

**TUGAS AKHIR**

**ANALISIS PROSEDUR PELAYANAN PEMBERIAN KREDIT  
AGUNAN RUMAH OLEH *CUSTOMER LOAN SERVICE* PADA  
PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK KANTOR  
CABANG PEMBANTU UINSA SURABAYA**

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam  
memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md.)

Manajemen Perbankan



Disusun oleh :

ISNA NUR FAHMI

NIM : 151710913005

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PERBANKAN

FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS AIRLANGGA

SURABAYA

2020

SCAN KTM



**TUGAS AKHIR**



**ANALISIS PROSEDUR PELAYANAN PEMBERIAN KREDIT AGUNAN  
RUMAH OLEH *CUSTOMER LOAN SERVICE* PADA PT. BANK  
TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK KANTOR CABANG  
PEMBANTU UINSA SURABAYA**

**Dipersiapkan dan Disusun oleh:**

**ISNA NUR FAHMI**

**NIM: 151710913005**

Setelah mempelajari dan menguji dengan sungguh-sungguh, Kami berpendapat bahwa tulisan ini baik ruang lingkup dan kualitasnya dapat diajukan sebagai Tugas Akhir untuk memperoleh gelar Ahli Madya

<b>PENGUJI</b>	<b>Tanda Tangan</b>	<b>Tanggal</b>
1. Novyandri Taufik Bahtera, SE.,M.Sc,	(.....  )	26 Mei 2020
2. Hanifiyah Yuliatul Hijriyah, S.El.,M.SEI	..... 	27 Mei 2020

Telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 16 Mei 2020

**Mengetahui,**

Koordinator Program Studi

Diploma III Manajemen Perbankan

**Menyetujui,**

Pembimbing Tugas Akhir



Dr. Fitri Ismiyanti, SE.,M.Si.

NIP : 197609232008012016



Dr. Fitri Ismiyanti, SE.,M.Si.

NIP : 197609232008012016

**SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS  
TUGAS AKHIR**

Saya (Isna Nur Fahmi, 151710913005) menyatakan bahwa :

1. Tugas akhir ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan dari karya orang lain.
2. Dalam tugas akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebut nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh karena karya tulis ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga Surabaya.

Surabaya, 30 April 2020



ISNA NUR FAHMI  
151710913005

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah yang telah memberikan rahmat dan karunia Nya berupa kesehatan dan kesempatan kepada saya sehingga dapat dan menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “ANALISIS PROSEDUR PELAYANAN PEMBERIAN KREDIT AGUNAN RUMAH OLEH *CUSTOMER LOAN SERVICE* PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK KANTOR CABANG PEMBANTU UINSA SURABAYA” dengan baik dan lancar.

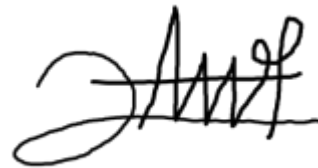
Tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada jurusan Manajemen Perbankan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Tugas Akhir ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya bimbingan dan bantuan dari pihak lain. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis mengucapkan dengan hormat dan terimakasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa.
2. Kedua orang tua serta kakak yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada penulis.
3. Dr. Fitri Ismiyanti, SE., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Perbankan Universitas Airlangga.
4. Dr. Fitri Ismiyanti, SE., M.Si selaku dosen pembimbing penulisan PKL yang telah memberikan pengarahan.
5. PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu UINSA yang telah bersedia menerima magang dan member data penelitian.
6. Keluarga Besar PT Bank Tabungan Negara Cabang Pembantu UINSA yang telah bersedia membantu, mengajarkan, dan membimbing penulis saat penulisan Tugas Akhir khususnya Ibu Rita selaku Sub Branch Head di BTN KCP UINSA, Mbak Riza selaku Unit Loan Service yang telah mengijinkan penulis untuk menginput data nasabah ke sistem secara langsung untuk proses pengajuan kredit mulai dari awal sampai akhir, Mas Dikza dan Mbak Nia selaku Teller Service yang telah mengijinkan penulis untuk membantu melakukan pekerjaan Teller Service, Mas Anton dan Mbak Sari selaku Customer Service yang telah mengijinkan penulis untuk membantu melakukan Pekerjaan Customer Service
7. Teman Magangku : Rizqa, Bila, Mustika, Mella, dan Mira yang telah bersama-sama melakukan kegiatan magang di BTN KCP UINSA.
8. Seluruh Dosen Prodi DIII Manajemen Perbankan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga yang telah memberikan pengetahuan dan wawasan kepada penulis selama menempuh pendidikan.

9. Satu angkatan tahun 2017 Prodi DIII Manajemen Perbankan yang telah menjadi teman penulis selama melakukan kegiatan perkuliahan.
10. Serta seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis menyampaikan mohon maaf jika terdapat kesalahan dalam penyusunan penulisan Tugas Akhir, selain itu penulis juga menerima kritikan dan saran yang membangun dari berbagai pihak untuk menyempurnakan penyusunan Tugas Akhir. Dan semoga penyusunan tugas akhir yang penulis kerjakan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang mungkin membutuhkan di masa yang akan datang.

Surabaya, 30 April 2020



ISNA NUR FAHMI

151710913005