

## BAB III

### PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Perusahaan

##### 1. Sejarah Bank Tabungan Negara

Bank Tabungan Negara didirikan oleh pemerintah Hindia Belanda melalui *Koninklijk Besluit* No. 27 tanggal 16 Oktober 1897 dengan nama awalnya Postpaarbank yang kemudian terus hidup dan berkembang serta tercatat hingga tahun 1939 telah memiliki 4 cabang yaitu Jakarta, Medan, Surabaya dan Makasar. Pada tahun 1940 kegiatannya terganggu akibat adanya penyerbuan Jerman atas Netherland yang mengakibatkan penarikan tabungan besar-besaran dalam waktu yang relatif singkat (*rush*). Namun keadaan keuangan Postpaarbank kembali pulih pada tahun 1941.

Tahun 1942 Hindia Belanda menyerah tanpa syarat kepada pemerintah Jepang. Jepang membekukan kegiatan Postpaarbank dan mendirikan Tyokin Kyoku sebuah bank yang bertujuan untuk menarik dana masyarakat dalam bentuk tabungan. Usaha pemerintah Jepang tidak sukses karena dilakukan dengan paksaan. Tyokin kyoku hanya mendirikan satu cabang yaitu cabang Yogyakarta.

Proklamasi kemerdekaan Republik Indonesia 17 Agustus 1945 telah memberikan inspirasi kepada Bapak Darmosoetanto untuk memprakarsai pengambilan Tyokin Kyoku dari pemerintah Jepang ke

*commit to user*

pemerintah Republik Indonesia dan terjadilah penggantian nama menjadi Kantor Tabungan Pos. Bapak Darmosoetanto ditetapkan oleh pemerintah Republik Indonesia menjadi direktur Kantor Tabungan Pos yang pertama. Tugas pertama Kantor Tabungan Pos adalah melakukan penukaran uang Jepang dengan Oeang Republik Indonesia (ORI). Tetapi kegiatan Kantor tabungan pos tidak berumur panjang karena agresi Belanda Desember 1946 mengakibatkan didudukinya semua kantor, termasuk Kantor Tabungan Pos hingga tahun 1949. Saat Kantor Tabungan Pos dibuka kembali tahun 1949. Nama Kantor Tabungan Pos diganti menjadi Bank Tabungan Republik Indonesia. Sejak kelahirannya dan sampai berubah nama Bank Tabungan Pos Republik Indonesia, lembaga ini bernaung dibawah Kementerian Perhubungan.

Banyak kejadian bernilai sejarah sejak tahun 1950, tetapi yang substantif bagi sejarah BTN adalah dikeluarkannya UU Darurat No. 9 Th. 1950 yang mengubah nama “Postpaarbank In Indonesia” berdasarkan staatsblat No. 295 Th. 1941 menjadi Bank Tabungan Pos dan memindahkan induk kementerian dari Kementerian Perhubungan ke Kementerian Keuangan dibawah menteri urusan Bank Sentral. Walaupun dengan UU Darurat tersebut masih bernama Bank Tabungan Pos, tetapi tanggal 9 Februari 1950 ditetapkan sebagai hari dan tanggal lahir Bank Tabungan Negara. Nama Bank Tabungan Pos menurut UU Darurat dikukuhkan dengan UU No. 36 Th. 1953 tanggal

18 Desember 1953 perubahan nama dari Bank Tabungan Pos menjadi Bank Tabungan Negara didasarkan pada Perpu No. 4 Th. 1963 yang kemudian dikuatkan dengan UU No. 2 Th. 1964 tanggal 25 Mei 1964.

Penegasan status Bank Tabungan Negara sebagai bank milik negara ditetapkan dengan UU No. 20 Th. 1961 tanggal 19 Desember 1968 yang sebelumnya (sejak Th. 1964) Bank Tabungan Negara menjadi Bank Negara Indonesia Unit V. Jika tugas utama saat pendirian Postspaarbank (1897) 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 Th. 1992 tanggal 29 April 1992 yang merupakan pelaksanaan dari Undang-Undang Nomor 7 Th. 1992 bentuk hukum BTN menjadi perusahaan perseroan. Sejak itu nama BTN menjadi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) dengan call name Bank BTN. Berdasarkan kajian konsultan independent, Price Waterhouse Coopers, pemerintah melalui menteri BUMN dalam surat No. S-554/M-MBU/2002 tanggal 21 Agustus 2002 merumuskan Bank BTN sebagai Bank Umum dengan fokus bisnis pembiayaan perumahan tanpa subsidi. Kemudian pada tahun 2008 Bank BTN

*commit to user*

menjadi bank pertama di Indonesia yang melakukan pendaftaran transaksi Kontrak Investasi Kolektif Efek Beragunan Aset (KIK EBA) di BAPEPAM dan kemudian dilakukan pencacatan perdana dan listing transaksi tersebut di Bursa Efek Indonesia pada tahun 2009.

## 2. Sejarah Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Solo

Kantor Cabang Solo merupakan perpanjangan dari kantor pusat, di mana PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. kantor Cabang Solo pertama kali berdiri pada tanggal 17 Desember 1990 yang diresmikan oleh Bacelius Ruru selaku Pejabat Direktorat Jenderal Lembaga Keuangan.. Pertimbangan pembukaan kantor cabang Solo adalah karena dinilai mempunyai potensi pertumbuhan ekonomi yang baik. Sejak tahun 1990 Bank BTN kantor cabang Solo telah mengalami perpindahan sebanyak tiga kali. Pada mulanya Kantor BTN Surakarta tahun 1993-1997 beralamat di Beteng Plaza Blok A11-12 Jl. Kapt. Mulyadi, kemudian awal tahun 1998 pindah ke Jalan Slamet Riyadi Nomor 282 Surakarta 57141 yang berstatus hak milik.

PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor cabang Solo memiliki Kantor Cabang Pembantu (KCP) di daerah Mojosongo, Palur, Klaten, Universitas Sebelas Maret, dan Sukoharjo. Sampai saat ini bank BTN dikenal sebagai bank yang fokus pada pembiayaan kredit perumahan. Ini dilandasi komitmen bank BTN untuk program

pemerintah di bidang perumahan memiliki Kredit Pemilikan Rumah (KPR).

### 3. Keadaan Fisik dan Operasional Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Solo

PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor cabang Solo beralamat di Jl. Slamet Riyadi No. 282, Surakarta, Solo 57141, telp. (0271) 726930, fax (0271) 726931, 226939, email [btn-solo@slo.meganet.id](mailto:btn-solo@slo.meganet.id). Bank Tabungan Negara (persero) Tbk kantor cabang Solo mempunyai luas tanah  $\pm 3000\text{m}^2$ , luas tanah  $\pm 800\text{m}^2$ .

Gedung kantor BTN Surakarta memiliki berbagai fasilitas pada umumnya seperti tempat parkir, mushola, koperasi, serta ruang kerja yang dibagi menjadi 3 lantai yang terdiri dari :

Lantai 1 : Ruang kerja *Customer Service*, *Teller Service*, ruang *Processing*, ruang *Accounting* dan *Control Unit*, ruang *Selling Officer*, ruang Komputer dan ruang *Section Head*.

Lantai 2 : Ruang *Branch Manager*, ruang rapat, ruang sekretaris, ruang *Loan Service*, *Loan Administration*, ruang *General Branch Administration* dan mushola.

Lantai 3 : Ruang *Loan Recovery*, aula, ruang dokumen dan arsip, dan gudang ATK.

PT. Bank Tabungan Negara (persero) Tbk. Kantor cabang Solo memiliki 5 kantor cabang pembantu yaitu : Kantor Cabang Pembantu Ketingan, Kantor Cabang Pembantu Mojosongo, Kantor Cabang Pembantu Palur, Kantor Cabang Pembantu Klaten dan Kantor Cabang Pembantu Sukoharjo.

#### 4. Visi dan Misi Bank BTN Surakarta

Untuk mengoptimalkan pengembangan budaya organisasi maka dibuatlah visi dan misi Bank BTN, yang disebut dengan “POLA PRIMA” dengan kepanjangan :

a. Melayani dengan “PRIMA”

Pelayanan Prima (*Service Excellent*)

- 1) Ramah sopan dan bersahabat
- 2) Peduli proaktif dan cepat tanggap

Memberikan pelayanan yang melebihi harapan pelanggan (internal dan eksternal)

b. Mengganti pola pikir untuk nilai “TAMBAH”

Inovasi (*Innovation*)

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

Senantiasa mengembangkan gagasan baru dan penyempurnaan berkelanjutan yang memberi nilai tambah bagi perusahaan.

*commit to user*

c. Melangkah pasti didepan melambungkan “ETOS KERJA”

Keteladanan (*Role Model*)

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

Mulai dari diri sendiri menjadi suri tauladan dalam berperilaku yang mencerminkan nilai-nilai budaya kerja Bank BTN bagi insan Bank BTN dan pihak-pihak terkait.

d. Bersama team mengembangkan diri untuk “KEMAJUAN PERUSAHAAN”

Profesionalisme (*Professionalism*)

- 1) Kompeten dan bertanggung jawab
- 2) Bekerja cerdas dan tuntas

Kompeten dibidangnya dan senantiasa mengembangkan diri sehingga menghasilkan kinerja terbaik serta memberikan nilai tambah bagi perusahaan dan seluruh insan Bank BTN.

e. Menyatukan hati dan kata untuk sebuah tujuan “SUKSES”

Integritas (*Integrity*)

- 1) Konsisten disiplin
- 2) Jujur dan berdedikasi

Konsisten antara pikiran dan tindakan sesuai dengan ketentuan perusahaan kode etik profesi dan prinsip kebenaran yang terpuji.

*commit to user*

f. Maju secara bersama untuk kesejahteraan “BERSAMA”

Kerjasama(*Teamwork*)

- 1) Tulus dan terbuka
- 2) Saling percaya dan menghargai

Membangun hubungan yang tulus dan terbuka dengan sesama insan Bank BTN dan publik lain yang dilandasi sikap saling percaya dan menghargai untuk mencapai tujuan bersama.

## 5. Nilai Dasar, Etika Pegawai, Pedoman Pegawai

a. Nilai Dasar Bank BTN Surakarta

Nilai dasar yang dianut oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kacab Solo untuk mewujudkan dan melakukan misi bank tersebut sebagai berikut :

- 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 ketrampilan demi kemajuan BTN,
- 3) Pegawai BTN mengutamakan kerjasama dalam melaksanakan tugas untuk mencapai tujuan Bank BTN dengan konerja yang terbaik.
- 4) Pegawai BTN selalu memberikan yang terbaik secara ikhlas bagi Bank BTN dan semua *commit to user stakeholder* sebagai perwujudan dari



pengabdian yang didasari oleh semangat kesediaan berkorban tanpa pamrih pribadi.

5) Pegawai BTN selalu bekerja secara profesional yang kompeten dalam bidang tugasnya.

b. Etika Pegawai Bank BTN Surakarta

Etika setiap pegawai yang harus dimiliki pegawai Bank BTN supaya nasabah mendapat pelayanan terbaik adalah sebagai berikut :

- 1) Patuh dan taat pada ketentuan dan perundang-undangan 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 cita profesinya.

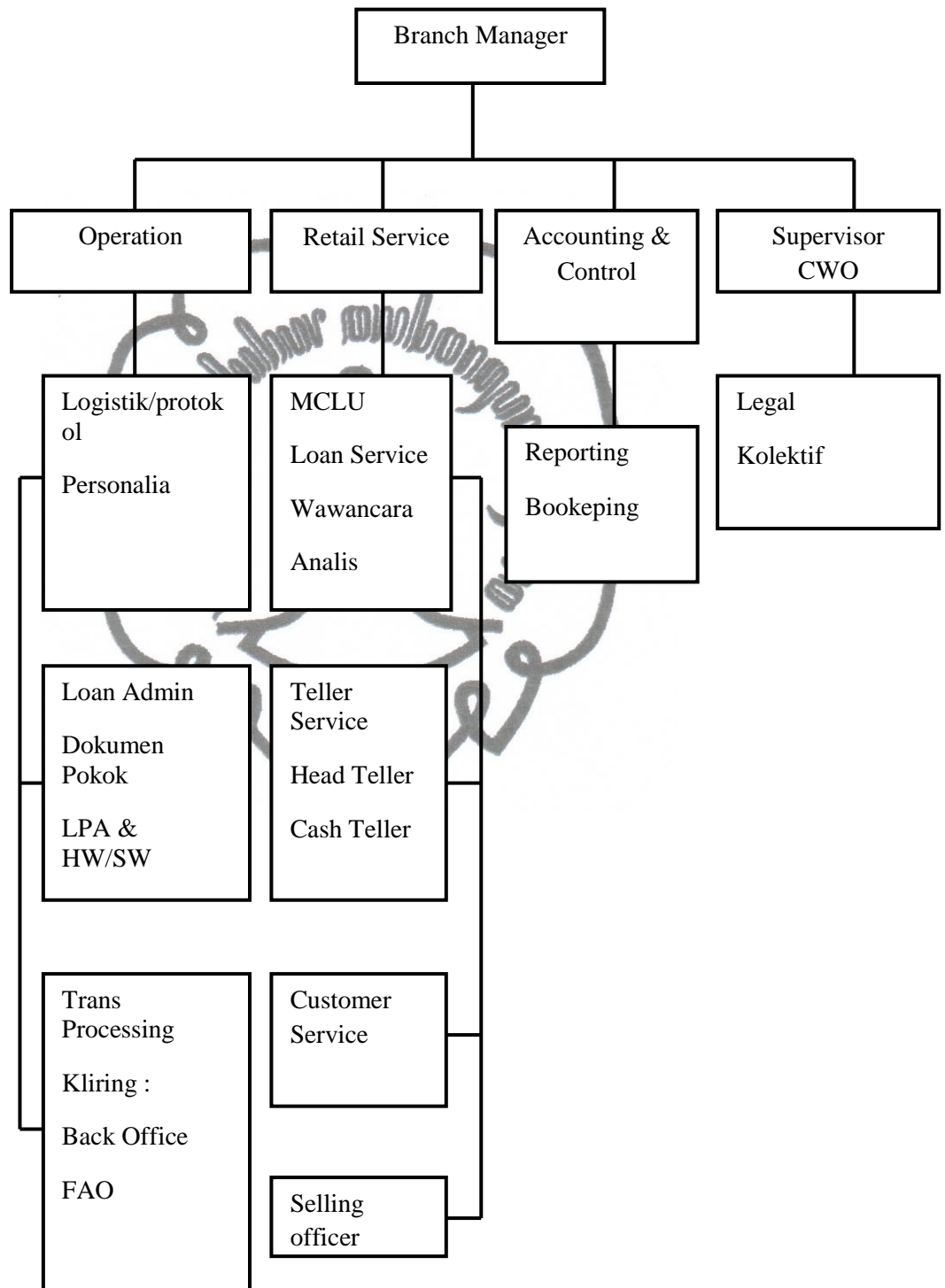
c. Pedoman Pegawai Bank BTN Surakarta

Pedoman pegawai yang harus dimiliki oleh semua pegawai Bank BTN adalah sebagai berikut :

- 1) Kita layani secara IKHLAS, SOPAN dan SANTUN semua langganan Bank BTN dengan SENYUM, SALAM dan SAPA.
- 2) Dalam menunaikan tugas kita pedomani 3 JANGAN :
  - a) Jangan TERLAMBAT atau MENUNDA pekerjaan.
  - b) Jangan membuat KESALAHAN.
  - c) Jangan MENERIMA apalagi MEMINTA atau MENGAMBIL sesuatu yang bukan haknya.
- 3) Kita laksanakan semua tugas dengan baik secara PROFESIONAL supaya Bank BTN MAJU, BERKEMBANG, SOLID dan SEHAT sehingga KESEJAHTERAAN pegawai dan keluarga MENINGKAT.

**6. Struktur Organisasi dan Deskripsi Jabatan**

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bank BTN Cabang Solo 2014



Tugas dan tanggung jawab bagian-bagian yang ada dalam struktur organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor cabang Solo adalah sebagai berikut :

*a. Branch Manager*

1) Pengembangan bisnis cabang :

- a) Mengelola hubungan dengan nasabah.
- b) Menyiapkan rencana bisnis untuk cabang.
- c) Membimbing kampanye promosi dan upaya-upaya pemasaran.

2) Perencanaan dan penyusutan kebijakan

- a) Menyusun kebijakan cabang sesuai dengan kebijakan pusat.
- b) Menetapkan target kerja untuk seluruh unit kerja cabang.
- c) Membuang perencanaan sumber daya manusia.

3) Pengawasan dan persetujuan bisnis cabang

- a) Mengambil keputusan bisnis.
- b) Memotivasi bawahan dengan rekan kerja.

*b. Retail Service*

1) *Loan Service*

- a) Melakukan fungsi layanan kredit, pelunasan dan penyelesaian klaim debitur.
- b) Menganalisa permohonan kredit.
- c) Melakukan fungsi layanan permohonan pembayaran ekstra dan *advance. commit to user*

- d) Menangani alih debitur.
- e) Melakukan aktivitas surat-menyurat dan menata usahakan berkas yang menjadi ruang lingkup pekerjaanmu.
- f) Melakukan percetakan rekening koran kredit untuk keperluan internal.
- g) Menyelenggarakan realisasi kredit.

### 2) *Teller Service*

- a) Melayani setoran tunai angsuran kredit cabang sendiri maupun cabang-cabang lain.
- b) Mengelola proses kas cabang.
- c) Melayani setoran dan pembayaran deposito.
- d) Melayani penyetoran dan penarikan tabungan tunai.
- e) Menerima transaksi giro.

### 3) *Customer Service*

- a) Memberi informasi kepada nasabah.
- b) Memberikan pelayanan tabungan.
- c) Memberikan pembayaran bunga deposito.
- d) Melayani proses pembukuan rekening rupiah dan valas.
- e) Melayani proses pemindahbukuan.

## c. *Operation*

### 1) *Personalia*

- a) Melakukan manajemen personalia dan administrasi pajak karyawan.

- b) Melakukan logistik, perawatan, dan pemeliharaan gedung.
- c) Memastikan cabang mengikuti kebijakan dan prosedur.
- d) Memastikan kerugian finansial melalui tindakan pencegahan.

#### 2) *Loan Administration*

- a) Mendokumentasikan kredit.
- b) Administrasi negara.
- c) Administrasi kredit umum.
- d) Memproses aplikasi kredit.

#### 3) *Transaction Processing*

- a) Melakukan proses transaksi operasional non tunai.
- b) Melakukan proses transaksi yang merupakan tindak lanjut atau transaksi yang dilakukan unit kerja lain.

#### 4) *Kliring*

- a) Melakukan kegiatan yang berkaitan dengan kliring di Bank Indonesia atau Bank yang ditunjuk sebagai tempat kliring, mulai dari persiapan, kliring penyerahan dan kliring tolakan.
- b) Entry data warkat kliring keluar pada sistem kliring Bank Indonesia.
- c) Melakukan proses efektif kliring.

#### d. *Accounting dan Control*

##### 1) *Bookeping Control*

- a) Mengontrol data transaksi harian.
- b) Mengelola buku besar cabang.

*commit to user*

- c) Mengelola pembukuan transaksi.
- d) Mengkoordinasi data tindak lanjut pemeriksaan.
- e) Memantau dan merelokasi rekening cabang.

## 2) *Reporting Control*

- a) Mempersiapkan laporan keuangan.
- b) Menganalisa laporan keuangan.
- c) Menerima dan mengecek kebenaran laporan keuangan kepada kantor pusat dan Bank Indonesia.
- d) Mengadministrasikan pelaporan cabang.

## 3) *Collection Work Out*

- a) Melakukan identifikasi terjadinya tunggakan.
- b) Melakukan pembinaan kredit retail.
- c) Memantau kelancaran pembayaran kredit.
- d) Memantau data KPR untuk kebutuhan pembinaan debitur.
- e) Memberikan alternatif pembinaan kredit.
- f) Melakukan pencetakan laporan KPR yang berkaitan dengan kebutuhan pembinaan.
- g) Melakukan proses restrukturisasi kredit retail dan kredit umum.

## 7. **Produk dan Layanan**

Produk kredit, produk dana serta jasa dan layanan dari PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Solo, antara lain :

*commit to user*

a. Produk Kredit

a. Kredit Konsumer

1) KPR BTN Platinum

Fasilitas kredit yang ditawarkan untuk membeli rumah baru atau lama, dalam proses pembangunan (*indent*) maupun memindahkan pembiayaan lain (*take over*) serta memberi jaminan kepada nasabah berupa fitur perlindungan asuransi jiwa kredit dan asuransi kebakaran.

2) Kredit Agunan Rumah (KAR)

Jenis kredit yang ditawarkan kepada nasabah yang telah memiliki dana untuk kebutuhan maupun konsumtif dengan jaminan Sertifikat Hak Milik (SHM) serta Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

3) Kredit BTN Sejahtera Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan (FLPP)

KPR BTN Sejahtera FLPP merupakan program utama dari Bank BTN yang menyediakan kredit pembiayaan rumah tinggal dengan fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan bagi seluruh masyarakat Indonesia. Program ini mendapat subsidi dari pemerintah.



4) Kredit Pemilikan Apartemen (KPA)

Fasilitas kredit untuk keperluan pembelian apartemen baik pembelian baru atau *second*, pembelian apartemen belum jadi dan *take over* dari bank lain.

5) Kredit Ruko BTN

Bank BTN memiliki kredit Pemilikan Ruko (KP RUKO) dengan fasilitas bagi para usahawan untuk memiliki tempat usaha sekaligus tempat tinggal.

b. Kredit Komersil

1) Kredit Investasi BTN

Jenis kredit yang ditawarkan untuk kegiatan proyek. Maksimal kredit yang diberikan sebesar 70% dari biaya proyek. Pencairan dana sesuai dengan prestasi proyek dilapangan. Jangka waktu pengembalian maksimal 15 tahun dengan sistem bunga efektif.

2) Kredit Usaha Mikro dan Kecil (KUMK) BTN

Kredit yang ditawarkan untuk meningkatkan akses usaha mikro dan kecil terhadap dana pinjaman guna pembiayaan investasi dan modal kerja dengan persyaratan ringan dan terjangkau.

3) Kredit Usaha Rakyat (KUR) BTN

Kredit yang ditawarkan sebagai modal kerja dan investasi dengan maksimal pemberian kredit sebesar  
*commit to user*

Rp 500.000.000,- dengan jangka waktu untuk KUR modal kerja selama 3 tahun, sedangkan KUR investasi selama 5 tahun. Kredit ini diberikan kepada debitur yang bergerak dalam bidang usaha yang menurut skalanya adalah usaha mikro, kecil, menengah.

4) Kredit Swadana BTN

Fasilitas kredit yang ditawarkan dengan jaminan berupa tabungan maupun deposito.

5) Kredit Bangun Rumah

Fasilitas kredit untuk yang ingin membangun rumah di atas tanah milik sendiri. Pencairan dana kredit ini biasanya dilakukan 3x dengan besar tahap pertama 40% tahap kedua dan ketiga 30% dari besar jumlah kredit.

b. Produk Dana

1) Tabungan BTN Batara

Tabungan BTN Batara adalah tabungan bebas yang berfungsi multi guna dan fleksibel yang diperuntukkan bagi semua lapisan masyarakat, baik perorangan maupun kolektif.

2) Tabungan BTN e'Batara Pos

Tabungan BTN e'Batara Pos merupakan produk tabungan yang diselenggarakan atas kerjasama antara PT. Bank Tabungan Negara (Persero) dengan PT. Pos Indonesia (Persero) melalui loket Kantor Pos yang telah online diseluruh Indonesia.

*commit to user*

### 3) Tabungan BTN Payroll

Merupakan tabungan khusus digunakan untuk nasabah yang memakai fasilitas *payroll* Bank BTN dengan *referencecode 58*.

### 4) Tabungan Haji

Tabungan haji merupakan tabungan yang diperuntukkan bagi calon jemaah haji dalam rangka persiapan biaya perjalanan ibadah haji. Manfaatnya adalah mendapat nomor alokasi untuk pemberangkatan ibadah haji, dapat dibuka di loket Bank BTN yang terhubung dengan *Siskohat* Departemen Agama dengan penarikan serta penyetoran dapat dilakukan diseluruh loket Bank BTN. Produk tabungan haji pada Bank BTN dibagi menjadi 2 yaitu tabungan haji regular dan tabungan haji plus.

### 5) Tabungan BTN Batara Prima

Tabungan BTN Batara Prima merupakan produk tabungan yang memberikan banyak keuntungan dan manfaat tersendiri bagi nasabah antara lain : bunga bersaing, mendapat bonus, mendapat fasilitas *point reward* dan memperoleh asuransi jiwa bebas premi untuk penabung perseorangan.

### 6) Giro

Giro merupakan simpanan di bank yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek atau surat pembayaran lainnya maupun dengan pemindahbukuan. Produk  
*commit to user*

Giro pada bank BTN ada 2 yaitu : Giro BTN dan Giro BTN valas.

7) Deposito

Deposito adalah simpanan nasabah di bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu menurut perjanjian dan kesepakatan antara nasabah deposito tersebut dengan bank. Jangka waktu deposito yang ditawarkan adalah 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan, 12 bulan dan 24 bulan dengan bunga yang menarik. Produk Deposito pada bank BTN dibagi menjadi 2 yaitu : Deposito BTN dan Deposito BTN Valas.

8) Tabunganku

Merupakan tabungan untuk perorangan dengan persyaratan yang mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama-sama pada bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

9) Tabungan BTN Junior

Salah satu jenis produk tabungan yang diperuntukkan bagi anak-anak sampai dengan pelajar 12 tahun dengan tujuan mendidik, memperkenalkan dan menumbuhkan budaya menabung sejak dini.

#### 10) Tabungan BTN Juara

Merupakan salah satu produk tabungan yang diperuntukkan bagi para pelajar usia 12 sampai 23 tahun dengan tujuan edukasi, menunjang kebutuhan para remaja dalam hal prestasi, kreasi dan kreatifitas.

#### c. Jasa dan Layanan

##### 1) Kartu ATM BTN

Kartu ATM BTN adalah fasilitas yang diberikan Bank BTN berbentuk kartu dengan berbagai kemudahan penggunaannya untuk penarikan secara tunai, transfer, pembayaran tagihan dan dapat digunakan diseluruh jaringan ATM berlogo *link* dan ATM Bersama.

##### 2) Inkaso BTN

Inkaso adalah penagihan warkat kliring melalui kantor cabang bank suatu bank kepada bank penerbit warkat kliring di luar wilayah kliring. Warkat yang digunakan adalah cek dan giro.

Inkaso luar negeri terdiri dari Inkaso keluar (*outward collection*) adalah pengiriman warkat-warkat valuta asing dari kantor cabang Bank BTN kepada bank koresponden diluar negeri, untuk ditagihkan kepada bank penerbit. Sedangkan Inkaso masuk (*inward collection*) adalah penerimaan warkat-warkat valuta asing dari bank koresponden Bank BTN diluar

negeri, untuk ditagihkan pembayaran kepada tertarik didalam negeri. Umumnya berupa warkat-warkat tanpa dokumen.

3) SDB (*Safe Deposit Box*)

SDB merupakan sarana penyimpanan barang atau surat-surat berharga yang aman dan terjaga dari resiko kebakaran, kejahatan, bencana alam dan sebagainya.

4) Bank Garansi

Bank Garansi merupakan sertifikat jaminan yang diberikan oleh bank kepada pemilik proyek atas nama kontraktor. Nilai bank garansi harus sama dengan nilai proyek yang dijamin.

5) RTGS (*Real Time Gross Settlement*)

RTGS adalah sistem transfer dana online dalam mata uang rupiah yang penyelesaiannya dilakukan per transaksi secara individual. Jenis layanan ini terdiri dari *single credit transaction* dan *multiple credit transaction*..

6) SMS Batara

SMS Batara merupakan fasilitas layanan transaksi perbankan yang dapat diakses dari telepon selular cukup dengan mengetik SMS dan mengirim ke nomor 3555.

7) *Money Changer*

Layanan dalam kegiatan jual beli mata uang asing tertentu yang mempunyai catatan kurs pada Bank Indonesia Batara *Payroll*.

8) *Payment Point*

*Payment point* merupakan fasilitas layanan bank BTN atas penerimaan tagihan, pembayaran secara online, meliputi : Telkom, PLN online, GSM Pascabayar, Pajak dan PDAM.

9) *SPP Online*

Layanan yang diberikan Bank BTN untuk pembayaran uang sekolah atau kuliah yang dapat dilakukan dengan mudah lewat sistem *Real Time Online*. Biasanya pembayaran tersebut dilakukan secara *autodebet*.

10) *BTN Payroll*

Batara *payroll* merupakan layanan bank BTN bagi pengguna jasa (perusahaan, perorangan dan lembaga) dan mengelola pembayaran gaji, Tunjangan Hari Raya (THR) dan bonus, serta kebutuhan finansial lainnya yang bersifat rutin bagi karyawan pengguna jasa.

11) *Western Union*

Produk yang ditawarkan *Western Union* : *will call*, memungkinkan customer mengirimkan ataupun menerima uang disetiap lokasi *Western Union* diseluruh dunia dalam hitungan  
*commit to user*

menit. Dan ada juga *quick pay*, yakni layanan pembayaran tagihan yang memungkinkan *customer* untuk mengirim pembayaran tunai kepada perusahaan dengan tarif flat.

## B. Pembahasan Masalah

### 1. Prosedur Pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Platinum Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Solo

KPR BTN Platinum merupakan salah satu produk kredit Bank Tabungan Negara yang memberikan fasilitas Kredit Pemilikan rumah bagi seluruh masyarakat Indonesia yang ingin memiliki tempat tinggal namun dana yang dimiliki masih terbatas. KPR BTN Platinum adalah kredit pemilikan rumah dari Bank BTN untuk keperluan pembelian rumah dari developer ataupun non developer, baik untuk pembelian rumah baru atau *second*, pembelian rumah belum jadi (*indent*) maupun *take over* kredit dari Bank lain.

KPR BTN Platinum termasuk jenis kredit jangka panjang yang jangka waktu kreditnya adalah 15 sampai dengan 25 tahun dan besar jumlah kredit tidak dibatasi namun disesuaikan dengan besar pendapatan yang dimiliki nasabah.



a. Persyaratan Pemohon

- 1) WNI dan berdomisili di Indonesia
- 2) Telah berusia 21 tahun atau telah menikah.
- 3) Memiliki Pekerjaan dan Penghasilan Tetap sebagai pegawai tetap/wiraswasta/profesional dengan masa kerja/usaha minimal 1 tahun.
- 4) Memiliki NPWP Pribadi

b. Biaya Proses Kredit

1. Provisi : 1% dari jumlah maksimum kredit
2. Appraisal : minimal Rp 150.000,-  
: Rp 250.000,-
3. Asuransi Kredit
  - Jiwa : sesuai jumlah maksimum kredit
  - Kebakaran : sesuai jumlah maksimum kredit
4. APHT : Tergantung pinjaman
5. Biaya Adm : Rp 250.000,-
6. Adm Notaris : Rp 250.000,-

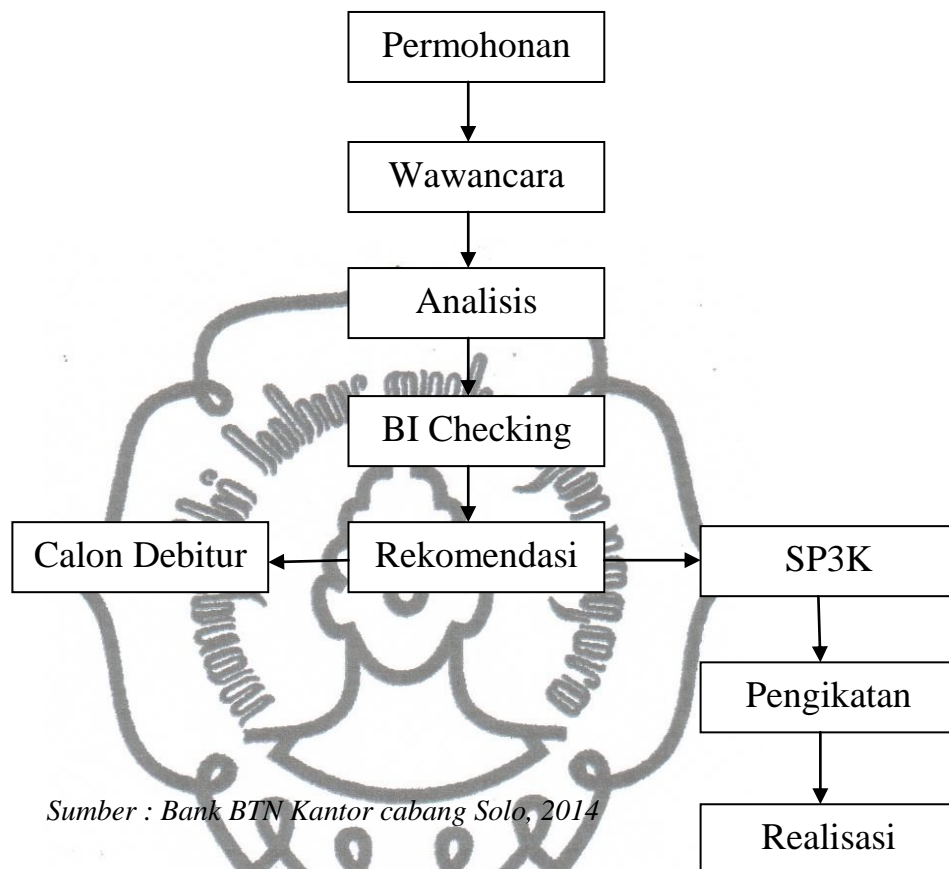
## c. Dokumen Permohonan

Tabel 3.1 Daftar Dokumen Permohonan KPR BTN Platinum

Dokumen	Pegawai Karyawan	Wiraswasta/Swasta	Profesional
Form Aplikasi Kredit dilengkapi pasfoto terbaru pemohon dan pasangan	√	√	√
Fotocopy KTP, Fotocopy Kartu Keluarga, Fotocopy Surat Nikah/Cerai	√	√	√
Asli slip gaji terakhir atau surat keterangan penghasilan, Fotocopy SK pengangkatan pegawai tetap, Surat Keterangan Kerja	√	-	-
Fotocopy Tabungan/Giro di Bank BTN/Bank lain	√	√	√
Fotocopy NPWP untuk permohonan kredit > Rp 50 juta	√	√	√
Fotocopy Akta pendirian perusahaan berikut perubahannya terakhir, SIUP, TDP & Surat keterangan Domisili serta Laporan Pembukuan/Catatan Hasil Usaha (minimal 3bulan terakhir)	-	√	-
Fotocopy ijin praktek dan catatan hasil usaha (minimal 3bulan terakhir)	-	-	√
Fotocopy Sertifikat Tanah (SHM/SHGB dan IMB)	√	√	√

Sumber: Bank BTN Kantor Cabang Surakarta, 2014

## d. Prosedur Pemberian KPR BTN Platinum



**Gambar 3.1 Mekanisme Pemberian KPR BTN Platinum pada Bank BTN Kantor Cabang Solo.**

## 1) Permohonan

Permohonan merupakan tahap awal pada suatu permohonan kredit. pemohon kredit dapat langsung datang ke bagian Loan Service PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Solo untuk mendapatkan pelayanan fasilitas kredit. Saat mengajukan permohonan KPR BTN Platinum calon debitur diminta untuk mengisi beberapa formulir, antara lain :

*commit to user*

- a. Formulir permohonan kredit KPR BTN Platinum
- b. Formulir daftar perincian penghasilan calon debitur
- c. Formulir kuasa pemotongan gaji bagi calon debitur kolektif
- d. Formulir mengenai lokasi rumah yang akan dibeli

Kemudian calon debitur wajib memenuhi berkas-berkas persyaratan KPR BTN Platinum. Berkas persyaratan tersebut antara lain :

- a. Formulir permohonan KPR BTN Platinum yang sudah diisi oleh calon debitur
- b. Surat Keterangan pemotongan gaji (apabila pembayaran dilakukan dengan pemotongan gaji/kolektif)
- c. Fotocopy identitas calon debitur (KTP, Kartu Keluarga, Surat nikah/cerai) dan pasangannya (suami/istri)
- d. Fotocopy identitas pekerjaan (SK, NIP, Slip Gaji, Keterangan Instansi)
- e. Fotocopy NPWP
- f. Fotocopy rekening koran Tabungan/Giro di Bank BTN/Bank lain
- g. Fotocopy Sertifikat Tanah (SHM/SHGB/ dan IMB) atau rumah yang akan dibeli.

Setelah calon debitur memasukkan berkas-berkas permohonan kredit, *Loan service* segera memeriksa kelengkapan berkas tersebut. Jika terdapat kekurangan maka *Loan Service*

memberitahukan kepada calon debitur untuk melengkapinya agar permohonan kredit segera diproses. Setelah berkas-berkas tersebut di-entry oleh *Loan Service*, calon debitur memiliki nomor antrian untuk dilakukan wawancara oleh *Loan Service*.

Bagian unit yang terkait dalam tahap permohonan adalah *Loan Service Unit*. Dalam tahap ini *Loan Service* berfungsi untuk melayani pengajuan permohonan kredit oleh calon debitur kemudian melakukan pemberkasan permohonan kredit dan input data calon debitur.

## 2) Wawancara

Wawancara merupakan tahap kedua yang dilakukan dalam proses pengajuan kredit. Wawancara bertujuan untuk mengenal watak/karakter calon debitur, mengetahui kebenaran data yang telah ditulis calon debitur didalam formulir pengajuan kredit serta informasi lain yang dibutuhkan. Materi wawancara yang akan ditanyakan oleh antara lain meliputi :

- a. Identitas pribadi pemohon dan pasangan sesuai dengan formulir permohonan KPR BTN Platinum, data mengenai pekerjaan dan penghasilan
- b. Jumlah biaya hidup dan tanggungan pemohon atau calon debitur
- c. Penyertaan dana yang dimiliki oleh calon debitur (minimal 30% dari harga rumah)

*commit to user*

- d. Besar kredit yang ingin diambil dan besar harga rumah
- e. Pengecekan administrasi terhadap dokumen persyaratan pemohon
- f. Menanyakan besar hutang kepada bank atau lembaga keuangan yang lain (apabila memiliki pinjaman atau kredit terhadap bank lain)

Pada tahap wawancara calon debitur dilakukan oleh bagian *Loan Service* setelah melakukan pemberkasan permohonan kredit calon debitur.

### 3) *BI Checking*

*BI Checking* merupakan tahap selanjutnya setelah wawancara. Tahap ini melakukan entry data suami dan atau istri yang berupa nama, nomor KTP, alamat rumah, NPWP. Kemudian proses *BI Checking* akan menampilkan Sistem Informasi Debitur (SID) . Fungsi dari SID adalah untuk mengetahui riwayat dan kolektibilitas kredit calon debitur pada bank lain. Apabila calon debitur tersebut memiliki masalah atau kendala dalam pembayaran angsuran kreditnya pada bank lain maka akan dilakukan pertimbangan.

Unit yang melakukan *BI Checking* adalah bagian *Accounting Control* dan *Bookeeping*. Unit ini berfungsi sebagai pengelola data akutansi semua transaksi dan membuat laporan keuangan.

#### 4) Analisis

Analisis merupakan prosedur penting dalam pemberian kredit. Analisis ini digunakan untuk mengetahui apakah calon debitur layak untuk memperoleh kredit atau tidak. Analisis yang digunakan Bank BTN adalah dengan menggunakan prinsip 5C yaitu *Character, Capacity, Capital, Collateral dan Condition of Economy* yang bertujuan untuk memperoleh informasi tentang kemampuan debitur dalam mengembalikan pinjamannya. Hasil dari analisis prinsip 5C dijadikan sebagai dasar pihak bank dalam memberikan kredit. Pihak bank juga mengadakan *survey* langsung ke lapangan untuk mengetahui besar atau tidaknya informasi yang diberikan debitur.

##### a) *Character*

Tim analisis akan mencari informasi mengenai karakter calon debitur seperti apakah calon debitur pernah berurusan dengan hukum, bagaimana kehidupan sosial calon debitur, dan jumlah tanggungan debitur yaitu berapa jumlah istri dan anak atau saudara yang tinggal bersama calon debitur.

##### b) *Capacity*

*Capacity* atau kapasitas calon debitur mampu tidaknya membayar angsuran dapat dilihat dari bagaimana keadaan usaha atau pekerjaan calon debitur.

c) *Capital*

Kriteria *Capital* yaitu untuk mengetahui berapa besar modal atau pendapatan calon debitur yang akan digunakan sebagai acuan dalam besarnya nilai kredit yang diberikan.

d) *Collateral*

Tim analis akan melakukan pengamatan terhadap berapa besar nilai agunan yang digunakan sebagai jaminan, kondisi agunan atau barang jaminan, status kepemilikan barang jaminan, dan nilai harga jual dari jaminan tersebut.

e) *Condition of Economy*

Kriteria ini akan meliputi tentang lokasi usaha calon debitur dan bagaimana prospek usaha calon debitur tersebut beberapa tahun kedepan dan faktor-faktor yang kemungkinan mempengaruhi keadaan usaha.

Kriteria pengajuan KPR BTN Platinum yang disetujui oleh Bank BTN Surakarta:

- a. Jika mempunyai pinjaman di bank lain raportnya menurut SID bersih (pembayarannya lancar).
- b. Hubungan sosial dengan lingkungan sekitar baik.
- c. Pendapatan mencukupi untuk membayar angsuran.
- d. Kondisi tempat kerja menunjukkan adanya kegiatan sesuai bidang usaha.
- e. *commit to user* Prospek usaha bagus.



Kriteria pengajuan KPR BTN Platinum yang ditolak oleh Bank BTN Surakarta :

- a. Mempunyai riwayat kredit yang tidak baik.
- b. Pendapatan tidak mencukupi untuk angsuran pinjaman
- c. Jenis usaha diragukan atau fiktif.
- d. Kondisi tempat kerja yang kurang baik.
- e. Prospek usaha yang tidak bagus.

5) Rekomendasi (*Aproval*)

Rekomendasi merupakan tahap persetujuan kredit oleh kepala unit bagian kredit konsumen atau *Mortgage and Consumer Lending Unit* (MCLU). MCLU merupakan orang yang mempunyai wewenang dalam suatu putusan kredit. MCLU menerima rekomendasi dari pihak analis berdasarkan pengamatan dan *survey* langsung yang dilakukan pihak analis terhadap calon debitur. MCLU berhak menyetujui atau menolak rekomendasi yang diberikan oleh pihak analis karena MCLU mempunyai keputusan sendiri terhadap jumlah besar kredit atau kredit ditolak. Jika kredit sudah disetujui oleh MCLU, maka akan muncul Surat Penegasan Persetujuan Penyediaan Kredit (SP3K).

6) Surat Penegasan Persetujuan Penyediaan Kredit (SP3K)

Surat Penegasan Persetujuan Kredit merupakan keputusan akhir dari hasil analisis data yang telah dilakukan. SP3K ditandatangani secara sah oleh pejabat kredit (analisis kredit, *commit to user*)

kepala unit kredit, dan kepala cabang pembantu) dan juga SP3K yang nantinya disetujui dan ditandatangani oleh pejabat kredit.

Didalam SP3K memuat tentang rincian :

- a. Data calon debitur (Nama, Alamat, No. Rekening).
- b. Data penghasilan calon debitur setelah dikurangi biaya hidup.
- c. Jenis plafon kredit dan jumlah permohonan kredit.
- d. Jumlah angsuran kredit (d disesuaikan tabel angsuran yang ada).
- e. Biaya-biaya yang dikeluarkan calon debitur dalam pengajuan kredit (biaya notaris, provisi dan lain-lain).

Pada tahap SP3K ini bagian unit yang memiliki wewenang putusan pemberian kredit adalah *Branch Manajer* dan MCLU.

#### 7) Pengikatan Kredit

Pengikatan kredit adalah tahapan pengesahan dengan melakukan penandatanganan Perjanjian Kredit (PK) antara pihak Bank BTN dengan calon debitur yang disaksikan oleh notaris.

Sebelum menandatangani Perjanjian Kredit (PK) calon debitur diberi penjelasan secara detail tentang kredit yang calon debitur terima dari bank seperti : plafon kredit/jenis kredit, jumlah kredit, angsuran kredit, biaya-biaya yang harus dikeluarkan dan lain-lain juga kewajiban calon debitur dalam membayar angsuran kredit, konsekuensi jika terjadi keterlambatan pembayaran angsuran kredit.

*commit to user*

Setelah calon debitur menyetujui semua penjelasan tersebut, maka dilakukan penandatanganan Perjanjian Kredit (PK), pada saat itu calon debitur resmi menjadi debitur PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Solo.

#### 8) Realisasi Kredit (Akad Kredit)

Tahap realisasi kredit adalah tahap akhir dan tahap bertemunya antara pihak debitur, pihak Bank BTN selaku kreditur, pihak developer sebagai penjual ruma hunian dan notaris sebagai pihak pengesahan surat-surat kredit. Realisasi kredit dilakukan setelah penandatanganan surat perjanjian kredit selesai, dan debitur sudah membuka rekening dengan mengkredit sejumlah uang untuk pembayaran biaya-biaya yang tercantum pada Perjanjian Kredit (PK) seperti angsuran kali pertama. Pihak Bank BTN melakukan akad kredit yang disaksikan oleh notaris dengan melakukan penyerahan kunci kepada debitur dan menerima surat perjanjian kredit seperti akta jual beli, Surat Kuasa Memberi Hak Tanggungan, Akta Pemberi Hak Tanggungan, Sertifikat dan Sertifikat Hak Tanggungan yang telah dibuat oleh notaris. Setelah itu debitur wajib membayar angsuran kredit setiap bulannya.

Bagian unit yang terkait pada tahap realisasi kredit adalah *Loan Service* dan *Transaction Processing Unit*. *Transaction Processing Unit* atau *Teller* mempunyai fungsi dan wewenang

untuk melakukan pencairan kredit dan memproses lebih lanjut transaksi angsuran kredit.

## 2. Keunggulan dan Kelemahan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Platinum Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Solo

Produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR) BTN Platinum memiliki beberapa keunggulan dan kelemahan. Keunggulan dan kelemahan produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Platinum adalah sebagai berikut :

### 1. Keunggulan Produk KPR BTN Platinum

#### e. Syarat pengajuan permohonan mudah.

Prosedur pemberian kredit KPR BTN Platinum telah disesuaikan dengan *Standart Operasional Prosedur* (SOP) dengan Bank BTN pusat. Apabila berkas permohonan calon debitur sudah sesuai persyaratan maka bagian *Loan Service* akan melakukan tahap pemberkasan untuk dilakukan pencairan kredit.

#### f. Batas maksimum nilai kredit KPR BTN Platinum tidak terbatas.

Berbeda dengan produk KPR Subsidi FLPP BTN yang memiliki batas maksimal kredit sebesar 120 juta rupiah dan hanya diperuntukkan bagi masyarakat yang belum pernah memiliki tempat tinggal, KPR BTN Platinum batas maksimal kreditnya bisa sampai dengan 500 juta rupiah atau lebih, akan tetapi disesuaikan dengan total pendapatan calon debitur.

g. Proses pengajuan kredit dan realisasi kredit cepat.

Adanya pemisahan fungsi dari prosedur, otorisasi dokumen, sampai realisasi menurut bagian-bagian yang berwenang seperti *Loan service* pada tahap pemberkasan dan wawancara, tim analisa, *BI Checking* dan *Loan Administration*. Ini menjadikan sistem dalam prosedur pemberian kredit terstruktur dengan baik. Proses pencairan kredit dapat dilakukan kurang dari 2 bulan. Lama proses pencairan kredit tergantung dari kelengkapan dokumen debitur.

h. Jangka waktu kredit yang *flexible*.

KPR BTN Platinum memiliki jangka waktu kredit yang panjang yaitu 15 sampai dengan 25 tahun sehingga dapat memberikan keringanan bagi calon debitur yang mengajukan nilai kredit yang tinggi.

i. Mendapat perlindungan asuransi jiwa dan kebakaran.

Bank BTN memberikan fasilitas asuransi jiwa dan kebakaran kepada setiap debitur. Sehingga apabila terjadi kecelakaan pada debitur atau kebakaran pada tempat tinggal yang digunakan sebagai jaminan maka jumlah kredit akan ditanggung oleh pihak asuransi.

j. Tingkat suku bunga rendah.

Dibandingkan dengan produk KPR dari bank lain yang tingkat suku bunganya mencapai 13%, tingkat suku bunga dari KPR BTN Platinum lebih rendah yaitu berkisar antara 10-11,5% setiap

tahunnya. Sehingga ini akan memberikan keringanan untuk pembayaran angsuran dalam jangka waktu lama.

## 2. Kelemahan Kredit KPR BTN Platinum

- a. Diwajibkan ada uang muka 30% dari harga rumah.

Produk kredit KPR BTN Platinum hanya membiayai 70% dari jumlah harga rumah yang diajukan oleh calon debitur.

- b. Syarat pemohon kredit adalah pegawai tetap.

Produk KPR BTN Platinum memiliki syarat dan ketentuan yaitu pegawai tetap yang sudah bekerja minimal satu tahun. Sehingga bagi masyarakat yang belum memiliki pendapatan atau pekerjaan tetap akan kesulitan mengajukan kredit