



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

PROSEDUR PELAYANAN

PENGAJUAN KREDIT PEMILIKAN RUMAH (KPR)

(STUDI KASUS PT BANK SYARIAH INDONESIA, Tbk.

KANTOR CABANG JAKARTA CIBUBUR CITRA GRAN)



SITI NOERHALIZAH RAHMADANYAH

NIM: 2105311056

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

LAPORAN TUGAS AKHIR
HASIL PRAKTIK KERJA LAPANGAN
Diajukan untuk memenuhi persyaratan
Diploma III Politeknik

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
2024**



POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Siti Noerhalizah Rahmadanyah
NIM : 2105311056
Program Studi : Diploma 3 Administrasi Bisnis
Judul Tugas Akhir : “Prosedur Pelayanan Pengajuan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Pada PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Jakarta Cibubur Citra Gran”.

Depok, 29 Agustus 2024

Pembimbing 1

Fachri Aditya, M.M
NIP. 199102062022031005

Pembimbing 2

Dr. Narulita Swawerny, S. E.M.E.,
CPHRM, CPIICM, CHCBP, CPS
NIP. 19641022199012201

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Niaga



Dr. Dra. Iis Maria, M.Si.
NIP. 19650131198903200

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Siti Noerhalizah Rahmadanyah
NIM : 2105311056
Program Studi : Diploma 3 Administrasi Bisnis
Judul Tugas Akhir : “Prosedur Pelayanan Pengajuan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Pada PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Jakarta Cibubur Citra Gran”.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan tim penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A. Md) pada Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta, pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 27 Agustus 2024
Waktu : 14.15 – 15.15

TIM PENGUJI

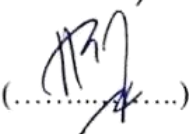
Ketua Sidang : Fachri Aditya, M.M
NIP : 199102062022031005

Penguji : Risya Zahrotul Firdaus, S.I.Kom, M.Si
NIP : 198609082020122006

Penguji : Restu Jati Saputro, S.Si., M.Sc.
NIP : 198801142019031005


(.....)


(.....)


(.....)



KATA PENGANTAR

Penulis memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan Judul **“Prosedur Pelayanan Pengajuan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Pada PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Jakarta Cibubur Citra Gran”** tepat waktu.

Tugas Akhir ini telah disusun sesuai dengan ketentuan penulisan yang telah ditentukan sebagaimana mestinya. Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk memaparkan prosedur pembukaan dana tabungan untuk pengajuan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) pada PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.

Pada kesempatan yang baik ini, izinkanlah penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada semua pihak yang dengan tulus Ikhlas telah memberikan bantuan dan dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, terutama kepada:

1. Dr. Syamsurizal, S.E., M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Dra. Iis Mariam M.Si, selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga.
3. Taufik Akbar SE., M.SM, selaku Koordinator Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta
4. Fachri Aditya, M.M., selaku dosen pembimbing materi yang telah meluangkan waktu, pikiran, tenaga, dan perhatian untuk membimbing, memeriksa, memberikan saran, dan dukungan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
5. Dr. Narulita Syarweny, S.E., M.E., CPHRM, CPHCM, CHCBP CPS, selaku dosen pembimbing teknis yang telah membimbing penulis dan memberikan arahan terkait dalam penulisan tugas akhir, serta memberikan saran kepada penulis dalam penyusunannya.
6. Bapak dan Ibu Dosen beserta Staff Administrasi Jurusan Administrasi Niaga yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama proses perkuliahan di Politeknik Negeri Jakarta.
7. Pimpinan dan Pembimbing magang terkhususnya Bapak Muhamad Nurudin di PT Bank Syariah Indonesia, Tbk., beserta seluruh staf perusahaan atas

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

kesempatan dan bantuan yang diberikan kepada penulis dalam melakukan magang dan memperoleh informasi yang diperlukan selama penulisan Tugas Akhir.

8. Teristimewa kepada keluarga, Ayahanda Muhamad Soleh & Ibunda tercinta Euis Rodiah yang selalu memberikan dukungan, nasehat, semangat dan doa untuk kesuksesan penulis dalam menyelesaikan proposal tugas akhir ini.
9. Teruntuk teman-temanku yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu yang membantu penulis terselesaikannya Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir dari Kegiatan Magang ini masih banyak kekurangannya baik bentuk, isi maupun teknik penyajiannya, oleh sebab itu kritikan yang bersifat membangun dari berbagai pihak penulis terima dengan tangan terbuka serta sangat diharapkan. Semoga kehadiran Tugas Akhir ini memenuhi sasarannya.

Depok, 29 Agustus 2024

Siti Noerhalizah Rahmadanyah

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup.....	2
1.3 Tujuan Kegiatan.....	2
1.4 Manfaat Kegiatan.....	3
1.5 Metode Pengumpulan Data.....	3
BAB II LANDASAN TEORI.....	5
2.1. Prosedur.....	5
2.1.1. Pengertian Prosedur.....	5
2.1.2 Manfaat prosedur	5
2.1.3 Tujuan Prosedur	6
2.2. Kredit.....	7
2.2.1. Pengertian Kredit.....	7
2.2.2. Prinsip-prinsip Kredit	7
2.2.3. Pengertian Kredit Pemilikan Rumah (KPR).....	8
2.2.4. Syarat-syarat Kredit Pemilikan Rumah (KPR).....	8
2.3. Pelayanan.....	9
2.3.1. Pengertian Pelayanan.....	9
2.3.2. Fungsi Pelayanan.....	9
2.3.3. Tujuan Pelayanan	9

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2.3.4. Tahapan Pelayanan KPR	10
2.4 Dokumen	11
2.5 Hambatan Pelayanan	11
BAB III GAMBARAN PERUSAHAAN	12
3.1. Sejarah Perusahaan.....	12
3.2. Visi Dan Misi Perusahaan	13
3.3. Logo dan Nilai-Nilai Perusahaan.....	13
3.4. Struktur Organisasi	14
BAB IV PEMBAHASAN	17
4.1. Dokumen yang dibutuhkan pada proses pengajuan Kredit Pemilikan Rumah (KPR).....	17
4.2. Prosedur Pelayanan Pengajuan Kredit Pemilikan Rumah (KPR).....	37
4.3. Hambatan Bagian Pelayanan KPR.....	40
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	41
5.1. Kesimpulan.....	41
5.2. Saran.....	41
DAFTAR PUSTAKA	42
Lampiran-lampiran	44

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Bank Syariah Indonesia	14
Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT BSI Kantor Cabang Citra Gran	15
Gambar 4.1 Checklist Dokumen	18
Gambar 4.2 Formulir Permohonan Pengajuan Pembiayaan Griya.....	19
Gambar 4.3 Surat Pesanan Rumah	21
Gambar 4.4 Surat Penawaran Pemberian Pembiayaan (SP3)	22
Gambar 4.5 Surat Perkiraan Pembiayaan.....	23
Gambar 4.6 Surat Order Notaris.....	24
Gambar 4.7 Berita Acara Akad.....	25
Gambar 4.8 Surat Pernyataan Nasabah.....	29
Gambar 4.9 Surat Perintah Pencairan	30
Gambar 4.10 Surat Angsuran Murabahah dan Jadwal Pembayaran.....	31
Gambar 4.11 Surat Kuasa Debit Rekening.....	32
Gambar 4.12 Surat Tanda Terima Barang.....	33
Gambar 4.13 Purchase Order	34
Gambar 4.14 Memo Cair.....	35
Gambar 4.15 Surat Permohonan Cair	36

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah atau sering disebut papan adalah kebutuhan pokok manusia, sama dengan pangan dan sandang. Rumah mengandung makna yang penting untuk suatu keluarga, sebab menjadi tempat beristirahat sekaligus ruang saling memberikan kasih sayang selepas melakukan aktivitas dan pekerjaan di luar. Itulah mengapa tidak mengherankan jika permintaan penduduk terhadap rumah setiap tahunnya semakin meningkat (Maulidya & Sungkono, 2020).

Masalah terkait rumah saat ini adalah harganya yang terus mengalami kenaikan sehingga banyak yang tidak bisa menjangkaunya apabila membeli dengan tunai. Peluang ini yang kemudian diambil beragam instansi perbankan dan pembiayaan dalam memberi penawaran yang kita kenal sebagai Kredit Pemilikan Rumah (KPR). Beragam penawaran yang memudahkan masyarakat, dari mulai proses mengajukan, keringanan membayar administrasi, terjangkau tingkat suku bunga dan lain-lain disediakan agar bisa menarik masyarakat. Ketidakpastian dan fluktuasinya suku bunga bank konvensional menjadikan sebagian di antara kita mulai meragu untuk memilih kredit kepemilikan rumah melalui perbankan.

Perbankan sendiri, khususnya di Indonesia mempunyai rujukan berupa dua sistem, yang biasanya disebut sebagai bank konvensional dan bank syariah. Bank syariah hadir akibat pro dan kontra terkait indikasi riba dalam ketentuan suku bunga pada perbankan konvensional. Artinya ini merupakan suatu sistem yang muncul karena tujuan untuk lebih berhati-hati dalam melakukan transaksi yang masih terdapat pro kontranya terkait riba. PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. memiliki program yaitu BSI Griya Simuda. Program ini adalah layanan pembiayaan kepemilikan rumah yang diperuntukkan kepada mereka yang berusia muda yang hendak mewujudkan rumah impiannya melalui plafon pembiayaan maksimal dan cicilan ringan.

Pelayanan Kredit Pemilikan Rumah menjadi penting karena banyaknya nasabah sekarang ini membutuhkan sistem pelayanan untuk membantu mereka dalam membangun rumah atau merenovasi rumah, salah satu tujuan pelayanan Kredit Pemilikan Rumah juga bertujuan memberikan kemudahan dalam prosedur

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Kredit Pemilikan Rumah itu sendiri, seperti BI Checking, input data, dan termasuk prosedur Akad antara nasabah itu sendiri dengan pihak Bank, setelah itu nantinya mereka juga akan mendapat banyak kemudahan lain atas pelayanan Kredit Pemilikan Rumah.

Berdasarkan uraian di atas, penulis mempunyai ketertarikan membuat Tugas Akhir dengan judul Prosedur Pelayanan Pengajuan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) pada PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Cibubur Citra Gran.

1.2 Ruang Lingkup

Berdasarkan uraian latar belakang yang sudah dijelaskan di atas, maka dapat buat Ruang Lingkup yaitu:

- a. Dokumen yang diperlukan nasabah untuk mengajukan Kredit Pemilikan Rumah (KPR)
- b. Prosedur pelayanan Pengajuan Kredit Pemilikan Rumah (KPR)
- c. Hambatan yang ditemukan dalam prosedur pelayanan Pengajuan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) pada PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Cibubur Citra Gran.

1.3 Tujuan Kegiatan

Berdasarkan uraian Ruang Lingkup yang sudah dijelaskan, maka tujuan kegiatan dan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui dan menjelaskan dokumen apa saja yang diperlukan untuk mengajukan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) pada PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Cibubur Citra Gran.
- b. Untuk mengetahui dan menjelaskan prosedur pelayanan Pengajuan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) pada PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Cibubur Citra Gran.
- c. Untuk mengetahui dan menjelaskan hambatan yang ditemukan dalam prosedur pelayanan pengajuan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) pada PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Cibubur Citra Gran.



1.4 Manfaat Kegiatan

Dalam penulisan laporan tugas akhir ini diharapkan memberikan beberapa manfaat untuk beberapa pihak.

- a. Bagi penulis, penulisan tugas akhir ini sebagai wadah untuk menambah wawasan dan memahami tentang bagaimana proses Pelayanan Kredit Pemilikan Rumah pada Bank Syariah Indonesia diterapkan, kendala atau hambatan yang terjadi saat penerapan, dan upaya untuk meningkatkan serta mengatasi kendala dan hambatan dalam penerapan.
- b. Bagi perusahaan, diharapkan laporan tugas akhir ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dalam penerapan proses Pengajuan Kredit Pemilikan Rumah yang sudah berjalan apakah masih layak atau butuh dilakukan penyesuaian ulang untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan produktivitas perusahaan, serta mendapat saran yang dapat membangun perusahaan sehingga lebih maju dan berkembang.
- c. Bagi pihak lain, laporan tugas akhir ini dapat dijadikan sebagai bahan informasi dan rujukan untuk membuat laporan dengan topik yang serupa dikemudian hari.

1.5 Metode Pengumpulan Data

Dalam penulisan laporan tugas akhir ini, data dikumpulkan melalui dua metode, yaitu dokumentasi dan wawancara.

- a. Dokumentasi, yaitu mengamati rangkaian kegiatan klaim serta pengamatan terhadap referensi-referensi berupa bukti yang mempunyai keakuratan yang dicatat secara khusus dari narasumber, tulisan, buku, peraturan undang undangan, dan sebagainya.
- b. Wawancara, ialah metode pengumpulan data dengan cara menjalin komunikasi berupa tanya jawab dengan narasumber/pembimbing magang, yang bertujuan untuk mengumpulkan data informasi terkait permasalahan yang diangkat dalam penulisan tugas akhir. Di dalam melakukan wawancara secara langsung berupa tanya jawab tentang Proses Kredit Pengajuan Rumah (KPR) Bank Syariah Indonesia Tbk, cabang Cibubur Citra Gran Penulis melakukan wawancara langsung berupa tanya jawab

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

kepada Kepala bidang pelayanan atau staf terkait yang menyelesaikan masalah bidang pelayanan.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Adapun kesimpulan dari penulisan Tugas Akhir ini bahwa sistem, dokumen dan hambatan pada Bank Syariah Indonesia yaitu:

- a. Dokumen yang dibutuhkan nasabah untuk mengajukan Kredit Pemilikan Rumah pada PT. Bank Syariah Indonesia diuraikan menjadi 2 (dua) yaitu dokumen yang disiapkan oleh nasabah seperti KTP, kartu keluarga, akta perkawinan, slip gaji dan lain-lain, dan dokumen yang disiapkan oleh PT. Bank Syariah Indonesia yaitu seperti formulir permohonan pengajuan KPR, surat permohonan cair, memo cair, *Purchase Order* dan lain sebagainya sudah sesuai dengan teori dokumen yaitu sumber tertulis bagi informasi yang bersifat penting sesuai dengan Standar Operasional Perusahaan (SOP) pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. Kantor Cabang Cibubur Citra Gran.
- b. Prosedur pelayanan pengambilan Kredit Kepemilikan Rumah pada PT. Bank Syariah Indonesia sudah berjalan dengan baik karena sudah sesuai dengan teori pelayanan. Proses pelayanan meliputi *canvassing*, verifikasi, penandatanganan dan proses tersebut dilakukan secara berulang-ulang.
- c. Hambatan pada bagian pelayanan KPR yaitu lambatnya proses penginputan BI *Checking*, sistem yang sering *offline*, dan proses verifikasi HRD yang sering tidak ada ditempat, maka proses verifikasi membutuhkan waktu yang lebih lama.

5.2. Saran

Adapun saran penulis terkait permasalahan yang ada dalam sistem dan pelayanan pengajuan KPR pada Bank Syariah Indonesia adalah dengan memperbaiki kinerja pada bagian penginputan data nasabah agar tidak terhalang dengan nasabah lain, memperbaiki sistem agar tidak terhambat pada saat pengajuan nasabah untuk melakukan penginputan sistem yang sedang *offline*.



DAFTAR PUSTAKA

- Asmarianti, & D, M. I. N. (2023). Perancangan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pada Kantor Kelurahan Maccini Sombala Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Terapan*.
- Chrisna, H., Karin, A., & Azwar, H. (2020). Analisis Sistem Dan Prosedur Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) Dengan Akad Pembiayaan Murabahah Pada PT. Bank BRI Syariah Cabang Medan. *Jurnal Akuntansi Bisnis & Publik*.
- Fadlilah, A. N. (2021). Hambatan Pelaksanaan Asesmen Informal Dalam Pembelajaran Paud. *Cakrawala Dini: Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini*.
<https://doi.org/10.17509/cd.v12i1.28675>
- Nurhalimah, Hana & Firmansyah Arif. (2022). Tanggung Jawab Developer dalam Payment Guarantee Akibat Wanprestasi Debitur KPR Rumah Indent. *Jurnal Riset Ilmu Hukum*, 6–11. <https://doi.org/10.29313/jrih.v2i1.634>
- Hernawati, E., & Aulia, D. (2022). Strategi Bisnis, Marketplace, Ide Bisnis Dan Mental Accounting. *Capital: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*.
<https://doi.org/10.25273/capital.v6i1.13704>
- Nanda. (2021). Kualitas Pelayanan Adalah: Tujuan, Fungsi Dan Cara Mengukur. *Komerce.Id*. (<https://komerce.id/blog/kualitas-pelayanan-adalah>)
- Nurdin, S. (2023). Penerapan Prinsip 5C Upaya Memperkecil Resiko Kredit Macet terhadap Penyaluran Kredit pada PT Bankaltimtara Unit Samarinda. *Jurnal EKSIS*. <https://doi.org/10.46964/eksis.v19i01.390>
- Sari, I. M., Siregar, S., & Harahap, I. (2020). Manajemen Risiko Kredit bagi Bank Umum. *Seminar Nasional Teknologi Komputer & Sains (SAINTEKS) 2020*, 1(1), 553–557.
- Sidik, A., Sutarman, & Sihotang, E. R. (2019). Perancangan Sistem Informasi

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Pengolahan dan Dokumentasi Ijazah Pada SDS Penabur Ilmu Tangerang.
Jurnal Sisfotek Global.

Suhartoyo, S. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Administrative Law and Governance Journal.*
<https://doi.org/10.14710/alj.v2i1.143-154>

Wahyudi, M. I., & Ilham, T. (2021). Media Sosial untuk Penguatan Fungsi Pelayanan. *Civitas Consecratio: Journal of Community Service and Empowerment.* <https://doi.org/10.33701/cc.v1i2.1994>



Lampiran-lampiran



POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

WAWANCARA PENULIS DENGAN MENTOR MAGANG

1. Flowchart

Penulis : Flowchart / Alur Kerja pada PT. Bank Syariah Indonesia apakah sudah sesuai dengan teori pelayanan dan teori prosedur ?

Mentor magang : Flowchart PT. Bank Syariah Indonesia sudah sejalan dengan Teori Pelayanan dan Prosedur karena Alur diatas dilakukan secara berulang-ulang dan memerlukan pelayanan yang maksimal dari setiap bagian divisi

2. Dokumen

Penulis : Dokumen yang dibutuhkan oleh nasabah untuk pengajuan KPR pada Bank Syariah Indonesia apakah sudah sesuai dengan teori dokumen?

Mentor Magang : Dokumen yang dibutuhkan sudah sesuai dengan teori dokumen karena sudah bersifat penting dan berharga dan sifatnya tertulis atau dicetak yang berfungsi atau dapat dipakai sebagai bukti ataupun keterangan

3. Dokumen

Penulis : Dokumen Apa saja yang dibutuhkan oleh nasabah untuk pengajuan KPR pada Bank Syariah Indonesia?

Mentor Magang : dijelaskan pada Bab IV.



POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA