

# ANALISIS PERAN *LOAN SERVICE* DALAM PROSES PEMBERIAN KREDIT PEMILIKAN RUMAH DAN REALISASI KREDIT PEMILIKAN RUMAH

(Studi pada *Loan Service* di PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pangkalpinang Periode Tahun 2013 - 2017)

FISCA SYAHFITRI  
GAYATRIA OKTALINA  
ARKA'A AHMAD AGIN

Accounting Program  
STIE-IBEK Bangka Belitung  
Pangkalpinang, Indonesia  
[e-jurnal@stie-ibek.ac.id](mailto:e-jurnal@stie-ibek.ac.id)

*The purpose of this research is to know the role which is performed by a Loan Service in the process of providing Home Ownership Credit and the application of 6C aspects in the provision of credit as well as knowing the realization of Home Ownership Credit with subsidized House Ownership Credit and Non-Subsidized Housing Credit at PT. Bank Tabungan Negara (Persero), TBK. Branch Office of Pangkalpinang.*

*This is a descriptive research which was conducted at PT. Bank Tabungan Negara (Persero), TBK. Branch Office of Pangkalpinang with the use of primary and secondary data collected using observation and interview. In this research it can be seen that the role of Loan Service as an intermediary between the company and the prospective customers in the realization of Housing Loans by conducting interviews with prospective customers and analysis of the interview results can be known that Character, Capacity, Capital, Collateral, Condition of economy and Constraint whether the candidate customers are eligible to be financed or not, but PT. Bank Tabungan Negara (Persero), TBK. Branch Office of Pangkalpinang does not use the Constraint aspect to interview prospective customers. Actual realization of subsidized and non-subsidized House Ownership Credit products has a difference that is the realization of subsidized House Ownership Credit is more rapid than Non-Subsidized Home Ownership Credit.*

*Keywords: PT. Bank Tabungan Negara (Persero), TBK. Branch Office of Pangkalpinang, Loan Service, 6C, Realization*

## I. PENDAHULUAN

Kebutuhan terhadap papan sangat lah penting untuk manusia sebagai tempat tinggal, tanpa tempat tinggal setiap manusia tidak bisa hidup dengan normal dan aman. Seperti gelandang jalanan yang tidak memiliki tempat tinggal dengan mengandalkan kolong jembatan atau gubuk-gubuk yang tidak layak sebagai tempat berteduh dan tempat beristirahat, pastinya kehidupan mereka pun tidak aman dan tidak nyaman untuk diri sendiri dan keluarganya.

Dukungan pemerintah cukup besar terhadap penyediaan perumahan bagi rakyatnya memang sudah menjadi keharusan karena kewajiban negaralah untuk menyediakan hunian yang layak bagi rakyatnya. Seperti tercantum dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat 1 yang berbunyi “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”. Jelas dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat 1 ini bahwa pemerintah harus berperan sangat penting untuk mensejahterakan rakyatnya agar memikirkan bagaimana rakyatnya dapat tinggal di rumah yang layak huni.

Rangkaian pembangunan yang berkesinambungan meliputi kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara dalam penyediaan perumahan merupakan aspek dari pembangunan nasional. Pembangunan nasional bertujuan 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.

Dunia perbankan semakin hari semakin berkembang pesat, banyak sekali produk-produk dari yang lama sampai yang baru ditawarkan kepada masyarakat supaya masyarakat berminat dengan produk-produk perbankan tersebut. Seperti produk-produk tabungan, giro, deposito dan produk-produk kredit yang di tawarkan guna bank tersebut mendapatkan pendapatan.

Tercantum dalam Undang-Undang nomor 10 tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan pasal 1 : “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”.

Presiden soeharto mengemukakan bahwa hanya dengan pembangunan rakyat di negara akan meningkatkan taraf hidupnya sehingga dapat menikmati kebahagiaan

dalam kemajuan dan kesejahteraan. Apabila masyarakat akan terpenuhi kebutuhan hidupnya semakin besar pula materi yang dibutuhkan untuk kebutuhan pokok seperti sandang, pangan papan. Untuk sandang kemungkinan besar masyarakat masih bisa mencukupi kebutuhan sehari-harinya tetapi untuk pangan masih banyak masyarakat yang tidak mampu memenuhinya disebabkan terbatasnya dana, karena untuk merealisasikan pangan dibutuhkan biaya yang cukup besar.

**Tabel 1**  
**Tabel Backlog Kepemilikan dan Backlog Penghunan Perumahan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung**

No	Kab/Kota	Jml KK	Kepemilikan Rumah/Bangunan Tempat Tinggal				Jml KK	Backlog Kepemilikan	Backlog Penghunan
			Milik Sendiri	Kontrak/Sewa	Menumpang	Lainnya			
1	2	3	4	5	6	7	8	$(9)=(5)+(6)+(7)$ $(10)=(8)-(4)+(5)+(7)$	
1	Kab. Bangka	74.190	65.995	1.934	5.194	1.067	74.190	8.195	5.194
2	Kab. Belitung	37.744	32.729	851	3.657	507	37.744	5.015	3.657
3	Kab. Bangka Selatan	43.169	37.226	958	4.538	447	43.169	5.943	4.538
4	Kab. Bangka Tengah	41.509	35.760	1483	3.881	385	41.509	5.749	3.881
5	Kab. Bangka Barat	42.142	36.596	859	4.329	358	42.142	5.546	4.329
6	Kab. Belitung Timur	33.864	27.100	691	4.913	1.160	33.864	6.764	4.913
7	Kota Pangkalpinang	45.820	35.755	4150	5.242	673	45.820	10.065	5.242
	Prov. Kep. Babel	318.438	271.161	10.926	31.754	4.597	318.438	47.277	31.754

Sumber data: profil perumahan dan kawasan permukiman tahun 2017 provinsi kepulauan bangka belitung.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa masih banyak masyarakat di provinsi kepulauan bangka belitung yang belum memiliki papan, ini artinya masyarakat provinsi kepulauan bangka belitung masih memerlukan bantuan untuk membantu mereka yang belum mempunyai hunian agar segera dapat hunian yang layak huni.

Untuk merealisasikan kebutuhan papan untuk masyarakat tersebut, PT BTN (Persero) Tbk. Kantor cabang pangkalpinang telah mengeluarkan produk jasa pembiayaan KPR bersubsidi maupun non subsidi. KPR Bersubsidi adalah kredit yang mendapat bantuan atau subsidi dari pemerintah untuk masyarakat berpenghasilan rendah untuk pemilikan atau pembelian Rumah Sehat Sederhana (Rs Sehat/RSH). Sedangkan KPR non subsidi adalah KPR yang tidak mendapat fasilitas atau bantuan apapun dari pemerintah sehingga besar jumlah nilai KPR tidak terbatas namun harus menyesuaikan pendapatan dari calon nasabah tersebut.

Dengan adanya produk KPR subsidi dan non subsidi tersebut diharapkan masyarakat yang belum mempunyai hunian agar segera mempunyai hunian yang layak huni dan mengurangi angka backlog perumahan di provinsi kepulauan bangka belitung.

Dalam proses pemberian kredit di perbankan akan di tangani oleh *loan service*. *Loan service* bertugas menangani operasional bank terutama pemberian kredit kepada debitur. *Loan service* berperan sangat penting dalam dunia perbankan, tugas utama *loan service* adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat.

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui langkah apa saja yang dilakukan *loan service* dalam proses pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR).
2. Untuk mengetahui prosedur Pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Pada PT. Bank

Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor cabang pangkalpinang.

3. Untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor cabang pangkalpinang

## II. LANDASAN TEORI

### Sistem

Menurut Susanto (2008) Pengertian sistem adalah kumpulan atau group dari sub sistem/bagian/komponen apapun baik fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan tertentu.

Menurut Krismiaji (2010) pengertian sistem adalah rangkaian komponen yang dikoordinasikan untuk mencapai serangkaian tujuan yang memiliki karakteristik meliputi : komponen atau sesuatu yang dapat dilihat, didengar atau dirasakan, proses kegiatan untuk mengkoordinasikan komponen yang terlibat dalam sebuah sistem, tujuan, sasaran akhir yang ingin dicapai dari kegiatan koordinasi komponen tersebut.

Menurut pengertian sistem dari kedua ahli tersebut dapat disimpulkan sistem merupakan seperangkat komponen-komponen yang saling berhubungan satu sama yang lain guna mencapai tujuan tertentu.

### Informasi

Menurut Susanto (2008) pengertian informasi adalah hasil pengolahan data yang memberikan arti dan manfaat. Jadi, informasi merupakan hasil dari pengolahan data, akan tetapi tidak semua hasil dari pengolahan data tersebut bisa menjadikan informasi.

Menurut Krismaji (2010) pengertian informasi adalah sata yang telah diorganisasi dan telah memiliki kegunaan dan manfaat.

Menurut pengertian Informasi dari kedua ahli tersebut dapat disimpulkan informasi merupakan seluruh data yang berguna kemudian diolah menjadi sebuah informasi dalam mengambil keputusan tertentu.

### Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Susanto (2008) pengertian sistem informasi akuntansi adalah kumpulan atau integrasi dari sub-sub sistem atau komponen baik fisik maupun non fisik yang saling berhubungan dan bekerja satu sama lain secara harmonis untuk mengelolah data transaksi yang berkaitan dengan masalah keuangan menjadi informasi keuangan.

Menurut Romney dan Steinbart (2012) pengertian sistem informasi akuntansi adalah sebuah sistem yang mengumpulkan, mencatat, menyimpan dan memproses data untuk menghasilkan informasi bagi para pengambil keputusan.

Berdasarkan pengertian sistem informasi akuntansi dari para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa sistem informasi merupakan subsistem dari sistem-sistem informasi yang telah dikumpulkan, diproses dan disediakan informasi-informasi yang berkaitan dengan transaksi akuntansi perusahaan.

## Bank

Menurut Kasmir (2007) Bank merupakan lembaga keuangan yang memberikan jasa keuangan yang paling lengkap, disamping menyalurkan dana atau memberikan pinjaman (kredit) juga melakukan usaha menghimpun dana dari masyarakat luas dalam bentuk simpanan, serta memberikan jasa-jasa keuangan lainnya yang mendukung dan memperlancar kegiatan memberi pinjaman dengan kegiatan menghimpun dana.

Pendapat Kasmir di atas diperjelas oleh UU No. 10 Tahun 1998 mengenai pengertian bank, "bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk – bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak."

Berdasarkan dua definisi menunjukkan bank merupakan suatu bentuk badan usaha yang bergerak di bidang finansial yang berfungsi sebagai intermediasi keuangan dengan menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali ke masyarakat. Disamping itu bank juga mempunyai fungsi lainnya yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan transaksi yang melibatkan uang.

Inti dari pengertian bank adalah menghimpun uang dari yang kelebihan dana, kemudian menyalurkannya sebagai modal kepada pihak yang kekurangan dana.

Jasa perbankan terkait dengan kegiatan utama perusahaan perbankan, yaitu menghimpun dan menyalurkan dana dalam bentuk kredit kepada masyarakat yang memerlukan dana untuk investasi, modal kerja maupun konsumsi.

Dari kredit yang diberikan pihak bank memperoleh jasa dari debitur sebagai keuntungan bank sementara pihak yang menerima kredit diharapkan memperoleh nilai tambah serta dapat mengembangkan usaha agar lebih maju.

## Kredit

Kredit berasal dari bahasa Italia, *credare* yang berarti kepercayaan, yaitu kepercayaan dari kreditor (pemberi pinjaman) bahwa debitornya (penerima pinjaman) akan mengembalikan pinjaman beserta bungannya sesuai dengan perjanjian kedua belah pihak. Dalam hal ini kreditor percaya bahwa kredit itu tidak akan macet.

Pengertian kredit menurut Undang-undang Perbankan nomor 10 tahun 1998 adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga.

Menurut Malayu S.P. Hasibuan (2008) Kredit adalah semua jenis pinjaman yang harus dibayar kembali bersama bunganya oleh peminjam sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati

## Prinsip-prinsip Kredit

Menurut Kasmir (2010), Dalam pemberian kredit terdapat prinsip dalam pemberian kredit untuk melakukan penilaian atas permohonan kredit oleh debitur yaitu:

### 1. *Character* (watak/kepribadian)

Character atau watak daripada calon peminjam merupakan salah satu pertimbangan yang terpenting

dalam memutuskan pemberian kredit. Bank sebagai pemberi kredit harus yakin bahwa calon peminjam termasuk orang yang bertingkah laku baik, dalam arti selalu memegang teguh janjinya, selalu berusaha dan bersedia melunasi utang-utangnya pada waktu yang telah ditetapkan. Peminjam harus mempunyai reputasi yang baik.

### 2. *Capacity* (kemampuan)

Pihak bank harus mengetahui dengan pasti sampai dimana kemampuan menjalankan usaha daripada calon peminjam. Kemampuan ini sangatlah penting artinya mengingat bahwa kemampuan inilah yang menentukan besar kecilnya pendapatan atau penghasilan suatu perusahaan dimasa yang akan datang.

### 3. *Capital* (modal)

Asaz capital atau modal ini menyangkut berapa banyak dan bagaimana struktur modal yang dimiliki oleh calon peminjam. Yang dimaksud dengan struktur permodalan di sini ialah ke likuiditan daripada modal yang telah ada, misalnya apakah seluruhnya dalam bentuk uang tunai dan harta lain yang mudah diuangkan (dicairkan) ataukah sebagian dalam bentuk benda-benda yang sukar diuangkan, misalnya bangunan pabrik dan sebagainya. Biasanya jika jumlah modal sendiri (modal netto) cukup besar, perusahaan tersebut akan kuat dalam menghadapi persaingan dari perusahaan-perusahaan sejenis.

### 4. *Condition Of economy* (kondisi perekonomian)

Asaz kondisi dan situasi ekonomi perlu juga diperhatikan dalam pertimbangan pemberian kredit, terutama dalam hubungannya dengan keadaan usaha calon peminjam. Bank harus mengetahui ekonomi pada saat tersebut yang berpengaruh dan berkaitan langsung dengan usaha calon peminjam dan bagaimana prospeknya dimasa yang akan datang.

### 5. *Collateral* (Jaminan atau agunan)

Ialah jaminan atau agunan yaitu harta benda milik calon peminjam atau pihak ketiga yang diikat sebagai tanggungan andai kata terjadi ketidakmampuan calon peminjam tersebut untuk menyelesaikan utangnya sesuai dengan perjanjian kredit.

### 6. *Batasan (Constraint)*

Constraint merupakan faktor hambatan berupa faktor -faktor sosial psikologis yang ada pada suatu daerah tertentu yang menyebabkan suatu proyek tidak dapat dilaksanakan. Batasan dan hambatan yang tidak memungkinkan suatu bisnis untuk dilaksanakan pada tempat tertentu, misalnya pendirian suatu usaha pompa bensin yang disekitarnya banyak bengkel las atau pembakaran batu bata.

Dari keenam prinsip di atas, yang paling perlu mendapatkan perhatian account officer adalah character, dan apabila prinsip ini tidak terpenuhi, prinsip lainnya tidak berarti. Dengan perkataan lain, permohonannya harus ditolak.

## Loan Service

*Customer service* adalah seorang yang setiap kegiatannya diperuntukkan bagi kepuasan nasabah melalui pelayanan yang dapat memenuhi kegiatan dan kebutuhan

nasabah. 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.

**Kerangka Berfikir**

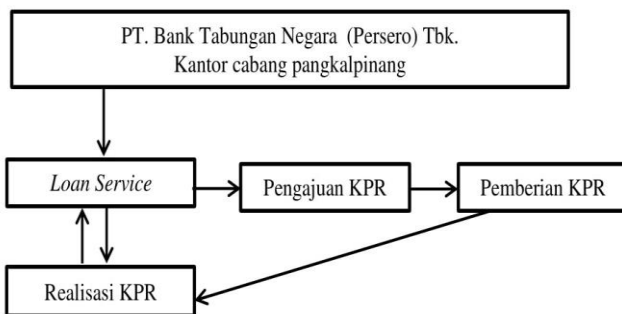
Kerangka Berfikir adalah alur jalan pikiran logis yang didasarkan pada landasan teori dalam menjawab masalah penelitian agar menghasilkan hasil penelitian yang relevan. Perusahaan perlu melakukan penilaian terhadap kinerja Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki perusahaan, terutama atas jasa pelayanan.

Analisis Peran *Loan Service* dalam proses pemberian kredit pemilikan rumah dapat memberikan gambaran mengenai proses pengajuan kredit lanjut ke tahap pemberian kredit dan terealisasinya kredit.

Analisis peran *Loan Service* dalam pemberian kredit pemilikan rumah dalam penelitian ini menggunakan prinsip 6C untuk mengukur efektivitas pemberian kredit kepada nasabah sehingga terealisasinya pengajuan kredit pemilikan rumah tersebut.

Dari uraian proses teoritis di atas, maka dapat digambarkan ke dalam kerangka berfikir sebagai berikut:

**Gambar 1**  
**Skema Kerangka Pikir**



Sumber: Diolah Peneliti

**III. METODOLOGI PENELITIAN**

Tempat dilaksanakannya penelitian ini pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pangkalpinang.

**Variabel yang Diteliti**

variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah analisis peran *loan service* dalam pemberian kredit pemilikan rumah sebagai tolak ukur kinerja sebuah perbankan yang memfasilitasi kredit pemilikan rumah PT. Bank Tabungan Negara (Persero), TBK. Kantor Cabang Pangkalpinang.

**Tabel 2**  
**Indikator Pemberian Kredit Pemilikan Rumah**

Variabel	Prinsip Pemberian Kredit
Pemberian Kredit Pemilikan Rumah	1. <i>Character</i> (watak/kepribadian)
	2. <i>Capacity</i> (kemampuan)
	3. <i>Capital</i> (modal)
	4. <i>Condition of economy</i> (kondisi perekonomian)
	5. <i>Collateral</i> (jaminan atau agunan)
	6. <i>Constrait</i> (batasan)

Sumber: Dikutip dari Kasmir (2010)

Pernyataan-pernyataan diatas dapat diukur menggunakan skala Guttman dengan skor dengan skor 0 dan 1 sebagai berikut:

**Tabel 3**  
**Skor Skala Guttman**

Kriteria	Skor Pernyataan
Tidak	0
Ada	1

Sumber: Skala Guttman

Menurut Sugiyono (2011), skala Guttman adalah skala pengukuran dengan data yang diperoleh berupa data interval atau rasio dikotomi (dua alternatif). Jawaban dapat dibuat dengan skor tertinggi 1 (satu) dan terendah 0 (nol). Tipe cara pemberian bobot nilai, yaitu nilai 1 untuk jawaban ya dan nilai 0 untuk jawaban tidak. Batas kriteria efektif dengan skor presentase 0-50% dan kriteria efektif dengan skor 50-100%. Hasil analisis dinyatakan dengan sebaran frekuensi, baik secara angka-angka mutral maupun secara persentase disertai dengan penjelasan kualitatif.

**Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dapat dimaknai sebagai kegiatan peneliti dalam upaya mengumpulkan sejumlah data lapangan yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan penelitian (untuk penelitian kualitatif), atau menguji hipotesis (untuk penelitian kuantitatif). Dalam suatu penelitian, langkah pengumpulan data adalah satu tahap yang menentukan proses dan hasil penelitian yang akan dilaksanakan tersebut. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif dengan menggunakan data primer dan sekunder.

**Variabel Operasional (Operational Variable)**

**Tabel 4**  
**Variabel Operasional**

Variabel Penelitian	Sub-Variabel	Indikator	Data/Skala yang Digunakan
Analisis Peran Loan Service dalam proses Pemberian Kredit Pemilikan Rumah	Prinsip Pemberian Kredit	1. <i>Character</i> (watak/kepribadian) n <i>Capacity</i> (kemampuan) 2. <i>Capacity</i> (kemampuan) 3. <i>Capital</i> (modal) 4. <i>Condition of economy</i> (kondisi perekonomian)	Skor Skala Guttman

		5. <i>Collateral</i> (jaminan atau agunan)	
		6. <i>Constraint</i> (batasan)	
Realisasi Kredit Pemilikan Rumah	Pemberian Kredit Pemilikan Rumah	Pemberian Kredit Pemilikan Rumah yang sudah disetujui	Data Realisasi Kredit Pemilikan Rumah

Sumber: Diolah Peneliti

**Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian ini, penulis akan menggunakan metode analisis deskriptif Kualitatif dalam menganalisa peran *loan service* dalam pemberian kredit pemilikan rumah dan Realisasi Kredit Pemilikan Rumah pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), TBK. Kantor Cabang Pangkalpinang. Untuk menganalisa Peran *loan service* dalam pemberian kredit pemilikan rumah *loan service* menggunakan Analisa 6C, sebagai berikut:

1. *Character* (watak/kepribadian)
2. *Capacity* (kemampuan)
3. *Capital* (modal)
4. *Condition of economy* (kondisi perekonomian)
5. *Collateral* (jaminan atau agunan)
6. *Constraint* (batasan)

Untuk menganalisa Realisasi Kredit Pemilikan Rumah menggunakan data Realisasi Kredit Pemilikan Rumah pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), TBK. Kantor Cabang Pangkalpinang. Analisa ini digunakan untuk mengetahui seberapa banyak pengajuan kredit pemilikan rumah yang sudah terealisasi dan perkembangan realisasi kredit pemilikan rumah setiap tahunnya.

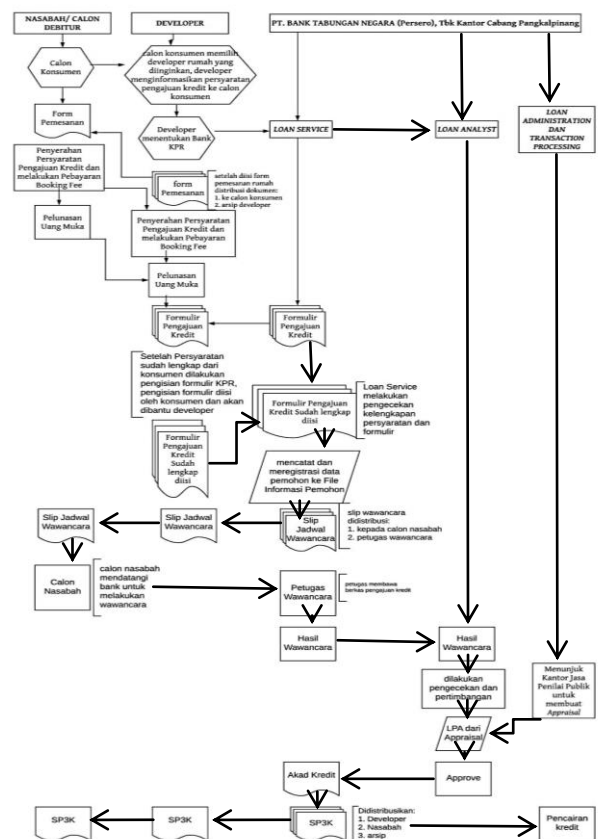
**IV. PEMBAHASAN**

**Proses Pemberian Kredit Pemilikan Rumah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor cabang pangkalpinang**

Pada prinsipnya proses pemberian Kredit Pemilikan Rumah kepada nasabah dilakukan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh tim khusus yang terdiri dari tenaga-tenaga yang kompeten dari setiap divisi perusahaan, seperti *marketing manager, financial manager, HRD manager*.

Adapun alur proses pemberian Kredit Pemilikan Rumah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang pangkalpinang adalah sebagai berikut:

**Gambar 2**  
**Flowchart alur pemberian Kredit Pemilikan Rumah**



Sumber: Diolah Peneliti

1. Nasabah atau calon debitur yang ingin mengajukan permohonan kredit datang ke bank BTN untuk mendapatkan informasi.
2. Bagian *loan service* akan memberikan formulir permohonan kredit perorangan dan mereka akan menjelaskan mengenai petunjuk pengisian formulir tersebut beserta data-data yang diperlukan. Persyaratan-persyaratan kredit yang harus dipenuhi oleh calon debitur adalah sebagai berikut:
  - a. Bagi setiap pemohon :
    - 1) Berusia minimal 21 tahun apabila belum menikah
    - 2) Foto copy KTP suami istri (apabila sudah menikah)
    - 3) Foto copy kartu keluarga
    - 4) Foto copy surat nikah atau surat pernyataan belum nikah dari lurah
    - 5) Foto copy bukti WNI
    - 6) Foto copy buku tabungan
    - 7) Foto copy bukti setoran biaya proses
    - 8) Fotocopy NPWP
    - 9) Pas foto terbaru ukuran 3x4 suami dan istri
  - b. Bagi pemohon berpenghasilan tetap
    - 1) Surat keterangan dari instansi atau perusahaan yang bersangkutan yang menerangkan bahwa calon pemohon kredit belum pernah mendapatkan fasilitas kredit BTN

- 2) Surat keterangan gaji atau slip gaji terakhir
- 3) Foto copy NIP/NRP
- 4) Bagi pemohon berpenghasilan tidak tetap
- 5) Surat keterangan dari lurah
- 6) Surat keterangan rincian penghasilan
- 7) Foto copy SIUP/NPWP
- 8) Foto copy rekening Koran tiga bulan terakhir

Setelah formulir diisi oleh pemohon atau calon debitur, formulir tersebut diserahkan kepada bagian *loan service* beserta data-data yang diperlukan untuk diperiksa mengenai kelengkapannya. Apabila persyaratan tersebut telah dipenuhi, maka petugas *loan service* akan mencatat atau meregister data permohonan ke dalam File Informasi Pemohon (FIP). Selanjutnya petugas akan mencetak slip skedul wawancara sebanyak dua rangkap, yaitu:

- a. Lembar 1 diserahkan kepada pemohon untuk dibawa pada saat akan wawancara
  - b. Lembar 2 diserahkan kepada petugas wawancara beserta map berkas permohonan.
3. Pada hari yang telah ditentukan dalam slip jadwal wawancara, pemohon datang dan menyerahkan slip jadwal wawancara, selanjutnya dilakukan wawancara antar pihak BTN dengan calon debitur. Tujuan dilakukannya wawancara ini adalah untuk mendapatkan informasi serta masukan mengenai keadaan yang sebenarnya pemohon sebagai bahan pertimbangan dan pencocokan antara data pada formulir permohonan dengan keadaan yang sebenarnya. Tahap-tahap yang dilakukan pada saat proses wawancara, yaitu :
- 1) Pewawancara wajib memberikan informasi yang optimal sehubungan dengan kredit yang akan diberikan kepada pemohon, baik dari formulir permohonan, kelengkapan data, hak dan kewajiban pemohon, tingkat suku bunga serta ketentuan umum pengembalian kredit.
  - 2) Pewawancara akan mengajukan beberapa pertanyaan yang bertujuan untuk meneliti data formulir permohonan kredit yang telah diisi oleh pemohon, pertanyaan tersebut akan difokuskan untuk mendapatkan keyakinan mengenai:
    - a. Kebenaran data pemohon.
    - b. Kebenaran penghasilan pemohon.
    - c. Apakah pemohon mempunyai penghasilan lain yang harus dibayar setiap bulannya.
    - d. Selanjutnya setelah wawancara dilaksanakan, petugas wawancara akan memberikan tanda pengesahan pada slip jadwal wawancara sebanyak dua lembar yang menjelaskan bahwa kegiatan wawancara telah dilaksanakan.
4. Setelah wawancara selesai dilakukan, bagian *loan analyst* akan melaksanakan analisis kredit terhadap hasil wawancara, kelengkapan syarat-syarat, nilai agunan dan hasil akhir dengan maksud agar kredit

yang diberikan mencapai tujuan yaitu aman dan terarah. Tujuan utama dari analisis kredit adalah untuk memperoleh keyakinan bahwa calon debitur mempunyai kemampuan untuk memenuhi kewajibannya kepada bank secara teratur, baik pembayaran pokok maupun bunganya sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati. Dalam melakukan analisa kredit menggunakan prinsip 5C sebagai dasar pemberian kredit. Setelah proses analisis kredit dilaksanakan, petugas akan menyerahkan formulir hasil wawancara ke bagian *loan service* dan bagian *loan service* akan memperbaharui data pada File Information Permohonan (FIP).

5. Bagian *loan administration* menunjuk Kantor Jasa Penilai Publik untuk membuat *Appraisal* yaitu menilai / mengevaluasi nilai harga pasar dari Jaminan yang dianggunkan (sertifikat Tanah + Bangunan) agar nilai Kredit tidak terlalu kecil atau terlalu besar dari nilai Jaminan.
6. Kemudian pihak developer meminta pihak appraisal untuk melakukan pemeriksaan akhir Laporan Penilaian Akhir atas guna agunan tanah dan rumah yang akan direalisasikan dan LPA telah diterima BTN sebelum pelaksanaan kredit.
7. Setelah mendapat LPA dari *appraisal* dikembalikan lagi ke bagian analisis kredit kemudian diberikan ke pemutus kredit. Lalu balik lagi ke bagian analisis kredit karena sudah diketahui harga taksasi tanah dan bangunan. Jadi bisa diputuskan berapa maksimum kredit yang diberikan oleh bank.
8. Lalu bagian pemutus kredit yang menentukan approve atau reject tergantung plafond kreditnya semakin besar nominalnya maka semakin tinggi juga jabatan pemutus kredit yang bias memutuskan. karena analisis kredit hanya mengusulkan sesuai rumusan dari data debitur.
9. Sesudah pemutus kredit menyetujui dikembalikan lagi ke bagian *loan service* untuk dibuatkan akad kredit.
10. Bagi calon debitur, dalam pra harus memenuhi persyaratan berikutnya yaitu membuka rekening tabungan dengan membayar biaya-biaya yang telah ditetapkan oleh bank.
11. Bagi pihak bank, dalam pra akad ini mempersiapkan hal-hal yang terkait dengan akad seperti pembukaan fasilitas nasabah, pemeliharaan jaminan, berkas-berkas untuk akad dan notaris.
12. Kemudian dilanjutkan dengan perjanjian (akad) antara calon debitur dengan pihak bank. Hal-hal yang tertera dalam akad kredit atau perjanjian kredit adalah sebagai berikut:
  - a. Maksimum kredit ini adalah jumlah yang tertera dalam maksimal kredit yaitu jumlah tertinggi yang diizinkan kepada si penerima kredit.
  - b. Jangka waktu, menunjukkan berapa lama waktu yang diberikan untuk pembayaran atau pelunasan kembali kredit tersebut.
  - c. Keperluan kredit.
  - d. Bunga atau provisi, merupakan penetapan bunga sesuai dengan kebijakan bank.

- e. Bea materai, dalam akad kredit tersebut dikenakan bea materai.
  - f. Bentuk kredit.
  - g. Cara penarikan dan cara pelunasan.
  - h. Jaminan kredit, dalam jaminan atau agunan harus dikemukakan secara terperinci seperti jumlah jaminan, nilai jaminan dan status kepemilikannya.
  - i. Asuransi, seperti jaminan kredit sebaiknya diasuransikan sesuai dengan sifat jaminan tersebut.
13. Permohonan kredit yang telah disetujui diserahkan kepada bagian *loan service* untuk dibuatkan Surat Penegasan Persetujuan Penyediaan Kredit (SP3K). Setelah SP3K keluar dan ditandatangani pemohon, calon debitur diperkenankan untuk mengikuti acara akad kredit yaitu acara penandatanganan daftar realisasi kredit, dan perjanjian ini dihadiri oleh notaris dan *developer* untuk kredit KPR.
  14. Setelah itu dilakukan pencairan kredit oleh bagian *loan administration* dan *transaction processing*.
  15. Selanjutnya dilakukakan pemantauan oleh *collection*. Pemantauan dilakukan setiap bulan untuk mengecek debitur mana yang lancar kreditnya dan mana yang menunggak. Pihak bank melakukan pengawasan dengan tujuan agar debitur dapat memenuhi kewajibannya dengan baik dan terhindar dari risiko perkreditan.

Diatas adalah langkah-langkah proses pemberian Kredit Pemilikan Rumah subsidi maupun non-subsidi. Setelah calon nasabah mengajukan kredit dan melengkapi persyaratan administrasi hal yang paling utama dalam pemberian Kredit Pemilikan Rumah adalah pada saat wawancara. Wawancara adalah hal yang paling penting dalam proses pemberian Kredit Pemilikan Rumah dikarenakan calon nasabah akan diberikan pertanyaan dimana pertanyaan-pertanyaan tersebut mencakup analisis 5C, adapun analisis 5C adalah sebagai berikut:

1. *Character* (watak/kepribadian)
2. *Capacity* (kemampuan)
3. *Capital* (modal)
4. *Condition of economy* (kondisi perekonomian)
5. *Collateral* (jaminan atau agunan)

Penjelasan mengenai penerapan aspek 5C dalam proses pemberian Kredit Pemilikan Rumah adalah sebagai berikut:

1. *Character* (watak/kepribadian)  
*Loan service* mewawancarai calon nasabah dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan bersifat kepribadian calon nasabah serta menganalisis apakah calon nasabah jujur terhadap kebenaran seluruh data yang telah diserahkan oleh calon nasabah ke pihak bank dalam permohonan pengajuan Kredit Pemilikan Rumah yang telah diajukan oleh calon nasabah.
2. *Capacity* (kemampuan)  
*Loan service* mewawancarai calon nasabah dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan bersifat kemampuan calon nasabah dalam kehidupan sehari-hari seperti memberikan pertanyaan berkaitan harta benda yang telah dimiliki serta menanyakan informasi

pendapatan lainnya diluar pekerjaan tetap untuk membayar hutang.

3. *Capital* (modal/pendapatan)  
*Loan service* mewawancarai calon nasabah dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan bersifat informasi dan data sumber pendapatan, informasi pengeluaran setiap bulan dan keterangan aktivitas calon nasabah sehari-hari.
4. *Condition of economy* (kondisi perekonomian)  
*Loan service* mewawancarai calon nasabah dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan bersifat kondisi perekonomian calon nasabah serta keluarga calon nasabah seperti menanyakan laporan keuangan calon nasabah, menanyakan informasi kondisi perekonomian sekarang serta mencari informasi tanggungan-tanggungan calon nasabah yang wajib dibayarkan setiap bulannya.
5. *Collateral* (jaminan atau agunan)  
*Loan service* mewawancarai calon nasabah dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan bersifat jaminan terhadap permohonan Kredit Pemilikan Rumah seperti menanyakan atau meminta bukti Surat Keterangan bekerja dari tempat kerja calon nasabah, fotokopi STNK, fotokopi BPKB dan informasi-informasi lainnya.

Penjelasan diatas adalah hasil wawancara dan observasi penulis dengan *loan service* di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang pangkalpinang.

Menurut Kasmir (2010), Dalam pemberian kredit terdapat prinsip dalam pemberian kredit untuk melakukan penilaian atas permohonan kredit oleh debitur ada 6 yaitu:

1. *Character* (watak/kepribadian)
2. *Capacity* (kemampuan)
3. *Capital* (modal)
4. *Condition of economy* (kondisi perekonomian)
5. *Collateral* (jaminan atau agunan)
6. *Constrait* (batasan)

Dilihat dari teori Kasmir (2010) dalam proses pemberian kredit terdapat 6 (enam) aspek penilaian sedangkan proses pemberian Kredit Pemilikan Rumah yang dilakukan oleh *loan service* PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang pangkalpinang hanya memakai 5 (lima) aspek yaitu *Character* (watak/kepribadian), *Capacity* (kemampuan), *Capital* (modal), *Condition of economy* (kondisi perekonomian), *Collateral* (jaminan atau agunan). Berarti aspek *Constrait* (batasan) belum dipakai oleh oleh *loan service* PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang pangkalpinang dalam melakukan proses pemberian Kredit Pemilikan Rumah subsidi dan non-subsidi.

Setelah berkas administrasi dan wawancara telah selesai tahap selanjutnya adalah merealisasikan atau tidaknya pengajuan Kredit Pemilikan Rumah yang diajukan oleh calon nasabah dapat dilihat di tabel di bawah ini jumlah realisasi Kredit Pemilikan Rumah dari tahun 2013 sampai 2017 di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang pangkalpinang.

**Tabel 5**  
**REALISASI KPR BTN KC PANGKALPINANG**  
**TAHUN 2013 – 2017**

No	Keterangan	Jumlah Unit	Jumlah (Rp.)
1	KPR SUBSIDI	6.227	685.342.285.000
2	KPR NON SUBSIDI	502	87.094.180.000

Sumber data: PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk kantor cabang Pangkalpinang

Dilihat dari tabel diatas bahwa realisasi Kredit Pemilikan Rumah dari tahun 2013 sampai 2017 di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang pangkalpinang lebih pesat pertumbuhan KPR Subsidi dibandingkan dengan KPR non-subsidi.

**Kelebihan dan kekurangan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor cabang pangkalpinang**

A. Kelebihan Kredit Pemilikan Rumah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang pangkalpinang

Bank Tabungan Negara merupakan bank yang direkomendasikan pemerintah untuk mengeluarkan produk KPR subsidi dengan tujuan dapat membantu pemerintah dalam mengatasi tingginya angka backlog kepemilikan rumah dan membantu masyarakat berpenghasilan rendah untuk memiliki rumah yang laik huni.

Dengan bunga rendah hanya 5% tetap tidak akan berubah selama jangka waktu kredit yang telah ditentukan serta mendapatkan bantuan subsidi dari pemerintah sebesar Rp. 4.000.000 untuk pembiayaan proses akad kredit.

B. Kekurangan Kredit Pemilikan Rumah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang pangkalpinang

Salah satu kekurangan dalam produk pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah subsidi maupun non-subsidi bahwa yang mendapatkan produk pembiayaan ini adalah masyarakat yang pekerjaannya tetap misalkan sebagai karyawan atau pegawai di suatu perusahaan, Pegawai Negeri Sipil serta anggota polisi dan tentara. Sedangkan untuk pekerjaan sebagai buruh sulit untu mendapatkan produk pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah subsidi maupun non-subsidi.

**Hasil Analisis Skala Guttman**

**Tabel 6**  
**Rekapitulasi Kuisisioner**

No	ASPEK	Jumlah
1	Character	579
2	Capital	359
3	Collateral	295
4	Condition of economy	129
5	Capacity	165
6	Constraint	0

Sumber: Diolah Penulis

Berdasarkan dari tabel diatas jika dinilai dengan skala guttman dengan total skor tersebut dapat dihitung tingkat kesadaran responden terhadap peran *loan service* adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Rata-rata skor} &= \frac{\text{Total Skor}}{\text{Total Item}} \\ &= \frac{1.497}{6} \end{aligned}$$

Selanjutnya ditentukan dalam bentuk persentase dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Persentase skor} &= \frac{\text{Skor Rata-rata}}{\text{Total Ideal}} \times 100\% \\ &= \frac{249,5}{748,5} \times 100\% \\ &= 30\% \end{aligned}$$

Batas kriteria:

$$\begin{aligned} \text{Kurang efektif} &= 0 - 50\% \\ \text{Efektif} &= 51 - 100\% \end{aligned}$$

Dari data yang diperoleh dari Skala Guttman menunjukkan angka 30%, ini artinya *loan service* kurang efektif dalam melaksanakan kegiatan operasionalnya. Hal ini dikarenakan masih ada persyaratan pengajuan kredit pemilikan rumah yang kurang memenuhi tetapi pengajuan kredit pemilikan rumah tersebut terealisasi.

Memang dilihat dari skor aspek constraint tidak dipakai dalam menganalisa calon nasabah dalam wawancara pengajuan akad kredit dan masih ada calon nasabah yang tidak mempunyai laporan keuangan pribadi.

**V. PENUTUP**

**Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan penelitian penulis mengenai Peran *loan service* dalam proses pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) dan realisasi Kredit Pemilikan Rumah (KPR)”. Studi kasus pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor cabang pangkalpinang Periode Tahun 2013 – 2017, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Loan service mempunyai tugas menangani operasional bank terutama pada proses pemberian kredit kepada nasabah, loan service mempunyai peranan yang penting dalam dunia perbankan dengan memberikan pelayanan dan membina hubungan baik dengan masyarakat, loan service harus selalu berusaha melayani nasabah agar nasabah tertarik terhadap produk pembiayaan perumahan.
2. Dalam melaksanakan tugasnya loan service mengenalkan produk-produk pembiayaan kredit kepada calon nasabah memberikan informasi mengenai syarat-syarat pengajuan kredit , melakukan wawancara menggunakan aspek 5C dan memberikan keputusan realisasi kredit.
3. Penilaian yang paling kuat dilakukan loan service adalah menilai karakter nasabah, mengapa karakter



menjadi penilaian yang dominan dilakukan loan service, karena dari melihat dan menganalisis karakter seorang calon nasabah loan service mampu melihat apakah calon nasabah jujur terhadap kebenaran data atau tidak sehingga loan service menilai apakah calon nasabah tersebut layak diberikan kredit atau ditolak, selanjutnya loan service menilai jaminan nasabah dan menilai kondisi keuangan nasabah.

13] <https://www.btm.co.id/Tentang-Kami> tanggal 10 mei 2018

## SARAN

1. Sebaiknya PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor cabang pangkalpinang dapat merealisasikan produk pembiayaan KPR Subsidi dengan para buruh harian, misalkan dengan cara membentuk tim atau koperasi dengan tugas melayani nasabah yang berpenghasilan harian dan pembayarannya pun perhari atau perminggu.
2. Dalam melaksanakan tugasnya loan service harus proaktif memberikan penjelasan kepada masyarakat mengenai kelebihan produk pembiayaan KPR Subsidi dengan memberikan penyuluhan ke setiap kota dan kabupaten.

## DAFTAR PUSTAKA

- 1] Mishkin, Frederic S. Buku 1. *Ekonomi uang, Perbankan, dan Pasar Keuangan edisi 8*. Jakarta: Salemba Empat
- 2] Kasmir. 2010. *Manajemen Perbankan Edisi Revisi 2008*. Jakarta : Raja Grafindo Persada
- 3] Buku "Presiden RI Ke II Jenderal Besar HM Soeharto dalam Berita", Buku VI (1981-1982), Jakarta : Antara Pustaka Utama, 2008, hal. 985-987.
- 4] Buku Profil perumahan dan kawasan permukiman tahun 2017 Provinsi Kepulauan Bangka Belitung
- 5] Sutarto. 2010. "*Peran loan service dalam proses pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Bersubsidi*". Skripsi program S1. Universitas sebelas maret. Surakarta
- 6] Lovena, olivia. "*Peran loan service dalam pembiayaan KPR dan realisasi kredit pada PT. BANK TABUNGAN NEGARA (Persero) Tbk. Kantor cabang solo*". Skripsi program diploma 3. Fakultas ekonomi dan bisnis Universitas sebelas maret. Surakarta
- 7] Iqlima, nresna. 2012. "*Analisis pengaruh inflasi, DPK dan tingkat suku bunga kredit modal kerja terhadap posisi kredit modal kerja (studi kasus pada bank persero)*". Skripsi program S1. Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah. Jakarta
- 8] Lestari, julita dwi. 2015. "*Analisis suku bunga kredit KPR & suku bunga kredit Non KPR terhadap inflasi di indonesia*". Program Strata 1. Universitas Indonesia Syarif Hidayatullah. Jakarta
- 9] Sumarsono, 2009. "*Akuntansi Suatu Pengantar*", Buku kedua edisi lima. Jakarta: Salemba Empat
- 10] Krismiaji, M.A. 2010. "*Sistem informasi Akuntansi*". UPP STIM YKPN. Yogyakarta
- 11] Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- 12] bi.go.id, diakses pada tanggal 10 mei 2018