**BAB III**

**PEMBAHASAN**

* 1. **Sejarah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk**

Bank Tabungan Negara (BTN) adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang berbentuk perseroan terbatas dan bergerak dibidang jasa keuangan perbankan. Cikal bakal Bank BTN dimulai dengan didirikannya Postspaarbank di Batavia Pada tahun 1897, pada masa permerintahan Belanda. Pada tanggan 1 April 1942 Postspaarbank diambil alih pemerintah Jepang dan diganti menjadi Tyokin Kyoku. Setelah kemerdekaan diproklamasikan, maka Tyokin Kyoku diambil alih oleh pemerintahan Indonesia, dan namanya diubah menjadi Kantor Tabungan Pos RI.

Usai dikukuhkannya Bank Tabungan Pos RI ini sebagai salah satunya lembaga keuangan di indonesia. Pada tanggal 9 Februari 1950 pemerintahan mengganti namanya dengan nama Bank Tabungan Pos. Tanggal 9 Februari ditetapkan sebagai hari dan tanggal bank BTN. Berdasarkan peraturan Pemerintahan Pengganti Undang – Undang No. 4 tahun 1963 Lembaga Negara Republik Indonesia No. 62 tahun 1963 tanggal 22 Juni 1963, maka resmi sudah nama Bank Tabungan Pos diganti namanya menjadi Bank Tabungan Negara.

Dalam periode ini posisi Bank BTN telah berkembang dari sebuah unit menjadi induk yang berdiri sendiri. Kemudian sejarah Bank BTN mulai diukir kembali dengan ditunjuknya oleh Pemerintah Indonesia pada tanggal 29 Januari 1974 melalui Surat Mentrei Keuangan RI No. B-49/MK/1974 sebagai wadah pembiayaan proyek perumahan untuk rakyat. Sejalan dengan tugas tersebut, maka mulai 1976 mulailah realisasi KPR (Kredit Kepemilikan Rumah) pertama kalinya oleh Bank BTN di negeri ini. Waktu demi waktu akhirnya terus mengantar Bank BTN sebagai satu – satunya bank yang mempunyai konsentrsi penuh dalam pengenbangan bisnis perumahan di Indonesia melalui dukungan KPR BTN. Sayap Bank BTN pun makin melebar pada tahun 1989. Bank BTN sudah mengeluarkan obligasi pertamanya. Pada tahun 1992 status Bank BTN ini menjadi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) karena sukses Bank BTN dalam bisnis.

Perumahan melalui fasilitas KPR tersebut, status persero memungkinkan Bank BT bergerak lebih luas lagi dengan fungsinya sebagai bank umum (Komersil). Dem mendukung bisnis KPR tersebut, Bank BT mulai mengembangkan produk – produk layanan perbankan sebagaimana layaknya bank umum (Komersil). Sukses Bank BTN dalam bisnis KPr juga telah meningkatkan status Bank BTN sebagai Bank Konvensional menjadi Bank Devisa pada tahun 1994. Layanan Bank dalam bentuk penerbitan *Letter Of Credit (L/C)*, pembiayaan usaha dalam bentuk Dollar, dan lain lain bisa diberikan Bank BTN dengan status tersebut.

Dengan status baru ini tidak membuat Bank BTN lupa akan fungsi utamanya sebagai penyedia KPR untuk masyaraka menengah kebawah. Berdasarkan kajian konsultan Independent, Price Water House Coopers, pemerintah melalui menteri BUMN dalam surat No. 5 – 544/MMBU/2002 memutuskan Bank BTN sebagai Bank umum dengan fokus bisnis pembiayaan perumahan tanpa subsidi. Badan Pegawasan Pasar Modal dan Lembaga Keungan (Bapepam – LK) mengeluarkan pernyataann efektif terhadap produk investasi batu berbasis sekuritasi.

Produk itu adalah EBA Danareksa Sarana Multigriya Finansial I – Kredit Kepemilikan Rumah Bank Tabungan Negara (SMF I-KPR BTN). Ditahun yang sama juga Bank BTN melakukan Penawaran Umum Saham Perdana (IPO) dan *listing* di Bursa Efek Indonesia. Kepercayaan masyarakat dan pemerintahan terhadap Bank BTN telah menghantarkan Bank BTN mendapatkan penghargaan dalam ajang Anugerah Perbankan Indonesia VI 2017 sebagai Peringkat 1 Bank Terbaik Indonesia 2017. Dengan adanya penghargaan tersebut akan mengukuhkan optimisme perseroan untuk mampu melanjutkan catatan kinerja positif dan mencapai target perseroan pada tahun – tahun berikutnya. Berikut ini adalah sejarah Bank BTN :

1. 1897 : Berdiri dengan nama Postpaarbank
2. 1942 – 1945 : Berubah nama menjadi Tyokin Kyoku.
3. 1950 : Menjadi Bank Tabungan Pos
4. 1963 : Menjadi Bank Tabungan Negara
5. 1968 : Resmi dimiliki Pemerintah (BUMN)
6. 1974 : Pelayanan lebih difokuskan
7. 1989 : Mendapat izin bank umum dan perbaikan obligasi
8. 1992 : Menjadi Persero
9. 1994 : Mendapat izin Bank Devisa
10. 2000 : Ikut Program Rekapitulasi
11. 2002 : Pinjaman Tanpa Subsidi
12. 2003 : Restrukturisasi
13. 2005 : Peluncuran BTN Syariah
14. 2008 : Sekuritisasi Asset
15. 2014 : Berdiri Bank BTN Kantor Cabang Pembantu Dramaga
    1. **Visi dan Misi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk**

Visi dan Misi merupakan suatu konsep perencanaan yang disertai dengan tindakan sesuai dengan apa yang direncanakan untuk mencapai suatu tujuan dimasa depan untuk menjamin kesuksesan jangka panjang.

PT. Bank Tabungan Negara merupakan perusahaan yang maju dan sukses dilihat dari pergerakan bisnisnya dari awal berdiri perusahaan sampai sekarang. PT. Bank Tabungan Negara meiliki Visi dan Misi yang sangat baik dan memegang keyakinan besar untuk menjdi acuan kepada setiap pegawainya untuk melakukan pekerjaan terbaik bagi kelangsungan bisnis dan kelancaran demi terciptanya segala sesutu yang tercantum dalam visi dan misi di PT. Bank Tabungan Negara tersebut.

1. Visi

“Terdepan dan terpercaya dalam memfasilitasi sektor perumahan dan jasa layanan keuangan keluarga”

1. Misi
2. Berperan aktif dalam mendukung sektor perumahan, baik dari sisi penawaran maupun dari sisi permintaaan, yang terintegrasi dalam sektor perumahan di Indonesia.
3. Memberikan pelayanan unggul dalam pembiayaan kepada sektor perumahan dan kebutuhan keluarga.
4. Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inovasi pengembangan produk, jasa dan jaringan strategis digital.
5. Menyediakan dan mengembangkan human capital yang berkualitas, profesional, dan memiliki banyak integritas tinggi.
6. Meningkatkan shareholder value dengan fokus kepada peningkatan pertumbuhan profitabilitas sesai dnegan prinsip kehati – hatian dan good corporate governance
7. Memedulikan kepentingan masyarakat sosial dan lingkungan secara berkelanjutan.

Visi dan Misi PT. Bank Tabungan Negara hadir untuk menjadi solusi dari setiap masalah masyarakat untuk mewujudkan keinginan mimpinya ingin memperoleh sebuah rumah tanpa harus membayar uang tunai dengan memberikan pembiayaan yang dapat dipenuhi oleh masyarakat menengah maupun masyarakat kecil dengan persyaratan yang mudah ingin memiliki sebuah rumah.

Visi dan Misi PT. Bank Tabungan Negara merupakan rincian dari slogan “Sahabat Keluarga Indonesia” yang sangat berjunjung tinggi dan berusaha untuk ditanamkan dari hati dan setiap pegawainya, agar dari tujuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang terbaik dengan sepenuh hati dalam mengatasi masalah dan keluhan dari nasabah bisa terwujud dengan baik dari setiap bentuk pelayanan yang diberikan oleh setiap pegawainya yang telah memegang teguh dan menanamkan visi dan misi perusahaan yang dilakukan setiap pegawainya.

Pada saat ini nyatakan Visi dan Mis yang dilakukan oleh PT. Bank Tabungan Negara dikatakan sangat baik. Masyarakat pun banyak yang memilih untuk mengajukan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi dan Non Subsidi kepada Bank BTN karena sudah terpercaya dalam bentuk pelayanannya.

* 1. **Jasa dan Layanan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk**

1. Kartu Debit ATM

Kartu ATM BTN juga berfungsi sebagai kartu debit yang mempermudah nasabah membayar transaksi dan keperluan belanja di toko berlogo Visa di seluruh dunia dengan mudah, aman dan cepat serta dapat digunakan untuk belanja online diberbagai merchant online

1. Kartu Kredit Bank Tabungan Negara

Kartu Kredit BTN membantu dalam memenuhi kebuthan – kebutuhan nasabah yang dapat digunakan untuk transaksi belanja ditoko berlogo Visa diseluruh dunia dengan mudah, aman dan cepat.

1. Bank Tabungan Negara Mobile

Aplikasi perbankan bagi nasabah perorangan untuk kenyamanan dalam melakukan transaksi Finansial (non tunai) dan non Finansial saja dan kapan saja.

1. Bank Tabungan Negara Cash Management

Layanan bagi nasabah lembaga untuk melakukan swakelola transaksi perbankan melalui koneksi internet.

1. Bank Tabungan Internet Banking

Layanan perbankan nasabah perorangan bank BTN untuk dapat memperoleh informasi keuangan dan melakukan swakelola transaksi melalui media internet.

1. Virtual Account

Nomor indentifikasi pelanggan perusahaan selanjutnya diberikan oleh perusahaan kepada pelanggannya (perorangan maupun non perorangan) sebagai identifikasi penerimaan.

1. EDC (Electronic Data Capture)

Lebih dikenal dengan ATM Mini adalah Mesin yang berfungsi sebagai sarana penyedia transaksi dan alat pembayaran yang penggunaannya dengan cara memasukkan atau menggesek kartu ATM, kartu debit maupun kartu kredit dalam suatu bank antar bank, seta dilengkapi dengan fasilitas pembayaran lainnya yang terkoneksi secara real time.

1. E-KIOS

Mesin yang berfungsi sebagai sarana penyedia transaksi dan alat pembayaran yang penggunaannya dengan cara memasukkan atau menggesek kartu ATM, kartu debit maupun kartu kredit dalam suatu bank maupun antar bank, serta dilengkapi dengan fasilitas pembayaran lainnya yang terkoneksi secara ealtime dengan tambahan fungsi untuk top-up kartu prepaid baik menggunakan kartu ATM maupun uang tunai.

* 1. **Produk PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk**

1. Produk Dana
2. Tabungan BTN Batara

BTN Batara memberikan solusi tabungan transaksional dengan kemudahan transaksi pembelian dan pembayaran melalui *channel* Bank BTN untuk menunjang aktivitas keuangan keluarga. Penyetoran dapat dilakukan di *Outlet* Bank BTN dan Kantor Pos maupun melalui *Cash Deposit Machine.*

1. Tabungan BTN Cermat

Tabungan BTN Cermat adalah tabungan yang diterbitkan oleh Bank melalui jaringan Bank dan Agen Bank yang telah ditunjuk oleh Bank BTN dengan menggunakan Kartu Cermat (Kartu dengan jenis magnetik) dan instrumen EDC (*Electronic Data Capture*) sebagai sarana transaksi keuangan.

1. Tabungan BTN Cermat Ponsel

BTN Cermat Ponsel meurupakan media elektronik berbasis ponsel dan terhubung kepada produk Tabungan BTN Cermat sehingga memberikan emudahan akses bagi kelompok masyarakat berpenghasilan rendah dan belum tersentuh layanan perbankan untuk dapat memulai perencanaan menabung bagi kebutuhan masa depan dan kebutuhan untuk jangka pendek.

1. Tabungan BTN e’BATARAPOS

Bekerja sama dengn PT Pos Indonesia (Persero), tabungan BTN e’BATARAPOS menawarkan kemudahan dengan memberikan layanan melalui loket kantor Pos yang telah ditentukan. Penyetoran dapat dilakukan di Kantor Pos atau *Outlet* Bank BTN yang ada di seluruh Indonesia.

1. BTN e’BATARANOS TKI

Solusi bagi calon TKI atau yang sudah berkerja diluar negeri, menikmati kemudahan dalam melakukan segala transaksi dengan mengunjungi *Outlet* Kantor Pos yang tersebar diseluruh Indonesia serta menikmati juta bebas biaya administrasi untuk saldo diatas Rp. 300.000,00.

1. Tabungan BTN Juara

Tabungan untuk generasi muda dengan harapan membantu menanamkan kebiasaan menabung pada mereka, dan membuat kegiatan menabung menjadi mudah dan menyenangkan apalagi ditambah bebas biaya administrasi bulanan dengan setoran awal Rp. 50.000,00.

1. Tabungan BTN Junior

Tabungan BTN Junior diajurkan untuk mendidik si kecil menjadi pribadi yang gemar menabung, dengan berbagai keuntungan dan kemudahan.

1. Tabungan BTN *Payroll*

Tabungan untuk memudahkan pembayaran *Payroll* perusahaan sekaligus berbagi manfaat untuk karyawan yang juga menawarkan kemudahan transaksi yang dapat dilakukan diseluruh *Outlet* Bank BTN di Indonesia dan juga biaya administrasi bulanan yang ringan.

1. Tabungan BTN Pensiunan

Tabungan BTN Pensiunan dibuat khusus untuk menyalurkan dana pensiun dengan biaya administrasi yang lebih rendah.

1. Tabungan BTN Perumahan

Tabungan yang membantu untuk mempersiapkan tempat tinggal yang aman dan nyaman di hunian pertama dengan cicilan yang ringan.

1. Tabungan BTN Prima

Tabungan investasi dengan berbagai macam kemudahan dan kenyamanan transaksional untuk kebutuhan nasabah.

1. Tabungan Simpanan Pelajar

Tabungan yang ditunjukan untuk sarana pembelajaran buah hati dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik, dalam rangka edukasi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

1. Tabunganku

Memaksimalkan transaksi baik untuk masa kini maupun dimasa depan. Bersama Bank BTN masa depan indah bisa di raih.

1. Deposito BTN Ritel Rupiah

Investasi berjangka dengan *benefit* yang tinggi, yang penyetorannya maupun penarikannya hanya bisa dilakukan pada waktu tertentu saja. Investasi yang dilakukan dalam mata uang rupiah dnegan suku bunga yang menarik dan bersaing.

1. Deposito BTN Ritel Valas

Produk tabungan sebagai media investasi dengan penyimpanan dana dengan mata uangn asing (USD) yang hanya bisa dilakukan pada waktu tertentu dengan suku buka yang menarik.

1. Giro BTN

Produk tabungan dengan fleksibilitas tinggi yang penaikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan Cek/BG, media lainnya, atau BTN *Cash Management System.*

1. Giro BTN Valas

Giro BTN Valas adalah fasilitas pengelolaan keuangan bisnis yang lengkap, efesien, dan nyaman. Ditujukan untuk mempermudah orang yang memiliki bisnis multifungsional dengan beragam keuntangan dalam denominasi USD.

1. Kredit Konsumer
2. KPR BTN Subsidi

Program untuk pemilikan rumah daro Kementrian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia yang ditujukan bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) dengan suku bunga rendah dan cicilan ringan.

1. KPR BTN Mikro

Produk degan kemudahan untuk membeli lahan atau rumah, membangun rumah, ataupun renovasi rumah secra bertahap yang diprioritaskan untuk masyarakat yang bekerja sektor informal.

1. KPR BTN Platinum

KPR untuk keperluan pembelian rumah dari *Developer* ataupun *non developer*, baik untuk pembelian rumah baru atau *second,* pembelian rumah siap huni (*Ready Stock*) atau belum jadi (*indent*), maupun *take over* kredit dari bank lain.

1. Kredit Kepemilikan *Apartement* BTN

Kredit untuk kepeluan pembelian *apartment* dari *developer*, baik untuk pembelian *apartment second* atau baru, pembelian apartment siap huni (Ready Stock) atau belum jadi (*indent*), maupun *take over* dari bank lain.

1. Kredit Agunan Rumah BTN

Merupakan fasilitas kredit yang dapat digunakan untuk berbagai kebutuhan konsutif dengan menjaminkan rumah tinggal/ruko/rukan.

1. Kredit Bangun Rumah BTN

Kredit Bangun Rumah BTN merupakan fasilitas kredit bagi yang ingin membangun rumah diatas tanah milik sendiri.

1. Kredit Kepemilikan Rumah Toko BTN

Kredit Kepemilikan Rumah Toko BTN diperuntukan untuk keperluan pembelian ruko/rukan/kios.

1. Bantuan Perumahan PNS

Fasilitas dana bantuan perumahan untuk PNS dari Bapertarum PNS dengan pilihan Tambahan Uang Muka Perumahan (TBUM) yang berupa pinjaman atau Bantuan Prumahan (BTP) berupa bantuan dana (hibah) yang tidak dikembalikan.

1. MLT BPJS Ketenagakerjaan – PUMP

Manfaat layanan tambahan berupa pinnjaman uang muka perumahan untuk BPJS Ketenagakeraan dengan proses pengajuan dan penjairan yang cepat dan mudah.

1. MLT BPJS Ketenagakerjaan – KPR Subsidi

Manfaat layanan tambahn berupa fasilitas kredit pemilikan rumah bersubsidi untuk peserta BPJS Ketenagakerjaan.

1. Kredit Swadana BTN

Fasilitas kredit yang diberikan kepada nasabah yang memerlukan dana dengan jaminan berupa tabungan maupun deposito yang disimpan di Bank BTN.

1. Kredit Ringan BTN

Kredit dnegan cicilan ringan untuk karyawan perusahaan/instansi tanpa agunan, hanya dengan mengajukan SK pegawai.

1. Kredit Komersil
2. Kredit Ringan BTN Pensiunan

Fasilitas pinjaman yang ditujukan bagi para pensiun PNS, TNI/POLRI, maupun janda/duda yang manfaaat pensiunnya dibayarkan melalui rekening di Bank BTN.

1. Kredit Modal Kerja

Diperuntukan bagi usaha dibidang usaha industri, perdagangan, dan jasa atau berhubungan dengan pengadaan maupun proses produksi sampai dengan barang tersebut dijual.

1. Kredit Kontruksi Bank BTN

Fasilitas kredit yang memberikan kemudahan untuk pengembangan dalam pembangunan bangunan horizontal maupun bangunan vertikal berikut sarana dan prasarananya.

1. Kredit UMKM

Fasilitas kredit yang memberikan kemudahan hadir sebagai solusi modal kerja atau investasi kepada nasabah dalam bidang usaha dengan skala usaha mikro, kecil, dan menengah guna pembiayaan usaha produktif.

1. Kredit Kepemilikan Lahan

Fasilitas kredit yang memberikan kemudahan kepada badan usaha berbadan hukum untuk membeli perumahan bersubsidi yang pembangunannya menggunakan fasilitas KMK Kontruksi BTN.

1. Kredit Investasi

Fasilitas kredit yang memberikan kemudahan dalam mewujudkan pembiayaaan investasi untuk usaha seperti pelunasan usaha, modernisasi, mesin, dan lain – lain.

1. Kredit Usaha Rakyat

Diperuntukan bagi nasabah di bidang usaha berstatus Usaha Mikro kecil dan Menengah (UMKM) dan layak namun belum memiliki agunan tambahan atau agunan tambahan belum cukup.

* 1. **Struktur Organisasi dan Uraian Tugas**
     1. **Struktur Organisasi Bank BTN Kcp Dramaga**

Stuktur organisasi Bank Tabungan Negara KCP Dramaga terdiri dari Kepala Cabang Pembantu, Loan Service, Customer Service, Teller, Security dan Pramubakti (Cleaning Service). Berikut gambarannya :

Gambar: 3.5

Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Dramaga

Kepala Cabang Pembantu

(Capem)

Loan Service

Customer Service

Teller

Security

Pramubakti

Sumber data : PT.Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk

Kantor Cabang Pembantu Dramaga

* + 1. **Uraian Tugas dan Wewenang**

Adapun uraian jabatan dan tugas dari Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Dramaga adalah sebagai berikut :

1. **Kepala Cabang Pembantu (Capem)**
2. Memimpin, mengelola, mengawasi, mengendalikan, mengembangkan kegiatan dan mendayagunakan sarana komunikasi cabang pembantu untuk mencapai tingkat serta volume yang efektif dan efisien dengan target yang di tetapkan.
3. Merencanakan dan mengkoordinasi seluruh kegiatan Kantor Cabang Pembantu yang meliputi kegiatan pemasaran dan operasional untuk menjamin tercapainya target anggaran yang ditetapkan secara efektif dan efisien oleh bank.
4. Memonitor tindakan pengemangan yang dilakukan oleh bawahan
5. Membina hbungan yang baik dengan pihak internal dan eksternal yang terkait dengan operasional dan bisnis bank.
6. Menciptakan iklim kerja yang kondusif
7. **Loan service**
   1. Bertanggung jawab atas pelayanan Kredit konsumen
   2. Bertanggung jawab atas pelaksanaan Quality Service Level
   3. Bertanggung jawab atas kelengkapan data permohonan kredit konsumen
   4. Membina hubungan baik dengan pihak internal dan eksternal yang terkait dengan operaasional dan bisnis bank.
8. **Customer Service**
   1. Melayani pembukuan, perubahan dan penutupan rekening nasabah (tabungan, giro, dan deposito)
   2. Menyiapkan formulir aplikasi pembukuan rekening dan kartu. Contohnya : tanda tangan.
   3. Memonitoring perkembangan rekening dan nasabah.
   4. Melayani dan memproses permintaan nasabah pembuatan cek atau bilyet giro
   5. Melayani dan membuat surat keterangan bank.
   6. Mengadministrasi dan pengkinian daftar hitam Bank Indonesia karena penarikan cek atau bilyet giro kosong.
   7. Pemberian penjelasan kepada nasabah mengenai produk dan jasa BTN KCP Dramaga serta keunggulannya.
   8. Dalam memasarkan dan mempromosikan produk dan jasa – jasa PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, kantor cabang pembantu Dramaga.
   9. Melayani permintaan nasabah atas pertanyaan saldo rekening nasabah.
   10. Menampung dan melayani kebutuhan nasabah.
   11. Mencetak laporan monitoring transaksi atau laporan yang melebihi limit.
   12. Melakukan pengkinian profil nasabah dan profil transaksinya.
9. **Teller**
   1. Melakukan tambahan kas agar kelancaran dalam pelayanan kepada nasabah dapat berjalan dengan baik.
   2. Menerima setoran uang dari nasabah dan mencocokkan tanda setoran guna memastikan kebenaran transaksi dan keaslian uang yang diterima.
   3. Memastikan dan membayar uang kepada nasabah dan meneliti keabsahan bukti kas yang diterima guna memastikan kebenaran dan kemanan transaksi.
   4. Membayar biaya – biaya keperluan bank, realisasi kredit, transaksi lainnya yang kwitansinya telah disahkan oleh penjabat yang berwenang dan serta melayani transasi jual – beli bank note agar pelayanan kepada nasabah berjalan dengan baik.
   5. Menerima dan meneliti keabsahan tanda setoran dan warkat kliring penyerahan dari nasabah/customer service atau PT. BTN Kcp Dramaga guna memastikan kebenaran dan keamanan transaksi serta membukukan transaksi offering book, kliring, dan nota kredit atau nota debet sesuai ketentuan guna memastikan kebenaran dari keamanan transaksi.
10. **Security**
    1. Memberikan pelayanan kepada nasabah dan calon nasabah dengan sebaik – baiknya
    2. Menciptakan rasa aman terhadap nasabah.
    3. Menciptakan rasa nyaman terhadap nasabah.
    4. Menguasai sarana dan prasarana yang ada di BTN Kcp Dramaga.
    5. Sigap dalam melayani nasabah.
11. **Pramubakti (Cleaning Service)**
    1. Senantiasa menjaga operasional sertasarana dan prasarana yang ada di BTN Kcp Dramaga.
    2. Menjaga kebersihan lingkungan kantor agar pengunjung dan karyawan merasa nyaman.
    3. Mampu mengoperasikan sarana – sarana yang ada di BTN Dramaga untuk membantu melancarkan kegiatan operasional bank BTN Cabang Pembantu Dramaga.
    4. **Sumber Daya Manusia PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Pembantu Dramaga**

Sumber daya manusia merupakan asset yang paling penting bagi setiap perusahaan. Sumber daya manusia sangat berperan dalam menunjang kegiatan perusahaan. Jika sumber daya manusia yang dimiliki suatu perusahaan baik, maka kinerja manusia yang kurang kompeten maka akan memperburuk kinerja perusahaan.

PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk juga sangat mempertahatikan sumber daya manusia pada perusahaannya. Sumer daya manusia bagi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk menjadi snagat penting karena sumber daya manusia yang berperan aktif mewujudkan visi dan misi perusahaan.

Untuk PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, sumber daya manusia dipilih berdasarkan jenjang pendidikan yaitu jenjang Diploma 3. Strata 1, dan Strata 2. Selain melihat jenjang pendidikan, dilihat juga kualitas sumber daya manusia tersebut. Untuk dapat masuk menjadi karyawannya pun harus melalui beberpa tes yang tidak mudah, hal tersebut dilakukan agar tesaring sumber daya manusia yang berkualitas.

PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk juga terus berupaya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki. Oleh karena itu, PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk melakukan peningkatan kualitas sumber daya manusia yang memberikan pendidikan dan pelatihan reguler bagi karyawannya.

* 1. **Sarana dan Prasarana PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Pembantu Dramaga**

PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KCP Dramga Bogor, terletak di Jalan Raya Sindabarang, Kec. Bogor Barat, Kota Bogor – 16117. Kondisi bangunan baik, memiliki terpat parkir dan fasilitas ATM. Bangunan Bank BTN KCP Dramaga memiliki 3 tingkat

Lantai 1 adalah tempat transaksi serta tempat pelayanan nasabah untuk produk dan jasa BTN KCP Dramaga yang meliputi : Customer Service bagi nasabah yang ingin membuat produk simpanan (Tabungan, Giro, Deposito) dan Teller tempat transaksi bagi nasabah yang ingin menyetorkan maupun menyimpan dana.

Lantai 2 adalah Tempat pelayanan Produk dan Jasa Bank BTN Kcp Dramaga yaitu : Loan Sevice bagi nasabah yang ingin mengajukan KPR dan Ruangan Kepala Cabang Pembantu Kcp Dramaga, ruang rapat, dan juga dapur.

Lantai 3 adalah ruangan Mushola dan tempat peristirahatan untuk para karyawan Bank BTN Kcp Dramaga.

Bank BTN Kcp Dramaga juga dilengkapi dengan mesin dan fasilitas yang cukup memadai yaitu : komputer, mesin fotocopy, telpon/faximile, scanner, AC. CCTV, Wifi dan Printer.

Lokasi Bank BTN Kcp Dramaga strategis karena terletak di samping jalan yang serimg dilalui kendaraan, dan berada di kawasan perusahaan – perusahaan yang cukup besar.

* 1. **Uraian Singkat Kegiatan Magang**

Penulis diberikan kesempatan untuk melakukan pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di PT. Bank BTN Kcp Dramaga. Penyusun mendapatkan kesempatan 3 (tiga) bulan dalam kegitan magang, dimulai pada tanggal 01 Maret 2019 – 10 Juni 2019 dengan jadwal kerja dari hari Senin – Jumat. Pada saat PKL penulis ditempatkan pada bagian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi. Selama praktek kerja, penulis tidak meemukan kesulitan karena pihak bank menjelaskan terlebih dahulu dalam memberikan arahan serta bimbingan oleh pegawai yang bersangkutan sehingga dapat membantu dalam kegiatan magang dan tidak ada kesulitan yang dialami.

Adapun pekerjaan yang dilakukan oleh penulis sebagai berikut :

1. Hari pertama penulis dijelaskan oleh pihak Bank mengenai Kredit Kepemilikan Rumah.
2. Melakukan BI Checking.

Untuk mengetahui apakah nasabah tersebut sedang memiliki kredit di bank lain atau tidak dan sejarah kredit nasabah tersebut seperti pernah memiliki kredit apa saja dan di bank mana saja, serta kolektibilitas nasabah tersebut

1. Memverifikasi Data Nasabah

Kegiatan menelepon nasabah untuk memastikan bahwa nasabah tersebut apakah benar atau tidak mengajukan KPR lalu memberitahu bahwa harus secepat mungkin melengkapi data, menelepon pasanngan, menelepon keluarga terdekat dan terakhir menelepon tempat kerja nasabah memastikan benar atau tidak bekerja di perusahaan tersebut.

1. Menginput Data Nasabah

Apabila sudah di verifikasi lalu data sudah lengkap, selanjutnya menginput data nasabah untuk mengetahui nomor KPR nasabah tersebut.

1. Mengecek Persyaratan Dokumen

Kegiatan mengecek dokumen nasabah apakah sudah lengkap atau tidak. Apabila belum lengkap, segera mungkin menelepon nasabah untuk melengkapi persyaratan tersebut.

1. Membuat Surat Memo

Kegiatan membuat surat memo apabila ada nasabah yang akan melakukan akad kredit karena semua data sudah lengkap dan tidak bermasalah.

1. Mencari Berkas

Menulis mencari berkas yang akan dipakai.

1. Membuat Surat Rijek

Penulis membuat surat rijek karena ada nasabah tidak memenuhi persyaratan atau karena hal lainnya.

1. Membuat Nota Dinas

Penulis mengisi nota dinas karena ada karyawan yang akan keluar ruangan untuk mengunjungi lokasi rumah tersebut.

1. Menyiapkan Persyaratan Akad Kredit

Penulis membantu menyiapkan akad kredit. Berkas apa saja yang akan di gunakan.

1. Mengecek dan Menulis Nomor Rekening KPR (Greenscreen)

Penulis mengecek dan menulis nomor rekening KPR nasabah.

* 1. **Perbandingan Antara Teori dan Praktek**

Dalam teori dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan proses pemberian kredit pemilikan rumah merupakan kredit dimana seorang nasabah ingin mempunyai rumah tetapi tidak memiliki uang tunai sehingga nasabah mengajukan kredit pemilikan rumah. Selain itu ada syarat yang harus dipenuhi jika menginginkan rumah tersebut.

Dalam teori dijelaskan bahwa untuk persyaratan mengajukan Kredit Pemilikan Rumah Bersubsidi hanya dijelaskan Persyaratan Kredit secara umum saja. contohnya didalam teori harus melampirkan Identitas Pemohon dan Pasangan serta dokumen – dokumen pelengkap seperti Kartu Keluarga, NPWP, Slip Gaji 3 – 4 bulan terakhir, Surat Keterangan Kerja, Rekening Koran Tabungan 3 bulan terakhir, Surat Keputusan dan mengisi Formulir pengajuan Kredit.

Sedangkan di dalam praktek untuk persyaratan KPR Subsidi ini sangat detail dan lengkap seperti harus melengkapi Surat Nikah/Cerai (apabila sudah menikah dan bercerai), Pas Photo terbaru Pemohon dan pasangan ukuran 3x4, Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPH), Surat Keterangan Tidak Bekerja Pasangan (apabila sudah menikah). Selain itu dijelaskan juga dalam praktek bahwa untuk Wiraswasta ada dokumen tambahan sebagai pelengkap persyaratan yaitu melampirkan SKU, SIUP, TDP, Data Keuangan/Sederhana, Peta Lokasi Usaha, Foto Objek Usaha, serta Bukti Kepemilikan Sewa/Sewa Tempat Usaha.

Setelah melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada PT. Bank Tabungan Negara Kcp Dramaga penulis dapat mengetahui perbandingan teori dan praktek mengenai bagaimana proses pemberian kredit pemilikan rumah (KPR) Subsidi, apa saja syarat – syarat yang harus dipenuhi nasabah yang ingin mengajukan KPR, dan hambatan – hambatan apa saja dalam pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Bersubsidi. Maka dari itu dapat diketahui sejauh mana teori tersebut diterapkan diperusahaan.

* + 1. **Proses pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Bersubsidi pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Pembantu Dramaga**

PT Bank Tabungan Negara memiliki standar operasional yang harus dijalankan oleh setiap nasabahnya agar segala kegiatan pengajuan Kredit Pemilikan Rumah (KPR)menjadi lebih mudah, cepat dan sangat efektif.

Standar operasional merupakan suatu instruksi yang memiliki kekuatan sebagai petunjuk hal - hal yang harus memiliki prosedur yang pasti dan terstandarisasi dengan efektifnya.

Berikut ini adalah proses yang harus dijalankan dan dilakukan oleh nasabah yang ingin mengajukan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) subsidi pada PT.Bank Tabungan Negara :

Gambar : 3.9.1

Proses Pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Bersubsidi pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Pembantu Dramaga

Start

Mengajukan Permohonan KPR

Melengkapi Persyaratan

Persyaratan Lengkap

Proses BI Checking

Tidak OK

Surat Penolakan

OK

Telepon Nasabah dan Lakukan Penginputan System

Diterima

SP3K

Pencairan Selesai

Persyaratan Tidak Lengkap

Ditolak

Sumber Data : PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk

1. Berkas Masuk : Dalam tahap ini setiap nasabah yang ingin mengajukan rumah harus melengkapi dokumen yang dipersyaratkan, pastikan apabila ingin mengajukan dokumen pribadi seperti :
   1. Kartu Tanda Penduduk (KTP) Suami/Istri
   2. Kartu Keluarga
   3. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
   4. Slip Gaji asli dari Perusahaan
   5. Surat Keterangan Bekerja dari Perusahaan
   6. Rekening Koran 3 Bulan terakhir
   7. Foto Suami/Istri
2. Lengkapi Data : Dalam hal ini apabila nasabah sudah mengirim berkas langkah selanjutnya mengisi From Biru atau Formulir Biru. Diantaranya nasabah harus mengisi :
3. Baris pertama mengisi data pribadi.
4. Barus kedua mengisi data pasangan (apabila belum mengisi tidak di isi).
5. Baris ketiga mengisi data keluarga terdekat yang bisa dihubungi.
6. Baris keempat mengisi data tempat kerja nasabah yang ingin mengajukan Kredit Pemilikan Rumah dan tempat kerja nasabah pasangannya (apabila sudah menikah).
7. Baris kelima mengisi data total penghasilan, mampu membayar angsuran perbulan dan jangka waktu pengajuan Kredit Pemilikan Rumah.
8. Ditolak : Apabila nasabah tidak melengkapi perlengkapan atau persyaratan yang telah ditentukan oleh pihak bank maka proses pemberian kredit pemilikan rumah di tolak dan nasabah tersebut akan menerima surat penolakan dari pihak bank.
9. BI Checking : BI Checking adalah pengecekan data nasabah atau pasangannya apakah nasabah tersebut sebelumnya mempunyai hutang ke Bank lain atau ke perusahaan lain atau tidak. BI Checking ini dilakukan setelah seluruh nasabah lengkap pada saat mengisi From Biru.
10. Telepon Nasabah : Dari Pihak Consumer Loan Service menelepon kepada pihak nasabah apakah ingin benar – benar nasabah tersebut mengajukan Kredit Pemilikan Rumah atau tidak selanjutnya menelepon pasangannya (apabila sudah menikah) lalu menelepon keluarga terdekat untuk mengetahui atau tidah bahwa nasabah tersebut mengajukan Kredit Pemilikan Rumah, setelah itu selanjutnya Consumer Loan Service menelepon tempat kerja nasabah atau tempat uaha nasabah tersebut.
11. Input System : Apabila di BI Checking dan Konfirmasi nsabah sudah lengkap Consumer Loan Service memberikan data nasabah kepada Consumer Loan Service untuk di input ke dalam system agar dapat diproses selanjutnya.
12. a. Diterima : Apabila seluruh tahapan diatas sudah dilakukan dan tidak ada masalah apapun pada saat BI Checking maka pengajuan KPR kemungkinan besar diterima atau disetujui oleh pihak Bank.

b. Ditolak : Apabila nasabah ditolak karena tidak memenuhi syarat diatas maka nasabah tidak akan bisa mengajukan KPR atau bisa saja dianjurkan untuk melengkapi dahulu syarat diatas agar bisa di Acc. Apabila ditolak pasti mendapatkan surat penolakan dari pihak bank.

1. SP3K : Yaitu surat penegasan persetujuan penyediaan kredit. Apabila proses pemberian kredit sudah di terima langsung di lakukan SP3K.
2. Akad : Dilakukan akad apabila pengajuan KPR telah di terima oleh pihak bank dan nasabah telah sepakat dengan segala ketentuan yang di berlakukan oleh pihak bank.
3. Pencairan : Apabila sudah selesai akad kredit, maka pihak bank akan langsung melakukan pencairan kepada pihak nasabah.

Berdasarkan ketentutan diatas bahwa proses pemberian Kredit Pemilikan Rumah antara Subsidi dan Non Subsidi ketentuan dalam pemberian Kredit Pemilikan Rumah sama saja tidak ada yang membedakan sedikit pun seperti proses diatas.

* + 1. **Persyaratan Mengajukan KPR Bersubsidi pada PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Dramaga.**

Bank BTN KCP Dramaga meniliki beberapa kredit, khususnya adalah Kredit Pemilikan Rumah (KPR) / Apartement (KPA). Dalam prakteknya, bagi nasabah yang ingin mengajukan KPR maupun KPA kepada Bank BTN Kcp Dramaga harus memenuhi persyaratan – persyaratan dokumen sebagai berikut “

Gambar : 3.9.2

Persyaratan Mengajukan KPR Bersubsidi pada PT. BTN (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Dramaga.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO | SUBSIDI | NON SUBSIDI |
| 1 | Maksimal penghasilan Rp. 4 Juta KPR Sejahtera Tapak | Maksimal Penghasilan Rp. 7 Juta KPR Rusun |
| 2 | Surat Pemesanan Rumah (SPR) | Surat Pemesanan Rumah (SPR) |
| 3 | Formulir Permohonan Kredit | Formulir Permohonan Kredit |
| 4 | Fotocopy KTP Pemohon dan Pasangan (apabila sudah menikah) | Fotocopy KTP Pemohon dan Pasangan (apabila sudah menikah) |
| 5 | Fotocopy Kartu Keluarga (KK) | Fotocopy Kartu Keluarga (KK) |
| 6 | Fotocopy Surat Nikah / Cerai (Jika telah menikah/cerai) | Fotocopy Surat Nikah / Cerai (Jika telah menikah/cerai) |
| 7 | Pas Photo terbaru pasangan dan pemohon ukuran 3x4 | Pas Photo terbaru pasangan dan pemohon ukuran 3x4 |
| 8 | Surat Pernyataan Tidak Memiliki Rumah (Pemohon dan Pasangan) |  |
| 9 | Surat Pernyataan Penghasilan |  |
| 10 | Surat Keterangan Pekerjaan | Surat Keterangan Pekerjaan |
| 11 | Fotocopy Rekening Koran Tabungan 3 Bulan terakhir | Fotocopy Rekening Koran Tabungan 3 Bulan terakhir |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 12 | Fotocopy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) | Fotocopy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) |
| 13 | Surat Keterangan Penghasilan / Slip Gaji dari instansi tempat bekerja 3 bulan terakhir | Surat Keterangan Penghasilan / Slip Gaji dari instansi tempat bekerja 3 bulan terakhir |
| 14 | Fotocopy Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPH). | Fotocopy Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPH). Untuk berpenghasilan secara uang tunai. |
| 15 | Surat Keterangan Tidak Bekerja Pasangan (Jika sudah menikah dan tidak bekerja) |  |

Perlengkapan Persyaratan Untuk Wiraswasta sebagai Berikut :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO | SUBSIDI | NON SUBSIDI |
| 1 | Fotocopy SKU, SIUP, TDP | Fotocopy SKU, SIUP, TDP |
| 2 | Fotocopy Data Keuangan \ sederhana | Fotocopy Data Keuangan \sederhana |
| 3 | Peta Lokasi Usaha | Peta Lokasi Usaha |
| 4 | Foto Objek Usaha | Foto Objek Usaha |
| 5 | Bukti Kepemilikan Sewa / Sewa Tempat Usaha | Bukti Kepemilikan Sewa / Sewa Tempat Usaha |

Sumber Data : <http://www.btn.co.id/id/content/Produk/Produk-Kredit/Kredit-Perorangan>

Berdasarkan Tabeld di atas bahwa ketentuan dan syartat – syarat dalam pengajuan KPR Bersubsidi dan Non Subsidi dapat dapat dibedakan menurut ketentuan tabel diatas.

* + 1. **Kendala – Kendala dalam Proses Pemberian KPR Bersubsidi pada PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Dramaga dan cara mengatasinya.**

Dalam proses pemberian KPR Bank BTN, dijumpai beberapa kendala yang menghambat proses pemberian kredit, diantaranya yaitu :

* 1. Tidak lengkap dokumen – dokumen persyaratan dari calon debitur sehingga menghambat proses kredit.
  2. Ketidakjujuran calon debitur saat wawancara dengan pihak bank.
  3. Calon debitur memiliki track record yang bermasalah atau masih mempunyai kredit yang harus dilunasi pada bank.
  4. Ketika Calon nasabah, pihak instansi atau tempat kerja calon nasabah dan keluarga terdekat calon nasabah tidak dapat dihubungi sehingga menghambat proses kredit
  5. Kurangnya tenaga kerja di divisi *Loan Service*

Langkah *–* langkah yang dilakukan oleh Bank BTN untuk mengtasi hambatan – hambatan dalam proses pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) adalah sebagai berikut :

1. Sebaiknya pihak Bank memberikan informasi sejelas – jelasnya kepada calon debitur mengenai syarat – syarat kredit tersebut sehingga proses kredit dapat berjalan dengan cepat dan lancar. Dan apabila nasabah tidak melengkapi dokumen – dokumen sesuai persyaratan maka pihak bank akan menerbitkan dan memberikan surat penolakan.
2. Bank BTN selalu melakukan crosscheck terhadap hasil wawancara dengan formulir isian dari pemohon. Hal ini dilakukan untuk mecegah agar tidak terjadi masalah dalam penyelesaian.
3. Pihak Bank BTN memberi usulan pada calon debitur untuk menyelesaikan masalah hutangnya terlebih dahulu agar bisa menghapus catatan hitam di Bank Indonesia, sehingga proses kredit bisa dilanjutkan apabila trackrecord pemohon bersih.
4. Apabila yang bersangkutan tidak dapat dihubungi maka ketika penerimaan berkas pihak bank agar mengingatkan kepada calon nasabah untuk bersedia menerima panggilan dari pihak bank, dengan begitu sehingga proses kredit bisa berjalan dengan cepat dan lancar.
5. Penambahan pegawai yang harus dilakukan pihak Bank BTN di dalam divisi *Loan Service Staff*.