BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1. Sejarah Perusahaan

Dengan maksud mendidik masyarakat agar gemar menabung.Pemerintah hindia belanda melalui Koninklijk Besluit No.27 tanggal 16 Oktober 1897 mendidik POSTSPAARBANK, yang kemudian terus hidup dan berkembang serta tercatat hingga tahun 1939 telah memiliki 4 (empat) cabang yaitu Jakarta, Medan, Surabaya, dan Makassar. Pada tahun 1940 kegiatannya terganggu, sebagai akibat penyerbuan jerman atas Netherland yang mengakibatkan penerikan tabungan besar-besaran dalam waktu yang relative singkat (rush). Namun demikian keadaan keuangan POSTSPAARBANK pulih kembali pada tahun 1941.

Tahun 1942 Hindia Belanda menyerah tanpa syarat kepada pemerintah Jepang. Jepang membekukan kegiatan POSTSPAARBANK dan mendirikan TYOKIN KYOKU sebuah bank yang bertujuan untuk menarik dana masyarakat melelui tabungan. Usaha pemerintah Jepang ini tidak sukses karena dilakukan dengan paksaan. TYOKIN KYOKU hanya mendirikan satu cabang yaitu cabang Yogyakarta.

Proklamasi Kemerdekaan RI 17-08-1945 telah memberikan inspirasi kepada Bp.Darmosoetanto untuk memprakarsai pengambilan TYOKIN KYOKU dari Pemerintah Jepang Ke Pemerintah RI dan terjadilah penggantian nama menjadi KANTOR TABUNGAN POS.Bp.Darmasoetanto ditetapkan oleh Pemerintah RI menjadi Direktur 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 cabang dari KANTOR TABUNGAN POS hingga tahun 1949. Saat KANTOR TABUNGAN POS dibuka kembali (1949) nama KANTOR TABUNGAN POS diganti menjadi BANK TABUNGAN RI. Sejak kelahirannya dan sampai berubah nama BANK TABUNGAN POS RI, lembaga ini bernaung dibawah Kementrian Perhubungan.

Banyak kejadian bernilai sejarah sejak tahun 1950 tetapi yang substantive bagi sejarah BTN adalah dikeluarkannya UU Darurat No.9.th 1950 Februari 1950 yang mengubah nama "POSTSPAARBANK IN INDONESIA" berdasarkan staatsblat No.295 th 1941 menjadi BANK TABUNGAN POS dan memindahkan induk kementrian dari kementrian perhubungan ke kementrian keuangan di bawah Mentri Urusan Bank Central. 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 Undang-Undang Darurat tersebut dikukuhkan dengan UU No.36 th 1953 tanggal 18 Desember 1953. Perubahan nama dari BANK TABUNGAN POS menjadi BANK TABUNGAN NEGARA didasrkan pada PERPU No.4.th 1963 tgl. 22 Juni 1963 yang kemudian dikuatkan dengan UU No.2 th. 1964 tgl 25 Mei 1964

Penegasan status BANK TABUNGAN NEGARA sebagai bank milik Negara ditetapkan dengan UU No.20.th 1968 tgl.19-12-1968 yang sebelumnya (sejak th.1964) BANK TABUNGAN NEGARA menjadi BNI Unit V, jika tugas utama saat

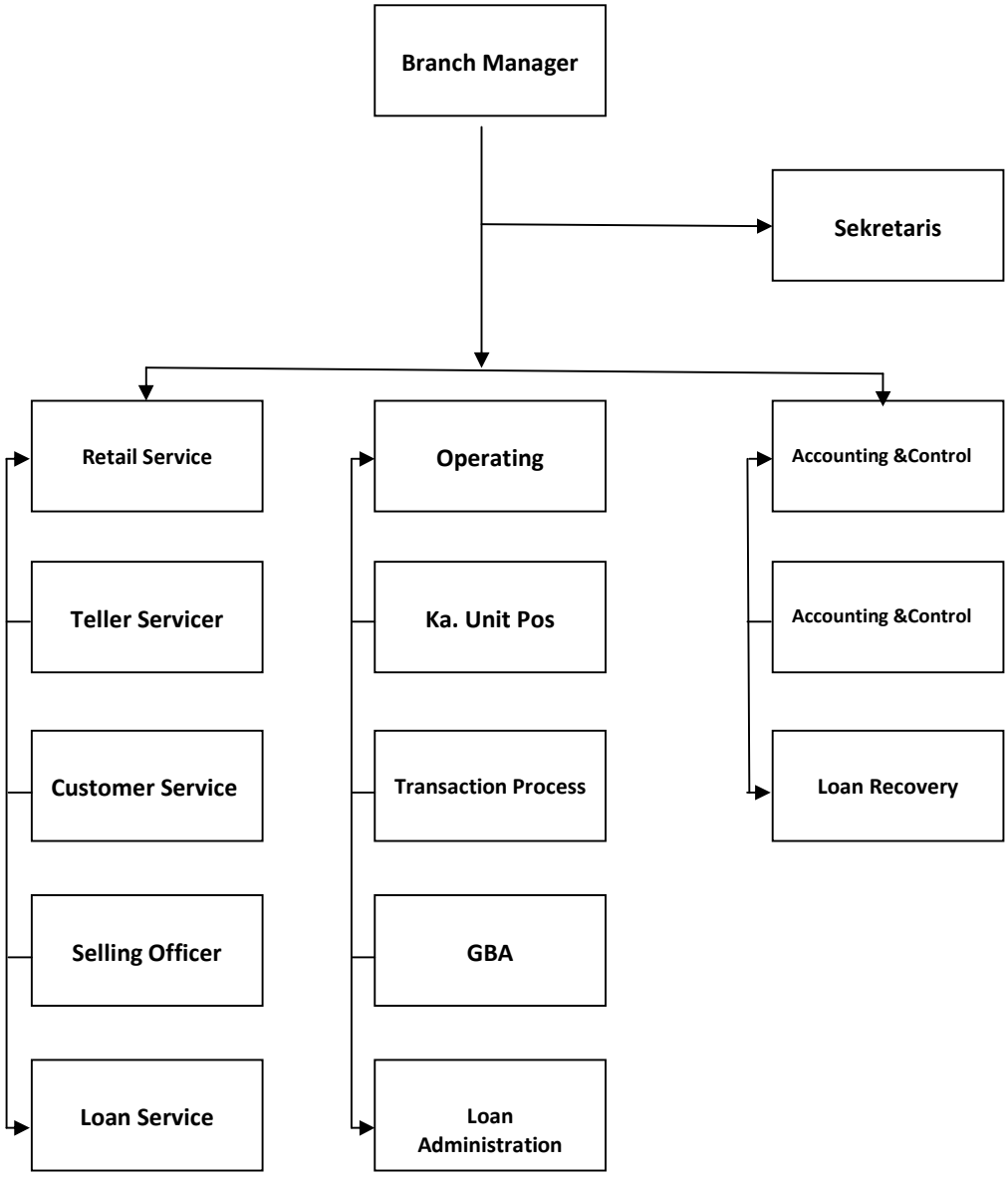
pendirian POSTSPAARBANK (1897) sampai dengan BANK TABUNGAN NEGARA (1968) adalah bergerak dalam lingkup penghimpunan dana masyarakat melalui tabungan, maka sejak tahun 1974 BANK TABUNGAN NEGARA ditambah tugasnya yaitu memberikan pelayanan KPR dan untuk pertama kalinya penyaluran KPR terjadi pada tanggal 10 Desember 1970, karena itulah tanggal 10 Desember diperingati sebagai hari KPR BANK BTN.

Bentuk hokum Bank BTN mengalami perubahan lagi pada tahun 1992 yaitu dengan dikeluarkannya PP No.24 th 1992 tgl 29 april 1992 yang merupakan pelaksanaan dari UU No 7 th 1992 Bentuk Hukum BTN berubah menjadi perusahaan Perseroan. Sejak itu nama BTN menjadi PT BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) dengan call name Bank BTN.Berdasarkan kajian konsultan independent. Price Waterhouse Coopers.Pemerintah melalui Mentri BUMN dalam surat nomor S-554/M-MBU/2002 tgl.21 Agustus 2002 memutuskan Bank BTN sebagai Bank Umum dengan focus bisnis pembiayaan rumah tanpa subsidi.

4.1.2. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi merupakan suatu wadah dimana seluruh karyawan akan terkoordinasi dengan baik, dalam menjalankan kegiatan usaha untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Struktur organisasi ini akan menggambarkan garis wewenang serta tanggung jawab beserta fungsi-fungsi dari pejabat-pejabat yang ada di perusahaan PT Bank BTN KC Cimahi.

Struktur Organisasi yang terdapat pada PT Bank BTN KC Cimahi terdiri dari



Sumber : PT Bank BTN KC Cimahi 2010

Gambar 2.1

STRUKTUR ORGANISASI PERUSAHAAN
PT BANK BTN KANTOR CABANG CIMAHI

4.1.3. Job Description

1. *Branch Manager*

a) Memimpin cabang diwilayah kedudukannya dan bertindak untuk dan atas nama direksi baik didalam maupun diluar pengadilan dalam hubungannya dengan pihak lain/pihak ketiga diwilayah kerjanya yang berkaitan dengan usaha dan berdasarkan surat kuasa dan surat khusus dari direksi

b) Mengelola keuangan dan hara kekayaan bank dan seluruh kegiatan kantor cabang berdasarkan prinsip-prinsip ketatalaksanaan yang sehat dan tertib administrasi sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang ditetapkan direksi

c) Pengadaan dan pemeliharaan perlengkapan dan peralatan kerja untuk menunjang operasional kantor cabang sesuai dengan ketentuan yang berlaku

d) Pemeliharaan hubungan kedinasan dalam rangka kerjasama antar instasi pemerintah maupun swasta ataupun lembaga perbankan/non perbankan diwilayah kantor cabang untuk memperlancar kegiatan usaha bank

e) Pengoptimalisasi pendayagunaan tenaga kerja dan peralatan guna meningkatkan motivasi kerja, keahlian dalam bidangnya dan hubungan yang baik dengan sesama karyawan sehingga tercapai kerja yang maksimal

f) Bertanggung jawab atas kebenaran penyusunan laporan keuangan secara berkala maupun isential dan laporan lainnya yang berhubungan dengan kantor cabang

g) Mengusahakan pengambilan kredit yang telah diterbitkan dengan cara yang dapat dipertanggungjawabkan

h) Mengadakan koordinasi dan pengawasan terhadap tugas-tugas yang diberikan kepada bawahan dengan mengadakan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas tersebut.

2. *Operation*

a) Bertanggung jawab terhadap pengelolaan operasional harian cabang untuk menjamin efektivitas dan efisiensi

b) Bertanggung jawab terhadap standar kualitas yang tinggi dalam bidang pemrosesan Transaksi Administrasi Kredit dan Administrasi Umum Cabang

c) Bertanggung jawab terhadap produktivitas dan kapabilitas pegawai bidang operasional

d) Bertanggung jawab dalam melakukan otorisasi transaksi sesuai batas kewenangannya

e) Bertanggung jawab terhadap kecepatan dan keakuratan semua proses transaksi dibidang operasional

f) Bertanggung jawab terhadap terlaksananya approval untuk transaksi RTGS, CN, Kiriman Uang dan koreksi lainnya sesuai dengan bukti dasar

g) Bertanggung jawab terhadap pelaksanaan opening dan closing branch

h) Bertanggung jawab terhadap perlindungan bank dari tindakan penyelewengan dan kesalahan proses transaksi

i) Bertanggung jawab atas aktivitas proses transaksi sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang ada

j) Bertanggung jawab terhadap akurasi dan kebenaran administrasi pajak dikantor cabang.

3. Ka. Unit Pos

a) Bertanggung jawab terhadap proses master dan administrasi Tabungan Batara Kantor Pos

b) Bertanggung jawab terhadap proses penyelesaian dummy Tabungan Batara Kantor Pos

c) Bertanggung jawab atas proses transaksi operasional non tunai.

4. *Transaction Process*

a) Bertanggung jawab terhadap kelengkapan dan akurasi hasil entry data warkat kliring.

b) Bertanggung jawab terhadap kelengkapan pengisian warkat bank lain dan warkat BTN.

c) Bertanggung jawab terhadap kesuksesan proses kliring di cabang.

d) Bertanggung jawab terhadap proses master dan administrasi Tabungan Batara Kantor Pos.

e) Bertanggung jawab terhadap penyelesaian *dummy.*

5. GBA (*General Branch Administration*)

a) Bertanggung jawab terhadap penatausahaan kepegawaian di Kantor Cabang

b) Bertanggungjawab terhadap akurasi dan kelengkapan hasil entry data kepegawaian

c) Bertanggung jawab terhadap pelaksanaan pembayaran hak-hak pegawai.

6. *Loan Administration*

a) Bertanggung jawab terhadap pelaksanaan OTS (Kelayakan usaha dan penghasilan

b) Bertanggung jawab terhadap pelaksanaan taksasi nilai dan kehandalan agunan

c) Bertanggung jawab terhadap proses administrasi pencairan kredit.

d) Bertanggung jawab terhadap proses pengelolaan pencairan dana jaminan.

e) Bertanggung jawab terhadap pengelolaan pencairan dana notaries dan appraisal atau pihak lainnya sesuai ketentuan bank.

f) Brtanggung jawab terhadap pengelolaan permohonan BAPERTARUM.

g) Bertanggung jawab terhadap penyelesaian klaim debitur .

h) Bertanggung jawab terhadap proses restrukturisasi kredit kedalam *system loan function maintenance*

i) Bertanggung jawab terhadap pembentukan ID kolektor kedalam sistem

j) Bertanggung jawab terhadap proses update data statis debitur sesuai ketentuan bank

k) Bertanggung jawab terhadap informasi kredit yang diperlukan oleh pihak lain yang berwenang

l) Bertanggung jawab terhadap proses rekonsiliasi SL-GL dana jaminan

7. *Accounting & Control*

a) Bertanggung jawab atas keakurasian dan ketepatan laporan keuangan kantor cabang, kantor cabang pembantu dan kantor kas

b) Bertanggung jawab atas ketaatan kantor cabang, kantor cabang pembantu,dan kantor kas terhadap kebijakan serta prosedur yang ada.

c) Bertanggung jawab atas pengelolaan pengarsipan bukti dasar, bukti transaksi dan listing dilakukan dengan tertib dan benar.

d) Bertanggung jawab dalam mengkoordinir tindak lanjut hasil pemeriksaan extern mauoun intern

e) Bertanggung jawab atas keakuratan jurnal GL-GL dan approval atas jurnal tersebut

f) Bertanggung jawab atas rekonsiliasi SL dan GL

g) Bertanggung jawab atas pencetakan laporan keuangan kantor cabang

h) Bertanggung jawab atas penyelesaian *suspense* dan rekening selisih lainnya

i) Bertanggung jawab atas pelaksanaan administrasi *Branch Security Officer*

j) Bertanggung jawab atas pelaksanaan laporan dan control atas penyelesaian klaim nasabah

k) Bertanggung jawab melakukan perencanaan, bimbingan, pembinaan, dan penilaian kepada *filling staf, internal control staff, GL staff* dan *reporting staff*

8. *Loan Recovery*

a) Bertanggung jawab atas layanan informasi kredit, pelunasan kredit dan penyelesaian klaim debitur yang berkualitas

b) Bertanggung jawab atas layanan permohonan pembayaran *extra* dan *advance payment*

c) Bertanggung jawab atas layanan penerimaan permohonan klaim asuransi kredit
d) Bertanggung jawab atas klengkapan dan kebenaran data pelunasan dan klaim debitur
e) Bertanggung jawab atas penyerahan dokumen pokok bagi debitur yang melunasi kredit dengan benar
f) Bertanggung jawab terhadap penatausahaan seluruh berkas yang terkait ruang lingkup pekerjaanya
g) Bertanggung jawab terhadap pencetakan rekening Koran (RK) kredit yang untuk keperluan internal.

9. *Retail Service*

a) Bertanggung jawab atas penerapan prinsip mengenai nasabah (PBI No. 3/10/PBI/2001)
b) Bertanggung jawab atas perencanaan dan penetapan strategi bisnis di unit kerja yang menjadi tanggung jawabnya sesuai kebijakan bank
c) Bertanggung jawab atas pelaksanaan otorisasi sesuai batas kewenangan
d) Bertanggung jawab atas hasil Paket Analisa Kredit
e) Bertanggung jawab atas pengelolaan resiko yang ada pada unit kerja yang dibawahi
f) Bertanggung jawab atas pencatatan dan pelaporan terhadap kejadian dan kegiatan yang mengandung resiko (*risk events*) sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku

10. *Teller Service*

a) Bertanggung jawab atas penerimaan kas awal hari
b) Bertanggung jawab atas penyerahan kas akhir hari
c) Bertanggung jawab atas transaksi tunai dan non tunai nasabah melalui loket
d) Bertanggung jawab atas akurasi dan kelengkapan entry data transaksi tunai dan non tunai melalui loket
e) Bertanggung jawab terhadap penerapan fungsi Prinsip mengenai nasabah (PBI No.3/10/PBI/2001)
f) Bertanggung jawab atas kesesuaian antara fisik uang, bukti dasar transaksi dan hasil entry transaksi
g) Bertanggung jawab atas terbebasnya kas dari uang palsu/tidak sah, dan bila ada laporkan ke Head Teller
h) Bertanggung jawab atas pencetakan laporan transaksi harian
i) Bertanggung jawab atas penyortiran uang
j) Bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan front liner.

11. *Customer Service*

a) Bertanggung jawab atas pelayanan nasabah baik yang datang melalui telepon atau surat
b) Bertanggung jawab atas akurasi dan kelengkapan data master statis seluruh aplikasi loket
c) Bertanggung jawab atas pelayanan permohonan blokir dan pembukaan blokir

d) Bertanggung jawab terhadap penerapan prinsip mengenai nasabah (PBI No. 3/10/PBI/2001)
e) Bertanggung jawab atas pemeliharaan *rate* khusus
f) Bertanggung jawab bertanggung jawab atas pelaksanaan pengkinian data CIF/Nasabah
g) Bertanggung jawab atas dilaksanakannya proses *scanner* tanda tangan giran
h) Bertanggung jawab atas pelaksanaan seluruh aplikasi pembukaan rekening
i) Bertanggung jawab atas pemeliharaan data CIF
j) Bertanggung jawab atas pelaporan perkembangan penggabungan data CIF
k) Bertanggung jawab atas pemberian *Quality Service Level* terhadap nasabah prima
l) Bertanggung jawab atas pelayanan administrasi ATM, termasuk pemberian ATM kepada nasabah Kredit
m) Bertanggung jawab atas *updating rate counter*
n) Bertanggung jawab atas monitoring kecukupan brosur

12. *Selling Officer*

a) Bertanggung jawab atas kualitas rekomendasi paket analisa Kredit KPR/Non KPR
b) Bertanggung jawab atas proses pemberian kredit KPR/Non KPR yang sesuai dengan ketentuan Bank
c) Bertanggung jawab atas pembentukan master baru kredit dengan benar dan akurat.

d) Bertanggung jawab terhadapp kebenaran dan kelengkapan berkas permohonan kredit
e) Bertanggung jawab untuk terus mengikuti perkembangan informasi yang mengandung resiko (risk events) serta informasi potensi bisnis untuk mendukung kualitas analis kredit
f) Bertanggung jawab atas pelaksanaan penerapan prinsip mengenai nasabah (PBI No. 3/10/PBI/2001)

13. *Loan Service*

a) Bertanggung jawab atas layanan informasi kredit, pelunasan kredit dan penyelesaian klaim debitur yang berkualitas
b) Bertanggung jawab atas layanan pemohonan pembayaran extra dan advance payment
c) Bertanggung jawab atas layanan penerimaan permohonan klaim asuransi kredit
d) Bertanggung jawab atas kelengkapan dan kebenaran data pelunasan dan klaim debitur
e) Bertanggung jawab atas penyerahan dokumen pokok bagi debitur yang melunasi kredit dengan benar
f) Bertanggung jawab atas penatausahaan seluruh berkas yang terkait ruang lingkap ruang lingkup pekerjannya.
g) Bertanggung jawab terhadap pencetakkan rekening Koran (RK) kredit yang untuk keperluan internal.

4.1.4 Aspek Kegiatan Perusahaan

1. Produk Dana meliputi

a) Tabungan Batara

Manfaat

- Mendapatkan kartu ATM Batara
- Penyetoran dan penarikan dapat dilakukan di semua kantor Cabang (Online)
- Fasilitas rekening bersama (joint Account)
- Fasilitas Auto Debet untuk Angsuran KPR,Tagihan Telepon Listrik.
- Fasilitas Auto transfer ke rekening Bank BTN atau bank lain, Fasilitas asuransi jiwa bebas premi
- Dapat dijadikan jaminan kredit

b) Tabungan E-Batara Pos

- Penyetoran dan penarikan dapat dilakukan dioutlet Bank BTN dan kantor pos online
- Memperoleh kartu ATM
- Faslitas Auto DEbet untuk angsuran KPR, Tagihan Telepon Listrik

c) Tabungan Haji Nawaitu

- Memperoleh nomor alokasi porsi keberangkatan ibadah haji
- Dapat dibuka diloket BTN yang terhubung dengan Siskohat Departemen Agama

- Penyetoran dan Penarikan dapat dilakukan diseluruh loket Bank BTN

d) Tabungan Batara Prima

- Bunga Bersaing
- Memperoleh bonus apabila tidak menarik dana selama 2 bulan
- Memperoleh fasilitas *point rewad* yang dapat ditukarkan dengan hadiah langsung
- Memperolrh asuransi jiwa bebas premi untuk penabung perorangan.

e) Giro

- Sarana penyimpanan uang yang aman dan terpercaya
- Menunjang aktivitas usaha dalam pembayaran dan penerimaan
- Memudahkan aktivitas kebutuhan keluarga/pribadi/usaha
- Mendapatkan jasa giro yang menarik
- Dapat dibuka dalam mata uang Rupiah dan Valas

f) Deposito Berjangka

- Dapat dijadikan sebagai jaminan kredit
- Bunga deposito dapat dikapitalisasikan kedalam pokok
- Bunga deposito dapat dipindah bukukan untuk pembayaran angsuran listrik,telepon dan kredit
- Jangka waktu penempatan bervariasi mulai dari 1,3,6,12,hingga 24 bulan
- Bunga menarik
- Dapat dibuka dalam mata uang Rupiah dan Valas

2. Produk Kredit meliputi

a) KPR Bersubsidi

Yaitu fasilitas kredit subsidi untuk masyarakat berpenghasilan rendah untuk pemilikan/pembelian rumah sederhana sehat (RHS)

b) KPR Griya Utama

Yaitu kredit yang diberikan untuk pembelian rumah/apartemen baru/lama

c) KPR Platinum

Yaitu fasilitas kredit yang diberikan untuk pembelian rumah/apartemen,termasuk take over dengan Nilai Kredit > Rp 150 Juta

d) Kredit Perumahan Perusahaan (KPP)

Fasilitas Kredit yang diberikan kepada perusahaan untuk penyediaan fasilitas perumahan dinas perusahaan ataupun fasilitas pemilikan rumah pegawai yang didasarkan atas kerjasama antara Bank BTN dengan perusahaan dalam mendukung program perumahan

e) Kredit Pemilikan Aparteman (KPA)

Fasilitas kredit untuk membeli apartemen jadi (baru/bekas),apartemen ident atau take over dari bank lain

f) Kredit Kepemilikan Ruko

Fasilitas Kredit yang diberikan oleh Bank Untuk membeli Rumah Toko, Rumah Usaha, Rumah Kantor, dan Kios

g) Kredit Griya Multi

Fasilitas Kredit yang diberikan untuk berbagai keperluan seperti renovasi Rumah, modal kerja,sekolah atau kebutuhan konsumtif lainnya

h) Kredit Swa Griya

Fasilitas kredit yang digunakan untuk keperluan membangun rumah diatas lahan milik sendiri

i) Kredit Swadana

Fasilitas kredit yang diberikan kepada nasabah yang memerlukan dana segera dengan jaminan tabungan atau deposito yang ditempatkan di Bank BTN

j) Kredit Ringan Batara (KRB)

Fasilitas Kredit yang diberikan kepada karyawan perusahaan Pengguna Jasa Batara Payroll dengan anggunan gaji karyawan

k) Kredit Usaha Mikro dan Kecil (KUMK)

Kredit untuk meningkatkan akses usaha Mikro dan Kecil terhadap dana pinjaman guna pembiayaan investasi dan modal kerja dengan persyaratan yang relative ringan dan terjangkau

l) Kredit Yasa Griya

Fasilitas Kredit yang diberikan oleh bank untuk membantu modal kerja dalam rangka pembangunan proyek perumahan

m) Kredit Pendukung Perumahan

Fasilitas kredit yang diberikan untuk pembiayaan kebutuhan modal kerja dan atau investasi, khususnya kepada sector industry yang terkait dengan perumahan, termasuk usaha-usaha penunjangnya

n) Kredit Modal Kerja Kontraktor

Fasilitas Kredit yang diberikan untuk membantu menyelesaikan pekerjaan borongan sesuai dengan kontrak kerja

o) Kredit Investasi

Fasilitas Kredit yang diberikan untuk membantu pembiayaan investasi, baik investasi baru, perluasan modernisasi atau rehabilitasi

p) Real Cash

Penyediaan dana tunai bagi nasabah untuk berbagai keperluan dan dapat ditarik sewaktu waktu (stand by loan)

3. Jasa dan Layanan

a) Atm Batara

- Penarikan uang tunai
- Transfer antar rekening di Bank BTN
- Pembiayaan angsuran KPR, tagihan telepon,listrik,telepon seluler

b) Kiriman Uang

Dalam Negri dengan sarana:

- Surat (mail transfer)
- Telex/telepon
- Real Time Gross Setllement (RTGS)

Luar Negeri dengan sarana:

KU Masuk

- Mail Transfer
- Telex
- Draft

KU Keluar

- Warkat IGGO BSN Malaysia
- Warkat AMBB
- Mail Transfer
- Telex

c) Inkaso

Warkat Inkaso Sendiri: Warkat Inkaso yang diterbitkan oleh kantor cabang Bank BTN yang wilayah kliringnya berbeda dengan wilayah kliring bank pengirim

Warkat Inkaso Bank Lain: Warkat Inkaso yang diterbitkan oleh bank lain yang wilayah kliringnya berbeda dengan wilayah kliring bank pengirim

d) *Money Changer*

Layanan Jual Beli mata uang asing tertentu yang mempunyai catatan kurs pada Bank Indonesia

e) *Safe Deposit Box*

Sarana penyimpanan barang/surat-surat berharga yang aman dan terjaga dari resiko kebakaran, kejahatan, bencana alam dan lain-lain

f) RTGS (Real Time Gross Settlement)

Sistem transfer dana online dalam mata uang rupiah yang penyelesaiannya dilakukan pertransaksi secara individual

g) Sms Batara

Fasilitas layanan transaksi perbankan yang dapat diakses dari telepon seluler dengan cukup mengetik SMS ke nomor 3555

h) Batara Payroll

Layanan Bank BTN bagi pengguna jasa (Perusahaan Perorangan, Lembaga) dalam mengelola pembayaran gaji, THR dan bonus serta kebutuhan financial lainnya yang bersifat rutin bagi karyawan pengguna jasa

i) Payment Point

Yaitu penerimaan pambayaran berbagai tagihan secara online

j) SPP Online

Pembayaran uang sekolah/kuliah dapat dilakukan dengan mudah melalui system Real Time On Line melalui loket BTN Dan fasilitas lain yang akan dikembangkan kemudian

4.2. Pembahasan Penelitian

4.2.1 Perkembangan Pemberian Kredit Pemilikan Rumah Pada Bank BTN KC Cimahi tahun 2007-2009

Seluruh data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan metode deskriptif dimana setelah data yang diperlukan terkumpul dan cukup untuk menyusun laporan ini maka penulis melakukan analisis data yang meliputi beberapa penjelasan dalam pembahasan penelitian.

Untuk lebih jelasnya, penulis menyajikan perkembangan pemberian kredit pemilikan rumah PT Bank BTN KCP Cimahi dan fluktuasinya periode 2007-2009 pada pembahasan dibawah ini.

4.2.1.1 Perkembangan Pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Pada PT Bank BTN KC Cimahi Periode Tahun 2007

1. Perkembangan dalam Rupiah (Rp)

Fluktuasi = Rptahunx – Rptahunx-1

1. Januari = -----
2. Februari = 988.004.000 - 990.000.000 = -1.996.000
3. Maret = 985.342.281 - 988.004.000 = -2.661.000
4. April = 982.212.351 - 985.342.281 = -3.129.930
5. Mei = 978.112.425 - 982.212.351 = -4.099.926
6. Juni = 973.220.294 - 978.112.425 = -4.892.137
7. Juli = 966.742.126 - 973.220.294 = -6.478.171
8. Agustus = 960.341.322 - 966.742.126 = -6.400.804

9. September = 953.265.742 - 960.341.322 = -7.075.580
10. Oktober = 946.121.261 - 953.265.742 = -7.144.481
11. November = 938.229.321 - 946.121.261 = -7.891.940
12. Desember = 929.521.453 - 938.229.321 = -8.899.978

2. Perkembangan dalam persen (%)

$$\text{Fluktuasi} = \frac{\text{Fluktuasi (Rp)}}{\text{Rptahunx-1}} \text{ X 100\%}$$

1. Januari = $\frac{-}{-}$ X 100% = -
2. Februari = $\frac{-1.996.000}{990.000.000}$ X 100% = -0,20%
3. Maret = $\frac{-2.661.000}{988.004.000}$ X 100% = -0,26 %
4. April = $\frac{-3.129.930}{985.342.281}$ X 100% = -0,32%
5. Mei = $\frac{-4.099.926}{982.212.351}$ X 100% = -0,41%
6. Juni = $\frac{-4.892.137}{978.112.425}$ X 100% = -0,50%
7. Juli = $\frac{-6.478.171}{973.220.294}$ X 100% = -0,67%

8. Agustus = $\frac{-6.400.804}{966.742.126}$ X 100% = -0,66%

9. Sept = $\frac{-7.075.580}{960.341.322}$ X 100% = -0,74%

10. Okt = $\frac{-7.144.481}{953.265.742}$ X 100% = -0,75%

11. Nov = $\frac{-7.891.940}{946.121.261}$ X 100% = -0,83%

12. Des = $\frac{-8.899.978}{938.229.321}$ X 1005 = -0,95%

3. Perkembangan dalam Rasio

Rasio = $\frac{\text{Rptahunx}}{\text{Rptahunx-1}}$ X 100%

1. Januari = $\frac{-}{-}$ X 100% = -

2. Februari = $\frac{988.004.000}{990.000.000}$ X 100% = 99,79%

3. Maret = $\frac{985.004.000}{988.004.000}$ X 100% = 99,73%

4. April = $\frac{982.212.351}{985.004.000}$ X 100% = 99,68%

5. Mei = $\frac{978.112.425}{982.212.351}$ X 100% = 99,58%

6. Juni = $\frac{973.220.294}{978.112.425}$ X 100% = 99,49%

7. Juli = $\frac{966.742.126}{973.220.294}$ X 100% = 99,33%

8. Agustus = $\frac{960.341.322}{966.742.126}$ X 100% = 99,33%

9. Sept = $\frac{953.265.742}{960.341.322}$ X 100% = 99,26%

10. Okt = $\frac{946.121.261}{953.265.742}$ X 100% =99,25%

11. Nov = $\frac{938.229321}{946.121.261}$ X 100% =99,16%

12. Des = $\frac{929.521.453}{938.229321}$ X 1005 = 99,07%

Tabel 4.1
Perkembangan Pemberian KPR
Periode tahun 2007
Pada Bank BTN KC Cimahi

No	Bulan	2007				Ket Perkembangan KPR/triwulan
		Rp	Trend Analisis			
			Rp	%	Rasio	
1	Januari	990.000.000	-	-	-	Meningkat
2	Februari	988.004.000	-1.966.000	-0.20	99,79	
3	Maret	985.342.281	-2.661.000	-0.26	99,73	
4	April	982.212.351	-3.129.930	-0.32	99,68	Meningkat
5	Mei	978.112.452	-4.099.926	-0.41	99,58	
6	Juni	973.220.294	-4.892.137	-0.50	99,49	
7	Juli	966.742.126	-6.478.171	-0.67	99,33	Meningkat
8	Agustus	960.341.322	-6.400.804	-0.66	99,33	
9	September	953.265.742	-7.075.580	-0.74	99,26	
10	Oktober	946.121.261	-7.144.781	-0.75	99,25	Meningkat
11	November	938.229.321	-7.891.940	-0.83	99,16	
12	Desember	929.521.431	-8.899.978	-0.95	99,07	
Rata-rata fluktuasi penurunan KPR/Bulan Rp -5.055.888						

Sumber:PT Bank BTN Cabang Cimahi (Data Diolah:Trend Analysis)

Keterangan:

Pada tahun 2007 nilai maksimum pemberian kredit adalah Rp 990.000.000 terjadi pada Bulan Januari dan nilai minimum pemberian kredit adalah Rp 929.521.431 pada akhir tahun dengan nilai rata-rata pemberian kredit untuk tahun 2007 sebesar Rp 965.926.048. Selama kurun waktu tersebut pemberian kredit terus mengalami penurunan.

Dari tabel fluktuasi penurunan pemberian kredit Pemilikan Rumah (KPR) pada periode tahun 2007 pada setiap bulannya tersebut diatas dapat dilihat bahwa dari kurun waktu 1 tahun, pada setiap bulannya mengalami penurunan yang cukup signifikan dengan rata-rata keseluruhan penurunan setiap bulannya adalah :

Rp -5.055.888. Analisa yang dapat penulis sampaikan adalah nilai rata-rata penurunan pemberian KPR pertriwulan sebagai berikut:

1) Pada Triwulan pertama 2007 penurunan pemberian KPR meningkat, dengan nilai rata-rata penurunan kredit adalah Rp -2.313.500
2) Pada Triwulan Kedua 2007 penurunan pemberian KPR meningkat, dengan nilai rata-rata penurunan kredit adalah Rp -4.040.664
3) Pada Triwulan Ketiga 2007 penurunan pemberian KPR meningkat, dengan nilai rata-rata penurunan kredit adalah Rp –6.651.518
4) Pada Triwulan Keempat 2007 penurunan pemberian KPR meningkat, dengan nilai rata-rata penurunan kredit adalah Rp –7.978.899

Terjadinya Pertumbuhan KPR yang lambat pada Bank BTN merupakan refleksi dari daya saing produk yang semakin meningkat dan promosi penjualan yang kurang optimal sehingga mengakibatkan minat beli konsumen terhadap produk menjadi menurun yang membuat pemberian kredit KPR menjadi terhambat, sehingga mengakibatkan hasil perkembangan pemberian KPR BTN terhadap masyarakat menjadi menurun dan tentunya berpengaruh terhadap tingkat profitabilitas Bank itu sendiri. Daya saing produk yang sedang terjadi saat ini pada produk KPR BTN adalah

1. perbedaan fisik
2. kualitas lokasi
3. layanan
4. citra produk

Konsep pemasaran yang berorientasi pada pelanggan hendaknya diterapkan oleh perusahaan, di mana pelanggan adalah faktor utama dalam pembahasan mengenai kepuasan produk dan kualitas jasa karena dalam hal ini pelanggan memegang peranan sangat penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan perusahaan.

Saat ini banyaknya bank-bank lain yang menawarkan produk yang sama yakni KPR, membuat produk KPR pada bank BTN mengalami penurunan yang terbilang besar ditahun 2007. Minat beli masyarakat yang lebih condong mengenal produk-produk KPR baru dari bank lain membuat penurunan KPR terus menerus mengalami kenaikan pada setiap bulannya. Jika perusahaan tidak segera mungkin menganalisis apa yang terjadi pada market penjualan KPR maka penurunan akan semakin besar terjadi. Hal ini akan penulis bahas pada pembahasan fluktuasi penurunan KPR pada periode tahun 2008 dibawah ini:

4.2.1.2. Perkembangan Pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Pada PT Bank BTN KC Cimahi Periode Tahun 2008

1. Perkembangan dalam Rupiah (Rp)

1. Januari = - 9.899.978
2. Februari = - 10.059.011
3. Maret = - 10.985.175
4. April = - 11.279.941
5. Mei = - 11.919.060
6. Juni = - 12.800.942
7. Juli = - 13.215.053
8. Agustus = - 14.099-942

9. September = - 15.793-657
10. Oktober = - 16.309.221
11. November = - 15.561.110
12. Desember = - 15.240.780

2. Perkembangan dalam Persen (%)

1. Januari = -1,07%
2. Februari = -1,09%
3. Maret = -1,21%
4. April = -1,25%
5. Mei = -1,34%
6. Juni = -1,46%
7. Juli = -1,53%
8. Agustus = -1,66%
9. September = -1,89%
10. Oktober = -1,99%
11. November = -1,99%
12. Desember = -1,93%

3. Perkembangan dalam Rasio

1. Januari =98,93%
2. Februari =98,90%
3. Maret =98,79%
4. April =98,74%
5. Mei =98,65%
6. Juni =98,53%
7. Juli =98,46%
8. Agustus =98,33%
9. September =98,10%
10. Oktober =98,01%
11. November =98,06%

12. Desember =98,06%

Tabel 4.2
Perkembangan Pemberian KPR
Periode tahun 2008
Pada Bank BTN KC Cimahi

No	Bulan	2008				Ket Perkembangan KPR/triwulan
		Rp	Trend Analisis			
			Rp	%	Rasio	
1	Januari	919.621.453	-9.899.978	-1,07	98,93	Meningkat
2	Februari	909.526.442	-10.059.011	-1,09	98,90	
3	Maret	898.541.267	-10.985.175	-1,21	98,79	
4	April	887.261.326	-11.279.941	-1,25	98,74	Meningkat
5	Mei	875.342.266	-11.919.060	-1,34	98,65	
6	Juni	862.541.324	-12.800.942	-1,46	98,53	
7	Juli	849.326.271	-13.215.053	-1,53	98,46	Meningkat
8	Agustus	835.226.329	-14.099.942	-1,66	98,33	
9	September	819.432.672	-15.793.657	-1,89	98,10	
10	Oktober	803.123.451	-16.309.221	-1,99	98,01	Meningkat
11	November	787.562.341	-15.561.110	-1,94	98,06	
12	Desember	772.321.561	-15.240.780	-1,93	98,06	
Rata-rata fluktuasi penurunan KPR/Bulan Rp -13.096.989						

Keterangan:

Pada tahun 2008 nilai maksimum pemberian kredit adalah Rp 919.621.453 dan dipertahankan pada angka Rp 772.321.561 pada akhir tahun dengan nilai rata-rata pemberian kredit untuk tahun 2008 sebesar Rp 851.652.225, Sama halnya seperti tahun sebelumnya pemberian kredit pun mengalami penurunan.

Dapat dilihat dengan jelas bahwa pada tahun 2008 nilai penurunan KPR semakin besar terjadi dari tahun sebelumnya yakni dari tahun 2007. Jika kita perhatikan nilai kenaikan kemunduran penjualan KPR sangatlah menurun drastis dengan nilai rata-rata keseluruhan penurunan setiap bulannya adalah Rp -13.096.989 nilai rata-rata penurunan pemberian KPR pertriwulan sebagai berikut:

1) Pada Triwulan pertama 2008 penurunan pemberian KPR meningkat, dengan nilai rata-rata penurunan kredit adalah Rp -10.314.721
2) Pada Triwulan Kedua 2008 penurunan pemberian KPR meningkat, dengan nilai rata-rata penurunan kredit adalah Rp -11.999.981
3) Pada Triwulan Ketiga 2008 penurunan pemberian KPR meningkat, dengan nilai rata-rata penurunan kredit adalah Rp -14.369.550
4) Pada Triwulan Keempat 2008 penurunan pemberian KPR meningkat, dengan nilai rata-rata penurunan kredit adalah Rp -15.703.705

Selain daya saing produk yang mempengaruhi terjadinya penurunan KPR yang terus menerus, ditahun 2008 ini juga adanya ketentuan yang mensyaratkan uang muka minimal 30%, terutama untuk KPR Griya Utama (KGU) juga sangat mempengaruhi nasabah dalam membeli produk KPR pada Bank BTN.Pada tahun ini angka yang sangat besar sangat berpengarunh terhadap tingkat kemampuan bank dalam mengumpulkan laba perusahaan (profitabilitas) mengingat kegiatan pokok bank adalah penyaluran dana dalam bentuk kredit, baik kredit umum maupun kredit-kredit lainnya. Kredit merupakan tulang punggung kegiatan dalam dunia perbankan, dengan demikian pemberian kredit merupakan kegiatan komersial utama yang sangat diandalkan untuk menghasilkan pendapatan (bunga) yang besar. Tetapi jika penurunan KPR ini terjadi terus menerus dalam waktu yang berkesinambungan maka dikhawatirkan tingkat kesehatan bank akan terancam menurun.

Bank BTN diharapkan agar lebih bisa mengerahkan kemampuannya dalam membaca pasaran yang sedang terjadi mengingat banyaknya produk-produk KPR dari

bank lain yang bermunculan dan dengan memberikan berbagai fasilitas kemudahan dalam pembelian KPR tentunya akan sangat mempengaruhi daya beli masyarakat untuk membeli atau mengkredit KPR pada Bank lain. Lebih lanjut perkembangan KPR pada tahun 2009 akan penulis bahas pada penjelasan dibawah ini

4.2.1.3 Perkembangan Pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Pada PT Bank BTN KC Cimahi Periode Tahun 2009

1. Perkembangan dalam Rupiah (Rp)

1. Januari = - 16.980.299
2. Februari = - 17.883.995
3. Maret = - 18.896.022
4. April = - 17.118.859
5. Mei = - 15.419.934
6. Juni = - 9.024.083
7. Juli = - 6.150.004
8. Agustus = - 5.426.134
9. September = - 4.474.097
10. Oktober = - 3.730.684
11. November = - 1.884.800
12. Desember = - 1.200.100

2. Perkembangan dalam Persen (%)

1. Januari = -2,20%
2. Februari = -2,37%
3. Maret = -2,56%
4. April = -2,38%
5. Mei = -2,20%
6. Juni = -1,32%
7. Juli = -0,91%

8. Agustus = -0,81%
9. September = -0,67%
10. Oktober = -0,56%
11. November = -0,28%
12. Desember = -0,18%

3. Perkembangan dalam Rasio

1. Januari = 97,80%
2. Februari = 97,63%
3. Maret = 97,43%
4. April = 97,61%
5. Mei = 97,72%
6. Juni = 98,68%
7. Juli = 99,09%
8. Agustus = 99,19%
9. September = 99,32%
10. Oktober = 99,43%
11. November = 99,71%
12. Desember = 99,81%

Tabel 4.3
Perkembangan Pemberian KPR
Periode tahun 2009
Pada Bank BTN KC Cimahi

No	Bulan	2009				Ket Perkembangan KPR/Triwulan
		Rp	Trend Analisis			
			Rp	%	Rasio	
1	Januari	755.341.262	-16.980.299	-2,20	97,80	Meningkat
2	Februari	737.457.267	-17.883.995	-2,37	97,63	
3	Maret	718.561.245	-18.896.022	-2,56	97,43	
4	April	701.442.386	-17.118.859	-2,38	97,61	Menurun
5	Mei	685.500.452	-15.419.934	-2,20	97,72	
6	Juni	676.476.369	-9.024.083	-1,32	98,68	
7	Juli	670.326.365	-6.150.004	-0,91	99,09	Menurun
8	Agustus	664.900.231	-5.426.134	-0,81	99,19	
9	September	660.426.134	-4.474.097	-0,67	99,32	
10	Oktober	656.695.450	-3.730.684	-0,56	99,43	Menurun
11	November	654.850.650	-1.884.800	-0,28	99,71	
12	Desember	653.650.550	-1.200.100	-0,18	99,81	
Rata-rata fluktuasi penurunan KPR/Bulan Rp -9.845.750						

Keterangan:

Pada tahun 2009 nilai maksimum pemberian kredit adalah Rp 755.341.262 pada awal tahun dan dipertahankan pada angka Rp 653.650.550 pada akhir tahun dengan nilai rata-rata pemberian kredit pada tahun 2009 sebesar Rp . 686.302.363

Pada periode tahun 2009 fluktuasi penurunan KPR terlihat kembali membaik walaupun diawali dengan kenaikan penurunan pada awal tahun dikarenakan imbas dari tahun sebelumnya yaitu tahun 2008 yang memang memiliki tingkat kemunduran yang sangat tinggi dengan nilai rata-rata keseluruhan penurunan setiap bulannya adalah Rp -9.845.750. Penjelasannya dapat penulis sampaikan dibawah ini yaitu:

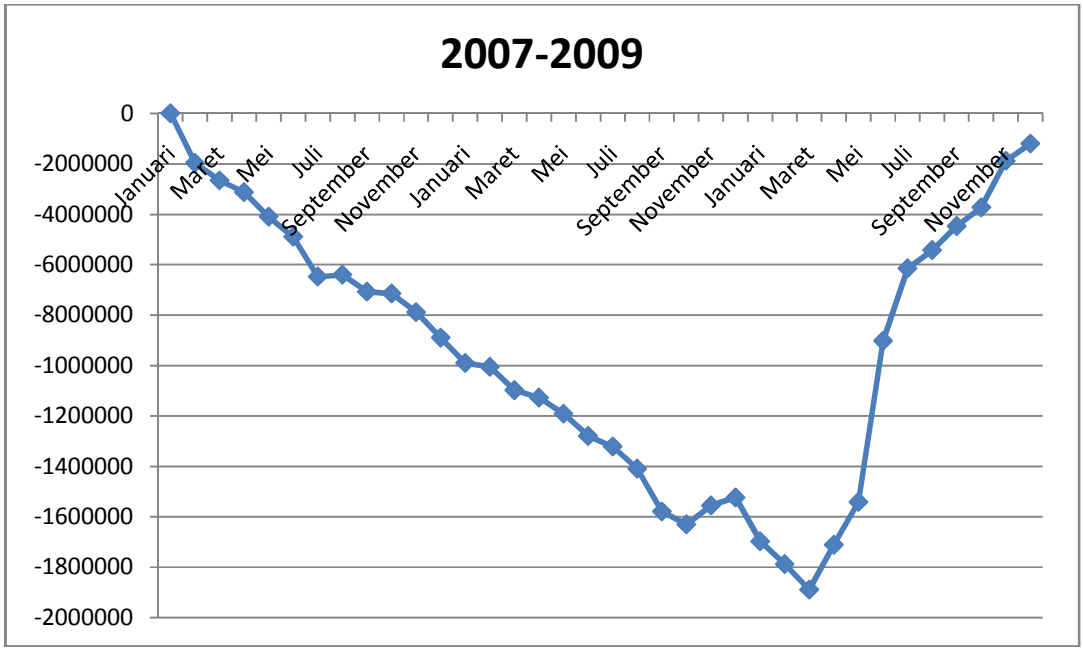
1) Pada Triwulan pertama 2009 penurunan pemberian KPR tetap meningkat, dengan nilai rata-rata penurunan kredit adalah Rp –17.920.105

2) Pada Triwulan Kedua 2009 penurunan pemberian KPR mulai menurun dengan nilai rata-rata penurunan kredit adalah Rp -13.845.292
3) Pada Triwulan ketiga 2009 penurunan pemberian KPR kembali menurun, dengan nilai rata-rata penurunan kredit adalah Rp -5.350.078
4) Pada Triwulan Keempat 2009 penurunan pemberian KPR menurun, dengan nilai rata-rata penurunan kredit hampir menyamai triwulan pertama pada tahun 2007 yakni Rp -2.271.861

Dengan turunnya fluktuasi penurunan KPR pada triwulan kedua tahun 2009 tentunya menjadi tanda akan tumbuhnya kembali strategi-strategi pemasaran produk yang dilakukan oleh PT Bank BTN itu sendiri sehingga bisa memikat kembali daya beli masyarakat terhadap produk KPR. Hal ini menunjukan bahwa memang dalam produk kredit diperlukan proses promosi yang gencar agar masyarakat dapat dengan mudah tertarik dengan produk yang ditawarkan khususnya untuk produk KPR. Meningat banyaknya pesaing yang bermunculan sekarang ini dalammenawarkan berbagai macam produk KPR. Tentunya Bank BTN harus bisa mempertahankan produk unggulannya ini mengingat bank BTN pada awal berdirinya dan memang adalah bank yang ditunjuk oleh pemerintah sebagai bank yang memfokuskan kegiatannya pada produk KPR.

Pada tabel perkembangan pemberian KPR diatas dapat dilihat bahwa tahun 2008 adalah penurunan yang cukup signifikan dengan tahun sebelumnya. Penurunan secara drastis terjadi dari bulan kebulan. Hal ini jika terjadi terus-menerus akan sangat berpengaruh terhadap tingkat profitabilitas bank itu sendiri.

Maka dapat dilihat laju fluktuasi penurunan KPR setiap bulannya, periode tahun 2007-2009 pada grafik dibawah ini:



Grafik 4.1
Perkembangan Pemberian KPR
Periode tahun 2007-2009
Pada Bank BTN KC Cimahi

Pertumbuhan KPR yang lambat sangatlah akan tidak menguntungkan bagi pihak Bank Khususnya pada PT Bank BTN jika hal ini terjadi terus-menerus. Tentunya pertumbuhan bunga kredit pun akan ikut terhambat jika pemberian kredit KPR terus menerus mengalami kemunduran. Grafik diatas menunjukan nilai yang cukup besar terjadi dalam penjualan produk KPR yang terjadi akhir-akhir ini pada PT Bank BTN KCP Cimahi. Nilai rata-rata penurunan kredit pun tidak kecil hal ini dapat penulis sampaikan pada penjelasan dibawah ini

1) Tahun 2007 Nilai rata-rata fluktuasi penurunan pemberian kredit KPR adalah Rp -5.055.888 (0,52%)

2) Tahun 2008 Nilai rata-rata fluktuasi penurunan pemberian kredit KPR adalah Rp Rp -13.096.989 (1,53%)
3) Tahun 2009 Nilai rata-rata fluktuasi penurunan pemberian kredit KPR adalah Rp Rp -9.845.750 (1,37)

Pada tahun 2007 terjadi penurunan tetapi masih dalam kondisi yang wajar. Pada grafik perkembangan fluktuasi diatas dapat dilihat penurunan terbesar terjadi pada tahun 2008. Dalam kondisi seperti ini, semestinya pihak pemasar (selling Officer) KPR pada Bank BTN dapat mengerahkan kemampuannya untuk lebih berkonsentrasi dan lebih maksimal lagi dalam mengenalkan produk KPR BTN dengan mengedepankan kelebihan-kelebihan yang ada pada produk tersebut agar masyarakat lebih tertarik, dan pemberian KPR pun lebih semakin meningkat dari setiap bulan-kebulannya bahkan untuk setiap tahunnya.Memasuki tahun 2009 kanaikan terlihat pada grafik diatas hal ini menunjukan upaya-upaya bank untuk mengatasi penurunan pemberian KPR mulai membaik. Kondisi ini harus dipertahankan agar tetap terjaganya tingkat kemampuan bank dalam memperoleh keuntungan.

4.2.2 Kendala-Kendala Yang Dihadapi Dalam Pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Pada Bank BTN KCP Cimahi

Dalam pemberian kredit KPR terhadap masyarakat perusahaan tentunya mengalami hambatan-hambatan yang tidak dapat dihindarkan. Hambatan-hambatan yang dihadapi antara lain adalah:

1. Tingkat suku bunga kredit relatif tinggi, sehingga masyarakat belum terdorong untuk mengajukan kredit dan masih cenderung menunggu suku bunga kredit

turun. Saat sekarang banyaknya bank yang memberikan bunga kredit dibawah rata-rata rate pasar/rate kredit walaupun kenyataanya ditahun berikutnya ratenya besar.

2. Adanya ketentuan yang mensyaratkan uang muka kredit yang relative tinggi (minimal 30%), terutama KGU perorangan, dengan mensyaratkan uang muka hingga minimal 50%, sehingga ini mengakibatkan banyak pemohon kredit membatalkan kredit.
3. Jika fee marketing KPR ditiadakan, sehingga mengakibatkan banyak pengembang yang mengalihkan ke bank lain yang saat ini masih memberikan *fee.*

4.2.3 Pemecahan Masalah Yang Dilakukan Bank BTN KCP Cimahi Dalam Menyelesaikan Kendala-Kendala Yang Dihadapi

Dalam menyelesaikan hambatan-hambatan yang dihadapai oleh perusahaan khususnya oleh PT Bank BTN KCP Cimahi, maka perusahaan disini meminimalisir hambatan –hambatan tersebut agar menjadi lebih ringan dan tidak terlalu berpengaruh besar terhadap pemberian KPR dimasyarakat yaitu dengan cara:

1. Bank BTN memberlakukan diskon harga sebesar 5% dari harga jual. Hal ini diberlakukan agar nasabah dapat tertarik dengan produk yang ditawarkan.
2. Uang muka minimal 10% dari harga jual,

   Jika Harga KPR Rp 60.000.000, dengan hitungan minimal uang muka 10%, maka nasabah hanya diwajibkan membayar untuk uang muka sebesar Rp 6.000.000, dicicil pada semester pertama pembayaran. Jadi untuk angsuran 6 bulan (semester pertama) ditambah dengan uang muka pembelian.
3. Jangka waktu pembayaran diperpanjang dari 15 tahun menjadi waktu yang telah disepakati oleh kedua belah pihak.