

**ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN INTERN PEMBERIAN  
KREDIT PEMILIKAN RUMAH (KPR) PADA PT. BANK  
TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK  
CABANG MEDAN**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak)  
Program Studi Akuntansi



Oleh

Nama : ELI ZARAHMI HARAHAAP  
NPM : 1405170538  
Program Studi : Akuntansi

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2018**



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. Kapt. Muchtar Basri No. 3 (061) 66224567 Medan 20238



**PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI**

Panitia Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Selasa, tanggal 27 Maret 2018, Pukul 08.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan dan seterusnya:

**MEMUTUSKAN**

Nama : ELI ZARAHMI HARAHAP  
N P M : 1405170538  
Program Studi : AKUNTANSI  
Judul Skripsi : ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN INTERN PEMBERIAN KREDIT PEMILIKAN RUMAH (KPR) PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK CABANG MEDAN  
Dinyatakan : (C/B) *Lulus Yudisium dan telah memenuhi persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.*

**TIM PENGUJI**

Penguji I

ELIZAR SINAMBELA, S.E., M.Si

Penguji II

Hj. DAHFANI, S.E., M.Si

Pembimbing

Dr. IRFAN, S.E., M.M

**PANITIA UJIAN**

Ketua

Sekretaris

H. JANURI, S.E., M.M., M.Si

ADE GUNAWAN, S.E., M.Si



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini disusun oleh:

Nama : ELI ZARAHMI HARAHAHAP  
N P M : 1405170538  
Program Studi : AKUNTANSI  
Konsentrasi : AKUNTANSI MANAJEMEN  
Judul Skripsi : ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN INTERN PEMBERIAN  
KREDIT PEMILIKAN RUMAH (KPR) PADA PT. BANK  
TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK CABANG MEDAN

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam Ujian Mempertahankan skripsi.

Medan, Maret 2018

Pembimbing Skripsi

(Dr. IRFAN, S.E., M.M)

Diketahui/Disetujui  
oleh:

Ketua Program Studi Akuntansi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU

(FITRIANI SARAGIH, SE, M.Si)

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU



(H. JANURI, SE, MM, M.Si)



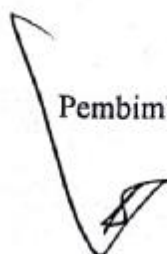
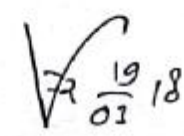
MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
 UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
 Jl. Kapt. Mukhtar Basri No.3 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : ELI ZARAHMI HARAHAP  
 NPM : 1405170538  
 Program Studi : AKUNTANSI  
 Konsentrasi : AKUNTANSI MANAJEMEN  
 Judul Penelitian : ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN INTERN PEMBERIAN  
 KREDIT PEMILIKAN RUMAH (KPR) PADA PT. BANK  
 TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK

Tanggal	Deskripsi Hasil Bimbingan Skripsi	Paraf	Keterangan
	Bab. II		
	- Deskripsi data	✗	
	- Pembahasan	✗	
	Bab. III		
	- Kesimpulan	✗	
	- Saran	✗	
	Jelma di baruu	✗	
	Acc: Sidang Klega Hajar	✗	

Pembimbing Skripsi  
  
  
 (DR. IRFAN, S.E., M.M.)

Medan, Maret 2018  
 Diketahui / Disetujui  
 Ketua Program Studi Akuntansi  
  
 (FITRIANI SARAGIH, SE, M.Si)

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ELI ZARAHMI HARAHAP

NPM : 1405170538

Program Studi : AKUNTANSI

Judul Skripsi : ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN INTERN PEMBERIAN  
KREDIT PEMILIKAN RUMAH (KPR) PADA PT. BANK  
TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK CABANG MEDAN

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa data-data dalam skripsi dan data-data lainnya adalah benar saya peroleh dari PT. BANK TABUNGAN NEGARA(PERSERO) TBK CABANG MEDAN.

Dan apabila ternyata dikemudian hari data-data dari skripsi ini salah dan merupakan hasil **plagiat** karya orang lain maka dengan ini saya bersedia menerima sanksi akademik.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sebenarnya untuk dapat digunakan seperlunya.

Medan, Maret 2018

Yang membuat pernyataan



ELI ZARAHMI HARAHAP

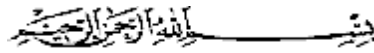
## **ABSTRAK**

Eli Zarahmi Harahap. NPM. 1405170538. Analisis Sistem Pengendalian Intern Pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, cabang Medan. 2018. Skripsi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara langsung mengenai sistem pengendalian intern PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Medan Pemuda pada pemberian fasilitas kredit pemilikan rumah kepada masyarakat. Kredit pemilikan rumah adalah salah satu kredit yang diberikan bank kepada masyarakat dalam hal pengadaan atau pembiayaan perumahan sebagai pemenuhan kebutuhan rumah bagi masyarakat luas. Dalam Penelitian, penulis menganalisis data dengan menggunakan metode deskriptif. Metode deskriptif adalah metode dengan mengumpulkan data, disusun, diinterpretasikan, dan dianalisis sehingga memberikan keterangan yang lengkap bagi pemecahan masalah yang dihadapi. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder yang dikumpulkan dengan teknik dokumentasi dan wawancara dengan responden, yaitu Unit Accounting Control dan karyawan lainnya. Setelah melakukan penganalisaan, dapat disimpulkan bahwa PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Medan telah melaksanakan prosedur pemberian kredit pemilikan rumah dengan benar serta menerapkan prinsip kehati-hatian dari proses analisis sampai dengan evaluasi yang cukup ketat untuk menyeleksi calon debitur. Kemudian proses perkreditan diberlakukan sama kepada semua calon debitur.

Kata kunci : sistem pengendalian intern, prosedur pemberian KPR, pengawasan atas KPR.

## KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr.Wb

Dengan segala kerendahan hati pertama-tama penulis mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Tak lupa shalawat beriring salam saya hadiahkan Kepada Nabi Besar Kita Muhammad SAW. Adapun penyusun skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak) pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan penuh keikhlasan dan ketulusan, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada beberapa pihak yang telah mendukung penyelesaian skripsi ini yaitu :

1. Yang teristimewa untuk Kedua Orang Tua, ayah Herman Harahap dan Ibunda Rosmala Dewi yang telah mendoakan dan memberikan semangat serta melakukan kewajibannya dengan teramat baik memberikan dukungan baik moril maupun materil.
2. Bapak Dr. Agussani, M.AP, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak H. Januri SE, MM, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Fitriani Saragih SE, M.Si selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

5. Ibu Zulia Hanum, SE, M.Si selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi pada fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Dr. Irfan, SE., MM selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu dan membimbing dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu dosen yang telah banyak berjasa memberikan ilmu dan mendidik penulis selama masa perkuliahan.
8. Pimpinan, staf, dan karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Cabang Medan yang telah memberikan izin penelitian dan membantu penulis, terkhusus pada karyawan divisi Kredit Pemilikan Rumah (KPR).
9. Begitu juga Abang saya Abdul Gani Harahap, serta kedua Adik saya Puput Hermalina Harahap dan Anggi Alvina Harahap yang telah memberikan doa dan semangat.
10. Yang istimewa untuk Dede Puja Kesuma yang selalu memberikan masukan-masukan dan semangat yang tiada henti kepada penulis.
11. Rekan-rekan se-angkatan akuntansi 2014, khususnya kepada Putri, Rina, Tika, Vivi dan Nisa.

Atas segala bantuan dan bimbingan serta kerja sama yang baik yang telah diberikan selama melaksanakan skripsi, maka penulis ucapkan terima kasih.

Medan,   Maret 2018  
Penulis

**ELI ZARAHMI HARAHAHAP**  
**NPM.1405170538**



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	4
C. Rumusan Masalah .....	4
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Uraian Teoritis .....	7
1. Sistem Pengendalian Intern .....	7
a. Pengendalian Intern .....	7
b. Tujuan Pengendalian Intern.....	10
c. Unsur-Unsur Pengendalian Intern .....	11
d. Karakteristik dan Keterbatasan pengendalian Intern .....	12
2. Kredit Pemilikan Rumah (KPR).....	14
a. Pengertian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) .....	14
b. Kredit .....	19
B. Penelitian terdahulu .....	27
C. Kerangka Berpikir .....	28

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan Penelitian.....	31
B. Definisi Operasional .....	31
C. Tempat dan Waktu Penelitian .....	32
D. Jenis dan Sumber Data .....	33
E. Teknik Pengumpulan Data .....	34
F. Teknik Analisis Data .....	35

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian .....	37
1. Gambaran Umum Perusahaan .....	37
2. Struktur Organisasi Perusahaan.....	41
3. Ruang Lingkup Kegiatan Dan Jenis – jenis Kredit.....	55
4. Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Bersubsidi .....	60
5. Prosedur Pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR).....	61
B. Pembahasan .....	66
1. Analisis Prosedur Pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR).....	66
2. Analisis Sistem Pengendalian Intern Pada Pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Pada PT. bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Cabang Medan .....	67

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	72
B. Saran .....	73

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berpikir .....	30
Gambar 4.1	Prosedur Pemberian Kredit .....	63

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 3.1	Jadwal Waktu Penelitian .....	33
Tabel 4.1	Kelompok Berpenghasilan Rendah Untuk KPR Bersubsidi .....	60
Tabel 4.2	Persyaratan atas minimum uang muka, KPR dan maksimum angka waktu kredit (tenor) .....	61
Tabel 4.3	Persyaratan atas skim subsidi uang muka .....	61

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Sebagai lembaga keuangan bank memiliki fungsi pokok berupa mengumpulkan dana dari masyarakat yang sementara menganggur untuk dipinjam kepada pihak lain, juga menjamin keamanan uang masyarakat yang disimpan tersebut dari risiko hilang, kebakaran, dan lain-lain.

Bank memperoleh sebagian besar dananya berasal dari simpanan masyarakat berupa giro, deposito, tabungan dan sebagainya yang mana dana yang telah dihimpun tersebut disalurkan kembali kepada masyarakat, terutama pada dunia usaha dalam bentuk fasilitas kredit. Dalam hal ini, bank memperoleh pendapatan atau penghasilan dari perbedaan tingkat suku bunga yang berlaku pada saat itu, yaitu antara tingkat bunga yang dibebankan atas kredit yang diberikan bank kepada debitur dengan tingkat bunga yang diberikan bank atas uang yang disimpan pada bank tersebut.

Pada saat sekarang ini banyak sekali jenis fasilitas kredit yang ditawarkan pihak bank pada masyarakat dan pada dunia usaha. Penggolongan jenis fasilitas kredit itu misalnya dapat dilihat dari segi jangka waktu lamanya kredit yang diberikan, sifat kredit itu sendiri dan lain sebagainya. Dilihat dari segi jangka waktu lamanya kredit itu diberikan, salah satu jenis kredit jangka panjang adalah Kredit Pemilikan Rumah (KPR). Kredit Pemilikan Rumah (KPR) ini sangat membantu Pemerintah dalam hal pengadaan atau penyediaan perumahan yang sehat dan layak sebagai pemenuhan kebutuhan rumah bagi masyarakat luas.

Oleh karena pentingnya pemberian KPR bagi pihak PT BTN (Persero) Tbk, maka perlu adanya control yang baik dari pihak manajemen perusahaan terhadap prosedur pemberian fasilitas KPR tersebut. Kontrol yang dimaksud adalah Sistem Pengendalian Intern. Menurut Boynton, Johnson, Kell dalam bukunya *Modern auditing: Pengendalian Intern (Intern Control)* adalah suatu proses, yang dilaksanakan oleh dewan direksi, manajemen dan personel lainnya dalam suatu entitas, yang dirancang untuk menyediakan keyakinan yang memadai berkenaan dengan pencapaian tujuan dalam kategori tersebut: keandalan pelaporan keuangan, kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku, efektivitas dan efisiensi operasi. Oleh karena itu, keberadaan Sistem Pengendalian Intern pada prosedur pemberian KPR ini sangat membantu pihak perusahaan dalam menghindari resiko kredit bermasalah (NPL) sejak dini pada pemberian fasilitas KPR.

Adapun sistem pengendalian intern pada prosedur pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) tidak dilakukan sesuai ketentuan perusahaan. Pihak pegawai terkadang tidak melakukan tahapan yang seharusnya, sebagai contoh pada tahap wawancara dan mensurvei calon debitur sering pihak BTN tidak melakukannya karena menganggap calon debitur mampu dan layak menerima kredit. Sehingga unsur pengawasan dan pemantauan tidak dilakukan dengan baik oleh PT. BTN. Dan sering calon debitur memberikan alasan bahwa mereka memiliki kenalan/saudara di PT. BTN agar proses dipercepat. Dan terkadang tahapan pemberian kredit tidak berjalan sebagaimana yang ditetapkan perusahaan.

Jika Kredit Pemilikan Rumah (KPR) ini sudah terealisasi, selanjutnya adalah mengawasi pelaksanaan kredit itu sendiri, hal ini memerlukan perhatian yang khusus dengan cara memantau setiap kepatuhan debitur dalam pelunasan angsurannya setiap bulan. Cara ini tidak hanya terbatas dengan mengeluarkan surat peringatan (SP) kepada debitur yang dimaksud.

PT BTN (Persero) Tbk. selaku pihak yang menyediakan dana atau memberi kredit mempunyai hubungan dengan pihak developer ataupun pihak broker house dalam pemberian fasilitas kredit pemilikan rumah (KPR). Dalam hal ini, hubungan yang dimaksud adalah tidak sebatas hubungan bisnis saja, namun lebih dari itu, maksudnya bagaimana hubungan PT BTN (Persero) cabang Medan dengan pihak tersebut dapat benar-benar memberikan kepuasan yang maksimal kepada calon debitur untuk memperoleh fasilitas KPR yang dibutuhkan calon debitur.

Untuk memantau/mengawasi kepatuhan debitur dalam hal pembayaran angsuran setiap bulannya, Relationship Officer (RO) biasanya melakukan hubungan langsung/ yang bersifat informal seperti menemui debitur secara langsung ataupun menghubungi debitur melalui telepon. Selain itu, Pemberian surat peringatan (SP) merupakan salah satu prosedur yang digunakan untuk memantau kepatuhan atau ketaatan antara debitur dalam hal pembayaran angsuran setiap bulan. Jika debitur yang dimaksud terlambat atau tidak melunasi pembayaran angsurannya, ini akan menimbulkan apa yang disebut dengan tunggakan. Pada akhirnya tunggakan ini lebih lanjut diselesaikan dengan meminta bantuan pihak ketiga yaitu BUPN dan Pengadilan.



Berdasarkan uraian di atas, penulis mengambil keputusan untuk menyusun skripsi ini dengan judul “**Analisis Sistem Pengendalian Intern Pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Medan**”

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka identifikasi masalah antara lain sebagai berikut:

1. Pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) yang tidak sesuai dengan prosedur yang seharusnya.
2. Pihak BTN kurang selektif dalam memilih debitur untuk mengurangi Kredit Macet (NPL).

## **C. Rumusan Masalah**

Adapun yang menjadi perumusan masalah sehubungan dengan judul tersebut di atas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana prosedur pemberian KPR pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Medan ?
2. Apakah Sistem Pengendalian Intern pemberian KPR pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Medan telah diterapkan sebagaimana mestinya ?

## **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penulisan melakukan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui masalah yang dihadapi perusahaan dalam sistem pengendalian intern terhadap prosedur pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Medan.
2. Untuk mengetahui tindakan-tindakan yang diambil PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Medan dalam menangani masalah yang terjadi pada prosedur dan proses melalui sistem pengendalian intern terhadap pemberian KPR.

### **2. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis sendiri, untuk memperoleh dan mengembangkan pengetahuan yang mendalam bagi penulis mengenai prosedur dan proses pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) dengan membandingkan teori yang terdapat pada literatur dan yang diperoleh penulis selama di bangku kuliah terhadap praktek nyata yang dijumpai pada perusahaan.
2. Bagi perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan atau masukan yang berkaitan dengan system pengendalian intern pada prosedur dan proses pemberian fasilitas Kredit Pemilikan Rumah (KPR).

3. Bagi Pembaca, menjadi bahan masukan bagi rekan mahasiswa yang berniat membahas masalah pengendalian intern pada prosedur dan proses dalam pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR).

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Uraian Teoritis**

##### **1. Sistem Pengendalian Intern**

###### **a. Pengendalian Intern**

Perusahaan pada umumnya menggunakan Sistem Pengendalian Intern untuk mengarahkan operasi perusahaan dan mencegah terjadinya penyalahgunaan sistem. Oleh karena pentingnya pemberian fasilitas KPR bagi pihak PT BTN (Persero), maka perlu adanya suatu sistem pengendalian yang baik dari pihak manajemen perusahaan terhadap prosedur pemberian fasilitas KPR tersebut.

Ada beberapa pendapat mengenai pengertian Sistem Pengendalian Intern, antara lain:

- 1) Menurut AICPA (Baidaie, 2005 : 44), pengendalian intern adalah suatu proses yang dipengaruhi (*affected by*) *board of directors*, manajemen dan pegawai lainnya, yang dirancang untuk memberikan keyakinan yang layak (*reasonable assurance*) dapat dicapainya tujuan-tujuan yang berkaitan dengan: (a) dapat dipercayainya laporan keuangan, (b) efektifitas dan efisiensi operasi, dan (c) ketaatan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 2) Menurut Mulyadi (2002 : 181), menyatakan bahwa, “Sistem Pengendalian Internal adalah suatu proses yang dijalankan oleh dewan komisaris, manajemen, dan personel lain, yang didesain untuk memberikan keyakinan memadai tentang pencapaian tiga golongan tujuan yakni kendala pelaporan

keuangan, kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku, efektivitas dan efisiensi operasi”

- 3) Menurut Paradiredja (2002 : 171), Pengendalian Internal adalah suatu proses yang dijalankan oleh dewan komisaris, manajemen dan personil lain yang didesain untuk memberikan keyakinan memadai tentang pencapaian tiga golongan berikut ini : (1) Keandalan pelaporan keuangan, (2) Kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku, (3) Efektivitas dan efisiensi operasi.
- 4) Dalam arti sempit yang dikemukakan oleh Baridwan (1998 : 97), Pengendalian intern merupakan pengecekan penjumlahan, baik penjumlahan mendatar (cross footing) maupun penjumlahan menurun (footing). Dalam arti luas, pengendalian intern tidak hanya meliputi pekerjaan pengecekan tetapi juga meliputi semua alat-alat yang dipergunakan manajemen untuk mengadakan pengawasan.
- 5) Menurut Widjayanto Nugroho (2001 : 168), Pengendalian internal adalah pengendalian yang mempunyai dua fungsi utama yaitu: (1) Mengamankan sumber daya organisasi dari penyalahgunaan, (2) Mendorong efisiensi operasi organisasi sehingga kebijaksanaan ataupun tujuan yang telah digariskan dapat tercapai.

Pengendalian internal merupakan metode yang berguna bagi manajemen untuk menjaga kekayaan organisasi, meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja (Anggreini, 2012:10). Pada umumnya, perusahaan menggunakan sistem pengendalian internal untuk mencegah terjadinya penyalahgunaan sistem dan

membantu operasional perusahaan agar dapat terarah dengan baik (Chung, 2015:11).

Menurut Jerry J. Weygandt dkk (2007:483) “Pengendalian internal adalah rencana organisasi serta beberapa metode dan prosedur yang diadopsi perusahaan dalam rangka melindungi asetnya dan meningkatkan keakuratan dan kebenaran pencatatan akuntansi”.

Sistem pengendalian internal meliputi struktur organisasi, metode dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan untuk menjaga kekayaan organisasi, mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi, mendorong efisiensi dan mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen. Definisi sistem pengendalian intern tersebut menekankan tujuan yang hendak dicapai, dan bukan pada unsur-unsur yang membentuk sistem tersebut. Dengan demikian, pengertian pengendalian internal tersebut diatas berlaku baik dalam perusahaan yang mengolah informasinya secara manual, dengan mesin pembukuan, maupun dengan komputer (Mulyadi, 2014:163).

Dari pengertian-pengertian pengendalian intern diatas, kita dapat pahami bahwa pengendalian intern merupakan suatu proses yang terdiri dari kebijakan dan prosedur yang dibuat untuk dilaksanakan oleh orang-orang untuk memberikan keyakinan yang memadai dalam pencapaian tujuan-tujuan tertentu yang saling berkaitan.

Dengan adanya penerapan pengendalian intern dalam setiap kegiatan operasi perusahaan, maka diharapkan tidak akan terjadi tindakan-tindakan penyelewengan yang dapat merugikan perusahaan, misalnya penggelapan (fraude) baik yang dilakukan secara sengaja maupun tidak sengaja.

## **b. Tujuan Pengendalian Intern**

Tujuan dari pengendalian internal menurut Institut Akuntan Publik Indonesia (2011:319) adalah sebagai berikut :

### **1. Keandalan laporan keuangan**

Umumnya, pengendalian yang relevan dengan suatu audit adalah berkaitan dengan tujuan entitas dalam membuat laporan keuangan bagi pihak luar yang disajikan secara wajar sesuai dengan prinsip akuntansi yang berlaku umum di Indonesia.

### **2. Efektivitas dan efisiensi operasi**

Pengendalian yang berkaitan dengan tujuan operasi dan kepatuhan mungkin relevan dengan suatu audit jika kedua tujuan tersebut berkaitan dengan data yang dievaluasi dan digunakan auditor dalam prosedur audit. Sebagai contoh, pengendalian yang berkaitan dengan data non keuangan yang digunakan oleh auditor dalam prosedur analitik.

### **3. Kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku**

Suatu entitas umumnya mempunyai pengendalian yang berkaitan dengan tujuan yang tidak relevan dengan suatu audit dan oleh karena itu tidak perlu dipertimbangkan.

Menurut Mulyadi (2014:163), tujuan sistem pengendalian internal adalah:

1. Menjaga kekayaan organisasi
2. Mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi
3. Mendorong efisiensi
4. Mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen

### c. Unsur-unsur Pengendalian Intern

Pengendalian intern terdiri atas beberapa unsur-unsur, namun hendaknya tetap diingat bahwa unsur-unsur tersebut saling berhubungan dalam suatu sistem.

Menurut Committee of Sponsoring Organizations of the Tradeway/COSO (Baidaie, 2005 : 45-47) yang meliputi unsur-unsur pokok pengendalian intern adalah:

1. Lingkungan Pengendalian (Control Environment), suasana organisasi yang mempengaruhi kesadaran penguasaan (control consciousness) dari seluruh pegawainya. Lingkungan pengendalian ini merupakan dasar dari komponen lain karena menyangkut kedisiplinan dan struktur.
2. Penilaian Resiko (Risk Assesment), adalah proses mengidentifikasi dan menilai/mengukur resiko-resiko yang dihadapi dalam mencapai tujuan. Setelah teridentifikasi, manajemen harus menentukan bagaimana mengelola/mengendalikannya.
3. Aktivitas Pengendalian (Control Activities), adalah kebijakan dan prosedur yang harus ditetapkan untuk meyakinkan manajemen bahwa semua arahan telah dilaksanakan. Aktivitas pengendalian ini diterapkan pada semua tingkat organisasi dan pengolahan data.
4. Informasi dan komunikasi (Information and Communication), dua elemen yang dapat membantu manajemen melaksanakan tanggung jawabnya. Manajemen harus membangun sistem informasi yang efektif dan tepat waktu. Hal tersebut antara lain menyangkut sistem akuntansi yang terdiri dari cara-cara dan perekaman (records) guna mengidentifikasi,



menggabungkan, menganalisa, mengelompokkan, mencatat dan melaporkan transaksi yang timbul serta dalam rangka membuat pertanggung jawaban (akuntabilitas) asset dan utang-utang perusahaan.

5. Pemantauan (Monitoring), suatu proses penilaian sepanjang waktu atas kualitas pelaksanaan pengendalian intern dan dilakukan perbaikan jika dianggap perlu.

#### **d. Karakteristik Dan Keterbatasan Pengendalian Intern**

##### a) Karakteristik Pengendalian Intern

Pengendalian intern yang baik memiliki karakteristik yang meliputi hal-hal sebagai berikut:

1. Suatu rencana organisasi yang memungkinkan adanya pemisahan pertanggungjawaban fungsi secara tepat.
2. Suatu sistem otoritas dan prosedur pencatatan yang tepat untuk memungkinkan accounting control yang memadai terhadap aktiva, hutang, pendapatan dan biaya.
3. Praktek yang sehat diikuti dalam pelaksanaan tugas dan fungsi dari setiap bagian organisasi.
4. Kualitas pengamat yang cocok dengan tanggung jawabnya.

Karakteristik yang baik akan mendukung terciptanya pengendalian intern yang efektif. Rencana organisasi, sistem otoritas dan prosedur pencatatan yang tepat, praktek yang sehat serta kualitas pengamat yang cocok harus terintegrasi dengan baik dalam pelaksanaan kerjanya. Kelancaran pekerjaan akan memudahkan pengendalian intern terlaksana dalam mencapai tujuan.

b) Keterbatasan Pengendalian Intern

Keterbatasan yang terdapat dalam pengendalian internal dapat mengakibatkan tujuan dari pengendalian internal tidak akan tercapai. Keterbatasan-keterbatasan tersebut menurut Mulyadi (2002: 181) adalah:

a. Kesalahan dalam pertimbangan

Kesalahan dalam mempertimbangkan keputusan bisnis yang diambil atau dalam melaksanakan tugas rutin yang biasanya dilakukan oleh manajemen atau personel lain. Kesalahan ini dapat disebabkan oleh tidak memadainya informasi yang diterima, keterbatasan waktu, dan tekanan lain.

b. Gangguan

Adanya kekeliruan dalam memahami perintah, terjadinya kesalahan karena kelalaian dan perubahan yang bersifat sementara atau permanent dalam personil atau dalam sistem dan prosedur yang diterapkan.

c. Kolusi

Kerja sama antara pihak-pihak yang terkait, yang mana seharusnya antara pihak-pihak tersebut saling mengawasi, tetapi malah saling bekerja sama untuk menutupi kesalahan-kesalahan yang dibuat baik secara sengaja maupun tidak sengaja.

d. Pengabaian oleh manajemen

Manajemen mengabaikan kebijakan dan prosedur yang telah diterapkan semata-mata untuk kepentingan pribadinya sehingga pengendalian internal tidak berfungsi secara baik.

e. Biaya lawan manfaat

Biaya yang telah dikeluarkan untuk penerapan pengendalian internal tidak boleh melebihi manfaat yang diharapkan dari adanya penerapan pengendalian internal tersebut.

## **2. Kredit Pemilikan Rumah (KPR)**

### **a. Pengertian Kredit Pemilikan Rumah (KPR)**

Kredit kepemilikan rumah (KPR) yaitu kredit yang di gunakan untuk konsumsi kepemilikan rumah tinggal dan financing Kredit kepemilikan rumah (KPR), termasuk rumah tapak, rumah susun, atau apartemen namun tidak termasuk rumah kantor atau ruko yang di berikan bank kepada debitur perorangan dengan nilai kredit yang di tetapkan berdasarkan nilai angunan.

Menurut (Ibrahim, 2004: 229) kredit pemilikan rumah adalah kredit yang diberikan dalam bentuk untuk membantu konsumen dalam memerlukan kebutuhan papan yang digunakan untuk keperluan pribadi maupun untuk keluarga yang bersifat komersial dan tidak mempunyai nilai tambah barang atau jasa di masyarakat.

#### 1) Komponen Utama Kredit Kepemilikan Rumah (KPR)

##### 1. Kreditur Kredit Pemilikan Rumah (KPR)

Kreditur adalah lembaga keuangan (misalnya; bank) yang mengucurkan dana kepada debitur untuk membeli objek KPR.

## 2. Debitur Kredit Pemilikan Rumah (KPR)

Debitur adalah seseorang atau badan hukum (misalnya; PT) yang akan membeli objek KPR.

## 3. Objek Kredit Pemilikan Rumah (KPR)

Objek KPR di sini merupakan lahan dan rumah yang hendak dibeli/diakuisisi oleh pihak debitur.

## 4. Jangka Waktu Kredit Pemilikan Rumah (KPR)

Dalam pengertian KPR atau definisi KPR diatas disebutkan bahwa KPR adalah "kredit jangka panjang". Disebut jangka panjang, karena KPR boleh dikata merupakan satu-satunya kredit yang memiliki waktu pelunasan terpanjang, yakni bisa mencapai beberapa puluh tahun.

## 2) Keuntungan Kredit Pemilikan Rumah (KPR)

Rumah merupakan aset utama kebutuhan manusia dengan nilai yang selalu meningkat. Berikut ini adalah keuntungan yang didapat dengan membeli rumah melalui fasilitas KPR.

### 1. Tidak membutuhkan dana besar

Dorongan tingkat kebutuhan dan keterbatasan dana membuat sebagian orang memilih membeli rumah secara kredit melalui Kredit Pemilikan Rumah (KPR). Dengan KPR orang bisa memiliki rumah sendiri dengan dana yang tidak terlalu besar di awal, asalkan memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pihak Bank pemberi kredit.

### 2. Bisa langsung ditempati

Dengan melakukan pembelian rumah secara KPR, Anda bisa langsung menempati rumah yang dibeli tanpa harus menunggu pelunasan kredit.

### 3. Keuntungan investasi

Dengan nilai jual yang terus meningkat, membeli properti bisa menjadi investasi menguntungkan yang hasilnya bisa Anda rasakan di tahun-tahun mendatang. Dengan membeli rumah secara kredit pemilikan rumah (KPR) kita seperti menabung dengan kenaikan investasi yang signifikan. Keuntungan ini akan lebih bertambah apabila Anda cermat memilih bunga flat Bank, dengan bunga seminim mungkin dan waktu pelunasan yang tidak terlalu lama.

### 3) Prosedur Pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR)

Menurut Loan Service dalam pengajuan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Medan ada beberapa tahapan yang harus dilakukan oleh nasabah. Tahapan-tahapan dalam pengajuan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) antara lain sebagai berikut :

- a. Pengenalan produk
- b. Penjelasan syarat dan ketentuan pengajuan kredit.

Syarat pengajuan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) adalah sebagai berikut:

1. Bagi karyawan tetap/Pegawai tetap
  - a) Warga Negara Indonesia
  - b) Usia minimal 21 Tahun
  - c) Mengisi form permohonan Kredit Pemilikan Rumah (KPR), surat kuasa pemotongan gaji, keterangan instansi
  - d) FotoCopy Identitas diri (KTP, Kartu Keluarga, Surat Nikah)
  - e) FotoCopy Identitas Kerja (Kartu Pegawai, SK, NIP, Slip Gaji, Keterangan Instansi)

- f) Foto Copy produk tabungan dari BTN atau Bank Lain
- g) Kartu Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) untuk yang baru mengajukan NPWP dan Bukti SPT Tahunan untuk yang lebih dari satu tahun memiliki NPWP
- h) Materai 6000

2. Wiraswasta/Pegawai Tidak Tetap

- a) Warga Negara Indonesia
- b) Usia minimal 21 Tahun
- c) Mengisi form permohonan Kredit Pemilikan Rumah (KPR)
- d) Foto Copy Identitas diri (KTP, Kartu Keluarga, Surat Nikah)
- e) Foto Copy produk tabungan dari BTN atau Bank Lain  
Bagi calon debitur yang memiliki tabungan di Bank BTN diharuskan tabungan terlebih dahulu
- f) SIUP/TDP/NPWP
- g) Akta Pendirian Perusahaan /Anggaran Dasar Perusahaan jika tidak ada bisa menggunakan Surat Keterangan Usaha dari kelurahan setempat.
- h) Foto usaha yang dilakukan.
- i) Neraca/Laba Rugi/Kwitansi Penjualan
- j) Kartu Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) untuk yang baru mengajukan NPWP dan Bukti SPT Tahunan Untuk yang lebih dari satu tahun memiliki NPWP
- k) Materai 6000

Ketentuan dalam pengajuan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) adalah sebagai berikut :

- 1) Agunan
- 2) Jangka waktu kredit maksimal 25 Tahun
- 3) Maksimal kredit 80% dari transaksi agunan
- 4) Selama 5 tahun kepemilikan rumah tidak bisa dipindah tangankan
- 5) Penjualan perorangan dilampiri denah lokasi
- 6) Denah lokasi jaminan
- 7) Biaya proses
  - a) Provisi : 0,5% dari maksimal kredit
  - b) Appraisal : Minimal RP. 150.000,00
  - c) Notaris : RP. 250.000,00
  - d) Asuransi
    - 1) Jiwa : sesuai maksimal kredit
    - 2) Kebakaran : sesuai maksimal kredit dan harga
  - e) APHT : terhantung pinjaman
  - f) Tabungan Mengendap : RP. 0
  - g) Biaya Administrsi : RP. 250.000,00

Apabila nasabah telah mengetahui syarat dan ketentuan pengajuan Kredit Pemilikan Rumah (KPR), nasabah diharuskan melengkapi persyaratan kemudian diserahkan kepada Loan Service untuk di analisa Loan Service dari dokumen yang telah diserahkan untuk kemudian dilakukan wawancara.

c. Wawancara

Merupakan tahap analisa oleh Loan Service secara langsung terhadap nasabah untuk mengetahui secara lebih spesifik tentang nasabah sesuai 5C

dan 7P. Dalam tahap ini Loan Service melakukan Tanya Jawab yang berkaitan tentang usaha yang dimiliki calon debitur dan melakukan pendekatan untuk mendapatkan informasi lebih banyak mengenai calon debitur.

## **b. Kredit**

Dalam bahasa latin kredit berarti credere artinya percaya. Pemberi kredit (kreditur) percaya kepada penerima kredit (debitur) bahwa kredit yang disalurkan pasti akan dikembalikan sesuai perjanjian. Bagi debitur, kredit yang diterima merupakan kepercayaan, yang berarti menerima amanah sehingga mempunyai kewajiban untuk membayar sesuai jangka waktu. Pengertian kredit pada pasal 1 angka 11 Undang-Undang nomor 10 tahun 1998 tentang perubahan undang-undang Nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan 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.

### 1) Unsur – Unsur Kredit

Ada beberapa unsur yang terkandung dalam setiap pemberian fasilitas kredit. Menurut Kasmir (2010:74) bahwa unsur – unsur yang terkandung dalam pemberian fasilitas kredit meliputi:

#### a. Kepercayaan

Kepercayaan yaitu suatu keyakinan bagi kreditur bahwa kredit yang diberikan (baik berupa uang, jasa atau barang) akan benar-benar diterimanya kembali dimasa yang akan datang sesuai jangka waktu kredit.



b. Kesepakatan

Di samping unsur percaya didalam kredit juga mengandung unsur kesepakatan antara kreditur dengan debitur. Kesepakatan ini dituangkan dalam suatu perjanjian dimana masing-masing pihak menandatangani hak dan kewajibannya masing-masing.

c. Jangka waktu

Setiap kredit yang diberikan memiliki jangka waktu tertentu, jangka waktu ini mencakup masa pengembalian kredit yang telah disepakati. Jangka waktu tersebut bisa berbentuk jangka pendek (dibawah 1 tahun), jangka menengah (1 sampai 3 tahun) dan jangka panjang (diatas 3 tahun). Jangka waktu merupakan batas waktu pengembalian angsuran kredit yang sudah disepakati kedua belah pihak.

d. Resiko

Akibat adanya tenggang waktu, maka pengembalian kredit akan memungkinkan suatu resiko tidak tertagihnya atau macet pemberian suatu kredit. Semakin panjang suatu jangka waktu kredit, maka semakin besar resikonya, demikian pula sebaliknya.

e. Balas jasa

Balas jasa bagi bank merupakan keuntungan atau pendapatan atas pemberian suatu kredit. Balas jasa kita kenal dengan nama bunga. Disamping balas jasa dalam bentuk bunga bank juga membebaskan kepada nasabah biaya administrasi kredit yang juga merupakan keuntungan bagi bank.

## 2) Tujuan dan Fungsi Kredit

### a) Tujuan Kredit

Pemberian kredit mempunyai tujuan tertentu. Tujuan pemberian kredit tersebut tidak akan terlepas dari misi bank. Adapun tujuan utama pemberian kredit menurut Kasmir (2010:95), adalah sebagai berikut:

#### a. Mencari keuntungan

Tujuan utama pemberian kredit adalah untuk memperoleh keuntungan. Hasil keuntungan ini diperoleh dalam bentuk bunga yang diterima oleh bank sebagai balas jasa dan biaya administrasi kredit yang dibebankan pada nasabah.

#### b. Membantu usaha nasabah

Tujuan selanjutnya adalah untuk membantu usaha nasabah yang membutuhkan dana, baik dana untuk investasi maupun dana untuk modal kerja. Dengan dana itu maka pihak debitur dapat mengembangkan dan memperlancar usahanya.

#### c. Membantu pemerintah

Bagi pemerintah semakin banyak kredit yang diberikan oleh pihak bank, maka semakin meningkatkan jumlah kegiatan ekonomi yang akan terjadi. Mengingat semakin banyak kredit berarti adanya peningkatan pembangunan berbagai sektor.

### b) Fungsi Kredit

Organisasi bank dalam kehidupan perekonomian yang modern, banyak memegang peranan yang sangat penting sehingga bank selalu diikutsertakan dalam menentukan kebijakan di bidang moneter. Hal ini menyebabkan, bank mempunyai pengaruh yang sangat luas dalam bidang kehidupan khususnya di

bidang ekonomi. Fungsi kredit perbankan dalam kehidupan perekonomian dan perdagangan antara lain sebagai berikut:

1. Kredit pada hakekatnya dapat meningkatkan daya guna uang.
2. Kredit dapat meningkatkan peredaran dan lalulintas uang.
3. Kredit dapat pula meningkatkan daya guna peredaran barang.
4. Kredit sebagai salah satu alat stabilitas ekonomi.
5. Kredit dapat meningkatkan kegairahan berusaha.
6. Kredit dapat meningkatkan pemerataan pendapatan.
7. Kredit sebagai alat meningkatkan hubungan internasional.

### 3) Jenis – Jenis Kredit

Beragam jenis kegiatan usaha mengakibatkan beragam pula kebutuhan jenis kredit. Dalam praktiknya kredit yang ada di masyarakat terdiri dari beberapa jenis, begitu pula dengan pemberian kredit oleh bank kepada masyarakat. Pemberian kredit oleh bank dikelompokkan kedalam jenis yang masing-masing dilihat dari berbagai segi. Pembagian jenis ini ditujukan untuk mencapai tujuan tertentu mengingat setiap jenis usaha memiliki berbagai karakteristik tertentu. Kredit dapat dibedakan menjadi lima macam (Kasmir, 2010) yaitu:

1. Dilihat dari segi kegunaan kredit
  - a. Kredit investasi yaitu kredit jangka panjang yang biasanya untuk keperluan perluasan usaha atau membangun proyek baru untuk keperluan rehabilitasi. Contohnya untuk membangun pabrik atau membeli mesin-mesin.
  - b. Kredit modal kerja yaitu kredit yang digunakan untuk keperluan meningkatkan produksi dalam operasionalnya. Contoh kredit modal kerja diberikan untuk membeli bahan baku, membayar gaji atau biaya-biaya

lainnya yang berkaitan dengan proses produksi.

2. Dilihat dari segi tujuan kredit

- a. Kredit produktif yaitu kredit yang digunakan untuk peningkatan usaha atau produksi. Sebagai contoh kredit untuk membangun pabrik yang nantinya akan menghasilkan barang dan kredit pertanian akan menghasilkan produk pertanian.
- b. Kredit Konsumtif yaitu kredit yang digunakan untuk dikonsumsi secara pribadi. Dalam kredit ini tidak ada penambahan barang dan jasa yang dihasilkan, karena memang untuk digunakan atau dipakai oleh seseorang atau badan usaha. Sebagai contoh kredit untuk perumahan, kredit mobil pribadi, kredit perabot rumah tangga.
- c. Kredit perdagangan yaitu kredit yang diberikan kepada pedagang dan digunakan untuk membiayai aktivitas perdagangan seperti untuk membeli barang dagangan yang pembayarannya diharapkan dari hasil penjualan barang dagangan tersebut. Contoh kredit ini misalnya kredit ekspor impor.

3. Dilihat dari segi jangka waktu

- a. Kredit jangka pendek merupakan kredit yang memiliki jangka waktu kurang dari 1 tahun atau paling lama 1 tahun biasanya digunakan untuk keperluan modal kerja. Contohnya untuk peternakan, misalnya kredit peternakan ayam.
- b. Kredit jangka menengah merupakan jangka waktu kreditnya berkisar antara 1 tahun sampai dengan 3 tahun dan biasanya kredit ini digunakan untuk melakukan investasi. Sebagai contoh kredit untuk pertanian seperti jeruk.
- c. Kredit jangka panjang merupakan kredit yang masa pengembaliannya

paling panjang. Kredit jangka panjang waktu pengembaliannya diatas 3 tahun atau 5 tahun. Biasanya kredit ini untuk investasi jangka panjang seperti perkebunan karet, kelapa sawit atau manufaktur dan untuk kredit konsumtif seperti kredit perumahan.

4. Dilihat dari segi sektor usaha

- a. Kredit pertanian adalah kredit yang dibiayai untuk sektor perkebunan atau pertanian.
- b. Kredit industry adalah kredit yang diberikan untuk membiayai industri, baik industri kecil, industri menengah atau industri besar.
- c. Kredit pertambangan adalah kredit yang diberikan kepada usaha tambang. Jenis usaha tambang yang dibiayai biasanya dalam jangka panjang seperti tambang emas, minyak atau timah.
- d. Kredit pendidikan adalah kredit yang diberikan untuk membangun sarana dan prasarana pendidikan atau berupa kredit untuk pembiayaan pendidikan.
- e. Kredit perumahan adalah kredit untuk membiayai pembangunan perumahan dan biasanya berjangka waktu panjang.

5. Dilihat dari segi jaminan

- a. Kredit dengan jaminan merupakan kredit yang diberikan dengan suatu jaminan. Jaminan tersebut dapat berbentuk barang berwujud atau tidak berwujud. Artinya setiap kredit yang dikeluarkan akan dilindungi minimal senilai jaminan atau untuk kredit tertentu jaminan harus melebihi jumlah kredit yang diajukan calon debitur.
- b. Kredit tanpa jaminan merupakan kredit yang diberikan tanpa jaminan

barang. Kredit jenis ini diberikan dengan menilai dan melihat prospek usaha, karakter serta loyalitas atau nama baik calon debitur selama berhubungan dengan bank atau pihak lain.

#### 4) Pemberian Kredit

Pemberian kredit selalu disertai dengan langkah dan juga tahapan yang akan mempermudah proses pemberian kredit. Jaringan prosedur yang terangkai menjadi satu akan membentuk suatu kesatuan yang disebut dengan sistem pemberian kredit. Prosedur pemberian kredit selalu diawali dengan beberapa tahapan dengan diajukannya permohonan kredit debitur maupun calon debitur kepada pihak kreditur, sehingga timbul suatu kata kesepakatan atas kredit yang diajukan. Semua tahapan tersebut yang dirangkai menjadi satu sehingga dapat dikatakan sebagai sistem pemberian kredit.

Kredit menurut Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998, dikutip bahwa : Kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain untuk melunasi uangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga. Kredit adalah semua jenis pinjaman yang harus dibayar kembali sesuai perjanjian yang disepakati oleh debitur dengan jumlah pinjaman beserta bunganya. (Hasibuan 2001:8).

#### 5) Prinsip Pemberian Kredit

Pemberian kredit tanpa dianalisis terlebih dahulu akan sangat membahayakan bagi bank. Oleh karena itu, dalam pemberian kreditnya bank harus memperhatikan prinsip-prinsip pemberian kredit yang benar. Ada beberapa prinsip-prinsip pemberian kredit yang sering dilakukan yaitu dengan

5C, 7P, dan studi kelayakan. Kedua prinsip ini, 5C dan 7P yaitu memiliki persamaan, yaitu apa-apa yang terkandung dalam 5C dirinci lebih lanjut dalam prinsip 7P. Menurut Kasmir (2008:91) Prinsip pemberian kredit dengan analisis 5C kredit dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. *Character*

Yaitu menilai nasabah dari segi kepribadiannya atau tingkah lakunya sehari-hari maupun masa lalunya. Character merupakan ukuran untuk menilai “kemauan” nasabah membayar kreditnya.

2. *Capacity*

Yaitu untuk melihat kemampuan calon nasabah dalam membayar kredit yang dihubungkan dengan kemampuannya mengelola bisnis serta kemampuannya mencari laba.

3. *Capital*

Yaitu untuk mengetahui sumber-sumber pembiayaan yang dimiliki nasabah terhadap usaha yang akan dibiayai oleh bank.

4. *Collateral*

Yaitu merupakan jaminan yang diberikan calon nasabah baik yang bersifat fisik maupun nonfisik. Jaminan hendaknya melebihi jumlah kredit yang diberikan. Fungsi jaminan adalah sebagai pelindung bank dari risiko kerugian.

5. *Condition*

Dalam menilai kredit hendaknya juga dinilai kondisi ekonomi sekarang dan untuk di masa yang akan datang sesuai sector masing-masing.

## 6) Teknik Penyelesaian Kredit Macet

Sebaiknya mungkin dalam menganalisis dan menjalankan prosedur kredit. Setiap kemungkinan terjadinya kredit macet tetap terjadi. Dibawah ini merupakan teknik yang dilakukan untuk untuk menyelesaikan kredit macet sebagai berikut :

- a. Rescheduling
- b. Reconditioning
- c. Restructuring
- d. Kombinasi
- e. Penyitaan jaminan

## B. Penelitian Terdahulu

Adapun hasil penelitian terdahulu dapat dilihat pada table berikut:

No.	Nama Peneliti	Judul	Hasil Peneletian
1	Farah (2012)	Sistem dan Prosedur Pemberian Kredit pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Majapahit Semarang.	Hasil penelitian menyimpulkan bahwa pengendalian intern terhadap prosedur pemberian kredit pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Majapahit Semarang dinilai baik untuk dapat menyediakan informasi yang penting untuk memahami lebih lanjut tentang dinamika prosedur pemberian kredit.
2	Santy (2005)	Analisis Aktivitas Pengendalian Intern Pada PT. Cemara Cahaya	a) struktur organisasi perusahaan garis lurus, (b) prosedur pengambilan barang gudang perusahaan ini sudah cukup efektif,



		Gemilang	<p>(c) sistem otorisasi telah dilakukan oleh masing-masing kepala bagian namun pada prosedur pengeluaran barang tidak memiliki otorisasi bagian gudang,</p> <p>(d) persediaan dicatat dengan metode perpetual dan melakukan program <i>inventory control</i> sehingga semua bagian dapat mengetahui informasi tentang prsdiaan,</p> <p>(e) perusahaan ini telah menggunakan formulir bernomor urut cetak pada setiap transaksi,</p> <p>(f) tidak ada internal cek pada prosedur penerimaan dan pengeluaran barng,</p> <p>(g) karyawan yang bekerja di perusahaan ini telah ditempatkan sesuai dengan keahlian masing-masing.</p>
3	Riska Maulidhia Enanto	Analisis Sistem Pengendalian Intern Atas Pemberian Kredit Pemilikan Rumah Pada Bank Central Asia. Tbk Cabang Tulung Agung	1. Sistem pemberian kredit pada PT. Bank Central Asia, Tbk Cabang Tulungagung telah dilaksanakan secara efektif, hal itu dapat dilihat dari proses pelaksanaan kredit yang sesuai dengan prosedur pemberian kredit yang telah ditetapkan.

### C. Kerangka Berpikir

Produk pemberian kredit merupakan salah satu pendapatan utama bank, namun beberapa kredit yang diberikan dapat menjadi suatu permasalahan yang serius apabila terdapat adanya kredit macet. Analisi terhadap pemberian pinjaman kredit kepada calon nasabah sangat penting untuk menjamin aktivitas

bank sehingga dapat mengendalikan penyimpangan-penyimpangan yang tidak dikehendaki sehingga dapat menekan timbulnya risiko kredit, yaitu dengan mengadakan analisis terhadap kredit yang akan diajukan oleh calon nasabah sebelum kredit tersebut diberikan. Setelah bank memberikan pinjaman kredit calon nasabah, bank juga perlu melakukan pengawasan secara berkala, sehingga debitur dapat memenuhi kewajibannya agar tidak sampai terjadi tunggakan kredit yang nantinya berdampak pada terjadinya kredit macet.

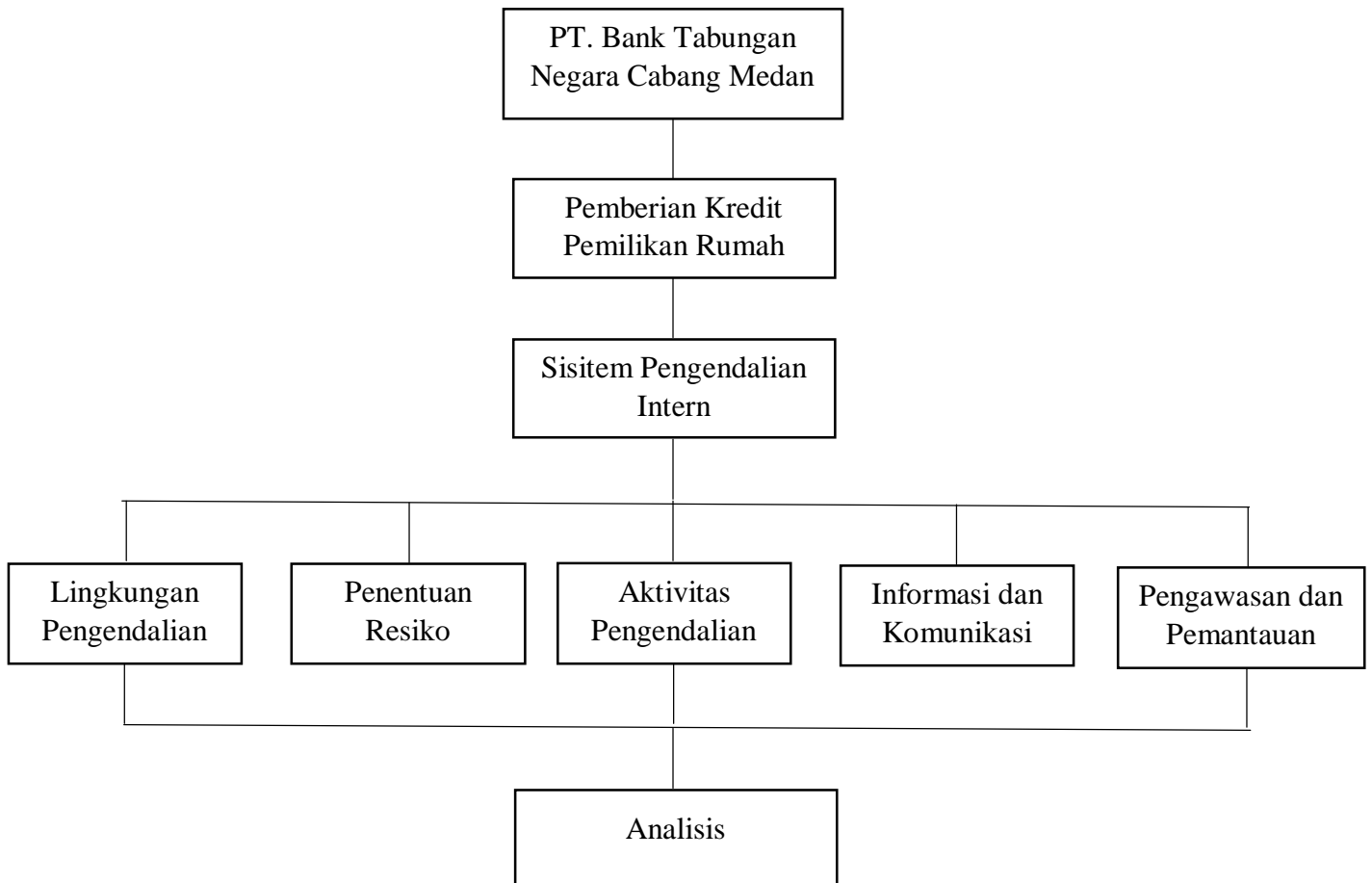
PT BTN (Persero) Tbk. selaku pihak yang menyediakan dana atau memberi kredit mempunyai hubungan dengan pihak developer ataupun pihak broker house dalam pemberian fasilitas kredit pemilikan rumah (KPR). PT BTN (Persero) cabang Medan dengan pihak tersebut dapat benar-benar memberikan kepuasan yang maksimal kepada calon debitur untuk memperoleh fasilitas KPR yang dibutuhkan calon debitur.

PT. Bank Tabungan Negara Cabang Medan memberikan kredit pemilikan rumah (kpr) yang diawasi oleh sistem pengendalian intern. Adapun unsur-unsur pengendalian intern menurut COSO adalah :

1. Lingkungan pengendalian intern lingkungan pengendalian ini merupakan dasar dari komponen lain karena menyangkut kedisiplinan dan struktur.
2. Penilaian resiko adalah proses mengidentifikasi dan mengukur resiko yang dihadapi dalam mencapai tujuan.
3. Aktivitas pengendalian adalah kebijakan dan prosedur yang harus ditetapkan untuk meyakinkan manajemen bahwa semua arahan telah dilaksanakan.

4. Informasi dan komunikasi adalah dua elemen yang dapat membantu manajemen melaksanakan tanggung jawab.
5. Pengawasan dan pemantauan yaitu suatu proses penilaian atas kualitas pelaksanaan pengendalian intern dan dilakukan perbaikan jika diperlukan.

Dari hasil pengawasan intern tersebut dapat dilihat kurangnya pengawasan dan pemantauan dalam melaksanakan prosedur yang seharusnya. Selanjutnya dilakukan analisis.



**Gambar 2.1**  
**Kerangka Berpikir**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian ini penulis menggunakan pendekatan deskriptif, yaitu menganalisa data-data yang diperoleh perusahaan dari perusahaan yang kemudian diolah kembali untuk mendapatkan deskriptif atau gambaran yang jelas dari masalah yang dibahas pada penelitian ini. Menurut Zulganef (2013 : 11) mengatakan Bahwa analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis data melalui cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum dan apabila seluruh data sudah terkumpul, maka selanjutnya mengolah data yang nantinya akan didistribusikan ke dalam tabel, dan membahas olahan data secara deskriptif.

#### **B. Defenisi Operasional Variabel**

Defenisi operasional variabel bertujuan untuk mengetahui bagaimana suatu variabel diukur, dan untuk mempermudah pemahaman dalam penelitian. Adapun yang menjadi variabel dalam penelitian ini adalah sistem pengendalian intern dan kredit pemilikan rumah (KPR). Defenisi operasional pada penelitian ini adalah:

##### **1. Sistem Pengendalian Intern**

Sistem Pengendalian Intern untuk mengarahkan operasi perusahaan dan mencegah terjadinya penyalahgunaan sistem. Maka perlu adanya suatu sistem

pengendalian yang baik dari pihak manajemen perusahaan terhadap prosedur pemberian fasilitas KPR.

## 2. Kredit Pemilikan Rumah (KPR)

Kredit Pemilikan Rumah (KPR) yaitu kredit yang digunakan untuk konsumsi pemilikan rumah tinggal dan financing kredit pemilikan rumah yang diberikan untuk membantu konsumen dalam memerlukan kebutuhan papan yang digunakan pribadi maupun keluarga.

### C. Tempat dan Waktu Penelitian

#### 1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Cabang Medan yang beralamat di Jl. Pemuda No. 10A Medan 20151, Sumatera Utara No. Telepon : (061) 4149777. Call Center Bank BTN : 1500 286. Email Contact Center : [btncontactcenter@btn.co.id](mailto:btncontactcenter@btn.co.id).

#### 2. Waktu Penelitian

Adapun pelaksanaan penelitian ini dilakukan sampai dengan selesai dimulai pada bulan Novembar 2017 s/d Maret 2018. Untuk lebih jelas tentang rincian waktu penelitian dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Table 3.1**  
**Rincian waktu peneliti**

No.	Kegiatan	Bulan/Minggu																			
		Nopember				Desember				Januari				Februari				Maret			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan judul	■																			
2	Persetujuan judul		■	■	■																
3	Penulisan proposal					■	■	■	■												
4	Bimbingan proposal									■	■	■	■	■	■	■	■				
5	Seminar proposal																	■			
6	Penulisan Skripsi																		■	■	■
7	Sidang Meja Hijau																				■

#### D. Jenis dan Sumber Data

##### 1. Jenis Data

Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dan kuantitatif.

1. Data kualitatif, yaitu data yang disajikan dalam bentuk kata verbal bukan dalam bentuk angka. Yang termasuk data kualitatif dalam penelitian ini yaitu gambaran umum obyek penelitian, meliputi: Sejarah singkat berdirinya, letak geografis obyek, Visi dan Misi, struktur organisasi, keadaan pegawai, keadan perusahaan.
2. Data Kuantitatif adalah jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka.

##### 2. Sumber Data

Yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data dapat diperoleh. Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data yaitu :

- a. Sumber data primer, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya. Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah pegawai tetap yang berada diposisi perkreditan KPR.
- b. Sumberdata skunder, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang dari sumber pertama. Dapat juga dikatakan data yang tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen. Dalam penelitian ini, dokumentasi dan angket merupakan sumber data sekunder.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah :

- a. Wawancara/Interview

Metode ini dilakukan dengan mengadakan Tanya jawab langsung kepada pihak yang terkait dalam perusahaan. Metode ini digunakan untuk memperoleh data tentang gambaran umum perusahaan, sistem dan prosedur sistem penjualan kredit, serta unit-unit organisasi yang terkait dengan sistem penjualan kredit.

- b. Observasi

Bentuk metode ini merupakan pengamatan secara langsung pada keadaan yang sebenarnya di perusahaan, meliputi aktivitas perusahaan dalam pengadaan persediaan dan juga mengkonfirmasi kebenaran data yang diperoleh dari interview dan dokumentasi.

c. **Kepustakaan**

Metode ini dilakukan dengan cara pengumpulan data dengan membaca buku, mencari literatur dan laporan-Laporan yang berhubungan dengan penelitian.

**F. Teknik Analisa Data**

Teknik analisa data pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif, yaitu suatu metode yang dilakukan dengan mengumpulkan, mengklasifikasi, menganalisa, serta menginterpretasikan data yang digunakan untuk mengetahui penerapan sistem pengendalian intern kredit yang dilakukan oleh perusahaan.

Teknik analisa deskriptif dimaksudkan untuk menguraikan atau memaparkan hasil penelitian untuk kemudian dilakukan interpretasikan berdasarkan landasan teori yang telah disusun.

Penelitian ini menggunakan analisis data deskriptif kualitatif. Menurut Ghony (2012:245), analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, baik data dari wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan di lokasi penelitian, dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto dan sebagainya. Analisis data itu dilakukan sejak awal peneliti terjun ke lokasi penelitian hingga akhir penelitian.

Tahapan analisa dan pembahasan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian kepustakaan, yang disusun sedemikian rupa sehingga dapat digunakan sebagai dasar pembahasan dan pemecahan masalah



2. Mengumpulkan data-data pendukung yang dapat melengkapi informasi tentang siklus penjualan tunai dan penjualan kredit. Data-data yang digunakan misalnya: nota-nota yang terkait dengan siklus penjualan tunai dan penjualan kredit.
3. Mengolah data-data dan keterangan yang telah dihimpun untuk selanjutnya dianalisa dengan cara membandingkan hasil temuan yang diterapkan PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Cabang Medan dengan teori yang telah diajarkan dibangku perkuliahan.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Gambaran Umum Perusahaan**

Kelahiran merupakan salah satu peristiwa penting dalam kehidupan siapapun, apakah itu menyangkut manusia, lembaga atau organisasi. Sehubungan dengan itu Bank Tabungan Negara mengambil langkah baru dengan menetapkan tanggal 9 Februari 1950 sebagai hari jadi Bank Tabungan Negara.

Secara *de facto* lembaga ini sudah ada sejak masa pemerintahan Hindia Belanda. Catatan sejarah menyebutkan Bank Tabungan Negara bermula dari Postpaarbank yang didirikan berdasarkan Koninklijk Besluit No. 27 tahun 1897 tanggal 16 Oktober 1897 dan berlaku tanggal 1 Juli 1898. Dalam Besluit ditegaskan pula bahwa di Hindia Belanda didirikan Pusat Perbankan yang berkedudukan di Batavia (Jakarta) dan Gubernur Jendral yang mengatur pelaksanaan pendiriannya. Tujuan didirikannya Postpaarbank antara lain adalah untuk mendidik rakyat gemar menabung dan sekaligus memperkenalkan lembaga perbankan. Peratudran tentang Postpaarbank berdasarkan koninklijk Besluit No. 27 tahun 1897 semasa berlakunya selalu ditinjau kembali dan untuk selanjutnya disempurnakan oleh Besluit Gubernur Jendral Hindia Belanda No. 27 tahun 1934 yang dikenal dengan sebutan Postpaarbank Ordonantie (STBI N. 1. No. 653 tahun 1934) yang berlaku 1 Januari 1935. Keberadaan Postpaarbank ini berlangsung terus hingga pendudukan Jepang dan oleh pemerintahan pendudukan Jepang tepatnya tanggal 1 April 1942 Postpaarbank diubah menjadi “Tyokin Kyoku”. Sesudah Proklamasi Kemerdekaan R.I tgl 17 Agustus 1945. Tyokin

Kyoku secara keseluruhan diambil oleh Pemerintah RI dan diberi nama “Kantor Tabungan Post”. Tetapi lembaga ini belum dapat menjalankan fungsinya dengan lancar. Pada Agresi Militer II tahun 1948, dimana Yogyakarta sebagai Ibukota RI jatuh ketangan Belanda menyebabkan aktivitas Kantor Tabungan Post dilanjutkan di Yogyakarta dengan nama “Bank Tabungan Post Republik Indonesia” dan ini berlangsung hingga akhir tahun 1949. Selanjutnya atas dasar Undang-Undang Darurat No. 9 tahun 1950 tanggal 9 Februari 1950 dan dalam Lembaran Negara No. 12 tahun 1950 nama Postpaarbank sebagai nama awal bank ini dirubah menjadi “Bank Tabungan Post”. 1953. Dengan alasan “Program Ekonomi”, tahun 1965 Bank Tabungan Negara diintegrasikan kedalam Bank Indonesia melalui Penetapan Presiden No. 11 tahun 1965 Lembaran Negara yang berlaku sejak 21 Juni 1964.

Kemudian dengan penetapan Presiden tersebut, Bank Umum Milik Negara termasuk Bank Tabungan Negara berubah menjadi Bank Tunggal Milik Negara, kemudian dengan SK Menteri Urusan Bank Sentral No. Kep 65/UBS/1965 tanggal 30 Juli 1965. Bank Tabungan Negara ditetapkan menjadi “Bank Negara Indonesia Unit V”. Berdasarkan Undang-undang No. 20 tahun 1968, Pemerintah Orde Baru mengubah lagi Bank Negara Indonesia Unit V menjadi “Bank Tabungan Negara” dimana tugas dan usahanya diarahkan untuk perbaikan ekonomi rakyat dan pembangunan ekonomi nasional dengan jalan menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan. Selain itu, sesuai dengan Surat Menteri Keuangan Republik Indonesia No. B-49/MK/IV/I/1974, BTN ditunjuk sebagai wadah pembiayaan proyek pembangunan Perumahan Rakyat yang bentuknya “Pinjaman kepada para pembeli rumah”.

Untuk pelaksanaannya sesuai dengan Undang-undang tersebut diatas, dilakukan menurut bimbingan Bank Indonesia, sedangkan pelaksanaan teknis dan ketentuannya, sesuai Surat Menteri Keuangan tersebut ditetapkan oleh instansi-instansi yang ada kaitannya dengan program tersebut. Adanya peningkatan usaha Bank Tabungan Negara dalam penyediaan rumah dalam KPR-BTN ini memerlukan suatu system penghimpunan dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan yakni “Tabungan Uang Muka Kredit Pemilikan Rumah (TUM-KPR)” dan ini telah mendapat persetujuan dari Direksi Bank Indonesia melalui Surat No. 18/DIR/UPUP tertanggal 16 Agustus 1985.

Selanjutnya untuk memperluas usahanya, tahun 1989 berdasarkan Surat BI No. 22/9/DIR/UPG tanggal 29 April 1989, BTN diijinkan beroperasi sebagai Bank Umum. Berdasarkan Undang-undang No. 7 tahun 1992 tentang Perbankan dan Peraturan Pemerintah RI No. 24 tahun 1992 tentang Penyesuaian Bentuk Hukum BTN menjadi “Perusahaan Perseroan Terbatas (Persero) PT. Bank Tabungan Negara”. Oleh karena itu BTN yang didirikan berdasarkan Undang-undang No. 20 tahun 1968 dibubarkan dan dilanjutkan secara langsung oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero). Penyesuaian bentuk hokum tersebut sesuai dengan SK Menteri Keuangan No. S-940/MK.01/1992 tanggal 31 Juli 1992.

Sebagaimana telah berjalan selama ini, hari ulang tahun BTN diperingati tanggal 28 Desember. Hal ini berdasarkan suatu pertimbangan dimana pada tanggal tersebut mulai diberlakukannya Undang-undang No. 36 tahun 1953 tentang Bank Tabungan Post yang menetapkan : Mencabut Postpaarbank Ordonantie (Staatblad 1934 No. 653) yang dirubah terakhir dengan Undang-Undang Darurat No. 9 tahun 1950 Menetapkan Undang-Undang Tabungan Post.

Namun demikian, sebelum Undang-Undang No. 36 tanggal 28 Desember 1953 diundangkan sebagai Undang-Undang Bank Tabungan Post, sebelumnya telah diundangkan Undang-Undang Darurat No. 9 tahun 1950 tanggal 9 Februari 1950. Undang-Undang yang berisikan tentang perubahan Undang-Undang Postpaarbank tersebut diumumkan Menteri Keuangan tanggal 13 Februari 1950, yang salah satu pasalnya menyebutkan nama "Postpaarbank in Indonesia" dirubah menjadi "Bank Tabungan Post". Hal lain, sejak ditetapkan secara hukum melalui Undang-Undang Darurat No. 9 tahun 1950, ditetapkan secara hukum melalui Undang-Undang Darurat No.9 tahun 1950, ditetapkan pula S. Darmosusanto sebagai Pribumi I yang menduduki jabatan Direktur Bank Tabungan Negara.

Berdasarkan kilasan sejarah tersebut, maka tanggal 9 Februari lebih tepat dijadikan sebagai titik tolak hari jadi BTN, karena makna Undang-Undang Darurat No. 9 tahun 1950 lebih bersifat monumental disamping mengandung makna histories sekaligus nasionalis. Ini dibuktikan dengan munculnya S. Darmosusanto yang menduduki jabatan Direktur BTN Pribumi I yang menandai bangkitnya Kelompok Pribumi dalam dunia perbankan di Indonesia. Berdasarkan pertimbangan tersebut maka Direksi Bank Tabungan Negara melalui Ketetapan Direksi No.05/DIR/BIDIR/tanggal 27 September 1993 memutuskan hari lahir BTN adalah tanggal 9 Februari 1950.

Dalam perkembangan selanjutnya, tugas Bank Tabungan Negara semakin bertambah ketika pada tanggal 29 Januari 1974 pemerintah, melalui Surat Menteri Keuangan No. B-49/MK/1974, memberikan tugas untuk menyalurkan dana kredit perumahan melalui pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) yang

berlangsung sampai saat ini. Tugas khusus inilah yang selanjutnya menjadikan BTN sebagai Bank pelopor KPR, bahkan menjadi Bank yang terkemuka dalam bisnis pembiayaan KPR.

Ruang lingkup usaha BTN semakin meluas dengan diizinkan untuk beroperasi sebagai Bank Umum, yaitu melalui Surat No. 22/0/DIR/UPG tanggal 29 April 1989. Status hukum BTN selanjutnya dirubah menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) PT. Bank Tabungan Negara melalui Peraturan Pemerintah RI No. 24 tahun 1992 tentang Penyesuaian Bentuk Hukum BTN. Sampai tahun 2002, PT. Bank Tabungan Negara (Persero) telah berkembang ke seluruh wilayah Indonesia, dan memiliki jaringan cukup luas yang meliputi 48 kantor cabang termasuk Kantor Cabang Medan.

## **2. Struktur Organisasi Perusahaan**

Struktur organisasi perusahaan merupakan pencerminan dari kebijaksanaan yang ditempuh untuk mengkoordinir manusia, peralatan dan fasilitas lainnya yang terlibat didalamnya, guna tercapainya suatu tujuan yang sudah ditetapkan dengan cara yang paling efisien.

Adapun pembagian tugas dan tanggung jawab pada setiap bagian berdasarkan struktur organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Medan adalah sebagai berikut :

### **1. *Branch Manager***

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah :

- a. Membuat usulan rencana kerja serta anggaran bidang kerjanya.
- b. Melakukan koordinasi pencapaian target kredit, dana dan jasa termasuk evaluasi secara periodik.

- c. Menciptakan iklim kerja yang kondusif.
- d. Membina hubungan baik dengan pihak *internal* dan *eksternal* yang terkait dengan operasional dan bisnis bank.

2. *Deputi Branch Manager Supporting*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah :

- a. Memastikan terselenggaranya fungsi *Operasional* di Kantor Cabang.
- b. Memastikan terselenggaranya fungsi *Accounting & Control* di Kantor Cabang.
- c. Memastikan terselenggaranya fungsi *Collection & Workout* di Kantor Cabang.
- d. Membina hubungan baik dengan pihak internal dan eksternal yang terkait dengan operasional dan bisnis bank.

3. *Deputi Branch Manager Consumer*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah :

- a. Melakukan koordinasi pencapaian target dana dan kredit konsumen termasuk evaluasi secara periodic
- b. Pembuatan laporan hasil pencapaian target dana dan kredit consumer.
- c. Menciptakan iklim kerja yang kondusif.
- d. Mencari dan memberikan masukan serta informasi yang mendukung aktivitas pekerjaannya.

4. *Deputi Branch Manager Commercial*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah :

- a. Membuat usulan rencana kerja serta anggaran bidang kerjanya

- b. Melakukan koordinasi pencapaian target dana dan kredit komersial termasuk evaluasi secara periodik.
- c. Membuat usulan kebutuhan sarana dan prasarana dalam rangka mendukung aktivitas di bidang kerjanya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- d. Membina hubungan baik dengan pihak internal dan eksternal yang terkait dengan operasional dan bisnis bank

#### 5. *Mortgage & Consumer Lending Unit*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

- a. Pencapaian target marketing dan realisasi kredit konsumen (*mortgage and consumer lending*).
- b. Pembuatan laporan hasil pencapaian target kredit konsumen.
- c. Melakukan koordinasi pelaksanaan proses bisnis kredit konsumen di Kantor Cabang yang efektif sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- d. Membuat usulan kebutuhan sarana dan prasarana dalam rangka mendukung aktivitas di bidang kerjanya sesuai dengan ketentuan yang berlaku

#### 6. *Housing And Commercial Lending Unit*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

- a. Pencapaian target marketing dan realisasi *commercial lending*.
- b. Menggunakan dan mengelola anggaran promosi dalam rangka pencapaian target *commercial lending*.
- c. Pembuatan laporan hasil pencapaian target *commercial lending*.
- d. Menciptakan iklim kerja yang kondusif.

#### 7. *Operation Unit*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:



- a. Melakukan supervisi atas fungsi *Teller Service*.
- b. Melakukan supervisi atas fungsi *Transaction Processing*.
- c. Mencari dan memberikan masukan serta informasi yang mendukung aktivitas pekerjaannya.
- d. Membuat usulan kebutuhan sarana dan prasarana dalam rangka mendukung aktivitas di bidang kerjanya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

8. *Accounting Control Unit*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

- a. Memastikan keakurasian dan ketepatan laporan keuangan kantor cabang dan kancapem.
- b. Bertanggung jawab atas pencetakan laporan keuangan kantor cabang.
- c. Bertanggung jawab atas pelaksanaan kontrol dan laporan penyelesaian pengaduan nasabah.
- d. Membina hubungan baik dengan pihak internal dan eksternal yang terkait dengan operasional dan bisnis bank.

9. *Branch Collection and Workout*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

- a. Menetapkan rencana strategi serta kebijakan pembinaan, penyelamatan serta penyelesaian kredit/pembiayaan.
- b. Melakukan supervisi terhadap bawahannya.
- c. Melakukan supervisi atas proses pembinaan debitur melalui aktifitas call collection di kantor Cabang.
- d. Membuat usulan rencana kerja serta anggaran bidang kerjanya sesuai ketentuan yang berlaku.

#### 10. *Consumer Loan Marketing*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

- a. Bertanggung jawab atas usulan rencana pencapaian target kredit consumer.
- b. Bertanggung jawab atas pelaksanaan program pemasaran dan penjualan untuk pencapaian target kredit konsumen.
- c. Bertanggung jawab atas tercapainya target kredit konsumen.
- d. Membina hubungan baik dengan pihak internal dan eksternal yang terkait dengan operasional dan bisnis bank.

#### 11. *Relationship Marketing*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

- a. Membuat usulan rencana kerja serta anggaran bidang kerjanya sesuai ketentuan yang berlaku.
- b. Bertanggung jawab atas tercapainya target kredit komersial.
- c. Bertanggung jawab meningkatkan hubungan bisnis yang saling menguntungkan dengan nasabah.
- d. Menciptakan iklim kerja yang kondusif.

#### 12. *Consumer Loan Service*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

- a. Bertanggung jawab atas pelayanan kredit konsumen.
- b. Bertanggung jawab atas kelengkapan data permohonan kredit konsumen.
- c. Bertanggung jawab atas pelaksanaan *Quality Service Level*.
- d. Membina hubungan baik dengan pihak internal dan eksternal yang terkait dengan operasional dan bisnis bank.

### 13. *Consumer Loan Analyst*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

- a. Bertanggung jawab menghasilkan kredit konsumen yang berkualitas.
- b. Bertanggung jawab atas *Quality Service Level (QSL)*.
- c. Membina hubungan baik dengan pihak internal dan eksternal yang terkait dengan operasional dan bisnis bank.
- d. Mencari dan memberikan masukan serta informasi yang mendukung aktivitas pekerjaannya.

### 14. *Consumer Funding & Services Unit*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

- a. Membuat usulan rencana kerja serta anggaran bidang kerjanya sesuai ketentuan yang berlaku.
- b. Bertanggung jawab atas strategi penjualan untuk pencapaian target dana konsumen.
- c. Bertanggung jawab atas usulan rencana pencapaian target dana *consumer*.
- d. Bertanggung jawab atas *monitoring* dan evaluasi hasil *selling service* untuk dana *consumer*.

### 15. *Consumer Funding Mark*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

- a. Membuat usulan rencana kerja serta anggaran bidang kerjanya sesuai ketentuan yang berlaku.
- b. Pencapaian atas pembuatan target dana konsumen (non Kantor Pos).
- c. Pembuatan laporan hasil pencapaian target dana konsumen (non Kantor Pos).

- d. Pemberian quality service level terhadap nasabah prima dan konsumen (non Kantor Pos).

#### 16. *Customer Care Unit*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

- a. Memastikan pelaksanaan Penerapan prinsip Mengenal Nasabah di Kantor Cabang.
- b. Melakukan supervisi atas pemberian informasi kepada nasabah.
- c. Memastikan peningkatan kualitas pelayanan di unit kerja Customer Service secara terus menerus sesuai standar pelayanan front liner.
- d. Menciptakan iklim kerja yang kondusif.

#### 17. *Customer Service*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

- a. Memberikan informasi kepada nasabah.
- b. Melakukan pemantauan rekening dan transaksi nasabah yang mencurigakan.
- c. Melaksanakan Penerapan prinsip Mengenal Nasabah di Kantor.
- d. Melakukan pelayanan Pemantauan Saldo rekening.

#### 18. *Service Quality*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

- a. Melakukan pengukuran dan peningkatan Quality Service Level terhadap nasabah untuk outlet di bawah Kantor Cabang serta melakukan pelaporan Quality Service Level kepada unit terkait di Kantor Pusat.
- b. Melakukan pengukuran Quality Service level terhadap nasabah untuk outlet dibawah Kantor Cabang.

- c. Menindaklanjuti peningkatan Quality Service Level terhadap nasabah untuk outlet dibawah Kantor Cabang .
- d. Membuat pelaporan Quality Service Level kepada unit terkait di Kantor Pusat.

#### 19. *Commercial Loan Analyst*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

- a. Menghasilkan kredit komersial yang berkualitas.
- b. Merekam data aplikasi kredit komersial pada sistem.
- c. Melakukan analisa kredit komersial.
- d. Memastikan proses administrasi dan dokumentasi kredit sesuai dengan ketentuan.

#### 20. *Commercial Funding and Services Unit*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

- a. Mengoptimalkan pengelolaan fungsi petugas marketing dan selling atas produk dana komersial .
- b. Bertanggung jawab atas strategi penjualan untuk pencapaian target dana komersial.
- c. Bertanggung jawab atas usulan rencana pencapaian target dana komersial.
- d. Bertanggung jawab atas report hasil pencapaian target customer service dan selling untuk dana komersial kepada atasan.

#### 21. *Government and Corporate Fund*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

- a. Melakukan dan mengelola fungsi petugas marketing dan selling atas produk dana komersial segmen goverment dan private corporate.

- b. Pencapaian atas pembuatan target dana komersial segmen goverment dan private corporate.
- c. Pembuatan laporan hasil pencapaian target dana komersial segmen government dan private corporate.
- d. Pemberian quality service level terhadap nasabah prima dana komersial segmen goverment dan private corporate.

## 22. *Senior Educational Institution and Others*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

- a. Melakukan dan mengelola fungsi petugas marketing dan selling atas produk dana komersial segmen educational institution & others.
- b. Pencapaian atas pembuatan target dana komersial segmen educational institution & others.
- c. Penggunaan anggaran promosi dalam rangka pencapaian target dana komersial segmen educational institution & others.
- d. Pembuatan laporan hasil pencapaian target dana komersial segmen *educational institution & others*.

## 23. *Teller Service Sub Unit Head*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

- a. Bertanggung jawab terhadap fungsi supervisi dan fungsi otorisasi sesuai batas kewenangan atas seluruh proses pekerjaan yang dilakukan oleh *Teller* dan *Vault Officer*.
- b. Melakukan supervisi atas proses transaksi di loket.
- c. Melakukan perhitungan batas minimum dan batas maksimal kas.

- d. Melakukan supervisi dan berkoordinasi dengan unit lain atas transaksi non loket

#### 24. *Teller*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

- a. Melakukan fungsi pelayanan transaksi loket (tunai dan non tunai), penerapan Anti Pencucian Uang (APU) dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (PPT).
- b. Melakukan administrasi kas.
- c. Melayani transaksi angsuran KPR dan Non KPR.

#### 25. *Vault*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

- a. Melakukan fungsi pengelolaan kas kantor cabang.
- b. Membuat usulan rencana kerja serta anggaran bidang kerjanya sesuai ketentuan yang berlaku.
- c. Melakukan pengelolaan administrasi administrasi kas besar.
- d. Melakukan pengelolaan permintaan uang dan penyetoran uang.

#### 26. *Transaction Processing Sub Unit Head*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

- a. Melakukan supervisi atas kebenaran proses maintenance KPR, Non KPR, dan Kredit Umum.
- b. Melakukan supervisi atas kebenaran proses biaya Pra Realisasi dan blokir saldo rekening.
- c. Melakukan supervisi atas kebenaran proses Inkaso Rupiah, Administrasi Transfer Valas (*telegraphic transfer*), kiriman uang (KU) transaksi ATM, RTGS, *Inventory* surat berharga dan transaksi lainnya.

### 27. *Clearing Staff*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

- a. Memproses penyerahan warkat ke BI dan penerimaan warkat dari BI atau bank yang ditunjuk sebagai tempat kliring.
- b. Memproses *Encode* warkat CN, Warkat Bilyet Giro serta Cek, transmit data CN, dan warkat bank lain pada system kliring BI.
- c. Memproses permintaan buku cek dan bilyet giro baik dari KC, KCP, Kankas, dan memproses surat rehabilitasi giran *Black List*.

### 28. *Transaction Processing and IT Support*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

- a. Memproses pembayaran biaya-biaya pemindahbukuan, pembayaran untuk pegawai, dan pembayaran *Annual Fee* untuk *Real Cash*.
- b. Memproses pencetakan *Report Cash in Cash Out*.
- c. Melakukan transaksi dan pengelolaan administrasi pajak, proses entry laporan pajak ke sistem, dan mengelola rekonsiliasi dan konfirmasi pajak.

### 29. *General Administration Sub Unit Head*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

- a. Melakukan supervisi atas proses pengelolaan absensi, penilaian, perencanaan pengembangan, administrasi data, gaji, tunjangan, pensiunan yang berhubungan dengan pegawai, alat tulis kantor, sewa kendaraan, sewa rumah dinas pejabat, sewa gedung kantor, materai tempat, materai teraan, dan sebagainya.



- b. Melakukan supervisi atas proses administrasi cuti, penyesuaian gaji pegawai, administrasi PKL, pajak karyawan, administrasi pembinaan disiplin pegawai, pengadaan aktiva tetap, dan pengadaan barang inventaris kantor.
- c. Melakukan supervisi atas proses pengelolaan administrasi tenaga outsourcing

### 30. *Human Capital Support Staff*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

- a. Bertanggung jawab terhadap penatausahaan kepegawaian di kantor cabang.
- b. Memproses inventarisasi kebutuhan pelatihan bagi pegawai.
- c. Bertanggung jawab terhadap akurasi dan kelengkapan hasil entry data kepegawaian serta proses administrasi MESA atau MESOP.

### 31. *Logistic Support Staff*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

- a. Bertanggung jawab terhadap penatausahaan *logistic* di kantor cabang.
- b. Bertanggung jawab terhadap administrasi inventaris seperti perlengkapan kantor, kendaraan, gedung, dan kelengkapannya.
- c. Memproses pendistribusian buku tabungan, bilyet cek, bilyet giro, bilyet deposito dan kartu ATM.

### 32. *Loan Administration and Document Sub Unit Head*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

- a. Melakukan supervisi dan memeriksa proses rekonsiliasi SL- GL yang terkait dengan *Loan Administration*.
- b. Melakukan supervisi dan memeriksa proses pemeliharaan master ID Kolektor untuk pembayaran kolektif KPR kemudian menginformasikan ke unit kerja terkait untuk ditindak lanjuti.

- c. Melakukan supervisi dan memeriksa proses maintenance dalam rangka restrukturisasi kredit di sistem (*Loan Function Maintenance*).

### 33. *Loan Administration Staff*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

- a. Bertanggung jawab terhadap pelaksanaan OTS (kelayakan usaha dan penghasilan) calon debitur.
- b. Bertanggung jawab terhadap pelaksanaan taksasi nilai dan kehandalan agunan (LPA atau melalui jasa appraisal).
- c. Bertanggung jawab terhadap proses pengelolaan pencairan dana jaminan dan maintenance data.

### 34. *Loan Document Staff*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

- a. Bertanggung jawab terhadap penatausahaan, penyusunan, dan penyimpanan dokumen kredit.
- b. Bertanggung jawab terhadap penatausahaan dokumen kredit di sistem (*document tracking*).
- c. Bertanggung jawab terhadap pelayanan pengambilan, peminjaman dan pengembalian dokumen kredit.

### 35. *Accounting Control Unit Head*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

- a. Memastikan keakurasian dan ketepatan laporan keuangan kantor cabang dan kancapem.
- b. Memastikan ketaatan kantor cabang dan kancapem terhadap kebijakan serta prosedur yang ada.

- c. Memastikan pengelolaan pengarsipan bukti dasar, bukti transaksi dan *listing* dilakukan dengan tertib dan benar.
- d. Bertanggung jawab atas keakuratan jurnal GL-GL dan *approval* atas jurnal tersebut.
- e. Bertanggung jawab atas pelaksanaan administrasi *Branch Security Officer*.

### 36. *Accounting and Reporting*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

- a. Bertanggung jawab atas rekonsiliasi.
- b. Bertanggung jawab terhadap penyelesaian *suspense* dan selisih akibat *system*.
- c. Melaksanakan pembuatan dan penyampaian laporan keuangan dan laporan manajemen kantor cabang.
- d. Melaksanakan penatausahaan maploeg (bukti dasar) di kantor cabang.

### 37. *Internal Control*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

- a. Bertanggung jawab dalam mengkoordinir tindak lanjut hasil pemeriksaan ekstern maupun intern.
- b. Melakukan control atas penyelesaian pengaduan nasabah.
- c. Menyampaikan Laporan Penanganan dan Penyelesaian pengaduan nasabah ke Unit Penyelesaian Pengaduan Nasabah di kantor pusat.
- d. Melakukan pengawasan terhadap operasional pengelolaan kas dan inventaris kantor cabang dan jaringan kantor dibawahnya.

### 38. *Customer Loan Service*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

- a. Memastikan adanya efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan.

- b. Memastikan bahwa semua nasabah memperoleh pelayanan dengan kualitas pelayanan yang prima mulai dari permohonan kredit sampai dengan akad kredit.
- c. Memastikan bahwa semua prosedur dijalankan dengan benar.

### **3. Ruang Lingkup Kegiatan dan Jenis- jenis Kredit**

Dalam pembicaraan sehari-hari, bank dikenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpanan giro, tabungan dan deposito. Kemudian bank juga dikenal sebagai tempat untuk meminjam uang (kredit) bagi masyarakat yang membutuhkannya. Disamping itu bank juga dikenal sebagai tempat untuk menukar uang, memindahkan uang atau menerima segala bentuk pembayaran dan setoran seperti pembayaran listrik, telepon, air, uang kuliah dan pembayaran lainnya.

Ruang lingkup kegiatan PT. Bank Tabungan Negara (persero) adalah :

#### **a. Bidang Operasional Dana**

Bidang ini berfungsi untuk menghimpun dana dari masyarakat atau dari pihak ketiga. Dalam rangka menghimpun dana-dana tersebut, PT. Bank Tabungan Negara (Persero) mengeluarkan berbagai jenis produknya, yaitu:

##### **1. Tabungan Batara**

Tabungan Batara adalah jenis simpanan bebas yang diselenggarakan oleh Bank Tabungan Negara yang diperuntukan bagi seluruh masyarakat Indonesia dengan maksud untuk membudayakan kebiasaan untuk menabung.

## 2. Tabungan Batara Kantor Pos dan Giro

Tabungan Batara Kantor Pos dan Giro adalah jenis simpanan bebas yang dikelola oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero) melalui loket-loket kantor Pos dan giro di seluruh wilayah Indonesia.

## 3. Deposito

Deposito adalah simpanan pihak ketiga pada bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan dalam jangka waktu tertentu menurut perjanjian bank dengan pihak ketiga baik dalam rupiah atau dalam valuta asing.

## 4. Giro

Giro adalah simpanan pihak ketiga pada bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, surat perintah pembayaran lainnya atau pemindah bukuan.

## 5. Sertifikat Deposito

Sertifikat Deposito adalah surat berharga atas unjuk dalam rupiah atau valas yang dapat diperjualbelikan.

### b. Bidang Operasional Kredit

Bidang operasional aktif ini berfungsi untuk menyalurkan kembali dan - dana yang telah berhasil dihimpun oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero) kepada masyarakat melalui fasilitas pinjaman atau kredit. Adapun fasilitas kredit yang ditawarkan kepada masyarakat antara lain adalah sebagai berikut:

#### 1. Kredit Swadana

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

Syarat-syarat dan ketentuan :

- a) Telah berusia 21 tahun atau telah menikah.
- b) Memiliki simpanan dalam bentuk tabungan/deposito dan memenuhi syarat untuk dijadikan jaminan kredit.
- c) Jangka waktu kredit minimal 3 (tiga) bulan maksimal 1 (satu) tahun dan dapat diperpanjang atas persetujuan Bank BTN.

## 2. Kredit Perumahan Perusahaan (KPP)

Yaitu kredit yang diberikan kepada perusahaan untuk menyediakan fasilitas perumahan dinas perusahaan ataupun fasilitas pemilikan rumah pegawai yang didasarkan pada kerjasama antara BTN dengan perusahaan dalam mendukung program perumahan.

Syarat-syarat dan ketentuannya :

- a) Pemohonan adalah perusahaan atau Badan usaha.
- b) Memiliki rekening Giro di Bank BTN.
- c) Ada company guarantee dari perusahaan.

Ketentuan Kreditnya :

- a) Maksimal kredit sebesar 75 % s/d 90 % dari biaya pembangunan atau harga pembelian rumah.
- b) Jaminan kredit adalah rumah dan tanah yang dibiayai dari KPP.
- c) Jangka waktu kredit sampai dengan 15 tahun.

## 3. Real Cash

Yaitu penyediaan dan tunai bagi nasabah untuk berbagai keperluan dan dapat ditarik sewaktu-waktu (stand by loan).

Syarat-syarat dan ketentuannya :

- a) Pemohon adalah WNI, usia minimal 21 tahun atau telah menikah serta pada usia 65 tahun kreditnya telah lunas.
- b) Memiliki KPR atau kredit perorangan lain di Bank BTN.
- c) Dana dapat ditarik diseluruh jaringan ATM Bank BTN menggunakan kartu *Real Cash* atau di loket-loket Bank BTN.

Keunggulan :

- a) Diberikan atas kelebihan agunan kredit, karena adanya penurunan outstanding kredit.
- b) Jangka waktu 12 bulan dapat diperpanjang.
- c) Suku bunga lebih rendah dibanding produk sejenis di bank lain.
- d) Bebas biaya proses.

#### 4. KMK – Housing Related

Yaitu kredit modal kerja, diberikan untuk pembiayaan kebutuhan modal kerja, khususnya sektor industri yang terkait dengan perumahan, termasuk usaha-usaha penunjangnya.

Syarat-syarat dan ketentuannya :

- a) Pemohon adalah badan usaha yang berbentuk perseorangan terbatas (PT), Koperasi, Yayasan, Perseroan Komanditer (CV), dan Perorangan.
- b) Berkedudukan dalam wilayah R.I.
- c) Memiliki perizinan untuk melakukan kegiatan usaha.
- d) Telah menjadi pemegang rekening giro di Bank BTN.
- e) Agunan pokok berupa proyek/usaha yang dibiayai dan agunan tambahan yang ditentukan oleh Bank.

Keunggulan :

- a) KMK diberikan maksimal 70% dari kebutuhan modal kerja.
- b) Khusus untuk permohonan CV/perorangan maksimal kredit Rp.500.000.
- c) Jangka waktu maksimal kredit 18 bulan.

#### 5. Kredit Usaha Mikro dan Kecil

Tujuan KUMK untuk meningkatkan akses usaha mikro dan kecil terhadap dana pinjaman yang berasal dari Surat Utang Pemerintah (SUP) untuk pembiayaan investasi dan modal kerja dengan persyaratan yang relatif ringan dan terjangkau.

Jenis usaha :

- a) Usaha Mikro

Maksimal Kredit :

1. Usaha Mikro, sampai dengan Rp. 50.000.000.
2. Usaha Kecil, sampai dengan Rp. 50.000.000.

Jangka Waktu Kredit:

1. Jangka waktu KUMK modal kerja maksimal (satu) tahun dan dapat diperpanjang maksimal (dua) kali dengan mempertimbangkan kondisi usaha dan performance Debitur.
2. Jangka Waktu KUMK investasi maksimal lima tahun termaksud tenggang waktu pembayaran angsuran jangka waktu masa tenggang maksimal (satu) tahun.



#### 4. Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Bersubsidi

Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Bersubsidi disediakan oleh bank dalam rangka memfasilitasi pemilikan atau pembelian rumah sederhana sehat oleh masyarakat berpenghasilan rendah sesuai dengan kelompok sasaran. Subsidi perumahan diberikan kepada keluarga/rumah tangga yang baru pertama kali memiliki rumah dan termasuk dalam kelompok sasaran berpenghasilan rendah, sebagai berikut:

**Tabel 4.1**  
**Kelompok berpenghasilan rendah untuk KPR Bersubsidi**

Sasaran	Batasan penghasilan (Rupiah/bulan)
Kelompok I	900.000,- ≤ penghasilan ≤ 1.500.000,-
Kelompok II	500.000,- ≤ penghasilan ≤ 900.000,-
Kelompok III	350.000,- ≤ penghasilan < 500.000,-

Sumber: PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. (2017)

KPR Bersubsidi memiliki ketentuan sebagai berikut: KPR Bersubsidi diberikan kepada kelompok sasaran untuk memiliki rumah yang memenuhi batasan harga rumah dan memenuhi persyaratan yang diberlakukan atas :

- a. Minimum uang muka
- b. Maksimum kredit pemilikan rumah (KPR)
- c. Maksimum Jangka Waktu Kredit (Tenor)
- d. Skim subsidi

Persyaratan atas minimum uang muka, KPR dan maksimum jangka waktu kredit (Tenor) adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.2**  
**Persyaratan atas minimum uang muka, KPR dan maksimum jangka waktu kredit (tenor)**

Kelompok Sasaran	Subsidi selisih bunga			Subsidi uang muka		
	Min uang muka	Maks KPR	Maks tenor	Min uang muka	Maks KPR	Maks Tenor
	(%)	(Rp)	(thn)	(%)	(Rp)	(thn)
I	15	30.600.000	20	22,5	27.900.000	20
II	10	22.500.000	20	27,5	18.125.000	20
III	10	12.600.000	20	35	8.050.000	20

Sumber: PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. (2017)

Persyaratan atas skim subsidi uang muka adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.3**  
**Persyaratan atas skim subsidi uang muka**

Kelompok sasaran	Maks. Subsidi Pemerintah (%)	Min yang Harus Disediakan Kelompok Sasaran	Total Uang Muka minimum (%)
1	2	3	4 = 2 + 3
I	6,7	15,8	22,5
II	12,0	15,5	27,5
III	25,0	10,0	35,0

Sumber: PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. (2017)

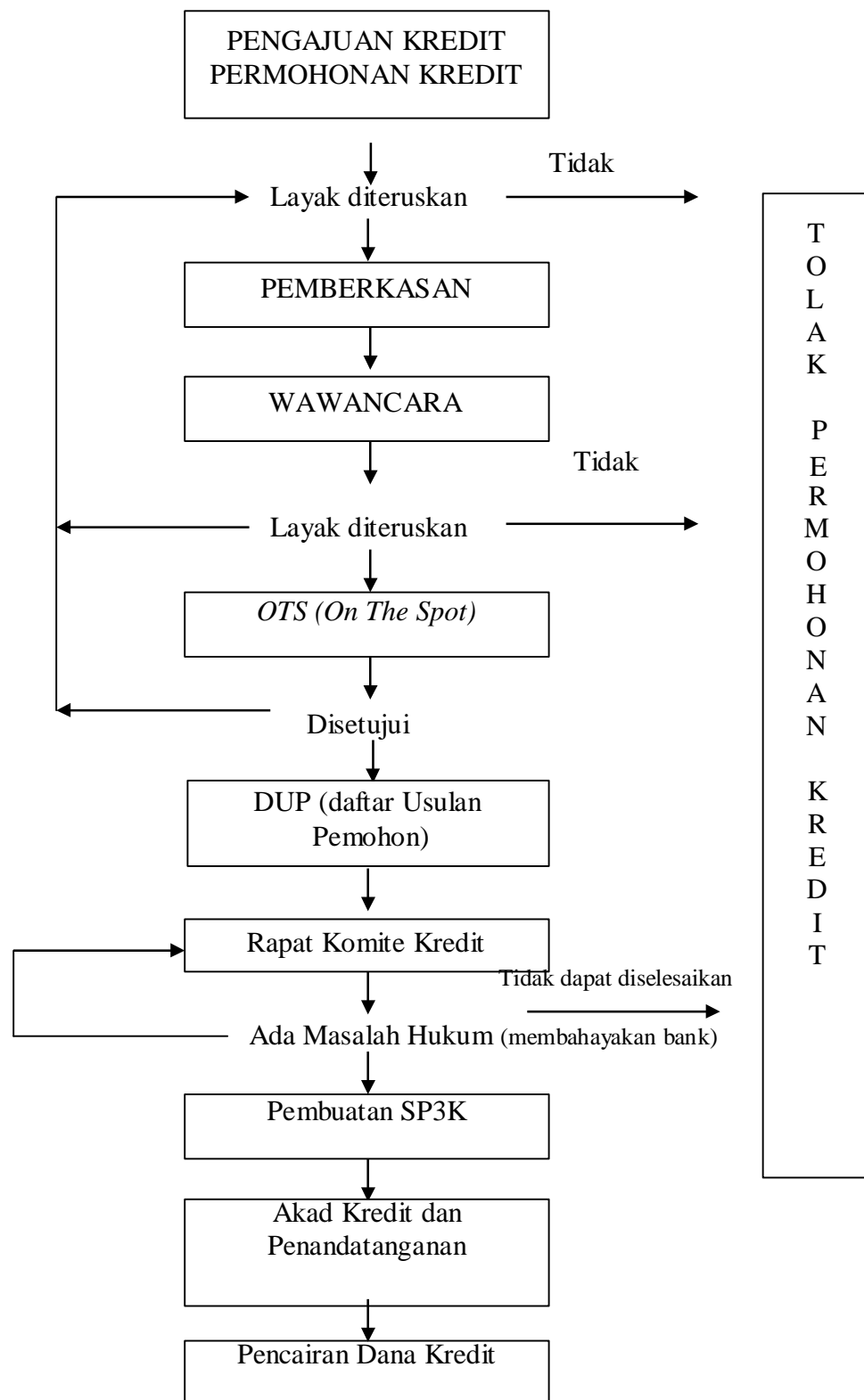
## 5. Prosedur Pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR)

Secara luas telah diketahui bahwa bank memiliki peranan yang sangat penting dalam pembiayaan pertumbuhan ekonomi. Salah satu kegiatan bank adalah perkreditan, dimana perkreditan ini merupakan kegiatan terbesar yang memberikan kontribusi pendapatan paling banyak bagi perbankan. Pendapatan

dari pemberian kredit dapat berupa bunga, provisi komisi, commitment fee, appraisal fee, dan lain-lain.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis teliti, dan data-data yang penulis peroleh di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) telah melaksanakan prosedur pemberian kredit yang memenuhi standar yang telah ditetapkan dan telah melakukan analisis 5C, Selain itu lebih meyakinkan konsep 7P juga dapat diterapkan dalam pengambilan keputusan pemberian kredit.

PT. Bank Tabungan Negara Tbk. (Persero) Cabang Medan mempunyai prosedur yang telah memenuhi standar ketentuan umum pemberian kredit. Prosedur yang telah diterapkan oleh PT. Bank Tabungan Negara Tbk. (Persero) Cabang Medan mempunyai tahap-tahap sebagai berikut:



**Gambar 4.1** Prosedur Pemberian Kredit

1. Permohonan kredit dari permohonan KPR BTN

Permohonan kredit terlebih dahulu dibuat oleh calon debitur untuk mendapatkan kredit, pemohon mengisi formulir permohonan kredit perorangan.

2. Pemberkasan

Bank akan meminta debitur untuk melengkapi berbagai dokumen yang dibutuhkan dalam rangka realisasi permohonan kredit yang telah disetujui, seperti data pekerjaan kelengkapan data calon debitur dan sebagainya. Apabila permohonan kredit dinilai layak untuk dibiayai, bank sudah tentu akan menyetujui kredit.

3. Wawancara

Setelah permohonan diajukan dan pemberkasan telah dipenuhi oleh calon debitur, maka pihak bank akan mewawancarai calon debitur yang mencakup analisis 5C.

4. OTS (*On The Spot*)

Tahap selanjutnya adalah OTS (*on the spot*), dimana dalam tahap ini pihak bank akan mensurvey penghasilan calon debitur dan tempat pekerjaan, apakah penghasilan debitur memang memenuhi syarat atas kredit. Pengeceka penghasilan ini mencakup penghasilan tetap dan penghasilan tidak tetap, jangan sampai hasil OTS tidak sesuai dengan kenyataan karena hal ini akan mengakibatkan kredit macet yang akan berdampak negatif pada bank.

5. DUP (Daftar Usulan Pemohon)

Setelah calon debitur memenuhi semua syarat yang telah ditetapkan dan melengkapi dokumen-dokumen yang dibutuhkan, maka pihak bank akan membuat daftar usulan permohonan untuk mengajukan masalah penghasilan.

6. Rakomdit (Rapat Komite Kredit)

Rapat Komite Kredit dilaksanakan setelah kredit disetujui oleh pihak bank, dengan terlebih dahulu menganalisis semua persyaratan seperti penghasilan dan jumlah kredit yang diberikan.

7. SP3K (Surat Pemberitahuan Persetujuan Pemberian Kredit)

Setelah wawancara dilaksanakan dan mendapati kesepakatan, maka pihak kreditur akan mengeluarkan surat pemberitahuan persetujuan kredit (SP3K) kepada debitur untuk memberitahukan bahwa permohonan kreditnya diterima atau permohonan kreditnya ditolak.

8. Proses Akad Kredit dan Penandatanganan Kredit

Proses akad kredit dan penandatanganan kredit, bank dan calon debitur menyepakati berbagai hak dan kewajiban yang berkaitan dengan kredit yang akan diberikan. Perjanjian kredit yang berisi berbagai aspek yang berkaitan dengan kredit misalnya jumlah, suku bunga, jangka waktu, pembayaran bunga, dan sebagainya.

9. Pencairan kredit

Setelah semua selesai maka dana kredit dapat dicairkan sesuai dengan syarat yang ditentukan dalam perjanjian kredit, pencairan dana kredit akan diserahkan melalui penjual atau developer

Untuk menghindari segala sesuatu yang menyebabkan kredit macet, tentunya bank sangat berhati-hati dalam menyalurkan kredit. Dampak kredit macet terhadap bank sangatlah negatif, seperti terjadinya likwiditas, pada bank yang mengakibatkan bank tersebut likwiditas (dibekukan) oleh Bank Indonesia. Maka dalam penyaluran kredit bank akan sebisa mungkin untuk menghindarkan segala yang menyebabkan kredit macet dengan melaksanakan prosedur pemberian kredit dengan baik dan benar. Dalam tahap-tahap prosedur kredit sebaiknya menghindari kemungkinan terjadinya kecurangan, tetapi kredit macet sering terjadi karena nasabah tidak membayar cicilan kredit macet, semua sering terjadi karena nasabah tidak membayar cicilan kredit tepat pada waktunya.

## **B. Pembahasan**

### **1. Analisis Prosedur Pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR)**

Pada dasarnya sistem pengendalian intern pada pemberian fasilitas KPR yang diterapkan oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero) telah sesuai dengan prosedur pemberian KPR yang telah ditentukan, ini didukung dengan adanya bagan arus (*flow chart*) yang sederhana yang diterapkan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) dalam menggambarkan bagaimana prosedur yang harus dilalui oleh calon nasabah/ debitur dalam mendapat fasilitas kredit pemilikan rumah ini. Sistem pengendalian yang berlaku dijalankan pada setiap tahap permohonan KPR, ini terlihat dari pengendalian yang dilakukan pada tahap perencanaan, pelaksanaan sampai dengan diputuskannya kredit tersebut. Hal ini berarti, pihak PT. Bank Tabungan

Negara (Persero) sangat berhati-hati dalam menganalisa calon debitur yang benar-benar produktif agar nantinya tidak akan terjadi penyalahgunaan pemberian kredit.

## **2. Analisis Sistem Pengendalian Intern Pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Pada PT. Bank Tabungan Negara (persero) Tbk. Cabang Medan**

Sistem pengendalian intern sangat berpengaruh didalam perusahaan. Dalam penelitian ini penulis menganalisis berdasarkan landasan teori yang ada dan menerapkan dalam perusahaan apakah sudah berjalan dengan baik atau belum. Terdapat beberapa defenisi sistem pengendalian intern menurut beberapa ahli yaitu :

Pada edisi baru COSO (2013) mendefenisikan pengendalian sebagai suatu proses didalam organisasi (entitas) yang dipengaruhi oleh dewan pengawas (board), manajemen, dan personel lainnya, dirancang untuk memberikan keyakinan memadai bagi pencapaian tujuan organisasi. Sedangkan menurut Mulyadi (2013:164) sistem pengendalian intern adalah meliputi struktur organisasi, metode dan ukuran yang di koordinasikan untuk menjaga kekayaan organisasi, mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi, mendorong efisiensi dan mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen.

Adapun unsur – unsur sistem pengendalian intern menurut COSO yang diterapkan PT. Bank Tabungan Negara (persero) Tbk Cabang Medan yaitu :



## **1. Lingkungan Pengendalian**

Lingkungan pengendalian adalah rangkaian standar proses dan struktur yang menjadi dasar dalam penyelenggaraan pengendalian intern diseluruh organisasi. Lingkungan pengendalian ini memiliki beberapa unsur antara lain struktur organisasi, menggambarkan garis hubungan wewenang dan pertanggungjawaban sehingga dapat memberikan kontribusi yang baik bagi lingkungan pengendalian.

Penerapan lingkungan pengendalian yang ada pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Medan telah dilakukan dengan baik sesuai teori yang ada, karena staf yang ada telah diberikan tugas dan wewenang masing – masing jabatan sehingga resiko penyalahgunaan sangat sedikit bahkan hampir tidak akan terjadi.

## **2. Penilaian Resiko**

Menurut (Djasoerah:2010) penilaian resiko merupakan suatu proses pengidentifikasian dan penganalisaan resiko – resiko yang relevan dalam rangka pencapaian tujuan entitas dan penentuan resiko yang timbul akibat perubahan. Sedangkan Menurut COSO IC 2013 definisi resiko sebagai kemungkinan suatu peristiwa akan terjadi dan berdampak merugikan bagi pencapaian tujuan.resiko yang dihadapi organisasi bisa bersifat internal (berasal dari dalam) ataupun eksternal (berasal dari luar).

Penilaian resiko pada PT. Bank Tabungan Negara (persero) Tbk cabang Medan telah dilakukan dengan baik. dengan melakukan identifikasi resiko untuk mengenali resiko dari faktor eksternal dan

factor internal dengan metodologi yang sesuai dengan peraturan perusahaan. Serta melakukan analisa untuk menentukan dampak dari resiko yang telah teridentifikasi.

### **3. Aktivitas Pengendalian**

Berdasarkan rumusan COSO 2013 bahwa aktivitas pengendalian adalah tindakan – tindakan yang diterapkan melalui kebijakan dan prosedur yang membantu memastikan bahwa arahan manajemen untuk mengurangi resiko terhadap pencapaian tujuan.

Pada prosedur pemberian kredit pemilikan rumah (KPR) aktivitas pengendalian sangat berjalan dengan baik di PT. Bank Tabungan Negara (persero) Tbk cabang Medan. Setiap calon debitur juga diseleksi lebih detail sesuai arahan dari perusahaan untuk meminimalisir resiko yang akan terjadi.

### **4. Informasi dan Komunikasi**

Informasi yang ada dalam organisasi diidentifikasi, dicatat dan dikomunikasikan dalam bentuk dan waktu yang tepat dengan cara yang efektif. Ini dilaksanakan mulai dari pimpinan hingga keseluruhan pegawai yang ada. Hal ini akan menghindarkan terjadinya kesalahpahaman (misunderstanding) maupun distorsi informasi sehingga pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi akan efektif untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Informasi dan komunikasi pada PT. Bank Tabungan Negara (persero) Tbk Cabang Medan telah dilakukan dengan baik. Hal ini terlihat pada usaha PT. Bank Tabungan Negara (persero) Tbk Cabang Medan dalam menyediakan dan memanfaatkan berbagai bentuk dan sarana komunikasi.

## **5. Pengawasan dan Pemantauan**

Kegiatan pengawasan dan pemantauan meliputi proses penilaian kinerja pengendalian intern dan memastikan apakah semua dijalankan sesuai yang diinginkan serta apakah telah disesuaikan dengan perubahan keadaan. Pemantauan seharusnya dilakukan oleh personal yang semestinya melakukan pengerjaan tersebut, guna menentuka apakah sistem pengendalian diterapkan dengan baik.

Pada dasarnya pengawasan atas kredit pemilikan rumah (kpr) yang diterapkan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Medan telah sesuai dengan teori yang ada. Namun pada saat pelaksanaan tindakan pengawasan aktif (inspeksi on the spot) tidak dilakukan dengan sebaiknya. Sebagai contoh dari pelaksanaan tindakan pengawasan aktif ini adalah terkadang pihak BTN merasa ragu atas jawaban yang diberikan calon debitur mengenai jumlah penghasilan mereka (terutama untuk para pedagang). Dan pada saat wawancara dan mensurvey calon kreditur terkadang tidak melakukannya karena menganggap calon debitur tersebut layak dan mampu diberikan kredit, padahal pada prosedur yang seharusnya pihak yang berwenang harus melalukan wawancara dan survey untuk melihat kelayakan calon debitur.

Pada PT. Bank Tabungan Negara (persero) Tbk Cabang Medan telah menerapkan unsur - unsur sistem pengendalian intern dengan baik, hal ini menunjukkan sistem yang dikendalikan perusahaan telah sesuai dengan teori dari COSO yaitu pengendalian sebagai suatu proses didalam organisasi (entitas) yang dipengaruhi oleh dewan pengawas (board), manajemen, dan personel lainnya, dirancang untuk memberikan keyakinan memadai bagi pencapaian tujuan organisasi. Namun terkadang masih terjadi kesalahan dalam pengawasan dan pemantauan tindakan inspeksi *On the Spot* (peninjauan/ pemeriksaan langsung), menurut teori yang ada tindakan inspeksi ini harus nya dilakukan pada tahap pengawasan, namun pada pihak PT. Bank Tabungan Negara (persero) tindakan inspeksi ini justru merupakan bagian dari prosedur pemberian KPR yang benar – benar harus dilaksanakan.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan mengenai " Analisis Sistem Pengendalian Intern Pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Pada Bank Tabungan Negara Cabang Medan " maka penulis mencoba untuk menarik beberapa kesimpulan:

1. Prosedur pemberian KPR yang diterapkan PT. Bank Tabungan Negara telah sesuai dengan prosedur pemberian KPR yang berlaku, walaupun pihak PT. Bank Tabungan Negara (Persero) masih memberlakukan syarat tambahan yang harus dipenuhi oleh calon debitur yaitu memilih atau menunjuk sendiri rumah mana yang mereka inginkan untuk ditempati. Namun secara keseluruhan sistem pengendalian intern yang terdapat dalam pemberian KPR ini berjalan cukup efektif.
2. Sistem Pengendalian intern pemberian KPR telah diterapkan sebagaimana mestinya, ini terlihat dari pihak BTN dalam menjalankan ketentuan - ketentuan yang berlaku pada setiap perusahaan, agar tidak terjadinya penyelewengan yang mengakibatkan tidak tercapainya tujuan dari pengendalian intern yaitu aktiva dilindungi dan digunakan untuk pencapaian tujuan usaha, meyakini akurasi dan kehandalan data akuntansi, mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya secara ekonomis dan

efisien serta mendorong ditaatinya kebijakan manajemen yang telah digariskan.

## **B. Saran**

Dari kesimpulan – kesimpulan diatas penulis mencoba memberikan saran – saran sebagai berikut :

1. Pelaksanaan tindakan pengawasan aktif yaitu inspeksi on the spot yang diterapkan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) pada tahap prosedur pemberian kredit justru lebih baik dan sebaiknya diteruskan, meskipun tidak sesuai dengan teori yang dikemukakan, yang seharusnya tindakan inspeksi on the spot ini baru dilaksanakan pada tahap pengawasan. Hal ini bertujuan untuk menghilangkan keraguan dari pihak PT. Bank Tabungan Negara (Persero) atas jawaban yang diberikan calon debitur, serta untuk memastikan apakah memang formulir permohonan KPR yang telah diisi adalah data yang sebenarnya, bukan data fiktif belaka. Jadi sebaiknya tindakan inspeksi on the spot ini perlu dilaksanakan mulai dari saat calon debitur mengajukan permohonan KPR nya sampai pada saat permohonan KPR nya disetujui PT. Bank Tabungan Negara (Persero), karena langkah ini jelas merupakan suatu langkah untuk mencegah timbulnya tunggakan angsuran (kredit macet).
2. Sebaiknya penggunaan sistem pengendalian intern yang berada diperusahaan harus dilaksanakan merata pada setiap bagian agar mengurangi terjadinya penyimpangan yang dapat merugikan

perusahaan dan pada setiap bulannya dapat juga dilakukan pemeriksaan pada setiap jalannya kegiatan perusahaan agar tidak melenceng dari tujuan awal.

3. Penulis berharap pihak PT. Bank Tabungan Negara (persero) Tbk, Cabang Medan lebih selektif dalam memilih calon debitur agar tidak terjadi penunggakan kredit/kredit macet yang mengakibatkan kerugian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bram Hadianto, 2010. Pengaruh Risiko Sistematis, Struktur Aktiva, Profitabilitas, dan Jenis Perusahaan Terhadap Struktur Modal Emiten Sektor Pertambangan: Pengujian Hipotesis *Static-Trade Off*. *Jurnal Akuntansi Volume 2 (01): 20-39*.
- Brigham, Houston, 2010, *Dasar-dasar Manajemen Keuangan*, Edisi ke-11. Jakarta: Salemba Empat.
- Fahmi, Irham, 2015, *Manajemen Keuangan*. Bandung: Alfabeta.
- Ghia Ghaida Kanita, 2014. Pengaruh Struktur Aktiva dan Profitabilitas terhadap Struktur Modal Perusahaan Makanan dan Minuman. *Jurnal Trikonomika, Volume 13 (02): 133-135*.
- Hastina Adha, 2014. Pengaruh *Return on Assets* (ROA) dan Struktur Aktiva terhadap *Debt to Equity Ratio* (DER) pada perusahaan Transportasi yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Hermanto, B, dan Agung, M, 2012, *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: Lentera Ilmu Cendikia.
- Hery, 2009, *Akuntansi Keuangan Menengah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Iflahatul Maidah, 2016. Profitabilitas, Struktur Aktiva, Ukuran Perusahaan, mempengaruhi Struktur Modal Perusahaan Perdagangan di BEI. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Volume 05 (07): 17-20*.
- Juliandi, A, Irfan, 2014. *Metodologi penelitian kuantitatif*. Bandung: Citapustaka Media Pertintis.
- Kamaludin, Indriani R, 2012 *Manajemen Keuangan* , Edisi Revisi. Bandung: Mandar Maju.
- Kasmir, 2015, *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: Raga Grafindo Persada.
- Meidera Elsa Dwi Putri, 2012. Pengaruh Profitabilitas, Struktur Aktiva dan Ukuran Perusahaan Manufaktur Sektor Industri Makanan dan Minuman yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI). *Jurnal Manajemen, Volume 01 (01): 7-10*.
- Munawir, S (2014) *Analisa Laporan Keuangan*, Yogyakarta: Liberty.



Resti Dara Ayu Aprillia, 2015. Pengaruh Struktur Aktiva, Likuiditas, Ukuran Perusahaan, dan Profitabilitas terhadap Struktur Modal pada Perusahaan Manufaktur yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.

Riyanto, Bambang, 2010, *Dasar-dasar Pembelanjaan Perusahaan*. Jakarta: BPTD

Sartono, Agus. (2010). *Manajemen Keuangan*. Yogyakarta: BPFE.

Sugiyono, 2011, *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: Alfabet.

Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabet.

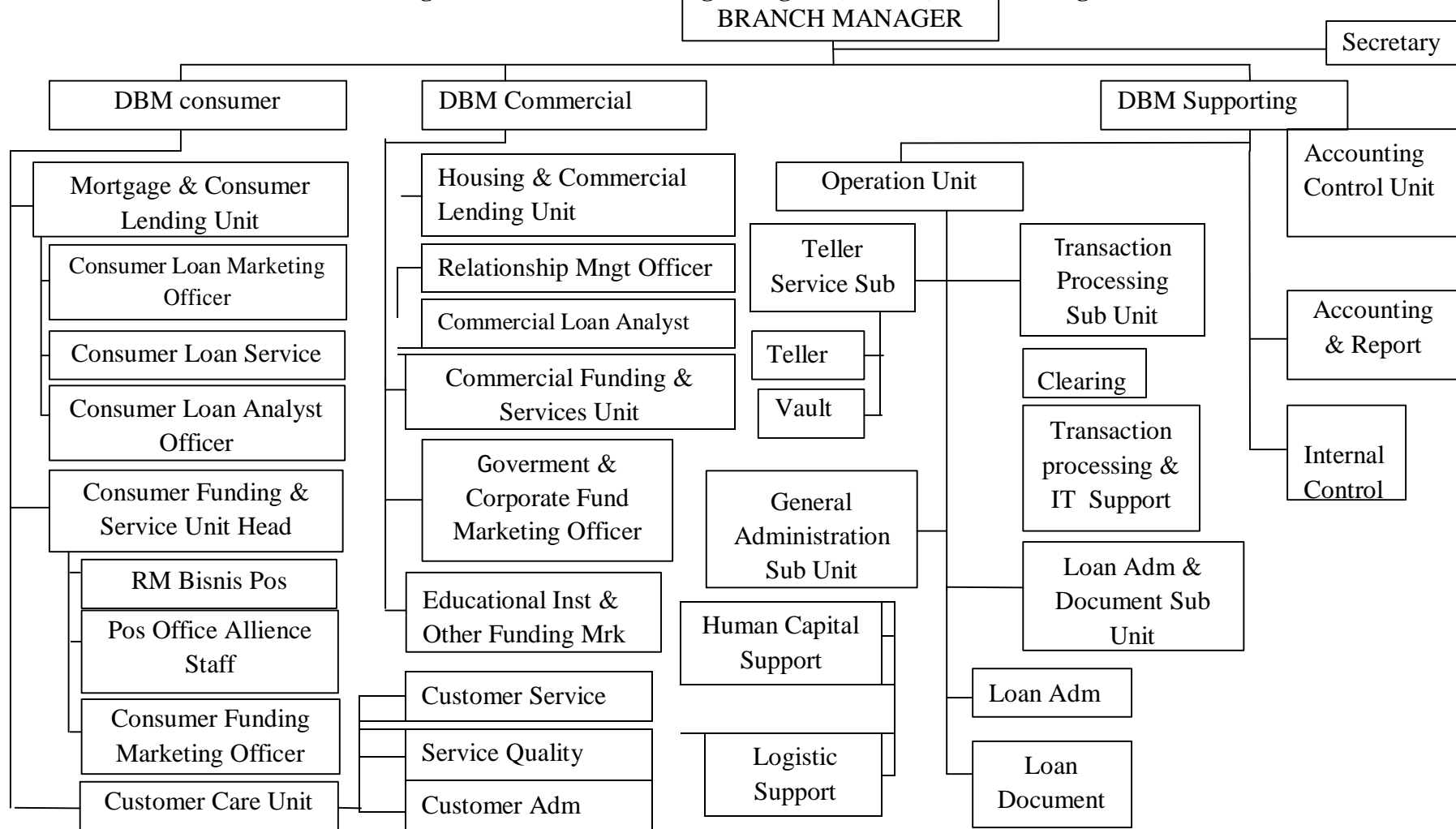
Sujarweni V.W, 2015, *Statistik untuk Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta:Pustaka baru Press.

Syamsuddin L, 2011, *Manajemen Keuangan Perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Wulandari, (2010). Analisi Pengaruh Ukuran Perusahaan, Struktur Aktiva, dan Profitabilitas terhadap Struktur Modal pada Perusahaan Makanan dan Minuman yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia. Skripsi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.

[http:// www.idx.co.id](http://www.idx.co.id)

**Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Medan**



*Sumber : Bank Tabungan Negara Cabang Medan*

