

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada era globalisasi seperti sekarang ini, bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang paling berpengaruh terhadap kegiatan perekonomian di Indonesia. Hampir semua kegiatan dalam kehidupan masyarakat Indonesia sekarang berhubungan dengan bank. Sebagian besar kegiatan hidup masyarakat Indonesia sekarang selalu bersinggungan dengan kredit, mulai dari kegiatan rumah tangga sampai kegiatan yang lebih kompleks selalu membutuhkan kredit, hal ini yang menjadi penyebab semakin meningkatnya kebutuhan kredit di kalangan masyarakat. Fenomena ini kemudian yang menjadikan aktivitas utama dunia perbankan sekarang ada pada kegiatan kredit atau penyaluran dana pinjaman kepada masyarakat. Kredit sendiri dapat diartikan sebagai suatu kegiatan pinjam-meminjam baik berupa uang atau barang yang terjadi antara dua pihak yang didasarkan atas kepercayaan bahwa peminjam (debitur) akan mengembalikan sejumlah uang atau barang yang dipinjamnya dengan tepat waktu sesuai perjanjian kredit yang telah dibuat dan disepakati kedua belah pihak. Unsur kepercayaan menjadi dasar utama dalam kegiatan perkreditan.

Banyak pilihan jenis kredit yang ditawarkan bank saat ini guna membantu memenuhi berbagai kebutuhan hidup masyarakat. Sampai saat ini, salah satu jenis kredit yang diminati dan dibutuhkan oleh masyarakat yaitu jenis KPR. Jenis kredit ini begitu diminati seluruh kalangan masyarakat mengingat rumah merupakan kebutuhan pokok masyarakat yang harus dipenuhi disamping alasan lain yaitu daya beli masyarakat Indonesia yang cenderung lebih rendah dibanding dengan daya mengansur. Seiring dengan perkembangan jaman dan perkembangan teknologi serta peningkatan taraf hidup masyarakat, maka semakin bertambah pula tuntutan kebutuhan hidup manusia, terutama dalam memenuhi kebutuhan akan tempat tinggal sebagai kebutuhan pokok. Rumah merupakan kebutuhan pokok manusia yang harus dipenuhi serta dikembangkan untuk meningkatkan pemerataan kesejahteraan rakyat. Namun sayangnya hak dasar rakyat tersebut pada saat ini masih belum sepenuhnya terpenuhi. Salah satu penyebabnya adalah

adanya kesenjangan pemenuhan kebutuhan perumahan yang relatif masih besar. Hal tersebut terjadi antara lain karena masih kurangnya kemampuan daya beli masyarakat khususnya Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) dalam memenuhi kebutuhan akan rumahnya.

Dunia perbankan merupakan salah satu institusi yang mempunyai peranan penting dalam bidang perekonomian suatu negara (khususnya dibidang pembiayaan). Hal ini didasarkan atas fungsi utama perbankan yang merupakan lembaga intermediasi antara pihak yang kelebihan dana (*surplus of fund*) dengan pihak yang memerlukan dana (*lack of fund*) selain itu juga berperan sebagai *agent of development* yang dapat mendorong kemajuan pembangunan melalui fasilitas kredit dan kemudahan proses pembayaran. Peranan penting tersebut telah ditunjang dengan adanya UU No. 10 tahun 1998 yang merupakan perubahan dari UU No.7 tahun 1992 tentang perbankan yang memberikan dasar kepada lembaga perbankan untuk menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat, memiliki peran strategis untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional, dalam rangka meningkatkan pemerataan pembangunan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional, kearah peningkatan taraf hidup rakyat banyak.

Berdasarkan uraian tersebut perbankan dituntut mampu meningkatkan kesejahteraan rakyat banyak, peran tersebut diwujudkan perbankan melalui kegiatan bank yang menyalurkan dana kepada masyarakat melalui berbagai produk guna memenuhi kebutuhan masyarakat, salah satu produk yang ditawarkan oleh bank guna ikut berperan dalam meningkatkan kesejahteraan rakyat banyak melalui pemenuhan kebutuhan pokok adalah dengan menawarkan produk pembiayaan rumah atau biasa disebut KPR, adanya pembiayaan rumah atau KPR bertujuan untuk mempermudah masyarakat yang berpenghasilan rendah memiliki rumah yang diinginkan.

Sektor perbankan memiliki peran yang strategis dalam memberikan sumbangsih terhadap pertumbuhan ekonomi suatu negara. Bank-bank yang mampu bertahan melewati masa krisis moneter maupun bank-bank yang baru beroperasi mulai berlomba-lomba untuk memberikan layanan yang terbaik kepada nasabahnya melalui berbagai macam produk perbankan seperti produk dana, produk pinjaman, atau produk jasa lainnya.

## Peranan Perbankan Sesuai Pasal 1 angka (2) UU Nomor 10 tahun 1998

tentang perbankan:

Bank adalah Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Bank merupakan lembaga keuangan yang menghimpun dana masyarakat dan menyalurkannya kepada pihak yang membutuhkan dan mempunyai peranan yang sangat penting dalam sistem perekonomian yang semakin bertumbuh seiring dengan bertumbuhnya kebutuhan masyarakat. Lembaga perbankan juga berperan berperan sebagai agen pembangunan (*agent of development*) dalam pembangunan nasional, dimana bank menyalurkan dananya kepada masyarakat dalam bentuk kredit, guna meningkatkan kemampuan mobilitas dana, serta menciptakan kegiatan ekonomi yang lebih baik bagi dunia usaha.

Menurut Peraturan Bank Indonesia No. 11/25/PBI/2009 tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank dihadapkan pada beberapa risiko yang harus dihadapi yaitu sebagai berikut:

1. Risiko kredit adalah risiko akibat kegagalan debitur dan pihak lain dalam memenuhi kewajiban kepada Bank.
2. Risiko pasar adalah risiko pada posisi neraca dan rekening administratif termasuk transaksi derivatif, akibat perusahaan secara keseluruhan dari kondisi pasar, termasuk risiko perubahan harga *option*
3. Risiko likuiditas adalah risiko akibat ketidakmampuan Bank untuk memenuhi kewajiban yang jatuh tempo dari sumber pendanaan arus kas atau dari aset likuid berkualitas tinggi yang dapat digunakan, tanpa mengganggu aktivitas dan kondisi keuangan Bank.
4. Risiko operasional adalah risiko akibat ketidakcukupan atau tidak berfungsinya proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem, atau adanya kejadianp-kejadian eksternal yang mempengaruhi operasional Bank.
5. Risiko keptuhan adalah risiko akibat Bank tidak mematuhi atau tidak melaksanakan peraturan perundang-undangan dan ketentuan yang berlaku.
6. Risiko hukum adalah risiko akibat tuntutan hukum atau kelemahan aspek yuridis
7. Risiko reputasi adalah risiko akibat menurunnya tingkat kepercayaan *stakeholder* yang bersumber dari persepsi negatif terhadap Bank.
8. Risiko strategik adalah risiko akibat ketidaktepatan dalam pengambilan atau pelaksanaan suatu keputusan strategik serta kegagalan dalam mengantisipasi perubahan lingkungan bisnis.

Kegiatan audit dalam badan usaha seperti bank merupakan tuntunan atau kebutuhan bagi pihak guna melahirkan usaha yang sehat. Kegiatan ini pada hakikatnya mendorong terciptanya efisiensi usaha sehingga bank mampu bersaing secara sehat dalam pasar yang kompetitif dan memacu penciptaan laba yang baik. Dalam hal ini tentunya diharapkan terjadi kelangsungan hidupnya serta mampu memberikan kontribusi bagi negara dan masyarakat banyak. Kondisi kesehatan bank sebagai badan usaha dibidang jasa yang tertopang sebagai lembaga kepercayaan, menjadi penting bagi semua pihak yang terkait, baik pemilik dan pengelola bank, masyarakat pengguna jasa bank Indonesia selalu pengawas dan pembina bank.

Kegiatan audit dalam perjalanannya terutama audit operasional didunia perbankan nampaknya berjalan lamban. Walaupun konsep audit operasional telah cukup lama dicoba untuk dikembangkan ternyata perkembangannya masih lamban. Selain itu masih ada pemilik bank, manajemen bank, dan pengurus bank yang menganggap bahwa kegiatan ini hanya merupakan pelengkap sehingga sebagai asesoris saja karena keharusan dari pihak bank sentral. Berdasarkan kondisi, tuntutan untuk lebih berfungsinya kegiatan audit adalah suatu keharusan dan dapat diantisipasi dengan melakukan pemeriksaan terhadap prosedur kegiatan yang berlaku dalam bank yang bersangkutan, sehubungan dengan fungsi kredit dalam prosedur pemberian kredit, pemeriksaan yang perlu dilakukan adalah pemeriksaan atau audit operasional.

Pihak yang melaksanakan audit operasional disebut audit internal. Fungsi audit internal bank sangat penting karena peranan yang diharapkan dari fungsi tersebut untuk membantu semua tingkatan manajemen pada bank dalam mengamankan kegiatan operasional bank yang melibatkan dana dari masyarakat luas. Hal ini menunjukkan bahwa audit operasional merupakan kegiatan dari internal audit. Audit operasional atas fungsi kredit sangat diperlukan untuk menindaklanjuti berbagai penyimpangan yang mungkin terjadi dalam kegiatan bank tersebut. Khususnya dalam perkreditan, sehingga dapat diketahui seberapa besar evaluasi persyaratan pengendalian internal atas prosedur pemberian kredit.

Tahapan pemberian kredit merupakan tahap yang preventif yang paling penting sebelum menandatangani isi perjanjian kredit antara pihak bank dengan

nasabah. Tahap ini bertujuan untuk memperoleh keyakinan bagi pihak bank dengan nasabah. Tahap ini bertujuan untuk memperoleh keyakinan bagi pihak bank bahwa calon nasabah debitur mempunyai kemampuan untuk melunasi kredit yang diberikan. Secara tradisional, analisis bank terhadap calon nasabah debitur dilakukan terhadap aspek yang dikenal dalam dunia perbankan sebagai “*the five C’s of credit*” yaitu *character, capacity, capital, conditions, collateral*. Sebagaimana disyaratkan pasal 8 UU nomor 10 tahun 1998 tentang perbankan.

Menghadapi perkembangan *Non Performing Loan* dalam perbankan yang semakin memburuk dan dengan memperhatikan kondisi ekonomi makro yang belum membaik, maka Bank Indonesia sebagai otoritas moneter mengeluarkan surat keputusan direksi Bank Indonesia Nomor 31/150/KEP/DIR, tanggal 12 November 1998 tentang restrukturisasi kredit. Restrukturisasi kredit ini dapat dilakukan dengan berbagai cara seperti:

1. Penurunan suku bunga kredit
2. Pengurangan tunggakan bunga kredit
3. Pengurangan tunggakan pokok kredit
4. Perpanjangan jangka waktu kredit
5. Penambahan fasilitas kredit
6. Pengambilalihan aset debitur sesuai dengan ketentuan yang berlaku
7. Konversi kredit menjadi penyertaan modal sementara pada perusahaan debitur.

Semakin kecilnya presentase nilai *Non Performing Loan* per tahun pada bank semakin baik tingkat masalah pada bank tersebut maka sebaliknya semakin besar tingkat presentase *Non Performing Loan* pada bank maka semakin bermasalah pada bank tersebut.

Alasan mengambil obyek pada PT Bank Tabungan Negara (PERSERO) Tbk Cabang Palembang sebagai salah satu bank yang berfungsi sebagai penghimpun dana masyarakat dan menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit, turut andil dalam perbaikan sektor riil ekonomi Indonesia. PT Bank Tabungan Negara (PERSERO) Tbk Cabang Palembang merupakan perusahaan yang bergerak dibidang perbankan dengan unit kerja sebagai bank umum yang mempunyai tugas menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan

dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat melalui berbagai produk. Salah satu bentuk produk penyaluran dana yang ditawarkan oleh PT Bank Tabungan Negara (PERSERO) Tbk Cabang Palembang adalah pembiayaan rumah. PT Bank Tabungan Negara (PERSERO) Tbk Cabang Palembang telah menjadi pelopor dari sistem kredit perumahan di Indonesia sejak tahun 1974. PT Bank Tabungan Negara (PERSERO) Tbk Cabang Palembang menawarkan berbagai jenis pembiayaan perumahan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Seiring dengan perkembangan jaman dan kemajuan dibidang perbankan PT Bank Tabungan Negara (PERSERO) Tbk Cabang Palembang tetap mampu bersaing dengan bank-bank lain yang menawarkan produk yang sama.

Tingkat *Non Performing Loan* PT Bank Tabungan Negara (PERSERO) Tbk Cabang Palembang pada periode 2014-2016 terus mengalami kenaikan sebesar dari 2,07% pada tahun 2014 menjadi 2,09% pada tahun 2015 dengan kenaikan sebesar 2,15% pada tahun 2016 kemudian dari 2,10% pada tahun 2015 menjadi 2,15% pada tahun 2016 dengan kenaikan 0,5%. Naiknya presentase *Non Performing Loan* menandakan adanya kredit bermasalah atau kredit macet dalam penyaluran dan pemberian kredit kepada masyarakat. Pada prakteknya kredit yang sering terjadi pada Bank BTN Cabang Jenderal Sudirman kredit dengan pinjaman 100 juta sampai dengan 300 juta bahkan ada yang mencapai 500-700 juta sehingga jika terjadi kredit macet maka lembaga perkreditan akan mencari upaya untuk menyelamatkan kredit dengan cara memberikan kesempatan kepadanya agar dapat melunasi kredit dalam jangka waktu yang ditentukan. Jika telah dilakukan tetapi upaya penyelamatan tersebut tidak berhasil juga, maka pihak bank terpaksa mengambil kebijakan akhir dengan menyerahkan permasalahan tersebut kepada pihak yang berwenang. Dimana jika menyangkut bank-bank swasta diserahkan kepada Pengadilan Negeri dan diselesaikan menurut proses peradilan biasa, sedangkan yang berkaitan dengan kasus kredit macet pada Bank BUMN yaitu PT Bank Tabungan Negara (PERSERO) Tbk Cabang Palembang diselesaikan oleh Panitia Urusan Piutang Negara. Penyelesaian kredit bermasalah yang belum jelas akan mengganggu terciptanya sistem perbankan yang sehat. Oleh karena itu, upaya penanganan kredit bermasalah selayaknya dilakukan dari berbagai segi antara lain faktor intrnal bank itu sendiri. Tindakan menjaga kredit

agar tidak terjadi kredit bermasalah atau kredit macet diperlukan penerapan evaluasi pengendalian intern pemberian kredit rumah (KPR) dalam rangka mengurangi *non performing loan* (NPL).

Dari kondisi yang telah diuraikan diatas, konsep evaluasi pengendalian intern pemberian kredit rumah (KPR) dalam rangka mengurangi *non performing loan* (NPL) merupakan suatu alat yang akan memperbesar keefisienan dan keefektifan Bank Pemerintah atau Bank Tabungan Negara (PERSERO) Tbk dalam pemberian kredit kemungkinan terjadinya kredit bermasalah dapat diminimalisasi dan bisa menunjang efektivitas pemberian kredit. Hal ini berarti dapat menaikkan pendapatan dan tercipta kondisi bank yang sehat. Berdasarkan uraian tersebut, maka dari itu penulis memilih judul “**Evaluasi Pengendalian Intern Pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Dalam Rangka Mengurangi *Non Performing Loan* (NPL) Pada PT Bank Tabungan Negara (PERSERO) Tbk Cabang Palembang**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Suatu prosedur pemberian kredit yang baik dapat mencegah timbulnya kredit bermasalah. Dimana kredit bermasalah tentunya dapat mempengaruhi kesehatan suatu bank. Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan diatas penulis akan mengidentifikasi “Bagaimana Pengendalian Intern Pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Dalam Rangka Mengurangi *Non Performing Loan* (NPL) Pada PT Bank Tabungan Negara (PERSERO) Tbk Cabang Palembang.

## **1.3 Ruang Lingkup Pembahasan**

Agar penulisan laporan akhir ini menjadi lebih terarah dan sesuai dengan permasalahan yang ada pada PT Bank Tabungan Negara (PERSERO) Tbk Cabang Jenderal Sudirman Palembang, maka penulis membatasi pembahasan pada masalah tentang Pengendalian Intern Pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Dalam Rangka Mengurangi *Non Performing Loan* (NPL) Pada PT Bank Tabungan Negara (PERSERO) Tbk Cabang Palembang.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan**

### **1.4.1 Tujuan Penulisan**

Berdasarkan masalah yang telah diidentifikasi diatas, maka tujuan dilakukan penulisan ini adalah untuk Mengevaluasi Pengendalian Intern Pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Dalam Rangka Mengurangi *Non Performing Loan* (NPL) Pada PT Bank Tabungan Negara (PERSERO) Tbk Cabang Palembang.

### **1.4.2 Manfaat Penulisan**

Penulisan yang akan dilaksanakan diharapkan dapat memberikan manfaat bagi penulis maupun bagi pihak lain yang berkepentingan. Manfaat yang diharapkan dari penulisan ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Penulisan ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan serta dapat dijadikan perbandingan dengan teori–teori yang didapat diperkuliahan khususnya mengenai bagaimana Mengevaluasi Pengendalian Intern Pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Dalam Rangka Mengurangi *Non Performing Loan* (NPL) Pada PT Bank Tabungan Negara (PERSERO) Tbk Cabang Palembang

2. Bagi Perusahaan

Penulisan ini diharapkan dapat dijadikan masukan atau bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam menghadapi permasalahan yang terjadi dengan memberikan saran untuk memperbaiki kelemahan yang terjadi.

3. Bagi Lembaga Polsri

Penulisan laporan akhir ini diharapkan dapat dijadikan literature yang bermanfaat khususnya dijurusan akuntansi.

## **1.5 Metode Pengumpulan Data**

### **1.5.1 Teknik Pengumpulan Data**

Data yang diperlukan guna mendukung analisis terhadap permasalahan yang dibahas, maka diperlukan metode tertentu supaya didapat data yang objektif. Dalam pengumpulan data, penulis menggunakan beberapa teknik.

Menurut Sugiyono (2007:129), teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Wawancara (*Interview*)  
Sebagai teknik pengumpulan data penulis pada pelaksanaannya mendapatkan informasi dilakukan secara langsung berhadapan dengan Narasumber tetapi dapat secara tidak langsung dengan menggunakan kuisisioner sebagai pengganti dalam wawancara. Dalam pengumpulan data ini penulis melakukan kegiatan tanya jawab dengan pihak dalam perusahaan yang dapat dijadikan sebagai bahan pengumpulan data.
2. Angket (Kuesioner)  
Penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan menyebarkan daftar pertanyaan dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut. Dalam pengumpulan data ini penulis melakukan kegiatan kuisisioner dengan pihak yang telah ditunjuk oleh pihak yang berwenang dan dapat diperoleh data kuisisioner sebagai bahan dalam pengumpulan data.
3. Pengamatan (*Observation*)  
Penulis mengumpulkan data yang menuntut adanya pengamatan dari penelitiannya baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap objek penelitiannya. Dalam pengumpulan data ini penulis melakukan pengamatan langsung ke lokasi pengambilan data yaitu pada PT Bank Tabungan Negara (PERSERO) Tbk Cabang Jenderal Sudirman Palembang.
4. Studi Kepustakaan (*Library Research*)  
Dengan menggunakan metode ini penulis mendapatkan informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang akan sedang diteliti. Informasi itu dapat diperoleh dari buku-buku ilmiah, laporan penelitian, karangan ilmiah, tesis dan disertasi, peraturan-peraturan, ketetapan-ketetapan, ensiklopedia dan sumber-sumber tertulis baik tercetak maupun elektronik lain. Dalam pengumpulan data ini penulis memperoleh data teori yang berhubungan dengan pengambilan data yang disusun khususnya mengenai teori tentang kredit, kredit pemilikan rumah (KPR), dan prosedur pemberian kredit. Sehingga dalam melakukan literatur yang kaitannya dengan kasus dihadapi.

### 1.5.2 Sumber Data

Jenis data berdasarkan cara perolehan menurut Soeratno (2008:70) dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Data Primer  
Adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh organisasi yang menerbitkan atau menggunakannya.
2. Data Sekunder  
Adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang buka pengolahnya.

Dalam penulisan laporan akhir ini, penulis menggunakan data primer terdiri dari wawancara langsung dengan karyawan PT Bank Tabungan Negara (PERSERO) Tbk Cabang Jenderal Sudirman Palembang dan juga memakai kuisisioner sebagai pengganti dalam kehadiran dalam wawancara untuk pengumpulan informasi-informasi data. Adapun data sekunder yang penulis gunakan adalah :

1. Data-data prosedur pemberian kredit pada PT Bank Tabungan Negara (PERSERO) Tbk Palembang
2. Sejarah Bank PT Bank Tabungan Negara (PERSERO) Tbk Cabang Palembang
3. Struktur Organisasi PT Bank Tabungan Negara (PERSERO) Tbk Cabang Palembang

Menurut Arikunto (2006:129), “Sumber data adalah subjek dari mana data dapat diperoleh”. Dalam penulisan ini data diperoleh dan dikumpulkan dari perusahaan yang sejarah perusahaan, struktur organisasi, dan meliputi prosedur kredit pemilikan rumah.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Agar dapat memberikan gambaran secara garis besar mengenai isi laporan akhir ini, serta memperlihatkan hubungan yang jelas antara bab satu dengan bab yang lainnya, penulis menggunakan sistematika penulisan yang terdiri dari lima bab, yaitu:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan diuraikan mengenai latar belakang pemilihan judul, rumusan masalah, ruang lingkup pembahasan, tujuan dan manfaat penulisan, metode pengumpulan data dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini penulis akan menguraikan secara singkat mengenai teori-teori yang mendukung pembahasan dari permasalahan yaitu : pengertian dan jenis-jenis auditing, pengertian dan tujuan kredit,

pengertian dan tujuan pengendalian intern, pemahaman dan evaluasi atas pengendalian intern, pengertian dan tujuan kredit, pengendalian kredit, kredit pemilikan rumah, prosedur pemberian kredit pemilikan rumah, peraturan prosedur pemberian kredit, penentuan penilaian dari hasil kuisioner.

### **BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Pada bab ini penulis akan memberikan gambaran mengenai keadaan PT Bank Tabungan Negara (PERSERO) Tbk Cabang Palembang, antara lain mengenai sejarah singkat perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi, pembagian tugas serta prosedur pemberian kredit pada Bank BTN, aspek-aspek penilaian dan teknik pengumpulan data.

### **BAB IV PEMBAHASAN**

Pada bab ini diuraikan mengenai hasil Evaluasi Prosedur Pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Pada PT Bank Tabungan Negara (PERSERO) Tbk Cabang Palembang dan membandingkan teori kenyataan yang ada dalam perhitungan yang telah dilakukan.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Setelah melakukan analisis dan pembahasan secara lengkap, pada bab ini penulis menarik kesimpulan sebagai pemecahan dari permasalahan yang ada, selain itu penulis juga memberikan masukan kepada PT Bank Tabungan Negara (PERSERO) Tbk Cabang Palembang yang mungkin akan membantu dalam menghadapi masalah yang ada.