

**PERAN *LOAN SERVICE* DALAM PROSES PEMBERIAN
KREDIT PEMILIKAN RUMAH (KPR) BERSUBSIDI
(Studi Kasus Pada *Loan Service* di PT. BTN (persero), Tbk. Kantor Cabang
Pembantu Sukoharjo)**



Tugas Akhir

**Disusun untuk Melengkapi Tugas – Tugas dan Memenuhi Syarat –Syarat
Mencapai Gelar Ahli Madya Jurusan Keuangan dan Perbankan
Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta**

Disusun Oleh :

SUTARTO

F3607090

**PROGRAM DIPLOMA III KEUANGAN DAN PERBANKAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

2010

HALAMAN PERSETUJUAN


Tugas Akhir dengan judul :

**PERAN *LOAN SERVICE* DALAM PROSES PEMBERIAN
KREDIT PEMILIKAN RUMAH (KPR) BERSUBSIDI**

**(Studi Kasus Pada *Loan Service* di PT. BTN (persero), Tbk. Kantor Cabang
Pembantu Sukoharjo)**

Surakarta, Mei 2010

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing



Izza Mafruhah, SE, M.Si
NIP/197203232002122001

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan judul:

**PERAN *LOAN SERVICE* DALAM PROSES PEMBERIAN
KREDIT PEMILIKAN RUMAH (KPR) BERSUBSIDI**

**(Studi Kasus Pada *Loan Service* di PT. BTN (persero), Tbk. Kantor Cabang
Pembantu Sukoharjo)**

telah disahkan oleh Tim Penguji Tugas Akhir
Jurusan Diploma III Keuangan dan Perbankan
Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta

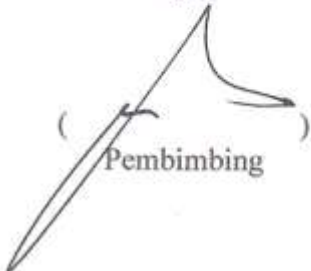
Surakarta, 8 Juni 2010

Tim Penguji Tugas Akhir:

Drs. Hari Murti, M.Si
NIP. 195612141984031001

Izza Mafruhah, SE, M.Si
NIP.197203232002122001


(
Penguji


(
Pembimbing

MOTTO

- 1. Guru terbaik adalah pengalaman hidup. (penulis)**
- 2. Kesuksesan akan datang manakala kita mengerahkan seluruh kemampuan kita dalam menghadapi seluruh masalah yang ada. (penulis)**
- 3. Kami tinggikan derajat orang yang kami kehendaki tetapi di atas tiap-tiap orang yang berpengetahuan itu ada lagi yang maha mengetahui. (QS. Yusuf :76).**
- 4. Jika tidak punya harapan di masa mendatang, maka tidak akan ada kekuatan dimasa sekarang. (penulis)**
- 5. Setiap orang bisa menanggung bebannya seberat apapun apabila disertai dengan do'a dan usaha. (penulis)**
- 6. Arahkan usaha yang terbaik ke sasaran yang telah ditentukan. (penulis)**

PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini dipersembahkan untuk:

1. Tuhan Yang Maha Esa
2. Bapak, ibu, adik dan seluruh keluargaku
3. Teman-teman D3 K.P Angkatan 2007 & 2008
4. *ALL of my Friends in anywhere*
5. Seluruh Direksi PT. BTN (persero), KCP Sukoharjo
6. Almamaterku

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah Swt atas segala limpahan karunia dan nikmat sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Magang Kerja Mahasiswa di PT. BTN (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Sukoharjo.

Dalam proses penyusunan Laporan Magang Kerja ini, penulis memperoleh banyak sekali petunjuk, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Bambang Sutopo, M. Com, Ak, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret.
2. Nurul Istiqomah S.E.,M.Si, selaku Ketua Prodi D3 Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi.
3. Izza Mafruhah, SE, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Magang atas bimbingannya.
4. Dyah Respati Woro Haneswari, selaku pimpinan PT BTN KCP. Sukoharjo.
5. Kamila Haqq dan Dedi Istianto , selaku karyawan PT BTN KCP. Sukoharjo atas bantuannya.
6. Ibu dan Bapak serta Keluarga besar kami terima kasih atas segala doa, kasih sayang, cinta dan pengorbanan yang tak bisa ananda balas.

7. Teman-teman angkatan 2007, terima kasih atas kerjasamanya dan persaudaraan yang telah kita bangun selama ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulis.

Penulis menyadari bahwa penulisan laporan ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran demi perbaikan dan kesempurnaan karya ini. Akhirnya, penulis berharap semoga karya sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, April 2010

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan	3
D. Manfaat.....	4
E. Metode Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Bank.....	8
1. Definisi Bank	8

2. Fungsi Bank	11
3. Produk Perbankan	13
4. Prinsip Prudencial Banking.....	14
B. Kredit	15
1. Pengertian Kredit	15
2. Prinsip-prinsip Perkreditan	16
3. Jenis-jenis Kredit	21
C. <i>Loan Service</i>	22
1. Pengertian <i>Loan Service</i>	22
2. Pengertian Pelayanan Prima	23

BAB III PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT BTN (persero)Tbk	25
1. Sejarah Singkat Perkembangan BTN.....	25
2. Visi dan Misi.....	28
3. Budaya Kerja, Nilai Dasar, dan Etika Pegawai	29
4. Struktur Organisasi BTN KCP. Sukoharjo	32
5. Job Diskripsi.	33
6. Jenis Produk Kredit Perorangan di BTN Sukoharjo	35
B. Peran <i>Loan Service</i> Dalam Proses Pemberian Kredit	
Pemilikan Rumah (KPR) Bersubsidi	52
1. Tahap Pemberian Kredit	52
2. Alur Pemberian KPR Bersubsidi	55

C. Perkembangan Jumlah Nasabah Pemohon KPR Bersubsidi di BTN KCP Sukoharjo Periode 2009	57
--	----

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	61
B. Saran	62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1.	Kelompok Sasaran Menurut Jumlah Penghasilan	36
Tabel 3. 2.	Skim Nilai Subsidi	36
Tabel 3. 3.	Nilai Subsidi Selisih Bunga	37
Tabel 3. 4.	Nilai Subsidi Uang Muka	37
Tabel 3. 5.	Batas Harga Rumah	37
Tabel 3. 6.	Skim Bunga Bersubsidi	38
Tabel 3. 7.	Dokumen Permohonan KPR Bersubsidi.....	39
Tabel 3. 8.	Dokumen Permohonan Kredit Griya Utama	41
Tabel 3. 9.	Dokumen Permohonan KPR BTN Platinum	42
Tabel 3. 10.	Dokumen Permohonan Kredit Pemilikan Apartemen	43
Tabel 3. 11.	Dokumen Permohonan Kredit Griya Multi	45
Tabel 3. 12.	Dokumen Permohonan Kredit Ringan Batara	47
Tabel 3. 13.	Dokumen Permohonan Kredit Pemilikan Ruko	49
Tabel 3. 14.	Dokumen Permohonan Kredit Swa Griya	50
Tabel 3. 15.	Dokumen Permohonan Kredit Swadana.....	51
Tabel 3. 16.	Nasabah Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 3. 17.	Nasabah Berdasarkan Umur	58
Tabel 3. 18.	Nasabah Berdasarkan Pekerjaan.....	58
Tabel 3. 19.	Nasabah Berdasarkan Alamat Tempat Tinggal	59
Tabel 3. 20.	Nasabah Berdasarkan Penghasilan	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Pertumbuhan Aset, Kredit dan Dana Periode 2004-2009.....	9
Gambar 3.2	Grafik Pertumbuhan Suku Bunga Kredit Perbankan.....	10
Gambar 3.3	Bagan Struktur Organisasi PT. BTN KCP SUKOHARJO	32

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran.1 Surat Pernyataan
- Lampiran.2 Form Permohonan Kredit Perorangan
- Lampiran.3 Lembar Hasil Wawancara
- Lampiran.4 Surat Kepada Pimpinan Instansi/Perusahaan Pemohon
- Lampiran.5 Formulir Keterangan Mengenai Rumah dan Developer
- Lampiran.6 Surat Pernyataan tidak akan Memindahtangankan Rumah
- Lampiran.7 Surat Kuasa Pemotongan Gaji
- Lampiran.8 Rincian Penghasilan Pemohon Berpenghasilan Tetap
- Lampiran.9 Rincian Penghasilan Pemohon Berpenghasilan Tidak Tetap
- Lampiran.10 Foto Instansi / Perusahaan
- Lampiran.11 Foto Aktivitas Magang Kerja

ABSTRAKSI

PERAN *LOAN SERVICE* DALAM PROSES PEMBERIAN KREDIT PEMILIKAN RUMAH (KPR) BERSUBSIDI

(Studi Kasus Pada *Loan Service* di PT. BTN (persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Sukoharjo)

SUTARTO

F3607090

Pengertian kredit berasal dari bahasa Yunani “*credere*” yang berarti kepercayaan atau dalam bahasa latin “*Creditum*” yang berarti kepercayaan atau kebenaran. Dalam praktek sehari-hari pengertian ini selanjutnya berkembang luas antara lain kredit dalam UU No. 10 Th 1998 tentang perbankan pasal 1 ayat 2, yang merumuskan : “Kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam-meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga”

Dengan melakukan magang, mahasiswa diharapkan mendapatkan pengalaman kerja sebelum memasuki dunia kerja, membandingkan dan menerapkan pengetahuan akademis yang telah didapatkan pada perkuliahan dengan kondisi riil di lapangan, sebagai syarat penyusunan tugas akhir berkenaan dengan gambaran umum perusahaan yang bersangkutan dan mengetahui langkah yang dilakukan *Loan Service* dalam proses pemberian KPR Bersubsidi.

Penelitian dilakukan di PT. BTN. (persero), KCP Sukoharjo. Data yang dikumpulkan yaitu tentang diskripsi umum PT. BTN. (persero), KCP. Sukoharjo, kinerja *Loan Service* dalam proses pemberian kredit, serta data nasabah yang menggunakan produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR). Data tersebut terdiri dari data primer, dalam pengumpulan data ini penulis mengadakan pengamatan dan peninjauan langsung di PT. BTN. (persero), KCP. Sukoharjo. Data yang diperoleh penulis berupa kinerja *Loan Service* dalam proses transaksi kredit yaitu tahap pengenalan produk, syarat-syarat pengajuan kredit, tahap wawancara, tahap realisasi kredit, dan tahap pengarsipan data. Kemudian data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari internet, buku, maupun dari selebaran yang berisi Sejarah singkat perkembangan PT. BTN, Visi Dan Misi, Budaya Kerja, Nilai Dasar dan Etika Pegawai, Produk-produk Bank, dan Struktur Organisasi. Metode Pembahasan Masalah yang digunakan oleh penulis dengan model pembahasan *Diskriptif*, yaitu pembahasan dengan menggambarkan dan menjelaskan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai suatu obyek yang di teliti.

Kata Kunci : Peran *Loan Service*, Proses Pemberian Kredit

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pembangunan nasional merupakan rangkaian pembangunan seluruh aspek yang berkesinambungan meliputi kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Tujuan pembangunan nasional adalah mewujudkan masyarakat adil dan makmur yang merata materiil dan spiritual berdasarkan Pancasila dan Undang- Undang Dasar 1945. Salah satu aspek pembangunan adalah di bidang ekonomi. Perekonomian yang sehat dapat terwujud atas kerjasama pemerintah dengan seluruh lapisan masyarakat. Penyebaran yang merata dari hasil pembangunan di bidang ekonomi tersebut juga akan diwujudkan melalui kebijaksanaan yang serasi antara lain di bidang perbankan.

Dunia perbankan semakin hari semakin berkembang. Sebagai contoh adalah produk- produk perbankan. Banyak produk perbankan yang ditawarkan kepada masyarakat agar masyarakat berminat menggunakan produk tersebut, mulai dari tabungan, deposito, giro maupun bentuk produk kredit yang ditawarkan guna meningkatkan pendapatan. Pengertian bank menurut Undang-Undang RI nomor 10 tahun 1998 tentang perubahan Undang – Undang RI No. 7 tahun 1992 tentang perbankan : “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya pada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”.

Semakin banyak masyarakat akan pemenuhan kebutuhan hidup, semakin kompleks pula materi yang dibutuhkan terutama akan pemenuhan akan sandang, pangan dan papan. Untuk sandang dan pangan kemungkinan besar masyarakat masih mampu untuk memenuhinya, tetapi untuk papan masih banyak masyarakat yang tidak mampu memenuhinya disebabkan terbatasnya dana, karena untuk membuat suatu papan dibutuhkan biaya yang cukup besar.

Untuk merealisasikan kebutuhan akan papan bagi masyarakat tersebut, PT BTN, (persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu SUKOHARJO mengeluarkan produk kredit yang dinamakan KPR bersubsidi. KPR bersubsidi adalah kredit yang diberikan oleh pemerintah untuk masyarakat berpenghasilan rendah untuk pemilikan atau pembelian Rumah Sehat Sederhana (Rs Sehat/RSH).

Dengan adanya KPR bersubsidi tersebut diharapkan masyarakat berpenghasilan rendah dapat memiliki rumah sehat sederhana secara kredit di bank BTN, (persero)Tbk. Kantor Cabang Pembantu SUKOHARJO dengan nilai taksasi rumah maksimal 55 juta rupiah, selain itu tingkat bunga kredit KPR bersubsidi juga sangat rendah dibanding dengan KPR pada umumnya.

Dalam kondisi riil, *Customer service* dibagi menjadi beberapa divisi antara lain divisi pendanaan dan divisi kredit (*Loan Service*). *Loan Service* bertugas menangani operasional bank terutama pemberian kredit kepada debitur. *Loan Service* memegang peranan yang sangat penting. Dalam dunia

perbankan tugas utama *Loan Service* adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas, maka dilakukanlah penelitian dengan judul :

“Peran *Loan Service* Dalam Proses Pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Bersubsidi. (Studi Kasus Pada *Loan Service* di PT. BTN (persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Sukoharjo)

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah yang akan dibahas dalam laporan ini adalah :

1. Bagaimana gambaran umum Bank BTN Kantor Cabang Pembantu Sukoharjo?
2. Apa saja faktor- faktor yang mempengaruhi masyarakat menggunakan produk KPR bersubsidi?
3. Bagaimana langkah yang dilakukan *Loan Service* dalam proses pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Bersubsidi?

C. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui gambaran umum Bank BTN Kantor Cabang Pembantu Sukoharjo.
2. Mengetahui faktor- faktor yang mempengaruhi masyarakat menggunakan produk KPR bersubsidi.

3. Mengetahui langkah yang dilakukan *Loan Service* dalam proses pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Bersubsidi.

D. Manfaat

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan bisa dijadikan sarana untuk mengaplikasikan teori yang sudah didapat dengan keadaan sebenarnya, khususnya mengenai ilmu-ilmu dalam bidang perbankan sehingga meningkatkan pemahaman terhadap teori dan kenyataan yang sesungguhnya dan diharapkan mampu memberikan wawasan ataupun gambaran yang lebih luas kepada konsumen. Selanjutnya sebagai referensi untuk penelitian yang akan datang.

2. Bagi Praktisi dan Instansi

Penelitian ini dapat memberikan sumbangan saran, pemikiran, informasi, dalam meningkatkan jumlah konsumen serta bermanfaat untuk penentuan kebijakan strategis perusahaan

3. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai tambahan ilmu pengetahuan serta sebagai acuan dalam melakukan penelitian selanjutnya untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat.

E. Metode Penelitian

1. Ruang Lingkup

Penelitian dilakukan di PT. BTN (persero), KCP Sukoharjo untuk memperoleh data sesuai dengan bahan yang ingin diteliti.

2. Jenis Data

Data yang dikumpulkan yaitu data tentang diskripsi umum PT. BTN (persero) KCP.Sukoharjo, Kinerja *Loan Service* dalam proses pemberian kredit, serta data nasabah yang menggunakan produk kredit pemilikan rumah (KPR).

3. Macam Data

a. Data Primer :

Data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat. Dalam pengumpulan data ini penulis mengadakan pengamatan dan peninjauan langsung di PT. BTN (persero) KCP.Sukoharjo. Data yang diperoleh penulis berupa kinerja *Loan Service* dalam proses transaksi kredit yaitu:

- 1) Tahap Pengenalan Produk
- 2) Syarat-syarat pengajuan kredit
- 3) Tahap wawancara
- 4) Realisasi kredit
- 5) Tahap pengarsipan data

b. Data Sekunder:

Data yang diperoleh dari sumber-sumber lain seperti dari internet, buku, maupun dari selebaran yang berisi Sejarah singkat perkembangan PT. BTN, Visi Dan Misi, Budaya Kerja, Nilai Dasar dan Etika Pegawai, Produk-produk Bank, Struktur Organisasi, dll.

4. Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data ini dilakukan dengan beberapa penelitian yaitu :

a. Penelitian Lapangan

1) Wawancara

Dilakukan dengan teknik wawancara, yaitu melakukan tanya jawab secara langsung dengan *Loan Service* di BTN Sukoharjo.

2) Observasi

Dilakukan dengan cara mengamati secara langsung obyek yang diteliti. Sebagai obyek penelitiannya yaitu *Loan Service* dengan calon nasabah atau nasabah yang melakukan transaksi kredit di BTN Sukoharjo.

b. Penelitian Kepustakaan

Dilakukan dalam bentuk pengumpulan data-data dari berbagai sumber literatur yang berhubungan dengan topik pembahasan dalam penelitian ini untuk memperoleh landasan teori yang relevan.

5. Metode Pembahasan Masalah

Metode pembahasan yang digunakan oleh penulis dengan model pembahasan *Diskriptif*, yaitu pembahasan dengan menggambarkan dan menjelaskan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai suatu obyek yang di teliti.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Bank

1. Definisi Bank

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang ada di Indonesia, disamping itu ada lembaga keuangan lain seperti *leasing*, modal ventura, pegadaian, koperasi, dan anjak piutang yang menjadi urat nadi dalam perekonomian nasional.

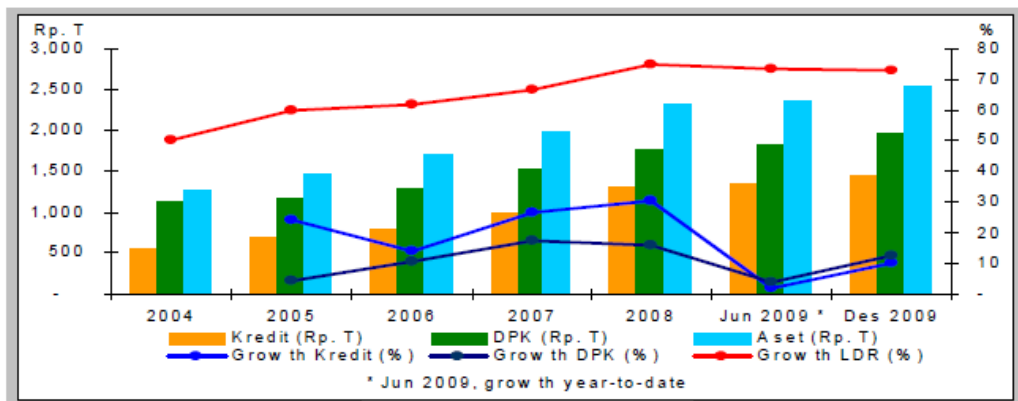
Secara definisi bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak (UU No. 10 Th 1998 tentang perbankan pasal 1 ayat 2).

Menurut Adhy Basar P dan Ihsan Ismady P dalam majalah *Economic Review* No. 218 Desember 2009 menyatakan bahwa pada 2010 perbankan Indonesia diharapkan dapat kembali meningkatkan perannya sebagai lembaga intermediasi secara optimal dengan *momentum recovery* dari krisis finansial. Banyak kalangan, khususnya kalangan dunia usaha dan pemerintah mengharapkan kontribusi perbankan yang lebih besar dalam menggerakkan perekonomian. Sepanjang tahun 2009, banyak kalangan menilai perbankan kurang optimal dalam menjalankan fungsi intermediasi, hal tersebut berdasarkan penilaian dari berbagai pihak bahwa perbankan menerapkan strategi suku bunga yang tinggi untuk dapat

mempertahankan tingkat keuntungan. Sebelum menaruh ekspektasi yang tinggi terhadap sektor perbankan, ada baiknya kita melihat kondisi perbankan di tahun 2009 dan ekspektasi perbaikan perekonomian di tahun 2010.

Perkembangan perbankan sepanjang tahun 2009 menunjukkan adanya *recovery* setelah krisis global yang berlangsung pada medio 2008. Hal tersebut tercermin dengan adanya pertumbuhan aset, kredit dan Dana Pihak Ketiga (DPK) perbankan pada periode Juni hingga Desember 2009 yang relatif lebih tinggi dibanding semester pertama 2009.

Gambar 3.1
Pertumbuhan Aset, Kredit dan Dana Periode 2004-2009

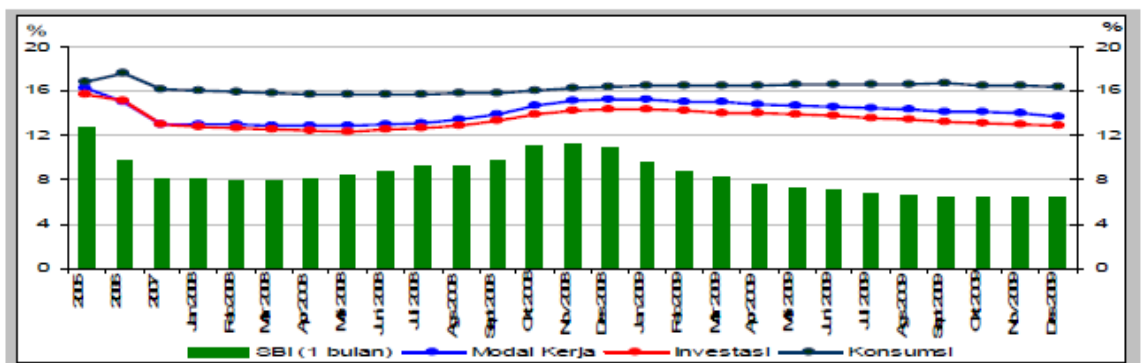


Sumber : Statistik Perbankan Indonesia (SPI), BI

Sepanjang 2009, pertumbuhan aset perbankan mencapai Rp 223 T atau bertumbuh hampir sebesar 10% yang didorong oleh pertumbuhan kredit yang juga mencapai 10% atau sebesar Rp 130 T. Pertumbuhan kredit tersebut masih belum menunjukkan meningkatnya fungsi intermediasi perbankan yang optimal. Rendahnya pertumbuhan kredit di satu sisi disebabkan persepsi perbankan terhadap tingginya risiko sektor

riil yang masih terimbas krisis keuangan global. Sebaliknya di sisi lain juga disebabkan aktivitas ekonomi yang melambat serta tingginya suku bunga. *Loan to Deposit Ratio (LDR)* yang merupakan salah satu indikator intermediasi perbankan, pada 2009 menunjukkan peningkatan rasio yang melambat setelah pada tiga tahun sebelumnya menunjukkan peningkatan yang relatif baik. LDR sepanjang 2005-2008 terus mengalami peningkatan, namun pada 2009 LDR mengalami penurunan dari 74,6% pada 2008 menjadi 72,9% pada Desember 2009.

Gambar 3.2
Grafik Pertumbuhan Suku Bunga Kredit perbankan



Sumber : Statistik Perbankan Indonesia (SPI), BI

Walaupun penyaluran kredit tetap mengalami peningkatan pada 2009, akan tetapi kredit modal kerja mengalami penurunan jika dibandingkan 2008. Kondisi tersebut antara lain dapat disebabkan penerapan suku bunga perbankan yang tetap tinggi (suku bunga kredit rata-rata hanya turun sebesar kurang dari 100 basis poin) walaupun Bank Indonesia telah menurunkan *BI rate* sepanjang tahun 2009 sebesar 275 basis poin.

2. Fungsi Bank

Secara umum, fungsi utama bank adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat untuk berbagai tujuan atau sebagai *financial intermediary*. Secara lebih spesifik fungsi bank dapat sebagai *agent of trust*, *agen of development*, dan *agen of services*.

a. *Agent of Trust*

Dasar utama kegiatan perbankan adalah *trust* atau kepercayaan, baik dalam hal penghimpunan dana maupun penyaluran dana. Masyarakat akan mau menitipkan dananya di bank apabila dilandasi oleh unsur kepercayaan. Masyarakat percaya bahwa uangnya tidak akan disalahgunakan oleh bank, uangnya akan dikelola dengan baik, bank tidak akan bangkrut, dan juga percaya bahwa pada saat yang telah dijanjikan masyarakat dapat menarik lagi simpanan dananya di bank. Pihak bank sendiri akan mau menempatkan atau menyalurkan dananya pada debitur atau masyarakat apabila dilandasi unsur kepercayaan. Pihak bank percaya bahwa debitur tidak akan menyalahgunakan pinjamannya, debitur akan mengelola dana pinjaman dengan baik, debitur akan mempunyai kemampuan untuk membayar pada saat jatuh tempo, dan juga bank percaya bahwa debitur mempunyai niat baik untuk mengembalikan pinjaman beserta kewajiban lainnya pada saat jatuh tempo.

b. Agent of Development

Sektor dalam kegiatan perekonomian masyarakat yaitu sektor moneter dan sektor riil, tidak dapat dipisahkan. Kedua sektor tersebut berinteraksi saling mempengaruhi satu dengan yang lain. Sektor riil tidak akan dapat berkinerja dengan baik apabila sektor moneter tidak bekerja dengan baik. Tugas bank sebagai penghimpun dan penyaluran dana sangat diperlukan untuk kelancaran kegiatan perekonomian di sektor riil. Kegiatan bank tersebut memungkinkan masyarakat melakukan investasi, distribusi, dan juga konsumsi barang dan jasa, mengingat semua kegiatan investasi, distribusi, dan konsumsi ini tidak lain adalah kegiatan pembangunan perekonomian masyarakat.

c. Agent of Services

Disamping melakukan kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana, bank juga memberikan penawaran jasa-jasa perbankan yang lain kepada masyarakat. Jasa-jasa yang ditawarkan bank ini erat kaitannya dengan kegiatan perekonomian masyarakat secara umum. Jasa-jasa bank ini antara lain dapat berupa jasa pengiriman uang, jasa penitipan barang berharga, jasa pemberian jaminan bank, dan jasa penyelesaian tagihan. Ketiga fungsi bank tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran yang menyeluruh dan lengkap mengenai fungsi bank dalam perekonomian, sehingga bank tidak hanya dapat diartikan sebagai lembaga keuangan atau *financial intermediary institution*.

3. Produk Perbankan

Produk bank merupakan jasa. Jasa yang ditawarkan bank dalam bentuk beranekaragam. Dalam praktik sehari-hari banyak berbagai jenis produk jasa bank yang ditawarkan kepada masyarakat. Kelengkapan jenis produk yang ditawarkan sangat tergantung dari kemampuan bank dan jenis bank itu sendiri, misalnya bank umum lebih lengkap jika dibandingkan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) atau bank devisa lebih lengkap dibandingkan dengan bank non devisa. Semakin lengkap produk yang ditawarkan akan semakin baik, sehingga untuk memperoleh produk bank, nasabah cukup mendatangi satu bank saja. Produk bank tersebut meliputi :

a) Menghimpun dana (*funding*) dalam bentuk :

- 1) Rekening Giro
- 2) Rekening Tabungan
- 3) Rekening Deposito

b) Menyalurkan dana (*lending*) dalam bentuk :

- 1) Kredit Investasi
- 2) Kredit Modal Kerja
- 3) Kredit Perdagangan
- 4) Kredit Konsumtif
- 5) Kredit Produktif

c) Memberikan jasa-jasa bank lainnya (*services*) seperti :

- 1) *Transfer* (Kiriman Uang)
- 2) *Inkaso* (*Collection*)

- 3) Kliring (*Clearing*)
- 4) *Save Deposit Box*
- 5) Bank Garansi
- 6) *Bank Draft*
- 7) *Letter of Credit (L/C)*
- 8) *Traveler Cheque*
- 9) Pembayaran pajak, telepon, air, listrik, dan uang kuliah.
- 10) Melayani pembayaran gaji, pensiun, honorarium deviden, dan hadiah
- 11) Berperan dalam pasar modal seperti penjamin emisi (*underwriter*), Penanggung (*Guarantor*), wali amanat (*trustee*), Pialang (*broker*).

4. Prinsip *Prudential Banking*

Dalam melaksanakan kegiatannya, bank wajib menerapkan prinsip *Prudential Banking*. Bentuk aturan *Prudential Banking* itu adalah :

- a) Pada tahap pertama, harus ada semacam “asuransi publik” terhadap utang bank (*liabilities*) dalam bentuk *lender of the last resort* dan asuransi simpanan publik.
- b) Pada tahap kedua adalah proteksi terhadap lembaga-lembaga penjamin diatas terhadap perilaku perbankan, dengan membuat aturan-aturan kualitas perbankan dalam bentuk keharusan bagi bank untuk memelihara kecukupan modal (CAR), kontrol terhadap kualitas *asset* bank berupa *Legal Lending Limit (3L)* dan *Non Performing Loan (NPL)*, pengawasan terhadap manajemen pendapatan (*Earning*), dan

memelihara likuiditas, yang didalam perbankan semua itu disebut sebagai persyaratan CAMEL.

- c) Pada tahap ketiga, harus ada pengawasan agar bank mentaati ketentuan no. 2 diatas, untuk terciptanya optimal supervision terhadap perbankan.

B. Kredit

1. Pengertian Kredit

Pengertian kredit itu sendiri mempunyai dimensi yang beraneka ragam, dimulai dari arti kata “Kredit” yang berasal dari bahasa Yunani “*credere*” yang berarti kepercayaan atau dalam bahasa latin “*Creditum*” yang berarti kepercayaan atau kebenaran. Dalam praktek sehari-hari pengertian ini selanjutnya berkembang luas lagi antara lain:

- a. Kredit adalah kemampuan untuk melaksanakan suatu pembelian atau mengadakan suatu pinjaman dengan suatu janji pembayarannya akan dilakukan ditangguhkan pada suatu jangka waktu yang disepakati. (*Eric L. Kohler “A. Dictionary For Accountants” 3rd edition prentice hall-inc, New York 1964, hal. 151*)
- b. Sedangkan pengertian yang lebih relevan untuk kegiatan perbankan di Indonesia, pengertian kredit ini telah dirumuskan dalam UU No. 10 Th 1998 tentang perbankan pasal 1 ayat 2, yang merumuskan : “Kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam-meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian

bunga". Dari perumusan di atas ada beberapa kesimpulan yang dapat ditarik yaitu :

- 1) Adanya suatu penyerahan uang/tagihan atau dapat juga barang yang menimbulkan tagihan tersebut kepada pihak lain, dengan harapan memberi pinjaman ini bank akan memperoleh suatu tambahan nilai dari pokok pinjaman tersebut yang berupa bunga sebagai pendapatan bagi bank yang bersangkutan.
- 2) Dari proses kredit itu telah didasarkan pada suatu perjanjian yang saling mempercayai kedua belah pihak akan mematuhi kewajibannya masing-masing.
- 3) Dalam pemberian kredit ini terkandung kesepakatan pelunasan hutang dan bunga akan diselesaikan dalam jangka waktu tertentu yang telah disepakati bersama.

2. Prinsip-Prinsip Perkreditan

Untuk dapat melaksanakan kegiatan perkreditan secara sehat telah dikenal adanya prinsip 5C atau menurut Lembaga Pengembangan Perbankan Indonesia (LPPI) menyebutnya sebagai prinsip 7C dan prinsip 7P.

Prinsip 7C ini meliputi :

a. Character.

Seperti telah diuraikan di muka dasar dari suatu pemberian kredit adalah atas dasar kepercayaan, jadi yang mendasari suatu kepercayaan yaitu

adanya keyakinan dari pihak bank bahwa si peminjam mempunyai moral, watak, ataupun sifat-sifat pribadi yang positif dan kooperatif dan juga mempunyai rasa tanggung jawab baik dalam kehidupan pribadi sebagai manusia, kehidupannya sebagai anggota masyarakat ataupun dalam menjalankan kegiatan usahanya.

b. Capacity

Yang dimaksud dengan *capacity* disini yaitu suatu penilaian kepada calon debitur mengenai kemampuan melunasi kewajiban-kewajibannya dari kegiatan usaha yang dilakukannya atau kegiatan usaha yang akan dilakukannya yang akan dibiayai dengan kredit dari bank. Jadi jelaslah maksud dari penilaian terhadap *capacity* ini untuk menilai sampai dimana hasil yang akan diperolehnya tersebut, akan mampu untuk melunasinya tepat pada waktunya sesuai dengan perjanjian yang telah disepakatinya.

c. Capital

Yaitu jumlah dana/modal sendiri yang dimiliki oleh calon debitur. Dalam praktek sehari-hari kemampuan capital ini antara lain dapat dimanifestasikan dalam bentuk kewajiban untuk menyediakan *self financing* sampai sejumlah tertentu dan sebaiknya besarnya *self financing* ini lebih besar dari kredit yang akan dimintakan dari perbankan. Bentuk *self financing* ini tidak selalu harus berupa uang tunai, dapat juga dalam bentuk barang-barang modal seperti tanah, bangunan, mesin-mesin, dan lain-lain. Besar kecilnya capital ini dapat

juga dilihat dari neraca perusahaan yaitu pada komponen “*owner equity*”, laba yang ditahan, atau juga dapat dilihat dari akta pendirian perusahaan. Untuk perusahaan perorangan dapat kita lihat dari daftar kekayaan calon debitur dikurangi dengan hutang yang dimiliki.

d. Collateral

Yang dimaksud dengan *collateral* ini yaitu barang-barang jaminan yang diserahkan oleh debitur sebagai jaminan atas kredit yang diterimanya. Manfaat *collateral* yaitu sebagai alat pengamanan apabila usaha yang dibiayai kredit tersebut gagal atau sebab-sebab lain dimana debitur tidak mampu melunasi kreditnya. Jaminan juga dapat sebagai alat pengaman dalam menghadapi kemungkinan adanya ketidakpastian pada kurun waktu yang akan datang pada saat kredit harus dilunasi. Jaminan ini sifatnya sebagai pelengkap dari kelayakan (*feasibility*) dari proyek nasabah. Jaminan ini tidak akan memperbaiki tingkat *feasibility* suatu proyek, namun agar proyek yang *feasible* tersebut menjadi *bank-able* (dapat dibiayai dengan kredit dari bank) harus ada jaminan/*collateral* tersebut.

e. Condition of Economic

Yang dimaksud dengan *Condition of Economic* adalah situasi dan kondisi politik, sosial, ekonomi, budaya, dan lain-lain yang mempengaruhi keadaan perekonomian pada suatu saat maupun untuk suatu kurun waktu tertentu yang memungkinkan akan dapat mempengaruhi kelancaran usaha dari perusahaan yang memperoleh

kredit. *Condition of Economic* sangat penting untuk diketahui apabila kredit tersebut diberikan untuk perusahaan yang bergerak di bidang ekspor-impor. Adapun maksud penilaian terhadap *Condition of Economic* dimaksudkan pula untuk mengetahui sampai sejauh mana kondisi-kondisi yang mempengaruhi perekonomian suatu Negara/daerah akan memberikan dampak yang bersifat positif maupun negatif terhadap perusahaan yang memperoleh kredit tersebut. Untuk kemungkinan penilaian *Condition of economic* ini perlu dipelajari masalah-masalah politik, budaya, kebijaksanaan-kebijaksanaan pemerintah setempat, peraturan-peraturan moneter, perpajakan, dan lain-lain.

f. *Constraint*

Yang dimaksud dengan *constraint* ini adalah hambatan-hambatan yang tidak memungkinkan seseorang melakukan bisnis di suatu tempat. Walaupun prinsip 5C diatas memungkinkan atau cukup baik. Sebagai misal seorang peternak babi di daerah yang penduduknya muslim, walaupun ke 5C baik tetapi sebaiknya perusahaan tersebut tidak usah diberikan kredit kecuali mau disarankan untuk pindah ke lokasi lain.

g. *Covering*

Bank menjaga setiap kredit yang diberikan yaitu dengan mengasuransikannya. Jika proyek perusahaan yang dibiayai dari kredit mengalami kegagalan dan kesulitan dalam melunasi kredit, maka pihak

asuransi akan membayar kepada bank sebesar 80% dari jumlah kredit.

Dalam hal ini pihak perusahaan tidak terlibat.

Untuk prinsip 7P meliputi :

a. *Personality*

Menilai nasabah dari segi kepribadiannya atau tingkah lakunya sehari-hari maupun masa lalunya.

b. *Party*

Mengklasifikasikan nasabah kedalam klasifikasi tertentu atau golongan tertentu berdasarkan modal, loyalitas, dan karakternya.

c. *Purpose*

Untuk mengetahui tujuan nasabah dalam mengambil kredit, termasuk jenis kredit yang diinginkan nasabah.

d. *Prospect*

Menilai usaha nasabah dimasa yang akan datang apakah menguntungkan atau tidak, atau dengan kata lain mempunyai prospek atau sebaliknya.

e. *Payment*

Merupakan ukuran bagaimana cara nasabah mengembalikan kredit yang telah diambil atau dari sumber mana saja dana untuk pengembalian kredit yang diperolehnya.

f. *Profitability*

Untuk menganalisis bagaimana kemampuan nasabah dalam mencari laba.

g. *Protection*

Tujuannya adalah bagaimana menjaga kredit yang dikururkan oleh bank namun melalui suatu perlindungan.

3. Jenis-Jenis Kredit

Jenis-jenis kredit digolongkan menurut beberapa kriteria :

a. Kredit menurut jangka waktu, dibedakan menjadi :

- 1) Kredit jangka pendek, yaitu kredit yang mempunyai jangka waktu pengembalian sampai dengan satu tahun.
- 2) Kredit jangka menengah, yaitu kredit yang mempunyai jangka waktu pengembalian antara satu sampai tiga tahun.
- 3) Kredit jangka panjang, yaitu kredit yang mempunyai jangka waktu pengembalian lebih dari tiga tahun.

b. Kredit menurut tujuan penggunaan.

Jenis kredit ini dibedakan menjadi kredit produktif dan kredit konsumtif. Kredit produktif adalah kredit yang dipergunakan untuk membantu dan menambah modal dalam proses produksi. Sedangkan kredit konsumtif adalah kredit yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan konsumsi sehari-hari.

c. Kredit menurut jaminannya.

Dibedakan menjadi kredit blanko terjamin. Kredit blanko adalah kredit yang tidak menggunakan suatu jaminan apapun, sedangkan kredit terjamin adalah kredit yang menggunakan jaminan barang berupa barang, baik barang bergerak atau tidak bergerak.

d. Kredit menurut sifat pelunasannya.

Jenis kredit menurut sifat pelunasannya dibedakan menjadi kredit dengan angsuran dan kredit bukan dengan angsuran. Kredit dengan angsuran adalah kredit yang pelunasannya dilakukan secara angsuran menurut skala yang ditetapkan sebelumnya, sedangkan kredit bukan dengan angsuran berarti kredit yang pelunasannya dilakukan sekaligus pada waktu jatuh tempo.

C. *Loan Service*

1. Pengertian *Loan Service*

Customer service adalah seorang yang setiap kegiatannya diperuntukkan bagi kepuasan nasabah melalui pelayanan yang dapat memenuhi kegiatan dan kebutuhan nasabah (Kasmir, 2004: 202) .

Dalam kondisi riil, *Customer service* dibagi menjadi beberapa divisi antara lain divisi pendanaan dan divisi kredit (*Loan Service*). *Loan Service* bertugas menangani operasional bank terutama pemberian kredit kepada debitur. *Loan Service* memegang peranan yang sangat penting. Dalam dunia perbankan tugas utama *Loan Service* adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Loan Service* bank

dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik nasabah dengan berbagai cara. *Loan Service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan terutama pada bagian kredit.

2. Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya (Hasibuan, 2005 : 152).

Pelayanan Prima secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik, atau pelayanan yang terbaik. Pelayanan prima adalah faktor kunci dalam keberhasilan perusahaan. Jika bisnis tumbuh dan berkembang dan tetap biasa bertahan dalam persaingan maka keuntungan dan pendapatan juga harus meningkat. Pelayanan prima yang baik dibutuhkan oleh semua anggota perusahaan tanpa kecuali. Apakah mereka berhubungan langsung dengan pelanggan atau tidak, melaksanakan tugas dengan bekerja bersama orang lain, dibutuhkan rasa percaya diri untuk menyesuaikan dan mempertimbangkan kepercayaan dan rahasia pelanggan pada kita.

Pelayanan Prima penting bagi perusahaan, pelanggan, dan bagi staf perusahaan. Hal ini penting bagi perusahaan karena dapat mempertahankan loyalitas pelanggan dan membantu untuk mengamankan masa depan bisnisnya.

Pelayanan Prima dikembangkan berdasarkan prinsip-prinsip 3A yaitu pertama, kita harus menyajikan *Attitude* (Sikap) yang benar. Kedua,

kita harus memberikan *Attention* (Perhatian). Ketiga, diatas semuanya pelanggan mencari *Action* (Tindakan)

Pelayanan prima berdasar konsep *Attitude* meliputi tiga prinsip yaitu :

- a. Melayani pelanggan berdasarkan penampilan yang sopan.
- b. Melayani pelanggan dengan berfikiran positif, sehat, dan logis.
- c. Melayani pelanggan dengan sikap menghargai.

Pelayanan prima berdasar konsep *Attention* meliputi tiga prinsip yaitu :

- a. Mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan.
- b. Mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan.
- c. Mencerahkan perhatian penuh kepada pelanggan.

Pelayanan prima berdasar konsep *Action* meliputi lima prinsip yaitu :

- a. Mencatat setiap pesanan para pelanggan.
- b. Mencatat kebutuhan para pelanggan.
- c. Menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan.
- d. Mewujudkan kebutuhan para pelanggan.
- e. Menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali.

BAB III

PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT BTN (Persero) Tbk.

1. Sejarah Singkat Perkembangan Bank BTN

Dengan maksud mendidik masyarakat agar gemar menabung, Pemerintah Hindia Belanda melalui *Koninklijk Besluit* No. 27 Tanggal 16 Oktober 1897 mendirikan *Postpaar Bank*. Yang kemudian terus hidup dan berkembang serta tercatat hingga tahun 1939 telah memiliki 4 (empat) cabang yaitu Jakarta, Medan, Surabaya dan Makassar. Pada tahun 1940 kegiatannya terganggu, sebagai akibat penyerbuan Jerman atas Netherland yang mengakibatkan penarikan tabungan besar-besaran dalam waktu yang relatif singkat (*rush*). Namun demikian keadaan keuangan *Postpaar Bank* pulih kembali pada tahun 1941. Tahun 1942 Hindia Belanda menyerah tanpa syarat kepada Pemerintah Jepang. Jepang membekukan kegiatan *Postpaar Bank* dan mendirikan *Tyokin Kyoku* sebuah bank yang bertujuan untuk menarik dana masyarakat melalui tabungan. Usaha pemerintah Jepang ini tidak sukses karena dilakukan dengan paksaan *Tyokin Kyoku* hanya mendirikan satu cabang yaitu cabang Yogyakarta.

Proklamasi kemerdekaan R.I. 17-08-1945 telah memberikan inspirasi kepada Bapak Darmosoetanto untuk memprakarsai pengambilalihan *Tyokin Kyoku* dari Pemerintah Jepang ke Pemerintah R.I. dan terjadilah penggantian nama menjadi KANTOR TABUNGAN POS. Bapak

Darmosoetanto ditetapkan oleh Pemerintah R.I. menjadi Direktur yang pertama. Tugas pertama KANTOR TABUNGAN POS adalah melakukan penukaran uang Jepang dengan Uang Republik Indonesia (ORI) tetapi kegiatan KANTOR TABUNGAN POS tidak berumur panjang. Karena agresi Belanda (Desember 1946) mengakibatkan didudukinya semua kantor, termasuk kantor cabang dari KANTOR TABUNGAN POS hingga tahun 1949. Saat KANTOR TABUNGAN POS dibuka kembali (1949). Nama KANTOR TABUNGAN POS diganti menjadi BANK TABUNGAN R.I. Sejak kelahirannya dan sampai berubah nama BANK TABUNGAN POS R.I. lembaga ini bernaung di bawah Kementrian Perhubungan.

Banyak kejadian bernilai sejarah sejak tahun 1950 tetapi yang substantif bagi sejarah BTN adalah dikeluarkannya Undang–Undang Darurat No.9 th. 1950 tanggal 9 Februari 1950 yang mengubah nama “POSTPAARBANKIN INDONESIA” berdasarkan *staatsblat* No. 295 tahun 1941 menjadi BANK TABUNGAN POS dan memindahkan induk kementrian dari Kementrian Perhubungan ke Kementrian Keuangan di bawah Menteri Urusan Bank Sentral. Walaupun dengan Undang–Undang Darurat tersebut dikukuhkan dengan UU No.36 tahun 1953 tanggal 18 Desember 1953. Perubahan nama dari BANK TABUNGAN POS menjadi BANK TABUNGAN NEGARA didasarkan pada PERPU No.4 tahun 1963 tanggal 22 Juni 1963 yang kemudian dikuatkan dengan Undang – Undang No. 2 tahun 1964 tanggal 25 Mei 1964.

Penegasan status BANK TABUNGAN NEGARA sebagai bank milik negara ditetapkan dengan Undang – Undang No.20 tahun 1968 tanggal 19-12-1968 yang sebelumnya (Sejak Tahun 1964) BANK TABUNGAN NEGARA menjadi BNI unit V. Jika tugas utama saat pendirian *Postspaarbank* (1897) sampai dengan BANK TABUNGAN NEGARA (1968) adalah bergerak dalam lingkup penghimpunan dana masyarakat melalui tabungan, maka sejak tahun 1974 BANK TABUNGAN NEGARA ditambah tugasnya yaitu memberikan pelayanan KPR dan untuk pertama kalinya penyaluran KPR terjadi pada tanggal 10 Desember 1976.

Karena itulah tanggal 10 Desember diperingati sebagai hari KPR bagi BTN. Bentuk hukum BTN mengalami perubahan lagi pada tahun 1992, yaitu dengan dikeluarkannya PP No. 24 tahun 1992 tanggal 29 April 1992 yang merupakan pelaksanaan dan UU No.7 tahun 1992 bentuk hukum BTN, berubah menjadi Perusahaan Perseroan. Sejak itu nama BTN menjadi PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) dengan *call name* Bank BTN. Berdasarkan kajian *consultan independent, Price Waterhouse Coopers*. Pemerintah melalui Menteri BUMN dalam surat Nomor S-544/M-MBU/2002 tanggal 21 Agustus 2002 memutuskan Bank BTN sebagai Bank Umum dengan fokus bisnis pembiayaan perumahan tanpa subsidi.

Dari tahun ke tahun, bank BTN berupaya untuk melaksanakan diversifikasi sarana dan prasarana. Terutama dengan cara pembukaan Kantor Cabang dan Kantor Cabang Pembantu baru yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Salah satunya dengan pembukaan Kantor Cabang

SOLO. Kemudian ditingkatkan lagi dengan pembukaan kantor Cabang Pembantu di wilayah Karesidenan Surakarta yaitu Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojosongo, KCP Palur, KCP Klaten, KCP Universitas Sebelas Maret, dan KCP Sukoharjo.

2. Visi dan Misi

a. Visi PT. Bank Tabungan Negara (Persero), yaitu :

Menjadi bank yang termuka dalam pembiayaan perumahan dan mengutamakan kepuasan nasabah.

b. Misi PT. Bank Tabungan Negara (Persero), yaitu :

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

3. Budaya Kerja, Nilai Dasar, dan Etika Pegawai

a. Budaya Kerja

1) Nilai-Nilai Dasar Budaya Kerja:

“POLA PRIMA”

a) **P**elayanan Prima (*Service Excellence*)

b) In**O**vasi (*Innovation*)

c) Kete**L**adanan (*Role Model*)

d) **P**rofesionalisme (*Professionalism*)

e) **I**ntegritas (*Integrity*)

f) Kerjasa**M**A (*Teamwork*)

2) Perilaku Utama dari POLA PRIMA :

a) PELAYANAN PRIMA :

(1) Ramah, sopan dan bersahabat

(2) Peduli, pro aktif dan cepat tanggap

b) INOVASI :

(1) Berinisiatif melakukan penyempurnaan

(2) Berorientasi menciptakan nilai tambah

c) KETELADANAN :

(1) Menjadi contoh dalam berperilaku baik dan benar

(2) Memotivasi penerapan nilai-nilai budaya kerja.

d) PROFESIONALISME :

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

e) INTEGRITAS :

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

f) KERJASAMA :

- (1) Tulus dan terbuka
- (2) Saling percaya dan mengharga

b. Nilai Dasar

Nilai dasar yang dianut oleh PT. BTN untuk mewujudkan dan melakukan misi bank tersebut:

- 1) Sebagai orang yang beriman dan bertaqwa, pegawai BTN taat melaksanakan dan mengamalkan ajaran agamanya masing-masing secara khusuk.
- 2) Pegawai BTN selalu berusaha menimba ilmu guna meningkatkan pengetahuan dan keterampilan demi kemajuan BTN.
- 3) Pegawai bank BTN mengutamakan kerjasama dalam melaksanakan tugas untuk mencapai tujuan Bank BTN dengan kinerja yang terbaik.

- 4) Pegawai bank BTN selalu memberikan yang terbaik secara ikhlas bagi bank BTN dan semua *stakeholders* sebagai perwujudan dari pengabdian yang didasari oleh semangat kesediaan berkorban tanpa pamrih pribadi.
- 5) Pegawai bank BTN selalu bekerja secara profesional yang kompeten dalam bidang tugasnya.

c. Etika Pegawai

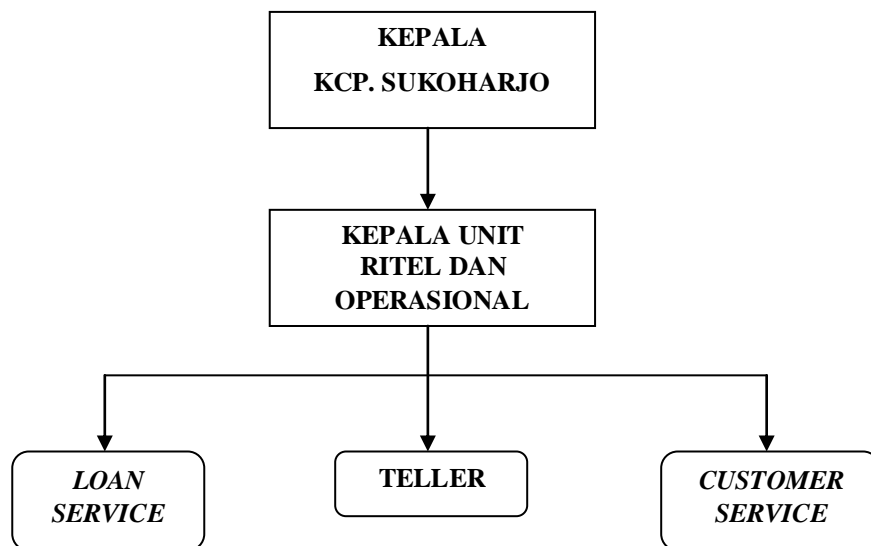
- 1) Patuh dan taat pada ketentuan perundang-undangan dan peraturan yang berlaku.
- 2) Melakukan pencatatan yang benar mengenai segala transaksi yang berkaitan dengan kegiatan Bank BTN.
- 3) Menghindarkan diri dari persaingan yang tidak sehat.
- 4) Tidak menyalahgunakan wewenangnya untuk kegiatan pribadi.
- 5) Menghindarkan diri dari keterlibatannya dalam pengambilan keputusan dalam hal yang terdapat pertentangan kepentingan.
- 6) Menjaga kerahasiaan nasabah dan bank BTN.
- 7) Memperhitungkan dampak yang merugikan dari setiap kebijakan yang diterapkan Bank BTN terhadap keadaan sosial, ekonomi dan lingkungannya.
- 8) Tidak menerima hadiah atau imbalan yang memperkaya diri sendiri maupun keluarganya.

9) Tidak melakukan perbuatan tercela yang dapat merugikan citra profesinya.

4. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi yang digunakan di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu SUKOHARJO adalah struktur organisasi garis karena tugas dan perencanaan, pengorganisasian dan pengawasan berada pada satu tangan dan garis berwenang langsung dari pimpinan kepada bawahan.

Gambar 3.3
Bagan Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara, Tbk
Kantor Cabang Pembantu (KCP) SUKOHARJO.



Keterangan:

Kepala KCP. Sukoharjo	: Ibu.Dyah Respati W.H.
Kepala Unit Ritel dan Operasional	: Ibu.Syamsidar.
<i>Loan Service</i>	: Bpk. Dedi Istianto.
Teller	: Ibu. Fitri Kurniasari.
<i>Customer service</i>	: Ibu. Kamila Haqq.

5. Job Diskripsi

a. Kepala Kantor Cabang Pembantu.

Tugas pokok Kepala Kantor Cabang Pembantu :

- 1) Mengatur dan melaksanakan seluruh kewenangan pimpinan pusat di dalam kantor cabang pembantu.
- 2) Bertanggung jawab atas segala kegiatan di dalam kantor cabang pembantu.
- 3) Mengusahakan pengembangan dana dan kredit.
- 4) Mengotorisasi kredit, deposito dan tabungan serta seluruh produk yang ada yang diajukan oleh nasabah.

b. Kepala Unit Ritel Dan Operasional

- 1) Membantu tugas pimpinan dalam bidang pembukuan kesekretariatan, umum, dan personalia.
- 2) Mengatur rencana kerja dan anggaran dalam bidang tugasnya selama satu tahun anggaran untuk dijadikan pedoman dalam mengerjakan kegiatan sehari-hari.
- 3) Menyusun rencana kerja dan anggaran dalam satu tahun anggaran serta menjadikannya pedoman dalam menjalankan tugas-tugasnya.
- 4) Bertanggung jawab terhadap kelancaran tugas dan kegiatan petugas di bawahnya.

- 5) Merumuskan dan menyusun sistem dan prosedur akuntansi serta menjabarkan rincian tugas unit-unit organisasi sesuai dengan bidangnya.
- 6) Menyelenggarakan administrasi akuntansi keuangan dengan menghimpun serta mengelola data-data semua transaksi keuangan dari semua unit baik bagian dana maupun bagian kredit.
- 7) Membuat laporan neraca dan laba rugi harian, mingguan, bulanan dan tahunan baik untuk kepentingan intern maupun ekstern.

c. *Loan Service*

- 1) Membantu Kepala Unit Ritel dan Operasional dalam merumuskan dan menjabarkan kebijakan khusus tentang kredit.
- 2) Menyampaikan saran pada Kepala Unit Ritel dan Operasional sehubungan dengan tugas sebagai petugas kredit.
- 3) Membantu Kepala Unit Ritel dan Operasional dalam mengatur rencana kerja dan anggaran kredit.
- 4) Menghubungkan sasaran kredit yang potensial di segala sektor.

d. *Teller*

- 1) Mengatur dan mengamankan uang tunai serta surat-surat berharga yang dititipkan.
- 2) Memegang dan mengamankan kunci kontrol terhadap uang tunai dan surat-surat berharga yang menjadi tanggung jawabnya.

- 3) Menerima setoran-setoran dari nasabah dan setoran-setoran transaksi lainnya.
- 4) Menyusun laporan berkenaan dengan pengeluaran kas.

e. *Customer service.*

- 1) Membantu Kepala Unit Ritel dan Operasional dalam merumuskan dan menjabarkan kebijakan khusus tentang dana.
- 2) Menyampaikan saran-saran kepada Kepala Unit Ritel dan Operasional sehubungan dengan tugasnya sebagai petugas dana.
- 3) Membantu Kepala Unit Ritel dan Operasional dalam menyusun rencana kerja dan anggaran dana.
- 4) Menghubungi sasaran dana yang potensial disegala sektor.
- 5) Memberi penilaian dan mengusulkan serta memberi pertimbangan Kepala Unit Ritel dan Operasional terhadap debitur yang hendak menabung.
- 6) Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh Kepala Unit Ritel dan Operasional.

6. Jenis Produk Kredit Perorangan Di PT BTN (persero), KCP Sukoharjo :

a. KPR Bersubsidi

KPR bersubsidi adalah kredit yang diberikan oleh pemerintah untuk masyarakat berpenghasilan rendah untuk pemilikan atau pembelian Rumah Sehat Sederhana (Rs Sehat/RSH)

- 1) KPR Bersubsidi diberikan kepada keluarga/rumah tangga yang baru pertama kali memiliki rumah dan termasuk ke dalam kelompok sasaran masyarakat berpenghasilan rendah, sebagai berikut :

Kelompok Sasaran	Batasan Penghasilan (Rp. / Bulan)			
I	1.700.000	≤	Penghasilan	≤ 2.500.000
II	1.000.000	≤	Penghasilan	≤ 1.700.000
III	Penghasilan	≤	1.000.000	<

- 2) Penghasilan dimaksud adalah penghasilan pemohon yang didasarkan atas gaji pokok pemohon atau pendapatan pokok pemohon per bulan.
- 3) Subsidi diberikan kepada kelompok sasaran, baik yang berpenghasilan tetap maupun yang berpenghasilan tidak tetap, yang memenuhi persyaratan untuk memperoleh fasilitas kredit sesuai dengan ketentuan bank.
- 4) Pilihan skim subsidi yang diberikan lewat KPR Bersubsidi hanya berupa salah satu dari Subsidi Selisih Bunga atau Subsidi Uang Muka, dengan besaran nilai Subsidi untuk masing – masing kelompok sasaran sebagai berikut :

Kel. Sasaran	Maksimum Nilai Subsidi / Rumah Tangga (Rp.)	
	Subsidi Selisih Bunga	Subsidi Uang Muka
I	8.500.000	8.500.000
II	11.500.000	-
III	14.500.000	-

Tabel 3.3			
Nilai Subsidi Selisih Bunga			
Kel. Sasaran	Subsidi Selisih Bunga		
	Min. Uang Muka (%)	Maks. KPR (Rp.)	Maks. Tenor (Thn)
I	7,5	50.875.000	20
II	7,5	38.387.500	20
III	5,0	26.600.000	20

Tabel 3.4			
Nilai Subsidi Uang Muka			
Kel. Sasaran	Subsidi Uang Muka		
	Min. Uang Muka (%)	Maks. KPR (Rp.)	Maks. Tenor (Thn)
I	0	46.500.000	20
II	-	-	-
III	-	-	-

5) Ketentuan Umum KPR Bersubsidi :

- a) KPR Bersubsidi disediakan oleh Bank dalam rangka memfasilitasi pemilikan atau pembelian rumah sederhana sehat (Rs Sehat/ RSH) oleh masyarakat berpenghasilan rendah sesuai kelompok sasaran.
- b) Jenis rumah yang dapat dibeli atau dibangun / diperbaiki oleh masing – masing kelompok sasaran mencakup seluruh jenis Rs Sehat dan sesuai dengan batas harga rumah sebagai berikut :

Tabel 3.5		
Batas Harga Rumah		
Kel Sasaran	Batas Harga Rumah (Rp)	
	Minimum	Maksimum
I	41.500.000	55.000.000
II	28.000.000	41.500.000
III	-	28.000.000

- 6) KPR Bersubsidi diberikan kepada kelompok sasaran untuk memiliki rumah yang memenuhi batasan harga rumah dan memenuhi persyaratan yang diberlakukan atas Minimum Uang Muka, Maksimum KPR, Maksimum Jangka Waktu Kredit (*Tenor*) dan Skim Subsidi.
- 7) Persyaratan atas minimum uang muka, maksimum KPR dan maksimum jangka waktu kredit (*Tenor*) dimaksud adalah sebagai berikut:

Tabel 3.6											
Skim Bunga Bersubsidi											
Kel. Sasaran	Suku Bunga Bersubsidi (% / Tahun)										
	Tahun										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
I	7*	7*	7	10,5	11,75	11,75	@	@	@	@	@
II	4,5*	4,5*	4,5	5	7,5	10	11	11	@	@	@
III	1*	1*	1	2	2,5	3	3	3,75	4,5	5,5	@

*) : Persyaratan atas skim subsidi selisih bunga

@ : Sesuai bunga pasar yang berlaku.

8) Ketentuan Khusus

- a) Kelompok sasaran dengan penghasilan lebih tinggi diperbolehkan memiliki / membeli rumah dengan batas harga lebih rendah, atau membangun / memperbaiki rumah dengan total dana pembangunan yang diperlukan lebih rendah sepanjang tetap menggunakan skim dan nilai subsidi maksimum yang diperuntukkan bagi masing – masing kelompok sasaran.

- b) Kelompok sasaran dengan penghasilan lebih rendah diperbolehkan memiliki/membeli rumah dengan batas harga lebih tinggi dengan ketentuan nilai subsidi yang diterima mengikuti nilai subsidi kelompok sasaran di atasnya.
- c) Masa subsidi KPR untuk setiap kelompok sasaran dihitung mulai saat realisasi KPR hingga berakhirnya masa subsidi yang berlaku untuk masing – masing kelompok sasaran.

Tabel 3.7			
Dokumen Permohonan KPR Bersubsidi			
Dokumen	Pegawai Karyawan	Wiraswasta Swasta Pemilik	Profesional
Form Aplikasi Kredit	√	√	√
Fotocopy KTP, Kartu Keluarga, Surat Nikah/Cerai	√	√	√
Pas Foto terbaru Pemohon & Pasangan	√	√	√
Asli slip gaji terakhir atau Surat Keterangan Penghasilan	√	-	-
Fotocopy SK Pengangkatan Pegawai Tetap	√	-	-
Fotocopy Tabungan/Giro di Bank BTN /Bank lain min. 3 (tiga) bulan terakhir	√	√	√
Fotocopy SPT Pph Ps.21 untuk kredit >Rp 50 juta s/d Rp 100 juta	√	√	√
Fotocopy NPWP untuk permohonan kredit > Rp 100 juta	√	√	√
Fotocopy Akta Pendirian Perusahaan berikut perubahannya, SIUP, TDP & SITU	-	√	-
Fotocopy Ijin-ijin praktek	-	-	√
Fotocopy SHM/SHGB/ dan IMB	√	√	√

b. Kredit Griya Utama (KGU)

Fasilitas kredit dengan peruntukan membeli rumah (baru/lama), rumah belum jadi (KGU *Indent*), atau rumah *take over*.

1) Persyaratan Pemohon

- a) Warga Negara Indonesia.
- b) Telah berusia 21 tahun atau telah menikah.
- c) Telah memiliki masa kerja atau telah menjalankan usaha minimal selama 1 (satu) tahun.
- d) Memiliki NPWP Pribadi untuk nilai kredit > Rp. 100 juta atau SPT Pasal 21 Form A1 untuk pemohon dengan nilai kredit > Rp 50 juta s/d < Rp. 100 juta.

2) Keunggulan Kredit Griya Utama adalah :

- a) Suku bunga bersaing (12% *pa.*).
- b) Nilai kredit bebas.
- c) Lokasi *marketable*.
- d) Uang muka ringan.
- e) Jangka waktu kredit sampai dengan 15 tahun.
- f) Proses cepat dan mudah.
- g) Kredit di-*cover* dengan Asuransi Jiwa Kredit dan Kebakaran.

Tabel 3.8			
Dokumen Permohonan Kredit Griya Utama			
Dokumen	Pegawai Karyawan	Wiraswasta Swasta Pemilik	Profesional
Form Aplikasi Kredit	√	√	√
Fotocopy KTP, Kartu Keluarga, Surat Nikah/Cerai	√	√	√
Pas Foto terbaru Pemohon & Pasangan	√	√	√
Asli slip gaji terakhir atau Surat Keterangan Penghasilan	√	-	-
Fotocopy SK Pengangkatan Pegawai Tetap	√	-	-
Fotocopy Tabungan/Giro di Bank BTN /Bank lain min. 3 (tiga) bulan terakhir	√	√	√
Fotocopy SPT Pph Ps.21 untuk kredit >Rp 50 juta s/d Rp 100 juta	√	√	√
Fotocopy NPWP untuk permohonan kredit > Rp 100 juta	√	√	√
Fotocopy Akta Pendirian Perusahaan berikut perubahannya, SIUP, TDP & SITU	-	√	-
Fotocopy Ijin-ijin praktek	-	-	√
Fotocopy SHM/SHGB/ dan IMB	√	√	√

c. KPR BTN Platinum

Fasilitas kredit yang diperuntukkan bagi pemohon / calon debitur untuk membiayai pembelian tanah dan bangunan rumah tinggal (baru/lama) dengan maksimal kredit > 150 juta.

1) Persyaratan Pemohon KPR BTN Platinum :

- a) Warga Negara Indonesia.
- b) Telah berusia 21 tahun atau telah menikah.

- c) Telah memiliki masa kerja atau telah menjalankan usaha minimal selama 1 (satu) tahun.
 - d) Memiliki NPWP Pribadi.
- 2) Keunggulan KPR BTN Platinum :
- a) Suku bunga bersaing (11,25% *pa.*).
 - b) Nilai kredit bebas.
 - c) Lokasi *marketable*.
 - d) Jangka waktu kredit sampai dengan 15 tahun.
 - e) Kredit di-*cover* dengan Asuransi Jiwa Kredit dan kebakaran.

Tabel 3.9			
Dokumen Permohonan KPR BTN Platinum			
Dokumen	Pegawai Karyawan	Wiraswasta Swasta Pemilik	Profesional
Form Aplikasi Kredit	√	√	√
Fotocopy KTP, Kartu Keluarga, Surat Nikah/Cerai	√	√	√
Pas Foto terbaru Pemohon & Pasangan	√	√	√
Asli slip gaji terakhir atau Surat Keterangan Penghasilan	√	-	-
Fotocopy SK Pengangkatan Pegawai Tetap	√	-	-
Fotocopy Tabungan/Giro di Bank BTN /Bank lain min. 3 (tiga) bulan terakhir	√	√	√
Fotocopy SPT Pph Ps.21 untuk kredit >Rp 50 juta s/d Rp 100 juta	√	√	√
Fotocopy NPWP untuk permohonan kredit > Rp 100 juta	√	√	√
Fotocopy Akta Pendirian Perusahaan berikut perubahannya, SIUP, TDP & SITU	-	√	-
Fotocopy Ijin-ijin praktek	-	-	√
Fotocopy SHM/SHGB/ dan IMB	√	√	√

d. Kredit Pemilikan Apartemen (KPA)

Fasilitas kredit yang diperuntukkan bagi pemohon/calon debitur untuk membiayai pembelian apartemen (baru/lama), apartemen belum jadi (KPA *Indent*), atau apartemen *take over*.

Tabel 3.10			
Dokumen Permohonan Kredit Pemilikan Apartemen			
Dokumen	Pegawai Karyawan	Wiraswasta Swasta Pemilik	Profesional
Form Aplikasi Kredit	√	√	√
Fotocopy KTP, Kartu Keluarga, Surat Nikah/Cerai	√	√	√
Pas Foto terbaru Pemohon & Pasangan	√	√	√
Asli slip gaji terakhir atau Surat Keterangan Penghasilan	√	-	-
Fotocopy SK Pengangkatan Pegawai Tetap	√	-	-
Fotocopy Tabungan/Giro di Bank BTN /Bank lain min. 3 (tiga) bulan terakhir	√	√	√
Fotocopy SPT Pph Ps.21 untuk kredit >Rp 50 juta s/d Rp 100 juta	√	√	√
Fotocopy NPWP untuk permohonan kredit > Rp 100 juta	√	√	√
Fotocopy Akta Pendirian Perusahaan berikut perubahannya, SIUP, TDP & SITU	-	√	-
Fotocopy Ijin-ijin praktek	-	-	√
Fotocopy SHM/SHGB/ dan IMB	√	√	√

1) Persyaratan Pemohon

- a) Warga Negara Indonesia.
- b) Telah berusia 21 tahun atau telah menikah.

- c) Telah memiliki masa kerja atau telah menjalankan usaha minimal selama 1 (satu) tahun.
- d) Memiliki NPWP Pribadi untuk nilai kredit > Rp. 100 juta atau SPT Pasal 21 Form A1 untuk pemohon dengan nilai kredit > Rp 50 juta s/d < Rp. 100 juta.

2) Keunggulan Kredit Pemilikan Apartemen (KPA) :

- a) Suku bunga bersaing (11,50% *pa.*).
- b) Nilai kredit bebas.
- c) Lokasi *marketable*.
- d) Untuk rumah baru/lama.
- e) Uang muka ringan.
- f) Jangka waktu kredit sampai dengan 15 tahun.
- g) Proses cepat dan Mudah.
- h) Kredit *di-cover* dengan Asuransi Jiwa Kredit dan Asuransi Kebakaran.

e. Kredit Griya Multi (KGM)

Fasilitas kredit yang diperuntukan bagi pemohon / calon debitur perorangan untuk berbagai keperluan.

1) Persyaratan Tanah dan Bangunan

- a) Sertifikat Hak Milik (SHM) atau Hak Guna Bangunan (HGB).
- b) Izin Mendirikan bangunan (IMB).

2) Persyaratan Pemohon

- a) Warga Negara Indonesia, Surat Keterangan Berkewarganegaraan Indonesia bagi WNI keturunan.
- b) Usia minimal 21 tahun atau telah menikah dan pada saat kredit lunas usia pemohon tidak melebihi 65 tahun.
- c) Mempunyai pekerjaan tetap sebagai karyawan atau wiraswasta dengan masa kerja minimal 1 (satu) tahun.
- d) Memiliki NPWP Pribadi untuk nilai kredit > Rp. 100 juta atau SPT Pasal 21 Form A1 untuk pemohon dengan nilai kredit > Rp 50 juta s/d < Rp. 100 juta.

Tabel 3.11			
Dokumen Permohonan Kredit Griya Multi			
Dokumen	Pegawai Karyawan	Wiraswasta Swasta Pemilik	Profesional
Form Aplikasi Kredit	√	√	√
Fotocopy KTP, Kartu Keluarga, Surat Nikah/Cerai	√	√	√
Pas Foto terbaru Pemohon & Pasangan	√	√	√
Asli slip gaji terakhir atau Surat Keterangan Penghasilan	√	-	-
Fotocopy SK Pengangkatan Pegawai Tetap	√	-	-
Fotocopy Tabungan/Giro di Bank BTN /Bank lain min. 3 (tiga) bulan terakhir	√	√	√
Fotocopy SPT Pph Ps.21 untuk kredit >Rp 50 juta s/d Rp 100 juta	√	√	√
Fotocopy NPWP untuk permohonan kredit > Rp 100 juta	√	√	√
Fotocopy Akta Pendirian Perusahaan berikut perubahannya, SIUP, TDP & SITU	-	√	-
Fotocopy Ijin-ijin praktek	-	-	√
Fotocopy SHM/SHGB/ dan IMB	√	√	√

3) Keunggulan Kredit Griya Multi (KGM) :

- a) Nilai Kredit Bebas.
- b) Penggunaan bebas sepanjang tidak bertentangan dengan hukum yang berlaku.
- c) Jangka waktu kredit sampai dengan 10 tahun.
- d) Kredit *di-cover* dengan Asuransi Jiwa Kredit dan Asuransi Kebakaran.

f. Kredit Ringan Batara (KRB)

Fasilitas kredit kepada karyawan perusahaan/Instansi dengan agunan gaji karyawan.

1) Persyaratan Pemohon

- a) Warga Negara Indonesia.
- b) Telah berusia 21 tahun atau telah menikah dan pada saat kredit lunas usia pemohon tidak lebih dari 65 tahun.
- c) Karyawan dengan status pegawai tetap minimal 1 (satu) tahun dan masa aktif bekerja pada perusahaan Penggunan Jasa Batara *Payroll* Bank BTN.Mendapat rekomendasi dari manajemen perusahaan / pimpinan instansi.
- d) Mempunyai penghasilan yang dapat menjamin kelancaran pembayaran angsuran selama jangka waktu kredit.
- e) Ada perjanjian kerja sama dengan perusahaan/Instansi tempat bekerja.

2) Keunggulan Kredit Ringan Batara (KRB) :

- a) Proses cepat dan persyaratan ringan.
- b) Suku bunga bersaing (9,75% flat).
- c) Maksimal kredit sampai dengan Rp 100 juta.
- d) Jangka waktu kredit sampai dengan 5 tahun.

Tabel 3.12			
Dokumen Permohonan Kredit Ringan Batara			
Dokumen	Pegawai Karyawan	Wiraswasta Swasta Pemilik	Profesional
Form Aplikasi Kredit	√	√	√
Fotocopy KTP, Kartu Keluarga, Surat Nikah/Cerai	√	√	√
Pas Foto terbaru Pemohon & Pasangan	√	√	√
Asli slip gaji terakhir atau Surat Keterangan Penghasilan	√	-	-
Fotocopy SK Pengangkatan Pegawai Tetap	√	-	-
Fotocopy Tabungan/Giro di Bank BTN /Bank lain min. 3 (tiga) bulan terakhir	√	√	√
Fotocopy SPT Pph Ps.21 untuk kredit >Rp 50 juta s/d Rp 100 juta	√	√	√
Fotocopy NPWP untuk permohonan kredit > Rp 100 juta	√	√	√
Fotocopy Akta Pendirian Perusahaan berikut perubahannya, SIUP, TDP & SITU	-	√	-
Fotocopy Ijin-ijin praktek	-	-	√
Fotocopy SHM/SHGB/ dan IMB	√	√	√

g. Kredit Pemilikan Ruko (KP. Ruko)

Fasilitas kredit yang diberikan oleh Bank untuk membeli Rumah Toko guna dihuni dan digunakan sebagai toko.

1) Persyaratan Pemohon

- a) Warga Negara Indonesia.
- b) Telah berusia 21 tahun atau telah menikah.
- c) Telah memiliki masa kerja atau telah menjalankan usaha minimal selama 1 (satu) tahun.
- d) Memiliki NPWP Pribadi untuk nilai kredit > Rp. 100 juta atau SPT Pasal 21 Form A1 untuk pemohon dengan nilai kredit > Rp 50 juta s/d < Rp. 100 juta.

2) Persyaratan Ruko

- a) Terletak di areal komersial.
- b) Bangunan sedikitnya dua lantai, dimana lantai dasar digunakan sebagai tempat usaha/ toko sedangkan lantai kedua digunakan sebagai tempat hunian.
- c) Harga jual bebas.
- d) Harus merupakan bangunan permanen.
- e) Bangunan terletak diwilayah permukiman marketable yang sudah dilengkapi sarana dan prasarana lingkungan serta bebas banjir.
- f) Sertifikat Hak Milik (SHM) atau Hak Guna Bangunan (HGB).
- g) Izin Mendirikan bangunan (IMB).

3) Ketentuan Kredit

- a) Penetapan Maksimum Kredit : 70 % dari nilai agunan.
- b) Maksimal Jangka Waktu : 15 tahun.
- c) Sistem bunga anuitas : 13.5% *pa.*

Tabel 3.13			
Dokumen Permohonan Kredit Pemilikan Ruko			
Dokumen	Pegawai Karyawan	Wiraswasta Swasta Pemilik	Profesional
Form Aplikasi Kredit	√	√	√
Fotocopy KTP, Kartu Keluarga, Surat Nikah/Cerai	√	√	√
Pas Foto terbaru Pemohon & Pasangan	√	√	√
Asli slip gaji terakhir atau Surat Keterangan Penghasilan	√	-	-
Fotocopy SK Pengangkatan Pegawai Tetap	√	-	-
Fotocopy Tabungan/Giro di Bank BTN /Bank lain min. 3 (tiga) bulan terakhir	√	√	√
Fotocopy SPT Pph Ps.21 untuk kredit >Rp 50 juta s/d Rp 100 juta	√	√	√
Fotocopy NPWP untuk permohonan kredit > Rp 100 juta	√	√	√
Fotocopy Akta Pendirian Perusahaan berikut perubahannya, SIUP, TDP & SITU	-	√	-
Fotocopy Ijin-ijin praktek	-	-	√
Fotocopy SHM/SHGB/ dan IMB	√	√	√

h. Kredit Swa Griya (KSG)

Fasilitas kredit yang diberikan untuk membiayai pembangunan rumah diatas tanah yang telah dimiliki oleh pemohon.

1) Persyaratan Tanah dan Bangunan

- a) Luas tanah bebas.
- b) Bangunan terletak diwilayah pemukiman *marketable* yang sudah dilengkapi sarana dan prasarana lingkungan serta bebas banjir.
- c) Legalitas Tanah : minimal Sertifikat Hak Guna Bangunan (SHGB).
- d) Bangunan : Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) dan Rencana Anggaran Biaya (RAB) pembangunan rumah.

2) Ketentuan Kredit

- a) Penetapan Maksimal Kredit : 70 % dari nilai RAB.
- b) Maksimal Jangka Waktu : 10 Tahun.
- c) Suku bunga : Mengikuti bunga pasar.

Tabel 3.14			
Dokumen Permohonan Kredit Swa Griya			
Dokumen	Pegawai Karyawan	Wiraswasta Swasta Pemilik	Profesional
Form Aplikasi Kredit	√	√	√
Fotocopy KTP, Kartu Keluarga, Surat Nikah/Cerai	√	√	√
Pas Foto terbaru Pemohon & Pasangan	√	√	√
Asli slip gaji terakhir atau Surat Keterangan Penghasilan	√	-	-
Fotocopy SK Pengangkatan Pegawai Tetap	√	-	-
Fotocopy Tabungan/Giro di Bank BTN /Bank lain min. 3 (tiga) bulan terakhir	√	√	√
Fotocopy SPT Pph Ps.21 untuk kredit >Rp 50 juta s/d Rp 100 juta	√	√	√
Fotocopy NPWP untuk permohonan kredit > Rp 100 juta	√	√	√
Fotocopy Akta Pendirian Perusahaan berikut perubahannya, SIUP, TDP & SITU	-	√	-
Fotocopy Ijin-ijin praktek	-	-	√
Fotocopy SHM/SHGB/ dan IMB	√	√	√

i. Kredit Swadana

Fasilitas kredit yang diberikan kepada nasabah dengan jaminan berupa sebagian atau seluruh simpanan (baik berupa tabungan maupun deposito) yang disimpan di Bank.

1) Ketentuan Kredit :

- a) Jangka waktu kredit maksimal 1 (satu) tahun dan minimal 1 (satu) bulan.
- b) Nilai kredit bebas.
- c) Maksimal kredit 90% dari agunan.
- d) Sistem bunga efektif, 2% diatas bunga simpanan.
- e) Pokok Kredit bisa diangsur setiap bulan atau pada saat jatuh tempo
- f) Provisi Kredit :
 - (1). 0,5% dari maksimal kredit untuk jangka waktu \leq 6 bulan.
 - (2). 1% dari maksimal kredit untuk jangka waktu diatas 6 bulan s/d 12 bulan.

Tabel 3.15			
Dokumen Permohonan Kredit Swadana			
Dokumen	Pegawai Karyawan	Wiraswasta Swasta Pemilik	Profesional
Form Aplikasi Kredit	√	√	√
Fotocopy KTP, Kartu Keluarga, Surat Nikah/Cerai	√	√	√
Pas Foto terbaru Pemohon & Pasangan	√	√	√
Asli slip gaji terakhir atau Surat Keterangan Penghasilan	√	-	-
Fotocopy SK Pengangkatan Pegawai Tetap	√	-	-
Fotocopy Tabungan/Giro di Bank BTN /Bank lain min. 3 (tiga) bulan terakhir	√	√	√
Fotocopy SPT Pph Ps.21 untuk kredit >Rp 50 juta s/d Rp 100 juta	√	√	√
Fotocopy NPWP untuk permohonan kredit > Rp 100 juta	√	√	√
Fotocopy Akta Pendirian Perusahaan berikut perubahannya, SIUP, TDP & SITU	-	√	-
Fotocopy Ijin-ijin praktek	-	-	√
Fotocopy SHM/SHGB/ dan IMB	√	√	√

B. Peran *Loan Service* dalam Proses Pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Bersubsidi di BTN KCP Sukoharjo.

Loan Service bertugas menangani operasional bank terutama pemberian kredit kepada debitur. *Loan Service* memegang peranan yang sangat penting. Dalam dunia perbankan tugas utama *Loan Service* adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Loan Service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara merayu para calon nasabah menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. *Loan Service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan, khususnya pada proses pemberian kredit.

1. Tahap Pemberian Kredit

Loan Service memiliki peran yang penting dalam proses pemberian kredit. Proses tersebut dapat dibagi menjadi beberapa tahapan. Adapun tahapan tersebut antara lain :

a. Tahap Pengenalan Produk

Pada tahap ini, *Loan Service* mengenalkan produk-produk kredit yang dimiliki oleh bank kepada calon debitur agar calon debitur tersebut mengetahui spesifikasi produk kredit, baik itu kekurangan maupun kelebihan dari produk kredit yang ditawarkan.

b. Syarat-syarat pengajuan kredit

Setelah *Loan Service* mengenalkan produk kredit kepada calon nasabah, selanjutnya adalah memberikan informasi mengenai syarat-syarat dalam

mengajukan kredit yang telah dipilih oleh calon debitur. Baik untuk KPR bersubsidi maupun kredit yang lain hampir keseluruhan syarat-syaratnya sama, hanya ada beberapa poin yang berbeda. Syarat-syarat tersebut antara lain mengisi form aplikasi permohonan kredit, fotocopy KTP, Kartu keluarga (KK), dan surat nikah/cerai, pas foto terbaru pemohon dan pasangan, slip gaji terakhir/ surat keterangan penghasilan, fotocopy SK pegawai, fotocopy tabungan/giro di bank BTN/ bank lain, fotocopy SPT Pph Ps.21, fotocopy NPWP untuk pemohon kredit >100 juta, fotocopy akta pendirian perusahaan, SIUP, TDP, & SITU, fotocopy ijin-ijin praktek, fotocopy Sertifikat Hak Milik (SHM), Sertifikat Hak Guna Bangunan (SHGB), dan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB). Apabila syarat-syarat tersebut lengkap, dan kriteria calon debitur cukup baik, maka proses -realisasi akan cepat terlaksana dan begitu sebaliknya, apabila syarat-syarat tersebut masih kurang dan calon debitur mengindikasikan berperilaku kurang baik, maka proses realisasi kredit juga lama bahkan akan ditolak.

c. Tahap wawancara

Setelah syarat-syarat pengajuan terpenuhi, maka tahap selanjutnya adalah tahap wawancara. Pada tahap ini *Loan Service* berkewajiban mewawancarai calon debitur berkaitan dengan kriteria yang dimiliki. Hal yang dinilai dalam tahap wawancara ini antara lain menilai nasabah berdasarkan prinsip 7C dan 7P.

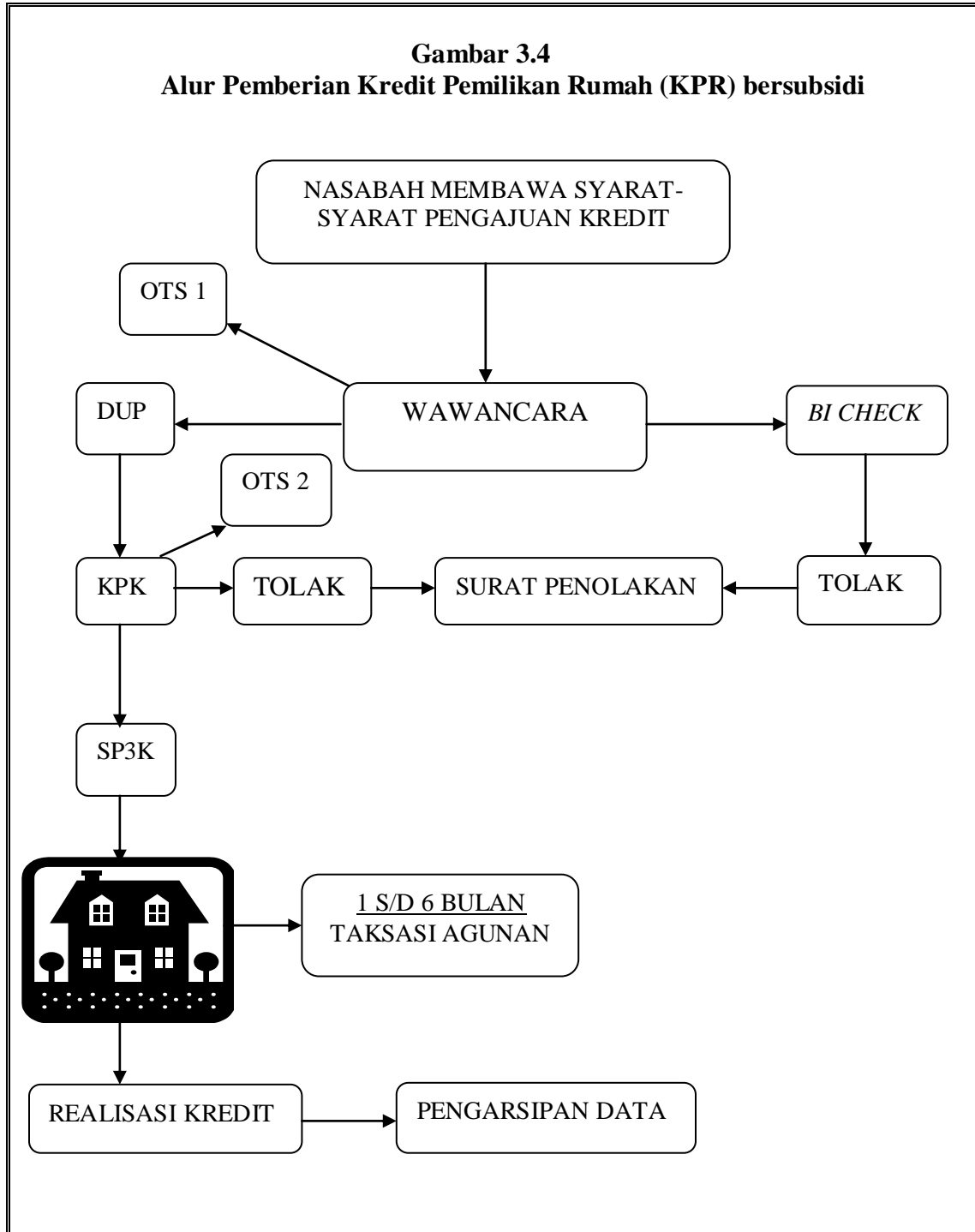
d. Realisasi kredit

Realisasi kredit dilakukan setelah calon debitur mendapatkan persetujuan dari pihak bank baik dari *Loan Service* maupun dari pimpinan. Dalam realisasi kredit ini calon nasabah wajib menandatangani berkas-berkas yang diketahui oleh pejabat notaris untuk melegalkan berkas-berkas tersebut.

e. Tahap pengarsipan data

Pada tahap ini *Loan Service* bertugas menyimpan dan memelihara data nasabah agar data tersebut tidak hilang maupun rusak. Dalam menyimpan data, *Loan Service* berkewajiban mengurutkan data agar mudah dalam pencarian jika sewaktu-waktu dibutuhkan.

2. Alur Pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Bersubsidi



Dari gambar tersebut dapat dijelaskan mengenai alur pemberian Kredit Pemilikan Rumah Bersubsidi yaitu Calon Debitur membawa syarat-syarat permohonan kredit, setelah syarat-syarat terpenuhi *Loan Service* melakukan wawancara terhadap calon debitur. Setelah melakukan wawancara kemudian *Loan Service* melakukan *BI Check* berkenaan dengan pinjaman calon nasabah di bank lain. Apabila calon debitur memiliki pinjaman di rekening bank lain yang cukup banyak dan kemungkinan besar pendapatan calon debitur tidak mencukupi untuk melakukan pinjaman maka *Loan Service* berhak memutuskan untuk tidak memberikan kredit kepada calon debitur dengan memberikan surat penolakan kepada calon debitur. Jika calon debitur tidak memiliki pinjaman dan pendapatan mencukupi untuk melakukan angsuran maka selanjutnya *Loan Service* membuat Daftar Usulan Pemohon (DUP). DUP langsung bisa dibuat untuk calon nasabah berpenghasilan tetap seperti Pegawai Negeri. Untuk nasabah yang tidak berpenghasilan tetap seperti pedagang maka pihak bank akan Melakukan *On The Spot (OTS 1)*/tinjauan langsung ke tempat calon debitur, hal ini untuk mencegah terjadinya kredit macet dikemudian hari. Setelah pembuatan DUP langkah selanjutnya adalah menyerahkan berkas ke Komisi Pemutus Kredit (KPK). Dalam tahap ini barulah dilakukan *OTS 2* untuk pemohon berpenghasilan tetap. jika ada calon nasabah yang tidak memenuhi kriteria maka dapat dilakukan penolakan pemberian kredit dengan membuat surat penolakan yang dikirimkan kepada calon debitur. Apabila calon debitur memenuhi spesifikasi maka selanjutnya adalah pembuatan Surat Penegasan Persetujuan Penyediaan Kredit (SP3K), bagi yang telah mendapat

persetujuan SP3K maka calon nasabah menunggu rumah yang ingin dibeli/dibuat dengan jangka waktu 1-6 bulan. Rumah tersebut adalah jaminan untuk pihak bank kemudian dilakukan taksasi berkaitan dengan jumlah pinjaman yang layak diberikan kepada debitur. Setelah melakukan taksasi selanjutnya pihak bank memberikan realisasi kredit kepada debitur sesuai dengan kesepakatan awal dengan melakukan penandatanganan perjanjian dihadapan notaris. Setelah realisasi selesai maka tugas *Loan Service* selanjutnya adalah melakukan pengarsipan dengan mengurutkan data dengan baik untuk memudahkan pengambilan data jika sewaktu-waktu dibutuhkan.

C. Perkembangan Jumlah Nasabah Kredit Pemilikan Rumah Bersubsidi di BTN KCP Sukoharjo Periode 2009.

a. Data Nasabah Berdasarkan jenis kelamin :

Tabel 3.16					
Nasabah Berdasarkan Jenis Kelamin					
Kriteria	Triwulan I	Triwulan II	Triwulan III	Triwulan IV	Jumlah
Laki-laki	39	63	70	94	266
Perempuan	41	45	57	53	196
Jumlah	80	108	127	147	462

Dari tabel berdasar jenis kelamin pada tahun 2009 dapat disimpulkan bahwa jumlah laki-laki meningkat dari triwulan I hingga triwulan IV dengan jumlah laki-laki 266 orang, sedangkan jumlah perempuan juga meningkat dari triwulan I hingga triwulan III, akan tetapi pada triwulan IV jumlah perempuan turun 4 orang dari 57 orang menjadi

53 orang dengan jumlah 196 orang. Jumlah keseluruhan nasabah berdasar jenis kelamin adalah 462 orang.

b. Data Nasabah Berdasarkan umur :

Tabel 3.17					
Nasabah Berdasarkan Umur					
Range (th)	Triwulan I	Triwulan II	Triwulan III	Triwulan IV	Jumlah
20-24	4	5	4	6	19
25-29	16	20	30	16	82
30-34	8	21	21	28	78
35-39	20	22	20	31	93
40-44	12	20	11	34	77
45-49	11	12	19	12	54
50-54	5	7	18	14	44
55-59	3	1	3	5	12
60-64	1	0	0	1	2
65-69	0	0	1	0	1
Jumlah	80	108	127	147	462

Dari tabel berdasar umur dapat disimpulkan bahwa jumlah nasabah yang paling sedikit pada range umur 20 tahun sampai 24 tahun dan pada umur 55 tahun hingga 69 tahun dengan jumlah 34 orang. Nasabah yang paling dominan bedasar umur berada pada range umur 25 tahun hingga 54 tahun dengan jumlah 428 orang.

c. Data Nasabah Berdasarkan Pekerjaan :

Tabel 3.18					
Nasabah Berdasarkan Pekerjaan					
Jenis Pekerjaan	Triwulan I	Triwulan II	Triwulan III	Triwulan IV	Jumlah
PNS	30	41	40	69	180
Swasta	22	31	50	51	154
Wiraswasta	19	18	31	12	80
Polisi/TNI	4	0	2	3	9
Dokter	3	6	1	8	18
Jasa lainnya	2	12	3	4	21
Jumlah	80	108	127	147	462

Pada tabel berdasar pekerjaan dapat disimpulkan bahwa nasabah yang mendominasi adalah yang bekerja sebagai PNS, Swasta, dan wiraswasta dengan jumlah 414 orang, sedangkan pekerjaan yang kurang mendominasi adalah yang bekerja sebagai polisi/TNI, dokter, dan jasa lainnya dengan jumlah 48 orang.

d. Data Nasabah Berdasarkan Alamat Tempat Tinggal :

Tabel 3.19					
Nasabah Berdasarkan Alamat Tempat Tinggal					
Alamat	Triwulan I	Triwulan II	Triwulan III	Triwulan IV	Jumlah
Sukoharjo	35	36	55	89	215
Wonogiri	28	45	56	38	167
Solo	10	22	12	14	58
Klaten	2	3	1	2	8
Sragen	2	0	0	2	4
Karanganyar	3	1	2	2	8
Luar daerah	0	1	1	0	2
Jumlah	80	108	127	147	462

Berdasar tabel alamat tempat tinggal dapat diketahui bahwa nasabah yang mendominasi pemberian kredit adalah nasabah yang berada di wilayah sukoharjo, wonogiri, dan solo dengan jumlah 440 orang. Untuk nasabah yang kurang mendominasi adalah nasabah yang berada di wilayah klaten, sragen, karanganyar, dan luar daerah dengan jumlah 22 orang.

e. Data Nasabah Berdasarkan Penghasilan :

Tabel 3.20					
Nasabah Berdasarkan Penghasilan					
Nominal (Rp)	Triwulan I	Triwulan II	Triwulan III	Triwulan IV	Jumlah
<1 juta	1	3	1	2	7
1 juta-2,5 juta	73	100	115	134	422
2,5 juta-5 juta	5	4	6	8	23
> 5 juta	1	1	5	3	10
Jumlah	80	108	127	147	462

Pada tabel berdasar penghasilan dapat diketahui bahwa nasabah yang sangat mendominasi adalah nasabah yang berpenghasilan 1 juta hingga 2,5 juta rupiah dengan nasabah berjumlah 422 orang, sedangkan nasabah yang kurang mendominasi berada di kisaran penghasilan kurang dari 1 juta dan diatas 2,5 juta hingga diatas 5 juta rupiah dengan jumlah 40 orang.

BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Ini merupakan bab terakhir yang penulis tuliskan dari uraian peran *Loan Service* dalam Proses Pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Bersubsidi pada PT BTN (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Sukoharjo yang telah penulis sajikan. Dari uraian diatas penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Bank Tabungan Negara (BTN) merupakan perubahan nama dari Bank Tabungan Pos yang didasarkan pada Perpu No. 4 Th 1963 tanggal 22 Juni 1963 yang kemudian dikuatkan dengan UU No. 2 Th 1964 tanggal 25 Mei 1964. Penegasan status bank BTN sebagai bank milik Negara ditetapkan UU No. 20 Th 1968 tanggal 19 Desember 1968. Tugas utama bank BTN sejak berdiri pada tahun 1897 hingga tahun 1968 adalah bergerak dalam lingkup penghimpunan dana masyarakat melalui tabungan, dan sejak tahun 1974 bank BTN ditambah tugasnya yaitu memberikan pelayanan Kredit Pemilikan Rumah (KPR). Bank BTN Kantor Cabang Pembantu (KCP) Sukoharjo merupakan bagian dari Kantor Cabang Solo yang didirikan tanggal 18 Juni 2007 yang beralamatkan di Jl. Jendral Sudirman No. 63 Sukoharjo 57514. BTN Kantor Cabang Pembantu Sukoharjo dikepalai oleh ibu Dyah Respati W.H dan pada bagian *Loan Service* dipegang oleh bapak Dedi Istianto. Visi bank BTN adalah menjadi bank yang terkemuka dalam pembiayaan perumahan dan mengutamakan kepuasan nasabah. Dari

visi tersebut bank BTN Kantor Cabang Pembantu Sukoharjo lebih mengutamakan produk kredit KPR dibanding dengan produk lainnya sehingga pegawai di bank BTN diwajibkan menggunakan pola pelayanan prima dalam melayani nasabah.

2. Faktor yang mempengaruhi masyarakat menggunakan KPR Bersubsidi antara lain faktor jenis kelamin yang didominasi oleh laki-laki, faktor umur yang didominasi kelompok umur 25 tahun sampai dengan 54 tahun, faktor pekerjaan yang didominasi oleh PNS, swasta dan wiraswasta. Faktor alamat tempat tinggal yang didominasi oleh nasabah yang tinggal di wilayah Sukoharjo, Wonogiri, dan Solo. Serta faktor penghasilan yang didominasi oleh nasabah yang berpenghasilan 1 juta rupiah hingga 2,5 juta rupiah.
3. *Loan Service* adalah seseorang yang mempunyai tugas menangani bagian kredit. Langkah-langkah yang dilakukan *Loan Service* dalam melaksanakan tugasnya antara lain adalah mengenalkan Produk-produk kredit kepada calon debitur, memberikan informasi mengenai syarat-syarat pengajuan kredit, melakukan wawancara kepada calon debitur, memberikan keputusan realisasi kredit, dan melakukan pengarsipan data

B. SARAN

1. Dengan bertambahnya tugas bank BTN sejak tahun 1974 sampai sekarang yaitu memberikan pelayanan Kredit Pemilikan Rumah (KPR), maka bank BTN harus konsisten dengan tugas tersebut dengan cara meningkatkan kinerja pelayanan terhadap nasabah, melakukan inovasi maupun

melakukan evaluasi terhadap kinerja bank BTN demi tercapainya visi dan misi yang ada.

2. BTN KCP Sukoharjo harus lebih memperhatikan faktor yang mempengaruhi masyarakat yang menggunakan produk KPR agar produk KPR terutama KPR bersubsidi tepat sasaran. Sebagai contoh adalah faktor umur. Nasabah yang berumur 65 tahun atau lebih sebaiknya tidak diberikan kredit karena sangat beresiko dalam hal pengembalian pinjaman kecuali ada pertimbangan lain.
3. KPR bersubsidi sebaiknya diberikan khusus bagi masyarakat yang benar-benar membutuhkan seperti masyarakat berpenghasilan rendah dan masih produktif. Sebagai contoh adalah masyarakat yang berpenghasilan di kisaran 1 juta sampai dengan 2,5 juta rupiah dan berumur antara 25 tahun hingga 54 tahun.
4. Dalam melaksanakan tugasnya *Loan Service* harus lebih proaktif memberikan penjelasan kepada masyarakat mengenai kebaikan kredit terutama Kredit Pemilikan Rumah (KPR) bersubsidi dengan cara memberikan penyuluhan kepada masyarakat. *Loan Service* juga harus meningkatkan Pelayanan Prima untuk kepuasan nasabah terutama kepada debitur dengan menerapkan prinsip 3A yaitu *attitude*, *attention* dan *action*. Sebagai contoh adalah berbicara dengan sopan kepada nasabah, mendengarkan dan memberikan solusi terhadap keluhan nasabah, dan mewujudkan kebutuhan para nasabah. *Loan Service* juga harus lebih selektif dalam pemberian kredit kepada calon debitur dengan menerapkan

prinsip 7C dan 7P, misalnya menilai karakter nasabah apakah nasabah tersebut layak diberikan kredit atau tidak, menilai jaminan nasabah, dan menilai kondisi keuangan nasabah.