



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

**PROSES VERIFIKASI NASABAH
PADA DIVISI PEMBIAYAAN KONSUMEN BTN
CABANG SYARIAH DEPOK**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS TERAPAN
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

2024



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT. karena berkat limpahan rezeki, nikmat, rahmat, dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan laporan magang dengan judul **“Proses Verifikasi Nasabah pada Divisi Pembiayaan Konsumen BTN Cabang Syariah Depok”** dengan sebaik-baiknya.

Penyusunan laporan magang ini bertujuan agar mahasiswa dapat menuliskan secara tertulis mengenai kegiatan magang yang dilaksanakan sejak 6 Agustus 2024 hingga 31 Desember 2024 pada bagian *Consumer Financing* dalam bentuk laporan magang serta mampu memahami aplikasi dari mata kuliah yang mendukung secara nyata dalam dunia kerja.

Penulis menyadari bahwa laporan magang ini dapat diselesaikan dengan baik atas dukungan banyak pihak dalam memberikan bantuan penulis baik secara moril maupun material. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Syamsu Rizal, SE, MM selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Dra. Iis Mariam, M.Si. selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta.
3. Yanita Ella Nilla Chandra, S.AB., M.Si. selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Terapan.
4. Dra. Ni Made Widhi Sugianingsih, M.M selaku dosen pembimbing magang (DPM).
5. Tonny Sudjatnika selaku *Branch Manager* (Kepala Cabang) PT Bank Tabungan Negara Cabang Syariah Depok.
6. Marisa selaku mentor magang PT Bank Tabungan Negara Cabang Syariah Depok.
7. Dinda Kamadita dan Fenny Alvionita selaku *Staff Finance Service* PT Bank Tabungan Negara Cabang Syariah Depok.
8. Keluarga besar PT Bank Tabungan Negara Cabang Syariah Depok.
9. Kedua orang tua yang selalu memberikan doa, serta dukungan moril maupun material yang tiada putusnya untuk penulis.



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

10. Dita Aulia Sari, yang selalu menjadi tempat pulang, memberikan ketenangan, dan tak pernah lelah mendampingi penulis dalam penulisan laporan magang ini.
11. Serta rekan-rekan ABT 5A yang selalu memberikan motivasi dan semangat kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kekurangan baik dalam materi maupun penyajian. Maka dari itu, kritik dan saran yang membangun diharapkan oleh penulis kepada semua pihak demi kesempurnaan laporan ini. Semoga laporan penulis dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi para pembaca.

Depok, 31 Desember 2024

Penulis
(Hendrian Maulana)

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Tujuan Magang	5
1.3 Manfaat Magang	5
1.3.1 Manfaat Teoritis	6
1.3.2 Manfaat Praktis	6
1.4 Waktu dan Tempat Pelaksanaan.....	6
1.5 Jadwal Kegiatan	Error! Bookmark not defined.
BAB II.....	12
TINJAUAN UMUM OBJEK MAGANG.....	12
2.1 Sejarah Perusahaan	12
2.1.1 Profile Perusahaan.....	13
2.1.2 Logo Perusahaan	14
2.2 Kegiatan Perusahaan.....	15
2.2.1 Produk-Produk Pembiayaan Syariah.....	16
2.2.2 Produk-Produk Simpanan Syariah	20
2.3 Struktur Organisasi Perusahaan	22
2.4 Struktur Organisasi Divisi dan Job Description Perusahaan	30
BAB III	33
HASIL PELAKSANAAN MAGANG.....	33
3.1 Pelaksanaan dan Pembahasan Magang.....	33
3.1.1 Pelaksanaan Magang	33
3.1.2 Pembahasan Magang.....	40
3.2 Solusi dari Pembahasan Magang	47



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

3.2.1 Solusi untuk mengatasi permasalahan internal (Pihak Bank).....	47
3.2.2 Solusi untuk mengatasi permasalahan eksternal (Nasabah).....	52
BAB IV	54
PENUTUP	54
4.1 Kesimpulan	54
4.2 Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN	58
CURICULUM VITAE	82





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

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah nasabah KPR yang dibatalkan berdasarkan status	2
Tabel 1. 2 Realisasi pembiayaan KPR pada divisi Consumer Financing	4
Tabel 1. 3 Jadwal Kegiatan Magang	7
Tabel 1. 4 Rincian Kegiatan Magang.....	7
Tabel 2. 1 Job Description Key Personil PT BTN Cabang Syariah Depok	22
Tabel 2. 2 Job Description Consumer Financing PT BTN Cabang Syariah Depok	30
Tabel 3. 1 Contoh tabel berkas masuk dalam excel.....	49
Tabel 3. 2 Daftar nasabah yang sudah di wawancarai	51



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Logo PT Bank Tabungan Negara Tbk	14
Gambar 2. 2 Logo Bank Tabungan Negara Syariah	14
Gambar 2. 3 Struktur Organisasi	22
Gambar 2. 4 Struktur Divisi Business BTN Syariah Depok.....	30
Gambar 3. 1 Proses KPR Syariah	36
Gambar 3. 2 Tampilan pada google sheet	49
Gambar 3. 3 Tampilan pada google drive	50



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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Secara umum, bank adalah lembaga yang melaksanakan tiga fungsi utama, yaitu menerima simpanan uang, meminjamkan uang dan memberikan jasa pengiriman uang. Menurut Undang-Undang Perbankan nomor 10 tahun 1998, yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Sesuai dengan Undang-Undang No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.

Bank BTN merupakan mitra kerja pemerintah yang handal dalam program perumahan. Sebagai Bank yang fokus pada Perumahan, Bank BTN memiliki posisi strategis pada ekosistem perumahan nasional terutama pada segmen Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR). Penyaluran KPR BTN sangat membantu masyarakat Indonesia dalam memiliki hunian layak dan terjangkau. Selain itu, KPR BTN juga mampu mendukung terwujudnya ekosistem perumahan Indonesia yang baik dan stabil sehingga mampu menjaga stabilitas perekonomian nasional serta mendukung program perumahan.

Menurut Abdulkadir Muhammad dan Rilda Murniati (2000), pembiayaan konsumen didefinisikan sebagai kegiatan pembiayaan dalam bentuk dana untuk pengadaan barang berdasarkan kebutuhan konsumen, di mana pembayaran dilakukan secara angsuran atau berkala oleh konsumen.

Consumer Financing atau pembiayaan konsumen merupakan salah satu produk utama BTN Syariah yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pembiayaan nasabah perorangan, dengan produk unggulan berupa KPR Syariah.



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

Dalam operasional pembiayaan konsumen, khususnya proses verifikasi data awal KPR, BTN Syariah menghadapi berbagai tantangan yang mempengaruhi produktivitas. Permasalahan yang sering muncul meliputi kesulitan komunikasi dengan nasabah, seperti nasabah yang sulit dihubungi atau tidak responsif, serta kendala dalam verifikasi data dan dokumen. Ketidaksesuaian informasi yang diberikan nasabah dengan dokumen pendukung dan sikap nasabah yang kurang kooperatif saat wawancara. Persoalan ini diperparah dengan adanya kasus ketidakjujuran dalam penyampaian informasi keuangan dan ketidaklengkapan dokumen yang dibutuhkan. Mengingat verifikasi data awal merupakan tahap krusial dalam analisis kelayakan pembiayaan, maka penanganan terhadap berbagai permasalahan tersebut menjadi sangat penting untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses pembiayaan KPR di BTN Syariah.

Berikut tabel Jumlah nasabah KPR yang dibatalkan berdasarkan status pada divisi *Consumer Financing* PT. Bank Tabungan Negara Syariah Depok ialah sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Jumlah nasabah KPR yang dibatalkan berdasarkan status

TAHUN	2022	2023
TOLAK	95	425
MUNDUR	80	255
BANDING	1	2
SP3	9	25
MARKETING	12	3
WAWANCARA	1	3
IZIN PRINSIP	6	0
TOTAL	204	713

Sumber: Diolah Penulis, 2024

Tabel menunjukkan jumlah nasabah KPR yang dibatalkan berdasarkan status di BTN Syariah Depok untuk tahun 2022 dan 2023. Dari data tersebut, terlihat adanya peningkatan total pembatalan yang signifikan, dengan jumlah nasabah KPR yang dibatalkan meningkat dari 204 pada tahun 2022 menjadi

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

713 pada tahun 2023. Hal ini menunjukkan tren yang mengkhawatirkan yang perlu segera ditangani. Status "Tolak" mengalami lonjakan dari 95 menjadi 425, mengindikasikan bahwa lebih banyak pengajuan tidak memenuhi kriteria atau persyaratan yang ditetapkan. Selain itu, status "Mundur" juga meningkat dari 80 menjadi 255, yang mungkin mencerminkan ketidakpuasan nasabah atau faktor lain yang menyebabkan mereka menarik diri dari proses. Peningkatan dalam status "SP3," dari 9 menjadi 25, menunjukkan bahwa lebih banyak pengajuan yang ditindaklanjuti tetapi akhirnya dibatalkan. Di sisi lain, status "Marketing" menurun dari 12 menjadi 3, dan status "Izin Prinsip" turun menjadi 0, yang mungkin menunjukkan adanya masalah dalam pemasaran atau komunikasi awal dengan nasabah.

Pembatalan nasabah KPR di BTN Syariah Depok memiliki beberapa dampak yang signifikan. Pertama, setiap pembatalan pengajuan KPR berarti hilangnya potensi pendapatan dari bunga/margin dan biaya administrasi yang seharusnya diperoleh bank. Selain itu, tingginya jumlah pembatalan dapat mengindikasikan masalah dalam layanan atau produk yang ditawarkan, yang berpotensi merusak reputasi BTN Syariah di mata nasabah dan masyarakat luas. Pembatalan yang tinggi juga berdampak pada beban kerja karyawan, baik dalam pengolahan berkas yang tidak jadi diproses maupun dalam menangani nasabah yang mundur atau beralih ke bank lain. Terakhir, proses verifikasi dan pemberkasan yang tidak efisien dapat mengakibatkan waktu dan sumber daya yang terbuang, yang seharusnya bisa dialokasikan untuk pengajuan yang valid. Dengan demikian, penting untuk mengidentifikasi dan mengatasi penyebab pembatalan ini agar dampak negatif tersebut dapat diminimalkan.

Berikut tabel Realisasi pembiayaan KPR pada divisi *Consumer Financing* PT. Bank Tabungan Negara Syariah Depok ialah sebagai berikut:

Tabel 1. 2 Realisasi pembiayaan KPR pada divisi *Consumer Financing*

Bulan	Tahun 2022		Tahun 2023	
	Unit	Nominal	Unit	Nominal
Januari	13	3.593.900.000	20	5.942.400.000
Februari	16	8.473.400.000	34	17.335.600.000
Maret	22	12.655.800.000	38	14.383.350.000
April	36	14.163.300.000	32	10.709.300.000
Mei	20	5.059.000.000	63	26.860.600.000
Juni	70	17.521.100.000	74	29.390.550.000
Juli	49	15.319.815.550	65	24.021.125.000
Agustus	52	14.463.700.000	71	26.708.200.000
September	43	15.423.900.000	70	22.915.200.000
Oktober	34	12.076.700.000	51	18.272.000.000
November	26	6.642.900.000	53	19.133.000.000
Desember	23	9.450.600.000	19	10.193.900.000
Total	404	134.844.115.550	590	225.865.225.000

Sumber: Data diolah Penulis, 2024

Berdasarkan tabel data realisasi KPR di Bank Tabungan Negara Syariah Depok untuk tahun 2022 dan 2023, terlihat adanya peningkatan yang signifikan pada jumlah unit dan nominal KPR yang disetujui. Pada tahun 2022, total unit KPR yang terealisasi adalah 404 dengan nominal Rp134.844.115.550, sedangkan pada tahun 2023, jumlah unit meningkat menjadi 590 dengan total nominal mencapai Rp225.865.225.000. Kenaikan ini menunjukkan pertumbuhan yang positif dalam permintaan KPR, dengan beberapa bulan di tahun 2023, seperti Mei dan Juni, mencatatkan lonjakan yang luar biasa dalam jumlah unit dan nilai nominal. Peningkatan yang konsisten ini dapat mengindikasikan keberhasilan strategi pemasaran dan peningkatan kepercayaan nasabah terhadap produk KPR syariah yang ditawarkan oleh bank.

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Secara keseluruhan, data ini mencerminkan kinerja yang baik dan potensi pertumbuhan yang menjanjikan bagi Bank Tabungan Negara Syariah di masa depan.

Perbandingan antara persetujuan KPR dan pembatalan KPR di BTN Syariah KC Depok, terdapat fenomena yang perlu diperhatikan. Di satu sisi, persetujuan KPR meningkat sebesar 67,5%. Namun, di sisi lain, pembatalan KPR juga meningkat secara signifikan. Perbedaan antara kenaikan persetujuan dan tingginya angka pembatalan menunjukkan adanya masalah dalam proses verifikasi nasabah. Situasi ini dapat menghambat pencapaian target perusahaan dan menyebabkan kerugian dari segi waktu, tenaga, dan sumber daya. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan dalam proses verifikasi nasabah melalui penetapan prosedur yang jelas, penerapan sistem digital yang terintegrasi, dan peningkatan komunikasi dengan nasabah untuk mengurangi tingkat pembatalan serta mempercepat proses persetujuan KPR secara keseluruhan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik menulis LAPORAN MAGANG yang berjudul: Proses Verifikasi pada Divisi Pembiayaan Konsumen BTN Cabang Syariah Depok.

1.2 Tujuan Magang

Adapun tujuan dilaksanakannya magang sebagai berikut:

- a. Mengetahui bagaimana proses KPR Syariah di Divisi Consumer Financing PT Bank Tabungan Negara Cabang Syariah Depok.
- b. Mengidentifikasi hambatan dalam proses KPR Syariah di PT Bank Tabungan Negara Cabang Syariah Depok.
- c. Mengidentifikasi dampak dari hambatan dalam proses KPR syariah di PT Bank Tabungan Negara Cabang Syariah Depok
- d. Menjelaskan solusi dari hambatan dalam proses KPR Syariah di PT Bank Tabungan Negara Cabang Syariah Depok.

1.3 Manfaat Magang

Adapun beberapa manfaat dilaksanakannya magang sebagai berikut:

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

1.3.1 Manfaat Teoritis

- a. Sebagai suatu sarana dalam mengembangkan ilmu pengetahuan di bidang KPR Syariah terutama pada produk *Consumer Financing* di BTN Cabang Syariah Depok.
- b. Membantu mengembangkan wawasan terkait proses dan peraturan KPR Syariah pada BTN Cabang Syariah Depok.
- c. Sebagai bahan referensi untuk laporan magang sejenis terkait KPR Syariah pada lembaga keuangan syariah.

1.3.2 Manfaat Praktis

- a. Membantu kegiatan operasional Divisi *Consumer Financing* BTN Cabang Syariah Depok dalam proses KPR Syariah.
- b. Dapat memberikan masukan atau saran-saran positif kepada perusahaan terkait kegiatan pembiayaan KPR Syariah.
- c. Mengasah kemampuan dalam melaksanakan proses KPR Syariah, dimulai dari pengidentifikasian kelayakan nasabah, analisis pembiayaan, pengajuan akad, hingga pencairan dana.

1.4 Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Penulis melaksanakan Magang di PT Bank Tabungan Negara Cabang Syariah Depok dan ditempatkan pada bagian *Consumer Financing*. Detail waktu dan tempat pelaksanaan magang dapat dilihat pada lampiran 1. Surat di Terima Magang. Berikut data perusahaan tempat pelaksanaan magang dan waktu penulis dalam melaksanakannya:

- Nama Perusahaan : PT Bank Tabungan Negara Cabang Syariah Depok Tbk.
- Alamat Perusahaan : Jl. Margonda No.43 B, Pondok Cina, Kecamatan Beji, Kota Depok, Jawa Barat.
- Telepon : (021)786 7661 / 786 7668.
- Waktu pelaksanaan : 6 Agustus 2024 – 31 Desember 2024.
- Jam masuk Magang : 07.30 – 16.30.

1.5 Jadwal Kegiatan

Adapun jadwal kegiatan magang sebagai berikut:

Tabel 1. 3 Jadwal Kegiatan Magang

Hari	Jam Kerja	Keterangan
Senin s.d. Jum'at	07.30 – 12.00	
	12.00 – 13.00	Istirahat
	13.00 – 16.30	

Berikut rangkuman uraian kegiatan yang dilakukan oleh penulis periode Bulan Agustus s.d. Desember 2024 pada Divisi *Consumer Financing* PT Bank Tabungan Negara Cabang Syariah Depok adalah sebagai berikut:

Tabel 1. 4 Rincian Kegiatan Magang

Bulan	Minggu	Waktu		Kegiatan
		Hadir	Pulang	
Agustus	1	07.30	16.30	1. Pengenalan Lingkungan Perusahaan dan budaya.
				2. penjelasan mengenai tahapan berkas-berkas KPR
				3. Praktik wawancara nasabah untuk verifikasi data awal
				4. Wawancara Nasabah
	2	07.30	16.30	1. Belajar mendorsir
				2. Praktik mendorsir
				3. Wawancara
				4. Materi perbankan dari Branch Manager Bapak Tonny Sudjatnika
	3	07.30	16.30	1. Wawancara
				2. Menyusun SP3

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

	4	07.30	16.30	1. Wawancara
				2. Menyusun SP3
				3. Rekap penyelesaian PPJB dan rekap AJB
September	5	07.30	16.30	1. Wawancara
				2. Menulis CIF
				3. Menyusun CIF
				4. Rekap Slik OJK
	6	07.30	16.30	1. Wawancara
				2. Menulis CIF
				3. Merekap data pengajuan KYG dan merekap slik OJK (Commercial Financing)
				4. Rekap slik OJK
	7	07.30	16.30	1. Wawancara
				2. Menulis CIF
				3. Merekap KK One Obligor (Commercial Financing)
				4. Rekap Slik OJK
	8	07.30	16.30	1. Materi dari Bapak Tonny (Branch Manager)
				2. Wawancara
				3. Menulis CIF
				4. Merekap lampiran 3 pilar
				5. Dorsir
Oktober	9	07.30	16.30	1. Wawancara
				2. Menulis CIF
				3. Materi perbankan dari Branch Manager Bapak Tonny Sudjatnika
	10	07.30	16.30	1. Wawancara
				2. Rekap Slik OJK
				3. Menulis CIF
	11	07.30	16.30	1. Wawancara

© 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

				2. Mengunjungi proyek perumahan Villa Maharani dan Ganda Arum (Commercial)
				3. Rekap check point dokpok
				4. Menulis CIF
	12	07.30	16.30	1. Wawancara
				2. Dorsir
				3. Belajar tentang <i>leasing</i>
				4. Belajar tentang surat-surat dalam dorsir
				5. Memperhatikan proses akad
				6. Merekap sliik OJK (Commercial)
				7. Belajar tentang pengertian atau istilah di bank syariah
November	13	07.30	16.30	1. Wawancara
				2. Mempelajari simulasi perhitungan KPR
				3. Menganalisis kasus-kasus nasabah yang mengajukan KPR
				4. Dorsir
				5. Merapihkan berkas SP3 dan akad serta menulis surat kuasa
				6. Menulis form pra penutupan asuransi jiwa dan umum
				7. Belajar tentang istilah-istilah di bank syariah
				8. Scan form pra penutupan asuransi jiwa dan umum
	14	07.30	16.30	1. Belajar merekap surat-surat yang ada di checklist KYG dan wawancara
				2. Wawancara
				3. Sharing season bersama Bapak Tonny

© 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

Desember	15	07.30	16.30	4. Rekap tanda terima sertifikat SHM?SHGB/IMB (KYG) dan wawancara
				5. Belajar prosesi akad
				6. Merapihkan berkas SP3
				1. Wawancara
				2. Belajar mengenai logistik perusahaan
				3. Belajar mengenai transportasi di perusahaan
	16	07.30	16.30	4. Belajar mengenai sistem pelunasan dipercepat dan wawancara
				5. Membantu admin memisahkan kertas yang sudah tidak terpakai dan yang masih bisa di pakai
				6. belajar cara menslik
				1. Wawancara
				2. Belajar tentang dampak nasabah yang mundur atau tolak
				3. Belajar produk-produk BTN Syariah
	17	07.30	16.30	1. Memisahkan data nasabah yang tidak jadi KPR/ditolak
				2. Wawancara
				3. Belajar mengenai sistem apa saja yang ada di perusahaan
				4. Belajar mengenai istilah akad KPR
				5. Belajar mengenai pelunasan dipercepat
	18	07.30	16.30	1. Belajar mengenai logistik perusahaan
				2. Wawancara
				3. Belajar proses akad KPR subsidi
	19	07.30	16.30	1. Belajar mengenai jobdesk karyawan di perusahaan

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

				2. Wawancara
				3. Belajar tentang e-loan untuk subsidi
				4. Belajar istilah-istilah di bank syariah
				5. Belajar jenis-jenis akad
	20	07.30	16.30	1. Belajar produk-produk BTN dan persyaratan nya
				2. Wawancara
				3. Mencari solusi terkait permasalahan di perusahaan
				4. Mengidentifikasi lebih mendalam terkait proses KPR Syariah
	21	07.30	16.30	1. Wawancara
				2. Merapihkan berkas akad

Summer: Data diolah Penulis

Adapun detail kegiatan perhari dapat dilihat pada lampiran 4. Logbook Harian Periode 6 Agustus – 31 Desember.

**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

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah penulis uraikan pada bab sebelumnya, kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

- a. Penulis mengidentifikasi bahwa proses verifikasi data awal KPR di BTN Syariah menghadapi tantangan yang berasal dari dua sumber utama: internal (dari pihak bank) dan eksternal (dari pihak nasabah). Kedua sumber permasalahan ini saling berkaitan dan berkontribusi terhadap tingginya angka pembatalan pengajuan KPR, meskipun di sisi lain terdapat peningkatan dalam realisasi KPR. Inti permasalahannya terletak pada inefisiensi dan hambatan dalam proses verifikasi yang berdampak negatif pada efektivitas dan efisiensi operasional KPR.
- b. Permasalahan internal meliputi kurang optimalnya layanan bank dalam merespon nasabah secara *online/daring*, dan kurang cepatnya proses pengalihan berkas dari tahap wawancara ke tahap analisa. Permasalahan eksternal mencakup kesulitan komunikasi dengan nasabah, kendala verifikasi data dan dokumen, sikap nasabah yang kurang kooperatif dan ketidakjujuran informasi. Kombinasi permasalahan internal dan eksternal ini berujung pada tingginya angka pembatalan, yang berdampak negatif pada potensi pendapatan bank, reputasi, beban kerja karyawan, serta pemborosan waktu dan sumber daya. Meskipun terjadi peningkatan realisasi KPR, tingginya angka pembatalan tetap menjadi perhatian yang perlu ditangani.

4.2 Saran

Berdasarkan pengamatan yang telah dilaksanakan selama menjalani Magang pada PT Bank Tabungan Negara Cabang Syariah Depok, untuk mengatasi hambatan-hambatan yang ada, diberikan saran sebagai berikut:

- a. Untuk mempertahankan posisinya sebagai cabang terbaik dan meningkatkan kepuasan nasabah, BTN Syariah Cabang Depok perlu fokus pada beberapa inisiatif strategis. Salah satunya adalah dengan mengoptimalkan layanan online melalui WhatsApp, memastikan respons yang cepat dan informatif. Selain itu, implementasi sistem pengingat

otomatis untuk proses berkas dan upaya penghematan kertas akan sangat berkontribusi pada peningkatan efisiensi operasional dan kepuasan nasabah

- b. BTN Syariah Depok perlu mengambil peran aktif dalam meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan edukasi yang komprehensif mengenai proses KPR, melatih karyawan untuk memiliki keterampilan komunikasi yang baik, serta memperketat proses verifikasi data. Dengan demikian, BTN Syariah dapat membangun kepercayaan nasabah dan meningkatkan kepuasan mereka.



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



DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, M. A. (2014). Strategi pemasaran pembiayaan KPR syariah bersubsidi bagi masyarakat berpenghasilan rendah di BTN Syariah: studi kasus pada BTN Syariah Cabang Tangerang.
- Agustina. (2023). *Perlindungan konsumen KPR bank syariah atas rumah yang tidak sesuai spesifikasi dan gagal bangun*. *Jurnal Insis*, 4(1), 141-148. <https://jurnal.umsu.ac.id/index.php/insis/article/view/13804>
- Aini Masruroh, S. M. (2015). *MANAJEMEN PRODUK DAN JASA LAYANAN PERBANKAN SYARIAH*. Tangerang Selatan: UIN Press.
- Djumhana, M. (2003). *Hukum Perbankan di Indonesia* (Cet. IV). Jakarta: PT. Citra Aditya Bakti.
- Hardjono, S. (2008). *Mudah Memiliki Rumah Idaman Lewat KPR (Kredit Pemilikan Rumah)*. Jakarta: PT. Pusaka Grahatama.
- Laporan Tahunan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. (2023) diakses 10 November dari <https://ppid.btn.co.id/public/media/corporate-reports/20240809120952-04bdeea7-abf1-d6f3-cfbd-77e6e29eb41b.pdf>
- Muhammad, A., & Murniati, R. (2000). *Segi hukum lembaga keuangan dan pembiayaan*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Moenir, H. A. S. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* Bumi Aksara.
- Otoritas Jasa Keuangan. (n.d.). *Kredit Pemilikan Rumah (KPR)*. Diakses 22 Desember dari <https://www.ojk.go.id>
- Pantouw, V. A. M., & Fista, B. R. S. (2018). Sikap Warga Putat Jaya Mengenai City Branding Kota Surabaya Melalui Program Revitalisasi Eks Lokalisasi Dolly. *KOMUNIKATIF: Jurnal Ilmiah Komunikasi*, 7(1), 1-26.
- Sirodzuddin, D. (2017). KOMUNIKASI ISLAM. *Jurnal Komunikasi Islam*, 6(1), 187–191. <https://doi.org/10.15642/jki.2016.6.1.187-191>. Diakses 3 Januari 2024.
- Secord, P. F., & Backman, C. W. (2023). *Attitudes and Attitude Change*. McGraw-Hill.



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
- Suharto, A. S., & Anwar, M. K. (2018). Minat Masyarakat Terhadap Kprs (Kredit Pemilikan Rumah Syariah) Dengan Skema Murabahah Pada Bni Syariah Kc Surabaya. *Jurnal Ekonomika dan Bisnis Islam*, 1(3), 1-11.
- Sukmaningrum, D. A. S. (2023). Analisa kelayakan nasabah menggunakan metode prinsip 5C dalam pembiayaan KPR. *JEMeS-Jurnal Ekonomi Manajemen dan Sosial*, 6(2), 32-42.
- Thohari, A. I. M. (2020). *Analisis Implementasi Akad Istishna dalam Pembiayaan Kepemilikan Rumah: Studi Kasus Developer Ahsana Property Syariah Tuban Jawa Timur*. Universitas Islam Negeri Walisongo.
- Wiwoho, J. (2014). Peran lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan bukan bank dalam memberikan Distribusi keadilan bagi masyarakat. *Masalah-Masalah Hukum*, 43(1), 87-97.
- Yanti, E. (2022). *Analisis Pembiayaan Kpr Syariah Terhadap Nasabah Berpenghasilan Rendah (Studi Pada Pt. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan)* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**