

**TUGAS AKHIR**

**UPAYA PENANGANAN KREDIT BERMASALAH PADA  
KREDIT PEMILIKAN RUMAH (KPR) DI PT. BANK  
TABUNGAN NEGARA (PERSERO) Tbk KANTOR CABANG  
SURABAYA**

**Disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar  
Ahli Madya (A.Md.) Manajemen Perbankan**



**DIAJUKAN OLEH:**

**MAULIDA NURFAIZAH**

**151710913003**

**PROGRAM DIPLOMA III**

**MANAJEMEN PERBANKAN**

**FAKULTAS VOKASI UNIVERSITAS AIRLANGGA**

**SURABAYA**

**2020**

**KARTU TANDA MAHASISWA**



**TUGAS AKHIR**



**UPAYA PENANGANAN KREDIT BERMASALAH PADA KREDIT  
PEMILIKAN RUMAH (KPR) DI PT. BANK TABUNGAN NEGARA  
(PERSERO) Tbk KANTOR CABANG SURABAYA**

**Dipersiapkan dan Disusun oleh:**

**MAULIDA NURFAIZAH**

**NIM: 151710913003**

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, S.E., M.Sc	 .....	26 Mei 2020
2. Hanifiyah Yuliatul H, 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



Dr. Fitri Ismiyanti, S.E.,M.Si.  
NIP: 19760923 200801 2 016

Menyetujui,  
Pembimbing Tugas Akhir



Dr. Fitri Ismiyanti, S.E.,M.Si.  
NIP: 19760923 200801 2 016

**PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR**

Saya (Maulida Nurfaizah, 151710913003) menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir saya 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 (*plagiarism*) dari karya orang lain. Tugas Akhir ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lainnya.
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 kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan mata kuliah yang telah lulus karena karya tulis Tugas Akhir ini, serta sanksi-sanksi lain sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 25 Mei 2020



Maulida Nurfaizah

151710913003

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat berkah serta karunia-Nya kepada penulis, sehingga diberikan kemudahan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik dan juga tepat waktu.

Tugas Akhir ini berjudul “Upaya Penanganan Kredit Bermasalah Pada Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Surabaya”. Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh sebutan Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi DIII Manajemen Perbankan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.

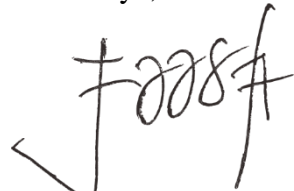
Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini, penulis sadar bahwa selesainya Tugas Akhir ini tidak lepas dari dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak, maka dari itu penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran dalam penyusunan Tugas Akhir.
2. Papa dan mama beserta mas tersayang atas segala kasih sayang dan cintanya dengan selalu memberikan doa dan dukungan dalam penyusunan Tugas Akhir.
3. Dr. Widi Hidayat, SE., M.Si. Ak., CMA., CA. selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga Surabaya.
4. Dr. Fitri Ismiyanti, S.E., M.Si. selaku ketua Program Studi Diploma III Manajemen Perbankan.
5. Dr. Fitri Ismiyanti, S.E., M.Si. selaku dosen wali Program Studi Diploma III Manajemen Perbankan.
6. Dr. Fitri Ismiyanti, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah memeberikan pengarahannya dan saran dalam penyelesaian Tugas Akhir.
7. Seluruh dosen Program Studi Diploma III Manajemen Perbankan yang telah mengajarkan banyak hal terkait materi dalam tugas akhir ini serta telah memberikan ilmu dan bimbingan selama masa kuliah.
8. Mohamad Heykal Putra Ardana selaku *Collection Staff* di BTN KC Surabaya yang telah meluangkan waktunya untuk wawancara, membimbing dan memberi saran dalam penyusunan Tugas Akhir.

9. I Gede Yoga Samaradana selaku *Skip Tracer Coordinator* di BTN KC Surabaya yang telah meluangkan waktunya untuk wawancara dalam penyusunan Tugas Akhir.
10. Muhammad Irfan Ashadi yang telah banyak sekali memberikan bantuan, semangat serta dukungan, dan juga doa, hingga menghibur dengan candaan dan memotivasi saat penulis merasa penat dalam proses penyusunan Tugas Akhir.
11. Sahabat seperjuangan nomi, ncus, trista, debora, rizqa dan hernny yang telah menjadi tempat bertukar informasi selama kuliah dan kenangan indah hingga tingkah laku yang lucu dan menghibur.
12. Keluarga MB 2017, terimakasih atas segala kenangannya selama menjalani 3 tahun perkuliahan.
13. Sahabat rumah mile, kak adis, irju dan desty terimakasih atas segala dukungan dan kebaikannya.
14. Terimakasih untuk orang – orang yang tersayang yang telah memberikan semangat dan dukungan untuk menyelesaikan Tugas Akhir, serta semua pihak terlibat dalam membantu penyusunan Tugas Akhir ini yang tidak mungkin saya sebutkan satu per satu.

Semoga Allah SWT, yang membalas semua jasa bapak, ibu, keluarga, dan orang – orang tersayang yang telah membantu penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini. semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi yang membacanya.

Surabaya, 25 Mei 2020



Maulida Nurfaizah

151710913003