

**PROSES PEMBERIAN KREDIT PENSIUN
PADA PT. BANK BTPN PURNA BAKTI
CABANG YOGYAKARTA**

TUGAS AKHIR

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan guna Memperoleh
Gelar Profesi Ahli Madya



Oleh :
Dwi Lestanti
10409134014

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI DIPLOMA III
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2013**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Dwi Lestanti
NIM : 10409134014
Program Studi : Akuntansi D III
Judul Tugas Akhir : Proses Pemberian Kredit Pensiun Pada PT. Bank

BTPN Purna Bakti Cabang Yogyakarta

Menyatakan bahwa karya ilmiah ini merupakan hasil kerja sendiri dan sepanjang pengetahuan saya tidak berisi materi yang dipublikasikan atau dipergunakan sebagai persyaratan penyelesaian studi di perguruan tinggi oleh orang lain kecuali pada bagian-bagian tertentu yang saya ambil sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.

Yogyakarta, 13 Mei 2013

Yang menyatakan,



(Dwi Lestanti)


**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA PT. BANK TABUNGAN PENSIUNAN NASIONAL
(BTPN) PURNA BAKTI CABANG YOGYAKARTA**

TUGAS AKHIR


Telah disetujui dan disahkan
Pada Tanggal 13 Mei 2013

Untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Akuntansi D III Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta

Disetujui

<p>Ketua Program Studi Akuntansi D III</p> <p></p> <p><u>Ani Widayati, M. Pd</u> NIP. 197309082001122001</p>	<p>Dosen Pembimbing</p> <p></p> <p><u>Ngadirin Setiawan, M.S</u> NIP.195610141981111001</p>
---	--

Disahkan Oleh
Ketua Pengelola
Universitas Negeri Yogyakarta
Kampus Wates


Dapan, M. Kes

NIP. 195710121985021001

TUGAS AKHIR

PROSES PEMBERIAN KREDIT PENSIUN PADA PT BANK BTPN PURNA BAKTI CABANG YOGYAKARTA

Disusun oleh:
Dwi Lestanti
10409134014

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi
Akuntansi D III
Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta
Pada tanggal 31 Mei 2013 dan dinyatakan telah memenuhi
syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya

Susunan Tim Penguji

Nama Lengkap

Ketua merangkap anggota Rr. Indah Mustikawati, M.Si., Ak.

Sekretaris merangkap anggota Ngadirin Setiawan, M. S.

Tanda Tangan



Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta
Dekan,



Dr. Sugiharsono, M.Si.
NIP. 19550328 198303 1 002

Yogyakarta, 31 Mei 2013
Universitas Negeri Yogyakarta
Kampus Wates
Ketua Pengelola,



Dapan, M. Kes.
NIP. 19571012 198502 1 001

MOTTO

Maha Suci Engkau tiada ilmu bagi kami melainkan apa yang Engkau ajari kami.

Sesungguhnya Engkau Maha Tahu lagi Maha Bijaksana.

(QS. Al-Baqarah: 23)

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari satu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain.

(QS. Al-Insyiroh: 6-7)

Hiduplah seperti pohon kayu yang lebat buahnya, hidup di tepi jalan dan dilempari orang dengan batu, tetapi dibalas dengan buah.

(Abu Bakar Sibli)

PERSEMBAHAN

Karya kecil ini ku persembahkan untuk:

Kedua Orang Tua, Bapak Wiranto dan Ibu Sulastri

Kakakku Ardi Lestanto, Winda Intan Marlina serta adikku Prasetya Arga

mereka yang senantiasa memberiku semangat, motivasi, dan doa

Almamaterku Universitas Negeri Yogyakarta.

PROSES PEMBERIAN KREDIT PENSIUN PADA PT. BANK BTPN PURNA BAKTI CABANG YOGYAKARTA

Dwi Lestanti
10409134014

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengetahui syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pensiunan saat akan mengajukan kredit pada PT. Bank BTPN Purna Bakti Cabang Yogyakarta, (2) mengetahui mekanisme proses pemberian kredit pada PT. Bank BTPN Cabang Yogyakarta, (3) mengetahui hambatan-hambatan yang dialami PT. Bank BTPN Purna Bakti Cabang Yogyakarta pada saat akan memberikan kredit kepada pensiunan, (4) mengatasi hambatan-hambatan dalam proses pemberian kredit pada PT Bank BTPN Purna Bakti Cabang Yogyakarta.

Objek penelitian ini adalah bagian perkreditan khususnya mengenai proses proses pemberian kredit pensiun pada PT. Bank BTPN Purna Bakti Cabang Yogyakarta. Data dalam penelitian ini diambil dari wawancara dan dokumentasi. Jenis data yang diambil adalah data umum dan data khusus. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif. Penelitian ini dilakukan dengan mengevaluasi data proses pemberian kredit pada PT. Bank BTPN Purna Bakti Cabang Yogyakarta dan membandingkan hasil evaluasi dengan teori yang ada.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh debitur untuk mendapatkan pinjaman secara umum sama dengan persyaratan kredit pada umumnya tetapi ada beberapa persyaratan yang memiliki perbedaan yang tentunya disesuaikan dengan peraturan pada bank PT. BTPN Purna Bakti. (2) proses pemberian kredit pada PT. Bank BTPN Purna Bakti masih ada bagian yang kurang sesuai dengan teori. (3) hambatan-hambatan secara internal maupun eksternal. Hambatan-hambatan internal meliputi kualitas karyawan pada bagian *marketing* cukup rendah serta biaya kredit pensiun yang ditetapkan oleh bank terbilang cukup tinggi. Hambatan-hambatan eksternal meliputi, nasabah lalai atau tidak memenuhi syarat dan ketentuan yang ditentukan dalam perjanjian kredit dan juga nasabah sulit memahami informasi mengenai pelayanan kredit yang ditawarkan oleh PT. Bank BTPN Purna Bakti Cabang Yogyakarta. (4) cara mengatasi hambatan-hambatan internal yaitu, meningkatkan kualitas karyawan agar lebih kreatif pada saat penawaran pinjaman kepada calon debitur serta mengadakan evaluasi atas biaya yang diterapkan pada PT. Bank BTPN Cabang Yogyakarta agar tetap bisa bersaing dengan pasar. Hambatan-hambatan eksternal dapat diatasi dengan cara menyediakan brosur mengenai kredit, menempelkan persyaratan kredit di papan pengumuman yang disesuaikan berdasarkan ketentuan yang berlaku serta rutin mengadakan sosialisasi untuk membahas mengenai kredit pensiun yang dilakukan di Bank BTPN maupun berkunjung langsung ke rumah para nasabah.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Alhamdulillah kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah Nya, sehingga penyusunan tugas akhir dapat diselesaikan. Tugas akhir ini berjudul “Proses Pemberian Kredit Pensiun Pada PT. Bank BTPN Purna Bakti Cabang Yogyakarta” dimaksudkan untuk memenuhi sebagian syarat penyelesaian studi Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md).

Penyelesaian tugas akhir ini berjalan dengan lancar berkat bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini disampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Rochmad Wahab, M.A., Rektor Universitas Negeri Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Sugiharsono, M. Si., selaku Dekan Universitas Negeri Yogyakarta.
3. Bapak Dapan, M. Kes., Ketua Pengelola Universitas Negeri Yogyakarta Kampus Wates.
4. Ibu Ani Widayati. M. Pd., Ketua Program Studi Akuntansi D III Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
5. Bapak Ngadirin Setiawan, M.S., selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
6. Ibu Rr. Indah Mustikawati, SE,M.Si, Ak., Dosen Penguji Tugas Akhir.
7. Bapak Maruli Tua Sitohang, SE, MM., Selaku Area Business Head PT. Bank BTPN Cabang Yogyakarta.

8. Bapak Koko Kiswoko, SE. MM., selaku Branch Manager PT. Bank BTPN Cabang Yogyakarta.
9. Lily Puspasari, S.Pd., sebagai Credit Acceptance Officer PT. Bank BTPN Cabang Yogyakarta.
10. Orang Tuadankeluarga yang selalu memberikan motivasi dan semangat selama pembuatan tugas akhir.
11. Teman-teman mahasiswa Program Studi DIII Akuntansi angkatan 2010.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberi bantuan selama penyusunan tugas akhir ini.

Disadari sepenuhnya bahwa tugas akhir ini masih belum sempurna, oleh karena itu saran dan kritik selalu diharapkan demi perbaikan lebih lanjut.

Yogyakarta, 13 Mei 2013

Penyusun



(Dwi Lestanti)

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	3
C. Pembatasan Masalah	3
D. Rumusan Masalah	4
E. Tujuan Tugas Akhir	4
F. Manfaat Tugas Akhir	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	8
A. Deskripsi Teori	8
1. Kredit.....	8
a. Pengertian Kredit.....	8
b. Unsur-unsur Kredit.....	9
c. Jenis-jenis Kredit	13
2. Pensiun	18
a. Pengertian Pensiun	18

b. Pengertian Dana Pensiun.....	20
c. Macam-macam Pensiun.....	21
d. Tujuan Program Pensiun	22
e. Fungsi Program Pensiun.....	24
3. Proses Pemberian Kredit	25
a. Pengertian Proses Pemberian Kredit	25
b. Prosedur Kredit	26
c. Kredit Pensiun	29
d. Proses Pemberian Kredit Pensiun	30
B. Kerangka Berfikir	30
C. Pertanyaan Penelitian	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Desain Penelitian.....	32
B. Tempat dan Waktu Penelitian	32
C. Subjek dan Objek Penelitian	32
D. Teknik Pengumpulan Data	33
E. Jenis Data	34
F. Teknik Analisis Data	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
A. Hasil Penelitian	36
1. Data Umum	36
a. Sejarah Berdirinya PT. Bank BTPN	36
b. Sejarah Berkembangnya PT. Bank BTPN Purna Bakti Cabang	

Yogyakarta.....	37
c. Visi dan Misi PT. Bank BTPN Purna Bakti Cabang	
Yogyakarta.....	39
d. Struktur Organisasi PT. Bank BTPN Purna Bakti Cabang	
Yogyakarta	39
d. Deskripsi Jabatan Area Bisnis dan Operasional PT. Bank	
BTPN Purna Bakti Cabang Yogyakarta	41
e. Produk dan Layanan PT. Bank BTPN Purna Bakti Cabang	
Yogyakarta	46
2. Data Khusus	48
a. Syarat-syarat yang Harus Dipenuhi Pensiunan untuk Mendapatkan	
Kredit pada PT. Bank BTPN Purna Bakti Cabang Yogyakarta	48
b. Proses Pemberian Kredit Pensiun Pada PT. Bank BTPN Purna Bakti	
Cabang Yogyakarta	53
c. Hambatan-hambatan Proses Pemberian Kredit Pensiun.....	54
d. Cara Mengatasi Hambatan-hambatan Proses Pemberian	
Kredit Pensiun	55
B. Pembahasan	56
1. Syarat-syarat yang Harus Dipenuhi Pensiunan untuk Mendapatkan Kredit	
Pada PT. Bank BTPN Purna Bakti Cabang Yogyakarta	56
2. Proses Pemberian Kredit Pensiun Pada PT. Bank BTPN Purna Bakti Cabang	
Yogyakarta.....	59
3. Hambatan-hambatan Proses Pemberian Kredit Pensiun	67

4. Cara Mengatasi Hambatan-hambatan Proses Pemberian	
Kredit Pensiun	69
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	71
A. Kesimpulan	71
B. Saran	74
 DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	76

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Persyaratan dokumen inti	49
2. Usia debitur dan jangka waktu kredit	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Struktur Organisasi Area Bisnis Pensiun PT. Bank BTPN Cabang Yogyakarta.....	40
2. Struktur Organisasi Bagian Operasional Kredit Pensiun Pada PT. Bank BTPN Purna Bakti Cabang Yogyakarta	41

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam pengertian sederhana kredit merupakan penyaluran dana dari pihak pemilik dana kepada pihak yang memerlukan dana. Penyaluran dana tersebut didasarkan pada kepercayaan yang diberikan oleh pemilik dana kepada pengguna dana. Dalam bahasa Yunani, kredit berasal dari kata "*credere*" yang artinya percaya. Artinya pihak yang memberikan kredit percaya kepada pihak yang menerima kredit, bahwa kredit yang diberikan pasti akan terbayar. Di lain pihak, penerima kredit mendapat kepercayaan dari pihak yang memberikan pinjaman, sehingga pihak peminjam berkewajiban untuk mengembalikan kredit yang telah diterima. Kredit dapat diperoleh apabila pihak peminjam bersedia menjalankan proses kredit yang telah dibuat oleh pihak yang akan memberikan kredit.

Proses pemberian kredit biasa diterapkan pada lembaga keuangan perbankan. Proses pemberian kredit tersebut merupakan jalan untuk menyalurkan dana dari masyarakat yang berbentuk simpanan kepada masyarakat lain yang berbentuk pinjaman sesuai dengan fungsi dasar dari bank yang tertera dalam Undang- Undang No. 10 Tahun 1998, oleh sebab itu salah satu dari bentuk pelayanan jasa sesuai dengan fungsi bank pada umumnya adalah pemberian kredit kepada nasabah yang diharapkan dapat

membantu meningkatkan perkembangan dan pertumbuhan ekonomi masyarakat.

Dalam rangka mewujudkan visi menjadi bank mass-market terbaik, mengubah hidup berjuta rakyat Indonesia, model bisnis pensiun PT. Bank BTPN Purna Bakti juga menyediakan beberapa produk yang ditawarkan kepada para pensiun seperti tabungan pensiun dan kredit pensiun, sementara bentuk layanan bank bisa berupa jasa pembayaran pensiun, jasa transfer, kliring dan pengelolaan program daya. Pada kegiatan kredit pihak bank memiliki prosedur yang harus dilalui apabila akan mengajukan kredit.

Agar pelaksanaan kegiatan kredit sesuai dengan yang direncanakan, maka perlu adanya proses pemberian kredit yang baik, hal ini dilakukan untuk menekan resiko pemberian kredit yang tidak sesuai dengan aturan yang berlaku. Dalam proses pemberian kredit diharapkan ada komunikasi yang terjalin antara pihak bank dengan nasabah yang akan mengajukan kredit. Salah satu upaya untuk menjalin komunikasi tersebut adalah proses pemberian kredit yang didukung oleh partisipasi pihak nasabah untuk melampirkan syarat-syarat kredit sesuai dengan ketentuan dari pihak bank.

Pada PT. Bank BTPN Purna Bakti Cabang Yogyakarta kenyataan di lapangan menyebutkan bahwa upaya pemberian kredit masih ditemukan adanya permasalahan. Permasalahan tersebut antara lain adalah informasi yang kurang jelas mengenai syarat-syarat yang harus dipenuhi pada saat akan mengajukan proses kredit sehingga menyebabkan proses pemberian kredit dapat terhambat, dokumen yang dibawa kurang sesuai dengan yang diinginkan

oleh pihak bank, untuk itu bank mengalami kesulitan melakukan pemeriksaan berkas pinjaman. Mekanisme proses pemberian kredit dari bank juga kurang begitu dipahami oleh nasabah dimana mayoritas nasabah Bank BTPN Purna Bakti adalah para pensiun yang sudah memiliki usia lanjut yang membutuhkan penjelasan ekstra.

Dari uraian permasalahan diatas maka penulis tertarik untuk mengangkat judul “Proses Pemberian Kredit Pensiun pada PT Bank BTPN Purna Bakti Cabang Yogyakarta”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahannya yaitu:

1. Dalam proses pemberian kredit pihak bank kurang memberikan informasi yang jelas mengenai syarat-syarat yang harus disertakan pensiun pada saat pengajuan kredit.
2. Mekanisme proses pemberian kredit pada PT. Bank BTPN Purna Bakti Cabang Yogyakarta kurang dipahami oleh nasabah.

C. Pembatasan Masalah

Penelitian ini membatasi pada masalah proses pemberian kredit yang ditujukan kepada pensiunan atau calon pensiunan yang melakukan pinjaman awal di PT. Bank BTPN Purna Bakti. Penelitian ini berpengaruh untuk mencegah ketidak lancaran bisnis usaha kredit pensiun yang disebabkan oleh

kurang lengkapnya persyaratan yang harus dilampirkan oleh calon peminjam (pensiun) pada saat akan mengajukan pinjaman. Memperjelas informasi mengenai proses pemberian kredit pensiun serta dapat mengetahui hambatan-hambatan yang terjadi pada saat proses pemberian kredit kemudian menemukan solusi untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah sebagai berikut:

1. Syarat-syarat apa saja yang harus dipenuhi seorang pensiunan pada saat akan mengajukan kredit pada PT. Bank BTPN Purna Bakti Cabang Yogyakarta ?
2. Bagaimanakah proses pemberian kredit pensiun pada PT. Bank BTPN Purna Bakti Cabang Yogyakarta ?
3. Apa hambatan-hambatan yang dialami saat proses pemberian kredit pada PT. Bank BTPN Purna Bakti Cabang Yogyakarta ?
4. Bagaimana cara mengatasi hambatan-hambatan dalam proses pemberian kredit pada PT. Bank BTPN Purna Bakti Cabang Yogyakarta ?

E. Tujuan Tugas Akhir

Berdasarkan perumusan masalah yang dikemukakan, tujuan penulisan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui :

1. Syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pensiunan saat akan mengajukan kredit pada PT. Bank BTPN Purna Bakti Cabang Yogyakarta.
2. Proses pemberian kredit pada PT. Bank BTPN Cabang Yogyakarta.
3. Hambatan-hambatan yang dialami saat proses pemberian kredit pada PT. Bank BTPN Purna Bakti Cabang Yogyakarta.
4. Mengatasi hambatan-hambatan dalam proses pemberian kredit pada PT. Bank BTPN Purna Bakti Cabang Yogyakarta.

F. Manfaat Tugas Akhir

Manfaat dari hasil pembahasan tugas akhir selain dapat memberikan sumbangan dalam rangka pengembangan ilmu dan dapat membantu memecahkan permasalahan juga mempunyai manfaat lain :

1. Manfaat Teoritis

Andi Prastowo (2011, 158) menyatakan bahwa, manfaat teoritis adalah manfaat penelitian yang masih berupa konsep konsep, memerlukan pengembangan lebih lanjut, sebagai kegunaan tidak langsung. Untuk itu manfaat teoritis dalam penelitian ini adalah :

- a. Menambah wawasan dan pemahaman mengenai proses pemberian kredit yang dilakukan pada PT. Bank BTPN Purna Bakti Cabang Yogyakarta.
- b. Dapat melakukan perbandingan antara teori yang diperoleh dari buku maupun perkuliahan dengan aplikasinya pada PT. Bank BTPN Purna Bakti Cabang Yogyakarta tempat penulis melakukan penelitian.

- c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi penelitian-penelitian yang relevan.

2. Manfaat Praktis

Andi Prastowo (2011, 158) menyatakan bahwa manfaat praktis adalah manfaat dari penelitian yang akan kita lakukan yang dapat digunakan dalam kehidupan sehari-hari secara langsung. Manfaat tersebut ditujukan bagi :

a. Peneliti

Hasil penelitian ini merupakan tambahan pengetahuan mengenai aktivitas yang dilakukan pada PT. Bank BTPN Purna Bakti Cabang Yogyakarta khususnya yang berkaitan dengan proses pemberian kredit dan untuk mengimplementasikan teori-teori mata kuliah perbankan yang diperoleh di bangku kuliah berkaitan dengan perkreditan dalam praktik yang sesungguhnya dalam lembaga perbankan serta merupakan syarat untuk menempuh ujian Diploma III pada Universitas Negeri Yogyakarta.

b. PT. Bank BTPN Purna Bakti Cabang Yogyakarta

Dapat memberikan masukan kepada pihak bank sebagai pertimbangan atau bahan pendukung untuk memberikan kredit pensiun agar tidak terjadi permasalahan tentang kurangnya persyaratan kredit yang harus dilengkapi oleh pensiunan dan mampu memberikan informasi dengan jelas mengenai proses pemberian kredit kepada para pensiun sehingga

diharapkan proses kredit dapat berjalan dengan lancar tanpa adanya hambatan-hambatan.

3. Universitas Negeri Yogyakarta

Hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi mahasiswa untuk menambah referensi kepustakaan angkatan selanjutnya dalam penyusunan tugas akhir melalui media ruang baca Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta dan dapat digunakan sebagai masukan dalam pengembangan materi pembelajaran akuntansi khususnya mata kuliah perbankan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Deskripsi Teori

1. Kredit

a. Pengertian Kredit

Menurut Teguh Pudjo Mulyono (2000:9), kredit mempunyai dimensi yang beraneka ragam, dimulai dari arti kata “Kredit” yang berasal dari bahasa Yunani “*credere*” yang artinya “kepercayaan” atau dalam bahasa Latin “*reditum*” yang berarti kepercayaan akan kebenaran. Artinya pihak yang memberikan kredit percaya kepada pihak yang menerima kredit, bahwa kredit yang diberikan pasti akan terbayar. Pada lain pihak, penerima kredit mendapat kepercayaan dari pihak yang memberikan pinjaman, sehingga pihak peminjam berkewajiban untuk mengembalikan kredit yang telah diterima (Ismail, 2010:93)

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa, kredit merupakan suatu fasilitas keuangan yang memungkinkan seseorang atau badan usaha untuk meminjamkan uang kepada pihak lain yang memerlukan uang yang dilandasi dengan kepercayaan antara pemberi dan peminjam kredit, kemudian pihak penerima kredit bertanggungjawab untuk membayar kembali dalam jangka waktu yang ditentukan.

Undang-Undang Perbankan No. 10 tahun 1998 menyatakan, “Kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga.”

Dari pengertian diatas kredit adalah penyaluran dana dari pihak yang memberikan pinjaman kepada pihak yang menerima pinjaman atas dasar kesepakatan kedua belah pihak, kemudian pihak yang meminjam berkewajiban untuk melunasi pinjamannya.

b. Unsur-unsur Kredit

Unsur-unsur kredit menurut Kasmir dalam bukunya Bank dan Lembaga Keuangan Lain (2008:98) adalah :

1) Kepercayaan

Kepercayaan yaitu suatu keyakinan pemberi kredit bahwa kredit yang diberikan (berupa uang, barang atau jasa) akan benar-benar diterima kembali di masa tertentu di masa datang.

2) Kesepakatan

Kesepakatan antara si pemberi dan penerima kredit dituangkan dalam suatu perjanjian di mana masing-masing pihak menandatangani hak dan kewajibannya masing-masing.

3) Jangka Waktu

Adanya jangka waktu yang telah disepakati bersama mengenai pemberian kredit oleh pihak bank dan pelunasan kredit oleh pihak nasabah debitur.

4) Balas jasa

Merupakan keuntungan suatu pemberian kredit yang dikenal dengan nama bunga. Balas jasa dalam bentuk bunga dan biaya administrasi kredit ini merupakan keuntungan bank, sedangkan bagi bank yang berdasarkan prinsip syariah balas jasa berupa bagi hasil.

5) Risiko

Untuk menghindari risiko buruk dalam perjanjian kredit, diadakan pengikatan agunan atau jaminan yang dibebankan pada pihak nasabah debitur atau peminjam.

Kasmir (2008:98) menyebutkan bahwa unsur-unsur kredit terdiri dari lima unsur yaitu, pertama adalah kepercayaan dimana keyakinan pemberi pinjaman bahwa kredit yang diberikan kepada penerimanya suatu saat di masa tertentu akan dikembalikan. Kedua, kesepakatan yang terjalin antara pihak pemberi maupun penerima pinjaman dilandasi dengan perjanjian yang disepakati bersama. Ketiga, adalah kesepakatan tersebut salah satunya harus mengungkapkan mengenai jangka waktu pelunasan kredit yang ditujukan kepada pihak penerima kredit. Keempat, pihak pemberi

kredit akan mendapatkan balas jasa yang merupakan keuntungan yang didapat oleh pihak pemberi kredit berdasarkan prinsip yang berlaku. Kelima, untuk mengantisipasi risiko buruk dari perjanjian kredit maka pihak peminjam harus menyertakan jaminan sebagai pengikatan jika terjadi permasalahan tidak tertagihnya pinjaman tersebut.

Menurut Ismail Unsur-unsur kredit (2010:94) adalah:

1) Kreditor

Kreditor merupakan pihak yang memberikan kredit (pinjaman) kepada pihak lain yang mendapat pinjaman. Pihak tersebut bisa perorangan atau badan usaha. Bank yang memberikan kredit kepada pihak peminjam merupakan kreditor

2) Debitur

Debitur merupakan pihak yang membutuhkan dana, atau pihak yang mendapat pinjaman dari pihak lain.

3) Kepercayaan (*Trust*)

Kreditur memberikan kepercayaan kepada pihak yang menerima pinjaman (debitur) bahwa debitur akan memenuhi kewajiban untuk membayar pinjamannya sesuai dengan jangka waktu tertentu yang diperjanjikan. Bank memberikan pinjaman kepada pihak lain, sama artinya dengan bank memberikan kepercayaan kepada pihak peminjam, bahwa pihak peminjam akan dapat memenuhi kewajibannya.

4) Perjanjian

Perjanjian merupakan suatu kontrak perjanjian atau kesepakatan yang dilakukan antara pihak bank (kreditur) dengan pihak peminjam (debitur).

5) Risiko

Setiap dana yang disalurkan oleh bank selalu mengandung adanya risiko tidak kembalinya dana. Risiko adalah kemungkinan kerugian yang akan timbul atas penyaluran kredit bank.

6) Jangka Waktu

Jangka waktu merupakan lamanya waktu yang diperlukan oleh debitur untuk membayar pinjamannya kepada debitur.

7) Balas Jasa

Sebagai imbalan atas dana yang disalurkan oleh kreditor, maka debitur akan membayar sejumlah uang tentunya sesuai dengan perjanjian. Dalam perbankan konvensional, imbalan tersebut berupa bunga sementara di dalam bank syariah terdapat beberapa macam imbalan, tergantung pada akadnya.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa unsur-unsur kredit terdiri dari beberapa unsur, diantaranya adalah kreditor pihak yang memberikan pinjaman kepada pihak lain, kreditor bisa berupa badan usaha maupun perseorangan. Pihak yang diberikan pinjaman dapat disebut sebagai debitur. Kreditor akan memberikan pinjamannya kepada debitur didasari dengan kepercayaan bahwa

pihak debitur akan mengembalikan pinjamannya pada waktu dan jumlah yang sudah sesuai dengan yang perjanjian pada saat pengajuan pinjaman. Debitur juga akan membayarkan sejumlah imbalan berupa bunga atau bagi hasil atas dana pinjaman yang telah diberikan dari pihak kreditur. Pihak kreditur tentunya juga harus mengantisipasi resiko atas tidak tertagihnya dana yang telah dipinjamkan kepada debitur, oleh sebab itu perlu juga dilakukan analisis mengenai proses pemberian kredit.

Dari kedua pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa unsur-unsur kredit terdiri dari beberapa unsur yang saling berkaitan pada saat proses memberikan kredit. Unsur-unsur kredit terdiri dari kreditur atau orang yang meminjamkan kredit, debitur atau pihak yang menerima kredit, kepercayaan yang mendasari pihak kreditur dan debitur pada saat proses kredit, perjanjian atau kesepakatan kredit, jangka waktu pelunasan kredit oleh debitur, balas jasa yang diberikan pihak debitur kepada kreditur atas kredit yang telah dipinjamkan, dan resiko atas tidak tertagihnya kredit untuk itu perlu diadakan pengikatan berupa jaminan kredit.

c. Jenis-jenis Kredit

Dalam praktik pemberian kredit terdapat beberapa jenis kredit. Pembagian kredit dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu, namun pada dasarnya kredit ada tiga macam yakni :

1) Kredit Usaha

Kredit usaha adalah kredit yang digunakan untuk membiayai perputaran usaha atau bisnis sehingga dapat menghasilkan sesuatu yang produktif, seperti usaha perdagangan, usaha industri rumah tangga, usaha jasa konsultasi, dan lain-lain.

2) Kredit Konsumsi

Kredit konsumsi adalah kredit yang digunakan untuk membeli sesuatu yang sifatnya konsumtif, seperti membeli rumah atau kendaraan pribadi. Dua kredit konsumsi yang biasanya cukup laris adalah Kredit Pemilikan Rumah (KPR) dan Kredit Kendaraan.

3) Kredit Serba Guna

Kredit serba guna adalah kredit yang bisa digunakan untuk tujuan apa saja, bisa untuk konsumsi maupun untuk memulai usaha baru. Salah satu produk kredit serba guna yang sering dipasarkan adalah Kredit Tanpa Agunan. Agunan adalah nama lain dari Jaminan.

Ada beberapa jenis-jenis kredit yang dikemukakan oleh Ismail dalam bukunya Manajemen Perbankan (2010, 99-108), diantaranya:

1) Kredit dilihat dari Tujuan Penggunaan

- a) Kredit Investasi, merupakan kredit yang diberikan oleh bank kepada debitur untuk pengadaan barang-barang modal yang mempunyai nilai ekonomis lebih dari satu tahun.

- b) Kredit Modal Kerja, merupakan kredit yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan modal kerja yang biasanya habis dalam satu siklus usaha.
 - c) Kredit Konsumtif, merupakan kredit yang diberikan kepada nasabah untuk membeli barang dan jasa untuk keperluan pribadi dan tidak untuk digunakan keperluan usaha.
- 2) Kredit dilihat dari Jangka Waktunya
- a) Kredit Jangka Pendek, merupakan kredit yang diberikan dengan jangka waktu maksimal satu tahun.
 - b) Kredit Jangka Menengah, merupakan kredit yang diberikan dengan jangka waktu antara satu tahun sampai tiga tahun.
 - c) Kredit Jangka Panjang, merupakan kredit yang jangka waktunya lebih dari tiga tahun.
- 3) Kredit dilihat dari cara penarikannya
- a) Kredit Sekaligus, yaitu kredit yang dicairkan sekaligus sesuai dengan plafon kredit yang disetujui.
 - b) Kredit Bertahap, yaitu kredit yang pencairannya tidak sekaligus, akan tetapi secara bertahap 2,3,4 kali pencairan dalam masa kredit.
 - c) Kredit Rekening Koran, yaitu kredit yang penyediaan dananya dilakukan melalui pemindahbukuan.

- 4) Kredit dilihat dari sektor usaha
 - a) Sektor Industri, yaitu kredit yang diberikan kepada nasabah yang bergerak dalam sektor industri.
 - b) Sektor Perdagangan, yaitu kredit yang diberikan kepada nasabah yang bergerak dalam bidang perdagangan.
 - c) Sektor Pertanian, Peternakan, Perikanan, dan Perkebunan, yaitu kredit yang diberikan dalam rangka meningkatkan hasil di sektor pertanian, perkebunan, peternakan, dan perikanan.
 - d) Sektor jasa
 - e) Sektor perumahan
- 5) Kredit dilihat dari segi jaminan
 - a) Kredit dengan Jaminan (*secured loan*), merupakan kredit yang didukung dengan jaminan (agunan)
 - a) Kredit Tanpa Jaminan (*unsecured loan*), merupakan kredit yang diberikan kepada debitur tanpa didukung adanya jaminan dan diberikan atas unsur kepercayaan.
- 6) Kredit dilihat dari Jumlahnya
 - a) Kredit UMKM, merupakan kredit yang diberikan kepada pengusaha dengan skala usaha sangat kecil.
 - b) Kredit UKM, merupakan kredit yang diberikan kepada pengusaha dengan batasan antara Rp 50.000.000,- dan tidak melebihi Rp 350.000.000,-

- c) Kredit Korporasi, merupakan kredit yang diberikan kepada debitur dengan jumlah besar dan diperuntukkan kepada debitur besar (korporasi).

Jenis kredit menurut Kasmir dalam bukunya Bank dan Lembaga Keuangan Lain (2009, 103-106) menyebutkan bahwa jenis-jenis kredit antara lain adalah :

- 1) Dilihat dari sifat penggunaannya
 - a) Kredit investasi
 - b) Kredit modal kerja
- 2) Dilihat dari tujuannya
 - a) Kredit produktif
 - b) Kredit konsumtif perdagangan
 - c) Kredit investasi
- 3) Dilihat dari jangka waktu
 - a) Kredit jangka pendek
 - b) Kredit jangka menengah
 - c) Kredit jangka panjang
- 4) Dilihat dari jaminannya
 - a) Kredit dengan jaminan
 - b) Kredit tanpa jaminan
- 5) Dilihat dari segi sektor usaha
 - a) Kredit pertanian
 - b) Kredit peternakan

- c) Kredit industri
- d) Kredit pertambangan
- e) Kredit pendidikan
- f) Kredit profesi
- g) Kredit perumahan
- h) Dan sektor-sektor lainnya

Jenis-jenis kredit yang diberikan oleh perbankan kepada masyarakat dapat dilihat dari berbagai sudut. Biasanya jenis-jenis kredit dilihat dari sudut tujuannya, jangka waktunya, jaminannya, dan penggunaannya. Berbagai kredit jenis kredit tersebut dalam kenyataan di lapangan sangat mendukung masyarakat dalam memenuhi kebutuhan ditinjau dari segi kebutuhan yang dialami.

2. Pensiun

a. Pengertian Pensiun

Pensiun adalah penghasilan yang diterima setiap bulan oleh seorang bekas pegawai yang tidak dapat bekerja lagi untuk membiayai kehidupan selanjutnya agar tidak terlantar apabila tidak berdaya lagi untuk mencari penghasilan yang lain. Berdasarkan UU No.11 Tahun 1969, “Pensiun diberikan sebagai jaminan hari tua dan sebagai penghargaan atas jasa-jasa pegawai negeri selama bertahun-tahun bekerja dalam dinas pemerintah”.

Berdasarkan Undang-undang No.43 Tahun 1999 Pasal 10, “Pensiun adalah jaminan hari tua dan sebagai balas jasa terhadap Pegawai Negeri yang telah bertahun-tahun mengabdikan dirinya kepada Negara. Pada pokoknya adalah menjadi kewajiban setiap orang untuk berusaha menjamin hari tuanya, dan untuk ini setiap Pegawai Negeri Sipil wajib menjadi peserta dari suatu badan asuransi sosial yang dibentuk oleh pemerintah. Oleh karena pensiun bukan saja sebagai jaminan hari tua, tetapi juga sebagai balas jasa, maka pemerintah memberikan sumbangannya kepada Pegawai Negeri”.

Menurut *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, “Pensiun adalah status seseorang yang telah berakhir masa tugasnya di instansi tempat ia bekerja sebelumnya. Instansi tempat ia bekerja sebelumnya ini biasanya adalah instansi pemerintah, atau orang tersebut bekerja sebagai pegawai negeri.”

Menurut Martono (2002:155) juga menyatakan bahwa, “Pensiun adalah hak seseorang untuk memperoleh penghasilan setelah bekerja sekian tahun dan sudah memasuki usia pensiun atau ada sebab lain sesuai dengan perjanjian yang telah ditetapkan. Biasanya penghasilan diberikan dalam bentuk uang dan besarnya tergantung dari peraturan yang telah ditetapkan”.

Dari beberapa pengertian di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pensiun adalah status seseorang yang telah berakhir masa kerjanya di tempat ia bekerja sebelumnya, kemudian

mendapatkan penghasilan setelah bekerja. Penghasilan setelah bekerja tersebut diberikan sebagai balas jasa atas pengabdianya bekerja kepada negara selama sekian tahun. Penghasilan tersebut berupa uang yang dapat diambil setiap bulannya atau diambil sekaligus, hal ini tergantung dari kebijakan yang terdapat dalam suatu perusahaan. Pegawai Negeri Sipil, pejabat negara, tentara, pegawai BUMN adalah beberapa diantara orang yang akan mendapat tunjangan pensiun dari pemerintah.

b. Pengertian Dana Pensiun

Uang pensiun yang diberikan oleh pemberi pensiun dikelola oleh suatu lembaga atau badan hukum. Menurut UU No. 11 Tahun 1992 Dana Pensiun adalah badan hukum yang mengelola dan menjalankan program yang menjanjikan manfaat pensiun.

Menurut Martono (2002:155) menyebutkan bahwa, “Dana Pensiun merupakan suatu lembaga atau badan hukum yang mengelola program pensiun dengan tujuan untuk memberikan kesejahteraan kepada karyawan suatu perusahaan terutama yang telah pensiun. Penyelenggara dana pensiun dapat dilakukan oleh pemberi kerja atau diserahkan kepada lembaga keuangan yang menawarkan pengelolaan program pensiun misalnya bank dan perusahaan asuransi.”

Dari uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa seseorang yang bekerja pada instansi maupun perusahaan pemerintah yang telah

memasuki usia pensiun akan menyandang status sebagai seorang pensiunan. Seorang pensiunan akan mendapatkan penghasilan setelah bekerja sebagai balas jasa atas pengabdianya bekerja untuk negara selama sekian tahun. Balas jasa tersebut akan diberikan dalam bentuk uang. Uang yang akan diberikan kepada para pensiunan dikelola oleh lembaga atau badan hukum yang disebut dana pensiun. Dari pengelola dana pensiun selanjutnya akan disalurkan kepada penyelenggara dana pensiun seperti halnya kepada lembaga keuangan sebagai kantor bayar pengelolaan pembayaran uang pensiun. Uang pensiun tersebut dapat diambil setiap bulannya dan diharapkan mampu memberikan manfaat bagi para pensiunan.

c. Macam-macam Pensiun

- 1) Pensiun yang dikelola oleh PT. TASPEN (PERSERO) yaitu :
 - a) Pegawai Negeri Sipil (kecuali Pegawai Negeri Sipil HanKam)
 - b) Pejabat Negara
 - c) ABRI dan Pegawai Negeri Sipil HanKam yang pensiun sebelum 1 April 1989.
 - d) Veteran
 - e) Perintis Kemerdekaan Republik Indonesia.
 - f) Eks KNIL.

- 2) Pensiunan yang dikelola oleh PT. Asabri, yaitu penerima pensiun prajurit ABRI dan PNS ABRI HanKam yang memperoleh hak pensiun mulai 1 April 1989.
- 3) Pensiunan BUMN yang dikelola oleh Yayasan Pensiun.

Ada beberapa lembaga atau badan hukum yang mengelola dana pensiun diantaranya adalah PT. TASPEN (PERSERO) pengelola uang pensiun untuk Pegawai Negeri Sipil (PNS), pejabat negara, ABRI dan PNS HanKam yang pensiun sebelum tanggal 1 April 1989, Veteran, Perintis Kemerdekaan Republik Indonesia, Eks KNAIL. Uang pensiun yang dikelola oleh PT. Asabri yaitu, penerima pensiun prajurit ABRI dan PNS ABRI HanKam yang memperoleh hak pensiun mulai dari tanggal 1 April 1989. Pengelola uang pensiun bagi pensiunan BUMN dikelola oleh yayasan Pensiunan.

d. Tujuan Program Pensiun

Program pensiun yang dulunya hanya dinikmati oleh para pegawai negeri sipil kini telah berkembang pada perusahaan besar, menengah dan kecil. Para karyawan sadar bahwa program pensiun akan memberikan jaminan hidup di hari tua, para pengusaha juga menganggap bahwa jaminan pensiun yang ditujukan kepada karyawannya mampu memberikan dorongan untuk memotivasi bekerja dan pada akhirnya pencapaian kerja menjadi maksimal. Untuk

itu tujuan program pensiun menurut Martono (2002:157) ada dua yaitu:

- 1) Bagi Pemberi Kerja
 - a) Kewajiban moral
 - b) Loyalitas
 - c) Kompetisi pasar tenaga kerja
- 2) Bagi Karyawan
 - a) Rasa aman terhadap masa yang akan datang
 - b) Kompensasi yang lebih baik

Tujuan program pensiun bagi pemberi kerja ada tiga, pertama kewajiban moral dimana perusahaan maupun instansi yang telah memberi pekerjaan memberikan rasa aman kepada mantan pegawai atau karyawannya. Kewajiban moral tersebut diwujudkan dengan memberikan jaminan ketenangan atas masa depan para karyawannya. Perusahaan masih memiliki tanggung jawab moral terhadap mereka. Kedua, loyalitas dimana karyawan akan memberikan dampak positif pada perusahaan. Karyawan akan termotivasi untuk bekerja lebih baik dengan loyalitas dan dedikasi yang tinggi. Loyalitas tersebut akan semakin besar dengan jaminan keamanan yang diterima oleh karyawan. Ketiga, kompetisi pasar tenaga kerja dengan tawaran manfaat yang kompetitif bagi para karyawan, perusahaan akan dapat mempertahankan karyawan yang berkualitas. Di era yang semakin

ketat, perusahaan-perusahaan bersaing untuk mendapatkan tenaga yang profesional.

Tujuan penyelenggara program pensiun bagi karyawan ada dua, pertama rasa aman terhadap masa yang akan datang, karyawan berharap mendapatkan jaminan ekonomis atas penghasilan yang diterima setelah memasuki masa pensiun. Kedua, kompensasi yang lebih baik, karyawan mempunyai tambahan kompensasi meskipun baru bisa dinikmati pada saat mencapai usia pensiun atau berhenti bekerja.

e. Fungsi Program Pensiun

Fungsi program pensiun menurut Martono (2001:158) meliputi tiga fungsi yaitu :

1) Fungsi Asuransi

Program pensiun mempunyai fungsi asuransi karena memberikan jaminan kepada peserta untuk mengatasi risiko kehilangan pendapatan yang disebabkan oleh kematian atau usia pensiun.

2) Fungsi Tabungan

Program pensiun dikatakan mempunyai fungsi tabungan karena selama masa kerja karyawan harus membayar iuran (premi). Perusahaan pemberi kerja atau lembaga keuangan bertugas mengumpulkan dan mengembangkan iuran dari peserta (karyawan perusahaan, karyawan mandiri) di mana iuran tersebut diperlukan

sebagai tabungan. Kemudian dana tersebut dikembangkan untuk dimanfaatkan untuk membayar pensiun kepada peserta. Besarnya pensiun yang diterima oleh peserta setelah menjalani masa pensiun tergantung pada akumulasi dana yang telah disetor.

3) Fungsi Pensiun

Program pensiun memiliki fungsi pensiun karena manfaat yang akan diterima oleh peserta dapat dilakukan secara berkala selama hidup.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa fungsi program pensiun ada tiga, fungsi asuransi untuk memberikan jaminan kepada pensiun untuk mengatasi risiko berhentinya pendapatan yang dulunya diterima pada saat masih berstatus sebagai pegawai atau disebabkan karena kematian. Fungsi tabungan dimana pada saat masih menjadi pegawai diharuskan membayar iuran (premi) dan setelah pensiun iuran tersebut diakumulasikan kemudian, diwujudkan dalam bentuk uang pensiun, manfaat uang pensiun akan diterima secara berkala selama hidup.

3. Proses Pemberian Kredit

a. Pengertian Proses Pemberian Kredit

Menurut *Kamus Besar Bahasa Indonesia* definisi “Proses pemberian kredit adalah sebagai rangkaian tindakan, pembuatan atau pengelolaan yang menghasilkan produk. Kata pemberian sendiri berarti proses, cara, perbuatan, memberi atau memberikan. Kredit

berarti pinjaman uang dengan pembayaran pengembalian secara mengangsur. Jadi Proses Pemberian Kredit merupakan rangkaian tindakan atau perbuatan untuk memberikan pinjaman uang dengan pembayaran secara mengangsur”.

b. Prosedur Kredit

Prosedur pemberian kredit juga sangat penting dalam proses pemberian kredit. Prosedur merupakan cara yang harus dilakukan sebelum kredit diberikan yang tersusun secara berurutan. Prosedur tersebut merupakan syarat-syarat atau petunjuk tindakan yang harus dilakukan sejak diajukannya permohonan sampai lunasnya pembayaran kredit.

Menurut Kasmir (2009, 115-119) prosedur pemberian kredit secara umum oleh badan hukum adalah sebagai berikut:

1. Pengajuan berkas-berkas

Dalam hal ini pemohon kredit mengajukan permohonan kredit yang dituangkan dalam proposal kemudian, dilampiri dengan berkas-berkas lainnya yang dibutuhkan. Pengajuan proposal kredit hendaknya berisikan latar belakang usaha, maksud dan tujuan kredit, besarnya kredit, jangka waktu, dan jaminan kredit.

2. Penyelidikan berkas pinjaman

Tujuannya adalah untuk mengetahui apakah berkas yang diajukan sudah lengkap sesuai persyaratan. Jika menurut pihak perbankan

belum lengkap atau cukup, maka nasabah diminta untuk segera melengkapinya dan apabila sampai batas tertentu nasabah tidak sanggup melengkapi kekurangan tersebut, maka sebaiknya permohonan kredit dibatalkan.

3. Wawancara I

Penyelidikan kepada calon peminjam dengan langsung berhadapan dengan calon peminjam, untuk meyakinkan apakah berkas-berkas tersebut sesuai dan lengkap seperti dengan yang bank inginkan. Wawancara juga untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan sebenarnya.

4. On the Spot

Merupakan kegiatan pemeriksaan ke lapangan dengan meninjau berbagai objek yang akan dijadikan usaha atau jaminan, kemudian hasilnya dicocokkan dengan hasil wawancara I.

5. Wawancara II

Merupakan kegiatan perbaikan berkas bila masih ada kekurangan-kekurangan pada saat setelah dilakukan on the spot di lapangan.

6. Keputusan kredit

Yakni menentukan apakah kredit akan diberikan atau ditolak, jika diterima, maka dipersiapkan administrasinya. Bila ditolak, maka hendaknya dikirim surat penolakan sesuai dengan alasannya masing-masing.

7. Penandatanganan akad kredit/perjanjian lainnya

Sebelum kredit dicairkan, maka terlebih dahulu calon nasabah menandatangani akad kredit, mengikat jaminan dengan hipotek dan surat perjanjian atau pernyataan yang dianggap perlu. Penandatanganan dilaksanakan antara bank dengan debitur secara langsung, atau dengan melalui notaris.

8. Realisasi kredit

Realisasi kredit diberikan setelah penandatanganan surat-surat yang diperlukan dengan membuka rekening giro atau tabungan di bank yang bersangkutan.

9. Penyaluran/ atau penarikan kredit

Adalah pencairan atau pengambilan uang dari rekening sebagai realisasi dari pemberian kredit dan dapat diambil sesuai ketentuan dan tujuan kredit.

Prosedur pemberian kredit dapat dilakukan mulai dari pengajuan berkas pinjaman yang dilakukan oleh debitur kepada kreditur, penyelidikan berkas pinjaman atas syarat-syarat yang telah ditentukan oleh pihak kreditur, wawancara I untuk mengetahui kebutuhan debitur yang sebenarnya, *on the spot* atau peninjauan ke lokasi mengenai jaminan yang diberikan dan mencocokkan dengan hasil wawancara I, dilanjutkan wawancara II yang berfungsi untuk melengkapi berkas-berkas yang kurang pada saat peninjauan di lokasi, keputusan kredit yang berarti pernyataan diterima atau ditolak atas

pengajuan kredit oleh debitur, penandatanganan akad perjanjian antara pihak bank dan calon peminjam, kemudian realisasi kredit diberikan setelah penandatanganan surat-surat yang diperlukan dengan membuka rekening di bank dan yang terakhir adalah penyaluran kredit sebagai realisasi dari pemberian kredit oleh bank.

c. Kredit Pensiun

Dari penjelasan mengenai kredit dan pensiun yang telah dikemukakan pada uraian sebelumnya kemudian dapat ditarik kesimpulan bahwa kredit pensiun merupakan kredit yang diberikan kepada para pensiun yang berasal dari lingkungan pensiunan Pegawai Negeri Sipil, pejabat negara, tentara, pegawai BUMN, yang akan mendapat tunjangan pensiun dari pemerintah atau jandanya yang didasari oleh perjanjian kerjasama antara pihak Bank dengan Pengelola Dana Pensiun. Kredit pensiun biasanya bersifat konsumtif, dimana seorang pensiun mengambil keputusan untuk mengajukan pinjaman di lembaga perbankan biasanya digunakan untuk biaya membangun rumah, biaya sekolah anak, atau sekedar untuk keperluan sehari-hari. Bagi para pensiunan yang menggunakan kredit pensiun untuk kegiatan usaha maka sifat kredit berubah menjadi kredit pensiun produktif, karena pinjaman yang diberikan oleh pihak bank dapat dimanfaatkan sebagai modal untuk kemajuan usahanya. Pihak bank juga sangat mengharapkan bahwa pinjaman yang diberikan oleh

pensiunan dapat digunakan untuk kegiatan yang positif dan menghasilkan. Hal tersebut akan lebih meningkatkan kesejahteraan taraf hidup para pensiunan.

d. Proses Pemberian Kredit Pensiun

Dengan demikian proses pemberian kredit pensiun dapat diartikan sebagai proses atau langkah-langkah yang dilakukan oleh pengelola pensiun yang bekerja sama dengan lembaga keuangan yang berperan sebagai kantor bayar tunjangan pensiun dari pemerintah untuk memberikan kepercayaannya berupa pemberian pinjaman kepada pensiunan yang berasal dari lingkungan Pegawai Negeri Sipil, pejabat negara, tentara, pegawai BUMN, dengan jaminan dan jangka waktu sesuai kesepakatan yang disertai dengan balas jasa berupa bunga atau bagi hasil.

B. Kerangka Berfikir

Dalam penelitian yang akan dilakukan dengan mengevaluasi data dengan menggunakan analisis diskriptif yaitu penelitian yang bersifat paparan dan mendiskripsikan hal-hal yang berkaitan dengan data penelitian. Data penelitian diperoleh dengan menggunakan data umum dan data khusus yang diambil dari arsip dan hasil wawancara secara langsung kepada pihak bank, kemudian membandingkan data yang diperoleh atas proses pemberian kredit

pada bank yang diteliti dengan teori yang sudah ada, dan implementasi di lapangan.

Dari hasil evaluasi Proses Pemberian Kredit Pensiun Pada PT. Bank BTPN Cabang Yogyakarta dapat diketahui langkah-langkah secara urut dari awal sampai akhir proses pemberian kredit.

C. Pertanyaan Penelitian

1. Syarat-syarat apa saja yang harus dipenuhi seorang pensiunan pada saat akan mengajukan kredit PT Bank BTPN Purna Bakti Cabang Yogyakarta.
2. Bagaimanakah proses pemberian kredit pensiun pada PT. Bank BTPN Purna Bakti Cabang Yogyakarta ?
3. Apa saja hambatan-hambatan yang dialami pada saat proses pemberian kredit pada PT Bank BTPN Purna Bakti Cabang Yogyakarta ?
4. Bagaimana cara mengatasi hambatan-hambatan dalam Proses Pemberian Kredit pada PT Bank BTPN Purna Bakti Cabang Yogyakarta ?

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan suatu rencana atau rancangan cara melakukan penelitian. Cara melakukan penelitian tentunya harus sesuai dengan tujuan yang akan dicapai. Adapun desain penelitian yang digunakan adalah analisis diskriptif, yaitu penelitian yang bersifat paparan yang ditujukan untuk mengevaluasi Proses Pemberian Kredit Pada PT. Bank BTPN Purna Bakti Cabang Yogyakarta. Pendekatan deskriptif dengan mengungkapkan fakta-fakta yang terjadi yang tidak dapat diuji secara hipotesis karena pendekatan ini merupakan pendekatan non hipotesis.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian adalah PT. Bank BTPN Purna Bakti Cabang Yogyakarta yang dilaksanakan mulai pada saat Praktik Kerja Lapangan bulan Februari-Maret dan dilanjutkan pada bulan April sampai dengan selesai proses pencarian data penelitian tugas akhir yang berkaitan dengan pemberian kredit pada PT. Bank BTPN Purna Bakti Cabang Yogyakarta.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dalam Prastowo (2011:27) disebutkan bahwa arti subjek mengandung beberapa pengertian, seperti di antaranya:

- a. Pokok pembicaraan, pokok pembahasan
- b. Pokok kalimat

- c. Pelaku
- d. Mata pelajaran
- e. Orang, tempat atau benda yang diamati dalam rangka pembuatan sebagai sasaran.

Subjek penelitian dalam penulisan tugas akhir ini adalah Bank BTPN Purna Bakti Cabang Yogyakarta.

2. Objek Penelitian

Menurut Ndraha dalam Andi Prastowo (2011:29), objek disebut sebagai sesuatu yang dengan cara tertentu dapat dikenali oleh subjek pemikir, baik sebagai suatu hal di luar subjek maupun sebagai suatu konsep atau pengertian yang dibentuk oleh subjek di dalam pikirannya.

Objek penelitian ini adalah bagian perkreditan khususnya mengenai proses pemberian kredit pensiun yang dilakukan pada PT. Bank BTPN Purna Bakti Cabang Yogyakarta.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk menyusun tugas akhir ini dengan mengadakan penelitian langsung ke perusahaan. Teknik-teknik yang digunakan adalah sebagai berikut :

a. Wawancara

Mengadakan tanya jawab secara langsung kepada pihak manajemen atau karyawan perusahaan mengenai perkreditan. Data yang dikumpulkan adalah data yang berkaitan dengan syarat-syarat yang harus dipenuhi calon debitur sebagai pendukung pemberian kredit, informasi mengenai mekanisme proses pemberian kredit bagi pensiunan yang baru pertama akan melakukan pengajuan kredit,

hambatan-hambatan pihak bank dalam proses pemberian kredit dan cara mengatasi hambatan-hambatan tersebut.

b. Dokumentasi

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan dokumen yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Dokumen yang diteliti adalah persyaratan yang harus dipenuhi pada saat nasabah akan mengajukan kredit sampai dengan persyaratan hukum yang di cetak langsung oleh sistem yang dimiliki pihak bank.

E. Jenis Data

Data diambil dari PT. Bank BTPN Purna Bakti Cabang Yogyakarta yang terdiri dari data umum dan data khusus.

1. Data umum merupakan data yang tidak berkaitan langsung dalam pembahasan tetapi merupakan dasar yang penting untuk memahami perusahaan/ instansi yang diteliti diantaranya, sejarah PT Bank BTPN Purna Bakti Cabang Yogyakarta, visi dan misi, struktur organisasi bisnis pensiun dan operasional, deskripsi jabatan masing-masing bagian, produk dan layanan.
2. Data khusus adalah data yang diperoleh secara khusus dengan menggunakan teknik dokumentasi serta data yang berhubungan langsung dengan masalah yang diperoleh antara lain, syarat-syarat pengajuan kredit pensiun, mekanisme proses pemberian kredit, hambatan yang dialami pihak bank pada saat memberikan kredit dan cara mengatasi permasalahan pemberian kredit pada PT Bank BTPN Purna Bakti Cabang Yogyakarta.

F. Teknik Analisis Data

Metode yang digunakan dalam mengevaluasi data adalah metode analisis diskriptif yaitu mendiskripsikan apa yang diperoleh dari lapangan dalam bentuk paparan. Teknik pengolahan data yang dilakukan dengan cara membandingkan antara hasil dokumentasi yang diperoleh dengan fakta yang sesungguhnya di lapangan. Dari kesimpulan yang didapat maka langkah terakhir adalah menyetujui atas permintaan yang diajukan dengan masalah yang diteliti.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Data Umum

a. Sejarah Berdirinya PT. Bank BTPN

Bank BTPN terlahir dari pemikiran 7 (tujuh) orang dalam suatu perkumpulan pegawai pensiunan militer pada tahun 1958 di Bandung. Ketujuh serangkai tersebut kemudian mendirikan Perkumpulan Bank Pegawai Pensiunan Militer (selanjutnya disebut "BAPEMIL") dengan status usaha sebagai perkumpulan yang menerima simpanan dan memberikan pinjaman kepada para anggotanya. BAPEMIL memiliki tujuan yang mulia yakni membantu meringankan beban ekonomi para pensiunan, baik Angkatan Bersenjata Republik Indonesia maupun sipil, yang ketika itu pada umumnya sangat kesulitan bahkan banyak yang terjerat rentenir. Berkat kepercayaan yang tinggi dari masyarakat maupun mitra usaha, pada tahun 1986 para anggota perkumpulan BAPEMIL membentuk PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional dengan izin usaha sebagai Bank Tabungan dalam rangka memenuhi ketentuan Undang-undang Nomor 14 Tahun 1967 tentang Pokok-Pokok Perbankan untuk melanjutkan kegiatan usaha BAPEMIL.

Berlakunya Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (sebagaimana selanjutnya dirubah dengan Undang-undang

Nomor 10 Tahun 1998) maka pada tahun 1993 status Bank BTPN diubah dari Bank Tabungan menjadi Bank Umum melalui Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 055/KM.17/1993 tanggal 22 Maret 1993. Perubahan status Bank BTPN tersebut telah mendapat persetujuan dari Bank Indonesia sebagaimana ditetapkan dalam surat Bank Indonesia No. 26/5/UPBD/PBD2/Bd tanggal 22 April 1993 yang menyatakan status Perseroan sebagai Bank Umum. Sebagai Bank Swasta Nasional yang semula memiliki status sebagai Bank Tabungan kemudian berganti menjadi Bank Umum pada tanggal 22 Maret 1993, Bank BTPN memiliki aktivitas pelayanan operasional kepada Nasabah, baik simpanan maupun pinjaman. Namun aktivitas utama Bank BTPN adalah tetap mengkhususkan kepada pelayanan bagi para pensiunan dan pegawai aktif, karena target market Bank BTPN adalah para pensiunan. Dalam rangka memperluas kegiatan usahanya, Bank BTPN bekerja sama dengan PT Taspen, sehingga Bank BTPN tidak saja dapat memberikan pinjaman dan pemotongan cicilan pinjaman, tetapi juga dapat melaksanakan “Tri Program Taspen”, yaitu Pembayaran Tabungan HariTua, Pembayaran Jamsostek dan Pembayaran Uang Pensiun.

b. Sejarah Berkembangnya PT. Bank BTPN Purna Bakti Yogyakarta

Pada awalnya Bank BTPN di Yogyakarta juga merupakan Perkumpulan Bank Pegawai Pensiunan Militer yang selanjutnya

disebut "BAPEMIL". BAPEMIL berdiri pada tanggal 2 Februari 1958 di Yogyakarta BAPEMIL didirikan pertama kali di Jalan Bintaran Tengah Nomor 15 Yogyakarta. Seiring berjalannya waktu mengikuti peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah BAPEMIL berubah nama menjadi PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional pada tahun 1986. Berlakunya Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (sebagaimana selanjutnya dirubah dengan Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998) maka pada tahun 1993 status Bank BTPN diubah dari Bank Tabungan menjadi Bank Umum. Aktivitas utama Bank BTPN adalah tetap mengkhususkan kepada pelayanan bagi para pensiunan dan pegawai aktif, karena target market Bank BTPN adalah para pensiunan. Semakin hari Bank BTPN mulai menunjukkan perkembangannya yang kemudian membuat segmen usaha menjadi beberapa segmentasi diantaranya adalah mengurus Bisnis Pendanaan yang dikelola oleh PT. Bank BTPN Sinaya, Bisnis Usaha dan Mikro Kecil dikelola PT. Bank BTPN Mitra Usaha, Bisnis Syariah dikelola PT. Bank BTPN Syariah dan pengelolaan dalam segmen usaha Bisnis Pensiunan oleh PT. Bank BTPN Purna Bakti. Sekarang Tempat dimana dulunya merupakan BAPEMIL menjadi Kantor Cabang PT. Bank BTPN kawasan Daerah Istimewa Yogyakarta dengan segmen usaha Bisnis Pensiun.

c. Visi dan Misi PT. Bank BTPN Purna Bakti Cabang Yogyakarta

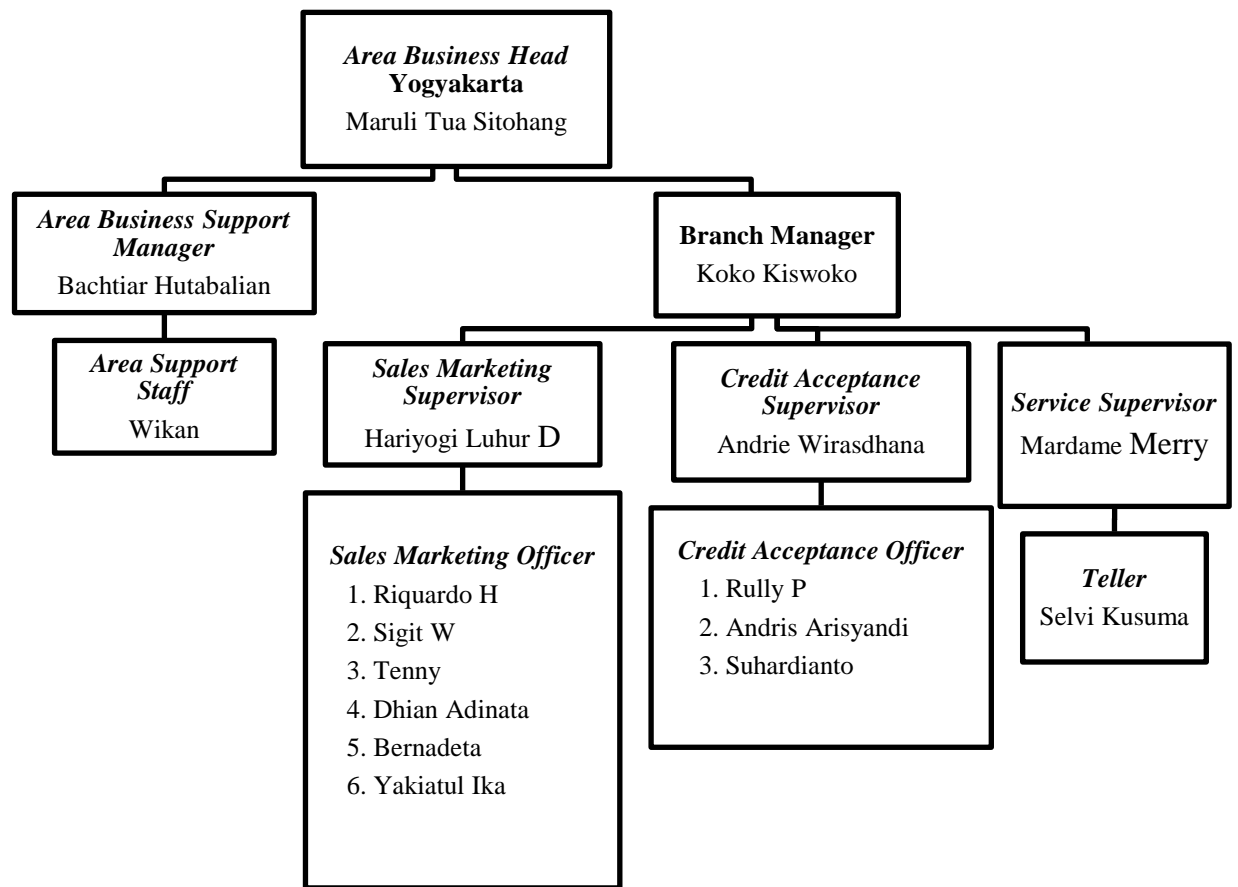
Visi : “Menjadi Bank mass-market terbaik, mengubah hidup berjuta rakyat Indonesia”.

Misi : “Bersama, kita ciptakan kesempatan tumbuh dan hidup yang lebih berarti”.

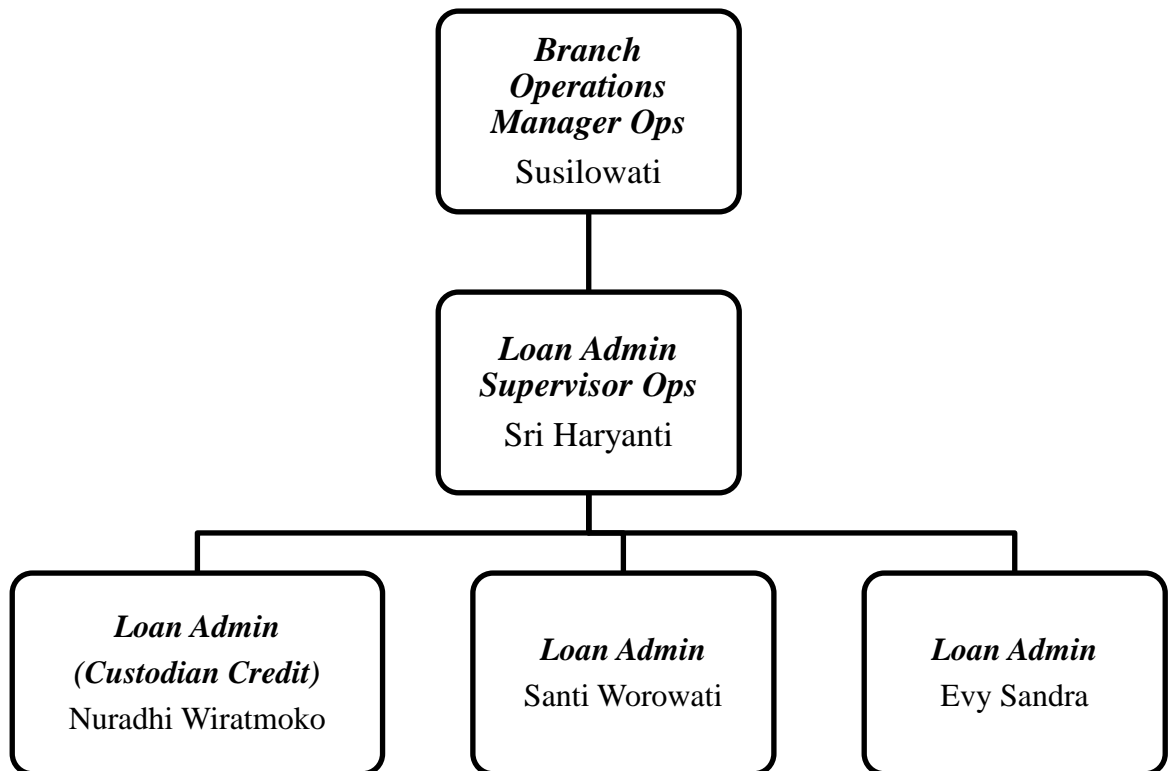
d. Struktur Organisasi PT. Bank BTPN Purna Bakti Cabang Yogyakarta

Struktur organisasi merupakan wadah bagi sekelompok orang yang bekerjasama dalam usaha untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Struktur organisasi dalam suatu perusahaan sangatlah penting, tidak terkecuali di dunia perbankan. Dengan adanya struktur organisasi akan tampak jelas kedudukan, pembagian tugas dan tanggung jawab dari masing-masing bagian. Hubungan kerja organisasi dituangkan dalam struktur organisasi yang merupakan gambaran sistematis tentang hubungan kerja dari orang-orang yang menggerakkan organisasi dalam usaha untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

PT. Bank BTPN Purna Bakti Cabang Yogyakarta dipimpin oleh seorang kepala area bisnis yang membawahi urusan kredit dan operasional bank yang ada di seluruh Bank BTPN Yogyakarta. Berikut ini Bagan Struktur Organisasi Area Bisnis Pensiun dan Operasional PT. Bank BTPN Purna Bakti Cabang Yogyakarta.



Gambar 1. Struktur Organisasi Area Bisnis Pensiun PT. Bank BTPN
Cabang Yogyakarta



Gambar 2. Struktur Organisasi Bagian Operasional Kredit Pensiun
PT. Bank BTPN Purna Bakti Cabang Yogyakarta

- e. Deskripsi Jabatan Area Bisnis dan Operasional PT. Bank BTPN Purna Bakti Cabang Yogyakarta

1) *Area Business Head (ABH)*

Uraian Tugas :

- a) Mencapai target area dengan memimpin, mengelola cabang-cabang yang terdiri dari cabang *Flagship*, *Business* maupun *spoke*.
- b) *Maintain*, mengembangkan aktifitas penjualan dan promosi kredit pensiun, dengan mengelola hubungan baik dengan mitra kerja/usaha.

- c) Menjalankan perannya sebagai pimpinan area/*governance representative*.

2) *Area Business Support Manager (ABSM)*

Uraian Tugas :

- a) Melakukan *monitoring* seluruh kegiatan penjualan di cabang dalam area yang menjadi tanggungjawabnya.
- b) Memastikan kegiatan operasional di area cabang sudah dilaksanakan sesuai dengan sistem dan prosedur yang berlaku.
- c) Memastikan pelayanan di area cabang bahwa tugas yang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan *service management*.
- d) Memastikan seluruh *standar training* atau sertifikasi untuk staff yang sudah sesuai dengan ketentuan.

3) *Area Support Staff*

Uraian Tugas :

Membantu *Area Business Support Manager* dalam melakukan *monitoring* terhadap data penjualan di cabang, operasional cabang, implementasi terhadap ketentuan dari *servicemanagement* serta *monitoring* terhadap *training* karyawan di areanya.

4) *Branch Operations Manager*

Uraian Tugas :

- a) Melakukan *monitoring* operasional yang berhubungan dengan pelayanan administrasi pendanaan perbankan secara efektif dan efisien.
- b) Memutuskan segala kegiatan yang berhubungan dengan operasional bank.

5) *Branch Manager*

Uraian Tugas :

- a) Mencapai target cabang dengan memimpin, mengelola, merencanakan dan melakukan koordinasi aktifitas penjualan dan promosi kredit pensiun, membangun kerjasama yang baik dengan mitra kerja.
- b) Melakukan monitoring terhadap seluruh kegiatan operasional kredit pensiun sehingga operasional berjalan sesuai dengan sistem dan prosedur yang berlaku dengan memperhatikan resiko operasional dan memastikan *standard service* perusahaan dijalankan dengan baik.
- c) Melakukan pembinaan *direct sales* untuk pengembangan bisnis cabang, melakukan monitoring penagihan serta memastikan pelayanan pembayaran uang pensiun dan kredit pensiun telah dilaksanakan dengan baik.

6) *Credit Acceptance Supervisor (CAS)*

Uraian Tugas :

Mengelola dan melakukan supervisi atas proses pemberian kredit pensiun dan kelengkapan dokumen kredit, memberikan persetujuan pemberian kredit pensiun sesuai kewenangannya dan menjalankan penanganan tagihan.

7) *Credit Acceptance Officer* (CAO)

Uraian Tugas :

Melakukan kegiatan proses pemberian kredit pensiun dan melengkapi dokumen kredit sesuai ketentuan.

8) *Sales & Marketing Supervisor* (SMS)

Uraian Tugas :

a) Mengelola dan melakukan supervisi terhadap aktifitas penjualan dan promosi kredit pensiun di cabang *flagship*, melalui kegiatan promosi, menjalankan kerjasama yang baik dengan mitra kerja, melakukan supervisi pelayanan kredit pensiun yang baik.

b) Melakukan pembinaan terhadap *direct sales* untuk pengembangan bisnis cabang.

9) *Sales & Marketing Officer* (SMO)

Uraian Tugas :

Melakukan aktifitas penjualan kredit pensiun serta melakukan kegiatan promosi ke mitra kerja terkait.

10) Service Supervisor

Uraian Tugas :

- a) Melakukan supervisi atas seluruh kegiatan pembayaran pensiun dan pencairan dana kredit pensiun.
- b) Memastikan penanganan pengaduan nasabah diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
- c) Secara proaktif merekomendasikan nasabah yang akan mengajukan kredit kepada *Sales & Marketing Officer*.

11) Teller

Uraian Tugas :

Melakukan pembayaran uang pensiunan dan pembayaran pencairan kredit pensiun sesuai dengan sistem dan prosedur yang berlaku dengan *service* yang memuaskan.

12) *Loan Administration Supervisor dan Loan Administration Officer*

Uraian Tugas :

Melaksanakan proses interaksi di bidang Akuntansi Kredit yang berpedoman kepada kebijakan, prosedur operasi Bank BTPN, maupun Regulasi perbankan secara umum dan sesuai dengan *Service Level Agreement* yang telah disepakati dengan pihak-pihak yang membutuhkan layanan dari *Back Office Operation*, untuk mencapai target kualitatif maupun kuantitatif.

f. Produk dan Layanan PT. Bank BTPN Purna Bakti Cabang Yogyakarta

PT. Bank BTPN Purna Bakti Cabang Yogyakarta memberikan fasilitas perbankan dalam segmen usaha Bisnis Pensiun berupa tabungan maupun kredit pensiun, produk dan layanannya adalah sebagai berikut:

a. Produk usaha bisnis pensiun PT. Bank BTPN Purna Bakti

1) Tabungan pensiun

Tabungan pensiun pada PT. Bank BTPN Purna Bakti diberi nama dengan Tabungan Citra Pensiun. Tabungan Citra Pensiun adalah produk tabungan yang diperuntukkan khusus bagi nasabah pensiunan.

2) Kredit pensiun

a) Kredit Pensiun Regular

Pensiunan termasuk pensiunan janda/ duda dengan usia minimal 25 tahun maksimal 75 tahun yang menerima uang pensiun dari pemerintah/ BUMN/ BUMD/ Swasta. Produk dari kredit pensiun regular bernama Kredit Pensiun Sejahtera.

Kredit Pensiun Sejahtera merupakan fasilitas kredit yang dirancang khusus bagi para pensiunan. Produk ini menawarkan pilihan jangka waktu kredit 1-120 bulan, dengan plafon kredit minilah Rp. 2 juta maksimal Rp 300

juta disesuaikan dengan gaji pensiun yang didapat serta proses pembayaran yang mudah. Ada beberapa kode produk dari kredit pensiun regular yaitu:

- (1) KPP, Kredit Pensiun regular yang kantor bayar pensiunnya di PT. Posindo
- (2) KPN, Kredit Pensiun Regular yang kantor bayar pensiunannya di Bank BTPN.
- (3) KNN, Kredit Pensiun Regular yang pengelola Dapennya masih dalam proses PKS *payroll service* (Non-KPS)

b) Kredit Pra Pensiun

Kredit Pra Pensiun adalah kredit yang diberikan kepada PNS, Pegawai Lembaga Negara, pegawai BUMN/ BUMD, Swasta yang ≤ 6 bulan menjelang pensiun. Produk Kredit Pra Pensiun pada PT. Bank BTPN Purna Bakti yaitu:

- (1) Kredit pensiun sejahtera plus

Kredit Pensiun Sejahtera Plus memiliki kode produk KMT.

Kredit Pra Pensiun Tabungan Hari Tua (KMT), yaitu kredit dengan *grace period* maksimal selama 6 bulan sebelum masa pensiun yang pelunasannya dibayar sekaligus pada saat pensiun pertama dan uang THT diterima.

(2) Kredit pensiun sejahtera 6

Kredit Pensiun Sejahtera 6 memiliki kode produk KMP.

Kredit Pra Pensiun (KMP) yaitu kredit dengan penagguhan pembayaran pokok dan bunga (*grace period*) maksimal 6 bulan. Pada saat *grace period* berakhir debitur diwajibkan membayar sekaligus bunga selama *grace period* dengan sumber pembayaran dari uang THT. Selanjutnya debitur diwajibkan membayar angsuran tetap mencakup pokok dan bunga selama periode yang diperjanjikan dengan sumber pembayaran dari manfaat pensiun bulanan.

b. Pelayanan PT. Bank BTPN Purna Bakti

- 1) Pembayaran gaji bulanan pensiun
- 2) Transfer uang dan kliring
- 3) Program daya antara lain pelayanan kesehatan, dialog interaktif dan pelayanan tumbuh usaha.

2. Data Khusus

- a. Syarat-syarat yang Harus Dipenuhi Pensiunan untuk Mendapatkan Kredit pada PT. Bank BTPN Purna Bakti Cabang Yogyakarta

1) Dokumen Inti

Tabel 1. Persyaratan Dokumen Inti

Dapen	Produk	Dokumen Inti	Ketersediaan Dok. Inti	Dok. Tambahan (jika dok. Inti tidak ada)
Taspen Asabri	KPN KPP KNN	SKEP Pensiun	wajib ada saat pengajuan	
	KMT KMP	SKEP Pensiun dan Dok. pengurusan pensiun	wajib ada saat pengajuan	
non- Taspen Non- Asabri	KPN	SKEP Pensiun	jika tidak ada, dapat diganti dengan Copy SKEP yang dilegalisir instansi yang berwenang	Surat pernyataan tidak pindah gaji dari kantor bayar BTPN yang diketahui dan atau disetujui Dapen (dipersyaratkan bagi Dapen yang dalam PKSnya tidak mengatur tentang "Mutasi Kantor bayar")
	KPP			dan
	KNN			Surat keterangan kehilangan kepolisian
	KMT KMP	SKEP pensiun dan Dok. pengurusan pensiun	wajib ada saat pengajuan	

Dokumen inti yang berupa SKEP Pensiun pada Bank BTPN Purna Bakti dapat dijadikan sebagai jaminan kredit berbeda dengan jaminan kredit bank pada umumnya. Bank BTPN Purna Bakti hanya

memperbolehkan jaminan berupa SKEP Pensiun atau dokumen yang berhubungan dengan kepengurusannya seperti yang telah dijelaskan sebelumnya pada Tabel.1 mengenai informasi persyaratan dokumen inti yang digunakan sebagai syarat pengajuan kredit berdasarkan pengelola uang pensiun dan produk kredit yang akan diajukan oleh para pensiunan.

2) Dokumen Pelengkap

- a) Aplikasi permohonan yang dilengkapi dan ditandatangani debitur.
- b) Foto copy KTP yang masih berlaku.
- c) Dua lembar foto diri 4x6
- d) Kartu keluarga
- e) Foto copy kartu NPWP untuk keseluruhan pinjaman > Rp. 50 Juta atau sesuai ketentuan yang berlaku.
- f) Informasi uang pensiun terakhir, bisa bersumber dari foto copy carik, buku gaji atau buku tabungan dan sejenisnya.
- g) Khusus debitur kode produk KMT dan KMP dilengkapi dokumen pendukung pengurusan pembayaran uang pensiun.
- h) Khusus debitur kode KMP dilengkapi rincian uang THT dan rincian manfaat pensiun bulanan yang akan diterima debitur dari Dapen.

3) Dokumen yang Diperkenankan TBO (*To Be Obtained*) ataususulan

- a) Asli SKEP Pensiun bagi Debitur *Take Over* dengan kode produk KPN, KPP, dan KNN.
- b) Foto copy kartu NPWP untuk keseluruhan pinjaman di > Rp. 50 juta atau sesuai ketentuan yang berlaku.
- c) Maksimal TBO 1 bulan sejak tanggal pencarian kredit.

4) Dokumen Hukum

- a) Kredit pensiun (KPN, KPP, dan KNN) menggunakan dokumen baru yang dicetak melalui *Microsoft Excel* yaitu:
 - (1) Aplikasi dan ketentuan umum kredit pensiun yang dicetak bolak-balik (tidak boleh dicetak terpisah) dengan ketentuan pertama, KETUM dicetak melalui percetakan atau print dari komputer. Kedua, form aplikasi setelah diisi lengkap kemudian di print dibalik lembar KETUM.
 - (2) Tanda terima dokumen SKEP
 - (3) Surat pernyataan IIR(*Installment to Income Ratio*) khusus untuk debitur $IIR > 70\%$
 - (4) Surat pernyataan debitur Non PKS atau copy SKEP legalisir
 - (5) Surat pernyataan *Take Over* (khusus untuk debitur *Take Over*)
 - (6) Surat kuasa potong gaji (khusus untuk debitur kode produk KPP)
 - (7) Form wawancara

(8) Daftar rencana pembayaran angsuran (*payment schedule anuitas*)

(9) Hasil *Checking*

(10) *Document Check List* (DCL)

b) Kredit pra pensiun menggunakan dokumen baru yang dicetak manual menggunakan *Microsoft Excel* yaitu :

(1) Aplikasi dan Ketentuan Umum (KETUM) kredit pensiun yang dicetak bolak-balik (tidak boleh dicetak terpisah) dengan ketentuan, pertama KETUM dicetak melalui percetakan atau print dari komputer. Kedua, from aplikasi setelah diri lengkap diprint dibalik lembar KETUM.

(2) Tanda terima dokumen SKEP

(3) Surat pernyataan IIR

(4) Form wawancara

(5) Surat pernyataan THT

(6) Daftar rencana pembayaran angsuran (*payment schedule anuitas*)

(7) Hasil *Checking*

(8) *Document Check List* (DCL)

b. Proses Pemberian Kredit Pensiun pada PT. Bank BTPN Purna Bakti
Cabang Yogyakarta

Untuk mendapatkan kredit harus melalui proses yang telah ditentukan oleh pihak pemberi kredit, prosedur proses pemberian kredit PT. Bank BTPN Purna Bakti Cabang Yogyakarta adalah sebagai berikut:

1) Pengajuan permohonan kredit

Pengajuan permohonan kredit oleh calon peminjam harus diawali dengan konsultasi kepada pihak yang mengurus kredit yaitu pada bagian *Credit Acceptance Officer*.

2) Melengkapi berkas-berkas persyaratan

Pemohon kredit harus melengkapi berkas-berkas yang diminta oleh bagian kredit sesuai dengan ketentuan persyaratan yang berlaku yang terdiri dari dokumen inti dan dokumen pelengkap seperti, pass foto, kartu keluarga, NPWP jika pinjaman melebihi Rp. 50 juta, informasi gaji terakhir bisa dari slip gaji terakhir/ buku tabungan/ carik.

3) Analisis Kredit

Menilai kelayakan kredit yang akan diberikan dengan dasar pertimbangan dari berkas pemohon seperti jumlah gaji pensiun, usia pensiun, jangka waktu, nominal kredit dan menguji keaslian dokumen.

4) Wawancara

Wawancara dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui informasi data diri pensiunan sesuai dengan lembar wawancara dan keinginan kebutuhan pensiun yang sebenarnya.

5) Keputusan kredit

Keputusan dari pihak *Credit Acceptance Officer* bahwa pengajuan kredit dari calon debitur akan diterima atau ditolak.

6) Penandatanganan akad kredit atau perjanjian kredit

Persetujuan kredit adalah pernyataan dari *Credit Acceptance Supervisor* bahwa kredit yang dimohon telah disetujui jika pengajuan kredit < Rp. 100 juta rupiah sedangkan persetujuan kredit > Rp. 100 juta rupiah diotorisasi pula oleh *Branch Manager*.

7) Realisasi kredit

Pencairan dana kredit dilakukan oleh *Teller* yang berupa pembayaran atau pemindah bukuan atas nama rekening pinjaman.

c. Hambatan-hambatan Proses Pemberian Kredit Pensiun

Hambatan-hambatan yang dihadapi oleh PT. Bank BTPN Purna Bakti Cabang Yogyakarta dalam memberikan kredit kepada pensiun adalah :

1) Hambatan Internal

a) Kurang maksimalnya kualitas pada bagian marketing PT. Bank BTPN Cabang Yogyakarta.

- b) Biaya kredit pensiun yang ditetapkan oleh PT. Bank BTPN Purna Bakti terbilang cukup tinggi jika dibandingkan dengan lembaga perbankan yang lain.

2) Hambatan Eksternal

- a) Nasabah lalai atau tidak memenuhi syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan yang ditentukan dalam Perjanjian Kredit atau lalai berdasarkan perjanjian lainnya yang dibuat antara nasabah dan Bank BTPN
- b) Nasabah sulit memahami informasi mengenai pelayanan kredit yang ditawarkan oleh PT. Bank BTPN Purna Bakti Cabang Yogyakarta.

d. Cara Mengatasi Hambatan-hambatan Proses Pemberian Kredit Pensiun

a. Hambatan Internal

- 1) Meningkatkan kualitas karyawan agar lebih kreatif pada saat penawaran pinjaman kepada calon debitur, menerapkan sistem *reward* dan *punishmen* yang ditujukan kepada bagian bisnis pensiun.
- 2) Mengadakan evaluasi atas biaya yang diterapkan pada PT. Bank BTPN Cabang Yogyakarta agar tetap bisa bersaing dengan pasar.

b. Hambatan Eksternal

- 1) Menyediakan brosur mengenai kredit pensiun yang didalamnya dituliskan persyaratan kredit secara lebih terperinci. Menempelkan persyaratan kredit di papan pengumuman yang disesuaikan berdasarkan ketentuan yang berlaku.
- 2) Secara rutin mengadakan sosialisasi untuk membahas mengenai kredit pensiun yang dilakukan di Bank BTPN maupun berkunjung langsung ke rumah-rumah para nasabah.

B. Pembahasan

1. Syarat-syarat yang Harus Dipenuhi Pensiunan untuk Mendapatkan Kredit pada PT. Bank BTPN Purna Bakti Cabang Yogyakarta

a. Dokumen Inti

Pensiun yang berada di bawah pengelolaan Dapen Taspen maupun Asabri dengan kode produk pinjaman KPN, KPP dan KNN wajib menyertakan dokumen inti berupa SKEP Pensiun asli yang dijadikan sebagai jaminan kredit di Bank. Bagi pinjaman dengan kode produk KMT dan KMP penyertaan dokumen inti yaitu SKEP Pensiun atau dokumen pengurusan pensiun sebagai pengganti SKEP pensiun yang belum diterbitkan oleh pemerintah. Sementara bagi pensiunan yang bukan merupakan Dapen Taspen atau Asabri pinjaman dengan kode produk KPN, KPP dan KNN penyertaan dokumen SKEP pensiun asli

jika tidak ada dapat diganti dengan copy SKEP yang telah dilegalisir oleh instansi yang berwenang, apabila sampai copy SKEP yang telah dilegalisir juga tidak ada maka harus disertakan dokumen tambahan berupa surat pernyataan tidak pindah gaji kantor bayar BTPN yang diketahui dan disetujui Dapen. Pinjaman dengan kode produk KMT dan KMP penyertaan dokumen inti harus SKEP pensiun asli dan dokumen kepengurusan pensiun.

b. Dokumen Pelengkap

Dokumen pelengkap yang digunakan di PT Bank BTPN Purna Bakti Yogyakarta terdiri dari aplikasi permohonan kredit yang dilengkapi oleh pihak bank dan ditandatangani debitur, kartu identitas debitur yang biasanya berupa Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang masih berlaku dan telah di foto copy, pas foto berukuran 4x6 sebanyak dua lembar, kartu keluarga, menyertakan foto copy kartu NPWP apabila pinjaman > Rp. 50 juta atau sesuai ketentuan yang berlaku, informasi gaji pensiun terakhir bisa bersumber dari foto copy carik, buku gaji atau buku tabungan, khusus debitur kode produk KMT dan KMP dilengkapi dokumen pendukung pengurusan pembayaran uang pensiun, dan terakhir khusus debitur kode KMP dilengkapi rincian uang THT dan rincian manfaat pensiun bulanan yang akan diterima debitur dari Dapen.

- c. Dokumen yang diperkenankan TBO (*To Be Obtained*)dokumen susulan
- Dokumen yang diperbolehkan untuk susulan adalah dokumen yang berupa SKEP Asli Pensiun bagi Debitur *Take Over* dengan kode produk KPN, KPP, dan KNN, foto copy kartu NPWP untuk keseluruhan pinjaman di > Rp. 50 juta atau sesuai ketentuan yang berlaku. Jika syarat tersebut sudah dimiliki oleh debitur diharapkan segera dilakukan pengurusan dengan pihak bank maksimal TBO 1 bulan sejak tanggal pencarian kredit.
- d. Dokumen Hukum

Kredit pensiun dengan kode produk KPN, KPP, dan KNN menggunakan dokumen baru yang dicetak melalui *Microsoft Excel* oleh oleh bank yaitu, aplikasi dan ketentuan umum kredit pensiun yang dicetak bolak-balik (tidak boleh dicetak terpisah) dengan ketentuan KETUM dicetak melalui percetakan atau print dari komputer dan form aplikasi setelah diisi lengkap kemudian di print dibalik lembar KETUM, tanda terima dokumen SKEP atau kepengurusan SKEP yang telah diserahkan pihak debitur kepada kreditur sebagai jaminan kreditnya, surat pernyataan IIR (khusus untuk debitur IIR > 70 %) IIR dalam hal ini adalah surat pernyataan debitur Non PKS atau *copy* SKEP legalisir, surat pernyataan *Take Over* apabila debitur yang mengajukan pinjaman di Bank BTPN sebelumnya telah meminjam uang di bank lain, surat kuasa potong gaji bagi debitur dengan kode produk KPP, lembar wawancara yang sebelumnya telah dilakukan proses wawancara

kepada debitur pada saat pengajuan kredit berlangsung, daftar rencana pembayaran yang disajikan dalam bentuk tabel jadwal pembayaran angsuran secara anuitas, lembar hasil *Checking* di Bank Indonesia, dan *Document Check List* (DCL) atas kelengkapan persyaratan dokumen hukum.

Dokumen hukum pada debitur dengan kredit pra pensiun sebenarnya juga hampir sama dengan syarat pada kredit pensiun regular dokumen baru juga dicetak manual menggunakan *Microsoft Excel* yaitu, ketentuan yang diberlakukan juga sama bahwa aplikasi dan Ketentuan Umum (KETUM) kredit pensiun yang dicetak bolak-balik (tidak boleh dicetak terpisah) dengan ketentuan KETUM dicetak melalui percetakan atau print dari komputer dan from aplikasi setelah diri lengkap diprint dibalik lembar KETUM, adanya tanda terima dokumen SKEP, surat pernyataan IIR, form wawancara, hasil checking dari Bank Indonesia, *Document Check List* (DCL) dan daftar rencana pembayaran angsuran. Pembedanya adalah pada kredit pra pensiun terdapat surat pernyataan Tunjangan Hari Tua (THT).

2. Proses Pemberian Kredit Pensiun pada PT. Bank BTPN Purna Bakti Cabang Yogyakarta

Prosedur pemberian kredit pada PT. Bank BTPN Purna Bakti cabang Yogyakarta adalah sebagai berikut :

- a. Bagi pemohon kredit (pensiunan) yang telah memenuhi kriteria boleh melakukan pengajuan kredit dapat dilakukan pada bagian *Credit Acceptance Officer*.
- b. Pensiunan diharuskan untuk melengkapi berkas-berkas persyaratan yang diminta oleh *Credit Acceptance Officer* berdasarkan kode produk kredit yang ada di PT. Bank BTPN Purna Bakti. Persyaratan seperti halnya dokumen inti yaitu dilampirkan SKEP Pensiun asli maupun yang telah dilegalisir bagi debitur kredit pensiun regular. Debitur kredit pra pensiun dokumen inti berupa SK pegawai atau dokumen kepengurusan pensiun, sementara berkas persyaratan pendukung seperti aplikasi permohonan kredit yang dilengkapi dan ditandatangani debitur, foto copy KTP yang masih berlaku, dua lembar foto diri 4x6, kartu keluarga, foto copy kartu NPWP untuk keseluruhan pinjaman > Rp. 50 Juta atau sesuai ketentuan yang berlaku, slip gaji terakhir, khusus debitur kode produk KMT dan KMP dilengkapi dokumen pendukung pengurusan pembayaran uang pensiun, khusus debitur kode KMP dilengkapi rincian uang THT dan rincian manfaat pensiun bulanan yang akan diterima debitur dari Dapen.
- c. Setelah berkas persyaratan dinyatakan lengkap maka selanjutnya dilakukan analisis kredit. Analisis kredit digunakan untuk menilai kelayakan suatu kredit yang akan diberikan kepada debitur atas pertimbangan yang meliputi :

- 1) Gaji pensiun, keadaan saldo pensiun yang bersumber dari slip gaji terakhir, carik, atau buku tabungan yang masih memenuhi kriteria pengambilan kredit atau tidak.
- 2) Nominal kredit, untuk mengetahui ketersediaan plafon pinjaman kredit dan menilai kemampuan debitur dalam melakukan pengembalian pinjaman tersebut. Pihak bank memberikan plafon pinjaman kredit minimal Rp. 2 juta rupiah dan maksimal Rp. 300 juta. Cara mengetahui berapa besar plafon kredit yang dapat diambil pihak bank dapat dilakukan dengan memasukan nomor pensiun maupun nomor rekening calon debitur dalam sistem komputer khusus yang dimiliki oleh bank.
- 3) Keaslian dokumen, sebagai antisipasi kejadian yang tidak diinginkan mengenai keaslian dokumen yang digunakan sebagai persyaratan kredit oleh debitur. Ketelitian sangat dibutuhkan dalam menganalisis dokumen tersebut.
- 4) Usia pensiun dan jangka waktu kredit, sebagai pertimbangan kesanggupan untuk pengembalian kredit dengan mengacu pada peraturan yang telah ditentukan mengenai batas usia maksimal pensiunan mengajukan pinjaman dan waktu yang akan diambil dalam proses pengembalian pinjaman. Untuk kode Produk KMT maksimal jangka waktu pinjaman 6 bulan, sementara kode produk KMP, KPN, KPP, dan KNN adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Usia Debitur dan Jangka Waktu Kredit

Kode Produk KMP	Kode Produk KPN, KPP, KNN
<p>1. Saat akad kredit minimal berusia 25 tahun jatuh tempo maksimal 75 tahun.</p> <p>Jangka waktu minimal 18 bulan dan maksimal 120 bulan (harus kelipatan 6 bulan).</p> <p>2. Usia debitur ≤ 65 tahun, maksimal jangka waktu 120 bulan.</p> <p>3. Usia debitur > 65 tahun, maksimal jangka waktu 96 bulan dan saat jatuh tempo kredit usia maksimal 75 tahun.</p>	<p>1. Saat akad kredit minimal berusia 25 tahun jatuh tempo maksimal 75 tahun.</p> <p>Jangka waktu minimal 12 bulan dan maksimal 120 bulan (harus kelipatan 6 bulan).</p> <p>2. Usia debitur ≤ 65 tahun, maksimal jangka waktu 120 bulan.</p> <p>3. Usia debitur > 65 tahun, maksimal jangka waktu 96 bulan dan saat jatuh tempo kredit usia maksimal 75 tahun.</p> <p>4. Usia debitur janda $\geq 25 - \leq 48$ tahun maksimal jangka waktu 60 bulan</p> <p>5. Usia debitur janda > 48 tahun dan saat jatuh tempo maksimal 75 tahun jangka waktu 120 bulan.</p> <p>6. Usia debitur duda ≥ 25 tahun maksimal 75 tahun jangka waktu maksimal 60 bulan.</p>

d. Setelah proses analisis selesai selanjutnya adalah melakukan wawancara langsung kepada debitur untuk mengetahui kondisi fisik pensiunan kira-kira layak atau tidak diberikan kredit, informasi data diri

pensiunan dengan dokumen pelengkap dan untuk mengetahui kebutuhan nasabah sebenarnya.

- e. Tahap selanjutnya adalah keputusan mengenai layak atau tidaknya calon debitur diberikan kredit. Calon debitur yang telah memenuhi keseluruhan persyaratan yang telah ditetapkan dan dinyatakan layak untuk diberikan kredit maka *Credit Acceptance Officer* akan menyetujui permohonan kredit yang diajukan oleh debitur dan memintakan otorisasi kepada *Credit Acceptance Supervisor* jika pinjaman < Rp. 100 juta rupiah atau kepada *Branch Manager* apabila pinjaman > Rp. 100 juta rupiah.
- f. Jika permohonan kredit dinyatakan layak maka *Credit Acceptance Supervisor* atau *Branch Manager* akan membuat surat pernyataan dan menandatangani akad kredit bahwa kredit telah disetujui.
- g. Kredit yang telah disetujui oleh pihak bank dapat langsung direalisasikan pada saat itu juga oleh *Teller*, karena proses pencairan kredit di PT. Bank BTPN Purna Bakti dilakukan dalam waktu satu hari saja dan dapat langsung diambil pada bagian yang terkait atau dilakukan pemindahbukuan atas rekening pinjaman.

Berikut ini adalah penerapan proses pemberian kredit pensiun yang dilakukan pada PT. Bank BTPN Purna Bakti Cabang Yogyakarta yang disesuaikan dengan tugas dan tanggung jawab dari masing-masing bagian yang berhubungan dengan kegiatan pemberian kredit pensiun :

1) *Credit Acceptance Officer*

- a) Memberikan informasi kredit secara terperinci kepada pensiunan yang akan mengajukan kredit
- b) Memproses dan verifikasi data untuk aplikasi kredit dan perjanjiannya
- c) Meminta persetujuan kredit dengan *range* Rp. 2-100 Juta oleh Supervisor Credit dan diatas Rp. 100 juta oleh Branch Manager.
- d) Mencetak perjanjian kredit dan penandatanganan SPK kepada nasabah
- e) Memastikan dokumen kredit.
- f) Menerima kembali dokumen-dokumen kredit dari bagian *Loan Administration*.
- g) Memastikan dokumen-dokumen kredit lengkap di akhir hari, kemudian berkas yang sudah lengkap diserahkan ke bagian *Loan Administration* beserta tanda terima 2 lembar.
- h) Menerima tanda terima dari bagian *Loan Administrasi*.
- i) Kemudian mengarsip tanda terima tersebut berdasarkan tanggal

2) *Credit Acceptance Supervisor*

- a) Memferivikasi data aplikasi kredit.

- b) Menandatangani dan memeriksa kembali berkas kredit yang ditandatangani nasabah untuk dilakukan otorisasi. Memberikan persetujuan atas pengajuan kredit < Rp. 100 juta.

3) *Branch Manager*

- a) Menerima lembar aplikasi kredit.
- b) Memberikan persetujuan atas pengajuan kredit > Rp. 100 juta.
- c) Menandatangani dan memeriksa kembali berkas kredit yang ditandatangani nasabah untuk dilakukan otorisasi, kemudian menyerahkan kembali lembar aplikasi kredit ke bagian *Credit Acceptance Officer*.

4) *Loan Administration*

- a) Menerima lembar aplikasi kredit beserta dokumen-dokumen persyaratan kredit dari *Credit Acceptance Officer*.
- b) Memeriksa dokumen-dokumen persyaratan dalam daftar *check list*.
- c) *Input* pencairan kredit dalam sistem aplikasi komputer.
- d) Memberikan otorisasi.
- e) Mengembalikan berkas kredit ke bagian *Credit Acceptance Officer* dan menyerahkan berkas ke *Teller* untuk dilakukan pencarian kreditnya.
- f) Pada akhir hari menerima berkas kredit yang sudah lengkap untuk dicek kembali, kemudian memberikan berkas ke bagian *Custodian Credit* beserta tanda terimanya 1 lembar.

- g) Menyerahkan berkas dan tanda terima lembar ke dua kepada *Credit Acceptance Officer* untuk di arsip.

5) *Loan Administration Supervisor*

- a) Menerima lembar aplikasi kredit beserta dokumen-dokumen kredit yang telah diferivikasi oleh bagian *Credit Acceptance*.
- b) Memeriksa lembar aplikasi kredit dan dokumen-dokumen.
- c) Memberikan persetujuan kredit.
- d) Mencairkan kredit melalui sistem komputer yang terhubung dengan bagian *Teller*.
- e) Mengembalikan berkas kredit ke *Loan Administration* untuk diserahkan kembali ke *Credit Acceptance Officer* dan *Teller*.

6) *Teller*

- a) Menerima slip penarikan kredit dan aplikasi kredit dari bagian *Loan Administration*.
- b) Memberikan otorisasi dan merealisasikan kredit
- c) Menyerahkan uang kepada debitur beserta aplikasi kredit.

7) *Costodian Credit*

- a) Menerima dokumen-dokumen kredit dari bagian *Loan Administration* beserta tanda terima.
- b) Mengarsip dokumen-dokumen kredit berdasarkan tanggal.

Proses Pemberian Kredit di PT. Bank BTPN Cabang Yogyakarta belum semuanya sesuai dengan teori. Menurut Kasmir (2009, 115-119) dalam bukunya Bank dan Lembaga Keuangan Lain

Proses pemberian kredit dimulai dari tahap pengajuan berkas pinjaman, penyelidikan berkas pinjaman, wawancara I, *on the spot* ke lokasi nasabah, wawancara II, keputusan kredit, penandatanganan akad perjanjian antara pihak bank dan calon peminjam, realisasi kredit yang disalurkan langsung kepada nasabah atas pinjaman yang telah diberikan oleh bank. Praktik Pemberian kredit pada PT. Bank BTPN Purna Bakti Cabang Yogyakarta meliputi pengajuan berkas pinjaman, melengkapi berkas-berkas persyaratan kredit, melakukan analisis kredit, wawancara I, keputusan kredit, pernyataan atas persetujuan kredit dan realisasi kredit. Proses pemberian kredit pada PT. Bank BTPN Purna Bakti Yogyakarta tidak meliputi wawancara II dan *on the spot* ke lokasi nasabah. Yang terpenting kredit di Bank BTPN adalah penyertaan atas SKEP Pensiun dan nominal gaji mencukupi jika dipotong dengan angsuran kredit tiap bulannya.

3. Hambatan-hambatan Proses Pemberian Kredit Pensiun

Hambatan-hambatan yang dihadapi oleh PT. Bank BTPN Cabang Yogyakarta dalam memberikan kredit kepada pensiunan diantaranya adalah :

a. Hambatan Internal

1) Kualitas karyawan pada bagian marketing

Karyawan pada bagian marketing dituntut untuk bekerja keras, mampu berorientasi dengan target, dan

kecakapanberkomunikasidalam memasarkan produk. Kriteria tersebut belum sepenuhnya dimiliki oleh karyawan PT. Bank BTPN Purna Bakti Cabang Yogyakarta.

2) Biaya kredit pensiun

Berdasarkan informasi yang didapat dari pihak Bank BTPN bahwa biaya kredityang ditapkan pada PT. Bank BTPN Purna Bakti Cabang Yogyakarta cukup tinggi, hal tersebut dikarenakan oleh premi asuransi yang harus dibayar pensiunan cukup besar meninggat resiko yang dihadapi atas kredit yang ditujukan kepada pensiun juga tinggi.

b. Hambatan Eksternal

1) Kurangnya kelengkapan persyaratan dari calon debitur atas dokumen yang digunakan sebagai pendukung proses pemberian kredit. Atas kejadian tersebut mengakibatkan pihak bank mengalami kesulitan dalam menganalisis kredit, sehingga pihak Bank PT. BTPN Purna Bakti Cabang Yogyakarta harus meminta calon debitur untuk melengkapi persyaratan yang harus dipenuhi terlebih dahulu dan kembali diajukan kepada pihak bank.

2) Keterbatasan informasi yang diterima oleh calon debitur atas mekanisme pengajuan kredit pensiun. Contoh di lapangan, kebanyakan calon debitur di PT. Bank BTPN Purna Bakti adalah para pensiunan yang usianya sudah tidak muda lagi, tingkat pemahaman atas informasi dari bank tentang prosedur pengajuan

kredit tidak maksimal sehingga pada saat proses pengajuan kredit hal-hal yang dapat digunakan sebagai persyaratan maupun mekanisme pengajuan kredit tidak dipenuhi, sehingga akan mengganggu proses kredit selanjutnya.

4. Cara Mengatasi Hambatan-hambatan Proses Pemberian Kredit Pensiun

a. Hambatan Internal

- 1) Meningkatkan kualitas karyawan agar lebih kreatif pada saat penawaran pinjaman kepada calon debitur. Khusus bagi karyawan bagian *marketing* mengadakan *briefing* sebelum atau setelah pekerjaan selesai, hal tersebut dirahapkan sebagai upaya evaluasi atas kredit setiap harinya. Mengagendakan *meeting* antar karyawan guna membahas kegiatan yang dapat digunakan untuk meningkatkan kredit pensiun. Menerapkan sistem *reward* dan *punishmen* yang ditujukan kepada karyawan atas pencapaian target pinjaman sesuai dengan peraturan. Meningkatkan *standar training* yang ditujukan bagi calon karyawan yang akan bekerja di bagian *marketing*.
- 2) Mengadakan evaluasi atas biaya kredit antar bank maupun lembaga pemberi pinjaman yang lain. Memberlakukan promo pinjaman kredit, contohnya adanya promo bebas biaya-biaya tertentu dengan harapan sedikit membantu meringankan pembayaran beban kredit pensiun.

b. Hambatan Eksternal

- 1) Menyediakan brosur mengenai kredit pensiun yang didalamnya dituliskan persyaratan kredit secara lebih terperinci dan jelas. Brosur diharapkan dapat membantu memberi informasi secara umum atas gambaran pengajuan kredit yang diwujudkan dalam bentuk tulisan, menempelkan persyaratan kredit di papan pengumuman yang disediakan oleh bank sesuai ketentuan yang berlaku pada saat itu.
- 2) Mengadakan sosialisasi mengenai pinjaman kredit yang dilaksanakan secara rutin di Bank BTPN maupun di rumah pensiunan, tujuannya untuk memberikan informasi mengenai produk dan pelayanan PT. Bank BTPN Purna Bakti beserta persyaratan dan mekanisme pemberian kredit.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh nasabah untuk mendapatkan kredit terdiri dari :
 - a. Dokumen inti yang berupa SKEP Pensiun atau dokumen yang berhubungan dengan kepengurusan SKEP pensiun.
 - b. Dokumen pelengkap berupa aplikasi permohonan kredit, foto copy KTP yang masih berlaku, dua lembar foto diri 4x6, kartu keluarga, informasi uang pensiun terakhir bisa bersumber dari foto copy carik, buku gaji atau buku tabungan dan sejenisnya, foto copy kartu NPWP untuk keseluruhan pinjaman > Rp. 50 Juta atau sesuai ketentuan yang berlaku, khusus debitur kode produk KMT dan KMP dilengkapi dokumen pendukung pengurusan pembayaran uang pensiun, khusus debitur kode KMP dilengkapi rincian uang THT dan rincian manfaat pensiun bulanan yang akan diterima debitur dari Dapen.
 - c. Dokumen TBO atau dokumen yang diperbolehkan susulan berupa SKEP Pensiun asli bagi debitur *Take Over* dengan kode produk KPN, KPP, dan KNN, foto copy kartu NPWP untuk keseluruhan pinjaman di > Rp. 50 juta atau sesuai ketentuan yang berlaku.

- d. Dokumen hukum yang akan dicetak oleh pihak bank melalui sistem komputer seperti, aplikasi dan ketentuan umum kredit pensiun, tanda terima dokumen SKEP atau kepengurusan SKEP yang telah diserahkan pihak debitur kepada kreditur sebagai jaminan kreditnya, surat pernyataan IIR (khusus untuk debitur IIR > 70 %) IIR dalam hal ini adalah surat pernyataan debitur Non PKS atau *copy* SKEP legalisir, surat pernyataan *Take Over*, surat kuasa potong gaji bagi debitur dengan kode produk KPP, lembar wawancara, jadwal pembayaran angsuran secara anuitas, lembar hasil *Checking* di Bank Indonesia, surat pernyataan Tunjangan Hari Tua (THT) bagi kredit pra pensiundan dokumen *Check List* (DCL) atas kelengkapan persyaratan dokumen hukum.
2. Mekanisme proses pemberian kredit pada PT. Bank BTPN Purna Bakti Cabang Yogyakarta terdapat perbedaan dengan teori yang ada. Prosedur pemberian kredit pada teori terdiri dari pengajuan berkas-berkas pinjaman, penyelidikan berkas pinjaman, wawancara I, peninjauan ke lokasi, wawancara II, keputusan kredit, penandatanganan akad kredit/perjanjian lainnya, realisasi kredit dan penyaluran atau penarikan dana. Prosedur pemberian kredit pada PT. Bank BTPN Purna Bakti Cabang Yogyakarta meliputi pengajuan permohonan kredit, melengkapi berkas-berkas persyaratan yang diminta oleh bank, analisis kredit, wawancara, keputusan kredit, penandatanganan akad kredit, dan realisasi kredit.

Perbedaan yang mendasar adalah tidak adanya wawancara II dan peninjauan ke lokasi nasabah secara langsung.

3. Hambatan-hambatan yang dialami pada saat proses pemberian kredit
 Pada PT Bank BTPN Purna Bakti Cabang Yogyakarta meliputi hambatan internal dan eksternal. Hambatan internal meliputi kualitas karyawan pada bagian marketing PT. Bank BTPN Cabang Yogyakarta kurang dan juga biaya kredit pensiun yang ditetapkan oleh PT. Bank BTPN Purna Bakti terbilang cukup tinggi jika dibandingkan dengan lembaga perbankan. Hambatan-hambatan eksternal meliputi, nasabah lalai atau tidak memenuhi syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan yang ditentukan dalam Perjanjian Kredit atau lalai berdasarkan perjanjian lainnya yang dibuat antara nasabah dan Bank BTPN dan nasabah sulit memahami informasi mengenai pelayanan kredit yang ditawarkan oleh PT. Bank BTPN Purna Bakti Cabang Yogyakarta.
4. Upaya mengatasi hambatan-hambatan dalam proses pemberian kredit baik secara internal maupun eksternal yaitu dengan meningkatkan kualitas karyawan agar lebih kreatif pada saat penawaran pinjaman kepada calon debitur serta mengadakan evaluasi atas biaya yang diterapkan pada PT. Bank BTPN Cabang Yogyakarta agar tetap bisa bersaing dengan pasar. Sedangkan hambatan eksternal dapat diatasi dengan cara menyediakan brosur mengenai kredit, menempelkan persyaratan kredit di papan pengumuman yang disesuaikan berdasarkan ketentuan yang berlaku serta rutin mengadakan sosialisasi untuk

membahas mengenai kredit pensiun yang dilakukan di Bank BTPN maupun berkunjung langsung ke rumah para nasabah.

B. Saran

Saran yang diambil berdasarkan kesimpulan adalah:

1. Bagi pensiun dengan pinjaman kredit tertentu yang diperbolehkan untuk melakukan persyaratan kredit TBO seperti SKEP Pensiun maupun kartu NPWP diharapkan jika kedua dokumen tersebut telah diterbitkan oleh pemerintah secepatnya harus diserahkan kepada pihak bank guna menjaga kedisiplinan dan peraturan atas prosedur pemberian kredit. Terlebih dengan SKEP Pensiun karena dokumen tersebut merupakan dokumen inti yang dijadikan sebagai jaminan kredit.
2. Tidak adanya aktivitas wawancara II dan peninjauan ke lokasi nasabah diharapkan kecermatan dan ketelitian pada saat proses pemberian kredit atas pengecekan pihak-pihak yang terkait lebih ditingkatkan.
3. Menjalinkan komunikasi yang baik dengan pensiunan agar informasi-informasi yang akan disampaikan kepada para pensiun mengenai persyaratan yang harus dipenuhi pada saat pengajuan kredit maupun proses pemberian kredit lebih jelas dan mudah diterima oleh pensiunan.
4. Peningkatan pelayanan kepada para pensiunan dan menjaga hubungan baik antara mitra kerja untuk perkembangan usaha bersama.

DAFTAR PUSTAKA

- Bank BTPN. (2011), Struktur Organisasi dan Uraian Tugas PT Bank BTPN Cabang Yogyakarta, Yogyakarta : PT Bank BTPN.
- Bank BTPN. (2011), Uraian Tugas PT BTPN Cabang Yogyakarta , Yogyakarta : PT BTPN
- Bank BTPN. “Pension Bisnis.” <http://www.btpn.com/business-segments/pension-business/product-feature/pension-savings/citra-retirement-savings/>(15Februari 2013).
- Ismail. (2010). *Manajemen Perbankan*. Surabaya: Kencana.
- Kasmir. (2009). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Martono. (2002). *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Memorandum Keputusan Pensiun Business Head. Nomor: M. 058/RBPB-KC/II/2011 Tentang Implementasi Product Approval Memorandum (PAM) Kredit Pensiun Versi 4.
- Merorandum Keputusan Pension Business Head PT Bank BTPN. Nomor: M.198/RBPB-KC/V/2011 Tentang Implementasi Kredit Pensiun Sejahtera 6.
- Prastowo, Andi. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-ruzz Media.
- Teguh Pudjo Mulyono. (2000). *Manajemen Perkreditan Bagi Bank Komersil*. Jakarta: BPFE.

LAMPIRAN

No : V/JOG-KCI/V/2013

Kepada Yth,
Universitas Negeri Yogyakarta
Program Studi D3 Akuntansi
Yogyakarta

Perihal : Surat Permohonan Izin Survey

Menanggapi surat permohonan No. 196/UN34.38/DT/2013 perihal Izin Survey mencari data penulisan tugas akhir Mahasiswa an. Dwi Lestanti NIM 10409134014 dengan judul "PROSES PEMBERIAN KREDIT PENSIUN PADA PT. BANK BTPN PURNA BAKTI CABANG YOGYAKARTA", dengan ini kami berikan izin untuk mencari data terkait yang dimaksud.

Segala bentuk data dan informasi yang diberikan tidak untuk disebarluaskan kepada pihak eksternal Bank BTPN dan menjadi rahasia.

Demikian surat ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 6 Mei 2013

Hormat Kami,


Koko Kiswoko
Branch Manager

CC : Arsip



Slip Penarikan Tunai
Withdrawal Slip

Validasi

Jenis Rekening Account type : ☐ Tabungan Citra ☐ Tabungan Citra Plus ☐ Tanggal Date :

Nomor Rekening Account No. :

Kami Setuju dengan bukti
transaksi tercetak

Nama Pemilik Rekening Name :

Kami telah menerima uang tunai
sejumlah disamping

Tujuan Penggunaan Dana Fund Usage Purpose :
Khusus diisi bagi penarikan yang dikuasakan
dengan nilai diatas Rp. 100.000.000,-

Harap dibayarkan atas beban diatas sejumlah : Rp.
Total Amount

Penerima

Terbilang In Words :

Penarik

UCM22;01-12

SPT-08



Slip Setoran
Deposit Slip

Isi

Jenis Rekening Account Type : ☐ Tabungan ☐ Deposito ☐ Giro ☐ Pinjaman ☐ Tanggal Date :

Nomor Rekening Account No. :

Nama Pemilik Rekening Name :

Nama Penyetor Name :

Alamat Address :

Telp.

Sumber Dana Source of Fund :

Tunai/No.Cek/BG	Nama Bank	Jumlah
TOTAL		
DIISI OLEH BANK	Biaya	Rp.

Terbilang In Words

Keterangan / Message

Teller

Penyetor

TENTUAN : Setoran sah setelah divalidasi atau ditandatangani teller dan dibukukan secara efektif setelah dana diterima dengan baik

UCM15;01-12 SS-08



Validasi

Cabang Branch : Tanggal Date :

Penerima Dana Beneficiary's		Sumber Dana Source of fund											
Nama, Alamat & Telp. : <i>Name, Address & Tel</i>		<input type="checkbox"/> Tunai Cash	<input type="checkbox"/> Cek / BG Cheque <table border="1"><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table> <small>No. Cek/BG Cheque no.</small>										
Bank : Nomor Rekening : <i>Account No.</i>		<input type="checkbox"/> Debet Rekening <i>Debit A/C</i>	<input type="checkbox"/> <table border="1"><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table> <small>No. Rekening Account No.</small>										
Status Penduduk <input type="checkbox"/> Penduduk <input type="checkbox"/> Bukan Penduduk		Warga Negara <input type="checkbox"/> WNI <input type="checkbox"/> WNA											
Terbilang Say :		Rp. <table border="1"><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>											
Disetujui bank / Approved by bank		Terbilang Say :											
<table border="1"><tr><td>Jumlah yang dikirim</td><td></td></tr><tr><td>Provisi & Komisi</td><td></td></tr><tr><td>Biaya</td><td></td></tr><tr><td>TOTAL</td><td></td></tr></table>		Jumlah yang dikirim		Provisi & Komisi		Biaya		TOTAL		Nama, Alamat & Telp. : <i>Name, Address & Tel</i>			
Jumlah yang dikirim													
Provisi & Komisi													
Biaya													
TOTAL													
Berita/Keterangan Message		Tujuan penggunaan dana* : <i>Fund Purpose</i>											
		Hubungan dengan penerima* : <i>Beneficiary Relationship</i>											
		Pengesahan Bank :											
		<small>Saya menyetujui sepenuhnya syarat-syarat yang tercantum pada halaman belakang dan mengakui permohonan ini sah setelah divalidasi.</small>											
		Tanda Tangan Pengirim Applicant Signature											

SURAT KUASA

KHUSUS UNTUK PEMBAYARAN PENSIUNAN BULANAN

Yang bertanda tangan di bawah ini Nama :

Nopen : Pembayaran Pensiun No. :

Alamat tempat tinggal terakhir :

Karena sakit/telah lanjut usia/Bepergian ke 1) :

(Lihat surat keterangan terlampir), dengan ini memberikan kuasa untuk menerima pensiun atas nama saya,
Bulan :

..... dan menandatangani bukti pembayaran

yang bertalian, kepada :

Nama :

Pekerjaan :

Alamat :

Bukti diri (KTP/SIM/C.1.2) :

..... Tgl.

Yang diberi kuasa, 3)
(Tanda tangan/Cap tiga jari tengah tangan kiri)

Yang memberi kuasa, 4)
(Tanda tangan/Cap tiga jari tengah tangan kiri)

(.....)

Diketahui/Disahkan
Lurah / Kepala Desa

(.....)

(.....)
Cap Jawatan

- 1). Coret yang tidak perlu
- 2). Pada waktu pembayaran pemberi & penerima harus melampirkan foto copy identitas yang masih berlaku
- 3). Harus diselidiki apakah tanda tangan pemberi kuasa adalah sah.
- 4). Seorang pemegang surat kuasa hanya boleh menerima pembayaran pensiun bulanan untuk seorang penerima pensiun saja, Kuasa kolektif/kuasa terpisah-pisah untuk 2 orang penerima pensiun atau lebih tidak diperkenankan.

SURAT KUASA

KHUSUS UNTUK PEMBAYARAN PENSIUNAN BULANAN

Yang bertanda tangan di bawah ini Nama :

Nopen : Pembayaran Pensiun No. :

Alamat tempat tinggal terakhir :

Karena sakit/telah lanjut usia/Bepergian ke 1) :

(Lihat surat keterangan terlampir), dengan ini memberikan kuasa untuk menerima pensiun atas nama saya,
Bulan :

..... dan menandatangani bukti pembayaran

yang bertalian, kepada :

Nama :

Pekerjaan :

Alamat :

Bukti diri (KTP/SIM/C.1.2) :

..... Tgl.

Yang diberi kuasa, 3)
(Tanda tangan/Cap tiga jari tengah tangan kiri)

Yang memberi kuasa, 4)
(Tanda tangan/Cap tiga jari tengah tangan kiri)

(.....)

Diketahui/Disahkan
Lurah / Kepala Desa

(.....)

(.....)
Cap Jawatan

- 1). Coret yang tidak perlu
- 2). Pada waktu pembayaran pemberi & penerima harus melampirkan foto copy identitas yang masih berlaku
- 3). Harus diselidiki apakah tanda tangan pemberi kuasa adalah sah.
- 4). Seorang pemegang surat kuasa hanya boleh menerima pembayaran pensiun bulanan untuk seorang penerima pensiun saja, Kuasa kolektif/kuasa terpisah-pisah untuk 2 orang penerima pensiun atau lebih tidak diperkenankan.