



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

# ALUR KOMUNIKASI ORGANISASI PADA PROSES PENCAIRAN KPR DI BANK BTN SYARIAH KOTA BEKASI

DINA SUKMA DIWANTI



**Sekolah Vokasi**  
College of Vocational Studies



PROGRAM STUDI KOMUNIKASI  
SEKOLAH VOKASI  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2021

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 IPB.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



## PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan akhir dengan judul “Alur Komunikasi Organisasi pada Proses Pencairan KPR di Bank BTN Syariah Kota Bekasi” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan akhir ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Agustus 2021

Dina Sukma Diwanti  
NIM J3A118168



**Sekolah Vokasi**  
College of Vocational Studies

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

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 IPB.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

## RINGKASAN

**DINA SUKMA DIWANTI.** 2021. Alur Komunikasi Organisasi pada Proses Pencairan KPR di Bank BTN Syariah Kota Bekasi. *The Plot of Communication For The Home Loan Disbursement Organization at The BTN Syariah's Bank in The City of Bekasi*. Program Studi Komunikasi. Sekolah Vokasi Institut Pertanian Bogor. Dibimbing oleh SUTISNA RIYANTO.

Komunikasi sangat penting dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi. Organisasi, seperti perusahaan, merupakan wadah tempat berkumpulnya karyawan yang ditempatkan dalam kelompok berdasarkan unit kerja yang menjalankan tugas spesifik, namun tetap mengarah kepada tujuan perusahaan. Alur komunikasi yang terjadi selama proses pencairan Kredit Pemilikan Rakyat (KPR) di Bank Tabungan Negara (Bank BTN) Syariah Kota Bekasi merupakan salah satu komunikasi organisasi internal yang melibatkan komunikasi vertikal dan horizontal pada setiap prosesnya. Proses pencairan KPR, ini biasanya berlangsung melalui suatu prosedur yang cukup panjang dengan banyak melibatkan unit dan beberapa pimpinan.

Penulisan laporan akhir ini bertujuan untuk menjelaskan alur komunikasi organisasi pada proses pencairan KPR di Bank BTN Syariah Kota Bekasi. Data primer dan sekunder dikumpulkan pada saat melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Bank BTN Syariah Kota Bekasi yang berlangsung selama dua bulan, dimulai dari 8 Maret 2021 hingga 8 Mei 2021. Pengumpulan data dilakukan menggunakan teknik wawancara, partisipasi aktif, studi pustaka dan observasi dengan instrumen seperti daftar pertanyaan, kamera dan alat perekam suara.

Alur proses pencairan KPR diawali dari nasabah yang mengajukan KPR kepada Bank BTN Syariah Kota Bekasi, selanjutnya data ini akan melalui proses pengecekan Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Data nasabah KPR yang lolos pengecekan OJK langsung diproses dan diserahkan kepada *Financing Service Unit*, memasuki proses analisis oleh *Analyst Unit*, seterusnya direkomendasikan kepada *Mortgage & Consumer Financing Unit Head*. Jika disetujui, data diberikan kepada *DBM Business* dan *Branch Manager* untuk ditandatangani, sehingga bisa dilakukan Akad Kredit bersama nasabah yang bersangkutan. Setelah akad, dibuatkan memo permohonan pencairan oleh *Financing Service Unit* yang harus diserahkan kepada *Mortgage & Consumer Financing Unit Head* dan *DBM Supporting* untuk disetujui. Bila disetujui, *Financing Administration Unit* membuat memo pencairan KPR dan data master. Memo ini perlu mendapatkan otorisasi dari *Operation Unit Head* dan perlu disetujui lagi oleh *DBM Supporting* dan *Branch Manager*, baru kemudian diserahkan kepada *Transaction Processing Unit* untuk segera dicairkan.

Terjadi hambatan dalam alur komunikasi ini ketika terjadi mis-komunikasi antara pimpinan, kepala bagian dan para karyawan. Keharusan kehadiran pimpinan di kantor dalam proses pencairan, juga menentukan hambatan lainnya adalah sistem *sigma* milik Bank BTN Syariah yang terkadang mengalami gangguan jaringan dan terkadang terjadi sistem menggantung.

Kata Kunci: bank btn, komunikasi, komunikasi organisasi, kpr, syariah



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



**Sekolah Vokasi**  
College of Vocational Studies

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2021  
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

*Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.*

*Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.*



# ALUR KOMUNIKASI ORGANISASI PADA PROSES PENCAIRAN KPR DI BANK BTN SYARIAH KOTA BEKASI

**DINA SUKMA DIWANTI**

Laporan Akhir

sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Ahli Madya pada  
Program Studi Komunikasi



**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI  
SEKOLAH VOKASI  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2021**

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 IPB.

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



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University



**Sekolah Vokasi**  
College of Vocational Studies

#### 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 IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

Penguji pada ujian Laporan Akhir: Bayu S. Suwanda., S.I.Kom., M.I.Kom.



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

Judul Laporan : Alur Komunikasi Organisasi pada Proses Pencairan KPR di Bank  
BTN Syariah Kota Bekasi

Nama : Dina Sukma Diwanti  
NIM : J3A118168

Disetujui oleh

Pembimbing :  
Ir. Sutisna Riyanto, MS.  
NIP. 196201151988031004



Diketahui oleh

Ketua Program Studi:  
Dr. Ir. Wahyu Budi Priatna, M.Si.  
NIP. 196704101991031001



Sekolah Vokasi  
College of Vocational Studies



Dekan Sekolah Vokasi:  
Dr. Ir. Arief Darjanto, M.Ec.  
NIP. 196106181986091001



Tanggal Ujian:  
(31 Juli 2021)

Tanggal Lulus: