

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