

LAPORAN PROGRAM MAGANG MAHASISWA
PADA BANK RAKYAT INDONESIA
KANTOR CABANG WARUNG BUNCIT

FUNDING dan LENDING



OLEH:

AYUNA SISILIA

(20121112030)

INDONESIA BANKING SCHOOL

JAKARTA

Jl.Kemang Raya No.35, Jakarta Selatan 12730, Indonesia

HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN MAGANG

FUNDING dan LENDING

Oleh

Nama : AYUNA SISILIA

NIM : 20121112030

Program Studi : Akuntansi

Jakarta, 2016

Dosen Pembimbing Magang



Fajar Hertingkir

Pebimbing Lapangan



Ratih Wulandari

Kata Pengantar

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT., atas segala limpahan, rahmat, dan hidayah- Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan praktik magang dan laporan magang pada BRI KC Warung Buncit. Penulis menyadari sepenuhnya, tanpa bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, tugas ini tidak akan dapat diselesaikan dengan baik.

Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada:

1. Bapak Fajar Hertingkir selaku Dosen Pembimbing
2. Bapak Moh. So'im selaku Pimpinan Cabang BRI KC Warung Buncit
3. Seluruh karyawan pada BRI KC Warung Buncit
4. Orang tua tercinta yang dengan penuh kasih sayang telah memberikan dukungan moral maupun materil yang tidak ternilai selama ini.
5. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dorongan serta bantuan selama praktik magang dan penyusunan laporan magang ini.

Penulis menyadari bahwa di dalam penulisan laporan magang ini masih terdapat banyak kelemahan dan kekurangan karena keterbatasan yang dimiliki oleh penulis. Untuk itu penulis mengharapkan saran serta kritik yang membangun dari segala pihak demi kesempurnaan laporan ini, sehingga memberikan manfaat bagi semua pihak.

Akhir kata, penulis berharap semoga laporan magang ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jakarta, Februari 2016

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Tujuan Penelitian.....	4
1.3 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Bank.....	6
2.1.1 Jenis Bank.....	6
2.1.2 Fungsi dan Tujuan Bank.....	9
2.1.3 Sumber Dana Bank.....	11
2.2 Kredit.....	14
2.2.1 Tujuan Kredit.....	14
2.2.2 Prinsip Kredit.....	16
2.2.3 Jenis Kredit.....	18
2.2.4 Pengawasan Kredit.....	19
2.3 Pemasaran.....	19

2.4 Jasa.....	20
---------------	----

BAB III GAMBARAN UMUM TEMPAT MAGANG

3.1 Sejarah Perusahaan dan Perkembangan Perusahaan Bank Rakyat Indone....	22
3.2 Produk-Produk Bank Rakyat Indonesia.....	24
3.2.1 Simpanan.....	24
3.3.2 Pinjaman.....	24
3.3 Struktur Organisasi BRI Kantor Cabang Warung Buncit.....	24

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Perkreditan.....	26
4.1.1 Bagian yang terlibat dalam proses kredit.....	26
4.1.2 Transaksi yang sering terjadi terkait proses kredit.....	31
4.1.3 Dokumen yang digunakan dalam proses kredit.....	33
4.1.4 Prosedur dalam proses kredit.....	38
4.1.2 Kendala dan jalan keluar terkait dengan pekerjaan teknis kredit.....	31
4.2 Pendanaan.....	49
4.2.1 Bagian yang terlibat dalam proses pendanaan.....	49
4.2.2 Transaksi yang sering terjadi terkait proses pendanaan.....	52
4.2.3 Form Dokumen yang digunakan dalam proses kredit.....	57
4.2.4 Proses mendapatkan nasabah baru.....	57

4.2.5	Prosedur dalam proses pendanaan.....	58
4.2.6	Pekerjaan teknis yang dilakukan terkait dengan pendanaan.....	64
4.2.7	Kendala dan jalan keluar terkait dengan proses pendanaan.....	71

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan.....	73
5.2	Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA.....		75
LAMPIRAN.....		77

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era modernisasi saat ini dimana kita merujuk dalam masa transformasi dari keadaan yang kurang maju atau kurang berkembang ke arah yang lebih baik dengan adanya harapan bahwa kehidupan yang terjadi di masyarakat akan menjadi lebih baik. Modernisasi yang di lakukan saat ini mencakup berbagai aspek, seperti halnya dalam sektor perbankan.

Perbankan merupakan salah satu sektor dalam dunia usaha yang tidak dapat dipisahkan dari kebutuhan manusia dalam kehidupan sehari-hari karena peranan dan fungsinya yang sangat penting dalam melakukan transaksi yang berhubungan dengan keuangan. Pada mulanya kegiatan perbankan dimulai dari jasa penukaran uang, sehingga dalam sejarah perbankan arti bank dikenal sebagai meja tempat menukarkan uang. Seiring dengan perkembangan yang ada, kegiatan yang dilakukan sektor perbankan tidak hanya sebagai tempat penukaran uang melainkan juga bisa melakukan kegiatan penitipan uang, yang saat ini lebih dikenal dengan kegiatan simpanan (*funding*). Dalam perkembangan selanjutnya, kegiatan perbankan bertambah lagi sebagai tempat meminjam uang (*lending*).

Sebagaimana diketahui menurut Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomer 10 Tahun 1998 Tanggal 10 November Tahun 1998 tentang perbankan, yang dimaksud bank adalah badan usaha yang menghimpun dana

dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Dalam menjalankan fungsinya sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat, maka bank memiliki beberapa sumber dana. Menurut Lukman Dendawijaya (2003: 53-58) sumber dana bank dibedakan menjadi tiga yaitu sebagai berikut:

- a. Dana Sendiri (Dana Pihak Pertama) adalah dana yang berasal dari para pemegang saham atau pemilik bank yang terdiri dari modal yang di setor, cadangan-cadangan, dan laba yang ditahan.
- b. Dana Pinjaman (Dana Pihak Kedua) adalah dana yang berasal dari pihak luar yang terdiri dari pinjaman bank lain (*interbank call money*), pinjaman bank atau lembaga keuangan di luar negeri, pinjaman lembaga keuangan bukan bank (LKBB), dan pinjaman Bank Indonesia.
- c. Dana Masyarakat (Dana Pihak Ketiga) adalah dana yang berasal dari masyarakat, baik perorangan maupun badan usaha yang diperoleh bank dengan menggunakan instrument produk simpanan yang dimiliki oleh bank. Dana masyarakat dihimpun dalam bentuk giro, deposito, tabungan.

Sedangkan dalam menjalankan fungsinya sebagai badan usaha yang menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Bank memiliki tujuan tertentu dalam penyaluran kredit tersebut. Menurut Kasmir (2002: 105)

tujuan umum pemberian kredit antara lain:

a. Mencari Keuntungan

Bertujuan untuk memperoleh hasil dari pemberian kredit tersebut. Hasil tersebut terutama dalam bentuk bunga yang diterima oleh bank sebagai balas jasa biaya administrasi kredit yang dibebankan kepada nasabah.

b. Membantu Usaha Nasabah

Tujuan lainnya adalah untuk membantu usaha nasabah yang memerlukan dana, baik dana investasi maupun dana untuk modal kerja. Dengan dana tersebut, maka pihak debitur akan dapat mengembangkan dan memperluas usahanya.

c. Membantu Pemerintah

Bagi pemerintah semakin banyak kredit yang disalurkan oleh pihak perbankan, maka semakin baik, mengingat semakin banyak kredit berarti adanya peningkatan pembangunan diberbagai sektor.

Bank BRI (Bank Rakyat Indonesia) merupakan salah satu bank milik pemerintah Republik Indonesia dan merupakan salah satu bank terbesar di Indonesia. Bank ini memiliki kantor unit hampir di setiap kecamatan di seluruh Indonesia. Divisi *funding* dan *lending* bagi BRI merupakan divisi yang berperan penting dalam menghimpun dana dan menyalurkan dana. Pada setiap cabang terdapat kedua divisi ini dan divisi operasional. Cabang tersebut termasuk Kantor Cabang BRI di Warung Buncit. Kedua divisi ini fokus mencari dan menyalurkan

dana di daerah sekitarnya khususnya daerah Mampang Prapatan. Maka dari itu, untuk lebih mempelajari bagaimana kinerja divisi *funding* dan *lending* saya melakukan praktek magang pada BRI KC Warung Buncit.

1.2 Tujuan Magang

Adapun tujuan dari magang pada Bank Rakyat Indonesia KC Warung Buncit yaitu:

1. Mempelajari bagian yang terlibat, jenis transaksi, prosedur, pekerjaan teknis dalam pemberian kredit
2. Mempelajari bagian yang terlibat, jenis transaksi, prosedur, pekerjaan teknis yang terkait dengan pendanaan

1.3 Sistematika Laporan Magang

Sistematika ini terdiri dari lima bab. Berikut uraiannya :

BAB I: Pendahuluan

Bab ini berisi latar belakang, tujuan magang, manfaat dan sistematika penulisan.

BAB II: Landasan Teori

Dalam bab ini penulis menjelaskan dan menjabarkan mengenai teori yang mendasari isi dari laporan magang.

BAB III: Metode Penelitian

Bab ini membahas tentang gambaran umum mengenai Bank Rakyat Indonesia KC Warung Buncit.

BAB IV: Pembahasan

Bab ini menguraikan mengenai bagian yang terlibat, jenis transaksi, prosedur, pekerjaan teknis dalam pemberian kredit maupun dalam pendanaan.

BAB V: Kesimpulan

Bab ini berisi kesimpulan-kesimpulan mengenai hasil magang yang dilakukan di Bank Rakyat Indonesia KC Warung Buncit.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Bank

Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tanggal 10 November Tahun 1998 tentang perbankan, yang dimaksud bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Selain itu Kasmir (2008:2) berpendapat bahwa bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatannya menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan kemudian menyalurkan kembali ke masyarakat, serta memberikan jasa-jasa bank lainnya dan menurut PSAK Nomor 31 dalam Standar Akuntansi Keuangan, bank adalah suatu lembaga yang berperan sebagai perantara keuangan antara pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana dan pihak-pihak yang memerlukan dana, serta sebagai lembaga yang berfungsi memperlancar lalu lintas pembayaran

2.1.1 Jenis Bank

1) Jenis-jenis bank berdasarkan fungsinya

a. Bank Umum

Menurut Undang-undang RI No.10 Tahun 1998 tentang

Perbankan menyatakan “Bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran”.

b. Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

Menurut Undang-undang RI No. 10 Tahun 1998 Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

2) Jenis-jenis Bank Berdasarkan Kepemilikannya

Menurut Kasmir (2008: 36-37) jenis-jenis bank berdasarkan kepemilikannya dibedakan menjadi dua yaitu bank milik pemerintah dan bank milik swasta.

a. Bank Milik Pemerintah

Bank milik pemerintah adalah bank yang seluruh atau sebagian modalnya dan akte pendiriannya didirikan oleh pemerintah.

b. Bank Milik Swasta

Bank milik swasta adalah bank yang seluruh atau sebagian modalnya dan akte pendiriannya didirikan oleh swasta.

3) Jenis-jenis Bank Berdasarkan Status

Jenis-jenis bank berdasarkan status dibedakan menjadi dua yaitu bank devisa dan bank non devisa (2008: 39-40).

a. Bank Devisa

Bank devisa adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dapat memberikan pelayanan lalu lintas pembayaran dalam dan luar negeri dan sudah mendapat izin dari Bank Indonesia.

b. Bank Non Devisa

Bank non devisa adalah bank yang belum mendapat izin dari Bank Indonesia untuk memberikan pelayanan lalu lintas pembayaran dalam dan luar negeri seperti bank devisa.

4) Jenis-jenis Bank Berdasarkan Cara Menentukan Harga

Jenis-jenis bank berdasarkan cara menentukan harga dibedakan menjadi dua yaitu bank berdasarkan prinsip konvensional dan bank berdasarkan prinsip syariah.

a. Bank Berdasarkan Prinsip Konvensional

Bank yang berdasarkan prinsip konvensional menetapkan bunga sebagai harga dan mengenakan biaya dalam nominal atau persentase tertentu (*fee base*) dalam mendapatkan keuntungan dan menentukan harga produk bank.

b. Bank Berdasarkan Prinsip Syariah

Bank yang berdasarkan prinsip syariah menggunakan aturan perjanjian menurut hukum islam dalam pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*), pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (*musyarakah*), prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*murabahah*), pembiayaan barang modal berdasarkan sewa murni tanpa pilihan (*ijarah*) atau dengan adanya pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (*ijarah wa iqtina*).

2.1.2 Fungsi dan Tujuan Bank

2.1.2.1 Fungsi Bank

Secara umum, fungsi utama dari bank adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali kepada masyarakat untuk berbagai tujuan atau sebagai *financial intermediary*. Menurut Budisantoso (2006:9) secara lebih spesifik bank dapat berfungsi sebagai:

a) *Agent of trust*,

Dasar utama kegiatan perbankan adalah kepercayaan (*trust*), baik dalam hal menghimpun dana maupun penyaluran dana. Masyarakat mau menitipkan dananya di bank apabila dilandasi adanya unsur kepercayaan. Masyarakat percaya bahwa uangnya tidak akan disalahgunakan oleh bank, uangnya akan dikelola dengan baik, bank tidak akan bangkrut, dan pada saat yang telah

dijanjikan simpanan tersebut dapat ditarik kembali dari bank. Pihak bank sendiri akan mau menempatkan atau menyalurkan dananya pada debitur atau masyarakat apabila dilandasi adanya unsur kepercayaan. Pihak bank percaya bahwa debitur tidak akan menyalahgunakan pinjamannya, debitur akan mengelola dana pinjaman saat jatuh tempo, dan debitur mempunyai niat baik untuk mengembalikan pinjaman beserta kewajiban lainnya pada saat jatuh tempo.

b) *Agent of development,*

Kegiatan perekonomian masyarakat di sektor moneter dan di sektor riil tidak dapat dipisahkan. Kedua sektor tersebut selalu berinteraksi dan saling mempengaruhi. Sektor riil tidak akan dapat berkinerja dengan baik apabila sektor moneter tidak bekerja dengan baik. Kegiatan bank berupa penghimpunan dan penyaluran dana sangat diperlukan bagi lancarnya kegiatan perekonomian di sektor riil. Kegiatan bank tersebut memungkinkan masyarakat melakukan kegiatan investasi, kegiatan distribusi, serta kegiatan konsumsi barang dan jasa, mengingat bahwa kegiatan investasi, distribusi, konsumsi tidak dapat dilepaskan dari adanya penggunaan uang. Kelancaran kegiatan investasi, distribusi, dan konsumsi ini tidak lain adalah kegiatan pembangunan perekonomian suatu masyarakat.

c) *Agent of services,*

Di samping melakukan kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana,

bank juga memberikan penawaran jasa perbankan yang lain kepada masyarakat. Jasa ditawarkan bank ini erat kaitannya dengan kegiatan perekonomian secara luas. Jasa ini antara lain dapat berupa jasa pengiriman uang, penitipan barang berharga, pemberian jaminan bank, dan penyelesaian tagihan.

2.1.2.2 Tujuan Bank

Tujuan utama bank adalah pengungjung pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional kearah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak.

2.1.3 Sumber Dana Bank

Menurut Lukman Dendawijaya (2003: 53-58) sumber dana bank dibedakan menjadi tiga yaitu sebagai berikut;

1. Dana Sendiri (Dana Pihak Pertama)

Dana sendiri adalah dana yang berasal dari para pemegang saham atau pemilik bank. Dana sendiri terdiri dari sebagai berikut.

a. Modal yang Disetor

Modal yang disetor yaitu jumlah uang yang disetor secara efektif oleh pemegang saham pada waktu bank berdiri. Bank mencari tambahan modal untuk mencapai ketentuan modal minimum (*Capital*

Adequacy Ratio) dengan cara melakukan penjualan saham (*go public*).

b. Cadangan-Cadangan

Cadangan-cadangan adalah sebagian dari laba bank yang disisihkan dalam bentuk cadangan modal dan cadangan lainnya yang akan digunakan untuk menutup timbulnya risiko dikemudian hari.

c. Laba yang Ditahan

Laba yang ditahan adalah bagian laba yang menjadi milik pemegang saham, akan tetapi oleh rapat umum pemegang saham diputuskan untuk tidak dibagi dan dimasukkan kembali dalam modal bank.

2. Dana Pinjaman (Dana Pihak Kedua)

Dana pinjaman adalah dana yang berasal dari pihak luar yang terdiri dari sebagai berikut.

a. Pinjaman Bank Lain (*interbank call money*)

Pinjaman dari bank lain adalah pinjaman yang berasal dari bank lain di dalam negeri yang diminta bila ada kebutuhan dana mendesak yang diperlukan bank, misalnya untuk menutup kewajiban kliring.

b. Pinjaman Bank atau Lembaga Keuangan Di Luar Negeri

Pinjaman dari bank atau lembaga keuangan di luar negeri adalah pinjaman dalam jangka menengah yang realisasinya harus melalui persetujuan BI yang bertindak sebagai pengawas kredit luar negeri (PKLN).

c. Pinjaman Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB)

Pinjaman dari LKBB biasanya berbentuk surat berharga yang dapat diperjualbelikan sebelum tanggal jatuh tempo.

d. Pinjaman Bank Indonesia

Pinjaman dari Bank Indonesia adalah pinjaman yang diberikan oleh Bank Indonesia sesuai dengan syarat dan kewajiban yang berlaku.

3. Dana Masyarakat (Dana Pihak Ketiga)

Dana masyarakat adalah dana yang berasal dari masyarakat, baik perorangan maupun badan usaha yang diperoleh bank dengan menggunakan instrument produk simpanan yang dimiliki oleh bank. Dana masyarakat dihimpun dalam bentuk giro, deposito, tabungan.

a. Giro (*Demand Deposits*)

Giro adalah simpanan pihak ketiga kepada bank yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, surat perintah pembayaran lainnya atau dengan cara pemindahbukuan.

b. Deposito (*Time Deposits*)

Deposito adalah simpanan berjangka yang dikeluarkan oleh bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan dalam jangka waktu tertentu sesuai dengan jangka waktu yang telah dijanjikan sebelumnya.

c. Tabungan (*Savings*)

Tabungan adalah simpanan pihak ketiga yang dikeluarkan oleh bank

yang penyetoran dan penarikannya hanya dapat dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada masing-masing bank.

2.2. Kredit

Istilah kredit berasal dari bahasa Yunani, *Credere* yang berarti kepercayaan (*Truth* atau *Faith*). Oleh karena itu dasar dari kredit adalah adanya kepercayaan. Seseorang atau badan usaha yang memberikan kredit (kreditur) memberikan kepercayaan bahwa penerima kredit (debitur) di masa mendatang akan sanggup memenuhi segala sesuatu yang telah disepakati kedua pihak.

Secara yuridis pengertian kredit diatur dalam pasal 1 angka 11 Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 adalah 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.

2.2.1 Tujuan Kredit

Kegiatan perkreditan melibatkan beberapa pihak, diantaranya adalah bank, debitur, otorita atau pemerintah, dan masyarakat. Tujuan kredit pun berbeda-beda tergantung pada pihak-pihak tersebut. Tujuan adanya kredit adalah sebagai berikut (Tjoekam, 1999:3).

1) Bagi Bank

- a. Kredit merupakan sumber utama pendapatannya.
- b. Pemberian kredit merupakan perangsang pemasaran produk-produk lainnya dalam persaingan.
- c. Perkreditan merupakan instrument penjaga likuiditas, solvabilitas, dan profitabilitas bank.
- d. Bank dapat meningkatkan kemampuan para karyawannya untuk lebih mengenal kegiatan usaha secara riil di berbagai sektor ekonomi.

2) Bagi Debitur

- a. Kredit berfungsi sebagai sarana untuk membuat kegiatan usaha makin lancar dan performance (kinerja) usaha semakin baik daripada sebelumnya.
- b. Kredit meningkatkan minat berusaha dan keuntungan sebagai jaminan kelanjutan kehidupan perusahaan.
- c. Kredit memperluas kesempatan berusaha dan bekerja dalam perusahaan.

3) Bagi Otoritas

- a. Kredit berfungsi sebagai instrumen moneter.
- b. Kredit berfungsi untuk menciptakan kesempatan berusaha dan kesempatan kerja yang memperluas sumber pendapatan dan

kemungkinan membuka sumber-sumber pendapatan negara.

- c. Kredit berfungsi sebagai instrumen untuk ikut serta meningkatkan mutu manajemen dunia usaha, sehingga terjadi efisiensi dan mengurangi pemborosan di semua lini.

4) Bagi Masyarakat

- a. Kredit dapat menimbulkan *backward dan forward linkage* dalam kehidupan perekonomian.
- b. Kredit mengurangi pengangguran, karena membuka peluang berusaha, bekerja, dan pemerataan pendapatan.
- c. Kredit meningkatkan fungsi pasar, karena ada peningkatan daya beli (*social buying power*).

2.2.2 Prinsip Kredit

Prinsip kredit untuk meminimalisasi risiko kredit yang mungkin terjadi, pada umumnya menggunakan metode analisis 5C atau *The Five C's analysis* dalam memutuskan, apakah kredit yang diajukan oleh pemohon diterima atau ditolak yakni :

- a. *Character* (Sifat). Dalam hal ini, para analisis kredit pada umumnya mencoba melihat dari data pemohon kredit yang telah disediakan oleh bank. Bila dirasakan perlu diadakan wawancara, untuk mengetahui lebih rinci, bagaimana karakter yang sesungguhnya dari calon debitor tersebut.
- b. *Capacity* (Kemampuan). Bank mencoba menganalisis apakah permohonan

dana yang diajukan rasional atau tidak dengan kemampuan yang ada pada debitor sendiri. Bank melihat sumber pendapatan dari pemohon dikaitkan dengan kebutuhan hidup sehari-hari.

c. *Capital* (Modal) hal ini cukup penting bagi bank, khususnya untuk kredit yang cukup besar apakah dengan modal yang ada, mungkin pengembalian kredit yang diberikan. Untuk itu perlu dikaji ulang potensi dari modal yang ada.

d. *Collateral* (Jaminan). Apakah jaminan yang diberikan oleh debitor sebanding dengan kredit yang diminta. Hal ini penting agar bila debitor tidak mampu melunasi kreditnya jaminan dapat dijual.

e. *Condition Of economy*. Dalam pemberian kredit oleh bank, kondisi ekonomi secara umum dan kondisi sektor usaha pemohon kredit perlu memperoleh perhatian dari bank untuk memperkecil risiko yang mungkin terjadi yang diakibatkan oleh kondisi ekonomi tersebut.

Selain menggunakan prinsip yang di atas, dalam memberikan kredit juga menggunakan prinsip 3R, yaitu:

a. *Returns* (Hasil yang Diperoleh) *Returns* yakni hasil yang diperoleh oleh debitor, dalam hal ini ketika kredit telah dimanfaatkan dan dapat diantisipasi oleh calon kreditur.

b. *Repayment* (Pembayaran Kembali) Kemampuan bayar dari pihak debitor tentu saja juga mesti dipertimbangkan, yaitu apakah kemampuan bayar

tersebut match dengan *schedule* pembayaran kembali dari kredit yang akan diberikan bank. Ini juga merupakan hal yang tidak boleh diabaikan.

c. *Risk Bearing Ability* (Kemampuan Menanggung Risiko) Hal lain yang perlu diperhitungkan juga sejauh mana terdapatnya kemampuan debitur untuk menanggung risiko. Misalnya dalam hal terjadi hal-hal di luar antisipasi kedua belah pihak. Terutama jika dapat menyebabkan timbulnya kredit macet.

2.2.3 Jenis Kredit

Bahwa berdasarkan jangka waktu dan penggunaannya kredit dapat digolongkan mejadi tiga jenis yaitu:

1. Kredit investasi, yaitu kredit jangka menengah atau panjang yang diberikan kepada debitur untuk membiayai barang-barang modal dalam rangka rehabilitasi, modernisasi, perluasan atau pun pendirian proyek baru, misalnya pembelian tanah dan bangunan untuk perluasan pabrik, yang pelunasannya dari hasil usaha dengan barang-barang modal yang dibiayai tersebut.
2. Kredit Modal Kerja, yaitu kredit modal kerja yang diberikan baik dalam rupiah maupun valuta asing untuk memenuhi modal kerja yang habis dalam satu siklus usaha dengan jangka waktu maksimal satu tahun dan dapat diperpanjang sesuai kesepakatan antara pihak yang bersangkutan. Dapat juga dikatakan bahwa kredit ini diberikan untuk membiayai modal

kerja, dan modal kerja adalah jenis pembiayaan yang diperlukan oleh perusahaan untuk operasi perusahaan sehari-hari.

3. Kredit konsumsi, yaitu kredit jangka pendek atau panjang yang diberikan kepada debitur untuk membiayai barang-barang kebutuhan atau konsumsi dalam skala kebutuhan rumah tangga yang pelunasannya dari penghasilan bulanan nasabah debitur yang bersangkutan. Dengan perkataan lain, kredit konsumsi merupakan kredit perorangan untuk tujuan nonbisnis, termasuk kredit pemilikan rumah. Kredit konsumsi biasanya digunakan untuk membiayai pembelian mobil atau barang konsumsi barang tahan lama lainnya.

2.2.4 Pengawasan Kredit

Pengawasan Kredit (*Monitoring*), pengawasan kredit sangat perlu dilakukan dengan menggunakan sistem peringatan dini (*early warning*) yang mampu mengantisipasi sinyal-sinyal penyimpangan dari syarat-syarat kesepakatan bank dengan debitur, yang menjadi penyebab utama menurunnya mutu kredit, sekaligus menentukan kolektibilitas kredit tersebut (Tjoekam, 1999:29).

Menurut Mulyono (1996, 479-487) pengawasan secara tidak langsung adalah pengawasan dimana bank dalam memberikan kredit kepada nasabah, hanya mengawasi dengan jalan meminta laporan berkala yang diperlukan oleh bank, diantaranya berupa laporan neraca dan perhitungan laba rugi.

Pengawasan langsung, yaitu pengawasan oleh bank yang dilakukan dengan mengadakan pemeriksaan langsung pada tempat nasabah bekerja, dengan tujuan untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya dari usaha debitur yang dibiayai dengan kredit. Sehingga pihak bank akan tahu nasabah menggunakan fasilitas kredit dengan benar di mata hukum, dan juga sebagai sarana pengawasan yang efektif terhadap kredit yang telah dikeluarkan oleh pihak bank.

2.3. Pemasaran

Pemasaran merupakan salah satu fungsi perusahaan yang tidak kalah pentingnya jika dibandingkan dengan fungsi-fungsi perusahaan lainnya, bahkan keberhasilan perusahaan sering diidentikkan dengan keberhasilan pemasaran yang juga dipergunakan sebagai tolak ukur perusahaan tersebut, namun kegiatan pemasaran tidaklah lengkap tanpa fungsi-fungsi perusahaan yang lain seperti produk, keuangan dan personalia.

Banyak defenisi pemasaran yang dikemukakan oleh para ahli, namun bila di bandingkan satu dengan yang lainnya maka pada dasarnya pengertian dan tujuannya adalah sama. Dalam memberikan pengertian pemasaran, penulis mengutip pendapat dari beberapa ahli pemasaran sebagai berikut :

Pemasaran menurut Kotler dan Keller (2007: 6) adalah suatu fungsi organisasi dan seperangkat proses untuk menciptakan, mengkomunikasikan dan menyerahkan nilai kepada pelanggan dan mengelola hubungan pelanggan

dengan cara menguntungkan organisasi dan para pemilik sahamnya.

Sedangkan menurut Tjiptono (2006: 2) menyatakan bahwa pemasaran merupakan system total aktivitas bisnis yang dirancang untuk merencanakan, menetapkan harga dan mendistribusikan produk, jasa dan gagasan yang mampu memuaskan keinginan pasar sasaran dalam rangka mencapai tujuan organisasional.

2.4. Jasa

Jasa adalah kegiatan yang dapat diidentifikasi secara tersendiri, pada hakikatnya bersifat tidak teraba, untuk memenuhi kebutuhan dan tidak harus terkait pada penjualan produk atau jasa lain. Dalam mengasihkan jasa bisa diperlukan atau tidak penggunaan benda nyata seandainya penggunaan benda diperlukan namun tidak terdapat pemindahan hak milik benda itu.

Pada dasarnya pemasaran jasa mempunyai kesamaan dengan pemasaran barang atau produk, dan seringkali saling melengkapi antara keduanya, hanya saja yang lebih diperhatikan yang mana lebih dominan. Seringkali dalam dunia usaha peranan jasa sangat penting dan dapat berpengaruh pada perusahaan saingan.

Meskipun bank berbeda dengan usaha-usaha lain seperti manufaktur akan tetapi konsep pemasaran pada hakekatnya juga berlaku dalam dunia perbankan. Hal tersebut didasari oleh konsep inti pemasaran yang bermula

pada adanya kebutuhan, keinginan dan permintaan terhadap suatu produk atau jasa yang pada akhirnya berujung pada adanya transaksi atau pertukaran.

Dalam bisnis perbankan konsep pemasaran berkembang melalui lima tahap evaluasi persepsi sebagai berikut sumber dari Kasmir (2004: 37) :

1. Melalui iklan, promosi penjualan dan publikasi
2. Melalui senyum dan suasana ramah
3. Segmentasi dan Inovasi
4. *Positioning*
5. Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian sebagai Sarana Pemasaran.

BAB III

GAMBARAN UMUM BANK RAKYAT INDONESIA

3.1 Sejarah Perusahaan dan Perkembangan Perusahaan

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden atau "Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto", suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Lembaga tersebut berdiri tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI.

Pada periode setelah kemerdekaan RI, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1 tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia. Dalam masa perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan BRI sempat terhenti untuk sementara waktu dan baru mulai aktif kembali setelah perjanjian Renville pada tahun 1949 dengan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat. Pada waktu itu melalui PERPU No. 41 tahun 1960 dibentuklah Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan dari BRI, Bank Tani Nelayan dan Nederlandsche Maatschappij (NHM). Kemudian berdasarkan Penetapan Presiden

(Penpres) No. 9 tahun 1965, BKTN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan

Setelah berjalan selama satu bulan, keluar Penpres No. 17 tahun 1965 tentang pembentukan bank tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia. Dalam ketentuan baru itu, Bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani dan Nelayan (eks BKTN) diintegrasikan dengan nama Bank Negara Indonesia unit II bidang Rural, sedangkan NHM menjadi Bank Negara Indonesia unit II bidang Ekspor Impor (Exim).

Berdasarkan Undang-Undang No. 14 tahun 1967 tentang Undang-undang Pokok Perbankan dan Undang-undang No. 13 tahun 1968 tentang Undang-undang Bank Sentral, yang intinya mengembalikan fungsi Bank Indonesia sebagai Bank Sentral dan Bank Negara Indonesia Unit II Bidang Rular dan Ekspor Impor dipisahkan masing-masing menjadi dua Bank yaitu Bank Rakyat Indonesia dan Bank Ekspor Impor Indonesia. Selanjutnya berdasarkan Undang-undang No. 21 tahun 1968 menetapkan kembali tugas-tugas pokok BRI sebagai bank umum.

Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-Undang Perbankan No. 7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 tahun 1992 status BRI berubah menjadi perseroan terbatas. Kepemilikan BRI saat itu masih 100% di tangan Pemerintah Republik Indonesia. Pada tahun 2003, Pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham bank ini, sehingga menjadi perusahaan

publik dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., yang masih digunakan sampai dengan saat ini.

3.2 Produk-Produk Bank Rakyat Indonesia

3.2.1 Simpanan (*Funding*)

3.2.1.1 Tabungan

Terlampir

3.2.1.2 Giro

Terlampir

3.2.1.3 Deposito

Terlampir

3.2.2 Pinjaman (*Lending*)

Terlampir

3.3 Struktur Organisasi Kantor Cabang

Terlampir

3.4 Tugas dan Fungsi Kantor Cabang

Kantor Cabang mempunyai wewenang dalam mengelola cabang di satu wilayah tertentu. Tujuan dari kantor cabang sendiri adalah untuk memperluas

dan menambah nasabah di wilayah-wilayah tertentu. Kantor cabang mempunyai fungsi sebagai berikut:

1. Membantu menunjang kinerja untuk kantor pusat
2. Memperluas jangkauan Bank Rakyat Indonesia kepada nasabah melalui kantor cabang
3. Melakukan kegiatan pemasaran mencari nasabah di wilayah sekitar cabang
4. Mencapai target pemasukan yang ditentukan oleh kantor pusat
5. Menjaga hubungan baik dengan nasabah dengan Bank BRI

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1 Perkreditan

4.1.1 Bagian yang terlibat dalam proses kredit

1. Nasabah (debitur)

Pihak ketiga yang membutuhkan dana

2. Pemimpin Cabang

Tugas dan tanggung jawab Pemimpin Cabang terdiri dari:

- a. Memberikan informasi kepada Kantor Wilayah atas calon debitur potensial di wilayah kerjanya baik dalam rangka permintaan bantuan dalam proses prakarsa kredit Kantor Cabang maupun dalam hal calon-calon debitur yang akan diprakarsai oleh Kantor Wilayah.
- b. Melaksanakan *review* atas kredit-kredit prakarsa Kantor Wilayah sebagai bagian dari proses pelimpahan kredit prakarsa Kantor Wilayah yang akan dikelola penuh oleh Kantor Cabang.
- c. Mempelajari dan melakukan analisis terhadap potensi ekonomi di wilayah kerjanya, sehingga dapat mengidentifikasi peluang bisnis yang ada.
- d. Mengsahkan agar KUP-BRI dan PPK BISNIS RITEL dipatuhi secara benar dan konsisten guna memperoleh keuntungan yang optimal dengan risiko yang dapat diterima, serta menciptakan

pelayanan yang prima.

- e. Memutus kredit sesuai dengan kewenangannya.
- f. Mengidentifikasi potensi ekonomi di unit kerjanya, sehingga dapat dijadikan informasi dalam pengusulan PS, KRД, dan penetapan RPT Kanca.
- g. Mengusulkan PS, KRД, dan menetapkan RPT Kanca.
- h. Mengadakan/melakukan negosiasi dengan debitur guna meningkatkan keuntungan Kanca yang optimal.
- i. Berperan aktif dalam pengembangan dan pelaksanaan strategi Bisnis Ritel, menetapkan strategi Kanca dalam meningkatkan penetrasi pasar, sesuai dengan yang telah direncanakan, dianggarkan dan disetujui oleh Kanwil.
- j. Menjalin hubungan dengan debitur dan pihak ketiga sesuai dengan kewenangannya.
- k. Mengamankan dan melaksanakan putusan kebijakan yang dibuat oleh atasan untuk wilayah kerjanya.
- l. Melakukan pembinaan kredit yang menjadi tanggung jawabnya mulai dari kredit dicairkan sampai dengan kredit dilunasi.
- m. Membantu pembinaan kredit-kredit putusan Kanwil dan Kanpus (sebagai *booking branch*).
- n. Dapat bertindak sebagai Pejabat Pemrakarsa Kredit putusan Kanwil

(untuk klasifikasi warna “Putih atau Abu-abu”).

- o. Secara aktif meningkatkan kemampuan bawahan
- p. Menandatangani dokumen-dokumen yang berkaitan dengan putusan kredit, antara lain: SPH, Pengikatan Agunan.
- q. Melaksanakan fungsi restrukturisasi dan penyelesaian kredit bermasalah bila ditunjuk untuk menangani kredit bermasalah sesuai ketentuan yang berlaku

3. *Customer Service*, bertugas untuk:

- a. Memberikan pelayanan administrasi kepada nasabah atau calon nasabah yang akan menggunakan jasa perbankan di BRI
- b. Memberikan informasi kepada nasabah atau calon nasabah mengenai produk pinjaman BRI
- c. Melaksanakan pemeriksaan dan registrasi permohonan pinjaman BRI

4. *Teller*, bertugas untuk:

- a. Memberikan pelayanan pembayaran dari dan ke nasabah untuk kepentingan bisnis BRI sesuai dengan sistem yang jelas dan prosedur operasional BRI
- b. Memberikan pelayanan pembayaran transaksi kas baik penerimaan setoran, pengambilan, maupun pembayaran dari dan ke nasabah atau calon nasabah

5. *Account Officer*

Tugas dan tanggung jawab AO terdiri dari:

- a. Mempelajari dan melakukan analisis terhadap potensi ekonomi wilayah kerjanya, sehingga dapat mengidentifikasi peluang Bisnis yang ada untuk menyusun RPT berdasarkan PS, KRD, dan RKA.
- b. Memberikan informasi kepada Kantor Wilayah atas calon debitur potensial di wilayah kerjanya baik dalam rangka permintaan bantuan dalam proses prakarsa kredit Kantor Cabang maupun dalam hal calon-calon debitur yang akan diprakarsai oleh Kantor Wilayah.
- c. Melaksanakan review atas kredit-kredit prakarsa Kantor Wilayah sebagai bagian dari proses pelimpahan kredit prakarsa Kantor Wilayah yang akan dikelola penuh oleh Kantor Cabang.
- d. Mempersiapkan dan melaksanakan rencana atas *account* yang menjadi tanggung jawabnya serta memantau hasil yang dapat dicapainya (Pendapatan / Keuntungan) dan menetapkan prioritas pembinaan atas *account* yang dikelolanya.
- e. Melakukan Negosiasi dengan debitur dalam rangka menyusun struktur dan tipe kredit sesuai dengan batas kewenangannya.
- f. Bertindak sebagai Pejabat Pemrakarsa (Penganalisa, pengevaluasi dan merekomendasi) kredit.

- g. Menyampaikan masalah-masalah yang timbul dalam pelayanan debitur kepada atasannya untuk diselesaikan dengan unit kerja terkait.
- h. Melaporkan situasi dan kondisi Bisnis debitur baik yang masih lancar maupun memburuk serta memberikan usul, saran pemecahan atau penyelesaiannya.
- i. Melaksanakan fungsi penyelamatan dan penyelesaian kredit bermasalah bila ditunjuk untuk menangani kredit bermasalah.
- j. Melakukan pembinaan dan penagihan serta pengawasan kredit yang menjadi tanggung jawabnya mulai dari kredit dicairkan sampai dengan kredit dilunasi.
- k. Memahami *account* AO lain yang di *backup* nya sesuai dengan yang ditentukan oleh atasannya.
- l. Membantu pembinaan kredit-kredit putusan Kantor Wilayah/Kantor Pusat (sebagai *booking branch*).

6. Administrasi Data Kredit

- a. Kecepatan pelayanan realisasi pinjaman
- b. Memastikan data statis pinjaman di *entry* dengan benar sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia
- c. Memeriksa kebenaran dokumen/*draft* akta perjanjian kredit

7. Manajer Pemasaran

- a. Melakukan kegiatan penyusunan rencana strategi pengembangan dan pemasaran pinjaman
- b. Menyalurkan dan mengadakan ekspansi kredit sesuai dengan rencana kerja anggaran yang ditetapkan
- c. Bertanggung jawab terhadap pengembalian kredit yang telah diberikan
- d. Bertanggung jawab terhadap target pencapaian dana yang telah diberikan

4.1.2 Transaksi yang sering terjadi terkait proses kredit

I. Permohonan kredit

Nasabah akan menghubungi *Account Officer* Bank BRI untuk mengajukan kredit. Nasabah sudah menyiapkan syarat-syarat yang dibutuhkan untuk memenuhi form permohonan kredit. Contohnya seperti semua tanda pengenal si pemohon, data slip gaji pemohon, data agunan, dan sebagainya.

II. Analisa kredit termasuk BI *checking*

1. Analisis kredit yang dilakukan oleh AO harus berdasarkan analisis 5'C yang antara lain terdiri dari:
 - a. Analisis kualitatif

Analisis terhadap kualitas dan stabilitas usaha dengan mempertimbangkan posisi pasar dan persaingan, serta prospek usahanya. Selain itu juga dilakukan penilaian terhadap karakter pemohon, latar belakang dan kualitas manajemennya.

b. Analisis kuantitatif

Analisis yang dilakukan dengan cara menganalisis kondisi keuangan pemohon untuk mengetahui usulan kredit yang dapat diterima ataupun yang akan ditolak.

2. Bank Indonesia *Checking* adalah salah satu kewajiban bank untuk prinsip kehati-hatian. Tujuannya adalah untuk mengetahui riwayat transaksi perbankan debitur, apakah sudah berpengalaman (telah memiliki pinjaman di bank lain) dan bagaimana gambaran pembayarannya (lancar atau tidak).

III. Penilaian agunan

Penilaian agunan dilakukan untuk mengetahui nilai aset yang debitur berikan sebagai jaminan untuk kredit (tanah dan bangunan, mobil, dan lain-lain). Penilaian agunan bisa dilakukan oleh AO sendiri jika kredit yang diminta debitur kurang dari 500 juta, sedangkan jika diatas 500 juta maka penilaian dilakukan oleh staf khusus yang disebut *Credit Investigator*.

IV. Akad dan pencairan kredit

Akad kredit dilakukan sebagai dasar persetujuan antara bank dan pemohon mengenai syarat dan ketentuan tentang kredit yang pemohon ambil. Persetujuan tersebut akan dituangkan dalam beberapa dokumen yang ditandatangani oleh pihak yang terkait (bank dan pemohon).

V. Pembayaran cicilan kredit

Hasil akad kredit nanti akan diteruskan kepada bagian admin bank dan diinput datanya agar dapat segera dilakukan pencairan dana. Untuk rekening penampung dana cair, biasanya bank mengharuskan pemohon memiliki rekening yang dapat dibuat di kantor cabang bank tersebut sebelum akad kredit dilakukan.

Dana yang telah cair ke rekening ini diharuskan kepada pemohon untuk digunakan sesuai tujuan awal dalam permohonan.

4.1.3 Dokumen yang digunakan dalam proses Kredit

1. Dokumen pokok (dokumen primer)

A. Dokumen yang berasal dari debitur, terdiri dari:

- a) Identitas debitur
 - i. KTP
 - ii. Kartu Keluarga
 - iii. *Copy* surat kewarganegaraan/surat keterangan ganti nama

- iv. Pas foto debitur
- v. Identitas debitur lainnya
- b) Identitas usaha debitur
 - i. *Copy* akte pendirian perusahaan beserta seluruh akte perubahannya
 - ii. *Copy* bukti perizinan usaha antara lain: SIUP, SITU, TDP, SIUJK, NPWP, dan APE/APES.
- c) Bukti kepemilikan agunan
 - i. Asli hak katas tanah
 - ii. Asli bilyet deposito/buku tabungan beserta asli surat kuasa pencairan deposit/tabungan
 - iii. Asli bukti pemilikan kendaraan bermotor (BPKB)
 - iv. Asli *promissory notes/commercial paper*
 - v. Asli bukti kepemilikan saham
 - vi. Asli bank garansi
 - vii. Asli faktur/kwitansi pembelian mesin-mesin
 - viii. Asli bukti kepemilikan agunan lainnya

B. Dokumen yang berasal dari BRI:

- I. Dokumen putusan kredit
 - i. Putusan kredit (*Credit Risk Rating* dan dokumen *coloring*)
 - ii. Putusan penundaan dokumen (PPND)

- iii. Memorandum analisis kredit (MAK), memorandum analisis risiko kredit, memorandum analisis restrukturisasi kredit, dan memorandum analisis penyelesaian kredit
 - iv. Putusan penghapusbukuan kredit macet
 - v. Berita acara penghapusbukuan kredit macet
- II. Dokumen perjanjian kredit
- i. Surat hutang
 - ii. Addendum surat hutang
- III. Dokumen pengikatan agunan, dan dokumen lain yang berhubungan dengan pengikatan agunan:
- i. Sertifikat hak tanggungan
 - ii. Akta pengikatan hak tanggungan
 - iii. Hipotik
 - iv. Sertifikat jaminan fiducia
 - v. Gadai
 - vi. *Cessie*
 - vii. *Personal/Corporate Guarantee*
 - viii. Surat kuasa memasang hak tanggungan (SKMHT)
 - ix. Surat pengikatan agunan lainnya
- IV. Dokumen pencairan kredit

i. Instruksi pencairan kredit

ii. Kwitansi pencairan kredit

V. Dokumen lainnya seperti surat pengajuan klaim asuransi

C. Dokumen yang diperoleh dari pihak ketiga, antara lain:

I. Dokumen yang berkaitan dengan asuransi, antara lain polis asuransi.

II. Dokumen lain menunjukkan yang kepemilikan asset, antara lain:

i. Surat penerimaan pengurusan piutang negara (SP3N)

ii. Surat ketetapan piutang sementara yang belum dapat ditagih (PSBDT)

iii. Surat bukti penyerahan penyelesaian kredit ke pengadilan

iv. Surat persetujuan penarikan kredit yang telah diserahkan ke DJPLN untuk diselesaikan

v. Tanda terima penyerahan barang jaminan yang pengurusannya diserahkan ke DJPLN/Kanwil BUPLN/PN/Kejaksaan.

2. Dokumen pendukung (dokumen sekunder)

I. Dokumen yang berasal dari debitur:

i. Laporan keuangan (neraca dan laba rugi)

ii. Informasi keuangan debitur lainnya

II. Dokumen yang berasal dari pihak ketiga:

- i. Laporan perusahaan penilai (*appraisal company*)
 - ii. Analisa proyek, analisa teknik dan studi kelayakan (*feasibility study*)
 - iii. Analisa mengenai dampak lingkungan (AMDAL) untuk usaha yang membutuhkannya
 - iv. Laporan keuangan audit
 - v. Informasi atau referensi bank
 - vi. *Copy R/C* dari bank lain dalam rangka *take over* kredit
 - vii. Tindakan surat-surat dari DJPLN/Kanwil BUPLN/PN Kejaksaan kepada Debitur
- III. Dokumen yang diperoleh dari BRI:
- a) Dokumen-dokumen pembinaan:
 - i. LKN (Laporan Kunjungan Nasabah) masuk dok II
 - ii. Somasi, surat-surat peringatan
 - iii. Surat-surat pembinaan lainnya
 - b) Bukti-bukti pembukuan:
 - i. *Copy rekening koran (R/K)*
 - ii. Tanda setoran biaya-biaya kredit

iii. Bukti pembukuan lainnya

c) Dokumen lain:

i. Laporan penilaian agunan

ii. Formulir pemeriksaan kelengkapan paket

iii. Surat penawaran putusan kredit (*offering letter*)

iv. Surat-surat lain sesuai yang dipersyaratkan dalam putusan kredit

v. Surat pemberitahuan kepada debitur/penanggung hutang yang menyatakan bahwa pengurusan hutang telah diserahkan kepada DJPLN/Kanwil BUPLN/Kejaksaan

vi. Surat-surat kepada DJPLN/Kanwil BUPLN/PN/Kejaksaan

vii. Berita acara penyerahan berkas pinjaman dari RM ke CRM dan sebaliknya

viii. Surat alokasi penghapus bukuan kredit macet

ix. Dokumen yang berhubungan dengan putusan kolektibilitas

x. Surat-surat lainnya

3. Untuk keamanan dan kepentingan BRI dari segi yuridis, Pejabat Kredit Lini dan Pejabat Staf Kredit harus memperhatikan dokumen primer

maupun dokumen sekunder.

4.1.4 Prosedur dalam proses kredit

a. Tahap Permohonan Kredit

Calon debitur mengajukan permohonan kredit secara tertulis kepada pihak BRI KC Warung Buncit. Calon debitur datang ke kantor BRI KC Warung Buncit, kemudian dengan dibantu oleh *Customer Service*, calon debitur mengisi formulir pendaftaran atau formulir pengajuan permohonan yang sudah disediakan pihak bank, kemudian ditandatangani oleh pemohon. Calon debitur diharuskan memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan dalam hal pengajuan permohonan kredit. Bank perlu memperhatikan prinsip-prinsip dalam menilai suatu permohonan kredit yaitu sebagai berikut (Gunarto Suhadi, 2003 : 96) :

- i. Bank hanya memberikan kredit apabila permohonan kredit diajukan secara tertulis. Hal ini berlaku baik untuk kredit baru, perpanjangan jangka waktu, tambahan kredit, maupun permohonan perubahan persyaratan kredit
- ii. Permohonan kredit harus memuat informasi yang lengkap dan memenuhi persyaratan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan
- iii. Bank harus memastikan kebenaran data informasi yang disampaikan dalam permohonan kredit.

b. Tahap Analisis Kredit/ Tahap Pemeriksaan

Berdasarkan arahan Bank Indonesia sebagaimana termuat dalam SK Direksi Bank Indonesia No. 27/162/KEP/DIR tanggal 31 Maret 1995, setiap permohonan kredit yang telah memenuhi syarat harus dianalisis secara tertulis dengan prinsip sebagai berikut:

- i. Bentuk, format, dan kedalaman analisis kredit ditetapkan oleh bank yang disesuaikan dengan jumlah dan jenis kredit,
- ii. Analisis kredit harus menggambarkan konsep hubungan total permohonan kredit. Ini berarti bahwa persetujuan pemberian kredit tidak boleh berdasarkan semata-mata atas pertimbangan permohonan untuk satu transaksi atau satu rekening kredit dari pemohon, namun harus didasarkan atas dasar penilaian seluruh kredit dari pemohon kredit yang telah diberikan dan atau akan diberikan secara bersama-sama oleh bank,
- iii. Analisis kredit harus dibuat secara lengkap, akurat, dan objektif yang sekurang-kurangnya meliputi;
 - a. Menggambarkan semua informasi yang berkaitan dengan usaha dan data pemohon termasuk hasil penelitian pada daftar kredit macet,
 - b. Penilaian kelayakan jumlah permohonan kredit dengan kegiatan usaha yang akan dibiayai, dengan sasaran menghindari kemungkinan terjadinya praktek mark up yang

- dapat merugikan bank,
- c. Menyajikan penilaian yang objektif dan tidak dipengaruhi oleh pihakpihak yang berkepentingan dengan permohonan kredit.
 - iv. Analisa kredit sekurang-kurangnya harus mencakup penilaian tentang prinsip 5C dan penilaian terhadap sumber pelunasan kredit yang dititikberatkan pada hasil usaha yang dilakukan pemohon serta menyediakan aspek yuridis perkreditan dengan tujuan untuk melindungi bank atas resiko yang mungkin timbul,
 - v. Dalam penilaian kredit sindikasi harus dinilai pula bank yang bertindak sebagai bank induk.

Bagaimanapun arahan diatas, tetap terbuka peluang bagi bank-bank untuk mengatur kebijakan kreditnya sesuai dengan kondisi dan kebutuhan bank itu sendiri. BRI KC Warung Buncit dalam melakukan analisis kredit pun mempunyai kebijakan sendiri yang tentunya tetap berpedoman pada arahan Bank Indonesia. Laporan Keuangan calon debitur merupakan salah satu data pokok mutlak dalam hal analisis. Pada tahap pemeriksaan, setelah syarat-syarat dilengkapi, pihak BRI KC Warung Buncit dalam hal ini *account officer* akan melakukan *checking* serta peninjauan langsung ke lapangan tentang layak atau tidaknya calon debitur kredit diberikan

pinjaman dengan menanyakan hal-hal yang berkaitan dengan persyaratan permohonan kredit tersebut antara lain:

- i. Mencocokkan fotokopi bukti diri/ identitas lain sesuai dengan aslinya.
- ii. Menanyakan hal-hal yang berhubungan dengan usaha calon debitur. Misalnya: tentang modal, tentang pinjaman pada pihak lain,dll. Tujuannya adalah untuk menganalisis apakah calon debitur mampu mengembalikan pinjaman atau tidak.
- iii. Menanyakan tentang keuntungan dari usaha calon debitur kredit usaha rakyat dengan tujuan untuk mengetahui kemampuan membayar pinjaman.

c. Tahap Pemberian Putusan Kredit

Tahap ini, calon debitur akan memperoleh keputusan kredit yang berisi persetujuan akan adanya pemberian kredit sesuai permohonan yang diajukannya. Keputusan persetujuan permohonan kredit berupa mengabulkan sebagian atau seluruh permohonan kredit dari calon debitur.

Pihak BRI KC Warung Buncit akan memberitahukan kepada calon debitur untuk mengkonfirmasi kembali beberapa hari menurut hari yang telah ditentukan oleh pihak bank setelah pengajuan permohonan kredit. Biasanya pemberian putusan dilakukan 3-5 hari

setelah pendaftaran permohonan kredit.

Pada BRI KC Warung Buncit, sebelum pemberian putusan kredit, Kepala Cabang BRI KC Warung Buncit wajib meneliti dan memastikan bahwa dokumen-dokumen yang berkaitan atau yang mendukung pemberian keputusan kredit masih berlaku lengkap, sah, dan berkekuatan hukum.

Setiap pejabat yang terlibat dalam kebijakan persetujuan kredit harus mampu memastikan hal-hal berikut (Rachmat Firdaus, 2003 :51):

- i. Setiap kredit yang diberikan telah sesuai dengan prinsip perkreditan yang sehat dan ketentuan perbankan lainnya
 - ii. Pemberian kredit telah sesuai dan didasarkan pada analisis kredit yang jujur, objektif, cermat, dan seksama (menggunakan *5C's principle*) serta independen,
 - iii. Adanya keyakinan bahwa kredit akan mampu dilunasi oleh debitur.
- d. Tahap Pencairan Kredit/Akad Kredit

Setiap proses pencairan kredit (*disbursement*) harus terjamin asas aman, terarah, dan produktif dan dilaksanakan apabila syarat yang ditetapkan dalam perjanjian kredit telah dipenuhi oleh pemohon kredit (Rachmat Firdaus, dkk. 2003 : 52). Setelah semua persyaratan terpenuhi dan pemberian kredit diikat oleh perjanjian kredit maka

debitur dapat mengambil dana pinjaman yang telah dimohonkan kepada bagian teller BRI KC Warung Buncit. Tahap akad kredit/ pencairan meliputi beberapa tahap yaitu tahap persiapan pencairan, penandatanganan perjanjian pencairan kredit, fiat bayar dan pembayaran pencairan kredit.

Adapun penjelasan mengenai langkah-langkah pada tahap akad kredit adalah sebagai berikut:

1. Persiapan Pencairan Setelah Surat Keterangan Permohonan Pinjam (SKPP) diputus, *Costumer Services* mencatatnya pada register dan segera mempersiapkan pencairan sebagai berikut:
 - a) Memberitahukan pada calon debitur bahwa permohonan kreditnya telah mendapat persetujuan atau putusan dan kepastian tanggal pencairannya
 - b) Menyiapkan Surat Pengakuan Hutang
 - c) Mengisi kwitansi pencairan kredit
2. Penandatanganan Perjanjian Pencairan Kredit Berkas atau kelengkapan pencairan disini adalah Surat Pengakuan Hutang, sebelum penandatanganan berkas pencairan kredit, *Customer Service* harus memastikan bahwa dokumen-dokumen yang berhubungan dengan pencairan kredit usaha rakyat telah ditandatangani oleh debitur sebagai bukti persetujuan debitur.

Setelah itu, *Customer Service* meminta debitur untuk membaca dan memahami surat pengakuan hutang (SPH) dan menandatangani SPH tersebut selanjutnya diserahkan pada kepala unit untuk diperiksa. Untuk menjaga keamanan dan melaksanakan prinsip kehati-hatian maka *Customer Service* mencocokkan tanda tangan dengan tanda tangan debitur pada waktu pendaftaran, kemudian menyerahkan semua berkas kepada Kepala Cabang untuk di fiat bayar.

3. Fiat Bayar Kepala Cabang memeriksa berkas tentang kebenaran dan kelengkapan pengisian berkas kredit usaha rakyat untuk dicocokkan dengan syarat yang disebutkan dalam putusan kredit, setelah yakin maka kepala unit membubuhkan tanda tangan sebagai persetujuan fiat bayar. Setelah selesai, kwitansi diserahkan pada *teller* dan berkas diserahkan pada *customer service*.
4. Pembayaran Pencairan kredit tanpa Jaminan Pembayaran pencairan kredit kepada debitur dilakukan oleh *teller* berdasarkan kwitansi yang diterima dari kepala cabang dengan terlebih dahulu meneliti keabsahan kwitansi.

4.1.5 Kendala dan jalan keluar terkait dengan pekerjaan teknis kredit

a. Kredit Bermasalah

Penyebab kredit bermasalah pada BRI KC Warung Buncit terjadi dari pihak nasabah yang di akibatkan karena karakter pribadi dari nasabah yang tidak mau membayar agunan serta bunganya; adanya perubahan kebijakan dari pemerintah sebagai contoh kebijakan pemerintah dalam melakukan impor kacang kedelai yang menyebabkan harga kedelai meningkat dan banyak usaha yang menggunakan kacang kedelai sebagai bahan bakunya mengalami kebangkrutan dan hal ini membuat debitur tidak mampu mebayar kreditnya.

Bank selalu berusaha untuk mencari jalan keluar yang lebih praktis, efisien, dan efektif dalam hal terjadi kredit bermasalah agar lebih menghemat waktu dan biaya. Seperti halnya yang dilakukan BRI KC Warung Buncit yaitu dengan melakukan beberapa tindakan agar kerugian akibat kredit bermasalah dapat sedikit tertutupi. Upaya yang dilakukan BRI KC Warung Buncit dalam mengatasi kredit bermasalah adalah sebagai berikut :

1. Melakukan penagihan secara terus menerus. Metode penagihan yang dilakukan bermacam-macam, yaitu:
 - a. *Account officer* sendiri datang ke lapangan atau rumah debitur dengan membicarakan secara kekeluargaan
 - b. Melalui surat/penagihan secara tertulis
 - c. Penagihan melalui tim Penagihan secara terus menerus yang

dilakukan pihak BRI KC Warung Buncit adalah pada kredit yang masuk dalam kategori/ klasifikasi Dalam Perhatian Khusus dan Kurang Lancar

2. Memperketat analisis kredit

Memperketat analisis kredit dilakukan dalam upaya pencegahan untuk menghindari adanya usaha yang fiktif. Maksudnya bahwa tujuan debitur mengajukan permohonan kredit bukan untuk usahanya tetapi untuk tujuan lain.

Menghadapi debitur yang lalai dalam melaksanakan pembayaran adalah hal yang biasa terjadi, untuk itu seorang *Account Officer* mempunyai cara sendiri untuk menghadapinya, yaitu dengan pembicaraan dua pihak secara persuasif yang bersifat kekeluargaan. Apabila keadaan debitur memang tidak memungkinkan untuk melakukan pembayaran, maka kredit dapat diselamatkan dan diselesaikan

Kuncoro dan Suhardjono (2002: 475-477) mengemukakan rencana tindak lanjut yang dapat dilakukan dalam upaya penyelamatan kredit bermasalah jika diperkirakan prospek usaha masih baik adalah dengan cara 3R, yaitu:

a. Penjadwalan kembali (*rescheduling*)

Penjadwalan kembali yaitu perubahan syarat kredit yang hanya menyangkut jadwal pembayaran dan atau jangka waktunya yang meliputi.:

- 1) perubahan *grace period*
- 2) perubahan jadwal pembayaran
- 3) perubahan jangka waktu
- 4) perubahan jumlah angsuran

b. Persyaratan kembali (*recoditioning*)

Persyaratan kembali yaitu perubahan sebagian atau seluruh syarat-syarat kredit yang tidak terbatas pada perubahan jadwal pembayaran, jangka waktu dan atau persyaratan lainnya, sepanjang tidak menyangkut maksimum saldo kredit, yang meliputi rescheduling dan atau:

- 1) Perubahan bunga.
- 2) Perubahan cara perhitungan tingkat suku bunga.
- 3) Keringanan bunga/denda.
- 4) Perubahan/penggantian kepemilikan/pengurus
- 5) Perubahan/penggantian nama dan atau status perusahaan.
- 6) Perubahan/penggantian nasabah.
- 7) Perubahan/penggantian agunan.

c. Penataan kembali (*restructuring*)

Penataan kembali yaitu perubahan syarat-syarat kredit yang meliputi *rescheduling, recoditioning* dan atau:

- 1) Penambahan dana bank
- 2) Konversi seluruh atau sebagian tunggakan bunga menjadi pokok kredit baru.
- 3) Perubahan jenis fasilitas kredit termasuk konversi pinjaman dalam valuta asing atau sebaliknya.
- 4) Konversi seluruh atau sebagian dari kredit menjadi penyertaan dalam perusahaan.

Selanjutnya apabila usaha penyelamatan kredit dengan 3R tersebut tidak berhasil dilakukan, maka harus segera dilakukan upaya penyelesaian agar bank tidak mengalami kerugian dengan cara, antara lain:

1. Penyelesaian secara damai
 - a) Pemberian keringanan tingkat suku bunga
 - b) Pemberian keringanan tunggakan bunga dan atau denda
 - c) Penjualan agunan
 - d) Pemberian keringanan tunggakan pokok atau pinjaman
2. Penyelesaian kredit melalui saluran atau mekanisme hukum
3. Penyelesaian kredit melalui upaya penagihan
4. Penyelesaian kredit melalui Lembaga Penjamin Kredit (LPK) atau

asuransi.

5. Penyelesaian kredit dengan meminta bantuan pihak kejaksaan
6. Penyelesaian kredit melalui penjualan atau pengalihan kredit
7. Penyelesaian kredit melalui balai lelang

4.2 Pendanaan (*Funding*)

4.2.1 Bagian yang terlibat dalam pendanaan: Giro, Tabungan dan Deposito

1) Nasabah

Merupakan pihak ketiga yang mempunyai dana lebih

2) *Funding Officer*

Merupakan proses atau kegiatan yang dilakukan oleh pegawai bank dalam mempromosikan produk bank dalam hal barang atau jasa dibidang perbankan dengan tujuan utama mencari nasabah yang memiliki kelebihan dana untuk menyimpan dananya dibank kita.

Tugas dan fungsi *Funding Officer* di Bank BRI yaitu:

i. Sebagai *Salesman*

Yaitu dengan menjual produk perbankan, mengadakan pendekatan dan mencari nasabah baru. Berusaha membujuk nasabah baru serta mempertahankan nasabah yang lama. *Funding Officer* juga berusaha mengatasi setiap permasalahan yang dihadapi oleh nasabah, termasuk keberatan atau keluhan

yang diajukan.

ii. Sebagai *Deskman*

Dengan memberikan informasi mengenai produk-produk bank, menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk bank, menjawab pertanyaan nasabah mengenai produk bank serta membantu nasabah dalam pengisian formulir.

iii. Sebagai *Customer Relation Officer*

Dalam hal ini *Funding Officer* bertugas menjaga *image* bank dengan cara membina hubungan yang baik dengan nasabah, sehingga nasabah merasa senang, puas dan makin percaya kepada bank.

iv. Sebagai Komunikator

Bertugas memberikan segala informasi dan kemudahan-kemudahan kepada nasabah serta sebagai tempat penampungan keluhan, keberatan dan konsultasi.

3) Asisten Manajer Pemasaran Dana

Merupakan pejabat bank yang membantu menjalani tugas tugas manajer pemasaran dana

4) Manajer Pemasaran Dana

Pejabat manajemen yang ditugaskan membantu pimpinan cabang dalam menangani tugas-tugas khususnya yang menyangkut bidang

marketing dan pembiayaan disamping itu berfungsi sebagai supervisi dan pekerjaan lain sesuai dengan ketentuan/*policy management*.

- a. Melakukan kegiatan penyusunan rencana strategi pengembangan dan pemasaran pinjaman
- b. Menyalurkan dan mengadakan ekspansi kredit sesuai dengan rencana kerja anggaran yang ditetapkan
- c. Bertanggung jawab terhadap pengembalian kredit yang telah diberikan
- d. Bertanggung jawab terhadap target pencapaian dana yang telah diberikan

5) Pimpinan Cabang

Seorang pemimpin dan pengawasan kegiatan Bank Rakyat Indonesia sehari-hari sesuai dengan kebijaksanaan umum yang telah disetujui Dewan Komisaris dalam Rapat Umum Pemegang Saham.

- a. Memutus permintaan kredit sesuai dengan kewenangan yang diberikan
- b. Melakukan fiat bayar pinjaman yang telah di putus
- c. Meneliti dan memastikan bahwa dokumen-dokumen yang berkaitan atau yang mendukung pemberian keputusan kredit masih berlaku lengkap, sah, dan berkekuatan hukum

6) *Customer Service*

- a) Memberikan pelayanan administrasi kepada nasabah atau calon nasabah yang akan menggunakan jasa perbankan di BRI
- b) Memberikan informasi kepada nasabah atau calon nasabah mengenai produk pinjaman BRI
- c) Melaksanakan pemeriksaan dan registrasi permohonan pinjaman BRI

7) *Teller*

Selaku bank untuk melaksanakan pekerjaan yang berkaitan dengan penerimaan dan penarikan pembayaran uang

- a) Memberikan pelayanan pembayaran dari dan ke nasabah untuk kepentingan bisnis BRI sesuai dengan sistem yang jelas dan prosedur operasional BRI
- b) Memberikan pelayanan pembayaran transaksi kas baik penerimaan setoran, pengambilan, maupun pembayaran dari dan ke nasabah atau calon nasabah

4.2.2 Transaksi yang terjadi terkait dengan proses pendanaan: Giro, Tabungan dan Deposito

4.2.2.1 Tabungan

- a) Pembukaan Tabungan

Menurut Ismail (2011: 50), pembukaan tabungan merupakan awal nasabah menjadi nasabah tabungan. Sebelum pembukaan tabungan dilaksanakan, bank akan memberikan formulir isian yang harus dilengkapi oleh calon nasabah. Setelah formulir diisi lengkap, maka bank akan membuka rekening tabungan.

Nasabah akan melakukan setoran minimal sejumlah uang tertentu sebagai saldo awal rekening tabungan. Setoran berikutnya juga ditetapkan jumlah minimal setorannya.

b) Setoran Tabungan

i. Setoran Tunai

Menurut Ismail (2011: 51), setoran tunai merupakan setoran yang dilakukan oleh nasabah secara langsung, ke bank dengan menyetorkan uang tunai kepada bank. Bank akan memeriksa jumlah uang yang disetorkan dan membandingkannya dengan jumlah angka yang tertera pada slip setoran bila benar, maka akan dicatat dalam pembukuan bank.

ii. Setoran Non Tunai

Setoran nontunai merupakan setoran yang dilakukan oleh nasabah atau pihak lain tidak dengan menyerahkan uang tunai, tetapi dengan sarana lain, antara lain pemindahbukuan,

transfer-in, setoran kliring, dan lain-lain. Setoran nontunai akan dicatat oleh bank pada saat dana tersebut benar-benar diterima oleh bank.

iii. Pemindahbukuan

Pemindahbukuan merupakan aktivitas yang dilakukan oleh bank atas perintah nasabah untuk memindahkan dana dari satu rekening ke rekening lain dalam bank yang sama. Misalnya pemindahan dana dari rekening tabungan ke rekening giro dan/atau sebaliknya, yaitu pemindahan dana dari rekening giro ke rekening tabungan atau sama- sama dari rekening tabungan atau rekening giro akan tetapi, dengan nomor rekening nasabah yang berbeda. Setoran non tunai melalui pemindahbukuan akan berpengaruh pada penambahan dan pengurangan masing-masing rekening.

iv. Setoran Kliring

Setoran kliring merupakan setoran nontunai yang dilakukan oleh nasabah dengan menyerahkan warkat (cek, BG) bank lain untuk keuntungan rekening tabungan. Setoran kliring untuk tabungan dicatat pada saat warkat tersebut telah dapat ditagihkan kepada bank yang menerbitkan warkat.

v. Transfer Masuk

Transfer masuk merupakan kiriman uang dari nasabah yang berasal dari bank lain untuk keuntungan nasabah bank. Dengan adanya transfer masuk atas keuntungan rekening tabungan nasabah, maka rekening tabungan nasabah akan bertambah.

vi. Penarikan Tabungan

Menurut Ismail (2011: 55), penarikan tabungan merupakan pengambilan dana yang dilakukan oleh nasabah. Bank memiliki kebijakan yang berbeda tentang penarikan dana dari rekening tabungan, baik dilihat dari segi jumlah penarikan maupun frekuensi penarikan dalam sehari. Penarikan uang dengan nominal besar, meskipun sebenarnya bank tidak membatasi, akan tetapi nasabah perlu memberitahukan sebelumnya, karena persediaan uang di bank jumlahnya terbatas..

a. Penarikan Tunai

Penarikan tunai tabungan merupakan penarikan yang dilakukan oleh nasabah secara tunai. Penarikan tunai dapat dilakukan secara langsung dengan mengisi slip penarikan yang disediakan oleh bank disertai dengan menunjukkan buku tabungan kepada teller. Penarikan tunai lainnya, yaitu

dengan menggunakan kartu ATM sebagai sarana penarikan *non-teller*

b. Penarikan Non Tunai

Penarikan nontunai merupakan penarikan tabungan yang dilakukan dengan menggunakan sarana lain selain buku tabungan dan kartu ATM. Penarikan nontunai dapat dilakukan dengan cara pemindahbukuan dan transfer.

c. Pemindahbukuan

Pemindahbukuan merupakan penarikan yang dilakukan oleh nasabah tidak secara tunai, akan tetapi dengan mendebit rekening tabungannya kemudian dipindahkan ke rekening lain dalam satu bank yang sama baik dalam cabang yang sama maupun cabang lain atau dalam jenis rekening yang sama atau jenis rekening yang berbeda. Misalnya nasabah mendebit (menarik) rekening tabungannya untuk dipindahbukukan ke rekening giro atau ke rekening tabungan lainnya dalam bank yang sama baik cabang yang sama atau cabang yang berbeda.

d. Transfer Keluar

Transfer merupakan kegiatan memindahkan dana dari

satu bank ke bank lain baik dalam wilayah kliring yang sama ataupun di luar wilayah kliring. Transfer dapat dilakukan dengan mendebit rekening tabungan nasabah, sehingga tabungan nasabah akan berkurang.

4.2.2.2 Giro

Transaksi dalam rekening giro terbagi dua, pertama transaksi penyetoran/kredit dimana dengan adanya penyetoran ini akan menambah jumlah saldo nasabah pada rekening gironya. Kedua transaksi penarikan/debet yaitu transaksi yang mengakibatkan berkurangnya sejumlah saldo pada rekening giro nasabah.

4.2.2.3 Deposito

Transaksi dalam rekening Deposito terbagi dua, yaitu penyetoran deposito untuk menambah jumlah saldo deposito dan penarikan deposito pada saat jatuh tempo.

4.2.3 Form dokumen yang digunakan terkait dengan pendanaan: Giro, Tabungan dan Deposito

a) Tabungan

Terlampir

b) Giro

Terlampir

c) Deposito

Terlampir

4.2.4 Proses mendapatkan nasabah baru

Sebagai *Funding Officer* mendapatkan nasabah baru merupakan tugas fungsinya tersendiri. Berikut beberapa proses yang terjadi dalam mendapatkan nasabah baru:

- a) *On The Spot* atau terjun ke lapangan untuk langsung menemui calon nasabah dan mempersuasi mereka untuk menabung di Bank BRI
- b) Menjalankan program spesial untuk memasarkan produk-produk bank BRI
- c) Mengurus data-data administratif semua data nasabah yang masuk ke Bank BRI cabang

4.2.5 Prosedur setoran, penarikan dan penutupan Tabungan, Deposito dan Giro

1) Tabungan

a. Setoran

- i. Britama : Setoran awal sebesar Rp 250.000,-
- ii. Simpedes : Setoran awal sebesar Rp 100.000,-

- iii. Britama Dollar : Setoran awal minimal USD 50,-
- iv. Britama Bisnis : Setoran awal sebesar Rp 1.000.000,-
- v. Britama Valas : Setoran awal USD 50, SGD 65, AUD 50,
EUR 50, CNY 350
- vi. BRI Junio : Setoran awal sebesar Rp 250.000,- (usia <17
tahun) sampai dengan Rp 300.000,- (usia 17
tahun)
- vii. BRI Simpel : Setoran awal minimal sebesar Rp 5.000,-

b. Penarikan

Pada pendanaan khususnya tabungan dalam hal penarikan dapat dilakukan kapan saja bisa menggunakan kartu ATM ataupun dengan datang secara langsung kepada teller. Namun khusus untuk Tabungan BRI Simpel dan Junio yang berumur dibawah 17 tahun untuk proses penarikan dilakukan dengan datang ke teller dan harus bersama orang tua.

c. Penutupan

Penutupan tabungan dilakukan dengan cara datang ke bank untuk memproses penarikan penuh dan penutupan rekening tabungan dengan *Customer Service*. Jika jumlah di rekening tabungan banyak bisa menelfon terlebih dahulu apakah uangnya tersedia untuk diambil. Lalu nasabah bisa menyelesaikan berkas administratif untuk

penutupan

2) Deposito

a. Setoran

- i. Deposito BRI Rupiah : Setoran minimal Rp 10.000.000,-
- ii. Deposito BRI Valas : Setoran minimal USD
- iii. Deposito On Call : Minimal penempatan Rp. 500.000.000,-
atau ekuivalennya.

b. Penarikan

Dilakukannya penarikan dalam pendanaan Deposito dalam jangka waktu yang ditentukan seperti bank umum lainnya. Di Bank BRI jangka waktu yang ditentukannya yaitu, 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan , 12 bulan dan dapat diperpanjang jika diinginkan oleh nasabah. Ada pula Deposito On Call yaitu penarikan dapat dilakukan setiap saat jika nasabah menghubungi pihak bank kapanpun.

c. Penutupan

Penutupan Deposito sama dengan tabungan, mengerjakan data administratif untuk penutupan. Tetapi jika penarikan dan penutupan terjadi sebelum waktu jatuh tempo maka terdapat uang pinalti yang

akan dikurang dari rekening Deposito.

3) Giro

a. Setoran

- i. Giro BRI Rupiah : Setoran awal minimum Rp 500.000,-
(perorangan) dan Rp 1.000.000,- (non
perorangan)
- ii. Giro BRI Valas : Setoran minimum dan biaya administrasi
sesuai dengan mata uang yang digunakan.

b. Penarikan

Penarikan dalam giro hanya bisa ditarik menggunakan :

I. Cek

Cek diatur dalam Pasal 178-229 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD). Cek merupakan surat berharga yang memuat kata *cek/cheque* dalam mana penerbitannya memerintahkan kepada bank tertentu untuk membayar sejumlah uang kepada orang yang namanya disebut dalam cek, penggantinya, pembawanya pada saat ditunjukkan. Menurut Pasal 178 KUHD, syarat-syarat yang harus dipenuhi cek yaitu:

- a) Pada setiap cek harus terdapat kata cek dan dinyatakan dalam bahasa cek itu ditulis.

- b) Perintah tidak bersyarat untuk membayar suatu jumlah tertentu.
- c) Sama orang (bankir) yang harus membayar.
- d) Menunjukkan tempat dimana pembayaran harus terjadi.
- e) Penyebutan tanggal serta tempat dimana cek ditertibkan.
- f) Tanda tangan dari orang yang menerbitkan cek.

Dalam praktik dilapangan, ada beberapa jenis cek yang sering digunakan dalam transaksi giral, jenis-jenis cek yang dimaksud sebagai berikut:

1. Cek atas nama; merupakan cek yang diterbitkan atas nama seseorang atau badan hukum tertentu yang tertulis jelas di dalam cek tersebut.
2. Cek atas unjuk; merupakan kebalikan dari cek atas nama. Di dalam cek atas unjuk tidak tertulis nama seseorang atau badan tertentu, jadi siapa saja dapat menguangkan cek tersebut, dengan kata lain siapapun yang membawa cek tersebut dapat menguangkan cek yang dimaksud.
3. Cek silang; merupakan cek yang di pojok kiri atas diberi dua tanda silang. Cek ini sengaja diberi tanda silang, sehingga fungsi cek yang semula tunai berubah menjadi non tunai atau sebagai pemindahbukuan.

4. Cek mundur; merupakan cek yang diberi tanggal mundur dari tanggal sekarang.
5. Cek kosong; merupakan cek yang dananya tidak tersedia didalam rekening giro

II. Bilyet Giro

Menurut SK Direksi Bank Indonesia No. 28/32/KEP/DIR tahun 1995, yang dimaksud dengan Bilyet Giro adalah surat perintah nasabah yang telah distandadisir/dibakukan bentuknya kepada bank penyimpan dana untuk memindah bukukan sejumlah dana dari rekening yang bersangkutan kepada pihak penerima yang disebut namanya pada bank yang sama atau berlainan.

Syarat syarat yang berlaku untuk bilyet giro agar pemindahbukuan dapat berhasil dilakukan yaitu:

- a) Pada bilyet giro terdapat nama dan nomor seri
- b) Pada bilyet giro terdapat perintah tanpa syarat untuk memindahbukukan sejumlah uang atas beban rekening yang bersangkutan
- c) Dalam bilyet giro terdapat nama dan tempat bank tertarik
- d) Dalam bilyet giro terdapat jumlah dana yang dipindahkan

dalam angka dan huruf

- e) Dalam bilyet giro terdapat nama pihak penerima, tanda tangan penarik atau cap perusahaan jika si penarik atas nama perusahaan, tanggal dan tempat penarikan serta nama bank yang menerima pemindahbukuan tersebut.

III. Kartu khusus Giro

Ini merupakan fasilitas terbaru yang diberikan oleh Bank BRI dalam memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan penarikan giro mereka melalui ATM seperti kartu debit umumnya.

c. Penutupan

Penutupan giro sama dengan tabungan dan deposito tetapi tidak ada pinalti karena tidak ada jatuh tempo terhadap Giro.

4.2.6 Pekerjaan Teknis yang dilakukan terkait dengan pendanaan

Bagian *Funding* BRI KC Warung Buncit melakukan pencarian nasabah dengan cara yang sama dengan *Account Officer* yaitu *On The Spot* (OTS) yang artinya adalah terjun langsung menemui masyarakat yang berpotensi menjadi nasabah bank BRI. FO bisa juga menghubungi rekan-rekan terdekatnya untuk mengajak mereka menabung atau menggunakan produk

BRI lainnya. Selain OTS, FO bisa membuat program marketing untuk menambah *brand awareness* dan juga meningkatkan pemasukan dana pihak ketiga.

Program *marketing* yang dilakukan Bank BRI contohnya adalah Untung Beliung BritAma, atau program lain seperti BRI *Goes to School/Campus*. Dengan membuat program-program seperti ini FO bisa langsung menemui masyarakat dan memasarkan produk BRI dengan menawarkan keuntungan dalam menggunakan produk BRI. Bank BRI juga memberikan fasilitas kepada pelajar untuk menabung dengan syarat uang yang ditabung rendah sehingga BRI bisa menjangkau seluruh pelajar di Indonesia. Contoh lain di KC Warung Buncit, FO setiap minggu datang ke salah satu smp di daerah mampang yaitu SMP 141. Tujuan kedatangan ini sebagai salah satu cara untuk mengakuisisi jika ada yang ingin mendaftar untuk menabung di Bank BRI atau jika ada pelajar yang ingin menabung kepada bank BRI tanpa harus ke bank. Hal ini juga bertujuan untuk *maintenance* sehingga para pelajar senang dengan pelayanan bank BRI dan tidak berpindah ke bank lainnya.

Pada saat terjun langsung ke lokasi seorang FO harus bisa persuasif disaat memasarkan produk kepada masyarakat. Jadi terdapat teknik-teknik saat berbicara, mempersuasi untuk menabung sehingga masyarakat mau menabung di Bank BRI. Selain berbicara, FO juga menyebarkan pamflet kepada masyarakat untuk lebih menarik minat calon nasabah. FO harus bisa

menjaga nasabah agar menjadi nasabah yang loyal dan tidak berpindah bank. Selain itu FO dibutuhkan *networking* yang bagus untuk mencari nasabah yang berpotensi dan memiliki aset yang banyak untuk diakuisisi ke bank BRI.

Funding Officer sendiri juga mengurus data administrasi nasabah-nasabah yang mendaftar untuk memakai produk Bank BRI. Jadi FO tidak hanya memasarkan produk tapi juga mengurus semua administrasinya dengan contoh memproses data-data nasabah dalam persyaratan yang dibutuhkan untuk membuka rekening. Selain itu juga bisa memproses data para pekerja dari sebuah perusahaan yang telah bekerjasama dengan bank BRI untuk pembukaan rekening dalam pembagian gaji. Berikut 3 teknik FO dalam mencari nasabah.

1. Akuisisi

a. Definisi

Akuisisi adalah semua rangkaian kegiatan penjualan yang bertujuan untuk memperoleh penabung baru BritAma dan pengguna baru e-Banking yang dimulai dari proses perencanaan, persiapan, pelaksanaan kegiatan, sampai dibukanya rekening BriTama, kartu BRI dan registrasi e-Banking BRI.

b. Pola Program Penjualan

BRI pusat memberikan panduan tentang program penjualan, KC BRI dapat melakukan kajian dan evaluasi kebutuhan pola program yang sesuai dengan situasi dan kondisi wilayah kerja dengan mempertimbangkan berbagai aspek seperti waktu, tempat dan bentuk acara yang sedang digemari masyarakat. Adapun beberapa pola sbb:

- a) Pola *Exhibition*
- b) Pola *Direct Selling*
- c) Pola *Member Get Member*
- d) Pola *Walk in Customer*
- e) Pola *Customer Community Gathering (Sponsorship)*
- f) Pola *Direct Mail*
- g) Pola *Telemarketing*
- h) Pola Kerjasama

c. Tema Program

No	Tema Program	Sasaran	Keterangan
1	BritAma Goes to Mall, Offices, Hospitals	Pekerja, Manajer, Profesional, Ibu Rumah Tangga, Pengusaha	Ditargetkan untuk penambahan nasabah baru Tabungan BRI, registrasi <i>e-Banking</i> .
2	BritAma Goes to School/Campus	Pelajar SD, SMP, SMA dan Mahasiswa	Untuk membentuk <i>Top of Mind</i> di kalangan

		Universitas Terkemuka	pelajar/mahasiswa dan diarahkan untuk membuka rekening Tabungan BRI (BritAma dan Junio) dan registrasi <i>e-Banking</i> serta dapat menghasilkan kerjasama pengelolaan dana operasional sekolah dan Universitas.
3	BritAma Goes to Community	Komunitas Formal dan Informal, yang berprofesi sebagai Ibu rumah tangga, Profesional, Pengusaha	Ditargetkan untuk penambahan nasabah baru Tabungan serta registrasi <i>e-Banking</i> .

2. Retensi

a. Definisi

Retensi adalah rangkaian kegiatan pemasaran dengan tujuan untuk memperdalam kedekatan dan hubungan baik dengan nasabah sehingga diperoleh peningkatan kepercayaan nasabah kepada produk dan jasa Bank yang ditunjukkan dengan pertumbuhan volume simpanan secara berkesinambungan.

b. Bentuk Program Retensi:

1. Blokir Dana

- a. Dana yang diikutkan program wajib diblokir minimal 3 bulan dengan maksimal 12 bulan.
- b. Hadiah yang diberikan setelah dana diblokir (hadiah di depan).

Contoh pelaksanaan program:

Apabila Kanca A menargetkan kenaikan volume saldo Tabungan Bri BritAma rupiah sebesar Rp. 100 juta dan diblokir selama 3 bulan, maka biaya hadiah yang dapat diberikan ke nasabah maksimal sebesar : $0,5\% \times \text{Rp. } 100.000.000,- = \text{Rp. } 500.000,-$

c. Jenis Program Retensi

i. Retensi Model Hadiah Langsung (*Direct Gift*)

Nasabah melakukan *top up* saldo dan diblokir dalam jangka waktu tertentu, kemudian diberikan hadiah langsung. Secara umum semakin besar volume simpanan yang di *top up* maka kesempatan hadiah yang diperoleh akan bernilai lebih besar.

ii. Retensi Model Hadiah Tidak Langsung

- a. Program berupa Point Hadiah, dimana program ini dilaksanakan dengan mekanisme pemberian *point* bagi nasabah yang melakukan *top up* saldo, selanjutnya point yang telah terkumpul dapat ditukarkan dengan hadiah sesuai jumlah point dan keinginan nasabah.

- b. Program berupa Point Undian, program ini dibuat dengan konsep undian berhadiah, sehingga point yang didapat nasabah setelah melakukan *top up* saldo tidak langsung ditukarkan hadiah melainkan mendapatkan kesempatan dalam bentuk point yang diikutkan dalam undian berhadiah tertentu.
- d. Tahap Pelaksanaan Program Retensi pada Kantor Cabang:
- 2. FO setelah melakukan identifikasi nasabah potensial, selanjutnya menyusun rencana Program retensi BritAma rupiah dengan aktivitas seperti:
 - a. Melaksanakan Rencana program Retensi Tabungan BRI BritAma rupiah.
 - b. Menetapkan nasabah target program yang akan diinformasikan dan diajak untuk ikut serta dalam program Retensi.
 - c. Mengunjungi atau menghubungi nasabah untuk menawarkan program Retensi.
 - 3. Rencana Program Retensi diajukan FO sebagai maker ke Pinca melalui AMPD dan MP.
 - 4. AMPD/MP Berperan aktif sebagai checker untuk menganalisa usulan Program Retensi dari FO dan memintakan persetujuan ke Pimpinan Cabang.
 - 5. Pemimpin Cabang sebagai signer memberikan putusan terhadap

Rencana Program Retensi setelah usulan dari FO dianalisa dari AMPD.

6. Untuk Pelaksanaan Program retensi di Cabang, termasuk KCP dan KK dibawah binaanya.

3. *Loyalty/Maintenance*

a. Definisi

Rangkaian kegiatan pemasaran dengan tujuan untuk memperdalam kedekatan dan hubungan baik dengan nasabah sehingga diperoleh peningkatan kepercayaan nasabah kepada produk dan jasa Bank yang ditunjukkan dengan pertumbuhan volume simpanan secara berkesinambungan (*sustainable growth*)

b. Target Sasaran

- i. Program Maintenance ini berlaku untuk pemilik rekening Tabungan BRI BritAma perorangan dalam mata uang rupiah (Termasuk BritAma Bisnis dan Tabungan BRI Junio)
- ii. Program Berlaku untuk nasabah Tabungan BRI BritAma rupiah *existing* (yang sudah ada) sehingga tidak berlaku untuk nasabah baru.
- iii. Nasabah yang diikutsertakan program maintenance adalah nasabah Pemilik rekening BritAma yang ada di Tiering Saldo Rp.10 Juta s.d < Rp.500 Juta.

c. Waktu dan Frekuensi Program Maintenance

- i. Kanca dapat melakukan perencanaan program maintenance perbulan.
- ii. Pelaksana program maintenance dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan jadwal kegiatan maintenance nasabah BritAma kanca.
- iii. Pendebitan anggaran dapat dilakukan per bulan sesuai dengan pelaksanaan maintenance pada bulan berjalan

4.2.7 Kendala dan jalan keluar terkait dengan pekerjaan teknis dibidang pendanaan selama magang

1) Ketidakpuasan Nasabah

Kepuasan nasabah tidak cukup hanya dengan terpenuhinya kebutuhan akan produk-produk dan jasa yang ditawarkan, namun terpenuhinya kepuasan nasabah dapat dilakukan dengan memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi nasabah.

Kepuasan yang diberikan oleh seorang *Funding Officer* sepenuhnya tidak ditujukan kepada satu atau dua nasabah saja, namun kepada banyak nasabah, maka sering adanya nasabah yang merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan seorang *Funding Officer*. Sering terjadi nasabah yang mengeluh terhadap produk yang mereka gunakan seperti tata cara penarikan tabungan, giro maupun deposito. Ketidakpuasaan

yang terjadi pada nasabah di Bank BRI KC Warung Buncit pada umumnya terjadi karena para nasabah belum memahami secara detail apa yang telah dijelaskan oleh *Funding Officer*, hal itu yang membuat para nasabah yang sering memberikan keluhan secara langsung dengan masalah yang dihadapinya.

Bank selalu berusaha untuk mencari jalan keluar yang lebih praktis, efisien, dan efektif dalam hal terjadi keluhan nasabah agar lebih menghemat waktu dan biaya. Seperti halnya yang dilakukan BRI KC Warung Buncit yaitu dengan melakukan beberapa tindakan penerobosan agar kerugian akibat keluhan yang diberikan nasabah dapat sedikit tertutupi. Upaya yang dilakukan BRI KC Warung Buncit dalam mengatasi keluhan nasabah adalah dengan mendengarkan keluhan dari nasabah dan menghubungi bagian yang terkait yang bisa mengatasi masalah tersebut agar seminimalisir mungkin untuk menutup kemungkinan nasabah pindah ke bank lain.

Sebisa mungkin khususnya para *Funding Officer* untuk selalu mendengar keluhan yang disampaikan oleh nasabah dan memberikan solusi yang cepat kepada nasabah.

BAB V

KESIMPULAN & SARAN

5.1 Kesimpulan

Peran perbankan sangat penting bagi setiap negara, khususnya Negara Indonesia yang masih menjadi Negara berkembang. Banyak masyarakat yang masih membutuhkan dukungan ekonomi dari pemerintah melalui dana tambahan untuk menunjang bisnis masyarakat. Bank BRI memberikan semua fasilitas kredit untuk semua kelas ekonomi masyarakat Indonesia dari kelas atas sampai kelas bawah. Untuk pinjaman kepada masyarakat menengah kebawah terdapat program yang membantu menunjang bisnis mereka dan program ini didukung penuh oleh pemerintah Indonesia yaitu program KUR (Kredit Usaha Rakyat). Terdapat juga program kepada masyarakat untuk menambah aset dan memperluas jangkauan bisnisnya yaitu program KMK (Kredit Modal Kerja). KMK biasanya ditujukan kepada perusahaan yang membutuhkan modal tambahan untuk ekspansi perusahaannya.

Tetapi terdapat beberapa kredit yang bermasalah di Bank BRI KC Warung Buncit, hal itu memang sulit dihindari karena karakter masyarakat dan keadaan ekonomi yang tidak bisa diramalkan secara pasti sehingga bank hanya bisa melakukan rencana untuk mengurangi risiko kerugian. Rencana tersebut bisa dengan cara restrukturisasi, *reconditioning*, *rescheduling*. Ketiga hal tersebut merupakan 3 cara dasar untuk seluruh perbankan. Untuk menutupi kerugian, divisi *Funding* mempunyai target

untuk memenuhi target aset sehingga uangnya dapat diputar untuk menjadi kredit.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat kita berikan kepada Bank BRI KC Wr. Buncit:

1. Lebih cepat menanggapi atau lebih cepat merespon dan menyelesaikan semua keluhan-keluhan nasabah.
2. Supaya tidak terjadi kredit macet, lebih memonitor karakter debitur secara detail untuk memitigasi risiko.
3. Lebih mengenalkan produk kepada anak muda dengan berbagai macam manfaat dan kemudahan akses yang lebih unggul karena *young adult* dan *teen* mudah terpengaruh berbagai macam promosi yang diberikan.
4. Untuk menambah nasabah, pada zaman ini dengan teknologi yang sudah maju diharapkan BRI dapat meningkatkan layanan internetnya dengan aplikasi mobile yang lebih unggul dibandingkan bank lain. Dan juga kedepannya peningkatan fitur pada layanan internet juga diikuti dengan peningkatan keamanannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayu Saraswati, Rosita. (2012). "Peranan Analisis Laporan Keuangan, Penilaian Prinsip 5C Calon Debitur dan Pengawasan Kredit Terhadap Efektivitas Pemberian Kredit Pada PD BPR Bank Pasar Kabupaten Temanggung". Jurnal Nominal. Vol1, No:1. (2012).
- Budisantoso, T dan Sigit. 2006. Bank dan Lembaga Keuangan Lain. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Dendawijaya Lukman. 2003. Manajemen Perbankan, Edisi kedua. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Kasmir. 2004. Bank dan Lembaga keuangan Lainnya. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Kasmir. S.E., M.M. 2008. Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip dan Keller. "Marketing Manajemen". Edisi 12. Prentice Hall. Indeks. 2007.
- Mulyono, Pudjo Teguh. (1999). "Manajemen Perkreditan Bagi Bank Komersial". Edisi Kedua. Yogyakarta : BPF
- Republik Indonesia, (1998), Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Jakarta
- Suyatno, Drs. Thomas. (1992). "Dasar-Dasar Perkreditan". Edisi Ketiga, PT.

Gramedia Pustaka Utama. Jakarta. November. 1992

Suyatno Thomas, et all. 1999. Kelembagaan Perbankan. Edisi Ketiga.

Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta

Tjiptono, Fandy. Strategi pemasaran. Andi. Yogyakarta. 2006.

Tjoekam, H. Moh. (1999). "Perkreditan Bisnis Inti Bank Komersial". Jakarta :

PT.Gramedia Pustaka Utama

www.bi.go.id

www.bri.co.id

www.okezone.com