

## **BAB III**

### **HASIL KERJA PRAKTEK**

#### **3.1. Bidang Pelaksanaan Kerja Praktek**

Setiap bisnis yang mengandalkan pelayanan langsung kepada customer atau pelanggan, istilah front office dan back office bukanlah istilah yang asing. Dunia perhotelan, travel agent, dan swalayan adalah sedikit contoh dari bisnis yang menerapkan system ini. Customer atau calon customer datang mencari informasi atau melakukan transaksi jual beli dilayani oleh staff front office.

Sedangkan **Back Office** adalah orang atau sekelompok orang yang bertugas mengurus laporan-laporan penjualan, keuangan maupun masalah administrasi dan tidak secara langsung melayani konsumen.

Adapun tugas dari **Back office** pada suatu bank adalah sebagai pendukung dari bagian Front Office (Office Departemen, Marketing, termasuk Teller dan juga Customer Services). Selain itu secara umum tugas back office adalah melanjutkan (follow up) atas suatu transaksi bank yang dilakukan nasabah pada front office.

### **3.2. Teknis Pelaksanaan Kerja Praktek**

*Minggu pertama kerja praktek*, penulis berkenalan dengan seluruh karyawan bank BTPN, setelah itu penulis ditugaskan untuk membereskan file-file skip nasabah kredit yang semula berantakan kemudian di susun dan di pisahkan berdasarkan nomor CIA dan Nomor Skip.

*Minggu kedua kerja praktek*, penulis ditugaskan untuk mendata file-file skip yang sudah di bereskan tadi dengan menggunakan Microsoft Exel, dan kemudian di kelompokkan nama-nama nasabah yang masih aktif nasabah yang sudah pasif (Lunas Kredit) dan nasabah yang akan mengajukan kredit baru.

*Minggu ketiga kerja praktek*, penulis di tugaskan untuk mengisi formulir kredit bagi nasabah yang akan mengajukan kredit baru. Dalam proses pengisian formulir tersebut penulis di arahkan agar tidak ada coretan dalam formulir tersebut.

*Minggu keempat kerja praktek*, setelah penulis membereskan semua tugas-tugas yang di berikan oleh pihak bank, penulis mencari informasi tentang proses kredit pensiun dari tahap pemberian sampai dengan tahap pelunasan, setelah itu penulis berpamitan kepada seluruh karyawan Bank BTPN karena telah selesai melaksanakan kerja praktek.

### **3.3. Hasil Pelaksanaan Kerja Praktek**

#### **3.3.1. Tahapan-tahapan Dalam Proses Pemberian Kredit Pensiun**

##### **PT.Bank BTPN Cabang Ujungberung Bandung**

Mengenai pelaksanaan dalam pemberian kredit pensiunan BTPN telah menetapkan tahapan-tahapan yang harus ditempuh oleh calon debitur yang terdiri dari :

#### **1. Permohonan**

Prosedur permohonan oleh BTPN dibuat sedemikian rupa sehingga tidak merugikan calon debitur dan kredit dapat diputus. Dalam waktu paling lama satu minggu pinjaman dapat dicairkan. Untuk memperlancar permohonan kredit pensiunan diperlukan beberapa syarat yang harus dipenuhi, yaitu antara lain :

A. Calon debitur pertama-tama datang kebagian petugas operasional kredit (seksi kredit) dengan membawa persyaratan yang diperlukan seperti :

- SK pensiunan yang asli.
- Kartu Identitas Pensiunan (KARIP) yang antara lain menunjukkan bagi pensiun dibayarkan di Bank BTPN setempat atau kantor pos wilayah kantor cabang BTPN setempat.

- Perincian pendapatan pensiun terakhir pada PT. TASPEN (Stroke Gaji).
- Foto copy KTP (Kartu Tanda Penduduk) yang berlaku dan yang asli dilampirkan.
- Foto copy KK (Kartu Keluarga) yang asli juga dilampirkan.
- Pas photo ukuran 4x6 (1 lembar).

**B.** Setelah syarat-syarat sudah lengkap maka calon debitur dipersilahkan mengisi formulir permohonan yang bernama SKKP (Surat Keterangan Permohonan Pinjam), yang berisi data-data dan sebagainya. Setelah permohonan terisi kemudian ditandatangani, selain SKKP yang menandatangani surat kuasa pemotongan gaji pensiun dan kemudian diserahkan kepada petugas yang melayani pendaftaran.

## **2. Penelitian**

Dalam perbankan ada prinsip dasar yang umum di dalam penelitian kredit yaitu 5 C, antara lain Character (sikap dan sifat peminta kredit), serta Capacity (dalam hal operasional perusahaan mampu menghasilkan laba, assets yang mendukung dan management), Capital (kredit yang diminta harus dibandingkan dengan modal), Collateral (bank umum tidak memberikan kredit tanpa jaminan kepada siapapun), Condition of Economic (keadaan ekonomi saat itu apakah menguntungkan atau tidak). Dalam pemberian kredit kepada para pensiun pegawai, BTPN tetap berpedoman kepada 5 C, karena jenis kreditnya adalah kredit konsumsi dan

debitur tersebut sudah memenuhi semua persyaratan yang sudah ditentukan oleh BTPN.

Jadi dalam prinsip 5 C, karena calon debitur dalam mengajukan kredit pensiun bukan untuk usaha, seperti yang dilakukan oleh perusahaan yang meminjam kredit untuk perkembangan usahanya dan untuk memperoleh keuntungan sebanyak mungkin. Dalam tahap penelitian ini yang dilakukan BTPN adalah :

- a. Petugas pendaftaran (operasional kredit) menerima formulir permohonan kredit yang telah diisi beserta syarat-syarat yang dilampirkannya. Bila ada yang belum lengkap maka calon debitur diberitahukan untuk melengkapi syarat-syarat yang telah ditentukan tersebut.
- b. Setelah permohonan kredit lengkap maka diserahkan kepada AO (Account Officer) untuk dianalisa perhitungan kebutuhan kredit dan berapa besar jumlah uang yang dapat dipinjamkan kepada calon debitur dengan menyesuaikan antara besar pinjaman yang diminta dengan jumlah penghasilan yang ada pada daftar perincian uang atau gaji pensiun yang telah diserahkan oleh badan atau instansi yang mengeluarkan uang pensiun tersebut.
- c. Setelah diperhitungkan disetujui atau ditolak oleh Account Officer, permohonan pinjaman tersebut diserahkan kepada Pemimpin Cabang atau manajer pemasaran atau pejabat yang

lain diberi kewenangan untuk memutus kredit tersebut. Apabila diputuskan oleh pejabat pemutus dan pejabat tersebut membubuhi tanda tangan putusan kredit pada formulir yang sudah disediakan.

- d. Setelah disetujui dan diputuskan maka kemudian dokumen-dokumen tersebut di entry di komputer oleh petugas operasional kredit (OPK), kemudian dicetak Data Statis Rekening Pinjaman, surat hutang dan kwitansi. Setelah selesai diproses dikembalikan kepada Supervisor Administrasi Kredit (ADK) untuk diteliti apakah hasil proses tersebut sama dengan data debitur serta sesuai dengan putusan kredit.

### **3. Penolakan atau persetujuan permohonan**

#### **a. Kredit disetujui**

Yaitu jumlah kredit yang diminta sesuai dengan besarnya kelipatan dari jumlah pensiunan bersih yang telah ditetapkan oleh bank berdasarkan ketentuan yang berskala maksimum kredit yang diberikan oleh BTPN yaitu besarnya maksimum kredit yang didasarkan pada batas maksimum angsuran setiap bulan, yaitu angsuran kredit maksimum 80 % dari THP (Take Home Pay) atau dari penghasilan pensiun bersih yang diterima setiap bulannya. Untuk mempermudah menghitung maksimum besarnya kredit yang diberikan, digunakan rumus sebagai berikut :

$$\frac{i}{1-(i.n)} .n(80\%.THP/bln)$$

Keterangan :

1 : Konstanta

i : Suku Bunga Flat Perbulan

n : Jangka Waktu Kredit

#### **b. Kredit ditolak**

Dalam hal ini apabila jumlah kredit yang diminta terlalu besar, kalau hal ini terjadi, maka pihak bank akan memanggil calon nasabah dan meminta pertimbangan, apabila jumlah tersebut akan tetap atau diturunkan yang disesuaikan dengan peraturan yang ada. Calon debitur dapat membatalkan permohonan kredit tersebut apabila ternyata nasabah tidak setuju dengan isi surat pengakuan hutang dan kuasa pemotongan gaji pensiun.

#### **4. Asuransi**

Untuk mengantisipasi adanya resiko kemacetan kredit yang ditanggung oleh BTPN sebagai akibat meninggalnya debitur. Setiap debitur Kresun harus diasuransikan dengan fasilitas Asuransi jiwa kredit kepada Perusahaan Asuransi. Dengan fasilitas asuransi jiwa kredit maka apabila debitur meninggal dunia pinjaman otomatis akan dilunasi oleh pihak asuransi.

Ada 2 jenis premi yang dibayarkan yaitu dibayar oleh debitur dan yang dibayar oleh BTPN. Jumlah premi yang dibayar oleh debitur

ditentukan oleh usia dari debitur dan jangka waktu kreditnya, semakin tua usia debitur dan semakin panjang waktu kredit maka semakin besar juga premi yang harus dibayar.

Sama halnya dengan provisi 0,5% pertahun pembayaran premi asuransi juga dilakukan hanya satu kali dan dilunasi pada saat realisasi kredit. Jika jangka waktu kredit diperpanjang (lebih lama dari kebijakan yang ada) maka debitur akan mendapat konsekuensi yaitu jumlah persentasi premi dan provisi dinaikan beberapa persen, sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Besarnya nilai pertanggungan adalah sebesar pokok pinjaman yang tercantum dalam perjanjian kredit. Dalam hal ini premi asuransi jiwa debitur kresun telah ditetapkan sebesar 5% dari pokok pinjaman (3% untuk nasabah dan 2% untuk BTPN).

**Tatacara penentuan asuransi :**

- Setiap terjadi realisasi Kresun maka pada hari itu langsung memasukkan nama nasabah kedalam Daftar Peserta Asuransi Jiwa Kredit/DPAJK.
- Setiap akhir bulan Kantor Cabang BTPN menyampaikan laporan DPAJK dan laporan tersebut agar dilampirkan Nota Kredit Premi Asuransi dan dikirim dengan amplop khusus ke perusahaan khusus asuransi.



### **1.3.2. Permasalahan Yang Timbul dari Kredit Pensiun PT.Bank**

#### **BTPN Cabang Ujung Berung Bandung**

##### **1. Perpindahan Debitur**

Bukan hal yang tidak mungkin jika seorang debitur Kredit pensiun berpindah tempat tinggal diluar wilayah Kantor Cabang BTPN dimana ia mendapat fasilitas Kresun

##### **2. Pelunasan Kredit**

Permasalahan lain yang kerap timbul dalam pemberian Kresun adalah jika debitur mau membayar lunas pinjamannya sebelum jangka waktu pinjaman habis atau dalam kata lain pelunasan maju. Kepada debitur Kredit pensiun diperkenankan untuk melunasi kreditnya sebelum jangka waktu kredit selesai, namun pelunasan ini baru boleh dilakukan setelah kredit tersebut sudah berjalan minimal 6 bulan. Maka debitur boleh melunasinya sewaktu-waktu atas pelunasan atau pembayaran maju tersebut maka oleh bank akan diberikan restitusi (potongan pembayaran bunga).

### **1.3.3. Penyelesaian Masalah Yang Timbul dari Kredit Pensiun yang**

#### **Diberikan PT.Bank BTPN Cabang Ujungberung Bandung**

Dalam kasus perpindahan debitur maka langkah-langkah yang harus dilakukan oleh BTPN apabila terjadi perpindahan debitur Kresun dari satu Kantor Cabang ke Kantor Cabang BTPN lain.

Kantor Cabang BTPN pengirim selaku tempat asal pemberian Kresun wajib menempuh prosedur sebagai berikut :

- Melakukan pemindahan nasabah Kresun
- Selanjutnya pada hari itu juga Kantor Cabang pengirim wajib mengirimkan pemberitahuan tentang nasabah pindah yang dilakukan melalui sistem Brinest kepada kantor cabang penerima dengan menggunakan sarana facsimile berupa informasi data nasabah dengan lengkap.
- Penentuan Kantor Cabang BTPN penerima khususnya pada kota-kota yang Kantor Cabang BTPN lebih dari satu hendaknya dipilih Kantor Cabang BTPN yang terdekat dengan TPP (Tempat Pelunasan Pinjaman).
- Jika kredit dialihkan ternyata merupakan pinjaman yang bermasalah (dalam kondisi menunggak), maka terlebih dahulu harus diupayakan penyelesaiannya secara maksimal. Selanjutnya menginformasikan secara tertulis ke Kantor Cabang BTPN penerima menyangkut penyelesaian yang telah dilakukan, berikut dengan pendapat atau saran yang sebaiknya ditempuh.

Kantor Cabang BTPN penerima yang mendapat Kresun dialihkan wajib menempuh prosedur sebagai berikut:

- Menerima pelimpahan Kresun dan mengusahakan penyelesaian Kresun apabila ternyata Kresun yang dipindahkan adalah Kresun yang bermasalah (dengan kondisi menunggak)
- Menghitung TPP tempat kepindahan debitur tersebut.
- Jika debitur tidak ditemukan atau tidak dapat dihubungi, maka Kantor Cabang BTPN penerima harus segera menghubungi Kantor Cabang BTPN pengirim untuk menerima informasi lebih lanjut mengenai kebenaran/kejelasan alamat, nama TPP dimaksud dan keterangan lainnya yang diperlukan.
- Apabila ditemui kendala/kesulitan/permasalahan dalam pengalihan atau pelimpahan pinjaman debitur pindah tersebut, maka untuk mengatasinya diharapkan untuk selalu melakukan koordinasi yang baik antara Kantor Wilayah BTPN, dan TPP baik sebelum maupun sesudah kepindahan dilaksanakan.

Dalam kasus Pelunasan BTPN memberikan restitusi bunga kepada debitur, tetapi mengenakan penalty atas ketidaksesuaian pelaksanaan perjanjian kredit dan kompensasi atas kekurangan bunga secara efektif dengan penyelesaian sebagai berikut :

- Ketentuan pelunasan maju diberlakukan hanya kepada debitur kresun yang melakukan pelunasan maju yang langsung mengambil/mengajukan kembali Kresun dan kredit telah berjalan minimal 6 bulan.

- Besarnya penalty bagi debitur Kresun yang melakukan pelunasan maju sesuai dengan jangka waktu Kresun yang diatur sebagai berikut :

**Tabel 3.1**  
**Perhitungan Bunga Pinalty**

<b>Jangka Waktu</b>	<b>Besarnya Pinalty</b>
12 bulan	1 x angsuran bunga
24 bulan	2 x angsuran bunga
36 bulan	4 x angsuran bunga
48 bulan	2 x angsuran bunga