

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN HASIL PENELITIAN

A. Penyajian Data

1. Sejarah Singkat PT. Bank Tabungan Negara (Persero)

Bank BTN adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang berbentuk perseroan terbatas dan bergerak di bidang jasa keuangan perbankan. Cikal bakal Bank BTN dimulai dengan didirikannya *Postspaarbank* di Batavia pada tahun 1897, pada masa pemerintah Belanda. Selanjutnya pada 1 April 1942 *Postspaarbank* diambil alih oleh pemerintah Jepang yang kemudian berganti nama menjadi *Tyokin Kyoku*.

Setelah kemerdekaan diproklamasikan, maka *Tyokin Kyoku* diambil alih oleh pemerintah Indonesia, dan namanya diubah menjadi Kantor Tabungan Pos RI. Usai dikukuhkannya, Bank Tabungan Pos RI ini sebagai satu-satunya lembaga tabungan di Indonesia. Pada tanggal 9 Februari 1950 pemerintah mengganti namanya dengan nama Bank Tabungan Pos. Pada tanggal 9 Februari 1950 ditetapkan sebagai hari dan tanggal Bank BTN. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 4 tahun 1963 Lembaran Negara Republik Indonesia No. 62 tahun 1963 tanggal 22 Juni 1963, maka resmi sudah nama Bank Tabungan Pos diganti namanya menjadi Bank Tabungan Negara. Dalam periode ini posisi Bank BTN telah berkembang dari sebuah unit menjadi induk yang berdiri sendiri.

Pada tanggal 29 Januari 1974 melalui Surat Menteri Keuangan RI No. B-49/MK/I/1974 sebagai wadah pembiayaan proyek perumahan untuk

rakyat. Sejalan dengan tugas tersebut, maka mulai 1976 mulailah realisasi KPR (Kredit Pemilikan Rumah) pertama kalinya oleh Bank BTN di negeri ini. Waktu demi waktu akhirnya terus mengantar Bank BTN sebagai satu-satunya bank yang mempunyai konsentrasi penuh dalam pengembangan bisnis perumahan di Indonesia melalui dukungan KPR BTN.

Pada tahun 1992 status Bank BTN ini menjadi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) karena sukses Bank BTN dalam bisnis perumahan melalui fasilitas KPR tersebut. Status persero ini memungkinkan Bank BTN bergerak lebih luas lagi dengan fungsinya sebagai bank umum (komersial). Demi mendukung bisnis KPR tersebut, Bank BTN mulai mengembangkan produk-produk layanan perbankan sebagaimana layaknya bank umum (komersial) dan pada tahun 2002 Berdasarkan kajian konsultan independent, Price Water House Coopers, Pemerintah melalui menteri BUMN dalam surat No. 5 – 544/MMBU/2002 memutuskan Bank BTN sebagai Bank umum dengan fokus bisnis pembiayaan perumahan tanpa subsidi. (Bank Tabungan Negara, 2021)

2. Visi dan Misi

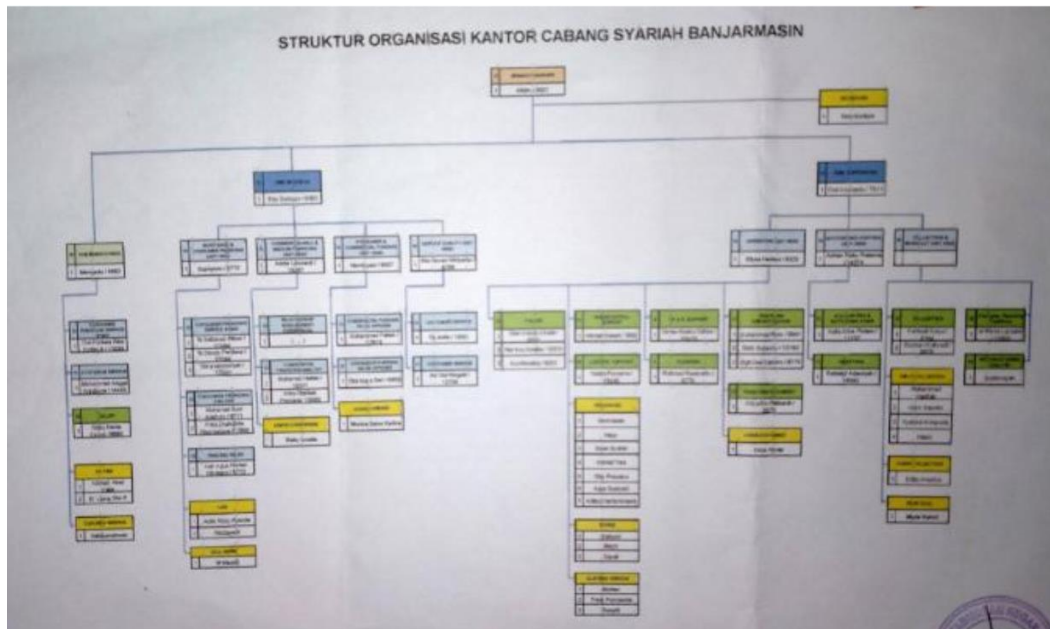
Bank BTN memiliki visi yaitu “*Menjadi The Best Mortgage Bank di Asia Tenggara pada tahun 2025*”. Adapun misi dari Bank BTN ialah sebagai berikut:

- a. Secara aktif mendukung dalam memajukan kesejahteraan masyarakat Indonesia melalui kepemilikan rumah

- b. Mewujudkan kehidupan yang diimpikan jutaan rakyat Indonesia melalui penyediaan rumah yang layak
- c. Menjadi *home of Indonesia's best talent*.
- d. Meningkatkan shareholder value dengan berfokus pada pertumbuhan profitabilitas yang berkelanjutan sebagai perusahaan blue chip dengan prinsip manajemen risiko yang kokoh.
- e. Menjadi mitra keuangan bagi para pemangku kepentingan dalam ekosistem perumahan dengan menyediakan solusi menyeluruh dan layanan terbaik melalui inovasi digital.

3. Struktur Organisasi

Bank BTN sebagai salah satu lembaga keuangan yang ada di Indonesia tentunya harus memiliki struktur organisasi yang mana hal ini bisa menjadi dasar terciptanya sebuah lembaga yang amanah, transparan dan profesional. Adapun struktur organisasi Bank BTN dapat dilihat pada photo di bawah ini.



4. *Job Descriptions*

Berdasarkan struktur organisasi diatas, maka dapat di paparkan masing-masing tugas dan tanggung jawab dari setiap jabatan yang diduduki pada PT. Bank Tabungan Negara (persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Banjarmasin sebagai berikut:

Tabel 4.2
Job Descriptions

No	Nama	Jabatan Dalam PT. Bank Tabungan Negara (persero)
1	Afidin	Branch Manager
2	Rina Mellani	Secretary

3	Risdayanti	Consumer
4	Aan Agus Novian Sihotang	Marketing
5	Haikal	Commercial Analyst
6	Monica Selva Karlina	Funding
7	Muhamad Angga	Customer service
8	Riska Helda Fiyanti	Teller
9	Ahmad Basuni	Human Capital Support
10	Rahmat Ruwiyanto	Kliring
11	Abyadhu Waibardi,	Financing Administration
12	Rabiatul Adawiyah	Accounting Control Unit
13	Dhita Anestyia	Collection

a. *Branch Manager*

- *Branch manager* bertanggung jawab untuk menjamin berlangsungnya operasional bank.
- Menciptakan pengawasan internal yang efektif dan efisien.
- Memantau serta mengelola risiko yang dihadapi bank.
- Memelihara iklim yang mendukung terciptanya produktivitas.
- Mengelola sumber daya manusia menjaga profesionalisme.

b. *Secretary*

- Memanajemen serta mengatur setiap kegiatan kepala cabang dengan pihak internal ataupun eksternal.
- Memproses setiap registrasi dan pengarsipan atau kegiatan dalam memproses administrasi notula rapat dengan pihak internal ataupun eksternal.
- Meregistrasi, mendistribusikan sesuai dengan disposisinya, mengarsip serta memonitoring administrasi surat kantor cabang.
- Mengurus segala registrasi pengarsipan serta administrasi menyangkut penyampaian semua surat yang telah ditanda tangani oleh kepala cabangnya langsung.
- Mengatur semua perjalanan dinas kepala cabang serta kegiatan protokoler dari pihak eksternal ataupun internal perusahaan atau bank.

c. *Deputy Branch Manager Business*

- Menyusun kebijakan strategi dalam pencapaian target dana dan pembiayaan komersial maupun konsumen (perorangan)
- Mengevaluasi dan memutus pembiayaan *commercial* dan *consumer* sesuai dengan wewenang pemutus.
- Mengevaluasi standar pelayanan dana maupun pembiayaan *consumer*.

d. *Deputy Branch Manager Support*

- Menyusun kebijakan dan strategi dalam pengelolaan sumber SDM dan operasional bank.

- Mengevaluasi penempatan sumber SDM sehingga menghasilkan SDM yang berkualitas produktif.

e. *Consumer*

- Memastikan dan melakukan supervisi dalam menyelenggarakan proses pelayanan klaim debitur pelayanan klaim asuransi pembiayaan serta terselenggaranya proses pelunasan pembiayaan.
- Menyelenggarakan segala layanan mengenai informasi pembiayaan melalui surat, telepon ataupun informasi untuk nasabah yang datang langsung ke bank.
- Dalam pelayanan permohonan pembayaran ekstra harus melalui tahapan supervisi dan memastikan bahwa permohonan tersebut sudah sesuai dengan standar perusahaan.
- Meningkatkan kualitas tata kelola perusahaan khususnya dalam mencapai target dana dan pembiayaan *consumer*/perorangan.
- Mengevaluasi standar pelayanan dana maupun pembiayaan *consumer* (Risdayanti, 2019).

f. *Marketing*

- Mencari nasabah yang ingin menghimpun dana maupun yang sedang membutuhkan dana untuk keperluan produktif maupun konsumtif mengembangkan perusahaannya dalam bentuk pinjaman (Aan Agus Novian Sihotang, 2018 sd 2021).

g. *Commercial Analyst*

- Kualitas rekomendasi paket analisa pembiayaan umum.

- Proses pemberian umum yang sesuai dengan ketentuan bank.
- Terus mengikuti perkembangan informasi yang mengandung risiko (*risk event*) serta informasi potensi bisnis untuk mendukung kualitas analisa pembiayaan.
- Pelaksanaan akad pembiayaan umum dan pembentukann master baru dengan benar dan akurat.
- Peninjauan prestasi proyek sesuai ketentuan yang berlaku (Muhammad Haikal, 2019).

h. *Founding*

- Unit ini bertugas menghimpun dana pihak ketiga baik tabungan, giro ataupun deposit yang bersifat komersial/lembaga dan yang bersifat *consumer/* perorangan.
- Membuat surat penawaran untuk nasabah
- Melaporkan segala aktivitas dan program yang telah dijalankan secara rinci.
- Mencari dan mengumpulkan dana dan *Benefit* di BTN Syariah (Monica Selva Karlina, 2019).

i. *Customer Service*

Bertugas *me-maintenance* nasabah baru maupun lama, memberi pelayanan terbaik bagi nasabah dalam hal melayani, pembukuan tabungan, giro dan deposito.

- Nasabah yang datang langsung atau melalui via telepon harus dilayani dengan prima dengan tujuan mendapatkan kepuasan pelanggan.

- Melaksanakan administrasi awal untuk nasabah yang baru pertama kali membuka tabungan, giro, dll.
- Melaksanakan transaksi atas permintaan nasabah dengan tepat, seperti menjelaskan persyaratan, pengisian formulir, prosedur, melakukan konfirmasi saldo.
- Menerima segala complain dan kritikan dari nasabah serta memberikan solusi untuk menyelesaikan segala bentuk permasalahan nasabah

j. *Teller*

- Melaksanakan segala bentuk transaksi perbankan dalam penerimaan dan pengeluaran kas bank seperti pembayaran KPR, tabungan, giro, deposito, dll.
- Melaksanakan segala bentuk transaksi yang bukan melalui kas melainkan dari berhadapan langsung dengan pihak nasabah seperti pembayaran tabungan, kiriman uang, dan sebagainya. (Riska Helda Fiyanti, 2019).

k. *Human Capital Support*

Bertugas untuk melakukan perekrutan karyawan apabila diperlukan, memonitoring karyawan melalui kehadiran, kinerja, dan pembayaran gaji karyawan (Ahmad Basuni, 2019).

l. *Kliring*

Petugas kliring memiliki tugas utama yaitu:

- Transaksi kliring
- Transaksi CN
- Memproses rekonsiliasi kliring

- Dan bentuk kliring yang lainnya (Rahmat Ruwiyanto, 2019).

m. *Financing Administration*

Bertanggungjawab terhadap:

- Pelaksanaan usaha dan penghasilan calon debitur.
- Pelaksanaan transaksi nilai kehandalan agunan.
- Proses administrasi pencairan pembiayaan dan bank garasi.
- Proses pengelolaan pencairan dan jaminan (Sigit Dwi Saputro, 2019).

n. *Financing Documents*

Bertanggungjawab terhadap:

- Menyelesaikan segala bentuk dokumen nasabah yang pembiayaannya belum diterima pihak bank.
- Menyimpan serta menyusun dokumen pembiayaan.
- Menata dokumen pembiayaan pada *system (document tracking)*.
- Melayani pengembalian, peminjaman dokumen pembiayaan (Abyadhu Waibardi, 2019).

o. *Accounting Control Unit*

❖ *Accounting & Reporting:*

- Melakukan penyusunan URAP dan BKAP.
- Melakukan input laporan ke pihak *ekstern*.
- Melakukan perhitungan atas hasil kinerja dan laporan lainnya (Putri Madyaning Wulan, 2019).

-

❖ *Verifying:*

- Memeriksa atas segala bentuk kebenaran transaksi pada operasional bank.
- Melakukan pemeriksaan pihak internal serta eksternal dengan melakukan koordinator terlebih dahulu.
- Menyelesaikan dan memeriksa rekening selisih lainnya (Rabiatul Adawiyah, 2019).

p. *Collection*

- Mengkonfirmasi angsuran dengan mengantar langsung atau melalui pos serta mengirim surat penagihan (Indro Saputro, 2019).
- Mengunjungi langsung atau melalui via telepon melakukan penagihan kepada nasabah yang sudah diberikan pembiayaan tetapi belum membayar
- Untuk nasabah yang menunggak agar di daftar untuk diberikan pembinaan debitur atau nasabah (Dhita Anestya, 2019).

5. Produk Dana dan Jasa PT. Bank BTN Kantor Cabang Syariah

a. Produk Dana (Funding)

Di Bank BTN Syariah, ada beberapa produk yang disediakan untuk dinikmati oleh nasabah-nasabahnya, yaitu sebagai berikut:

1) *Giro BTN iB*

Giro Batara iB adalah produk penyimpanan dana dengan akad titipan (*wadi'ah*), yang diperuntukkan bagi nasabah perorangan maupun perusahaan atau lembaga, untuk menunjang kelancaran lalu lintas pembayaran dengan perantara cek dan bilyet giro maupun media perintah pembayaran lainnya.

2) *Giro BTN Prima iB*

Produk simpanan dengan prinsip *mudharabah mutlaqah*, nasabah akan mendapatkan bagi hasil yang menguntungkan guna memperlancar aktivitas bisnis.

3) *Tabungan BTN Batara iB*

Produk tabungan sebagai media penyimpanan dana dalam rupiah dengan menggunakan akad sesuai syariah yaitu *wadi'ah*.

4) *Tabungan BTN Prima iB*

Produk tabungan sebagai media penyimpanan dana dalam rupiah dengan menggunakan akad sesuai syariah yaitu *mudharabah* (investasi).

5) *Tabungan BTN Haji & Umroh iB*

Produk tabungan sebagai media penyimpanan dana dalam rupiah untuk Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH) dan ibadah umroh, dengan menggunakan akad sesuai syariah yaitu *mudharabah mutlaqah* (investasi), bank menjanjikan bagi hasil yang menguntungkan dan bersaing bagi nasabah atas simpanannya.

6) *Tabungan BTN Qurban iB*

Produk tabungan untuk mewujudkan niat ibadah qurban, dengan menggunakan akad sesuai syariah yaitu *mudharabah mutlaqah* (investasi), bank memberikan bagi hasil yang menguntungkan kompetitif.

7) *Tabungan BTN Emas iB*

Tabungan dengan akad *mudharabah mutlaqah* yang digunakan untuk memberikan kemudahan kepada nasabah dalam mempersiapkan dana untuk berinvestasi dalam bentuk emas untuk memenuhi kebutuhan nasabah di masa yang akan datang.

8) *Tabunganku iB*

Tabungan dengan akad *wadi'ah* (titipan), bank dapat memberikan bonus yang menarik. Diterbitkan secara bersama-sama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

9) *Tabungan BTN SimPel iB*

Tabungan dengan skema untuk pelajar yang berfungsi sebagai media edukasi untuk mendorong budaya menabung sejak dini dengan akad *wadi'ah* (titipan), bank dapat memberikan bonus yang menguntungkan dan bersaing bagi nasabah.

10) *Deposito BTN iB*

Deposito Batara iB adalah produk penyimpanan dana dalam bentuk deposito dengan akad *mudharabah*, untuk tujuan investasi dalam jangka waktu tertentu sesuai pilihan dan kebutuhan masyarakat.

b. Produk Pembiayaan (*Financing*)

1). Pembiayaan KPR BTN iB

KPR BTN iB adalah produk pembiayaan BTN Syariah yang ditujukan bagi perorangan, untuk pembelian rumah, ruko, apartemen baik baru maupun lama. Akad yang dipergunakan adalah akad *murabahah* (jual beli), dimana nasabah bebas memilih obyek KPR, sesuai dengan kebutuhan dan pertimbangan nasabah sendiri dari aspek lokasi maupun harga.

2). Pembiayaan KPR BTN Bersubsidi iB

Pembiayaan kepada nasabah perorangan yang tergolong Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) dengan akad *Murabahah* (Jual beli) dalam rangka pemilikan rumah atau rusun yang merupakan program pemerintah.

3). Pembiayaan KPR BTN Platinum iB

Pembiayaan kepada nasabah perorangan dengan akad *Murabahah* (Jual Beli) dalam rangka pemilikan rumah, ruko, rukan, rusun, atau apartemen kondisi baru maupun second.

4). Pembiayaan Properti BTN iB

Pembiayaan kepada nasabah untuk kepemilikan asset bersama berupa pembelian property baru atau pembiayaan ulang/refinancing kepada nasabah yang telah memiliki property dengan akad *Musyarakah Mutanaqisah* (Kongsi).

5). Pembiayaan Multimanfaat BTN iB

Pembiayaan bagi para pegawai dan pensiunan yang digunakan untuk keperluan pembelian berbagai jenis barang elektronik atau *furniture* dengan menggunakan akad *Murabahah* (Jual Beli).

6). Pembiayaan Multijasa BTN iB

Pembiayaan yang dapat digunakan untuk keperluan mendanai berbagai kebutuhan layanan jasa (pendidikan, kesehatan, wisata, haji khusus atau umroh, dan pernikahan) bagi nasabah. Pembiayaan ini menggunakan akad *Kafalah bil Ujroh* (Imbalan akad jaminan).

7). Pembiayaan Tunai Emas BTN iB

Pembiayaan kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhan dana nasabah dengan berdasarkan akad *Qardh* yang diberikan bank kepada nasabah berdasarkan kesepakatan dan disertai dengan Surat Gadai sebagai penyerahan *Marhun* (barang jaminan) untuk jaminan pengembalian seluruh atau sebagian utang nasabah kepada bank (*murtahin*).

8). Pembiayaan Emasku BTN iB

Pembiayaan kepada nasabah perorangan dengan akad *Murabahah* (jual beli) dalam rangka kepemilikan emas lantakan (batangan) bersertifikat Antam.

9). Pembiayaan Konstruksi BTN iB

Pembiayaan untuk memenuhi kebutuhan dana nasabah yang menjalankan usaha produktif berupa pembangunan proyek perumahan dan dilaksanakan sesuai dengan akad Musyarakah.

10). Pembiayaan KPR BTN Indent iB

Adalah fasilitas pembiayaan KPR berdasarkan akad *Istisna* (Pesanan), diperuntukkan bagi pemohon perorangan yang akan membeli rumah, ruku, rukan, rusun, atau apartemen dari Bank, yang dibangun oleh pengembang sesuai dengan pesanan dari nasabah.

11). Pembiayaan Kendaraan Bermotor BTN iB

Pembiayaan kendaraan bermotor BTN iB adalah produk pembiayaan dalam rangka pembelian kendaraan bermotor (mobil dan sepeda motor) bagi nasabah perorangan dengan menggunakan prinsip akad *Murabahah* (jual beli).

12). Pembiayaan Modal Kerja BTN iB

Adalah fasilitas pembiayaan dengan akad *Mudharabah*, berupa penyediaan dana oleh Bank BTN untuk memenuhi kebutuhan modal kerja usaha nasabah, baik perorangan, perusahaan atau lembaga, maupun koperasi, dengan rencana pengembalian berdasarkan proyeksi kemampuan *cashflow* nasabah.

13). Pembiayaan Bangun Rumah BTN iB

Adalah fasilitas pembiayaan KPR berdasarkan akad *Murabahah* (jual beli), yang diperuntukkan bagi pemohon yang

memenuhi persyaratan yang ditentukan oleh Bank, untuk membiayai pembangunan atau renovasi rumah, ruko, atau bangunan lainnya diatas tanah yang sudah dimiliki oleh pemohon, baik untuk dipakai sendiri maupun untuk disewakan.

14). Pembiayaan Investasi BTN iB

Produk pembiayaan yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan belanja barang modal (*capital expenditure*) perusahaan/lembaga dengan menggunakan prinsip akad Murabahah (jual beli) dan/atau Musyarakah (Investasi), dengan rencana pengembalian berdasarkan proyeksi kemampuan *cashflow* nasabah.

6. Deskripsi Data

- Pemaparan hasil wawancara dengan satu pegawai PT Bank BTN (Persero) Kantor Cabang Syariah Banjarmasin, karena yang mengelola manajemen risiko tugasnya hanya satu orang, dimana pegawai tersebut memang benar benar menguasai dalam unit pembiayaan tentang manajemen risiko yang diterapkan bank BTN, Adapun wawancara yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan Bapak Aan Agus Novian Sihotang yang menjabat sebagai *Financing Sales Official* yaitu tugasnya Melaporkan segala aktivitas dan program yang telah dijalankan secara rinci (Aan Agus Novian Sihotang, 2011 sd 2017).

- selama sepuluh tahun. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Bapak Aan diketahui bahwa pada produk pembiayaan KPR BTN

Platinum iB sudah menerapkan fungsi-fungsi manajemen, selain itu dalam hal mengidentifikasi sebuah kemungkinan risiko pada produk pembiayaan KPR BTN Platinum iB, pihak Bank tidak menggunakan analisis SWOT tapi menerapkan analisa kredit yaitu menganalisa nasabah dengan 5C untuk saat ini. Adapun 5C tersebut ialah:

- a. *Character*, yaitu melakukan *BI Checking* yang mana untuk mengetahui apakah calon nasabah ini memiliki riwayat pembiayaan dan apakah pembiayaan yang dilakukan tersebut berjalan lancar atau tidak.
- b. *Capacity*, menurut Bapak Aan ada dua jenis calon nasabah dilihat dari pekerjaannya yaitu pegawai dan wiraswasta. Apabila calon nasabah tersebut merupakan seorang pegawai maka yang diperlukan ialah slip gaji selama tiga bulan terakhir, sedangkan apabila merupakan seorang wiraswasta maka pihak bank bisa mendatangi langsung ketempat usaha calon nasabah tersebut serta juga bisa menanyakan berapa biaya operasional perhari dan pendapat yang diperoleh tiap bulannya. Hal ini dilakukan untuk mengetahui kemampuan calon nasabah membayarkan angsuran perbulannya.
- c. *Capital*, Yakni terkait akan kondisi aset dan kekayaan yang dimiliki calon peminjam, khususnya nasabah yang mempunyai sebuah usaha. Contoh penilaian dari sisi capital adalah seperti berapa besar saldo tabungan, deposito, atau aset investasi lainnya yang dimiliki calon peminjam.

- d. *Collateral*, Prinsip ke-empat yang perlu diperhatikan. Umumnya, semakin besar nilai agunan atau jaminan yang diberikan untuk pengajuan pinjaman maka akan semakin besar pula poin penilaiannya.
- e. *Condition*, Prinsip ini dipengaruhi oleh faktor di luar dari pihak bank maupun nasabah/calon peminjam. Misalnya, usia minimal peminjam, jumlah pinjaman, atau kondisi lainnya yang telah ditetapkan oleh bank kepada nasabahnya.

Pengukuran risiko yang dilakukan oleh PT Bank BTN (Persero) Kantor Cabang Syariah Banjarmasin ialah dengan menetapkan 5 tingkatan status kolektibilitas yaitu:

- a. Kolektibilitas 1

Debitur yang masuk golongan ini biasanya merupakan orang-orang yang senantiasa tepat waktu dalam pelunasan utang dan cicilan mereka. Inilah mengapa mereka mendapatkan predikat “Lancar”. Biasanya bank akan langsung mengabulkan permohonan pinjaman dari debitur yang memiliki skor kredit terbaik tersebut.

- b. Kolektibilitas 2

Mereka yang tergolong kualitas ini biasanya tercatat pernah menunggak selama 1-90 hari. Inilah mengapa debitur yang memiliki status Kol-2 mendapat predikat “Dalam Perhatian Khusus”..

c. Kolektibilitas 3

Pada status ini, debitur tercatat pernah atau masih memiliki tunggakan sekitar 91-120 hari dari *deadline* pembayaran. Mereka yang masuk golongan ini akan mendapatkan predikat “Kredit Kurang Lancar.”

d. Kolektibilitas 4

Debitur dengan skor Kol-4 mendapatkan predikat “Diragukan.” Kebanyakan bank dan lembaga keuangan tidak akan mengabulkan mereka yang termasuk golongan ini. Status Kolektibilitas 4 sendiri akan diperoleh apabila debitur tercatat pernah atau sedang memiliki tunggakan sekitar 121-180 hari dari jatuh tempo pembayaran.

e. Kolektibilitas 5

Status ini diperoleh mereka yang memiliki tunggakan pinjaman lebih dari 180 hari. Hal ini membuat debitur mendapatkan predikat “Macet.” Kebanyakan, mereka dengan status Kol-5 akan masuk daftar hitam atau *blacklist* semua bank dan lembaga keuangan di Indonesia. Hal tersebut tentu saja membuat peluang mendapat pinjaman lagi semakin kecil atau bahkan tidak ada sama sekali.

Sebelum melakukan perjanjian dengan nasabah untuk Pembiayaan KPR BTN Platinum iB pihak Bank akan melakukan survey terlebih dahulu tapi ada juga misalkan calon nasabah yang bekerja di perusahaan besar dan pihak bank

tau perusahaanya, maka biasanya tidak disurvei. Adapun kegiatan survei atau mendatangi nasabah dinamakan OTS. Selain itu pihak bank analisis Bank juga akan melakukan survey ditempat kerja calon nasabah dimana biasanya bertemu dengan bagian kepegawaian, ditanyakan bagaimana calon nasabah selama dikantor apakah berkelakuan baik misalkan kata kepegawaiannya, orang itu sering didatangi orang penagih utang kekantor, maka sudah dengan satu pertanyaan itu saja dapat menjadi pertimbangan bagi pihak Bank. Tapi apabila orang itu bekerjanya baik saja orangnya dan tidak masalah maka pihak bank akan lanjutkan sampai selesai. Seperti menanyakan pendapatannya, bekerja di bagianapa, berapa lama sudah bekerja, baru selanjutnya akan dilanjutkan pencairan dana. Bapak Aan mengatakan bahwa pihak Banknya menilai dari agunan karakter dulu bukan jaminannya.

Divisi Collection merupakan divisi yang menangani nasabah yang melakukan pembiayaan ini dimana divisi ini biasanya akan menghubungi nasabah seminggu sebelum waktu pembayaran angsuran. Adapun tujuan dari menghubungi nasabah tersebut ialah untuk mengetahui apakah nasabah tersebut bisa bayar atau tidak sehingga pihak bank bisa mengantisipasi apabila nasabah tersebut tidak bisa membayarkan angsurannya. Apabila nasabah tidak dapat membayarkan lagi angsurannya maka pihak bank akan mendatangi nasabah untuk menanyakan alasan kenapa tidak mampu membayarkan angsuran lagi dan selajutnya akan diberi surat peringatan. Jika nasabah masih belum bisa membayarkan angusran dengan jumlah dan waktu yang ditentukan maka pihak

bank akan menawarkan restrak yaitu perubahan jumlah angsuran dan perpanjangan jangka waktu.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak Aan diketahui bahwa kendala dari manajemen risiko produk Pembiayaan KPR BTN Platinum iB di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. KCS Banjarmasin selama berjalan saat ini tidak ditemukan kendala, namun kendala setelah akad ada. Adapun pada saat ini kebanyakan nasabah mengambil pembiayaan untuk rumah subsidi yang lebih murah daripada rumah non subsidi.

B. Analisis Data

1. Implementasi manajemen risiko kredit pada pembiayaan KPR Platinum iB pada PT. Bank Tabungan Negara (persero) Tbk. KCS Banjarmasin.

Produk pembiayaan merupakan salah satu produk yang ada di Bank yang mana produk ini merupakan produk penyaluran dana guna membantu memenuhi kebutuhan nasabah. Produk pembiayaan KPR Platinum iB pada PT. Bank Tabungan Negara (persero) Tbk. KCS Banjarmasin merupakan salah satu produk pembiayaan yang ditawarkan oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero) KCS Banjarmasin untuk membantu masyarakat Banjarmasin membeli rumah. Hal ini juga sejalan dengan salah satu misi dari Bank BTN yaitu *“Secara aktif mendukung dalam memajukan kesejahteraan masyarakat Indonesia melalui kepemilikan rumah”*. Produk pembiayaan merupakan salah satu produk yang besar risikonya yang mana terkadang pihak nasabah yang melakukan pembiayaan ada yang sulit

membayarkan angsuran ataupun bahkan hlang tanpa kabar sama sekali hal ini tentunya merugikan pihak bank.

Sebagai langkah antisipasi guna meminimalisir risiko yang kemungkinan akan terjadi maka pihak PT. Bank Tabungan Negara (persero) Tbk. KCS Banjarmasin sebelum memberikan pembiayaan ini akan melakukan survey terlebih dahulu baik ketempat nasabah tinggal, bekerja atau menanyakan ke tetangga disekitar tempat tinggal nasabah, selain itu PT. Bank Tabungan Negara (persero) Tbk. KCS Banjarmasin juga menerapkan prinsip 5C yaitu *character, capacity, capital, collateral* dan *condition*.

Menurut peraturan Bank Indonesia PBI No 13/23/PBI/2011, risiko adalah potensi kerugian akibat terjadinya suatu peristiwa (*events*) tertentu, sehingga kadang risiko tidak dapat kita duga apakah akan terjadi atau tidak. Maka dari itu sangat penting sekali manajemen risiko. Manajemen risiko yang dilakukan oleh pihak PT. Bank Tabungan Negara (persero) Tbk. KCS Banjarmasin ialah dengan melakukan perencanaan, pelaksanaan dan pengevaluasian. Adapun dalam hal pengukuran risiko PT. Bank Tabungan Negara (persero) Tbk. KCS Banjarmasin menerapkan prinsip 5 Kolektibilitas dimana prinsip ini dapat mengukur apakah nasabah tersebut dikategorikan nasabah dengan pembiayaan macet atau tidak sehingga selanjutnya bisa dilakukan penyelesaian risiko yang dialami.

Pegawai dari PT. Bank Tabungan Negara (persero) Tbk. KCS Banjarmasin biasanya akan menghubungi nasabah seminggu sebelum

jadwal pembayaran angsuran hal ini dilakukan sebagai langkah antisipasi apabila nasabah tidak dapat melakukan pembayaran angsuran sesuai dengan waktu yang ditentukan. Apabila nasabah tidak dapat membayarkan lagi angsurannya maka pihak bank akan mendatangi nasabah untuk menanyakan alasan kenapa tidak mampu membayarkan angsuran lagi dan selanjutnya akan diberi surat peringatan. Jika nasabah masih belum bisa membayarkan angsuran dengan jumlah dan waktu yang ditentukan maka pihak bank akan menawarkan restrak yaitu perubahan jumlah angsuran dan perpanjangan jangka waktu.

2. Kendala implementasi manajemen risiko pada pembiayaan KPR Platinum iB pada PT. Bank Tabungan Negara (persero) Tbk. KCS Banjarmasin.

Kendala yang dihadapi oleh PT. Bank Tabungan Negara (persero) Tbk. KCS Banjarmasin dalam hal manajemen risiko produk KPR Platinum iB tidak menemui kendala karena pihak bank benar-benar menerapkan prinsip 5C dan menyeleksi dengan sangat ketat apakah calon nasabah ini dapat melakukan pembiayaan atau tidak. Namun terdapat kendala setelah akad dan juga kebanyakan masyarakat Banjarmasin yang memilih rumah subsidi daripada rumah non subsidi hal ini dikarenakan harga rumah subsidi yang lebih murah daripada rumah non subsidi.