

ABSTRACT

CUSTOMER HANDLING STRATEGY AND CUSTOMER MANAGEMENT SYSTEM AT PT BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK. TASIKMALAYA SHARIA BRANCH OFFICE

By :

Weni Lestari

203404103

Guidance I : Wilman San Marino, S.E., M.M.

Guidance II : Dede Arif Rahmani., S.Pd., M.M.

The purpose of preparing this final project is to find out the strategy for handling Non Performing financing on KPR at PT Bank Bank Negara Syariah Savings Tasikmalaya Syariah Branch Office. The research approach used is a qualitative approach with data collection techniques used are Participant Observer, In Depth Interview, and Library Studies. Based on the results of observations, the factors that cause problem financing in Bank BTN Syariah KPR products are divided into two, namely Internal factors and External Factors, while the pattern of handling troubled financing customer development is carried out by means of litigation and non-litigation. Furthermore, customer handling is divided based on days of arrears, namely Ealy Bucket, Middle Bucket and Asset Sales. The obstacles encountered in the process of handling troubled financing are the customer's address changing without confirmation from the Bank, uncooperative customers, and the debtor's economic condition which has decreased. Therefore, the authors suggest that the bank must maintain good relations and communication with customers, improve collection skills, increase accuracy in analyzing and making decisions, and bank officers should dig deeper into information about customer problems.

Keywords : Strategy, Non Performing Financing, KPR.

ABSTRAK

STRATEGI PENANGANAN NASABAH DAN SISTEM PENGELOLAAN NASABAH PADA PT BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK. KANTOR CABANG SYARIAH TASIKMALAYA

Oleh :

Weni Lestari

203404103

Pembimbing I : Wilman San Marino, S.E., M.M.

Pembimbing II : Dede Arif Rahmani., S.Pd., M.M.

Tujuan penyusunan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui strategi penanganan pembiayaan bermasalah pada produk KPR di PT Bank Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Tasikmalaya. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah *Participant Observer*, *In Depth Interview*, dan Studi Pustaka. Berdasarkan hasil observasi, faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya pembiayaan bermasalah pada produk KPR Bank BTN Syariah dibagi menjadi dua yaitu faktor internal dan faktor eksternal, sedangkan pola penanganan pembinaan nasabah pembiayaan bermasalah dilakukan dengan cara litigasi dan non litigasi. Selanjutnya penanganan nasabah dibagi berdasarkan hari tunggakan yaitu *Ealy Bucket*, *Middle Bucket* dan *Asset Sales*. Adapun hambatan yang dihadapi dalam proses penanganan pembiayaan bermasalah yaitu alamat nasabah yang berubah tanpa ada konfirmasi ke pada pihak bank, nasabah tidak kooperatif, dan kondisi ekonomi nasabah yang mengalami penurunan. Oleh karena itu penulis menyarankan pihak bank harus membina hubungan dan komunikasi yang baik dengan nasabah, meningkatkan keahlian *collection*, meningkatkan ketelitian dalam menganalisis dan memberikan keputusan, dan petugas bank sebaiknya menggali lebih dalam informasi mengenai permasalahan nasabah.

Kata Kunci : Strategi, Pembiayaan Bermasalah, KPR.