah apabila nasabah tersebut ada kesulitan atau tidak mengerti tentang KPR.

### **KESIMPULAN, SARAN, DAN IMPLIKASI**

Berdasarkan pembahasan diatas yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan untuk hasil penelitian terkait dengan Upaya Loan Service Dalam Peningkatan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Pada Bank Tabungan Negara Capem Mulyosari yakni memberikan sosialisasi ke instansi pemerintah, mendatangi developer-developer yang ada di Surabaya, menyebar brosur dan memberikan pelayanan terbaik pada nasabah.

Setelah melakukan pengamatan mengenai Upaya Loan Service Dalam Peningkatan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Pada Bank Tabungan Negara Capem Mulyosari dan melihat permasalahan yang terjadi dalam upaya loan service dalam peningkatan KPR, maka saran-saran yang diharapkan dapat berguna bagi Bank Tabungan Negara Capem Mulyosari yakni

meyakinkan nasabah bahwa pengajuan KPR pada Bank BTN lebih terjamin, karena fitur dari bank BTN itu sendiri mengenai Kredit Pemilikan Rumah (Housing Loan), loan service mampu menyelesaikan pemberkasan kredit yang masuk. Sehingga, aturan yang ada pada BTN 1.3.1 bisa diterapkan sebagai mana mestinya, Pada saat wawancara mengenai profil debitur sebaiknya loan service menanyakan se jelas mungkin mengenai tempat usaha debitur, loan service memberikan arahan kepada debitur mengenai point-point yang harus diisi dalam berkas pengajuan KPR.

Dalam hal ini pihak bank BTN Capem Mulyosari telah meyakinkan nasabah bahwa pengajuan KPR pada Bank BTN lebih terjamin, karena fitur dari bank BTN itu sendiri mengenai Kredit Pemilikan Rumah (Housing Loan), sehingga suku bunga BTN cenderung relatif stabil, pihak bank BTN Capem Mulyosari telah menerapkan metode 1.3.1 atau yang dikenal dengan istilah 1 hari pengajuan 3 hari proses dan 1 hari realisasi bisa diterapkan sebagai mana mestinya, loan service bank BTN telah menanyakan dengan jelas mengenai profil dari debitur termasuk tempat usaha debitur dan sudah mencocokkan hasil wawancara dengan yang ditulis didalam berkas atau tidak dan loan service bank BTN telah memberikan arahan pada nasabah mengenai form yang wajib diisi saat pengajuan kredit.

#### **DAFTAR RUJUKAN**

Dahlan Siamat. 2005. Manajemen Lembaga Keuangan. Jakarta: Lembaga Penerbit FE-UI

Diah Retno Sayekti.2013. “Prosedur Pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) BTN Platinum Pada PT Bank Tabungan Negara (BTN) Kantor Cabang Surabaya”. TA Sarjana tak diterbitkan, STIE Perbanas Surabaya

Hardjono. 2008. Mudah Memiliki Rumah Idaman Lewat KPR. Jakarta: PT. Pustaka Grahatama

Hermansyah. 2005. Hukum Perbankan Nasional Indonesia. Jakarta : Kencana

Norsanie. Peningkatan Mutu dan Sumber Daya Manusia Pendidikan Non Formal Informal. (Online).

Jopie Jusuf.2004. Account Office. Jakarta: UPP STIM YKPN

Putri Puspita Sari. 2013. Perbandingan Kredit Pemilikan Rumah Pada Bank Konvensional dengan Pembiayaan Kepemilikan Rumah Pada Bank Syariah. Jurnal Akuntansi Unesa. (Online).

Republik Indonesia. 1992. Undang-undang nomor 4 Tahun 1994 Tentang Perumahan dan Pemukiman. Jakarta

Republik Indonesia.1998. Undang-undang nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan atas UU No. 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan. Lembaran Negara RI Tahun 1998, No. 182. Jakarta

Veithzal,Andrias dan Ferry N. 2007. Bank and Financial institution Management. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Verina Deasy Septyani Siregar.2013. “Pelaksanaan Pemberian Kredit Pemilikan Rumah Di Bank JATIM Cabang Pembantu Waru Sidoarjo”. TA Sarjana tak diterbitkan, STIE Perbanas Surabaya

www.btn.co.id , diakses 21 Maret 2017