



Evaluasi Efektivitas Penerapan SOP Administrasi Pengajuan Kredit Pemilikan Rumah pada Customer Loan Unit Bank BTN KC Denpasar

I Komang Indra Darmawan

NI Putu Anik Prabawati



Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

Correspondence: indra.darmawan2004@gmail.com, prabawati@unud.ac.id

Abstract

This study aims to evaluate the effectiveness of the implementation of SOPs for Housing Loan (Kredit Pemilikan Rumah/KPR) administration at the Customer Loan Unit (CLU) of Bank BTN Denpasar Branch Office. This research employs a qualitative approach with a descriptive method. Data were collected through observation, interviews, and documentation during the internship program. The effectiveness evaluation was conducted using several public administrative service indicators, namely procedural accuracy, timeliness, administrative accuracy, employee compliance, clarity of information, and achievement of service objectives. The results indicate that the implementation of SOPs for KPR administration at the Customer Loan Unit of Bank BTN Denpasar Branch is generally effective. The SOPs have been implemented in accordance with established procedures and support administrative order, accountability, and employee professionalism. However, challenges remain in terms of timeliness and clarity of information provided to customers, mainly due to incomplete customer documentation and additional time required for the verification process. This study concludes that continuous evaluation and improvement of SOP implementation are necessary to enhance the effectiveness of KPR administrative services and the quality of public services in the banking sector.

Keywords: Standard Operating Procedures, effectiveness, administrative services, housing loan, Bank BTN.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas penerapan SOP administrasi pengajuan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) pada Customer Loan Unit (CLU) Bank BTN Kantor Cabang Denpasar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi selama kegiatan magang. Evaluasi efektivitas dilakukan berdasarkan beberapa indikator pelayanan administrasi publik, yaitu ketepatan prosedur, ketepatan waktu, ketepatan administrasi, kepatuhan pegawai, kejelasan informasi, dan pencapaian tujuan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SOP administrasi pengajuan KPR di Customer Loan Unit Bank BTN KC Denpasar secara umum berada pada kategori efektif. SOP telah dilaksanakan sesuai alur dan ketentuan yang berlaku serta mampu mendukung tertib administrasi, akuntabilitas, dan profesionalisme pegawai. Namun demikian, masih ditemukan kendala pada indikator ketepatan waktu dan kejelasan informasi kepada nasabah, yang umumnya disebabkan oleh ketidaklengkapan dokumen nasabah serta proses verifikasi yang memerlukan waktu tambahan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa evaluasi dan penyempurnaan penerapan SOP perlu dilakukan secara berkelanjutan guna meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi pengajuan KPR dan kualitas pelayanan publik di sektor perbankan.

Kata kunci: Standar Operasional Prosedur, efektivitas, pelayanan administrasi, Kredit Pemilikan Rumah, Bank BTN.

I. Pendahuluan

Administrasi Publik merupakan disiplin ilmu yang mempelajari proses pengelolaan organisasi, kebijakan, serta pelayanan publik yang dilakukan oleh lembaga negara maupun lembaga yang memiliki fungsi pelayanan kepada

masyarakat. Dalam konteks modern, cakupan administrasi publik tidak hanya terbatas pada instansi pemerintahan, tetapi juga meliputi Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menjalankan fungsi pelayanan publik. Menurut Dwiyanto (2017), administrasi publik pada hakikatnya berorientasi pada upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.

PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk merupakan salah satu BUMN yang bergerak di bidang perbankan dan memiliki peran strategis dalam mendukung kebijakan pemerintah, khususnya dalam penyediaan pembiayaan perumahan bagi masyarakat melalui program Kredit Pemilikan Rumah (KPR). Bank BTN dikenal sebagai bank yang fokus pada pembiayaan sektor perumahan, baik melalui KPR subsidi maupun non-subsidi. Dalam perspektif administrasi publik, pelayanan KPR yang diberikan oleh Bank BTN dapat dikategorikan sebagai bentuk pelayanan publik di sektor keuangan yang harus dikelola berdasarkan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Pelayanan publik yang berkualitas tidak terlepas dari adanya sistem administrasi yang tertata dengan baik. Salah satu instrumen penting dalam penyelenggaraan administrasi adalah Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP berfungsi sebagai pedoman kerja yang mengatur tahapan pelayanan, pembagian tugas, serta mekanisme pelaksanaan kegiatan agar proses administrasi berjalan secara konsisten dan terstandar. Menurut Moekijat (2010), SOP merupakan pedoman tertulis yang digunakan untuk menjamin keseragaman dalam pelaksanaan pekerjaan sehingga tujuan organisasi dapat tercapai secara optimal. Sejalan dengan itu, Sedarmayanti (2018) menyatakan bahwa SOP menjadi alat pengendalian administrasi yang berperan penting dalam menciptakan efektivitas dan efisiensi kerja organisasi. Dalam konteks pelayanan perbankan, khususnya pada proses pengajuan Kredit Pemilikan Rumah (KPR), keberadaan SOP memiliki peran yang sangat krusial. Proses pengajuan KPR melibatkan berbagai tahapan administrasi yang kompleks, mulai dari penerimaan permohonan kredit, pemeriksaan kelengkapan dokumen, verifikasi dan analisis kelayakan kredit, appraisal agunan, hingga tahap persetujuan dan akad kredit. Oleh karena itu, SOP administrasi pengajuan KPR berfungsi sebagai pedoman bagi pegawai dalam menjalankan tugas serta sebagai jaminan kepastian pelayanan bagi nasabah. Ratminto dan Winarsih (2016) menegaskan bahwa standar pelayanan, termasuk SOP, merupakan bentuk komitmen organisasi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Customer Loan Unit (CLU) sebagai unit kerja yang menangani administrasi pengajuan kredit memiliki peran strategis dalam memastikan bahwa SOP pengajuan KPR dapat diterapkan secara konsisten dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam perspektif administrasi publik, CLU berfungsi sebagai pelaksana kebijakan organisasi yang bertanggung jawab terhadap efektivitas pelayanan administrasi. Menurut Siagian (2014), administrasi yang baik ditandai dengan adanya sistem, prosedur, dan mekanisme kerja yang mampu mendukung pencapaian tujuan organisasi secara efisien dan bertanggung jawab.

Efektivitas penerapan SOP administrasi pengajuan KPR menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank BTN. Efektivitas tersebut dapat dilihat dari sejauh mana SOP mampu mempercepat proses pelayanan, meminimalkan kesalahan administrasi, serta meningkatkan kepuasan nasabah. Gibson et al. (2012) menyatakan bahwa efektivitas organisasi menunjukkan tingkat keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks pelayanan publik, Mahmudi (2015) menambahkan bahwa efektivitas pelayanan diukur dari pencapaian tujuan pelayanan yang telah ditentukan, termasuk ketepatan waktu, ketepatan prosedur, dan kualitas hasil pelayanan.

Namun demikian, dalam praktiknya, penerapan SOP administrasi pengajuan KPR tidak selalu berjalan tanpa kendala. Beberapa permasalahan yang sering ditemukan antara lain ketidaklengkapan dokumen nasabah, lamanya proses verifikasi data, serta perbedaan pemahaman pegawai terhadap prosedur yang berlaku. Kondisi tersebut dapat berdampak pada keterlambatan pelayanan dan menurunnya tingkat kepuasan nasabah. Menurut Nugroho (2014), suatu kebijakan atau prosedur perlu dievaluasi secara berkala untuk mengetahui tingkat efektivitasnya serta untuk memastikan kesesuaiannya dengan kebutuhan dan dinamika lingkungan organisasi. Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa evaluasi terhadap efektivitas penerapan SOP administrasi pengajuan Kredit Pemilikan Rumah menjadi hal yang penting untuk dilakukan. Evaluasi ini tidak

hanya bertujuan untuk menilai kepatuhan terhadap prosedur, tetapi juga untuk mengukur sejauh mana SOP mampu mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik di sektor perbankan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan kajian administrasi publik serta memberikan manfaat praktis bagi peningkatan kualitas pelayanan di Bank BTN.

II. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam proses penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) administrasi pengajuan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) serta mengevaluasi efektivitas pelaksanaannya pada Customer Loan Unit (CLU) Bank BTN KC Denpasar. Menurut Sugiyono (2019), penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti berperan sebagai instrumen kunci dan hasil penelitian lebih menekankan pada makna daripada generalisasi.

Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis dan faktual mengenai penerapan SOP administrasi pengajuan KPR serta berbagai faktor yang mempengaruhi efektivitasnya. Pendekatan ini relevan dengan kajian administrasi publik yang menekankan pada analisis proses, mekanisme kerja, dan kualitas pelayanan publik.

III. Hasil dan Pembahasan

Gambaran Umum Customer Loan Unit Bank BTN KC Denpasar

Customer Loan Unit (CLU) merupakan salah satu unit kerja di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Denpasar yang memiliki tugas dan tanggung jawab utama dalam pengelolaan administrasi kredit, khususnya Kredit Pemilikan Rumah (KPR). CLU berperan sebagai unit yang menjembatani kepentingan nasabah dengan kebijakan dan ketentuan perbankan yang berlaku. Dalam konteks administrasi publik, CLU berfungsi sebagai pelaksana pelayanan publik di sektor keuangan, khususnya dalam memberikan akses pembiayaan perumahan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi selama kegiatan magang, CLU Bank BTN KC Denpasar menangani berbagai jenis pengajuan KPR, baik KPR subsidi maupun KPR non-subsidi. Proses kerja CLU mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh Bank BTN sebagai pedoman dalam pelaksanaan administrasi pengajuan kredit. SOP tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa setiap proses pengajuan kredit dilakukan secara tertib, transparan, dan sesuai dengan prinsip kehati-hatian perbankan. Menurut teori administrasi klasik dari Henri Fayol, prosedur administrasi mencakup prinsip-prinsip manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian, yang dirancang untuk memastikan koordinasi kerja yang baik dan alur proses yang sistematis. Prosedur ini juga membantu dalam mendokumentasikan aktivitas, mengurangi kesalahan, serta meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam pelaksanaan kegiatan administratif.

Penerapan SOP Administrasi Pengajuan Kredit Pemilikan Rumah

Berdasarkan hasil observasi dan studi dokumentasi, penerapan SOP administrasi pengajuan KPR di Customer Loan Unit Bank BTN KC Denpasar meliputi beberapa tahapan, yaitu:

1. Penerimaan Permohonan Kredit
Tahap awal dalam SOP pengajuan KPR adalah penerimaan permohonan kredit dari nasabah. Pada tahap ini, petugas CLU menerima berkas permohonan KPR yang diajukan oleh nasabah, baik secara langsung maupun melalui pihak pengembang (developer). Petugas kemudian memberikan penjelasan terkait persyaratan administrasi yang harus dipenuhi oleh nasabah.
2. Pemeriksaan dan Kelengkapan Dokumen

Setelah berkas diterima, petugas CLU melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen sesuai dengan SOP yang berlaku. Dokumen yang diperiksa antara lain identitas nasabah, data pekerjaan, dokumen agunan, serta dokumen pendukung lainnya. Tahap ini bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh persyaratan administrasi telah terpenuhi sebelum proses pengajuan dilanjutkan.

3. Verifikasi dan Analisis Kredit

Tahap selanjutnya adalah proses verifikasi data dan analisis kelayakan kredit. Petugas CLU melakukan pengecekan kebenaran data nasabah, baik melalui dokumen maupun sistem internal bank. Analisis kredit dilakukan untuk menilai kemampuan bayar nasabah serta tingkat risiko kredit yang diajukan.

4. Wawancara

Khusus untuk pengajuan KPR Non-Subsidi, setelah berkas dilakukan pengecekan dan berkas sudah dinyatakan benar dan sesuai dengan prosedur, maka tahapan selanjutnya adalah wawancara antara petugas Bank BTN dengan calon debitur/pemohon. Dengan tujuan untuk memastikan kembali terkait validasi dan kelengkapan data, kondisi tempat tinggal saat ini, motivasi & rencana penggunaan rumah, serta kondisi pekerjaan dan penghasilan saat ini.

5. Proses Appraisal dan Persetujuan Kredit

Setelah analisis kredit dilakukan dan wawancara (khusus pengajuan KPR Non-Subsidi) proses dilanjutkan dengan appraisal agunan dan pengajuan persetujuan kredit kepada pejabat yang berwenang. Tahap ini dilakukan sesuai dengan SOP untuk memastikan bahwa nilai agunan dan keputusan kredit sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

6. Akad Kredit

Tahap akhir dalam SOP pengajuan KPR adalah pelaksanaan akad kredit antara bank dan nasabah. Akad kredit dilakukan setelah seluruh tahapan administrasi dinyatakan lengkap dan disetujui.

Secara umum, hasil observasi menunjukkan bahwa penerapan SOP administrasi pengajuan KPR di Customer Loan Unit Bank BTN KC Denpasar telah dilaksanakan sesuai dengan alur dan ketentuan yang berlaku.

Evaluasi Efektivitas Penerapan SOP Administrasi Pengajuan KPR

Evaluasi efektivitas penerapan SOP administrasi pengajuan KPR pada Customer Loan Unit Bank BTN KC Denpasar dilakukan dengan menggunakan beberapa indikator efektivitas pelayanan administrasi publik, yaitu ketepatan prosedur, ketepatan waktu, ketepatan administrasi, kepatuhan pegawai, kejelasan informasi, dan pencapaian tujuan pelayanan.

Berdasarkan dari hasil wawancara saya bersama beberapa pegawai Bank BTN KC Denpasar terkhusus bagian CLU dan observasi lapangan langsung saat kunjungan ke nasabah didapat hasil seperti pada tabel di bawah ini :

Tabel 1. Hasil Wawancara

NO	INDIKATOR EFEKTIVITAS	KRITERIA PENILAIAN	TEMUAN DI LAPANGAN	KETERANGAN
1	Ketepatan Prosedur	Pelaksanaan tahapan pengajuan KPR sesuai SOP yang ditetapkan	Seluruh tahapan pengajuan KPR dilaksanakan sesuai alur SOP, mulai dari penerimaan berkas hingga akad kredit.	Efektif

2	Ketepatan Waktu	Penyelesaian proses administrasi sesuai standar waktu pelayanan.	Sebagian besar pengajuan KPR selesai sesuai standar waktu, namun terdapat keterlambatan akibat dokumen nasabah belum lengkap dan terkadang nasabah sulit untuk dihubungi.	Cukup Efektif
3	Ketepatan Administrasi	Kelengkapan dan kebenaran dokumen administrasi.	SOP membantu meminimalkan kesalahan administrasi dan memastikan kelengkapan dokumen	Efektif
4	Kepatuhan Pegawai	Tingkat kepatuhan pegawai terhadap SOP.	Pegawai CLU memahami dan menjalankan SOP dalam proses pengajuan KPR.	Efektif
5	Kejelasan Informasi	Kejelasan informasi prosedur dan persyaratan kepada nasaba.	Nasabah memperoleh penjelasan terkait alur dan persyaratan pengajuan KPR.	Cukup efektif
6	Pencapaian Tujuan Pelayanan	Terwujudnya pelayanan yang tertib, transparan, dan akuntabel.	SOP mendukung tercapainya pelayanan administrasi yang tertib dan sistematis	Efektif

Sumber: Hasil Observasi Lapangan dan Wawancara Penelitian (2025)

Berdasarkan hasil evaluasi pada Tabel 1, dapat disimpulkan bahwa penerapan SOP administrasi pengajuan KPR pada Customer Loan Unit Bank BTN KC Denpasar secara umum berada pada kategori efektif. Hal ini terlihat dari tingginya tingkat ketepatan prosedur dan kepatuhan pegawai dalam melaksanakan setiap tahapan pelayanan sesuai dengan SOP yang berlaku.

Indikator ketepatan prosedur menunjukkan bahwa SOP telah berfungsi sebagai instrumen pengendalian administrasi yang mampu mengarahkan pelaksanaan pelayanan secara sistematis. Kondisi ini sejalan dengan pandangan administrasi publik yang menekankan pentingnya prosedur standar dalam menciptakan akuntabilitas dan konsistensi pelayanan.

Pada indikator ketepatan waktu, efektivitas penerapan SOP berada pada kategori cukup efektif. Keterlambatan yang terjadi umumnya disebabkan oleh faktor eksternal, seperti ketidaklengkapan dokumen nasabah dan proses

verifikasi yang memerlukan waktu tambahan. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas SOP tidak hanya dipengaruhi oleh internal organisasi, tetapi juga oleh kesiapan dan partisipasi pengguna layanan.

Indikator ketepatan administrasi dan kepatuhan pegawai menunjukkan hasil yang efektif. SOP membantu meminimalkan kesalahan administrasi serta meningkatkan disiplin kerja pegawai dalam menjalankan tugas. Dalam perspektif administrasi publik, kondisi ini mencerminkan penerapan prinsip akuntabilitas dan profesionalisme aparatur pelayanan publik.

Sementara itu, indikator kejelasan informasi kepada nasabah masih perlu ditingkatkan agar seluruh prosedur dan persyaratan pengajuan KPR dapat dipahami secara lebih menyeluruh. Perbedaan tingkat pemahaman nasabah menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kelancaran proses administrasi pengajuan KPR.

Secara keseluruhan, pencapaian tujuan pelayanan administrasi pengajuan KPR telah terwujud melalui penerapan SOP yang sistematis dan terstruktur. SOP berperan sebagai instrumen penting dalam mendukung efektivitas pelayanan publik di sektor perbankan, khususnya pada Bank BTN sebagai BUMN yang memiliki tanggung jawab pelayanan kepada masyarakat.

FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI EFEKTIVITAS PENERAPAN SOP

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi efektivitas penerapan SOP administrasi pengajuan KPR di Customer Loan Unit Bank BTN KC Denpasar, yaitu:

1. Sumber Daya Manusia
Kompetensi dan pengalaman pegawai CLU berpengaruh terhadap pemahaman dan pelaksanaan SOP. Pegawai yang memahami SOP dengan baik cenderung mampu memberikan pelayanan yang lebih efektif.
2. Kelengkapan Dokumen Nasabah
Kelengkapan dan keakuratan dokumen nasabah menjadi faktor utama yang mempengaruhi kelancaran proses administrasi pengajuan KPR.
3. Sistem dan Teknologi Informasi
Penggunaan sistem informasi perbankan membantu mempercepat proses verifikasi dan pengolahan data. Namun, keterbatasan sistem atau gangguan teknis dapat menghambat efektivitas pelayanan.
4. Koordinasi Internal dan Eksternal
Koordinasi antara CLU dengan unit kerja lain serta pihak eksternal, seperti appraisal dan developer, turut mempengaruhi kecepatan dan efektivitas penerapan SOP.

IV. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai evaluasi efektivitas penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) administrasi pengajuan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) pada Customer Loan Unit Bank BTN KC Denpasar, dapat disimpulkan bahwa penerapan SOP telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan alur yang ditetapkan oleh Bank BTN. Seluruh tahapan pengajuan KPR, mulai dari penerimaan permohonan kredit, pemeriksaan kelengkapan dokumen, proses verifikasi dan analisis kredit, hingga pelaksanaan akad kredit, telah berjalan secara sistematis dan terstruktur sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Berdasarkan indikator efektivitas pelayanan administrasi publik, yaitu ketepatan prosedur, ketepatan waktu, ketepatan administrasi, kepatuhan pegawai, kejelasan informasi, dan pencapaian tujuan pelayanan, penerapan SOP administrasi pengajuan KPR pada Customer Loan Unit Bank BTN KC Denpasar secara umum berada pada kategori efektif. SOP telah berfungsi sebagai pedoman kerja yang mampu meningkatkan ketertiban administrasi, meminimalkan kesalahan, serta mendukung akuntabilitas dan profesionalisme pegawai dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

Meskipun demikian, efektivitas penerapan SOP belum sepenuhnya optimal pada beberapa indikator, khususnya ketepatan waktu dan kejelasan informasi kepada nasabah. Keterlambatan dalam proses pengajuan KPR masih terjadi, yang umumnya disebabkan oleh ketidaklengkapan dokumen nasabah serta proses verifikasi yang memerlukan waktu tambahan. Selain itu, perbedaan tingkat pemahaman nasabah terhadap persyaratan administrasi juga mempengaruhi kelancaran proses pelayanan. Dalam perspektif administrasi publik, kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan SOP tidak hanya ditentukan oleh keberadaan prosedur tertulis, tetapi juga oleh kualitas pelaksanaan, kesiapan pengguna layanan, serta dukungan sistem dan koordinasi yang memadai.

Secara keseluruhan, penerapan SOP administrasi pengajuan KPR di Bank BTN KC Denpasar telah mencerminkan upaya penerapan prinsip *good governance*, terutama dalam hal efektivitas, akuntabilitas, dan profesionalisme pelayanan publik di sektor perbankan. Evaluasi terhadap penerapan SOP ini menjadi penting sebagai dasar perbaikan berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Daftar Pustaka

- Dwiyanto, A. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Mahmudi. (2015). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Moekijat. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Mandar Maju.
- PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. (2024). *Standar Operasional Prosedur Administrasi Pengajuan Kredit Pemilikan Rumah*. Jakarta: Bank BTN.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2016). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar..
- Siagian, S. P. (2014). *Administrasi Pembangunan*. Jakarta: Bumi Aksara.