

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

TUGAS AKHIR

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



:

DESY TRI WULANDANI
NIM : 2014110137

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

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

Diajukan Oleh :

DESY TRI WULANDANI

NIM : 2014110137

Tugas Akhir ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : *30 Mei 2017*



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

TUGAS AKHIR

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

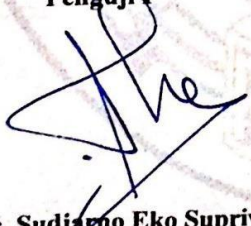
Disusun oleh

DESY TRI WULANDANI
NIM : 2014110137

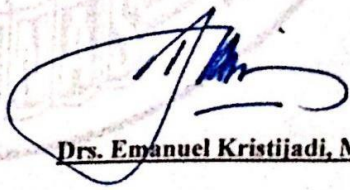
Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Tugas Akhir
pada tanggal 18 Agustus 2017

Tim Penguji

Penguji I


Drs. Sudjarno Eko Supriyono, MM

Penguji II


Drs. Emanuel Kristijadi, MM

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Desy Tri Wulandani
Tempat, Tanggal, Lahir : Sumenep, 27 Desember 1996
NIM : 2014110137
Program Pendidikan : Diploma III
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen Keuangan dan Perbankan
Judul : "UPAYA LOAN SERVICE DALAM
PENINGKATAN KREDIT PEMILIKAN
RUMAH PADA BANK TABUNGAN
NEGARA CAPEM MULYOSARI"

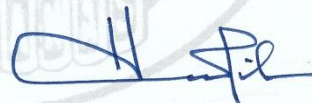
Disetujui dan Diterima baik oleh :

Pjs. Ketua Program Diploma

Dosen Pembimbing

Tanggal : 18-9-17

Tanggal : 18 Sept 2017



(Putri Wulanditva, SE., M.Ak., CPSAK) (Dr. Drs. M. Nadjib Usman, MM)

MOTTO

*Keberhasilan itu bukan berarti mau menjadi APA
Tapi potensial-kan diri menjadi APA*



PERSEMBAHAN

Tugas Akhir dengan judul “ Upaya *Loan Service* dalam Peningkatan Kredit Pemilikan Rumah pada Bank Tabungan Negara Capem Mulyosari” saya persembahkan kepada :

1. Kedua Orang Tua yang telah mendidik dan membesarkanku sampai saat ini serta mengorbankan banyak hal untuk ku. Terima kasih karena kalian selalu mendukung dan menjadi semangat buat saya untuk menjadi pribadi yang lebih baik sukses kedepannya. Love you so much Ibu dan Bapak.
2. Bapak Rohmad Fuad Armansyah SE., M.Si selaku dosen wali yang selalu memberikan motivasi dan perubahan pola berfikir.
3. Sahabatku tersayang gengs CEO yaitu Aulia Rahmawati, Siti Alfiyan, Kiki Marti, Silvia Fortuna, dan Elvira dwi Retnani. Terima kasih banyak sahabat-sahabatku yang saling mensupport satu sama lain.
4. Semua teman-teman D3 Keuangan dan Perbankan, terima kasih atas waktu 3 tahun yang kalian berikan. Susah senang kita hadapi tugas bersama demi wisuda bareng. Semoga kita sama-sama sukses ya.
5. Semua teman-teman kos kv 68 yang selalu memberikan support dan membantu kelancaran Tugas Akhir ini, karena kalian tugas akhir ini tidak menjadikan beban bagiku, terima kasih karena selalu karaokean untuk menghibur satu sama lain.

6. Seluruh karyawan Bank Tabungan Negara Capem Mulyosari yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian sehingga Tugas Akhir ini terselesaikan dengan baik.
7. Sahabat saya Chinez Reny & Amoy terimakasih karena mau menjadi temanku mulai SMP, meski jarak memisahkan kita kalian selalu memberikan kabar dan dukungan untuk segera wisuda.



KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, Saya panjatkan puja dan puji syukur atas kehadiran-Nya, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya kepada Saya, sehingga Saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Upaya *Loan Service* dalam peningkatan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) pada Bank Tabungan Negara Capem Mulyosari dengan tepat waktu.

Adapun penyusunan Tugas Akhir ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan program studi Diploma III jurusan Keuangan dan Perbankan pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bantuan dan bimbingan serta saran-saran dari berbagai pihak, oleh karenanya penulis menyampaikan banyak terimakasih yang sebesar-besarnya dengan kerendahan hati dan penghargaan yang sangat ternilai kepada :

1. Bapak Dr. Lutfi, SE.,M.Fin selaku ketua STIE Perbanas Surabaya
2. Bapak Drs. Ec. Mochammad Farid, MM selaku ketua Program Studi Diploma III STIE Perbanas Surabaya.
3. Dr. Drs. M. Nadjib Usman, MM selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan motivasi dan arahan-arahan demi terselesaikannya Tugas Akhir ini.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN TUGAS AKHIR	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Penjelasan Judul	3
1.3 Perumusan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Metode Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Kredit	10
2.2 Tujuan Kredit	11
2.3 Fungsi Kredit	11
2.4 Unsur Kredit	12
2.5 Jenis Kredit	13
2.6 Prinsip-prinsip Pemberian Kredit	14
2.6.1 Penilaian kredit dengan analisis 5C	14
2.6.2 Penilaian kredit dengan analisis 7P	15
2.7 Pengertian Kredit Pemilikan Rumah	17
BAB III GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN	
3.1 Sejarah Berdiri BTN	21
3.2 Visi dan Misi	27
3.2.1 Visi PT. Bank Tabungan Negara (Persero)	27
3.2.2 Misi PT. Bank Tabungan Negara (Persero)	27
3.3 Struktur Organisasi	28
3.4 Job Description	29
3.5 Profil Usaha	33
3.5.1 Produk Dana	33
3.5.2 Produk Kredit	43
3.5.3 Produk Jasa	62

BAB IV	PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	
4.1	Persyaratan dan Ketentuan Pengajuan Kredit Pemilikan Rumah Pada Bank Tabungan Negara Capem Mulyosari	67
4.2	Proses Pemberian Kredit Pemilikan Rumah Pada Bank BTN Capem Mulyosari	68
4.3	Penentuan Plafond dan Angsuran KPR Pada Bank BTN Capem Mulyosari.....	74
4.3.1	Penentuan plafond kredit	74
4.3.2	Penentuan angsuran kredit	74
4.4	Upaya <i>Loan Service</i> Meningkatkan KPR	77
4.5	Cara Mempertahankan Nasabah	79
4.6	Hambatan-hambatan yang Dihadapi <i>Loan Service</i> dalam Meningkatkan Kredit Pemilikan Rumah	80
4.7	Alternatif <i>Loan Service</i> Menyelesaikan Hambatan dalam Meningkatkan Kredit Pemilikan Rumah	82
BAB V	PENUTUP	
5.1	Simpulan	84
5.2	Saran	86
5.3	Implikasi Penelitian	87
DAFTAR RUJUKAN		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 : Suku Bunga Deposito Rupiah BTN Capem Mulyosari	35
Tabel 3.2 : Suku Bunga Tabungan BTN Batara	36
Tabel 3.3 : Suku Bunga Tabungan Prima	38
Tabel 3.4 : Suku Bunga Tabungan Junior	39
Tabel 3.5 : Dokumen Permohonan KPR BTN subsidi	45
Tabel 3.6 : Dokumen Permohonan KPR BTN Platinum	47
Tabel 3.7 : Dokumen Permohonan KPA BTN	49
Tabel 3.8 : Dokumen Permohonan KAR BTN	51
Tabel 4.1 : Besar <i>Loan to Value</i> (LTV)	74
Tabel 4.2 : Tabel Anuitas	75

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 : Gambar Bank Tabungan Negara	26
Gambar 3.2 : Struktur Organisasi	29
Gambar 4.1 : Proses Pemberian KPR	77



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Form Aplikasi Consumer Loan
- Lampiran 2 : Form Analisa Permohonan Kredit
- Lampiran 3 : Surat Kepada Pimpinan Perusahaan Pemohon
- Lampiran 4 : Kuasa Pemotongan Gaji Atau Pensiun
- Lampiran 5 : Form Keterangan Mengenai Rumah dan Penjual Rumah
- Lampiran 6 : Transkrip Wawancara
- Lampiran 7 : Surat Keterangan Ijin Penelitian
- Lampiran 8 : Surat Keterangan Selesai Penelitian



**THE EFFORT OF LOAN SERVICE IN IMPROVING HOUSING LOAN
AT BANK TABUNGAN NEGARA CAPEM MULYOSARI**

ABSTRACT

Desy Tri Wulandani
STIE Perbanas Surabaya
Email : 2014110137@students.perbanas.ac.id

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 CapemMulyosari seeks to raise the mortgagae 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 covincing customers, apply the method 1.3.1, I day of the 3-day process submission and I 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

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

ABSTRAK

DESY TRI WULANDANI

STIE Perbanas Surabaya

E-mail : 2014110137@students.perbanas.ac.id

Salah satu unsur pokok dalam kesejahteraan rakyat adalah terpenuhinya kebutuhan masyarakat dalam bidang perumahan. Kebutuhan akan perumahan pada masa sekarang ini merupakan masalah nasional, oleh karena itu pemerintah atau penyelenggara pembangunan perumahan menyediakan rumah yang bisa dijual kepada konsumen. Sesuai dengan visi Bank Tabungan Negara 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 melalui Kredit Pemilikan Rumah. Untuk mencapai tujuan tersebut perlu diadakannya observasi dan wawancara. Dalam upaya untuk meningkatkan kredit pemilikan rumah banyak permasalahan yang timbul seperti lamanya proses kredit dan suku bunga bank lain lebih rendah dari bank BTN. Dengan permasalahan yang timbul pihak lembaga BTN mengantisipasi dengan meyakinkan nasabah, menerapkan metode 1.3.1, 1 hari pengajuan 3 hari proses dan 1 hari realisasi, menanyakan dengan jelas mengenai profil nasabah, dan memberikan arahan pada nasabah mengenai form yang wajib diisi saat pengajuan kredit.

Kata Kunci : Kredit Pemilikan Rumah, Bank Tabungan Negara, Bunga Pinjaman