



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## TUGAS AKHIR

### EFEKTIVITAS PEMBERIAN RESTRUKTURISASI PRODUK KREDIT USAHA RAKYAT (KUR) PADA PT. BANK TABUNGA NEGARA (PERSERO) DI KANTOR CABANG PEMBANTU PEKANBARU PANAM

*Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)  
Program Studi D-III Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*



OLEH:

ARIANI DEVI

NIM. 02270420893

UIN SUSKA RIAU  
PROGRAM STUDI D-III AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU 2025



UIN SUSKA RIAU

## LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Plt. Dekan

Dr. Desrir Miftah, S.E, M.M,Ak  
NIP. 19740412 200604 2 002

: Ariani Devi

: 02270420893

: Diploma III Akuntansi

: Ekonomi dan Ilmu Sosial

: Efektivitas Pemberian Restrukturisasi Produk Kredit Usaha Rakyat (KUR)  
Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Di Kantor Cabang Pembantu  
Pekanbaru Panam

Pekanbaru,

Disetujui

Pembimbing

Harkaneri, SE, MSA, Ak, CA  
NIP. 19810817 200604 2 007

Mengetahui

Ketua Prodi

Dr. Hj. Hariza Hasyim, SE, M.Si  
NIP. 19760910 200901 2 003



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-  
dan  
NAMA

NIM

FAKULTAS

PROGRAM STUDI

JUDUL

## LEMBAR PENGESAHAN

### TUGAS AKHIR

: ARIANI DEVI

02270420893

: EKONOMI DAN SOSIAL

: D-III AKUNTANSI

: EFEKTIVITAS PEMBERIAN RESTRUKTURISASI PRODUK  
KREDIT USAHA RAKYAT (KUR) PADA PT. BANK  
TABUNGAN NEGARA (PERSERO) DI KANTOR CABANG  
PEMBANTU PEKANBARU PANAM

TANGGAL UJIAN : RABU, 25 JUNI 2025

Tim Pengaji

Ketua Pengaji

Dr. Hariza Hasyim, SE, M.Si  
19760910 200901 2 003

Sekretaris

Irdayanti, S.IP, MA  
19860311 202321 2 036

Pengaji II

Dr. Jasmina Syafei, SE, M.Ak, Ak, CA  
19750307 200701 2 019

Pengaji III

Hijratul Aswad, SE, M.Ak  
19860912 202012 1 006

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## Lampiran Surat :

Nomor : Nomor 25/2021  
 Tanggal : 10 September 2021

**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertandatangan dibawah ini

Nama : Ariani Devi  
 NIM : 02270420893  
 Tempat/Tgl. Lahir : Karang Kejo, 08 Oktober 2003  
 Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
 Prodi : DIII Akuntansi

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*:

Efektivitas Pemberian Restrukturisasi Produk Kredit Usaha

Rakyat (KUR) Pada PT. Bank Tabungan Negara di Kantor Cabang

Pembantu Pelicanbaru Panam

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)\* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesua peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru,

buat pernyataan



NIM : 02270420893

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**ABSTRAK****EFEKTIVITAS PEMBERIAN RESTRUKTURISASI PRODUK KREDIT USAHA RAKYAT (KUR) PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) DI KANTOR CABANG PEMBANTU PEKANBARU PANAM****OLEH:**

**ARAINI DEVI**  
**02270420893**

Kredit yang mengalami kesulitan atau dikenal sebagai *Non-Performing Loan* (NPL) adalah salah satu masalah yang sering dihadapi oleh industri perbankan. Di Bank Tabungan Negara (BTN) Kantor Cabang Panam, ada beberapa alasan yang mengakibatkan terjadinya kredit bermasalah, antara lain penurunan pendapatan akibat menurunnya hasil usaha dan pemangkasan gaji karyawan karena Covid-19, yang dapat berdampak pada kemampuan membayar kredit. Masalah kredit ini dapat meningkatkan rasio NPL yang jika tidak ditangani dengan cepat dan tepat, dapat merusak kestabilan bank. Penelitian ini bertujuan untuk menilai sejauh mana berhasilnya restrukturisasi kredit sebagai upaya penyelamatan untuk kredit bermasalah (NPL) di Kantor Cabang BTN Panam. Metode yang dipilih adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologis, mengumpulkan data primer dari wawancara dan observasi serta data sekunder dari jurnal-jurnal ilmiah. Temuan penelitian menunjukkan bahwa proses restrukturisasi kredit di BTN Kantor Cabang Panam dilakukan melalui tiga cara: penjadwalan ulang, rekondisi, dan restrukturisasi. Efektivitas pelaksanaannya diukur dengan tiga indikator: pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Pelaksanaan restrukturisasi ini dianggap efektif karena mampu mengatasi masalah kredit dan mencegah terjadinya tunggakan.

**Kata kunci:** Efektivitas, *Non-Performing Loan*, Kredit Usaha Rakyat

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah, puji syukur yang tiada hentinya penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “**Efektivitas Pemberian Restrukturisasi Produk Kredit Usaha Rakyat (KUR) Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Pembantu Panam.**” Shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW yang telah berjuang membawa umatnya dari alam kenistaan dan kebodohan ke alam yang penuh dengan kedamaian dan kebaikan yaitu Islam yang kita miliki seperti sekarang ini.

Penyusunan tugas akhir ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan studi dan mendapatkan gelar Ahli Madya pada Program Diploma III Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Dalam proses menyelesaikan tugas akhir ini, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini izinkan penulis mengucapkan terimakasih teriring doa semoga menjadi amal ibadah dan mendapat balasan dari Allah SWT kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti, MS., SE., M.Si., Ak, CA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau beserta Staf.
2. Ibu Dr. Hj. Mahyarni, S.E, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, beserta Pembantu Dekan I, II, dan III.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

3. Ibu Dr.Hariza Hasyim,S.E.,M.M dan Ibu Febri Rahmi, SE.M.Sc.Ak.CA selaku ketua dan sekretaris Program Studi D-III Akuntansi.
4. Ibu Febri Rahmi, SE.M.Sc.Ak.CA selaku Sekretaris Jurusan D-III Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Dan Selaku Dosen PA.
5. Ibu Harkaneri, SE, MSA, Ak, CA selaku Dosen Pembimbing dalam penulisan Tugas Akhir ini, yang senantiasa meluangkan waktu, ilmu, serta dorongan dan masukannya kepada penulis dengan menyelesaikan Tugas akhir ini.
6. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama perkuliahan dan penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Seluruh staf yang telah membantu dan memberikan waktu kepada penulis dalam memperoleh data dan informasi.
8. Bapak Muhamad Hidayat Credit Program Sales di Bank BTN yang telah membantu dan memberikan waktunya kepada penulis dalam memperoleh data dan informasi sehingga penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik.
9. Kepada kedua orang tua penulis yakni Bapak pariadi dan Ibu Suherni tercinta. Terimakasih atas segala hal yang telah di berikan untuk saya.Terimakasih atas semua pengorbanan hidupnya untuk saya terutama ibu saya yang sangat tercinta. Terimakasih juga atas doa doa yang selalu di panjatkan kedua orang tua saya.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Terimakasih sudah mau membekali saya tanpa meminta imbalan sedikitpun.

Saya sangat bangga memiliki orang tua seperti mereka.

10. Teruntuk Adiku Rafi Ahmad dan Alwi Assegraf. Trimakasih sudah mau menjadi adik yang selalu mengsuppor saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Kepada sahabat saya yakni Annisa shalsabila, Elsa Nurza Putri, Marsanda Tri Asfarina, Nurbadriyah Durotul Hikma Dan Muhammad Dicky Yang telah memberikan semangat, dukungan dan motivasi serta meluangkan waktunya untuk menjadi tempat dan pendengar terbaik sampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
12. Teman-teman seperjuangan D-III Akuntansi Angkatan 22 yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu.
13. Terimakasih kepada teman teman terjauh saya yang telah memberikan semangat motivasi serta meluangkan waktunya untuk menjadi tempat dan pendengar terbaik sampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
14. Dan terakhir untuk diri saya sendiri. Terimakasih sudah mau berjuang sejauh ini dan menyelesaikan setiap hal yang telah dimulai. Saya bangga akan diri saya sendiri yang mau berusaha dan berjuang untuk tetap hidup. Trimakasih sudah mau belajar untuk memaafkan diri sendiri atas keegoisan orang lain maupun diri sendiri.



UN SUSKA RIAU

© Hak Cipta milik UIN Sultan Syarif Kasim Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi ilmu pengetahuan dan terkhusus bagi para pembaca. Akhir kata, Penulis mengucapkan permohonan maaf atas segala kekurangan. Terima kasih.

Pekanbaru, 02 Januari 2025

Penulis

Ariani Devi

**02270420893**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**DAFTAR ISI**

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	5
1.3    Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	5
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	5
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	5
1.4    Metode penelitian.....	6
1.4.1    Lokasi dan Waktu Tugas Akhir .....	6
1.4.2 Metode Penelitian.....	6
1.4.3 Metode Pengumpulan Data.....	7
1.5    Sistematik Penulisan .....	8
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>10</b>
2.1    Sejarah Singkat Bank Tabungan Negara.....	10
2.2    Visi dan Misi Perusahaan.....	11
2.1.1 Visi .....	11
2.1.2 Misi .....	11
2.3    Logo Dan Makna PT. Bank Tabungan Negara.....	12
2.4    Struktur Organisasi Dan Job Position Perusahaan .....	13
2.5    Uraian Tugas (Job Description) PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Panam .....	14
<b>BAB III TINJAUAN TEORI DAN PRAKTIK.....</b>	<b>16</b>
3.1    Tinjauan Teori .....	16



UN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

3.1.1 Pengertian Bank .....	16
3.1.2 Pengartian Efektivitas .....	16
3.1.3 Pengertian Kredit .....	17
3.1.4 Unsur-Unsur Kredit.....	18
3.1.5 Tujuan dan Fungsi Pemberian kredit .....	19
3.1.6 Prinsip-Prinsip pemberian kredit.....	20
3.1.7 Pandangan islam tentang KUR .....	24
3.2 Tinjauan Praktik.....	27
3.2.1 Mekanisme Pemberian Restrukturisasi Pinjaman KUR pada Bank Tabungan Negara (BTN) Kantor Cabang Panam. ....	27
3.2.2. Efektivitas restrukturisasi yang dilakukan oleh Bank Tabungan Negara (BTN) Cabang panam sudah terbukti sebagai cara yang efektif untuk menurunkan jumlah kredit yang bermasalah. ....	38
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>44</b>
1.1. Kesimpulan .....	44
4.2. Saran .....	45
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>46</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>48</b>
<b>DAFTAR WAWANCARA.....</b>	<b>49</b>



UN SUSKA RIAU

© Hak Cipta milik UIN Sultan Syarif Kasim Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI GAMBAR

Gambar 2.3 Logo Dan Makna PT. Bank Tabungan Negara .....	12
Gambar 2.4 Struktur Organisasi Dan Job Position Perusahaan .....	13
Gambar 3.2.2 Presentase Tingkat Non Performing Loan (NPL) .....	43



UN SUSKA RIAU

© Hak Cipta UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Tabel 3.1 Alur Penyaluran Kredit .....	28
Tabel 3.2 Dampak Kredit Bermasalah Terhadap BTN Kantor Cabang Panam.....	33
Tabel 3. 3 Prosedur Restrukturisasi dan Penyelesaian Kredit.....	35
Tabel 3.4 Skema Restrukturisasi KUR .....	38
Tabel 3.5 Tingkat Non Performing Loan (NPL) Bank Tabungan Negara.....	40
Tabel 3.6 Jumlah Debitur Yang Melakukan Restrukturisasi .....	40

## DAFTAR ISI TABEL

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**BAB I****PENDAHULUAN****1.1 Latar Belakang**

Perbankan dalam kehidupan suatu negara merupakan salah satu agen Pembangunan (agent of development). Selain itu, dinamika pertumbuhan ekonomi saling berhubungan dengan peningkatan kontribusi yang signifikan dari sektor perbankan. Sebagai perantara utama, sektor perbankan memegang peranan yang sangat utama dalam menyalurkan dana untuk melancarkan perekonomian (Arditya 2023). Industri perbankan secara global memegang peran yang sangat kompleks dalam pergerakan ekonomi Indonesia. Hampir semua dimensi kehidupan manusia terhubung dengan bank dan lembaga keuangan mikro lainnya. Dalam segala hal, mulai dari menjalankan bisnis, usaha, hingga berinvestasi, keberadaan bank menjadi hal yang sangat krusial dalam memenuhi kebutuhan finansial dan keuangan masyarakat (Ruselia, 2023).

Menurut (Putri dkk. 2024) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan menyatakan dalam Pasal 4 bahwa “perbankan di Indonesia membantu meningkatkan taraf hidup masyarakat dalam rangka memperluas pemerataan dan pembangunan perekonomian serta stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak.” Mengingat luasnya penggunaan perbankan di suatu negara, maka dapat disimpulkan bahwa perbankan merupakan agen pembangunan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

KUR adalah kredit atau pembiayaan kepada usaha mikro kecil menengah koperasi (UMKM-K) dalam bentuk pemberian modal kerja dan investasi yang didukung fasilitas penjamin untuk usaha produktif yang hanya dapat diakses oleh UMKM dan Koperasi yang memiliki usaha layak (Diani dan Abin 2023). Pemerintah memberikan penjaminan terhadap resiko KUR sebesar 70% sementara sisinya sebesar 30% ditanggung oleh bank pelaksana. Penjaminan KUR diberikan dalam rangka meningkatkan akses UMKM-K pada sumber pembiayaan dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi nasional (Widhiyanto dkk. 2018).

Bersosialisasi secara intensif kepada para usaha mengenai program KUR, agar para usaha mengetahui manfaat dan persyaratan yang harus dipenuhi. Pemerintah juga bekerja sama dengan lembaga keuangan untuk memperluas jaringan penyaluran KUR. Program KUR sendiri telah memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan akses pembiayaan bagi para usaha. Namun masih terdapat beberapa kendala yang perlu diatasi untuk meningkatkan efektivitas program ini. Pemerintah perlu terus melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap program Kur, dalam upaya untuk mencapai tujuan yang lebih besar.

Efektivitas yaitu hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar sumbangannya (kontribusinya) terhadap pencapaian sebuah tujuan, maka semakin efektif sebuah organisasi, program atau kegiatan. Efektivitas berfokus pada hasil, program kegiatan yang dinilai efektif apabila output dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diinginkan atau dikatakan spending wisely. Membahas masalah ukuran



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

Efektivitas sangat bervariasi dari sudut terpenuhinya mengenai sasaran dan sebuah tujuan yang ingin dicapai serta menunjukkan sejauh mana organisasi, program kerja/kegiatan yang melaksanakan fungsi-fungsi secara optimal. (Rondonuwu, Tinangon, dan Budiarso 2015)

Dengan menganalisis data debitur yang berhasil maupun gagal dalam melunasi pinjaman, kita dapat mengidentifikasi karakteristik debitur yang ideal. Misalnya, sektor usaha mana yang memiliki tingkat pengembalian kredit yang lebih baik, ukuran usaha yang optimal, atau tingkat pendidikan yang berkorelasi positif dengan keberhasilan pembayaran. Hasil dari analisis dapat digunakan untuk mengembangkan sistem perhitungan kredit yang lebih akurat. Sistem ini dapat mempertimbangkan berbagai faktor, seperti sejarah kredit, kapasitas keuangan, dan potensi bisnis, untuk menentukan kelayakan kredit. Data dapat digunakan untuk mengidentifikasi segmen pasar yang berbeda-beda, sehingga program KUR dapat dirancang secara lebih spesifik untuk memenuhi kebutuhan masing-masing segmen. Dengan menggunakan teknik analisis data yang canggih.

Hal ini akan membantu lembaga keuangan dalam mengambil keputusan penyaluran kredit yang lebih baik. Selain itu data keuangan dapat juga mempertimbangkan data alternatif seperti data sosial media, data transaksi online, dan data lokasi untuk menilai potensi bisnis UMKM. Modal merupakan aspek paling berpengaruh dalam mendirikan suatu usaha. Jika modal yang digunakan tidak sebanding dengan jumlah produksi yang dilakukan, maka produsen harus mengurangi



© Hak Cipta milik UIN Suska Riau  
jumlah produksinya sesuai dengan modal yang di punya. Dengan keterbatasan modal yang dialami oleh sebagian besar pengusaha mikro dan kecil (Mahmudah 2015).

Pembiayaan dalam bank merupakan sebuah kegiatan yang memberikan kontribusi yang cukup tinggi dalam pertumbuhan ekonomi masyarakat, khususnya bagi mereka yang terlibat dalam usaha dan menghadapi kendala modal. KUR adalah jenis kredit atau pembiayaan yang diberikan kepada Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) untuk keperluan modal kerja dan investasi. Selain itu permasalahan di bank BTN yang sering terjadi yaitu kurangnya kesadaran bagi para usaha mikro kecil dan menengah(UMKM) untuk membayar keterlambatan kredit terkait masalah pinjaman KUR dan terbatasnya pengelolaan keuangan usaha. Pemberian kredit memiliki keuntungan, namun pertumbuhan ekonomi tetap rentan terhadap ketidakpastian dalam skala global. Dalam pemberian kredit oleh bank kepada debitur, terdapat kemungkinan risiko terutama berupa kredit bermasalah *Non-Performing Loan* (NPL). (Aristanto dkk. 2022)

Berdasarkan latar belakang diatas mendorong penulis tertarik melakukan penelitian terkait efektivitas, *Non Performing Loan*, Kredit Usaha Rakyat (KUR) yang dilakukan oleh pihak PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Kantor Cabang Pembantu Pekanbaru Panam. Dalam hal ini penulis mengangkat judul “**Efektivitas Pemberian Restrukturisasi Produk Kredit Usaha Rakyat (KUR) Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Pembantu Panam.**”

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang disajikan sebelumnya, mengenai fokus penelitian, maka rumusan masalah yang di ajukan oleh penelitian ini adalah:

1. Bagaimana mekanisme pemberian pinjaman KUR pada Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pekanbaru Panam?
2. Apakah keberhasilan dari restrukturisasi yang dilakukan oleh Bank Tabungan Negara (BTN) Cabang Panam sudah terbukti sebagai cara yang efektif untuk menurunkan jumlah kredit yang bermasalah?

**1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian****1.3.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian pada Kredit Usaha Rakyat sebagai berikut:

1. Untuk Menjelaskan Mekanisme Pemberian Pinjaman KUR Pada Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Panam!
2. Untuk Melihat keberhasilan dari restrukturisasi yang dilakukan oleh Bank Tabungan Negara (BTN) Cabang Panam sudah terbukti sebagai cara yang efektif untuk menurunkan jumlah kredit yang bermasalah!

**1.3.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini nanti nya adalah sebagai berikut:



## 1.4 Metode penelitian

### 1.4.1 Lokasi dan Waktu Tugas Akhir

Penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Pekanbaru Panam. Jl.HR.Soebrantas, Simpang Baru, Kec. Tampan, Kota Pekanbaru, Riau 28293

### 1.4.2 Metode Penelitian

#### 1) Jenis Data Dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penulisan ini terdiri dari data primer dan data sekunder.

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

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**a. Data Primer**

Informasi, fakta, dan kenyataan yang memiliki hubungan erat dengan penelitian tertentu dan berkontribusi pada kesuksesannya disebut sebagai data primer. Data ini dipandang krusial karena kesuksesan tidaknya sebuah penelitian sangat dipengaruhi oleh data tersebut. Bisa dibilang, suatu penelitian bisa dinilai dari data primer yang ia hasilkan, karena data ini mempunyai andil dalam menemukan jawaban atas pertanyaan penelitian utama dan memberi masukan yang lebih berguna. Selama penelitian berlangsung, sumber data utama bisa berupa catatan tertulis, foto, rekaman video atau film, serta rekaman suara.

**b. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diolah peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (Satriani dan Kusuma 2020). Data sekunder berupa bukti, catatan dan laporan historis yang telah tersusun oleh UMKM.

**1.4.3 Metode Pengumpulan Data.**

Adapun metode yang digunakan untuk memperoleh data adalah

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**a. Wawancara**

Wawancara merupakan metode pengumpulan data secara langsung pada karyawan BTN Metode ini digunakan untuk memperoleh gambaran tentang Peminjaman KUR.

**b. Observasi**

Observasi dilakukan untuk mengumpulkan data dengan cara mengamati langsung objek yang akan diteliti. Dalam observasi peneliti melihat secara langsung keadaan lingkungan kerja, metode apa yang digunakan untuk memenuhi syarat peminjaman KUR.

**c. Dokumentasi**

Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data yang menghasilkan catatan penting yang berhubungan tentang masalah peneliti (Pomantow, Tinangon, dan Runtu 2021).

**d. Analisis data**

Dalam penulisan ini menggunakan Teknik analisis data deskriptif kualitatif. Deskriptif kualitatif ialah sebuah data yang tidak dinyatakan dalam bentuk angka diperoleh dan dibahas secara meneluruh berdasarkan fakta-fakta yang terjadi di Perusahaan.

**1.5 Sistematik Penulisan**

Dalam membahas permasalahan yang berkaitan dengan judul diatas maka penulis membagi menjadi 4 bab. berikut sistematika penulisan:



## BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

## BAB II: GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini berisi tentang sejarah singkat tentang Perusahaan, visi & misi Perusahaan serta Struktur Organisasi Pada PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Pekanbaru Panam.

## BAB III: TINJAUAN TEORI DAN PRAKTIK

Pada bab ini berisi tentang Pelaksanaan Permasalahan Kredit Usaha Rakyat dan praktek yang ada di lapangan.

## BAB IV: PENUTUP

Pada bab ini membahas dari akhir pembahasan yang berisi Kesimpulan dan saran hasil dari penelitian yang dilakukan oleh penulis.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**BAB II****GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN****2.1 Sejarah Singkat Bank Tabungan Negara**

Sejarah singkat sejarah Bank Tabungan Negara awal didirikan pada tahun 1897. BTN dengan nama “Postpaarbank” pada masa pemerintahan Belanda. Pada tahun 1950 mengalami perubahan nama menjadi “Bank Tabungan Pos” oleh pemerintah RI. Berganti nama menjadi Bank Tabungan Negara pada tahun 1963. Tahun 1974 pemerintah menunjuk BTN sebagai satu-satunya institusi yang menyalurkan KPR bagi golongan masyarakat menengah kebawah. Tahun 1989 Bank Tabungan Negara mulai beroperasi sebagai Bank Umum (komersial) dan mulai menerbitkan obligasi pertama. Saat tahun 1994 Bank BTN mendapat ijin sebagai Bank Devisa, tahun 2002 Bank Tabungan Negara sebagai Bank Umum dengan focus pinjaman tanpa subsidi untuk perumahan (berdasarkan Surat Menteri BUMN No. S-554/ M- MBU/2002 tanggal 21 Agustus 2002).

Pada tahun 2009 Bank Tabungan Negara menjadi bank pertama di Indonesia yang melakukan sekuritasasi asset melalui pencatatan transaksi Kontrak Investasi Kolektif Efek Beragunan Aset (KIK-EBA) di Bursa Efek Indonesia. Pada tahun yang sama, Bank BTN melepaskan 2.360.057.000 lembar saham, setara dengan 27,08% dari total saham Bank Tabungan Negara, dan tercatat sebagai emisi IPO terbesar di tahun 2009 dengan nilai dana sebesar Rp.188.000.000.000. Pada tahun 2010, Bank

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Tabungan Negara meletakkan berkelanjutan dengan melakukan perubahan struktur organisasi, SDM, IT dan penerapan GCG, seiring dengan pengembangan produk & layanan serta perluasan jaringan. Sedangkan pada tahun 2012 BTN melakukan Right Issue. (Diana t.t.)

## **2.2 Visi dan Misi Perusahaan**

### **2.1.1 Visi**

Menjadi *The Best Mortgage Bank In Southeast Asia Pada Tahun 2025*

### **2.1.2 Misi**

1. Secara aktif mendukung pemerintah dalam memajukan kesejahteraan masyarakat Indonesiamelalui kepemilikan rumah.
2. Mewujudkan kehidupan yang diimpikan jutaan rakyat Indonesia melalui penyediaan rumah yang layak.
3. Menjadi *One of Home of Indonesian Best Talent.*
4. Meningkatkan shareholder value denganberfokus pada pertumbuhan profitabilitas yang berkelanjutan sebagai perusahaan blue chip dengan prinsip menejemen risiko yang kokoh.
5. Menjadi mitra keuangan bagi para pemangku kepentingan dalam ekosistem perumahan dengan menyediakan solusi menyeluruh dan layanan terbaik melalui inovasi digital.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

### 2.3 Logo Dan Makna PT. Bank Tabungan Negara



Gambar 2.3 Logo Dan Makna PT. Bank Tabungan Negara

#### Makna Logo PT. Tabungan Negara (BTN)

Logo baru BTN memiliki font atau bentuk tulisan yang menyimbolkan optimisme. Garis merah di atas tulisan “menyimbolkan visi Bank yang progresif dan terus melangkah maju. Bank BTN ingin memantapkan posisinya sebagai lembaga keuangan visioner yang konsisten berkembang secara progresif. “Dengan terus menciptakan inovasi dan solusi melalui ekosistem perumahan, BTN memposisikan dirinya sebagai bank beyond mortgage atau bank yang melayani lebih dari KPR,” kata Nixon. Sedangkan warna logo, yaitu Dynamic Blue dan Stabilitas Merah mewakili bank yang inovatif dan dinamis dalam upayanya mengembangkan dan menciptakan produk keuangan, yang bertujuan untuk membangun ekosistem keuangan yang inovatif, modern, dan andal.

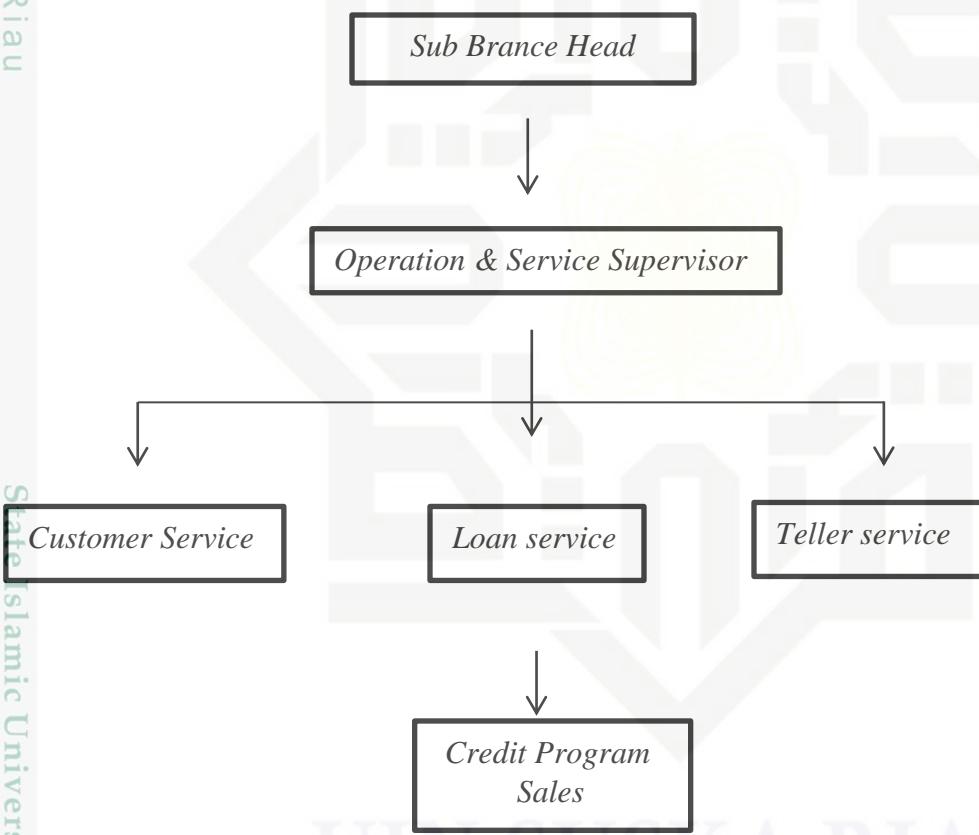
**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

## 2.4 Struktur Organisasi Dan Job Position Perusahaan

Setiap Perusahaan memiliki Struktur organisasi pada Perusahaan, kerangka kerja yang menggambarkan bagaimana suatu organisasi dibagi menjadi berbagai unit atau departemen, serta bagaimana hubungan antara unit-unit tersebut. Struktur perusahaan menunjukkan hierarki, tanggung jawab, dan aliran komunikasi dalam organisasi.

**Gambar 2.4 Struktur Organisasi Dan Job Position Perusahaan**





## © Hak Cipta milik UIN Suska Riau **2.5 Uraian Tugas (Job Description) PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Panam**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

### **Panam**

Berikut ini merupakan Tugas dan Wewenang Di PT. Bank Tabungan Negara:

a. Sub Brance Head

Sub Branch Head (Kepala Cabang Pembantu) di perusahaan bank, memiliki peran yang sangat penting dalam operasional sehari-hari cabang. Secara umum, Sub Brance Head sebagai perwakilan dari bank pusat di tingkat lokal dan bertanggung jawab atas segala aktivitas yang terjadi di cabang pembantu.

b. Operation & Service Supervisor

Supervisor Operasi & Layanan di bank memiliki peran yang sangat penting di suatu perusahaan dalam memastikan kelancaran operasional sehari-hari cabang dan memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah. Operation & Service Supervisor bertindak sebagai jembatan antara manajemen dan staf operasional, serta menjadi titik kontak utama bagi nasabah dalam menyelesaikan berbagai permasalahan.

c. Loan service

*Loan service* (Layanan kredit) di bank merupakan salah satu layanan utama yang ditawarkan kepada nasabah. Layanan ini adalah salah satu fasilitas yang memungkinkan nasabah meminjam uang dari bank dalam jangka waktu tertentu dengan syarat dan ketentuan yang telah disepakati Bersama



## © Hak cipta milik UIN Suska Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

### d. Customer Service

Customer Service di bank adalah orang yang di depan memberikan pelayanan kepada nasabah. Customer Service orang-orang yang berinteraksi langsung dengan nasabah, baik di cabang, melalui telepon, atau saluran digital lainnya. Tugas utama mereka adalah memastikan kepuasan nasabah, menjawab pertanyaan, serta membantu menyelesaikan masalah yang mungkin timbul.

### e. Teller service

Teller bank adalah salah satu posisi yang sangat penting dalam operasional bank. Mereka adalah orang-orang yang berinteraksi langsung dengan nasabah di counter bank, membantu dalam berbagai transaksi keuangan sehari-hari.

### f. SME & CP Sales

SME & CP Sales (*Small Medium Enterprise and Corporate SalesS*). Posisi ini memiliki peran yang sangat strategis dalam sebuah bank, terutama dalam mengembangkan portofolio kredit dan menjalin hubungan dengan nasabah korporasi dan usaha kecil menengah (UKM).

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**BAB IV**  
**PENUTUP****4.1. Kesimpulan**

Berdasarkan kajian yang telah dilakukan tentang Efektivitas Produk Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Panam, berikut adalah kesimpulan yang dapat ditarik:

1. Pelaksanaan restrukturisasi pinjaman di Bank Tabungan Negara (BTN) Cabang Panam melibatkan berbagai cara untuk mengatasi pinjaman yang bermasalah. Strategi yang digunakan termasuk komunikasi dengan debitur, penagihan, melalui surat, dan kunjungan langsung ke debitur. Pemberi pinjaman harus mengirimkan peringatan tiga kali, berdasarkan durasi tunggakan dan jumlah utang yang ada. Untuk mengurangi pinjaman bermasalah, evaluasi kelayakan pinjaman dilakukan dengan analisis 5C dan Skoring Risiko Kredit. Tujuan restrukturisasi ini adalah untuk mengurangi tekanan pembayaran bunga sementara. Namun, ada hambatan, seperti kurangnya komitmen debitur dalam pembayaran pinjaman.
2. Bank Tabungan Negara (BTN) Kantor Cabang Panam berhasil menerapkan restrukturisasi kredit untuk mengatasi masalah pinjaman akibat pandemi. Keberhasilan ini dinilai melalui tiga indikator: pencapaian sasaran, integrasi, dan adaptasi. Indikator pertama adalah pencapaian tujuan, di mana BTN fokus pada merestrukturisasi pinjaman yang bermasalah. Indikator

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

kedua, integrasi, menunjukkan kemampuan BTN untuk berinteraksi dengan masyarakat, termasuk dengan mengunjungi nasabah untuk menilai keadaan bisnis mereka. Indikator ketiga, adaptasi, mencerminkan kemampuan BTN untuk menyesuaikan langkah-langkah restrukturisasi sesuai dengan kebutuhan nasabah selama pandemi..

**4.2. Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas maka penulis memberikan saran-saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi PT. Bank Tabungan Negara dalam membuat keputusan:

1. Agar PT. Bank Tabungan Negara Cabang Panam dapat lebih Memperluas jangkauan penerimaan Kredit Usaha Rakyat ini kepada seluruh masyarakat khususnya di kecamatan Pekanbaru agar dapat menggunakan Kredit Usaha Rakyat sebagai modal usaha mereka.
2. Pemerintah diharapkan dapat menurunkan kembali tingkat bunga pada kredit usaha rakyat karena kredit usaha rakyat ini merupakan program pemerintah dalam membantu pembiayaan bagi usaha mikro, kecil, menengah dan koperasi.
3. Penelitian ini sudah berhasil menganalisis Peminjaman Kredit usaha Rakyat.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**DAFTAR PUSTAKA**

- Arditya, Zahra Shafa, A. (2023). Analisis Kredit Macet (Kredit Usaha Rakyat) Pada Bri Unit Rajabasa Tahun 2019-2023.
- Andini, Windi. 2022. "Pelaksanaan Pembiayaan KUR (Kredit Usaha Rakyat) Pada Bank Sumsel Babel Syariah Capem Muhammadiyah." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)* 2(1): 221–30. doi:10.36908/jimpa.v2i1.68.
- Aristanto, Eko, Syarif Hidayatullah, Irany Windhyastiti, Umu Khouroh, dan Ike Kusdyah Rachmawati. 2022. "Obstacles of Micro and Small Business Access to Kredit Usaha Rakyat (KUR) Program." *MBR (Management and Business Review)* 6(1): 50–58. doi:10.21067/mbr.v6i1.6719.
- Diana, Kiki Marti. "Diploma 3 Program Studi Keuangan dan Perbankan."
- Mahmudah, Henny. 2015. "ANALISIS PENGARUH PEMBERIAN KREDIT USAHA RAKYAT (KUR) BRI UNIT LAREN TERHADAP PENINGKATAN KEUNTUNGAN USAHA MIKRO (KECIL) DI KECAMATAN LAREN KABUPATEN LAMONGAN." *JURNAL EKBIS* 13(1): 5. doi:10.30736/ekbis.v13i1.116.
- Permadi, Intan Andriyani. "Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam Program Studi Perbankan Syariah."
- Pomantow, Lucky P., Jantje J. Tinangon, dan Treesje Runtu. 2021. "Perhitungan Harga Pokok Produksi Dengan Menggunakan Metode Full Costing Pada RM. Ayam Goreng Krispy Daha." *Jurnal EMBA* 9(3): 843–52.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

- Pratama, Deo, dan Jhon Fernos. 2019. "PROSEDUR PELAKSANAAN KREDIT USAHA RAKYAT (KUR) PADA PT. BANK NAGARI CABANG PADANG." doi:10.31227/osf.io/ag68j.
- Rondonuwu, R H, J J Tinangon, dan N Budiarto. 2015. "ANALISIS EFISIENSI DAN EFEKTIVITAS PENGELOLAAN KEUANGAN DAERAH PADA DINAS PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN MINAHASA."
- Rusadi, Doni, dan Hendrik Budi Untung. 2022. "UPAYA HUKUM KREDIT BERMASALAH DAN MACET UNTUK PROPERTI." *Kajian Hasil Penelitian Hukum* 5(1): 122. doi:10.37159/jmih.v5i1.1722.
- Ruselia, M. (2023). Perbandingan Wanprestasi Pada Perjanjian Kredit Oleh Nasabah Bank Konvensional Dan Bank Syariah (Studi Pada Bank Syariah Indonesia & Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Kendari).
- Satriani, Dina, dan Vina Vijaya Kusuma. 2020. "Perhitungan harga pokok produksi dan harga pokok penjualan terhadap laba penjualan." *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)* 4(2): 438.
- Zamien, Angga. "Disusun dan diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Ahli Madya akademik (A.md) pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

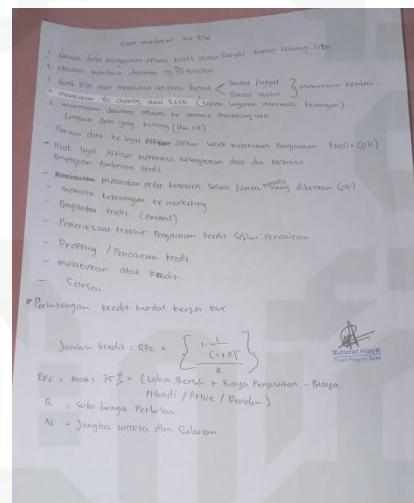
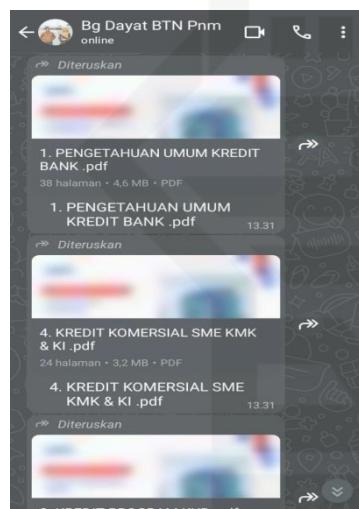
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan
    - b. Pengutipan tidak mengijkan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LAMPIRAN

## Lokasi Penelitian Bank Tabungan Negara Panam



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**DAFTAR WAWANCARA**

Narasumber : Muhamad Hidayat  
Lokasi : Jl. HR. Soebrantas, Simpang baru, Kota Pekanbaru

**1. Apa aja kendala dalam peminjaman KUR?**

Kendala yang sering terjadi saat peminjaman kredit biasanya dokumen-dokumen yang kurang memenuhi syarat yang telah ditentukan, Laporan keuangan yang tidak ada dan dapat memperlambat proses peminjaman kredit.

**2. Syarat apa aja yang harus di lengkapi untuk peminjaman kredit ?**

Persyaratan yang harus di lengkapi oleh nasabah untuk peminjaman kredit ya itu berupa, KTP, KK, NPWP, Slip gaji, Rekening koran, dan Surat izin usaha.

**3. Bagaimana Bank yakin untuk memberikan pinjaman Kredit kepada nasabah?**

Pihak Bank biasanya sebelum menyetujui peminjaman kredit kepada nasabah, biasanya KTP nasabah akan diminta terlebih dahulu untuk melihat apakah nasabah tersebut pernah memiliki peminjaman kredit lain atau Kredit belum lunas, Pihak bank akan melakukan pengecekan melalui SLIK yang diawasi oleh OJK langsung. Jika nasabah memiliki pinjaman yang menunggak maka

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

pihak Bank tidak dapat meminjamkan kredit tersebut kepada nasabah, Namun jika nasabah tidak memiliki tunggakan atau pinjaman kredit lainya dan data yang dicatat oleh ojk masih bersih maka nasabah dapat melanjukan peminjaman kredit tersebut.

**4.** Sebelum melakukan peminjaman kredit nasabah akan melakukan apa terlebih dahulu ?

Nasabah akan melakukan pengecekan SLIK yang dimana KTP nasabah akan di cek langsung oleh Bank dan di kirimkan ke OJK untuk memastikan kelayakan nasabah tersebut, Jika nasabah tersebut memiliki tunggakan kredit seperti Kredit motor, pinjol, dan kredit lainya maka nasabah tersebut tidak layak untuk mendapatkan Kredit Kur.

**5.** Jika nasabah tidak mampu bayar kredit, agunan apa yang akan disita oleh bank bisanya ?

Jika nasabah tidak mampu membayar uang kredit Kur maka Bank akan menyita beberapa anggunan dari nasabah tersebut seperti Tanah, Rumah, Kendaraan dan aset aset lainya.

**6.** Jika nasabah tidak memiliki catatan keuangan pada uasanya apakah dari pihak bank akan membuatkan laporan keuangnya atau tidak ?

Tentu tidak, Pihak bank tidak dapat membantu untuk membuat laporan keuangan nasabah di karenakan Bank tidak tau tentang pengeluaran dan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

pemasukan pada usaha nasabah tersebut.

- 7.** Disaat melakukan survei lokasi usaha namun lokasi yang dikirim tidak sesuai bahkan lokasi tersebut bukan miliknya, Apa yang akan dilakukan oleh pihak Bank ?

Bank tidak akan meloloskan untuk peminjaman kurdi karenakan KUR tersebut ditujukan untuk usaha mikro ,kecil, dan menengah (UMKM) yang berarti peminjaman kredit ini di utamakan untuk UMKM.

- 8.** Kriteria apa saja yang harus dipenuhi debitur bermasalah agar bank dapat melakukan restrukturisasi kredit terhadap debitur tersebut?

Untuk melakukan restrukturisasi kredit, debitur bermasalah harus memenuhi beberapa kriteria. Pertama, debitur harus menunjukkan kemauan yang baik untuk membayar utang meskipun ada kesulitan. Kedua, debitur harus memiliki prospek usaha yang baik untuk perbaikan keuangan. Ketiga, debitur harus menyediakan informasi keuangan yang jelas dan akurat. Keempat, agunan yang memadai atau jaminan tambahan mungkin perlu disediakan. Debitur juga harus setuju dengan persyaratan baru selama proses restrukturisasi, seperti perubahan jadwal pembayaran atau penyesuaian suku bunga.

- 9.** Bagaimana jika nasabah meminjam KUR namun memiliki riwayat peminjaman pinjol apakah bakal dilanjutkan atau tidak ?

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Apa bila nasabah sebelumnya pernah melakukan pinjaman online (pinjol) namun telah lunas maka nasabah masih tetap bisa mengajukan pinjaman kredit KUR.

**10.** Saat meminjam kredit pada Bank apakah ada batas waktu yang ditentukan?

Ya, Kredit usaha rakyat atau disebut KUR memang memiliki batas waktu, Batas waktu maksimal yang harus di lunasi itu selama 5 Tahun.

**11.** Jika si peminjam kredit berasal dari kota A dan kemudian dia stay di kota B dan ingin melakukan peminjaman di kota B apakah boleh?

Tentu boleh, Pemijaman kredit usaha rakyat tidak melihat asal dari mana melaikan tinggal dimana, biasanya untuk peminjaman ini memiliki jarak minimal 10 km dari tempat usaha atau tinggal. Jika lebih dari 10 km maka Bank akan merekomendasikan Bank BTN terdekat.

**12.** Menurut bapak apakah kredit usaha rakyat di bank btn ini sudah berjalan efektif?

Ya, Kredit Usaha Rakyat (KUR) yang ditawarkan oleh Bank BTN di Pekanbaru telah berjalan dengan baik. Inisiatif ini dirancang untuk memberikan peluang pendanaan bagi modal kerja dan investasi kepada usaha kecil dan menengah (UMKM) dengan bunga yang terjangkau, serta syarat yang lebih sederhana. BTN juga telah menerapkan teknologi digital dalam

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

proses KUR untuk mempercepat proses persetujuan.

- 13. Apakah restrukturisasi sudah tepat sasaran ? untuk membantu meningkatkan usaha rakyat?**

Secara umum, Kredit Usaha Rakyat (KUR) di Bank BTN dan lembaga keuangan lainnya bertujuan untuk mendukung usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) dengan memberikan akses ke pembiayaan yang terjangkau. Penyaluran KUR, termasuk di BTN, diharapkan bisa tepat sasaran dengan memberikan modal yang diperlukan kepada pelaku UMKM. Namun, sejauh mana program ini benar-benar efektif dalam mendukung usaha masyarakat dapat berbeda-beda, tergantung pada beberapa aspek, seperti pemahaman dan kesiapan UMKM dalam mengelola dana KUR serta adanya pengawasan yang ketat terhadap proses penyalurannya.

- 14. Kendala apa saja yang dihadapi bank pada saat melakukan penyelamatan kredit bermasalah atau restrukturisasi kredit?**

Bank menghadapi beberapa kendala dalam penyelamatan kredit bermasalah atau restrukturisasi kredit. Pertama, kurangnya kemauan atau kemampuan debitur untuk bekerja sama dan melunasi utang dapat menghambat proses. Kedua, kondisi keuangan debitur yang sangat buruk membuat sulit untuk menyusun skema pembayaran yang realistik. Ketiga, penurunan nilai agunan dapat mengurangi jaminan bagi bank, meningkatkan risiko kerugian. Selain itu, proses restrukturisasi yang rumit dan memakan waktu dapat menambah beban



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Sultan Syarif Kasim Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

administratif bagi bank. Tantangan lain termasuk perubahan regulasi dan kondisi ekonomi yang tidak menentu, yang dapat mempengaruhi strategi penyelamatan.