

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Design Penelitian

Design penelitian ini adalah penelitian dengan sifat data deskriptif kualitatif untuk mengetahui gambaran mengenai prosedur pemberian dan pengawasan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Panin.

3.2 Objek Penelitian

Obyek penelitian dalam penelitian ini adalah Kredit Pemilikan Rumah (KPR) pada PT Panin Bank, Tbk.

3.3 Jenis Data

Jenis Data Yang digunakan penulis untuk penulisan penelitian ini, yaitu :

1. Data Kualitatif, analisis yang dilakukan terhadap data-data yang non-angka seperti hasil wawancara dan bacaan dari buku-buku yang terkait dengan penelitian.

2. Data Kuantitatif, yaitu data yang dapat dihitung atau data yang berupa angka, dalam hal ini data yang merupakan data suku bunga KPR PT Panin Bank, Tbk KCU Lampung.

3.4 Sumber Data

Data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

- **Data Primer**

Merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari subyek penelitian, data diperoleh dari manajemen perusahaan, khususnya pada *Account Officer* dan *Loan Service* (bagian perkreditan).

- **Data Sekunder**

Merupakan sumber yang berasal dan diperoleh secara tidak langsung dan melalui media perantara, data diperoleh dari dokumen, laporan, dokumen perusahaan, dan studi pustaka.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

- 1. Studi Pustaka**

Studi pustaka adalah Metode pengumpulan data dengan cara melakukan peninjauan pustaka dari berbagai literatur karya ilmiah, majalah dan buku-buku yang menyangkut teori-teori yang relevan dengan masalah yang dibahas.

2. Penelitian Lapangan

Penelitian Lapangan dilakukan dengan mengadakan Praktek Kreja Lapangan (PKL) langsung di PT Panin Bank, KCU Lampung selama dua bulan terhitung sejak 4 Februari sampai dengan 3 April 2014.

3.6 Gambaran Umum Perusahaan

3.6.1 Sejarah Panin Bank

PT Panin Bank, Tbk ini merupakan hasil dari penggabungan 3 bank swasta, yaitu Bank Kemakmuran (Jakarta), Bank Industri dan Dagang Indonesia (Bandung), dan Bank Industri Djaja Indonesia (Surabaya). Kemudian Bank Panin mengakuisisin 4 bank lainnya, yaitu Bank Lingga Harta (Cirebon), Bank Pembangunan Ekonomi (Semarang), Bank Pembangunan Sulawesi (Ujung Pandang), dan Bank Abadi Djaja (Bandung). Dengan demikian Bank Panin merupakan merger dari 7 bank dan merupakan bank merger pertama di Indonesia hanya dalam tempo yang singkat, yakni 1 (satu) tahun beroperasi.

Akta pendirian ini disahkan oleh Menteri Kehakiman dalam surat Keputusan nomor J.A. 5/81/24 tanggal 29 April 1972 serta diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia nomor 4 tanggal 6 Juni 1972 tambahan nomor 201. Anggaran dasar Bank telah mengalami beberapa kali perubahan yang terakhir dengan akta nomor 10 tanggal 10 September 1999, mengenai peningkatan modal dasar dari Rp 1.800 miliar yang terbagi atas 23.600 juta saham. Perubahan ini disetujui oleh Menteri Kehakiman RI dalam surat Keputusan nomor C-1643.HT.01.04 tahun 99 tanggal 13 September 1999 serta diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia nomor 9 tanggal 26 November 1999 tambahan nomor 4720.

Bank mulai beroperasi secara komersil pada tanggal 18 Agustus 1971, sesuai dengan izin usaha yang diberikan oleh Menteri Keuangan Republik Indonesia dengan Surat Keputusan No. KEP-205/DDK/II/8/1971 tanggal 18 Agustus 1971. Sesuai dengan surat keputusan BI No. 5/2-kep. Dir tanggal 21 April 1972, Panin Bank telah mendapat persetujuan menjadi Bank Devisa dan diikuti dengan pembukaan kantor cabang di beberapa kota besar di Indonesia.

Dengan struktur permodalan yang kuat dan rasio kecukupan modal yang tinggi, Panin Bank termasuk dalam bank kategori A yang tidak harus direkapitalisasi oleh Pemerintah *pasca* krisis ekonomi tahun 1998.

Transformasi menyeluruh di dalam organisasi memungkinkan Panin Bank mencatat pertumbuhan yang pesat sejak tahun 2003. Di akhir tahun 2012, *asset* Panin Bank secara konsolidasi tercatat sebesar Rp148,7 triliun dan aset tersendiri Bank sebesar Rp141,5 triliun, menempatkan Panin Bank di posisi ke enam dalam hal aset di industri perbankan Indonesia.

Saat ini, pemegang saham Panin Bank adalah PT Panin Financial Tbk (45,94%), Votraint No. 1103 Pty Ltd (38,82%), dan publik domestik maupun internasional (15,24%).

Panin Bank saat ini memiliki 3 entitas anak, yakni PT Clipan Finance Indonesia Tbk, PT Bank Panin Syariah, dan PT Verena Multi Finance Tbk.

Pada akhir tahun 2012, Panin Bank memiliki jaringan usaha lebih dari 495 kantor di berbagai kota besar di Indonesia, lebih dari 898 ATM Panin, tergabung dengan jaringan ATM Bersama, ATM ALTO, jutaan ATM Cirrus di seluruh dunia.

PaninBank juga menyediakan layanan *Internet Banking, Mobile Banking, Phone Banking* dan *Call Center* serta *Debit Card* yang bekerja sama dengan *Master Card* dan *Maestro* yang dapat diakses secara internasional.

Melalui layanan produk yang inovatif, jaringan distribusi nasional dan pengetahuan pasar yang mendalam, Panin Bank akan terus memperluas pangsa pasarnya dan turut aktif dalam membangun perekonomian nasional.

3.6.2 Visi Panin Bank

Visi Panin Bank adalah menjadi “bank nasional” dalam arsitektur perbankan Indonesia di masa datang, melalui layanan produk yang inovatif , jaringan distribusi nasional dan pengetahuan pasar yang mendalam. Panin Bank siap untuk terus memperluas pasar dan berperan serta dalam meningkatkan fungsi intermediasi keuangan untuk mendukung pertumbuhan ekonomi nasional.

3.6.3 Misi Panin Bank

Mentransformasi Panin Bank menjadi salah satu bank konsumen dan bisnis terkemuka di Indonesia.

3.6.4 Nilai Perusahaan

1. Integrity

Jujur, dapat dipercaya, beretika, terbuka dan bertindak sesuai dengan etos kerja yang baik.

2. *Collaboration*

Berlaku sebagai satu Panin, kerja sama sebagai satu tim, berbagi visi, nilai dan tujuan, agar dapat meraih bersama hasil yang terbaik.

3. *Accountability*

Berhubungan dengan rasa memiliki, tanggung jawab dan bertindak sesuai peraturan.

4. *Respect*

Menghargai dan mendengarkan pendapat orang lain.

5. *Excellence*

Performa yang baik, inovasi, belajar, hasrat, percaya diri, dan berani, serta keinginan untuk menjadi yang terbaik.

3.6.5 Ruang Lingkup Kegiatan PT Panin Bank, Tbk

Untuk memudahkan dan agar lebih mendekatkan PT Panin Bank, Tbk KCU Lampung ke masyarakat luas baik itu perusahaan ataupun perseorangan, PT Panin Bank, Tbk KCU Lampung telah menyediakan berbagai macam fasilitas produk, dari mulai produk simpanan, produk pinjaman dan produk jasa, dan produk-produk itu adalah:

3.6.5.1 Produk Simpanan

1. Tabungan Panin

Tabungan dalam mata uang rupiah untuk nasabah perorangan yang memberikan banyak keuntungan seperti program undian berhadiah, *reward*, dan akses transaksi perbankan yang komplit.

2. Tabungan Junior

Tabungan dalam mata uang rupiah untuk anak-anak mulai umur 0 tahun sampai 18 tahun, yang memberi keuntungan seperti bebas biaya administrasi setiap bulan dan juga dilengkapi kartu ATM dengan desain yang menarik.

3. Tabunganku

Tabungan dalam mata uang rupiah untuk nasabah perorangan dengan keunggulan bebas biaya administrasi bulanan serta setoran awal yang ringan. Tabunganku adalah produk bersama dengan bank-bank terkemuka di Indonesia.

4. Tabungan Bisnis

Tabungan dalam mata uang rupiah untuk nasabah pebisnis perorangan maupun perusahaan yang memberikan keuntungan suku bunga yang kompetitif, detail transaksi yang lengkap pada buku tabungan dan akses transaksi perbankan yang komplit.

5. Tabungan Rencana

Tabungan dalam mata uang Rupiah untuk nasabah perorangan dalam perencanaan dana di waktu yang akan datang (pendidikan, pernikahan, pensiun) dengan berbagai keuntungan seperti suku bunga yang kompetitif, gratis perlindungan asuransi jiwa, setoran bulanan tetap yang terjangkau.

6. Simpanan Pan Dollar

Rekening simpanan untuk nasabah perorangan dengan pilihan berbagai macam mata uang asing yang lengkap, serta keuntungan lainnya seperti kurs jual beli valuta asing yang kompetitif, fasilitas setor/tarik Bank notes USD tanpa biaya, akses transaksi perbankan yang komplit.

7. Tabanas Panin

Tabungan dalam mata uang rupiah untuk nasabah perorangan yang memberikan suku bunga yang kompetitif serta akses transaksi perbankan yang komplit.

8. Giro

Rekening simpanan untuk nasabah perorangan dan perusahaan dalam berbagai pilihan mata uang, yang dilengkapi dengan akses transaksi perbankan yang lengkap, kurs jual beli yang bersaing yang dapat membantu kelancaran bisnis nasabah.

9. Deposito

Simpanan dalam mata uang rupiah maupun valuta asing dengan jangka waktu tertentu dengan suku bunga yang kompetitif untuk nasabah perorangan maupun perusahaan.

3.6.5.2 Produk Pinjaman

1. Kredit Express Panin

Kredit tanpa jaminan yang prosesnya sangat mudah dan cepat, dengan angsuran fleksibel selama 36 bulan, dan dengan bunga yang kompetitif.

2. Kredit Pemilikan Rumah

Fasilitas kredit untuk nasabah perorangan yang digunakan khusus untuk pembelian/renovasi rumah, ruko, villa, atau apartemen, kavling dari perorangan, *developer* hingga agen properti dengan mudah dan aman.

3. Kredit Pemilikan Mobil

Fasilitas kredit untuk nasabah perorangan yang digunakan khusus untuk pembelian mobil baru maupun mobil bekas.

4. Kredit Serba Guna

Kredit yang dapat digunakan untuk berbagai kebutuhan dengan persyaratan mudah, dengan pilihan 2 (dua) jenis pinjaman, yaitu: Rekening Koran atau Angsuran.

5. SMART (*Small Medium and retail Trade*) Panin

Pinjaman atau pembiayaan bagi usaha kecil dan menengah yang tersedia dalam berbagai pilihan:

- a. Pinjaman modal kerja
- b. Pinjaman investasi
- c. SMART *Trade Finance Import dan Export*
- d. SMART *Trade Service* dan Bank Garansi

6. Kredit Mikro

Fasilitas pinjaman untuk pengembangan usaha kecil atau *home industry* dengan nominal pinjaman tertentu.

7. Credit Card

Kartu kredit Panin Bank untuk memudahkan nasabah individual untuk melakukan berbagai transaksi perbankan di seluruh dunia yang dilengkapi berbagai penawaran dan fasilitas menarik.

8. Kredit Korporasi

Fasilitas pinjaman berupa *cash* maupun *non cash loan* dan layanan perbankan lainnya untuk kebutuhan modal kerja atau investasi usaha.

9. Kredit Sindikasi

Pelayanan pengaturan pembiayaan bersama dengan beberapa bank lain untuk badan usaha berskala besar.

3.6.6 Struktur Organisasi PT Panin Bank, Tbk

Struktur organisasi berfungsi untuk menggambarkan pembagian kerja dan wewenang antara orang-orang atau unit-unit atau bagian-bagian dalam organisasi, sistem komunikasi, dan rentang kendali. Dengan adanya struktur organisasi, maka dapat diketahui secara jelas wewenang dan tanggung jawab setiap personil yang menduduki jabatan tertentu sesuai dengan struktur organisasi yang ada.

Uraian deskripsi jabatan pada struktur organisasi PT Panin Bank, Tbk KCU Lampung adalah sebagai berikut:

a. Pemimpin Cabang

Adapun tugas dari seorang pemimpin cabang, yaitu:

- Membina dan mengkoordinasi unit-unit kerja dibawahnya untuk mencapai target kerja yang ditetapkan.
- Memfungsikan unit-unit kerja yang dibawahnya untuk mencapai target yang telah ditetapkan.
- Mengadakan perencanaan.
- Mengambil keputusan atas suatu nasabah.
- Mengawasi pelaksanaan operasional bank.

b. Wakil Pemimpin Cabang

- Pengawasan pelaksanaan operasional perusahaan.
- Pengawasan terhadap keamanan brankas.
- Berwenang dalam pemeriksaan keuangan dan bertanggung jawab atas kiriman uang.
- Melakukan pengawasan pada setiap kantor cabang pembantu.

c. Audit

Dinamakan sebagai satuan kerja audit internal (SKAI), dimana satuan ini dibentuk untuk memantau resiko-resiko yang mungkin timbul dari transaksi operasional yang dilakukan. Satuan tersebut juga memastikan bahwa transaksi-transaksi telah dilakukan sesuai dengan kebijakan, peraturan, dan sistem prosedur yang telah ditetapkan manajemen. Pemantauan dilakukan terhadap proses yang berlangsung di masing-masing unit kerja.

d. EDP

- Mengawasi atau memonitori komputer dan sistem jaringan yang digunakan dalam kegiatan perbankan.
- Memelihara dan memperbaiki sistem informasi perusahaan.

e. Sekretaris

- Menerima surat-surat atau dokumen-dokumen dari unit kerja Panin Bank serta dicatat atau ditatausaha administrasinya, setelah itu dikirim kepada pihak-pihak yang dituju.
- Menerima surat-surat atau dokumen-dokumen dari unit kerja diluar Panin Bank maupun cabang pembantu Panin Bank serta dicatat atau ditatusaha administrasinya, setelah itu dikirim ke unit-unit Panin Bank yang bersangkutan.

f. *Accounting* (bagian pembukuan dan laporan)

Melakukan tugas pokok menyelenggarakan pembukuan atas nota-nota atau bukti-bukti dari seluruh transaksi-transaksi yang terjadi dalam operasional bank, dan melaporkannya dalam bentuk neraca bank atau laporan keuangan bank yang nantinya dipertanggungjawabkannya.

g. *Human Resources Development*

Merupakan salah satu pilar penting untuk dapat mengembangkan usaha secara berkesinambungan. Panin Bank senantiasa mengedepankan upaya SDM yang dilakukan melalui berbagai pendidikan dan pelatihan.

Pelatihan karyawan dikelola oleh biro pengembangan dan pelatihan oleh masing-masing cabang sesuai dengan kebutuhan.

h. Operational Manajer

- Mengelola kas kantor cabang dan surat-surat berharga.
- Menyetujui pembayaran transaksi tunai serta kliring dan mengesahkan transaksi pemindahbukuan sesuai kewenangannya.
- Menyetujui pengeluaran biaya eksploitasi sesuai kewenangannya dan menandatangani semua nota hubungan Panin Bank unit, dokumen dan laporan.

i. Commercial Banking Head

Bertanggung jawab kepada *Business Banking Manager* dan bertugas untuk memsupervisi *Commercial Account Relationship (Account Officer)*.

Memiliki wewenang sebagai pemrakasa, memberikan rekomendasi untuk kredit putusan pejabat di atasnya, melaksanakan judgement sesuai kewenangannya dalam menganalisis, mengevaluasi, dan memutus kredit, serta mengusulkan penyelamatan dan penyelesaian kredit bermasalah.

j. Customer Relationship Head

Bertugas mensupervisi *Fund and Service Marketing* dan *customer Service*. *Customer Relationship* ini juga bertanggung jawab untuk selalu menjaga hubungan baik dengan nasabah perusahaan.

k. *Consumer Banking Head*

Bertanggung jawab kepada *Business Banking Manager* dan bertugas mensupervisi *Home Loan Account Relationship* dan *Car Loan Account Relationship*.

l. *Centralized Processing Head*

Bertanggung jawab kepada Manajer Operasional. Bertugas sebagai pemberi kuasa untuk melanjutkan proses keuangan dalam bank, seperti proses administrasi pinjaman, administrasi keuangan, serta dapat dikatakan mempunyai tugas sebagai seorang kepala Teller, yaitu:

- Mengkordinasikan dan mengawasi tugas dari teller
- Menyerahkan dan menerima uang yang dibutuhkan maupun yang disetor oleh teller setiap pagi dan sore yang diambil maupun yang disimpan pada kas.

m. *Credit Processing Head*

Credit Processing Head ini berada dibawah kewenangan manajer operasional. Wewenang yang dimiliki oleh *Credit Processing Head* ini diantaranya adalah menerbitkan Instruksi Pencairan Dana Kredit, setelah semua persyaratan kredit telah terpenuhi, sebagai cheker signer atas transaksi tunai yang berkaitan dengan pinjaman dan pelayanan sesuai dengan kewenangannya, sebagai pemeriksa atas Surat Penawaran Putusan Kredit (*Offering Letter*), melakukan pengendalian pencairan kredit, dan menerima dan menyimpan bukti

asli kepemilikan agunan dari nasabah sesuai dengan yang dipersyaratkan.

n. Commercial Account Relationship (Account Officer)

Bertanggung jawab langsung kepada *Commercial Banking Head*.

Mempunyai tugas dan wewenang untuk:

- Memeriksa kelengkapan dan meminta nasabah melengkapi semua persyaratan kredit
- Melakukan pemeriksaan secara administrasi dan lapangan
- Memutuskan kredit sesuai dengan wewenang yang diberikan oleh Pemimpin Cabang
- Melakukan negosiasi dengan debitur dalam rangka pemberian, penyelamatan, dan penyelesaian kredit.

o. Customer Service

- Memberikan informasi mengenai jasa-jasa perbankan kepada nasabah
- Mengurus pembukuan rekening baru nasabah
- Menerima dan menanggapi keluhan nasabah
- Menerima permohonan kredit yang selanjutnya akan diteruskan kepada bagian administrasi kredit
- Memeriksa saldo nasabah

p. Teller

- Melayani penyetoran dan pengambilan uang tunai setiap hari
- Mengotorisasi penyetoran dan pengambilan uang tunai setiap hari
- Menginput semua transaksi harian ke komputer setiap hari.

q. Loan Administration

Fungsi administrasi pinjaman dibawah oleh seorang *Centralized Processing Head* yang bertanggung jawab kepada Manajer Operasional. Wewenang fungsi administrasi pinjaman ini secara garis besar adalah meng-entry data statis pinjaman, menyiapkan Instruksi Pencairan Kredit (bertindak sebagai *maker*), memelihara kerjakan berkas-berkas pinjaman dan dokumen kredit, serta memelihara kerjakan register dan dokumen yang berkaitan dengan bidang usahanya.

r. Credit Administrasi and Reporting

- Menerima permohonan kredit, menganalisis, dan mengajukan hasil analisis, disertai saran dan pendapat kepada pemimpin cabang
- Mengadakan pengikatan perjajian kredit antara bank dengan calon debitur di hadapan notaries
- Menatausahakan laporan administrasi kredit
- Mengawasi pelaksanaan pemberian kredit
- Menyelesaikan masalah kredit macet.

s. *Legal*

Bagian *legal* adalah bagian yang bertugas mempersiapkan segala urusan dokumen perusahaan yang berhubungan dengan masalah hukum yang berlaku, dimana pihak perusahaan memilih salah satu kantor notaris yang ada di daerah untuk melaksanakan tugas tersebut. Salah satu tugas yang dilakukan adalah mempersiapkan semua dokumen yang diperlukan dalam proses pengikatan jaminan dan kredit antara pihak bank dengan pihak debitur.