

# LAPORAN TUGAS AKHIR



## **PROSEDUR PEMBERIAN KREDIT MANDIRI KPR PADA PT. BANK MANDIRI (PERSERO) TBK. KANTOR CABANG PEMBANTU JAKARTA MALL PURI INDAH**

Disusun oleh:  
Yovanka Dennis Rampengan  
1804321011

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN  
PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA TIGA  
JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA  
AGUSTUS 2021**

## **LAPORAN TUGAS AKHIR**



### **PROSEDUR PEMBERIAN KREDIT MANDIRI KPR PADA PT. BANK MANDIRI (PERSERO) TBK. KANTOR CABANG PEMBANTU JAKARTA MALL PURI INDAH**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md)

Disusun oleh:  
Yovanka Dennis Rampengan  
1804321011

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN  
PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA TIGA  
JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA  
AGUSTUS 2021**

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri bukan jiplakan karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan, atau temuan orang lain yang terdapat di dalam Laporan Tugas Akhir ini telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah.

Nama : Yovanka Dennis Rampengan

Nim : 1804321011



Tanda tangan :

Tanggal : 26 Agustus 2021

## LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Yovanka Dennis Rampengam  
NIM : 1804321011  
Program Studi : Keuangan dan Perbankan  
Judul Tugas Akhir : Prosedur Pemberian Kredit Mandiri KPR Pada PT. Bank Mandiri (Persero) TBK. Kantor Cabang Pembantu Jakarta Mall Puri Indah

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Diploma III pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

### DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Aminah, S.E., M.M.  
Anggota Penguji : Novitasari, S.Pd.,M.Ak.

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok  
Tanggal :

Ketua Penguji



Aminah, S.E., M.M.  
NIP. 198111262014042001

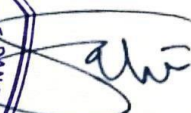
Anggota Penguji



Novitasari, S.Pd.,M.Ak.  
NIP. 198111262014042001

Ketua Jurusan Akuntansi



  
Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M.  
NIP. 196404151990032002

## LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR

Nama Penyusun : Yovanka Dennis Rampengan  
Nomor Induk Mahasiswa : 1804321011  
Jurusan/Program Studi : Akuntansi/Keuangan dan Perbankan  
Judul Laporan Tugas Akhir : Prosedur Pemberian Kredit Mandiri KPR Pada PT.  
Bank Mandiri (Persero) TBK. Kantor Cabang  
Pembantu Jakarta Mall Puri Indah

Disetujui oleh:

Pembimbing I



Novitasari, S.Pd.,M.Ak.  
NIP. 198111262014042001

Pembimbing II



Innas Rovino Katuruni, S.Hut., M.M.  
NIP. 198811142019121001

Ketua Program Studi



Heri Abrianto, S.E.,M.M.  
NIP. 196510051997021001

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur yang sebesar-besarnya kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan karunia-Nya Laporan Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan tepat waktu tanpa hambatan yang begitu berarti. Penulis sangat bersyukur karena hanya atas izin-Nya lah penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul “Prosedur Pemberian Kredit Mandiri KPR Pada PT. Bank Mandiri (Persero) TBK. Kantor Cabang Pembantu Jakarta Mall Puri Indah”.

Penulisan Laporan Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk kelulusan Program Studi Dipoma III Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta. Tentu hal ini tidak dapat terwujud tanpa dukungan dan bantuan dari pihak-pihak yang terlibat. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan doa dan dukungan yang terbaik bagi penulis selama ini.
2. Bapak Dr. Sc. H., Zainal Nur Ariifn, Dipl-Ing. HTL., M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
3. Ibu Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.
4. Bapak Heri Abrianto, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan Politeknik Negeri Jakarta.
5. Ibu Novitasari, S.Pd., M.Ak. selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan, nasihat dan semangat kepada penulis dalam proses penulisan karya ini yang akan berguna baik di masa sekarang dan yang akan datang.
6. Bapak Innas Rovino Katuruni, S.Hut., M.M. selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan, nasihat dan semangat kepada penulis dalam proses penulisan karya ini yang akan berguna baik di masa sekarang dan yang akan datang.

7. Bapak Pudjiyanto S.H. selaku penyelia selama pelaksanaan kegiatan Praktik Kerja Lapangan yang telah membimbing dan memberikan pengalaman yang berarti bagi penulis.
8. Bapak Bowo selaku penyelia selama pelaksanaan kegiatan Praktik Kerja Lapangan yang telah membimbing dan memberikan pengalaman yang berarti bagi penulis.
9. Teman-teman Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan yang telah memberikan dukungan dan semangat selama penulis mengemban ilmu di Politeknik Negeri Jakarta,
10. Teman-teman QQR *Endeavour* yang selalu membantu memberikan semangat bagi penulis selama ini.
11. Semua pihak yang terlibat dan mendukung penulis yang tidak dapat disebutkan satu demi satu.

Akhir kata, penulis menyadari penulisan Laporan Tugas Akhir ini terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis meminta maaf sebesar-besarnya dan mengharapkan kritik serta saran demi perbaikan di masa mendatang.

Depok, 26 Agustus 2021



Yovanka Dennis Rampengan

NIM. 1804321011

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademis Politeknik Negeri Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yovanka Dennis Rampengan

NIM : 1804321011

Program Studi : Keuangan dan Perbankan

Jurusan : Akuntansi

Jenis Karya : Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**PROSEDUR PEMBERIAN KREDIT MANDIRI KPR PADA PT. BANK MANDIRI (PERSERO) TBK. KANTOR CABANG PEMBANTU JAKARTA MALL PURI INDAH**

Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia atau mengformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada Tanggal : 26 Agustus 2021

Yang menyatakan



Yovanka Dennis Rampengan



**Prosedur Pemberian Kredit Mandiri KPR Pada PT. Bank Mandiri (Persero)  
TBK. Kantor Cabang Pembantu Jakarta Mall Puri Indah**

Yovanka Dennis Rampengan

Program Studi Diploma III Keuangan dan Perbankan, Politeknik Negeri Jakarta

**ABSTRAK**

Laporan penelitian ini dibuat dengan tujuan untuk memberikan informasi serta gambaran terhadap prosedur pemberian Kredit Pemilikan Rumah, terutama pada Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Jakarta Mall Puri Indah. Topik yang akan dibahas di mulai dari prosedur pengajuan, syarat dan ketentuan yang harus dipenuhi serta hambatan atau risiko yang kemungkinan diterima oleh bank dan cara bank untuk memitigasi risiko tersebut. Penulis menggunakan data dari hasil wawancara, observasi dan analisa deskriptif. Prosedur yang cukup rumit terpaksa dilakukan sebab bank selalu mengacu pada prinsip kehati-hatian dalam pemberian kredit agar bank dapat mengurangi potensi risiko terjadinya wanprestasi.

**Kata kunci:** prosedur, kredit, risiko, bank

**ABSTRACT**

*This report was made with a purpose to provide an information about Mortgage Loan, especially in Mandiri Bank Jakarta Mall Puri Indah branch office. The topics to be discussed are about mortgage loan application procedure, terms and conditions, also possible risks and how the bank avoid them. The data are taken from an interview, observation and descriptive analysis. The required process a little bit complicated because the bank is always refers to precautionary principle so they can reduce the possibility of the risks.*

**Keywords:** Procedure, credit, risks, bank

## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| LAPORAN TUGAS AKHIR.....   | II   |
| LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....   | III  |
| LEMBAR PENGESAHAN .....  | IV   |
| LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR.....  | V    |
| KATA PENGANTAR .....   | VI   |
| PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK<br>KEPENTINGAN AKADEMIS .....                              | VIII |
| ABSTRAK .....  | IX   |
| DAFTAR ISI.....  | X    |
| DAFTAR GAMBAR .....  | XII  |
| DAFTAR TABEL.....  | XIII |
| DAFTAR LAMPIRAN.....   | XIV  |
| BAB 1 PENDAHULUAN .....  | 1    |
| 1.1 Latar Belakang .....   | 1    |
| 1.2 Tujuan Penulisan.....  | 2    |
| 1.3 Manfaat Penulisan.....   | 3    |
| 1.4 Metodologi Penulisan .....   | 3    |
| 1.4.1 Jenis Penelitian.....  | 3    |
| 1.4.2 Metode Pengumpulan Data.....   | 3    |
| 1.4.3 Jenis Data .....   | 4    |
| 1.5 Sistematika Penulisan .....  | 4    |
| BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....   | 6    |
| 2.1 Bank .....   | 6    |
| 2.1.1 Pengertian Bank .....  | 6    |
| 2.1.2 Fungsi Bank .....  | 6    |
| 2.2 Kredit .....   | 7    |
| 2.2.1 Pengertian Kredit .....  | 7    |
| 2.2.2 Pengertian Kredit Pemilikan Rumah.....   | 8    |
| 2.2.3 Jenis Kredit .....   | 8    |
| 2.2.4 Tujuan dan Manfaat Kredit.....   | 10   |
| 2.2.5 Risiko Kredit .....  | 11   |
| 2.2.6 Unsur Kredit.....  | 12   |
| BAB 3 GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....   | 14   |
| 3.1 Profil Perusahaan .....  | 14   |
| 3.1.1 Sejarah PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.....  | 14   |
| 3.1.2 Visi dan Misi PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.....  | 15   |
| 3.2 Struktur Organisasi PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Cabang<br>Pembantu Jakarta Mall Puri Indah ..... | 16   |
| 3.3 Produk dan Layanan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk .....  | 19   |
| BAB 4 PEMBAHASAN .....   | 23   |
| 4.1 Prosedur Pengajuan Mandiri KPR .....   | 23   |
| 4.1.1 Pengisian Formulir.....  | 25   |
| 4.1.2 Kolektif Data.....   | 29   |
| 4.1.3 Analisis Kredit.....   | 30   |

|   |    |
|---|----|
| 4.1.4 Verifikasi dan Pengambilan Keputusan..... | 33 |
| 4.1.5 Realisasi Kredit.....                     | 34 |
| 4.1.6 Monitoring Kredit.....                    | 34 |
| 4.1.7 Mitigasi Risiko.....                      | 35 |
| BAB 5 PENUTUP .....                             | 36 |
| 5.1 Kesimpulan .....                            | 36 |
| 5.2 Saran.....                                  | 37 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                            | 38 |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 2.1 Logo PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk .....   | 15 |
| Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Jakarta Mall Puri Indah ..... | 16 |
| Gambar 4.1 Prosedur Pengajuan Kredit Mandiri KPR .....   | 24 |
| Gambar 4.2 Prosedur Pengisian Formulir Kredit Mandiri KPR .....  | 27 |
| Gambar 4.3 Contoh Formulir Permohonan Kredit Mandiri KPR.....  | 28 |
| Gambar 4.4 Tahap Analisis Kredit Bank Mandiri .....  | 31 |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 4.1 Dokumen Persyaratan Pengajuan Kredit Mandiri KPR..... | 29 |
|---|----|

## DAFTAR LAMPIRAN

|  |    |
|--|----|
| Lampiran 1 Form Pengajuan Tema dan Rancangan Judul Tugas Akhir ..... | 39 |
| Lampiran 2 Surat Penunjukan Dosen Pembimbing I dan II .....          | 40 |
| Lampiran 3 Surat Pernyataan Dosen Pembimbing I.....                  | 41 |
| Lampiran 4 Surat Pernyataan Dosen Pembimbing II.....                 | 42 |
| Lampiran 5 Form Bimbingan Dosen Pembimbing I.....                    | 43 |
| Lampiran 6 Form Bimbingan Dosen Pembimbing II .....                  | 44 |
| Lampiran 7 Surat Persetujuan Sidang Tugas Akhir.....                 | 45 |
| Lampiran 8 Form Revisi Dosen Penguji.....                            | 46 |

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi ini, dunia semakin berkembang maju dengan pesat dan semakin banyak perubahan yang terjadi disekitar kita. Banyak hal yang berubah secara instan dan kadang tidak terkendali. Munculnya teknologi serta permasalahan dan kebutuhan baru menjadi salah satu hal yang mewarnai era globalisasi ini yang akhirnya berdampak pada pola hidup serta kebutuhan manusia.

Pola hidup masyarakat yang berubah akan tuntutan jaman juga mempengaruhi akan kebutuhan setiap manusia dimana mereka harus berusaha memenuhi semua hal tersebut, salah satunya adalah kebutuhan akan tempat tinggal yang layak huni. Namun pada kenyataannya banyak orang yang kesulitan dalam mewujudkan salah satu kebutuhan utama manusia ini baik karena penghasilan yang kurang maupun karena alasan lainnya. Selain itu terdapat beberapa masalah baru, salah satunya adalah meningkatnya jumlah penduduk yang akhirnya membuat permintaan akan fasilitas rumah atau tempat tinggal layak huni menjadi semakin meningkat dan mengakibatkan harga yang semakin tinggi. Hal ini membuat masyarakat semakin sulit dalam memenuhi kebutuhan dasar mereka.

Disinilah peran perbankan dibutuhkan, dimana bank sebagai *agent of development* berperan untuk membantu meningkatkan taraf hidup masyarakat dengan cara menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat demi kelancaran kegiatan pembangunan perekonomian, sesuai dengan amanat Undang-undang No.10 tahun 1998. Bank menyalurkan kredit dalam hal ini kredit pemilikan rumah kepada masyarakat guna membantu meringankan beban masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan akan fasilitas rumah atau tempat tinggal.

Dalam prakteknya, penyaluran kredit khususnya kredit pemilikan rumah tidak semudah yang kita kira, terdapat banyak alur dalam prosedur penyalurannya serta berbagai resiko yang bisa terjadi, baik yang terjadi karena kesengajaan maupun ketidaksengajaan. Oleh sebab itu bank dalam hal ini harus sangat berhati-hati dalam penyaluran kredit, khususnya kredit pemilikan rumah. Selain itu bank juga harus menyiapkan langkah preventif dan langkah represif dalam menghadapi berbagai resiko tersebut.

Terdapat banyak bank yang menyediakan fasilitas kredit pemilikan rumah, salah satunya adalah Bank Mandiri. Bank Mandiri menyalurkan kredit pemilikan rumah melalui produknya yang bernama Mandiri KPR, dimana nasabah bisa mengajukan kredit pemilikan rumah dengan beberapa syarat yang harus dipenuhi. Penulis sendiri tertarik untuk meneliti prosedur pemberian Mandiri KPR disebabkan penulis sendiri terdaftar sebagai nasabah Bank Mandiri.

Dari uraiain diatas, penulis tertarik untuk meneliti dan mengkaji lebih dalam tentang prosedur dan penyaluran kredit Mandiri KPR yang dilakukan oleh Bank Mandiri dengan mengambil contoh sampel pada Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Jakarta Mall Puri Indah. Sehingga penulis tertarik untuk menyusun laporan tugas akhir dengan judul “Prosedur Pemberian Kredit Mandiri KPR Pada PT. Bank Mandiri (Persero) TBK. Kantor Cabang Pembantu Jakarta Mall Puri Indah”.

## **1.2 Tujuan Penulisan**

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui dan menjelaskan syarat yang dibutuhkan dalam penyaluran kredit Mandiri KPR pada PT. Bank Mandiri (Persero) TBK. Kantor Cabang Pembantu Jakarta Mall Puri Indah.
2. Mengetahui dan menjelaskan prosedur pemberian kredit Mandiri KPR pada PT. Bank Mandiri (Persero) TBK. Kantor Cabang Pembantu Jakarta Mall Puri Indah.



3. Mengetahui dan menjelaskan kendala dan hambatan dalam penyaluran kredit Mandiri KPR pada PT. Bank Mandiri (Persero) TBK. Kantor Cabang Pembantu Jakarta Mall Puri Indah.

### **1.3 Manfaat Penulisan**

Secara praktis penulisan ini mempunyai manfaat besar dalam rangka mengetahui prosedur serta detail dan kendala dalam penyaluran kredit Mandiri KPR khususnya pada PT. Bank Mandiri (Persero) TBK. Kantor Cabang Pembantu Jakarta Mall Puri Indah.

### **1.4 Metodologi Penulisan**

#### **1.4.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan merupakan penelitian kualitatif dengan menekankan untuk memperoleh pemahaman secara mendalam terhadap masalah secara deskriptif.

#### **1.4.2 Metode Pengumpulan Data**

Metode yang digunakan penulis dalam penelitian dan pengumpulan data mengenai Prosedur Pemberian Kredit Mandiri KPR Pada PT. Bank Mandiri (Persero) TBK. Kantor Cabang Pembantu Jakarta Mall Puri Indah adalah melalui pengumpulan data sendiri oleh penulis langsung dari sumber pertama yaitu Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Jakarta Mall Puri Indah. Data berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan secara langsung pada pihak terkait yaitu bagian Customer Service, dan Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Jakarta Mall Puri Indah serta bagian Public Relation Bank Mandiri Kantor Cabang Jakarta Daan Mogot serta pencarian informasi melalui sumber berupa arsip ataupun buku-buku yang berhubungan dengan penelitian.

#### **1.4.3 Jenis Data**

Jenis data yang penulis kumpulkan adalah sebagai berikut:

1. Data Primer adalah data yang digunakan penulis dalam penulisan Laporan Tugas Akhir terkait informasi mengenai produk Mandiri

KPR serta struktur organisasi Bank Mandiri dan informasi lainnya yang dibutuhkan dalam penulisan dan dikumpulkan dari pihak pertama secara langsung.

2. Data Sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh melalui media perantara atau secara tidak langsung yang berupa buku, catatan, bukti yang telah ada, atau arsip baik yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan secara umum, dari Bank Mandiri dan buku-buku yang berhubungan dengan penelitian.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan Laporan Tugas Akhir ini terdiri dari lima bab, secara sederhana dapat diuraikan sebagai berikut:

#### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Pada bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, tujuan dan manfaat penulisan laporan tugas akhir, metodologi penulisan laporan tugas akhir, dan sistematika penulisan tugas akhir. Latar belakang penulisan berisi alasan penting diangkatnya topik tugas akhir oleh penulis. Tujuan penulisan berisi pembahasan yang ada dalam tugas akhir. Manfaat penulisan berisi sesuatu yang dapat diberikan dari tugas akhir baik kepada penulis dan pembaca maupun yang lainnya. Metodologi penulisan berisikan metode dan sumber data yang digunakan oleh penulis dalam proses pembuatan tugas akhir. Sistematika penulisan berisikan struktur penulisan tugas akhir.

#### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini akan membahas tentang teori-teori dasar, serta teori-teori yang relevan dengan kajian penulis tentang Pengertian Kredit, Jenis Kredit, Tujuan Kredit, Fungsi Kredit, Prinsip-prinsip Kredit, Mamfaat Kredit serta Resiko Kredit,

### **BAB 3 GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Pada bab ini menjelaskan mengenai gambaran umum perusahaan yang terdiri dari Identitas Bank Mandiri yang meliputi Profil Bank Mandiri, Visi dan Misi Bank Mandiri, Kegiatan Usaha Bank Mandiri, Struktur Bank Mandiri serta Produk dan Layanan yang ditawarkan oleh Bank Mandiri.

### **BAB 4 PEMBAHASAN**

Dalam bab ini menjelaskan mengenai Prosedur Pemberian Mandiri KPR mulai dari tahap Permohonan Kredit, Analisis Kredit, Akad Kredit dan Pengawasan Kredit serta hambatan yang terjadi dalam penyaluran kredit.

### **BAB 5 KESIMPULAN**

Dalam bab ini menjelaskan kesimpulan pembahasan yang diperoleh berdasarkan hasil pembahasan, kemudian pemberian saran yang diharapkan dapat sebagai masukan Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Jakarta Mall Puri Indah.

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Bank**

##### **2.1.1 Pengertian Bank**

Secara etimologi, bank berasal dari bahasa Italia yaitu banca yang artinya bangku atau meja tempat operasional penukaran uang pada masa lalu.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat.

Bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya (Kasmir, 2014).

Dari beberapa definisi diatas, bisa disimpulkan bahwa bank adalah badan usaha yang kegiatan untuk menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana kepada masyarakat serta memberikan jasa-jasa lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat.

##### **2.1.2 Fungsi Bank**

Menurut Kasmir (2014), bank memiliki beberapa fungsi, yaitu:

1. Menghimpun dana

Bank menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan maupun giro. Bank menawarkan keamanan dan bunga sebagai balas jasa atas uang yang disimpan masyarakat pada bank tersebut. Selain itu, menyimpan uang dalam bank bisa memudahkan transaksi, terutama transaksi yang melibatkan kedua belah pihak dengan jarak yang sangat jauh.

## 2. Menyalurkan dana

Disisi lain, bank menyalurkan uang yang disimpan oleh nasabah kepada pihak yang membutuhkan melalui kredit. Bank memberikan kredit kepada pihak lain dengan mengharapkan balas jasa berupa bunga sebagai pendapatan bagi bank. Dalam penyaluran dana, bank akan berhati-hati sebab kredit memiliki risiko. Bank akan melakukan langkah analisa dan pengawasan kepada setiap kredit yang diberikan guna mengurangi risiko akan terjadinya gagal bayar.

## 3. Jasa lainnya

Selain menghimpun dan menyalurkan dana, bank juga menawarkan beberapa jasa lainnya seperti *safe deposit box*, bank garansi, kliring, inkaso dan lainnya.

## 2.2 Kredit

### 2.2.1 Pengertian Kredit

Pada dasarnya kata kredit berasal dari bahasa Yunani *credere* yang artinya adalah kepercayaan, maka dasar pemberian kredit oleh suatu lembaga didasarkan pada kepercayaan agar sang debitur melunasi kewajiban sesuai dengan perjanjian yang disepakati.

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, kredit berarti 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.

Kasmir (2014), mengatakan bahwa pembiayaan atau kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbala atau bagi hasil.

Dengan kata lain, kredit ialah suatu bentuk fasilitas pinjaman uang atau modal kepada masyarakat dengan perjanjian atau kesepakatan tertentu yang disepakati oleh kedua belah pihak dengan jangka waktu tertentu.

### **2.2.2 Pengertian Kredit Pemilikan Rumah**

Dilansir dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 4/POJK.05/2018 Tentang Perusahaan Pembiayaan Sekunder Perumahan, Kredit Pemilikan Rumah (KPR) adalah suatu fasilitas kredit kepemilikan rumah tinggal berupa rumah tapak dan/atau rumah susun yang diterbitkan oleh kreditur asal untuk membeli rumah siap hni, termasuk yang dilakukan berdasarkan prinsip syariah. Di Indonesia, saat ini dikenal ada 2 jenis KPR, yaitu:

1. KPR Subsidi, yaitu suatu kredit yang diperuntukan kepada masyarakat berpenghasilan menengah ke bawah dalam rangka memenuhi kebutuhan perumahan atau perbaikan rumah yang telah dimiliki.
2. KPR Non Subsidi, yaitu suatu KPR yang diperuntukan bagi seluruh masyarakat.

### **2.2.3 Jenis Kredit**

Didalam bukunya, Siagian (2021) mengatakan bahwa jenis kredit sendiri terbagi menurut beberapa segi.

Berikut ialah jenis-jenis kredit menurut tujuan penggunaannya:

1. Kredit Konsumtif  
Kredit konsumtif ialah kredit yang digunakan untuk konsumsi secara pribadi atau dipakai oleh seseorang atau badan usaha dengan tujuan konsumtif.
2. Kredit Produktif  
Merupakan jenis kredit yang digunakan untuk peningkatan usaha atau produksi atau investasi.
3. Kredit Perdagangan  
Jenis kredit ini digunakan untuk perdagangan.

Selain itu kredit juga dibagi menurut jangka waktunya.

1. Berikut ialah jenis-jenis kredit menurut jangka waktunya:
  - a. Kredit Jangka Pendek  
Kredit Jangka Pendek ialah kredit yang jatuh temponya pendek, yaitu kurang dari 1 tahun dan paling lama 1 tahun.
  - b. Kredit Jangka Menengah  
Kredit Jangka Menengah ialah kredit yang berjangka waktu menengah, yaitu 1 sampai 3 tahun.
  - c. Kredit Jangka Panjang  
Kredit Jangka Panjang ialah kredit yang memiliki waktu jatuh tempo yang lama, kredit jangka panjang berjangka waktu diatas 3 tahun.
2. Berikut ialah jenis-jenis kredit dilihat dari sisi jaminan:
  - a. Kredit Dengan Agunan  
Fasilitas kredit yang diberikan dengan suatu jaminan.
  - b. Kredit Tanpa Agunan  
Fasilitas kredit yang diberikan tanpa jaminan tertentu.
3. Kredit bisa dibagi dalam beberapa jenis sektor usaha, yaitu:
  - a. Kredit Pertanian
  - b. Kredit Industri
  - c. Kredit Peternakan
  - d. Kredit Pertambangan
4. Dan kredit juga bisa dilihat dari sisi kegunaanya, yaitu:
  - a. Kredit Investasi  
Kredit yang digunakan untuk perluasan usaha, membangun pabrik/proyek baru atau keperluan rehabilitasi.
  - b. Kredit Modal Kerja  
Kredit yang digunakan untuk meningkatkan produksi dalam operasional.

#### 2.2.4 Tujuan dan Manfaat Kredit

Menurut Andrianto (2020), kredit memiliki banyak keuntungan bagi kreditur, oleh sebab itu kredit menjadi salah satu sumber penghasilan utama bagi bank. Berikut ialah tujuan kredit dari sisi kreditur:

1. Mencari keuntungan

Tujuan utama dari kredit ialah untuk mencari keuntungan. Bank mencari keuntungan dari bunga yang diberikan sebagai balas jasa dan biaya administrasi kredit. Bank sendiri sangat mengandalkan bunga atau balas jasa yang diberikan debitur kepada bank tersebut sebagai pendapatan utama.

2. Membantu pemerintah membangun ekonomi

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, bank membantu pemerintah dalam rangka pembangunan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat melalui kredit dan jasa perbankan lainnya. Dengan adanya kredit, bank dapat membantu pemerintah dalam pemberdayaan Usaha Mikro Kecil dan Menengah untuk mengembangkan serta memperluas usahanya.

3. Membantu Usaha Nasabah

Fasilitas kredit yang diberikan kepada debitur akan membantu usaha debitur sehingga debitur dapat mengembangkan serta memperluas usahanya.

Disamping itu kredit memiliki banyak manfaat bagi pihak debitur, kreditur dan bahkan pemerintah. Berikut ini ialah mamfaat kredit bagi pihak pihak yang terkait:

1. Bagi Debitur

- a. Mengembangkan usaha debitur dengan pengadaan faktor produksi.
- b. Memudahkan calon debitur dalam memilih bank yang cocok dengan usahanya dikarenakan jumlah bank yang banyak.



- c. Jenis fasilitas kredit yang tersedia sangat beragam.
  - d. Rahasia keuangan debitur terlindungi
2. Bagi Kreditur
    - a. Memperoleh pendapatan dari balas jasa atas fasilitas kredit yang diberikan kepada debitur.
    - b. Membantu dalam pemasaran produk bank lainnya atau biasa disebut *cross selling*.
    - c. Pemberian kredit untuk mempertahankan dan mengembangkan usaha bank.
  3. Bagi Pemerintah
    - a. Memacu pertumbuhan ekonomi.
    - b. Mengurangi tingkat pengangguran..
    - c. Meningkatkan pendapatan negara.
    - d. Menciptakan dan memperluas pasar.
  4. Bagi Masyarakat
    - a. Mendorong pertumbuhan dan perluasan ekonomi.
    - b. Menciptakan lapangan kerja.

### 2.2.5 Risiko Kredit

Menurut Hariyani (2013), kredit yang diberikan oleh bank selalu mengandung risiko, sehingga pelaksanaannya harus didasarkan pada asas-asas perkreditan yang sehat, yaitu:

1. Bank tidak diperkenankan memberikan kredit tanpa perjanjian tertulis.
2. Bank tidak diperkenankan memberikan kredit kepada usaha yang diperhitungkan tidak sehat dan akan membawa kerugian.
3. Bank tidak diperkenankan memberikan kredit untuk pembelian saham dan modal kerja dalam rangka jual beli saham.
4. Memberikan kredit melampaui batas maksimum pemberian kredit.

Selain itu, agunan dalam pemberian kredit harus mempunyai syarat ekonomis dan yuridis. Syarat ekonomis barang jaminan, yaitu:

1. Dapat diperjualbelikan secara umum.

2. Mudah dipasarkan tanpa mengeluarkan biaya pemasaran yang berarti.
3. Nilai barang jaminan harus konstan dan akan lebih baik apabila meningkat di masa mendatang.

Sedangkan syarat yuridis dari barang jaminan yang dimaksud ialah:

1. Barang jaminan tidak dalam proses sengketa.
2. Bebas dari ikatan jaminan dengan pihak lain.
3. Memiliki tanda bukti pemilikan yang sah.

### **2.2.6 Unsur Kredit**

Menurut Andrianto (2020), dalam bukunya manajemen kredit ia mengatakan bahwa kredit tersendiri memiliki beberapa unsur yang tidak terpisahkan. Berikut ialah unsur-unsur yang terdapat pada kredit:

#### **1. Kepercayaan**

Pemberian kredit tentu saja tidak lepas dari yang namanya kepercayaan, dikarenakan kata kredit sendiri yang artinya kepercayaan. Kreditur memberikan kepercayaan kepada debitur untuk melunasi seluruh kewajibannya sesuai dengan perjanjian yang disepakati dengan tepat waktu.

#### **2. Persetujuan atau Perjanjian Kedua Belah Pihak**

Kredit harus didasarkan pada perjanjian yang disepakati oleh kedua belah pihak.

#### **3. Waktu**

Pemberian kredit harus dilakukan dengan perjanjian dari kedua belah pihak akan jangka waktu jatuh tempo untuk pembayaran kewajiban yang dimulai sejak akad kredit.

#### **4. Risiko**

Pemberian kredit akan memiliki risiko bagi pihak kreditur, disinilah peran analisis dan pengawasan yang dilakukan oleh bank untuk mengurangi dan mencegah terjadinya gagal bayar.

#### 5. Penyerahan

Dalam pemberian fasilitas kredit, tentu saja pihak kreditur akan menyerahkan nilai ekonomi kepada pihak debitur yang harus dikembalikan sesuai jatuh tempo.

Selain itu, terdapat unsur-unsur kredit berdasarkan UU No.7 tahun 1998 tentang Perbankan. yaitu:

1. Penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu.
2. Berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain.
3. Terdapat kewajiban pihak meminjam untuk melunasi utangnya dalam jangka waktu tertentu.
4. Pelunasan utang yang disertai dengan bunga.

## **BAB 3**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **3.1 Profil Perusahaan**

##### **3.1.1 Sejarah PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.**

Bank Mandiri didirikan pada 2 Oktober 1998, sebagai bagian dari program restrukturisasi perbankan yang dilaksanakan oleh pemerintah Indonesia pasca krisis moneter tahun 1998. Pada bulan Juli 1999, empat bank pemerintah -- yaitu Bank Bumi Daya, Bank Dagang Negara, Bank Ekspor Impor Indonesia dan Bank Pembangunan Indonesia -- dilebur menjadi Bank Mandiri, dimana masing-masing bank tersebut memiliki peran yang tak terpisahkan dalam pembangunan perekonomian Indonesia. Bank Mandiri merupakan bank milik pemerintah Republik Indonesia yang tergabung dalam Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Saham sebesar 60% dimiliki bank pemerintah Republik Indonesia dan 40% sisanya dimiliki publik. Bank Mandiri saat ini masuk kedalam kategori bank BUKU 4 dengan modal inti diatas 30 triliun rupiah.

Pada tahun 2014, Bank Mandiri ditargetkan mampu mencapai nilai kapitalisasi pasar terbesar di Indonesia serta masuk dalam jajaran Top 5 Bank di ASEAN. Selanjutnya di tahun 2020, Bank Mandiri menargetkan untuk dapat masuk dalam jajaran Top 3 di ASEAN dalam hal nilai kapitalisasi pasar dan menjadi pemain utama di regional.

Saat ini Bank Mandiri memiliki jumlah 139 kantor cabang yang beroperasi di seluruh Indonesia. Selain memiliki kantor cabang di Indonesia, Mandiri juga memiliki 7 kantor cabang luar negeri yang beroperasi di Cayman Island, Hongkong, Inggris, Malaysia, Republik Rakyat Tiongkok (RRT), Singapura dan Timor Leste. Selain itu Bank Mandiri memiliki sebelas anak perusahaan yang bergerak diberbagai bidang.



Gambar 2.1 Logo PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.

Sumber: PT. Bank Mandiri

### 3.1.2 Visi dan Misi PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.

1. Visi PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.

Menjadi partner finansial pilihan utama.

2. Misi PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.

Menyediakan solusi perbankan digital yang handal dan simple yang menjadi bagian hidup nasabah.

3. Nilai-nilai Utama

Selain visi misi dan panduan perilaku, Bank Mandiri juga menekankan beberapa nilai-nilai utama yaitu:

a. Amanah

Memegang teguh kepercayaan yang diberikan.

b. Kompeten

Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas.

c. Harmonis

Saling peduli dan menghargai perbedaan.

d. Loyal

Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara.

e. Adaptif

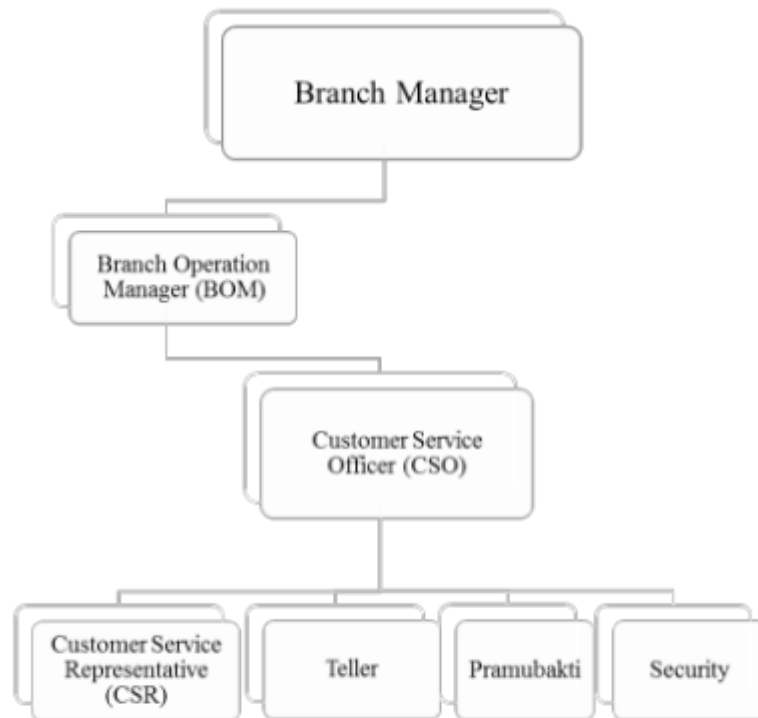
Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan.

f. Kolaboratif

Membangun kerja sama yang sinergis.

### 3.2 Struktur Organisasi PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. KCP Jakarta Mall Puri Indah

Adapun struktur organisasi di PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. KCP Jakarta Mall Puri Indah seperti yang tercantum pada gambar berikut:



Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. KCP Jakarta Mall Puri Indah

Sumber : data diolah

Berikut uraian tugas tiap bagian:

#### 1. *Branch Manager*

*Branch Manager* memiliki tugas, yaitu:

- a. Mengkoordinasikan dan mengawasi seluruh aktivitas operasional perbankan di kantor cabang.
- b. Menyusun dan melaksanakan strategi pemasaran untuk meningkatkan kualitas layanan baik fisik maupun non-fisik, efisiensi biaya dan profitabilitas cabang.
- c. Melakukan observasi langsung terhadap kinerja bawahannya dan memberi penilaian terhadap kinerja karyawan.

## 2. *Branch Operation Manager (BOM)*

*Branch Operation Manager* memiliki tugas, yaitu:

- a. Membangun hubungan baik dengan nasabah dalam rangka mendukung pencapaian target dari kantor cabang.
- b. Berperan dalam mendukung pencapaian target kewajiban unit bisnis di area.
- c. Memastikan bahwa transaksi kantor cabang yang dilakukan telah sesuai dengan ketentuan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) serta mengoptimalkan fungsi internal control di kantor cabang.
- d. Melakukan *review* dan menetapkan ukuran terhadap kinerja serta target untuk seluruh bawahan langsung.

## 3. *Customer Service Officer (CSO)*

*Customer Service Officer* memiliki tugas, yaitu:

- a. Melaksanakan pelayanan *front office* dengan prima sesuai dengan standar yang ditentukan oleh Bank Mandiri.
- b. Melayani dan mengatasi permasalahan yang disampaikan oleh nasabah sehubungan dengan ketidakpuasan nasabah.
- c. Melakukan *cross selling* atas produk-produk Bank Mandiri kepada nasabah.

## 4. *Customer Service Representative (CSR)*

*Customer Service Representative* memiliki tugas, yaitu:

- a. Memberikan kepuasan untuk mendapatkan penilaian yang baik dari para pelanggan (*customer*).
- b. Menerima permohonan pembukaan dan penutupan rekening Tabungan, Giro, Deposito, serta jasa-jasa dari Bank mandiri lainnya.
- c. Meneruskan permohonan nasabah ke *Customer Service Officer*.
- d. Memberikan informasi dan pelayanan kepada nasabah.
- e. Menjaga citra Bank Mandiri.

## 5. *Teller*

*Teller* memiliki tugas, yaitu:

- a. Memberikan pelayanan yang *excellent* kepada nasabah sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan Bank Mandiri.
- b. Melayani kegiatan penyetoran dan penarikan uang tunai, pemindah bukuan/penyetoran non-tunai (Rupiah dan Valuta Asing).
- c. Memastikan semua perlengkapan berfungsi baik (alat penghitung uang dan alat pengecek uang palsu).
- d. Melaksanakan *cross selling* atas produk-produk Bank Mandiri.
- e. Melaksanakan transaksi tunai maupun non tunai termasuk warkat-warkat sesuai batasan wewenangnya.
- f. Melaksanakan pembukuan dan validasi dengan benar.

## 6. *Pramubakti*

*Pramubakti* memiliki tugas, yaitu:

- a. Memelihara seluruh keperluan administrasi dan logistik berkaitan dengan pelaksanaan tugas.
- b. Memelihara kebersihan dan kerapian seluruh ruang kerja.
- c. Menyampaikan surat atau dokumen kepada unit lain.

## 7. *Security*

*Security* memiliki tugas, yaitu:

- a. Menjaga keamanan dan ketertiban unit.
- b. Menyambut nasabah maupun tamu sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan Bank Mandiri.
- c. Memantau ketersediaan form yang ada di bank.
- d. Mengatur antian di kantor unit.
- e. Melakukan pemeriksaan terhadap orang atau barang yang mencurigakan.



### **3.3 Produk dan Layanan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.**

Dilansir dari website resmi Bank Mandiri, berikut ialah beberapa produk dan layanan yang disediakan oleh Bank Mandiri:

#### **1. Produk Simpanan**

##### **a. Tabungan Rupiah**

Mandiri Tabungan Rupiah adalah produk simpanan dalam mata uang Rupiah.

##### **b. Tabungan Valas**

Mandiri Tabungan Valas adalah produk simpanan dalam mata uang valuta asing.

##### **c. Tabungan Rencana**

Mandiri Tabungan Rencana memungkinkan nasabah menabung secara rutin melalui penarikan dana secara otomatis guna membantu nasabah dalam mengelola keuangan dengan terencana.

##### **d. Deposito Rupiah**

Mandiri Deposito Rupiah adalah simpanan berjangka dalam mata uang Rupiah.

##### **e. Deposito Valas**

Mandiri Deposito Valas adalah simpanan berjangka dalam valuta asing.

##### **f. Tabungan Simpanan Pelajar**

Tabungan Simpanan Pelajar ditujukan khusus bagi pelajar Indonesia yang diterbitkan secara nasional dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

##### **g. TabunganKu**

TabunganKu adalah tabungan untuk perorangan Warga Negara Indonesia dengan persyaratan mudah dan ringan yang diselenggarakan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

h. Tabungan TKI

Mandiri Tabungan TKI adalah tabungan dalam mata uang rupiah bagi Tenaga Kerja Indonesia atau Calon Tenaga Kerja Indonesia/Pekerja Migran Indonesia dan keluarganya, dengan syarat dan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank.

2. Produk Pinjaman

a. Kredit Pemilikan Rumah

Mandiri KPR adalah kredit pemilikan rumah (KPR) bank mandiri yang diberikan secara perseorangan untuk membeli rumah tinggal/apartemen/ruko/rukan, baik melalui developer atau tidak.

b. Kredit Serbaguna Mandiri

Kredit Mandiri KSM adalah fasilitas kredit yang diberikan kepada pegawai yang memiliki penghasilan tetap atau profesi tetap, pensiunan atau kepada target market tertentu untuk membiayai berbagai macam kebutuhannya. Fasilitas kredit ini dapat digunakan untuk berbagai kebutuhan antara lain; pendidikan, pernikahan, kesehatan, renovasi rumah dan lainnya.

c. Kredit Kendaraan Bermotor

Mandiri Kredit Kendaraan Bermotor (KKB) adalah fasilitas pembiayaan kendaraan bermotor untuk nasabah perseorangan atau badan usaha.

d. Kredit Modal Kerja

Mandiri Kredit Modal Kerja adalah produk kredit yang diperuntukan untuk perorangan/perusahaan yang ingin memenuhi modal kerja yang telah habis pada satu siklus maupun modal kerja khusus untuk membiayai piutang, inventaris, dan lain sebagainya.

### 3. Kartu Kredit

Mandiri Mandiri Kartu Kredit menyediakan berbagai ragam kartu kredit yang sesuai dengan kebutuhan dan gaya hidup nasabah.

#### a. *Travel*

Diperuntukan untuk nasabah dengan hobi *travelling*.

#### b. *Automotives*

Dipersembahkan khusus untuk nasabah yang mementingkan kenyamanan berkendara atau kebutuhan otomotif lainnya.

#### c. *Golf*

Keuntungan kartu kredit Mandiri ini ialah akses ke fasilitas golf yang terbaik, termasuk rangkaian turnamen golf yang diselenggarakan oleh Bank Mandiri.

#### d. *Lifestyle*

Kartu Kredit Mandiri yang diperuntukan untuk kebutuhan sehari-hari.

#### e. *Corporate*

Corporate Card merupakan kartu kredit yang diterbitkan untuk memenuhi kebutuhan transaksi dan perjalanan bisnis perusahaan dengan menyediakan kemudahan bagi perusahaan untuk mengontrol setiap transaksi yang dilakukan oleh pegawai.

#### f. *World Elite*

Mandiri World Elite merupakan kartu kredit level tertinggi yang diterbitkan oleh Bank Mandiri. Kartu ini eksklusif diperuntukkan bagi nasabah Private Banking Bank Mandiri (nasabah dengan total dana kelolaan  $\geq$  Rp20 Miliar).

### 4. Mandiri Debit

Bank Mandiri memiliki beberapa jenis kartu debit yaitu *Silver*, *Gold* dan *Platinum* yang memiliki kelebihan masing-masing.

5. Layanan *E-Channel* dan *E-banking*

Bank Mandiri menawarkan kemudahan bagi nasabahnya untuk bertransaksi dimana saja dan kapan saja dengan adanya layanan Mandiri SMS, aplikasi Livin' by Mandiri, Mandiri Online dan Mandiri *e-money*.

6. Pengiriman Uang

a. Outgoing Transfer

Kemudahan pengiriman uang ke luar negeri untuk berbagai kebutuhan pendidikan, kesehatan, pembayaran bisnis serta keperluan lain ke lebih dari 16 valuta.

b. Incoming Transfer

Bank Mandiri menawarkan keamanan pengiriman uang dari luar negeri (Hong Kong, Malaysia, dan Timur Tengah) untuk penerima di Indonesia dalam bentuk rekening ataupun tunai.

## **BAB 4**

### **PEMBAHASAN**

#### **4.1 Prosedur Pengajuan Mandiri KPR**

Dalam prosedur pengajuan kredit Mandiri KPR, ada beberapa syarat dan langkah yang harus dilalui dan dipenuhi oleh calon debitur. Baik dari syarat dan ketentuan secara personal, dokumen yang harus dipenuhi, serta syarat-syarat tidak tertulis dalam tahap analisa kredit. Bank akan mengukur serta menilai kemampuan calon debitur dalam membayar kewajiban dan dalam menerima risiko sebelum memberikann kredit. Mandiri KPR sendiri memiliki beberapa varian, yaitu:

1. Mandiri KPR *Take Over*

Mandiri KPR *Take Over* ialah fasilitas KPR Bank Mandiri yang memungkinkan untuk melakukan fasilitas kredit atau sejenisnya dari bank lain ke Bank Mandiri.

2. Mandiri KPR *Top Up*

Mandiri KPR *Top Up* adalah fasilitas KPR Mandiri yang memberikan fasilitas untuk meminjam dana tambahan atas fasilitas Mandiri KPR yang sudah berjalan minimal 1 tahun.

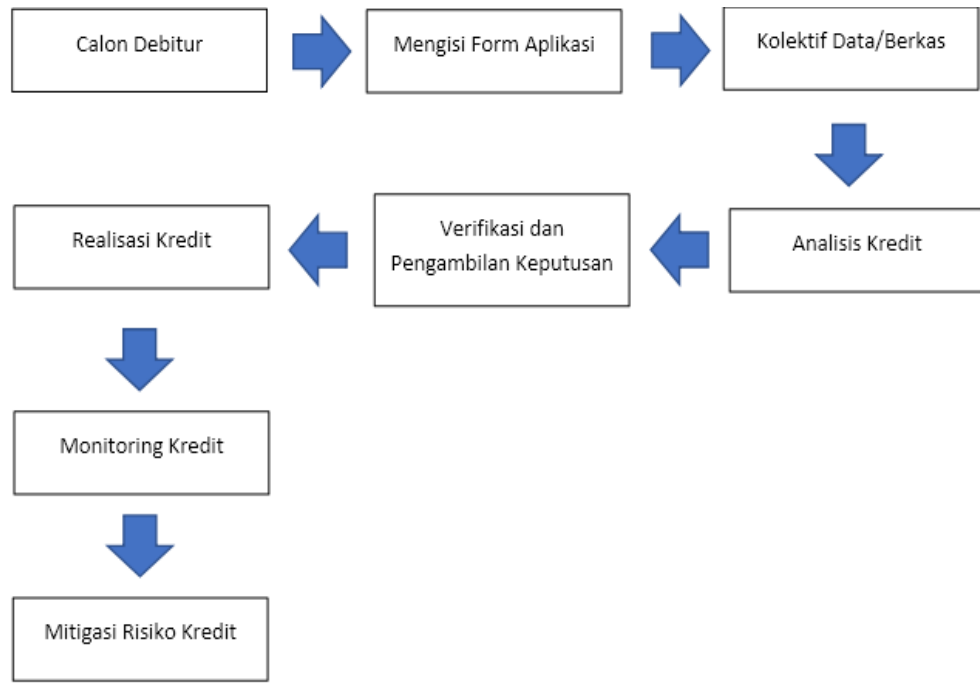
3. Mandiri KPR *Flexible*

Merupakan salah satu fasilitas kredit Mandiri KPR yang memungkinkan nasabah untuk membeli rumah, rumah toko, rumah kantor atau apartemen dengan pembayaran cicilan yang fleksibel.

4. Mandiri KPR Angsuran Berjenjang

Mandiri KPR Angsuran Berjenjang adalah fasilitas KPR Mandiri yang memungkinkan debitur mendapatkan *grace periode*.

Berikut ialah prosedur pengajuan kredit Mandiri KPR yang harus dilalui oleh calon debitur:



Gambar 4.1 Prosedur Pengajuan Kredit Mandiri KPR

Sumber: Data diolah

Dari gambar 4.1 diatas, dapat dijelaskan prosedur pengajuan kredit Mandiri KPR adalah sebagai berikut :

1. Calon debitur mengisi form pengajuan kredit Mandiri KPR baik secara *online* melalui *website* Bank Mandiri, maupun datang langsung ke kantor Bank Mandiri terdekat.
2. Calon debitur melengkapi persyaratan berupa berkas-berkas yang dibutuhkan dalam proses pengajuan.
3. Pihak bank melakukan analisis dalam hal pemberian kredit baik melalui tes wawancara maupun kunjungan *on the spot / site checking*.
4. Pihak bank melakukan verifikasi dan pengambilan keputusan serta peninjauan kembali apakah kredit akan diterima atau ditolak.

5. Setelah diputuskan, bank akan menyampaikan Surat Pemberitahuan Putusan Kredit kepada nasabah serta melakukan pengikatan agunan dan akhirnya pencairan kredit.
6. Bank akan melakukan monitoring kepada debitur yang telah diberikan kredit guna mencegah terjadinya wanprestasi.

Jika wanprestasi kemungkinan akan terjadi, bank akan melakukan langkah-langkah mitigasi risiko.

#### **4.1.1 Pengisian Formulir**

Dalam tahap pertama, calon debitur datang ke kantor cabang Mandiri terdekat. Sebelum mengisi formulir pengajuan, calon debitur akan diberitahu tentang syarat dan ketentuan dalam kredit Mandiri KPR, jika calon debitur setuju akan diberikan form aplikasi kredit Mandiri KPR yang harus diisi dengan sebenar-benarnya. Form tersebut berisi data pribadi dari calon debitur yang akan digunakan bank untuk kepentingan keamanan. Pengisian formulir pengajuan juga bisa dilakukan pada *website* resmi Bank Mandiri.

Dalam prosedur pengajuan kredit Mandiri KPR, ada beberapa syarat yang harus dipenuhi oleh calon debitur, yaitu:

1. Warga Negara Indonesia yang tinggal di Indonesia.
2. Minimal berumur 21 tahun.
3. Maksimal berumur 55 tahun pada saat akhir cicilan untuk karyawan dan 60 tahun untuk profesional/wirausaha.
4. Karyawan tetap dengan penghasilan rutin atau profesional/wirausaha dengan 2 tahun pengalaman di bisnis yang digeluti.
5. Penghasilan minimum Rp 2.500.000,- per bulan untuk area Jabodetabek.  
Penghasilan minimum Rp 2.000.000,- per bulan untuk luar Jabodetabek.

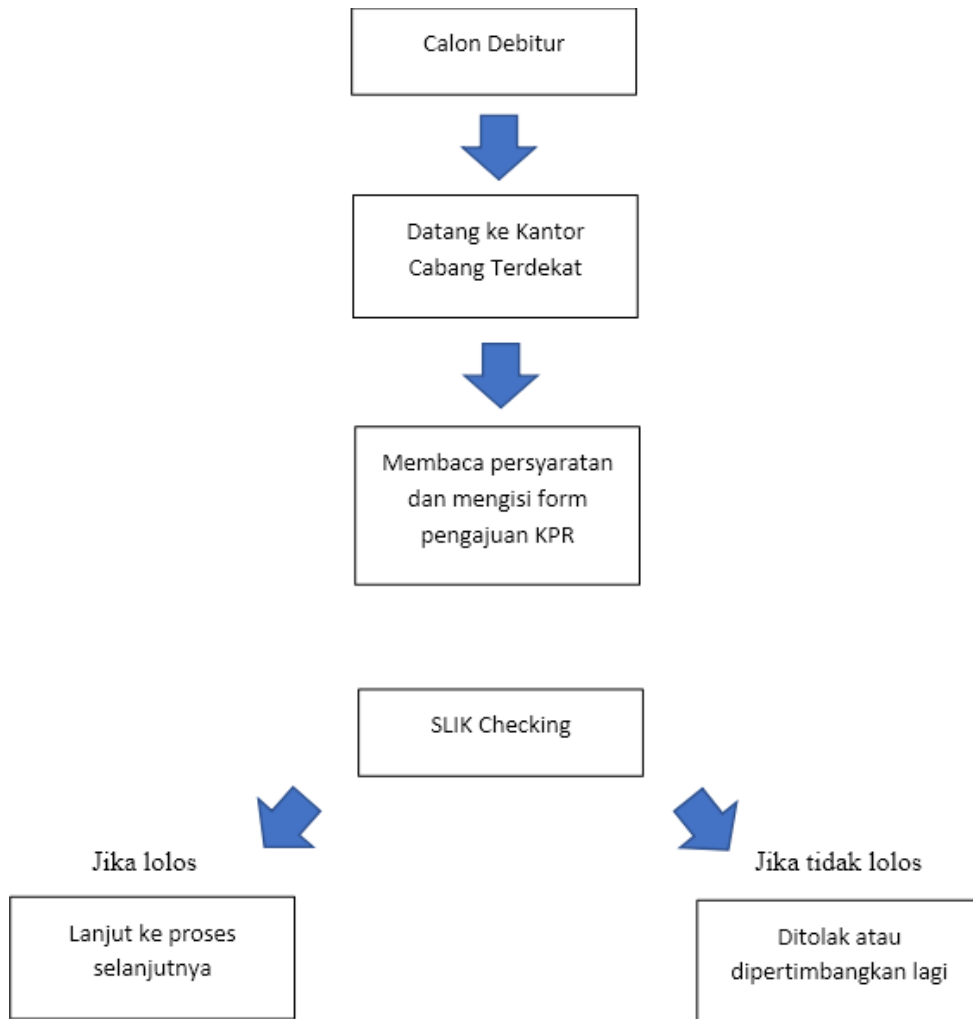
Kredit Mandiri KPR juga memiliki beberapa ketentuan umum, yaitu:

1. Limit kredit sampai dengan 80% dari nilai agunan sesuai penilaian bank dengan tetap mengacu kepada ketentuan Bank Indonesia.
2. Jumlah angsuran perbulan sampai dengan maksimal 40% dari penghasilan.

Dalam tahap ini juga Marketing Sales KPR akan meminta identitas berupa KTP ataupun data pribadi lainnya untuk melakukan pengecekan pada Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK) melalui Otoritas Jasa Keuangan, dimana bank akan memeriksa riwayat kolektibilitas dari calon debitur tersebut. Calon debitur yang memiliki riwayat kolektibilitas lancar akan di proses ke langkah selanjutnya, namun calon debitur yang memiliki riwayat kolektibilitas macet akan dipertimbangkan lebih lanjut oleh bank.




Berikut ialah prosedur pertama dalam pengisian form pengajuan kredit Mandiri KPR yang harus dilalui oleh calon debitur:



Gambar 4.2 Prosedur Pengisian Formulir Kredit Mandiri KPR

Sumber: Data diolah



## formulir permohonan mandiri kpr & mandiri kpr multiguna

|                       |  |                   |  |
|-----------------------|--|-------------------|--|
| source code           |  | direct sales code |  |
| cabang                |  | kode cabang       |  |
| hasil initial scoring |  | tanggal           |  |

(harap diisi dengan nomor)

**mohon diisi lengkap, dengan menggunakan huruf cetak dan melampirkan data-data yang dibutuhkan**

### permohonan pinjaman/kredit

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| <b>JENIS FASILITAS</b><br><input type="checkbox"/> KPR <input type="checkbox"/> KPR KONSTRUKSI <input type="checkbox"/> KPR ANDAUSAN BERJENJANG <input type="checkbox"/> KPR FLEKSIBEL <input type="checkbox"/> KPR TOP UP <input type="checkbox"/> KPR TAKE OVER <input type="checkbox"/> KPR MULTIGUNA <input type="checkbox"/> KPR MULTIGUNA TOP UP <input type="checkbox"/> KPR MULTIGUNA TAKE OVER <input type="checkbox"/> KPR DUD |  | <b>JENIS AGUNAN</b><br><input type="checkbox"/> RUMAH BARU/BEKAS <input type="checkbox"/> RUMAH/BUKAN <input type="checkbox"/> APARTEMEN/RUMAH SUSUN |  |
| <b>JANGKA WAKTU</b><br><small>(TANGGAL)</small>  |  | <b>DANA SENDIRI</b><br><small>(TANGGAL)</small>  |  |
| <b>JUMLAH KREDIT YANG DIMOHON</b><br><small>(Rp)</small>   |  | <b>NILAI/HARGA PEMBELIAN</b><br><small>(Rp)</small>  |  |
| <b>NAMA DEVELOPER / PENJUAL</b><br><small>(No)</small>   |  | <b>NOMOR TELEPON DEVELOPER / PENJUAL</b><br><small>(No)</small>  |  |

### data pribadi

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| <b>NAMA LENGKAP</b> (15/30/40 KTR)  |  | <b>JENIS KELAMIN</b><br><input type="checkbox"/> LAKI-LAKI <input type="checkbox"/> PEREMPUAN  |  |
| <b>NOMOR KTP</b>  |  | <b>TANGGAL LAHIR</b><br><small>(TANGGAL/BULAN/TAHUN)</small>   |  |
| <b>ALAMAT RUMAH SEKARANG (LENGKAP)</b>  |  | <b>RT</b> / <b>RW</b>  |  |
| <b>KELURAHAN</b> / <b>KECAMATAN</b> / <b>KOTA</b> / <b>KODE POS</b> (WAJIB DIISI)   |  | <b>HP DEVELOPER / PENJUAL</b>  |  |
| <b>NOMOR TELEPON RUMAH</b> / <b>KEPEMILIKAN RUMAH</b><br><input type="checkbox"/> SENDIRI <input type="checkbox"/> SEWA/KONTRAK <input type="checkbox"/> KREDIT <input type="checkbox"/> ORANG TUA <input type="checkbox"/> INSTANSI <input type="checkbox"/> LAINNYA |  | <b>LAMA MENETAP</b><br><small>(TANGGAL/BULAN)</small>  |  |
| <b>SEDANG DIJAMINKAN KEPADA</b> / <b>NAMA GADIS IBU KANDUNG</b> (WAJIB DIISI)   |  | <b>NWFP PRIBADI</b><br><small>Khusus debitur atau yang tidak memiliki NPWP dapat menggunakan NPWP, NMTD</small>  |  |
| <b>ALAMAT EMAIL</b> / <b>STATUS PERKAWINAN</b><br><input type="checkbox"/> KAWIN <input type="checkbox"/> BELUM KAWIN <input type="checkbox"/> CERAI  |  | <b>LEVEL PENDIDIKAN</b><br><input type="checkbox"/> SD/SD2 <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> DIPLOMA <input type="checkbox"/> SLTA <input type="checkbox"/> SLTP <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> LAINNYA |  |

### data istri/suami pemohon

|                                    |  |  |  |
|------------------------------------|--|--|--|
| <b>NAMA LENGKAP</b> (15/30/40 KTR) |  | <b>JUMLAH TANGGULAN</b><br><small>(ESTIMASIAN)</small>       |  |
| <b>NOMOR KTP</b>                   |  | <b>TANGGAL LAHIR</b><br><small>(TANGGAL/BULAN/TAHUN)</small> |  |

### untuk keperluan mendadak (keluarga dekat yang tidak serumah)

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
| <b>NAMA LENGKAP</b> (SESUAI KTP)   |  | <b>JENIS KELAMIN</b><br><input type="checkbox"/> LAKI-LAKI <input type="checkbox"/> PEREMPUAN |  |
| <b>HUBUNGAN KELUARGA</b><br><input type="checkbox"/> ORANG TUA <input type="checkbox"/> SAUDARA KANDUNG <input type="checkbox"/> ANAK <input type="checkbox"/> SAUDARA KANDUNG DARI ORANG TUA <input type="checkbox"/> LAINNYA |  | <b>NOMOR HP</b>   |  |
| <b>ALAMAT RUMAH SEKARANG (LENGKAP)</b>   |  | <b>RT</b> / <b>RW</b>   |  |
| <b>KOTA</b> / <b>KODE POS (WAJIB DIISI)</b>  |  | <b>TELEPON RUMAH</b> / <b>KODE AREA RUMAH</b> / <b>TELEPON KANTOR</b>                         |  |

### data pekerjaan pemohon

|  |  |
|--|--|
| <b>NAMA PERUSAHAAN</b>   |  |
| <b>ALAMAT PERUSAHAAN (TERMASUK NAMA GEDUNG)</b>  |  |
| <b>KOTA</b>  | <b>KODE POS (WAJIB DIISI)</b>  |
| <b>TELEPON</b>   | <b>EXT.</b> / <b>FAX</b>   |
| <b>BIDANG USAHA</b>  | <b>MULAI BEKERJA TAHUN</b>   |
| <b>JABATAN</b>   | <b>DEPARTEMEN/BAGIAN</b>   |
| <b>TOTAL MASA BEKERJA (TERMASUK PERUSAHAAN SEBELUMNYA)</b><br><small>(TANGGAL/BULAN)</small>   | <b>USIA MPP PERUSAHAAN</b><br><small>(TANGGAL)</small>   |
| <b>NAMA ATASAN LANGSUNG &amp; JABATAN</b>  | <b>NOMOR TELEPON KANTOR ATASAN LANGSUNG</b>  |
| <b>JENIS PEKERJAAN/PROFESI</b><br><input type="checkbox"/> PEKAWAI NEGERI <input type="checkbox"/> KARYAWAN BUMI <input type="checkbox"/> KARYAWAN SWASTA <input type="checkbox"/> WIRASWASTA <input type="checkbox"/> PROFESIONAL | <b>PENGALAMAN KERJA DI TEMPAT LAIN (PERUSAHAAN, JABATAN &amp; LAMA BEKERJA):</b><br>1. _____<br>2. _____ |

### data pekerjaan istri/suami pemohon

|  |  |
|--|--|
| <b>NAMA PERUSAHAAN</b>   |  |
| <b>ALAMAT PERUSAHAAN (TERMASUK NAMA GEDUNG)</b>  |  |
| <b>KOTA</b>  | <b>KODE POS (WAJIB DIISI)</b>  |
| <b>TELEPON</b>   | <b>EXT.</b> / <b>FAX</b>   |
| <b>BIDANG USAHA</b>  | <b>MULAI BEKERJA TAHUN</b>   |
| <b>JABATAN</b>   | <b>DEPARTEMEN/BAGIAN</b>   |
| <b>TOTAL MASA BEKERJA (TERMASUK PERUSAHAAN SEBELUMNYA)</b><br><small>(TANGGAL/BULAN)</small>   | <b>USIA MPP PERUSAHAAN</b><br><small>(TANGGAL)</small>   |
| <b>NAMA ATASAN LANGSUNG &amp; JABATAN</b>  | <b>NOMOR TELEPON KANTOR ATASAN LANGSUNG</b>  |
| <b>JENIS PEKERJAAN/PROFESI</b><br><input type="checkbox"/> PEKAWAI NEGERI <input type="checkbox"/> KARYAWAN BUMI <input type="checkbox"/> KARYAWAN SWASTA <input type="checkbox"/> WIRASWASTA <input type="checkbox"/> PROFESIONAL | <b>PENGALAMAN KERJA DI TEMPAT LAIN (PERUSAHAAN, JABATAN &amp; LAMA BEKERJA):</b><br>1. _____<br>2. _____ |

---

aplikasi ini merupakan permohonan persetujuan kartu kredit Bank Mandiri dan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari aplikasi pengajuan kredit konsumen Bank Mandiri

### JENIS KARTU YANG DIINGINKAN

|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> VISA PLATINUM | <input type="checkbox"/> VISA GOLD     | <input type="checkbox"/> VISA SILVER   | <input type="checkbox"/> GARDA OTO VISA |
| <input type="checkbox"/> GOLF CARD     | <input type="checkbox"/> TITANIUM CARD | <input type="checkbox"/> EVERYDAY CARD | <input type="checkbox"/> HYPERMART VISA |

### DATA PRIBADI

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <b>NAMA LENGKAP</b> : _____ | <b>TANGGAL LAHIR (Tgl/bn/thn)</b> : _____   |
| <b>TEMPAT LAHIR</b> : _____ | <b>Tempat lahir pemohon kartu (kota/kabupaten KPR/OTK/OTD)</b> : _____<br><small>(Tgl/bn/thn)</small> |

Gambar 4.3 Contoh Formulir Permohonan Kredit Mandiri KPR

Sumber: PT. Bank Mandiri

#### 4.1.2 Kolektif Data

Dalam tahap ini, calon debitur diminta untuk melengkapi dokumen dan persyaratan yang dibutuhkan untuk mengajukan kredit Mandiri KPR seperti yang tersedia pada tabel dibawah:

Tabel 4.1 Dokumen Persyaratan Pengajuan Kredit Mandiri KPR

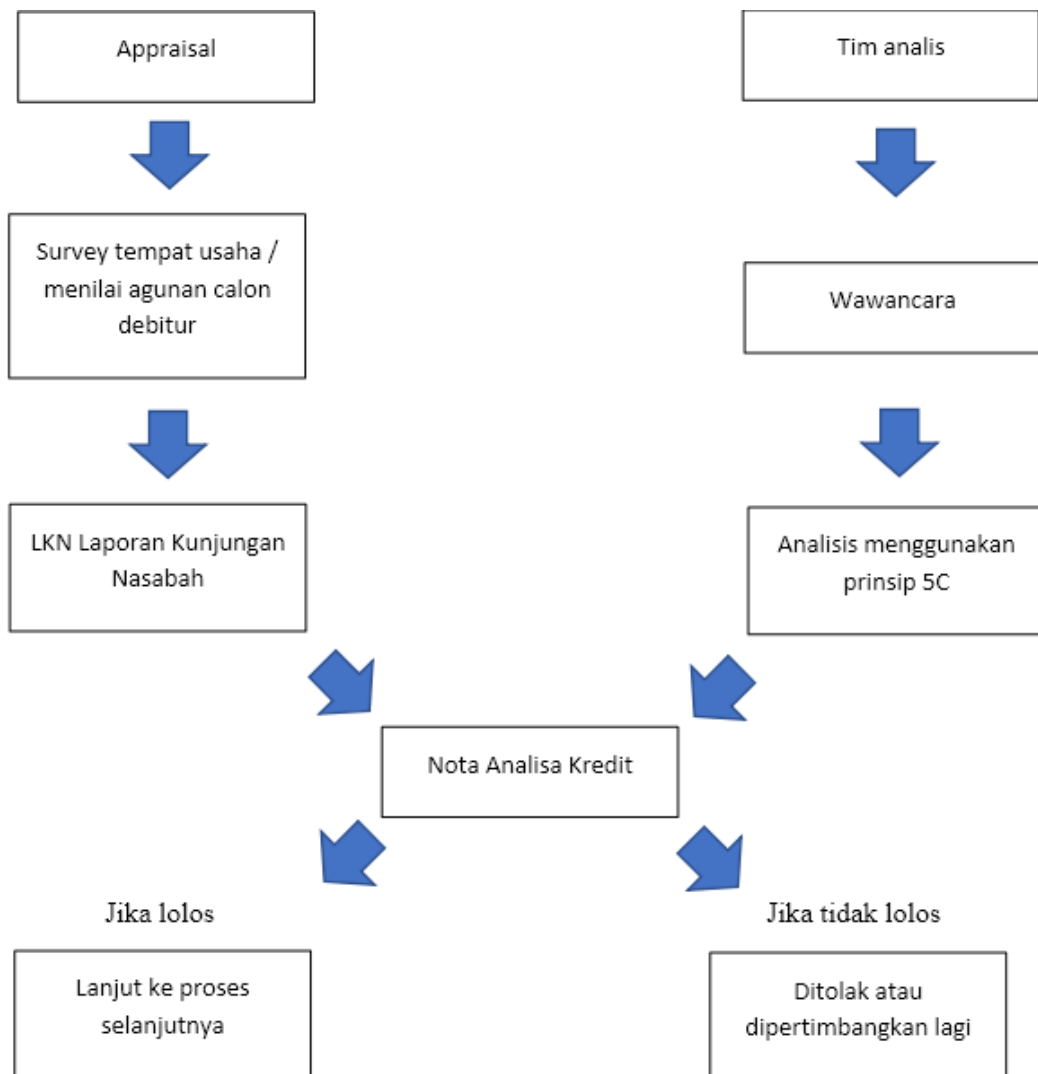
| No | Jenis Dokumen  | Pegawai                  | Profesional              | Wiraswasta               |
|----|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1  | Dokumen formulir aplikasi yang diisi lengkap dan benar                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2  | Fotokopi KTP Pemohon & suami/istri   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3  | Fotokopi Surat Nikah/Cerai (bagi yg telah menikah/cerai)                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4  | Fotokopi Kartu Keluarga  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5  | Fotokopi rekening koran/tabungan 3 bulan terakhir  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6  | Fotokopi NPWP Pribadi  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7  | Dokumen asli slip gaji terakhir/ surat keterangan penghasilan dan surat keterangan jabatan | <input type="checkbox"/> |                          |                          |
| 8  | Fotokopi neraca laba rugi/informasi keuangan terakhir                                      |                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9  | Fotokopi Akte Pendirian Perusahaan dan izin-izin usaha                                     |                          |                          | <input type="checkbox"/> |
| 10 | Fotokopi izin praktek profesi  |                          | <input type="checkbox"/> |                          |
| 11 | Fotokopi dokumen kepemilikan agunan : SHM/SHGB, IMB & PBB                                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Sumber: PT. Bank Mandiri

### **4.1.3 Analisis Kredit**

Pada tahap ini, Bank akan melakukan survei untuk menilai usaha yang dilakukan oleh calon debitur dan melakukan penilaian aset yang dilakukan oleh staf *appraisal* maupun *appraisal* dari pihak ketiga dalam rangka menghitung dan memperkirakan nilai agunan yang dimiliki oleh calon debitur dimana hal ini akan menghasilkan Laporan Kunjungan Nasabah atau LKN. Selain itu bank juga akan melakukan sesi wawancara guna mendapat informasi yang lebih mendalam terkait calon debitur.

Berikut ialah skema prosedur yang dilakukan oleh Bank Mandiri dalam melakukan analisis kredit bagi calon debitur:



Gambar 4.4 Tahap Analisis Kredit Bank Mandiri

Sumber: Data diolah

Ada beberapa cara yang dilakukan oleh bank dalam menganalisa calon debiturnya, contohnya adalah prinsip 5C dan 5P.

Adapun prinsip-prinsip dalam kredit yang dikenal dengan prinsip 5C menurut, hal ini meliputi:

1. *Character*

*Character* yang dimaksudkan disini ialah karakter atau sifat dan kepribadian dari calon debitur. Disini bank akan menilai apakah calon debitur ini memiliki sifat yang dapat dipercaya, bertanggung jawab serta memiliki catatan yang baik dalam penyelesaian kredit sebelumnya.

2. *Capacity*

Dalam hal *Capacity*, bank akan menilai kapasitas atau seberapa mampu calon debitur tersebut untuk membayar kredit yang diajukan. Hal ini meliputi penghasilan, kredit ditempat lain yang sedang berjalan serta kemampuan manajemen keuangan.

3. *Capital*

*Capital* menyangkut tentang aset dan kekayaan yang dimiliki oleh debitur. Bank akan menilai berapa tingkat risiko yang siap ditanggung oleh calon debitur. Semakin besar risiko yang bisa ditanggung oleh calon debitur, semakin besar pula jumlah kredit yang akan diberikan.

4. *Collateral*.

*Collateral* merupakan jaminan atau agunan yang diberikan oleh debiturseandainya debitur tidak mampu untuk menyelesaikan kewajibannya. Bank akan menilai aset-aset tersebut baik dari segi kepemilikan, nilai dan bentuk pengikatan.

5. *Condition*

Dalam prinsip ini, bank akan menilai calon debitur dari faktor-faktor eksternal yang ada, seperti prospek usaha dan kondisi industri secara mikro atau perekonomian secara makro.

Sedangkan prinsip lain yang biasa digunakan oleh bank dalam tahap analisis kredit ialah Prinsip 7P, yang meliputi:

1. *Person / People*, meliputi penilaian pribadi dan kemampuan usaha dari calon nasabah serta tenaga kerja dan pengelola serta orang-orang yang terlibat langsung dalam bisnis nasabah.
2. *Purpose*, adalah penilaian tujuan penggunaan kredit.
3. *Prospect*, adalah penilaian tentang prospek usaha yang akan dijalani.
4. *Payment*, adalah kemampuan membayar kembali kredit oleh calon debitur.
5. *Protection* adalah jaminan serta berbagai asuransi untuk melindungi usaha nasabah dan kepentingan bank.
6. *Profitability*, adalah keuntungan yang didapatkan bank jika memberikan kredit tersebut.
7. *Party*, adalah penggolongan kondisi keuangan nasabah.

#### **4.1.4 Verifikasi dan Pengambilan Keputusan**

Dalam tahap ini, pihak bank akan meninjau kembali akan kredit yang diajukan oleh calon debitur. Pihak bank akan melakukan pengecekan ulang terhadap kelengkapan dokumen dan persyaratan yang diperlukan guna mengurangi tingkat risiko kredit.

Setelah kredit diputuskan diterima, pihak kreditur akan memberikan Surat Pemberitahuan Keputusan Kredit (SPKK) kepada debitur. Didalam SPKK tercantum apakah pengajuan kredit yang dilakukan oleh calon debitur diterima atau ditolak, serta berisi juga persyaratan yang telah disetujui dan ditetapkan oleh kedua belah pihak. SPKK sendiri bersifat tidak mengikat secara legal, namun penandatanganan SPKK menjadi dasar untuk melakukan pengikatan secara hukum oleh kedua belah pihak.

#### **4.1.5 Realisasi Kredit**

Setelah SPKK ditandatangani dan dikembalikan kepada pihak kreditur oleh debitur, maka selanjutnya kedua belah pihak melakukan perikatan pinjam-meminjam secara tertulis melalui Perjanjian Kredit kepada pihak yang berwenang yaitu notaris.

Selanjutnya, pihak bank akan melakukan pengikatan agunan jika kredit tersebut memiliki persyaratan agunan di dalamnya. Pengikatan agunan biasanya berbentuk sebagai berikut:

1. Hak Tanggungan
2. Fidusia
3. Gadai
4. Hipotek

Pengikatan agunan akan disesuaikan sesuai dengan jenis agunan yang diagunkan oleh debitur. Setelah itu biasanya agunan akan ditutup dengan asuransi untuk memperkecil risiko kredit yang kemungkinan terjadi dengan jangka waktu minimal sesuai dengan jangka waktu pemberian kredit. Jika kredit yang diberikan merupakan kredit tanpa agunan, maka debitur disyaratkan untuk mengikuti asuransi jiwa.

Setelah seluruh persyaratan kredit telah terpenuhi, maka kredit akan dicairkan dan pihak debitur akan mengurus tentang sertifikat bangunan yang di ajukan dalam perjanjian kredit.

#### **4.1.6 Monitoring Kredit**

Kredit yang diberikan oleh bank memiliki risiko, oleh sebab itu bank akan melakukan beberapa langkah guna mencegah kredit tersebut menjadi macet. Dalam prakteknya, bank akan melakukan monitoring terhadap setiap kredit yang diberikan, bank akan menentukan peringkat kolektibilitas dari setiap kredit yang diberikan, dimana perlakuan antar tingkat akan sangat berbeda.

Dilansir dari Otoritas Jasa Keuangan, berikut ialah 5 tingkat kolektibilitas kredit sesuai Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 40/POJK.03/2019 tentang Penilaian Kualitas Aset Bank Umum:



1. Kolektibilitas 1: Lancar, apabila debitur selalu membayar pokok dan bunga tepat waktu. Perkembangan rekening baik, tidak ada tunggakan, serta sesuai dengan persyaratan kredit.
2. Kolektibilitas 2: Dalam Perhatian Khusus, apabila debitur menunggak pembayaran pokok dan/atau bunga antara 1-90 hari.
3. Kolektibilitas 3: Kurang Lancar, apabila debitur menunggak pembayaran pokok dan/atau bunga antara 91-120 hari,
4. Kolektibilitas 4: Diragukan, apabila debitur menunggak pembayaran pokok dan/atau bunga antara 121-180 hari.
5. Kolektibilitas 5: Macet, apabila debitur menunggak pembayaran pokok dan/atau bunga lebih dari 180 hari.

#### **4.1.7 Mitigasi Risiko**

Untuk meminimalisir kerugian, bank melakukan berbagai cara mitigasi risiko, misalnya dengan melakukan langkah preventif dan represif.

Salah satu caranya ialah dengan melakukan 3R, yaitu:

1. *Restructuring*

*Restructuring* merupakan perubahan syarat-syarat dalam peminjaman. Mulai dari perubahan jadwal, jangka waktu jatuh tempo dan lainnya.

2. *Rescheduling*

*Rescheduling* ialah cara bank untuk memitigasi risiko gagal bayar dengan menyesuaikan tenor pinjaman agar debitur bisa kembali mencicil. Hal ini dilakukan agar angsuran yang dibayar semakin ringan.

3. *Reconditioning*

*Reconditioning* adalah perubahan kondisi kredit seperti menambah fasilitas kredit.

## **BAB 5**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Kesimpulan yang dapat penulis petik dari Prosedur Penberian Kredit Mandiri KPR Pada PT. Bank Mandiri Tbk. Ini ialah prosedur permohonan yang sebenarnya agak sulit menurut sebagian orang sebenarnya bertujuan untuk memitigasi potensi risiko bagi Bank Mandiri itu sendiri.

Langkah-langkah dalam pengajuan kredit Mandiri KPR yang harus dilalui oleh calon debitur dimulai dari nasabah melakukan pengisian form serta melengkapi dokumen dan persyaratan yang diperlukan, setelah itu pihak bank akan melakukan analisis kredit terhadap kredit yang diajukan oleh calon debitur dengan menggunakan analisis 5C dan 7P. Setelah kredit di analisis maka pihak bank akan melakukan verifikasi ulang dan jika disetujui maka akan dilakukan realisasi kredit. Langkah tersebut diperlukan sebab Bank Mandiri selalu berpegang pada prinsip kehati-hatian dalam memberikan fasilitas kredit terutama pada calon debitur baru. Setelah realisasi kredit, bank akan melakukan monitoring secara berkala terhadap debitur guna mencegah terjadinya wanprestasi, namun disisi lain juga selalu siap dengan langkah represif jika terpaksa harus melakukannya.

Dalam pengajuan kredit Mandiri KPR, calon debitur perlu untuk melengkapi syarat-syarat misalnya, calon debitur wajib terdaftar sebagai Warga Negara Indonesia (WNI) yang tinggal di Indonesia serta minimal berumur 21 tahun. Calon debitur wajib maksimal berumur 55 tahun pada saat akhir cicilan untuk karyawan dan 60 tahun untuk profesional/wirausaha. Calon debitur yang berprofesi sebagai karyawan tetap dengan penghasilan rutin atau profesional/wirausaha dengan 2 tahun pengalaman di bisnis yang digeluti yang berpenghasilan minimum Rp 2.500.000,- per bulan untuk area Jabodetabek dan berpenghasilan minimum Rp 2.000.000,- per bulan untuk luar Jabodetabek.

Hambatan yang terjadi dalam pemberian KPR bagi bank biasanya ialah gagal bayar yang dilakukan oleh pihak debitur dengan berbagai sebab. Untuk mengatasi hal ini, pihak bank melakukan berbagai langkah mitigasi risiko guna mengurangi kemungkinan terjadinya wanprestasi. Pihak bank akan mengelompokkan debitur menurut tingkat kolektibilitasnya mulai dari lancar, dalam pengawasan khusus, kurang lancar, diragukan dan macet. Tindakan yang diambil bank dalam menangani setiap kolektibilitas akan berbeda, jika pihak bank merasa bahwa kredit masih dapat diselamatkan maka bank akan melakukan langkah penyelamatan seperti *restructuring*, *rescheduling* dan *reconditioning* terhadap kredit yang diberikan. Namun apabila terpaksa, bank akan melakukan langkah penyelamatan terakhir dengan melakukan penyitaan agunan dan melakukan mekanisme lelang terhadap agunan itu untuk mengurangi kerugian yang dialami.

Bank Mandiri sudah melakukan inovasi yang baik dengan memberikan kesempatan permohonan kredit Mandiri KPR secara online yang bisa menghemat waktu dan tenaga dibandingkan harus ke kantor cabang

## **5.2 Saran**

Saran dari tugas akhir ini untuk Bank Mandiri adalah lebih terbukanya informasi mengenai produk-produk Bank Mandiri termasuk kredit Mandiri KPR sebab sangat sulitnya mencari beberapa informasi tentang produk Bank Mandiri.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andrianto (2020), Manajemen Kredit: Teori dan Konsep Bagi Bank Umum. Pasuruan: Qiara Media.
- Hariyani, Iswi (2013), Restrukturisasi dan Penghapusan Kredit Macet. Jakarta: Elex Medi Komputindo.
- Ikatan Bankir Indonesia, (2013). Memahami Bisnis Bank. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ikatan Bankir Indonesia, (2015). Mengenal Operasional Perbankan 1. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmir (2014), Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kasmir (2014), Dasar-Dasar Perbankan. Depok: Rajawali Pers.
- PBI (Peraturan Bank Indonesia) No.14/2/PBI/2012 tentang APMK (Alat Pembayaran Menggunakan Kartu)
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 4/POJK.05/2018
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 40/POJK.03/2019 tentang Penilaian Kualitas Aset Bank Umum
- Siagian, A.O. (2021), Lembaga-Lembaga Keuangan dan Perbankan: Pengertian, Tujuan, dan Fungsinya. Solok: Insan Cendekia Mandiri.
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan
- Wangawidjaja, A. (2020), Kredit Bank Umum Menurut Teori dan Praktik Perbankan Indonesia. Yogyakarta: Lautan Pustaka

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Form Pengajuan Tema dan Rancangan Judul Tugas Akhir



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN  
TEKNOLOGI

**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

Jl. Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok, 16425  
Telepon (021) 7863534, 7864827, 786426, 7270042, 7270035

Fax (021) 7270034, (021) 7270036 Hunting

Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: [humas@pnj.ac.id](mailto:humas@pnj.ac.id)

---

### Form Pengajuan Tema dan Rancangan Judul Tugas Akhir

Kepada Yth.  
Bapak/Ibu KPS  
Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan  
Jurusan Akuntansi PNJ

Dengan hormat,  
Setelah mempertimbangkan dengan seksama maka saya,

Nama : Yovanka Dennis Rampengan

NIM : 1804321011

Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan

Dengan ini mengajukan tema laporan tugas akhir yaitu mengenai pengajuan kredit dan rancangan judul untuk tema tersebut adalah:

**“PROSES PEMBERIAN MANDIRI KPR PADA PT. BANK MANDIRI (PERSERO) TBK. KANTOR CABANG PEMBANTU JAKARTA MALL PURI INDAH”**

Demikian pengajuan ini saya sampaikan agar mendapatkan pembimbing yang sesuai. Terima kasih.

Depok, 20 Juli 2021  
Hormat saya,

Yovanka Dennis Rampengan

## Lampiran 2 Surat Penunjukan Dosen Pembimbing I dan II



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**  
**JURUSAN AKUNTANSI**  
Jalan Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok 16425  
Telepon (021) 7270036, Hunting, Fax (021) 7270034  
Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: [humas@pnj.ac.id](mailto:humas@pnj.ac.id)

---

Nomor : Depok, 19 Juli 2021  
Lamp :  
Perihal : Surat Penunjukan Pembimbing I dan II

Yth. Bapak/Ibu Staf Pengajar  
Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta  
Di Tempat

Dengan hormat,

Dengan ini kami menunjuk Bapak/Ibu sebagai pengajar Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta untuk:

1. Ibu Novitasari, S.Pd., M.Ak. sebagai Pembimbing I
2. Inas sebagai Pembimbing II

Untuk membimbing atas nama mahasiswa sebagai berikut:

1. Nama : Yovanka Dennis Rampengan
2. NIM : 1804321011
3. Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
4. Judul TA : Proses Pemberian Kredit Mandiri KPR Pada PT. Bank Mandiri (Persero) TBK. Kantor Cabang Pembantu Jakarta Mall Puri Indah

Dengan demikian mahasiswa di atas harap dibimbing selama pelatihan kerja sampai selesai pembuatan laporan tugas akhirnya.

Atas kesediaan Bapak/ibu dan kerjasamanya yang baik kami ucapkan terima kasih.

Depok, 19 Juli 2021  
KPS D3 Keu. dan Perbankan,

Heri Abrianto, S.E., M.M.  
NIP. 196510051997021001

### Lampiran 3 Surat Pernyataan Dosen Pembimbing I



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN  
TEKNOLOGI

**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

Jl. Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok, 16425  
Telepon (021) 7863534, 7864827, 786426, 7270042, 7270035  
Fax (021) 7270034, (021) 7270036 Hunting  
Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: [humas@pnj.ac.id](mailto:humas@pnj.ac.id)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Novitasari, S.Pd.,M.Ak.

NIP : 198111262014042001

Adalah dosen tetap atau dosen yang ditunjuk oleh Jurusan Akuntansi PNJ menyatakan bersedia sebagai pembimbing penulisan laporan tugas akhir untuk:

Nama : Yovanka Dennis Rampengan

NIM : 1804321011

Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan

dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Meluangkan Untuk membimbing mulai dari diterimanya surat penunjukan.
2. Membuat kesepakatan waktu bimbingan dengan mahasiswa.
3. Menyesuaikan jadwal bimbingan tugas akhir sesuai dengan kalender akademik.
4. Apabila saya tidak melaksanakan tugas tersebut maka saya bersedia digantikan oleh dosen lain.

Demikian surat pernyataan ini saya sampaikan, atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Depok, 26 Agustus 2021,

Pembuat pernyataan

(Novitasari, S.Pd.,M.Ak.)

*Catatan: Apabila tidak bersedia membimbing karena berbagai alasan maka saya akan mengembalikan form ini ke KPS masing masing dengan membuat memo tertulis*

## Lampiran 4 Surat Pernyataan Dosen Pembimbing II



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN  
TEKNOLOGI

**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

Jl. Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok, 16425  
Telepon (021) 7863534, 7864827, 786426, 7270042, 7270035  
Fax (021) 7270034, (021) 7270036 Hunting  
Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: [humas@pnj.ac.id](mailto:humas@pnj.ac.id)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Innas Rovino Katuruni, S.Hut., M.M

NIP : 198811142019121001

Adalah dosen tetap atau dosen yang ditunjuk oleh Jurusan Akuntansi PNJ menyatakan bersedia sebagai pembimbing penulisan laporan tugas akhir untuk:

Nama : Yovanka Dennis Rampengan

NIM : 1804321011

Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan

dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Meluangkan untuk membimbing mulai dari diterimanya surat penunjukan.
2. Membuat kesepakatan waktu bimbingan dengan mahasiswa.
3. Menyesuaikan jadwal bimbingan tugas akhir sesuai dengan kalender akademik.
4. Apabila saya tidak melaksanakan tugas tersebut maka saya bersedia digantikan oleh dosen lain.

Demikian surat pernyataan ini saya sampaikan, atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Depok, 26 Agustus 2021,

Pembuat pernyataan

(Innas Rovino Katuruni, S.Hut., M.M.)

*Catatan: Apabila tidak bersedia membimbing karena berbagai alasan maka saya akan mengembalikan form ini ke KPS masing masing dengan membuat memo tertulis*



Lampiran 5 Form Bimbingan Dosen Pembimbing I



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

Jalan Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok 16425

Telepon (021) 7270036, Hunting, Fax (021) 7270034

Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: [humas@pnj.ac.id](mailto:humas@pnj.ac.id)

**LEMBAR BIMBINGAN PENULISAN LAPORAN TUGAS AKHIR**

|                       |   |                               |
|-----------------------|---|-------------------------------|
| Nama Mahasiswa        | : | Yovanka Dennis Rampengan      |
| NIM                   | : | 1804321011                    |
| Program Studi         | : | DIII - Keuangan dan Perbankan |
| Nama Dosen Pembimbing | : | Novitasari, S. Pd., M. Ak.    |

| No | Tanggal         | Kegiatan  | Tanda Tangan |
|----|-----------------|---|--------------|
|    |                 |   | Pembimbing   |
| 1  | 2 Agustus 2021  | 1. Revisi Bab 1   |              |
| 2  | 18 Agustus 2021 | 1. Revisi Bab II<br>2. Revisi Bab IV<br>3. Revisi sumber kutipan<br>4. Revisi sumber gambar dan tabel<br>5. Revisi penggantian judul TA |              |
| 3  | 19 Agustus 2021 | 1. Revisi Bab II<br>2. Revisi Bab III<br>3. Revisi penulisan yang <i>typo</i>   |              |
| 4  | 22 Agustus 2021 | 1. Revisi Bab II<br>2. Revisi penulisan yang <i>typo</i><br>3. Revisi sumber kutipan  |              |
| 5  | 24 Agustus 2021 | 1. Revisi Bab II<br>2. Revisi Bab IV<br>3. Revisi Bab V<br>4. Revisi Sumber Kutipan<br>5. Revisi Daftar Pustaka                         |              |

## Lampiran 6 Form Bimbingan Dosen Pembimbing II



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

Jalan Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok 16425

Telepon (021) 7270036, Hunting, Fax (021) 7270034

Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: [humas@pnj.ac.id](mailto:humas@pnj.ac.id)

### LEMBAR BIMBINGAN PENULISAN LAPORAN TUGAS AKHIR

|                         |   |                                     |
|-------------------------|---|-------------------------------------|
| Nama Mahasiswa          | : | Yovanka Dennis Rampengan            |
| NIM                     | : | 1804321011                          |
| Program Studi           | : | DIII - Keuangan dan Perbankan       |
| Nama Dosen Pembimbing 2 | : | Innas Rovino Katuruni, S.Hut., M.M. |

| No | Tanggal         | Kegiatan   | Tanda Tangan |
|----|-----------------|--|--------------|
|    |                 |  | Pembimbing   |
| 1  | 13 Agustus 2021 | 1. Revisi Bab I<br>2. Revisi Bab II<br>3. Revisi penulisan yang <i>typo</i>  |              |
| 2  | 19 Agustus 2021 | 1. Revisi Bab II<br>2. Revisi Bab III<br>3. Revisi Bab IV  |              |
| 3  | 25 Agustus 2021 | 1. Revisi Bab II<br>2. Revisi Bab III<br>3. Revisi penulisan yang <i>typo</i>  |              |
| 4  | 26 Agustus 2021 | 1. Revisi Bab II<br>2. Revisi Bab III<br>3. Revisi Bab IV<br>4. Revisi penulisan yang <i>typo</i>                    |              |
| 5  | 27 Agustus 2021 | 1. Revisi Bab II<br>2. Revisi Bab III<br>3. Revisi Bab IV<br>4. Revisi Bab V<br>5. Revisi penulisan yang <i>typo</i> |              |

## Lampiran 7 Surat Persetujuan Sidang Tugas Akhir



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

Jalan Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok 16425

Telepon (021) 7270036, Hunting, Fax (021) 7270034

Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: [humas@pnj.ac.id](mailto:humas@pnj.ac.id)

---

### SURAT PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR

Nama Penyusun : Yovanka Dennis Rampengan  
Nomor Induk Mahasiswa : 1804321011  
Jurusan/Program Studi : Akuntansi/Keuangan dan Perbankan  
Judul Laporan Tugas Akhir : Prosedur Pemberian Kredit Mandiri KPR Pada PT.  
Bank Mandiri (Persero) TBK. Kantor Cabang  
Pembantu Jakarta Mall Puri Indah

Telah disetujui untuk diujikan sesuai dengan jadwal yang akan ditetapkan kemudian.

Disetujui oleh:

Pembimbing I

Novitasari, S.Pd.,M.Ak.  
NIP. 198111262014042001

Pembimbing II

Innas Rovino Katuruni, S.Hut., M.M.  
NIP. 198811142019121001

Diketahui oleh:

Ketua Program Studi

Heri Abrianto, S.E.,M.M.  
NIP. 196510051997021001

Lampiran 8 Form Revisi Dosen Penguji



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

Jalan Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok 16425

Telepon (021) 7270036, Hunting, Fax (021) 7270034

Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: [humas@pnj.ac.id](mailto:humas@pnj.ac.id)

**LEMBAR REVISI PENULISAN PENGUJI LAPORAN TUGAS AKHIR**

|                |   |                               |
|----------------|---|-------------------------------|
| Nama Mahasiswa | : | Yovanka Dennis Rampengan      |
| NIM            | : | 1804321011                    |
| Program Studi  | : | DIII - Keuangan dan Perbankan |
| Nama Dosen     | : | Aminah, S.E., M.M.            |

| No | Tanggal           | Kegiatan   | Tanda Tangan |
|----|-------------------|--|--------------|
|    |                   |  | Dosen        |
| 1  | 09 September 2021 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisi Kata Pengantar</li> <li>2. Revisi Bab 1, Penulisan <i>typo</i></li> <li>3. Revisi Bab 1, Tujuan Penulisan Tugas Akhir</li> <li>4. Revisi Bab 1, Manfaat Penulisan Tugas Akhir</li> <li>5. Revisi Bab 1, Penomoran</li> <li>6. Revisi Bab 4, Pemilihan kata</li> <li>7. Revisi penulisan kata depan</li> </ol> | <p>ACC</p>   |