

**INTERAKSI SIMBOLIK LOAN ADMIN DAN DEVELOPER PERUMAHAN
DI BANDAR LAMPUNG**
**(Studi Deskriptif Kualitatif Loan Admin Bank Tabungan Negara Cabang Bandar
Lampung)**

Oleh

Nofrans Kurniawan¹, Binal Huri², Destia Darmawan Putri³

¹Kementrian Agama Kota Bandar Lampung

^{2&3}Universitas Tulang Bawang

(kurniawan.nofrans@gmail.com)

Abstrak

Penelitian ini menggunakan teori komunikasi interpersonal dan juga teori komunikasi simbolik. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan di bank tabungan negaracabang Bandar Lampung. Subjek penelitian dalam penelitian ini berjumlah 4 (empat) orang yang terdiri dari 2 (dua) key informan dan juga 2 (dua) informan didalam penelitian ini. Adapun hasil dari penelitian ini adalah Load admin bank tabungan negara cabang Bandar Lampung melakukan interaksi simbolik kepada para nasabahnya yang melakuakn pengajuan kredit. Interaksi simbolik sendiri terjadi saat load admin bank tabungan negara cabnag Bandar Lampung berinteraksi kepada para nasabahnaya. interaksi simbolik tersebut dapat dilihat dari proses komunikasi secara langsung dan juga simbol simbol yang dilakukan load admin saat sedang berkmunikasi kepada para calon nasabahnya. simbol-simbol tersebut dapat dilihat dari cara berbicara, gaya bahasa, gerak tubuh dan juga cara berpakaian ataupun sesuatu yang menyibolkan identitas dari load admin bank tabungan negara cabang Bandar Lampung saat melakukan interaksi kepada para calon nasabah yang ada. selain itu dalam melakukan interaksi ada beberapa hal yang harus dilakukan oleh load admin kepada calon nasabah bank tabungan negara cabang Bandar Lampung. Hal tersebut adalah dengan diberikannya dukungan, keterbukaan, dan juga kesetaraan kepada para calon nasabah bank tabungan negara cabang Bandar Lampung.

Kata kunci : *komunikasi, komunikasi interpersonal, interaksi simbolik, load admin*

1. Pendahuluan

Bank merupakan lembaga keuangan yang dapat mempengaruhi perekonomian dalam lingkup mikro hingga makro dengan segala macam aktivitasnya. Fungsinya sebagai *financial intermediary* yaitu sebagai perantara keuangan yang mana

memiliki tugas menghimpun dana dari pihak yang ingin menyimpan dananya ke bank dengan pihak yang membutuhkan dana dengan menyalurkannya kembali melalui produk bank seperti kredit.

Dalam menjalankan usahanya sebagai lembaga keuangan yang

menjual kepercayaan dan jasa, setiap bank berusaha sebanyak mungkin menarik nasabah baru, memperbesar dana-dananya dan juga memperbesar pemberian kredit dan jasa-jasanya (Simorangkir, 2004). Menurut Undang-Undang Perbankan No. 10 Tahun 1998, bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau yang berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sejak adanya Paket 27 Oktober 1998 (Pakto 1998), pertumbuhan bank-bank umum di Indonesia semakin banyak. Hingga saat ini tercatat ada 120 bank terdiri dari 109 Bank Umum Konvensional dan 11 Bank Syariah yang tercatat di Otoritas Jasa Keuangan.

Secara keseluruhan, Bank Umum mengandalkan kredit untuk menghimpun pemasukannya dan akan digunakan kembali untuk membiayai operasionalnya. Kredit merupakan hal yang akan selalu menjadi populer bagi para konsumen, hal ini diikuti oleh berbagai macam bank-bank dengan membuat atau menerbitkan produknya berupa kredit yang terbaik dan bersaing dengan produk kredit bank lainnya dan membuat calon-calon konsumen yang akan mengambil sebuah kredit dapat mempunyai banyak pilihan.

Kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga (Undang-Undang No. 10/1998 pasal 21 ayat 11), secara singkat kredit adalah produk yang dibuat oleh bank untuk memudahkan konsumen dalam membayar sebuah barang dengan

pembayaran secara berkala. Kegiatan ini biasa dilakukan oleh bank umum dalam menanamkan dana. Kegiatan lainnya selain kredit ialah investasi surat berharga, mendanai transaksi perdagangan internasional, penempatan dana pada bank lain, dan penyertaan modal saham. Semua kegiatan tersebut memiliki risiko dimana dana berpotensi tidak terbayar kembali (Sutojo, 2013). Pada kelima jenis kegiatan yang dapat ditanamkan dana, ialah kredit yang menjadi bagian terbesar dari harta operasional dan harta bank secara keseluruhan. Menurut Sutojo (2013), jumlah dana bank di berbagai negara yang ditanam dalam kredit, berkisar 50-75% dari seluruh harta yang dimiliki, maka dari itu kredit menjadi sumber pendapatan dan keuntungan bank yang terbesar. Selain itu kredit juga merupakan kegiatan menanamkan dana yang sering menjadi penyebab utama bank menghadapi masalah besar.

Demikian, tidak berlebihan apabila dikatakan bahwa stabilitas usaha bank sangat dipengaruhi oleh keberhasilan mereka mengelola kredit. Usaha bank yang berhasil mengelola kreditnya akan berkembang sedangkan usaha bank yang tidak dapat mengatur dengan baik cepat atau lambat akan mundur dan bangkrut. Mengacu pada penjelasan sebelumnya, maka usaha utama bank adalah menghimpun dana dalam bentuk simpanan yang merupakan sumber dana bank. Kemudian dalam menyalurkan dananya, bank juga harus memperhatikan kualitas kreditnya. Hal ini penting karena apabila terjadi banyak kredit bermasalah akan merugikan bank itu sendiri. Kredit bermasalah adalah kredit kolektabilitas (kualitas) macet, ditambah dengan kredit yang memiliki kolektabilitas diragukan yang berpotensi menjadi macet (Joyosumarto, 1994). Masih

diandalkannya kredit sebagai sumber pendapatan utama serta keharusan bank memikul sendiri tanggung jawab akan risiko yang akan terjadi membuat Bank Umum Konvensional lebih rentan terkena kredit bermasalah. Tingkat terjadinya kredit bermasalah dapat dicerminkan dengan rasio Non-Performing Loan (NPL) yang terjadi pada bank. Semakin rendah rasio NPL maka akan semakin rendah tingkat kredit bermasalah yang berarti semakin baik kondisi dari bank tersebut. Semakin besarnya jumlah kredit yang diberikan, maka akan membawa konsekuensi besarnya risiko yang akan ditanggung oleh bank bersangkutan. Akibat tingginya tingkat NPL, perbankan harus menyediakan cadangan dana yang lebih banyak, sehingga pada akhirnya modal bank dapat menanggulangi permintaan kredit yang akan terus bertambah jumlahnya.

Loan administration department biasanya menerima pendaftaran/permohonan kredit, menganalisa dan membantu permohonan kredit, menyiapkan dan melakukan realisasi kredit, memelihara dan menyimpan dokumen termasuk agunan kredit, mengawasi performance dan mengklarifikasi kredit, serta menyelesaikan kredit bermasalah. Perumahan masalah yang dihadapi pada masyarakat saat ini, harga rumah yang cukup tinggi mengharuskan sebagian besar masyarakat saat ini melakukan kredit rumah guna memenuhi kebutuhan akan tempat tinggal. Kondisi ini berdampak juga pada berkembangnya developer rumah atau pengembang perumahan guna menyediakan tawaran hunian dengan cara kredit sehingga upaya ini dianggap meringankan bagi masyarakat yang kurang mampu membeli rumah dengan cara tunai.

Dalam kegiatan perkreditan rumah tentunya memakan biaya yang sangat banyak atau tidak sedikit, hal ini yang akhirnya pihak developer menggandeng Bank guna membantu menyelesaikan ketersediaan biaya dalam upaya pembangunan atau upaya penyediaan tempat tinggal bagi konsumen yang berminat. Keterkaitan antara pihak Bank dan pihak developer atau pengembang rumah tinggal sebagai penyedia jasa, akan terjadi interaksi yang terus menerus sepanjang keterikatan kontrak ataupun keterikatan kerjasama berlangsung.

Rumusan Masalah

Bagaimana interaksi simbolik loan admin dan developer perumahan di Bandar Lampung?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan di atas, maka dapat ditetapkan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui interaksi simbolik petugas loan admin dan *developer* perumahan di Bandar Lampung.

2. Konsep dan Teori

Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang dilakukan oleh dua orang yang bersifat privat dan eksklusif. Identik dengan komunikasi *face to face*. Pada dasarnya yang menyebabkan seseorang atau manusia itu melakukan komunikasi adalah untuk mempertahankan kelangsungan hidup dan kebutuhannya untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Menurut Miller dan Steinberg (1975) : komunikasi interpersonal dapat dipandang sebagai komunikasi yang terjadi dalam suatu hubungan interpersonal. Sedangkan Judy C.

Pearson (2011) mengatakan bahwa komunikasi interpersonal sebagai proses yang menggunakan pesan-pesan untuk mencapai kesamaan makna paling tidak diantara dua orang dalam sebuah situasi yang memungkinkan adanya kesempatan yang sama bagi pembicara dan pendengar. Lain halnya dengan Joseph A. DeVito (2013) mengatakan bahwa komunikasi interpersonal adalah interaksi verbal dan non verbal antar dua atau kadang-kadang lebih dari dua orang, yang saling tergantung satu sama lain. Ronald B. Adler (2009) mengatakan bahwa komunikasi interpersonal adalah semua komunikasi antara dua orang atau secara kontekstual komunikasi interpersonal. Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang dilakukan dalam suatu hubungan interpersonal antara dua orang atau lebih, baik secara verbal maupun nonverbal, dengan tujuan untuk mencapai kesamaan makna.

Fungsi Komunikasi Interpersonal

Secara umum, komunikasi interpersonal memiliki fungsi untuk meningkatkan hubungan antar manusia, mengurangi potensi konflik antar orang dan berbagi pengetahuan ataupun pengalaman dengan orang lain. Komunikasi interpersonal memiliki peluang untuk meningkatkan hubungan antar pihak yang melakukan komunikasi interpersonal. Dengan adanya komunikasi interpersonal, manusia dapat membina hubungan baik sehingga mengurangi resiko konflik yang mungkin terjadi antar pihak tertentu. Dapat diketahui komunikasi interpersonal memiliki banyak fungsi sesuai dengan tujuan si pengirim dan penerima informasi. Komunikasi interpersonal pada dasarnya berfungsi menyampaikan

informasi yang *feedbacknya* dapat langsung didapat saat komunikasi interpersonal tersebut berlangsung.

Komponen Sistem Komunikasi Interpersonal

Dalam berbagai perspektif, komunikasi interpersonal bisa menjadi cara yang efektif maupun tidak efektif. Sistem komunikasi interpersonal ini dapat ditinjau dari berbagai macam sudut pandang, salah satunya dalam perspektif humanistik. Dalam perspektif humanistik komunikasi interpersonal dikaitkan dengan beberapa sifat seperti keterbukaan, empati dan juga sikap mendukung. Kesetaraan komunikasi, proses komunikasi yang jujur, bermakna dan memuaskan semua pihak.

Komunikasi

Istilah komunikasi dari bahasa Inggris *communication*, dari bahasa latin *communicatus* yang mempunyai arti berbagi atau menjadi milik bersama, komunikasi diartikan sebagai proses sharing diantara pihak-pihak yang melakukan aktifitas komunikasi tersebut. Komunikasi pada dasarnya merupakan suatu proses yang menjelaskan siapa, mengatakan apa, dengan saluran apa, kepada siapa? Dengan akibat apa atau hasil apa? (*Who?, Says what?, In which channel?, To whom?, With what effect?*). (Lasswell, 1960 : 1).

Komunikasi meliputi lima unsur pokok yaitu : (1) Komunikator, (2) Pesan, (3) Komunikan dan (4) Efek. Dari definisi Lasswell, penulis dapat menyimpulkan bahwa: komunikasi merupakan proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan melalui media dengan tujuan untuk mempengaruhi perilaku komunikan dan menghasilkan *feedback* yang diinginkan, unsur komunikasi terdiri

dari: penyampai pesan, isi pesan, media penyampai pesan yang digunakan, target atau sasaran pesan, dan hasil atau pengaruh pesan.

Menurut Steven dalam Cangara (2016:21), bahwa komunikasi terjadi kapan saja, suatu organisme memberi reaksi terhadap suatu objek atau stimuli yang berasal dari seseorang atau lingkungan sekitarnya. Menurut Rogers bersama D. Lawrence Kincaid dalam Cangara (2016:22), bahwa komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian yang mendalam. Dari definisi Steven dan Rogers bersama D. Lawrence Kincaid, penulis dapat menyimpulkan bahwa komunikasi dapat terjadi kapanpun dan dimanapun, komunikasi merupakan pertukaran informasi dari seorang kepada orang lainya.

Definisi-definisi yang dikemukakan diatas tentunya belum mewakili semua definisi komunikasi yang dibuat oleh banyak pakar, namun sedikit banyaknya kita telah dapat memperoleh gambaran seperti apa yang diungkapkan oleh Shannon dan Weaver dalam Cangara (2016:22), bahwa komunikasi adalah bentuk interaksi manusia yang saling mempengaruhi satu sama lainnya, baik secara sengaja atau tidak sengaja.

Interaksi Simbolik

Landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini memakai paradigma definisi sosial dengan menggunakan teori interaksi simbolik. Menurut Poloma (2000: 258) bahwa: "teori ini menganalisis pada aspek- aspek perilaku manusia yang subjektif dan interpretative. Proses penyampaian makna inilah yang menggunakan model interaksi simbolik. Dalam proses

penyampaian makna melalui simbol inilah yang merupakan subjek matter dari sejumlah analisa kaum interaksionalisme simbolik, dimana dalam interaksi orang belajar memahami simbol-simbol interaksi. Interaksi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah interaksi loan admin bank tabungan negara cabang Bandar Lampung kepada developer dengan menggunakan simbol-simbol yang mereka gunakan dalam berinteraksi.

Berbagai aksi simbol-simbol yang ditampilkan oleh loan admin bank tabungan negara cabang Bandar Lampung membawa suatu artinya bahwa pelaku komunikasi lah yang memberikan makna atau simbol tersebut. Interaksi simbolik berakar dan berfokus pada hakekat manusia yang adalah makhluk relasional. Setiap individu pasti terlibat relasi dengan sesamanya. Tidaklah mengherankan apabila kemudian teori interaksi simbolik segera mengedepan dibanding teori yang lainya. Alasannya ialah diri manusia muncul dalam dan melalui interaksi dengan yang diluar dirinya. Interaksi itu sendiri membutuhkan simbol-simbol tertentu. Simbol itu biasanya disepakati dalam skala kecil maupun skala besar. Simbol misalnya bahasa, penampilan, tulisan dan simbol lainya yang dipakai bersifat dinamis dan unik. Keunikan dan dinamika simbol dalam proses interaksi sosial menuntut manusia untuk lebih kritis, peka, aktif, dan kreatif dalam mengi-interpretasikan simbol-simbol yang muncul dalam interaksi sosial.

Penafsiran yang tepat atas simbol tersebut turut menentukan arah perkembangan manusia dan lingkungan. Sebaliknya, penafsiran yang keliru atas simbol dapat menjadi petaka bagi hidup manusia dan

lingkungannya. Interaksi simbolik mempelajari sifat interaksi yang merupakan kegiatan sosial dinamis manusia. Bagi perspektif ini, individu bersifat aktif, reflektif dan kreatif, menafsirkan, menampilkan perilaku yang rumit dan sulit diramalkan. (Mulyana, 2008: 3). Interaksi simbolik menolak bahwa individu adalah organisme yang pasif yang perilakunya ditentukan oleh kekuatan-kekuatan atau struktur yang ada diluar dirinya. Oleh karena individu terus berubah maka masyarakat pun berubah melalui interaksi. Jadi interaksi lah yang dianggap penting dalam menentukan perilaku manusia, bukan struktur masyarakat. Struktur itu sendiri tercipta dan berubah karena interaksi manusia, yakni ketika individu-individu berpikir dan bertindak secara stabil terhadap objek yang sama. Esensi interaksi simbolik adalah suatu aktifitas yang merupakan ciri khas manusia, yakni komunikasi dan pertukaran simbol yang diberi makna (Mulyana, 2008: 68).

Interaksi simbolik berusaha memahami perilaku manusia dari sudut pandang subjek. Interaksi simbolik ini menyarankan bahwa perilaku manusia harus dilihat sebagai proses yang memungkinkan membentuk dan mengatur perilaku mereka dengan mempertimbangkan ekspektasi orang lain yang menjadi mitra interaksi mereka. Menurut teoritis interaksi simbolik yang dikutip dari buku Dr. Dedy Mulyana, yang berjudul *Metodelogi Penelitian kualitatif* adalah : Kehidupan sosial pada dasarnya adalah interaksi manusia dengan menggunakan simbol-simbol. Mereka tertarik pada cara manusia menggunakan simbol-simbol yang mempresentasikan apa yang mereka maksudkan untuk berkomunikasi dengan sesamanya dan juga pengaruh

yang ditimbulkan penafsiran atas simbol-simbol ini terhadap perilaku pihak-pihak yang terlibat dalam interaksi sosial.

Salah satu kebutuhan pokok manusia, seperti dikatakan Sussane K Langer (Mulyana, 2010: 92), adalah kebutuhan simbolisasi atau penggunaan lambang. Simbol atau lambang adalah sesuatu yang digunakan untuk menunjukkan sesuatu lainnya berdasarkan kesepakatan kelompok orang. Simbol meliputi kata-kata (pesan verbal), perilaku non verbal, dan objek yang maknanya disepakati bersama.

Kemampuan manusia menggunakan lambang atau simbol verbal memungkinkan perkembangan bahasa dan menangani hubungan antar manusia dan objek (baik nyata atau abstrak) tanpa kehadiran manusia dan objek tersebut. Secara ringkas interaksi simbolik didasarkan pada premis-premis berikut ini: 1. Individu merespon suatu situasi simbolik. Mereka merespon lingkungan, termasuk objek fisik (benda) dan objek sosial (perilaku manusia) berdasarkan makna yang dikandung komponen-komponen tersebut bagi mereka. Ketika mereka menghadapi suatu situasi, respon mereka tidak bersifat mekanis. Tidak pula ditentukan oleh faktor-faktor eksternal. Respon mereka tergantung pada bagaimana mereka mendefinisikan situasi yang dihadapi dalam interaksi sosial. Jadi individu yang dipandang aktif untuk menentukan lingkungan mereka sendiri. Makna adalah proses interaksi sosial, karena itu makna tidak melekat pada objek, melainkan dinegosiasikan melalui penggunaan bahasa. Negosiasi ini dimungkinkan karena manusia mampu menamai segala sesuatu, bukan hanya objek fisik, tindakan atau peristiwa (bahkan tanpa kehadiran objek fisik, tindakan, atau peristiwa

itu), namun juga gagasan yang abstrak. 3. Makna yang diinterpretasikan individu dapat berubah dari waktu ke waktu, sejalandengan perubahan situasi yang ditemukan dalam interaksi sosial. Perubahan interpretasi dimungkinkan karena individu dapat melakukan proses mental, yakni berkomunikasi dengan dirinya sendiri. Manusia membayangkan atau merencanakan apa yang akan mereka lakukan. (Mulyana, 2008: 71)

Keunikan dan dinamika simbol dalam proses interaksi sosial menuntut manusia untuk lebih kritis, peka, aktif, dan kreatif dalam menginterpretasikan simbol-simbol yang muncul dalam interaksi sosial. Penafsiran yang tepat atas simbol tersebut turut menentukan arah perkembangan manusia dan lingkungan. Sebaliknya, penafsiran yang keliru atas simbol dapat menjadi petaka bagi hidup manusia dan lingkungannya. Interaksi simbolik menurut asumsi George Herbert Mead Mead mengembangkan teori interaksionisme simbolik pada tahun 1920-an ketika beliau menjadi profesor filsafat di Universitas Chicago. Namun gagasannya mengenai interaksionisme simbolik berkembang pesat setelah para mahasiswanya menerbitkan catatan dan kuliah-kuliahnya, terutama melalui buku yang menjadi rujukan utama teori interaksionisme simbolik, yakni *mind, self dan society* (Mulyana, 2001: 68).

Karya tunggal Mead yang amat penting dalam hal ini terdapat dalam bukunya yang berjudul "*Mind, Self dan Society*". Mead mengambil tiga konsep kritis yang diperlukan dan saling mempengaruhi satu sama lain untuk menyusun sebuah teori interaksionisme simbolik. Dengan demikian, pikiran manusia (*mind*), dan interaksi sosial (*diri/self*) digunakan untuk

menginterpretasikan dan memediasi masyarakat (*society*) (Elvinaro, 2007: 136).

3. Metode penelitian

Jenis Penelitian

Untuk mendapat hasil yang optimal dalam suatu penelitian diperlukan jenis penelitian yang tepat, dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif, dimana peneliti bermaksud untuk mengetahui interaksi simbolik petugas loan admin Bank Tabungan Negara Cabang Bandar Lampung dan developer perumahan di Bandar Lampung dengan cara deskripsikan, pembahasan, dan kata-kata sehingga penelitian ini bersifat deskriptif.

Subjek Penelitian

Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah beberapa orang yang ikut andil dalam interaksi simbolik petugas loan admin Bank Tabungan Negara Cabang Bandar Lampung dan developer perumahan di Bandar Lampung.

Key Informan: (1) M. Eko Saputra, Pegawai BUMN (On the Spot Officer/OTS), dan (2) Rodecia, Pegawai BUMN (Collateral Verification Officer / CVO).

Informan: (1) Bagas, Pegawai BUMN (Loan Admin Staff), dan (2) Dwi Maharestu, Pegawai BUMN (Loan Admin).

Sumber Data Primer

Data primer didapat dari hasil wawancara dengan pihak petugas loan admin Bank Tabungan Negara Cabang Bandar Lampung dan developer perumahan di Bandar Lampung. Hasil wawancara yang telah diolah lebih lanjut menjadi informasi utama peneliti dalam mengembangkan penelitian ini.

Dalam penelitian ini data yang dibutuhkan oleh peneliti adalah data interaksi simbolik petugas loan admin Bank Tabungan Negara Cabang Bandar Lampung dan developer perumahan di Bandar Lampung.

Data Sekunder

Data sekunder yang berupa foto, video, dan script wawancara, Dihasilkan sendiri oleh peneliti melalui kamera *handphone*. Rekaman wawancara diperoleh peneliti pada saat melakukan wawancara kepada informan, dokumentasi foto dan video peneliti gunakan untuk mendukung penelitian ini. Dimana dalam proses observasi peneliti mengambil foto dan video untuk pengumpulan data dokumentasi. Foto dan video yang ada berkenaan interaksi simbolik petugas loan admin Bank Tabungan Negara Cabang Bandar Lampung dan developer perumahan di Bandar Lampung.

Alat Pengumpulan Data

Dalam melakukan penelitian ini, teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.

Teknik Analisis Data

Dalam menganalisis data peneliti terjun langsung ke tempat atau objek penelitian. Proses analisa data kualitatif dilakukan dengan beberapa tahap seperti berikut: (1) Reduksi data, merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan. (2) Catatan tertulis di lapangan, dimana setelah peneliti memperoleh data, harus lebih dahulu dikaji kelayakannya dengan memilih data mana yang benar-benar

dibutuhkan dalam penelitian ini. (3) Penyajian data dibatasi sebagai sekumpulan informasi tersusun yang disesuaikan dan klarifikasi untuk mempermudah peneliti dalam menguasai data. (4) Verifikasi (menarik kesimpulan) yaitu kesimpulan selama penelitian berlangsung makna-makna yang muncul dari data yang diuji kebenarannya, kekokohnya, dan kecocokannya sehingga diperoleh kesimpulan yang jelas kebenaran dan kegunaannya (Bogdan & Biklen dalam (Moelong, 2010: 179))

4. Hasil dan Pembahasan Hasil Penelitian

Dalam proses interaksinya loan admin bank tabungan negara memberikan informasi ataupun data-data yang diperlukan oleh customer dan juga developer. Data-data tersebut merupakan data ataupun berkas-berkas yang harus disiapkan oleh para customer yang akan mengambil perumahan. Untuk memperjelas mengenai pernyataan interaksi diatas berikut ini pernyataan yang diberikan oleh Bagas :

“Memberikan informasi bagaimana prosedur dan syarat ketentuan menjadi calon nasabah Bank BTN, melalui marketing Developer maupun melalui Team internal Bank BTN.” (wawancara diambil pada tanggal 30 juli 2020)

Interaksi yang dilakukan oleh loan admin bank tabungan negara adalah dengan cara memberikan informasi ataupun mengkomunikasikan bagaimana prosedur, syarat dan ketentuan apa saja yang harus diketahui oleh para calon nasabah dari bank tabungan negara. Kegiatan ini dapat dilakukan melalui marketing Developer maupun melalui Team internal Bank BTN. Hal ini dilakukan untuk

mempermudah para nasabah dalam memahami bagaimana mekanisme ataupun prosedur yang harus dijalani oleh para calon nasabah. Dengan dilakukannya hal tersebut akan membantu calon nasabah memahami dan mengerti hal apa saja yang harus dipersiapkan dan apa saja yang harus dilakukan.

Selain itu pernyataan lainnya juga diberikan oleh Dwi Maharestu :

“Dengan menjelaskan ketentuan-ketentuan yang berlaku di Bank BTN dan mengarahkan ke Unit Bagian Kredit.” (wawancara diambil pada tanggal 05 agustus 2020)

Interaksi yang dilakukan oleh loan admin bank tabungan negara kepada para nasabahnya adalah dengan cara menjelaskan ketentuan-ketentuan ataupun peraturan apa saja yang berlaku di bank tabungan negara. Setelah memberikan penjelasan mengenai ketentuan dan juga peraturan yang ada dan berlaku di bank tabungan negara, para nasabah akan diarahkan kepada unit bagian kredit. Di dalam unit inilah para nasabah bank tabungan negara akan diarahkan dan juga diberikan informasi mengenai hal apa saja yang harus dipersiapkan oleh para calon nasabah bank tabungan negara. Hal lainnya juga diberikan oleh M. Eko Saputra:

“Menjelaskan ketentuan yang berlaku, proses verifikasi pekerjaan dan sebagainya.” (wawancara diambil pada tanggal 10 agustus 2020)

Menurut pernyataan dari bapak Eko, interaksi yang terjadi antara loan admin bank tabungan negara dan juga para nasabah ataupun calon nasabah dilakukan dengan cara memberikan informasi ataupun saling berkomunikasi mengenai ketentuan yang berlaku dan juga

mengkomunikasikan mengenai proses verifikasi pekerjaan yang akan dilakukan oleh loan admin bank tabungan negara.

Hal lainnya juga diberikan oleh Rodecia *“Dengan menjelaskan ketentuan-ketentuan yang berlaku di Bank BTN dan mengarahkan ke Unit Bagian Kredit.”*

Menurut pernyataan dari ibu Rodecia, interaksi yang terjadi antara loan admin bank tabungan negara dengan para nasabah adalah menjelaskan peraturan dan juga ketentuan yang berlaku di bank tabungan negara tersebut, setelah menjelaskan ketentuan yang ada maka nasabah akan diarahkan kepada bagian kredit untuk melanjutkan proses yang ada.

Berdasarkan wawancara dari bapak Bagas, Dwi, Eko dan juga ibu Rodecia, interaksi yang terjadi antara loan admin bank tabungan negara dan para nasabah adalah dengan memberikan penjelasan mengenai informasi yang ada ataupun memberikan penjelasan mengenai ketentuan-ketentuan dan juga peraturan yang berlaku dan harus dipatuhi oleh para nasabah.

Selain itu loan admin bank tabungan negara juga memberikan informasi mengenai hal apa saja ataupun berkas-berkas apa saja yang dibutuhkan oleh para calon nasabah yang ingin mengajukan kredit. Ketika informasi tersebut telah diberikan dengan baik kepada para nasabah maka loan admin akan mengarahkan nasabah kepada tim kredit, dimana di dalam tim inilah ajuan nasabah akan di proses untuk lebih lanjut.

Interaksi lainnya yang dilakukan pihak loan admin bank tabungan negara dengan memberikan dukungan kepada para nasabahnya,

dukungan tersebut merupakan suatu sikap yang dilakukan untuk menciptakan komunikasi yang baik antara kedua belah pihak. Hal ini diperkuat oleh pernyataan dari Bagas: *“Iya biasanya melalui BI Checking, kami mengamati data verifikasi calon nasabah sebagai pembanding hasil final sebelum di entry ke tahap selanjutnya.”* (wawancara diambil pada tanggal 30 juli 2020)

Interaksi yang berupa dukungan diberikan oleh bank tabungan negara kepada para calon ataupun nasabah merupakan pengecekan ulang ataupun verifikasi calon nasabah, pengecekan ulang dapat dilakukan dengan cara melakukan perbandingan hasil finansial yang dimiliki oleh para nasabah, dari hasil finansial inilah dapat ditentukan apakah nasabah dapat melanjutkan ketaha berikutnya. hal ini diperuntukkan agar para calon ataupun nasabah mendapatkan informasi yang jelas dan juga lengkap mengenai proses pengkreditan yang sudah diajukan. Pernyataan lainnya juga diberikan oleh Dwi Maharestu *“Pertama kami melakukan kalkulasi Kredit terlebih dahulu, hal ini dilakukan untuk melihat kemampuan pembayaran/ angsuran calon nasabah.”* (wawancara diambil pada tanggal 05 agustus 2020). Para loan admin bank tabungan negara memberikan dukungan kepada para nasabahnya, dukungan tersebut dilakukan dengan cara mengkalkulasika ataupun melakukan perhitungan mengenai usulan kredit terlebih dahulu. Dilakukannya perhitungan kalkulasi bertujuan untuk melihat kemampuan membayar para nasabah yang mengajukan kredit di

bank tabungan negara. Pernyataan lainnya juga diberikan oleh M.Eko:

“Dengan cara melihat status pekerjaan nasabah tersebut”.(wawancara diambil pada tanggal 10 agustus 2020)

Dukungan yang dilakukan oleh para loan admin bank tabungan negara yang ada di Bandar Lampung adalah dengan melihat status pekerjaan dari nasabah yang mengajukan kredit. Informasi yang mendetail mengenai status pekerjaan ini sangatlah diperlukan dalam mendukung para nasabah. Dengan melakukan dukungan yaitu melihat status pekerjaan dari para nasabah membantu bank tabungan negara dan juga para nasabah dalam menentukan selanjutnya hal apa saja yang harus dipersiapkan.

Mengetahui status pekerjaan nasabah sangatlah penting untuk dilakukan karena hal tersebut merupakan suatu dasar dari proses pengambilan kredit. Dengan dilakukannya hal tersebut akan memperkecil presentasi kegagalan dalam hubungan pekerjaan tersebut. Pernyataan lainnya juga diberikan oleh Rodecia: *“Memverifikasi data calon nasabah yang ingin mengajukan kredit dengan cara survey ke lokasi tempat kejadian melalui BI Checking calon nasabah. Dengan menggunakan BI Checking agar Pihak Bank BTN dapat melihat history pinjaman calon nasabah baik kredit lancar maupun kredit macet.”*

Para loan admin di bank tabungan negara cabang Bandar Lampung memberikan dukungan kepada paranasabah dengan melakukan beberapa hal yang diantaranya adalah dengan melakukan verifikasi seluruh data dari para calon nasabah yang ada. untuk melakukan verifikasi loan admin

bank tabungan negara biasanya melakukan survey ke lokasi kerja dan juga melalui media yaitu *BI checking* kepada calon nasabah. Survey ini dilakukan untuk melihat riwayat peminjaman apa saja yang telah dilakukan oleh calon nasabah.

Berdasarkan beberapa pernyataan diatas dukungan yang dilakukan dan juga di berikan oleh loan admin bank tabungan negara cabang Bandar Lampung adalah pertama para loan admin bank tabungan negara cabang Bandar Lampung melakukan verifikasi data diamna seluruh data dari para calon nasabah yang hendak mengajukan kredit akan di verifikasi dan didata calon nasabah mana saja yang dapat lanjut ke tahap selanjutnya. Setelah verifikasi data selesai maka nasabah akan diarahkan keada proses selanjutnya untuk mengajukan usulan kreditnya.

Setelah melakukan verifikasi data maka loan admin bank tabungan negara cabang Bandar Lampung melakukan kalkulasi kredit terlebih dahulu sbeelum menyetujui pengajuan kredit yang diajukan oleh para calon nasabah. Kalkuasi kredit dilakukan untuk mengetahui sbeerapa besar kesanggupan para calon nasabah dala membayar pengkreditan yang diajukan. Ketika kalkulasi sudah dilakukan maka akan terlihat kesanggupan dari masing masing nasabah yang ada.

Bagi para nasabah yang memiliki kesanggupan dalam pengambilan kredit ini maka nasabah tersebut dapat melakukan kredit pada suatu perumahan. Akan tetapi jika pengkalkulasian dari nasabah dirasa kuarng sanggup dalam pengambilan kredit tersebut maka ajuan kredit yang diberikanpun kemungkinan besar akan ditolak secara halus. Tidak hanya sampai dibatas pengkalkulasian kesanggupan dalam mengambil kredit

perumahan untuk dapat melakukan pengkreditan para nasabh juga harus dilihat status pekerjaannya. Pengecekan status pekerjaan snagat penting dilakukan. Hal ini dilakukan untuk membantu para nasabah untuk mendapatkan kepercayaan melakukan pengkreditan.

Selanjutnya tahap terakhir dalam proses pengajuan kredit adalah dengan cara memverifikasi data calon nasabah dengan cara menggunakan *BI checking*. Menggunakan *BI checking* Bank BTN dapat melihat riwayat pinjaman calon nasabah baik kredit lancar maupun kredit macet. Dengan adanya verifikasi data ini snagat membantu semua pihak yang terkait dalam pengajuan kredit tersebut, dimana para nasabah akan mendapatkan dukungan ataupun kepercayaan mengenai data yang ada dan juga kejelasan mengenai prosedur apa saja yang harus dilalui. Dan untuk pihak bank tabungan negara cabang bandar ampung sendiri mendapatkan jaminan bahwa para calo nasabah yang ada merupakan nasabah asli bukan nasabah palsu yang dapat menimbulkan kerugian terhadap bank tabungan negara.

Selain melakukan suatu dukungan para loan admin di bank tabungan negara juga memberikan keterbukaan kepada para nasabahnya, keterbukaan ini dilakukan dengan tujuan terjalannya interaksi dan juga proses komunikasi yang baik sehingga para calon nasabah akan memberikan umpan balik yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh loan admin bank tabungan negara cabang Bandar Lampung. Hal ini diperkuat oleh pernyataan dari Bagas

“Kami melakukan klarifikasi kredit Melalui hasil Survei team dan data pembanding lainnya.” (wawancara diambil pada tanggal 30 juli 2020)

Loan admin bank tabungan negara cabang Bandar Lampung melakukan klarifikasi kredit para calon nasabah dengan melalui hasil survey tim dan juga data perbandingan lainnya. Disini terdapat keterbukaan dimana para loan admin bank tabungan negara secara terbuka melakukan klarifikasi terhadap survey yang telah dilakukan. Setelah proses ini dilakukan maka para calon nasabah akan diarahkan kepada proses pengkreditan selanjutnya. Pernyataan lainnya juga diberikan oleh Dwi Maharestu *“Memberitahukan kepada team terkait mengenai syarat dan ketentuan serta tahapan proses kredit” (wawancara diambil pada tanggal 05 agustus 2020)*

Loan admin bank tabungan negara memberikan ataupun memberi tahu mengenai syarat dan ketentuan apa saja yang harus disiapkan dan juga dilalui oleh para calon nasabah. Keterbukaan mengenai syarat dan ketentuan ini membantu para calon nasabah dalam melengkapi seluruh data yang diperlukan dalam melakukan pengajuan kredit. Pernyataan lainnya juga diberikan oleh M. Eko Saputra *“Kami melakukan klarifikasi kredit Dengan cara by phone atau kunjungan langsung kelapangan atau dengan lingkungan sekitar.” (wawancara diambil pada tanggal 10 agustus 2020)*

Salah satu keterbukaan lainnya yang dilakukan oleh loan admin bank tabungan negara adalah dengan cara melakukan klarifikasi kredit dengan menggunakan media telepon ataupun melakukan kunjungan langsung ke lapangan. Dengan melakukan interaksi melalui telepon seluler ataupun kunjungan secara langsung dapat mempermudah bank tabungan negara dalam mengklarifikasi ajuan kredit yang diberikan oleh para calon nasabah. Berdasarkan ketiga pernyataan yang

ada diatas loanadmin bank tabungan negara melakukan suatu keterbukaan kepada para calon nasabahnya. Keterbukaan tersebut dapat dilihat dari adanya proses klarifikasi kredit yang dilakukan oleh team *survey*. Setelah melakukan *survey* data maka loan admin bank tabungan negara akan memproses pengkreditan yang diajukan oleh para calon nasabah dengan cara memberitahukan syarat dan juga ketentuan apa saja yang harus disiapkan oleh para calon nasabah. Setelah seluruh data telah terverifikasi dengan baik maka dilakukan klarifikasi ulang pada tahap ini loan admin melakukan klarifikasi dengan melalui media telepon ataupun langsung datang ke lapangan.

Interaksi simbolik lainnya yang dilakukan oleh loan admin bank tabungan negara kepada para calon nasabahnya adalah dengan cara melakukan kesetaraan, kesetaraan meruapakan suatu kesamaan perilaku yang terjadi antara loan admin dan juga para calon nasabahnya, kesetaraan ini dilakukan untuk memperlancar lajunya pengajuan kredit yang diberikan oleh para calon nasabah bank tabungan negara. Hal diatas diperkuat oleh pernyataan dari Bagas:

“Entry data calon nasabah setelah verifikasi dan validasi team surveyor, dan dikirim ke Otoritas Bank BTN sebagai penunjang Akad Kredit.” (wawancara diambil pada tanggal 30 juli 2020)

Loan admin bank tabungan negara melakukan kesetaraan dengan cara mengentry data para calon nasabah yang sebelumnya telah diverifikasi dan juga telah divalidasi. Setelah melakukan verifikasi maka data para calon nasabah akan dikirim kepada otoritas bank tabungan negara untuk menunjang akad kredit yang telah

diajukan oleh para calon nasabah. Pernyataan lainnya juga diberikan oleh M. Eko Saputra:

“Kita harus mengikuti SOP dengan ketentuan yang berlaku di Bank BTN.”(wawancara diambil pada tanggal 10 agustus 2020)

Interaksi yang dilakukan oleh loan admin bank tabungan negara kepada para calon nasabah yang ada adalah dengan cara melakukan keterbukaan mengenai informasi ataupun ketentuan apa saja yang harus ditaai oleh para calon nasabah. Salah satu keterbukaan tersebut adalah dengan mengkomunikasikan bahwa para calon nasabah haruslah mengikuti SOP yang ada dan telah ditetapkan di bank tabungan negara. Pernyataan lainnya juga diberikan oleh Rodecia:

“Meninjau agunan rumah (mengecek bangunan rumah, kondisi 100% atau sudah siap/ layak huni). Saya juga akan menjelaskan kepada calon nasabah mengenai syarat dan ketentuan yang diberlakukan Bank BTN mengenai Akad Kredit hingga mengenai risiko terjadi kredit macet, agar calon Nasabah paham saat terjadi Akad Kredit.” (wawancara diambil pada tanggal 25 agustus 2020)

Salah satu bentuk interaksi yang dilakukan loan admin kepada para calon nasabah adalah dengan cara memberikan penjelasan mengenai syarat dan ketentuan apa saja yang harus dilakukan oleh para calon nasabah. Bukan hanya itu saja loan admin bank tabungan negara juga memberikan informasi mengenai akad kredit, dan juga menjelaskan mengenai resiko yang akan terjadi apabila kredit macet. Dengan adanya interaksi tersebut menimbulkan suatu kesetaraan dimana antara loan admin dan juga para calon nasabah mendapatkan informasi

dan saling memahami informasi satu sama lainnya.

Berdasarkan dari hasil wawancara diatas interaksi yang dilakukan oleh loan admin bank tabungan negara dengan para calon nasabahnya bersifat interaksi dengan kesetaraan dimana loan admin bank tabungan negara mengentry data calon nasabah yang ada, dilakukannya kegiatan ini untuk menimbulkan kesetaraan data yang dimiliki oleh para calon nasabah dengan bank tabungan negara.

Selanjutnya hal yang dilakukan adalah dengan memberitahukan mengenai syarat dan ketentuan yang ada yang mana seluruh calon nasabah bank tabungan negara harus mengikuti standar operasional yang telah ditetapkan di bank tabungan negara. Setelah mengikuti SOP yang ada maka secara otomatis para calon nasabah akan mengikuti syarat dan ketentuan yang berlaku di bank tabungan negara.

Pembahasan

Dalam melakukan interaksi kepada para calon nasabahnya ada beberapa hal yang harus diperhatikan oleh tim loan admin bank tabungan negara cabang Bandar Lampung, hal tersebut adalah dengan mempertimbangkan diberikannya dukungan, keterbukaan, dan juga kesetaraan yang di berikan kepada para calon nasabah bank tabungan negara cabang Bandar Lampung. Dukungan merupakan salah satu bentuk interaksi simbolik yang diberikan oleh loan admin bank tabungan negara kepada para calon nasabahnya, dukungan sendiri diberikan kepada para calon nasabah yang mana dukungan ini diberikan dengan tujuan agar para calon nasabah dapat melakukan pengajuan kredit dengan baik dan juga lancar. Ada 4

(empat) dukungan yang diberikan loan admin bank tabungan negara kepada para calon nasabahnya, hal tersebut adalah :

A. Verifikasi data calon nasabah

Hal pertama yang dilakukan oleh pihak loan admin bank tabungan negara saat berinteraksi kepada para calon nasabahnya adalah dengan memverifikasi terlebih dahulu seluruh data yang menyangkut tentang calon nasabah yang telah mengajukan kredit. Pada tahap seluruh data di sortir dan diverifikasi kembali apakah data yang diajukan sudah sesuai dan lengkap seperti apa yang telah ditetapkan oleh pihak bank tabungan negara.

Pada tahap ini juga loan admin bank tabungan negara membandingkan antara pendapatan yang didapat oleh para calon nasabah apakah sesuai dengan kredit yang telah diajukan oleh para calon nasabah. Hal ini sangat perlu untuk dilakukan karena pada tahap ini merupakan hal mendasar yang harus diikuti oleh setiap para calon nasabah yang hendak mengajukan pengkreditan.

Dukungan yang terjadi pada tahap ini adalah dimana para loan admin bank tabungan negara cabang bandar lampung memberikan dukungan dengan cara memproses seluruh data dan memverifikasinya dengan cermat dan secara cepat. Ketika proses verifikasi berjalan dengan lancar maka para nasabah akan lebih cepat dalam memproses ajuan pengkreditannya ke tahap selanjutnya.

B. Kalkulasi kredit calon nasabah

Setelah melakukan verifikasi mengenai data yang diberikan oleh para calon nasabah bank tabungan negara, interaksi simbolik yang dilakukan setelahnya adalah dengan melakukan kalkulasi kredit kepada para calon

nasabah yang ada. kalkulasi ini dilakukan untuk menghitung ataupun melihat kemampuan pembayar yang akan dilakukan oleh para calon nasabah bank tabungan negara cabang Bandar Lampung.

Didalam tahap ini biasanya loan admin bank tabungan negara menghitung pendapatan dari masing-masing para calon nasabahnya. Dengan melakukan penghitungan ini maka akan terlihat seberapa besar kemampuan para calon nasabah dalam membayar pengkreditan yang telah diajukan. ketika pengkalkulasian selesai dilakukan dan hasil yang keluar adalah hasil yang baik maka ajuan pengkreditan tersebut akan diproses kepada tahap selanjutnya.

Dukungan yang diberikan oleh loan admin bank tabungan negara kepada para calon nasabahnya adalah dengan melakukan kalkulasi ataupun penghitungan kemampuan para calon nasabah yang akan mengajukan pengkreditan perumahan. Ketika kalkulasi ini dilakukan maka pihak developer pun mendapatkan data mengenai kemampuan dari para calon customer yang akan mengambil kredit perumahan dari developer tersebut. Oleh karena hal tersebut dukungan yang dilakukan ini sangat membantu dan menguntungkan kedua belah pihak.

C. Melihat status pekerjaan calon nasabah

Interaksi lainnya yang dilakukan oleh pihak loan admin bank tabungan negara cabang Bandar Lampung adalah dengan cara melihat status pekerjaan dari para calon nasabah yang ada. mengecek kembali status pekerjaan dari para calon nasabah yang hendak mengajukan kredit merupakan salah satu kegiatan yang sangat penting untuk dilakukan, mengapa hal tersebut merupakan hal yang penting? Karena dengan melakukan pengecekan ulang mengenai informasi pekerjaan para

calon nasabah akan membantu bank tabungan negara untuk mengetahui apakah calon nasabah benar memberikan data yang asli dan juga benar.

Saat melihat status pekerjaan dari para calon nasabah yang ada bank tabungan negara pun dapat melihat dan mengetahui mengenai pekerjaan apa saja yang dimiliki oleh para calon nasabah dan mengenai status pekerjaan yang pun bank tabungan negara cabang Bandar Lampung dapat mengetahui status dari para nasabahnya, status tersebut dapat berupa status golongan, ataupun pangkat dan juga status aktif atau tidaknya para calon nasabah bank tabungan negara. Dengan adanya pemeriksaan ini membantu bank tabungan negara dalam memprosesajuan kredit yang diberikan oleh para calon nasabah kepada tahap dan proses selanjutnya.

Bentuk dukungan dari interaksi simbolik ini adalah dimana developer akan diberikan data yang sebenarnya mengenai para calon nasabah, dan developer pun akan merasa mana karena pengecekan status pekerjaan telah dilakukan oleh pihak bank tabungan negara cabang Bandar Lampung. Interaksi simbolik yang dilakukan oleh loan admin bank tabungan negara cabang Bandar Lampung dapat berjalan dengan lancar dikarenakan adanya interaksi ataupun bentuk komunikasi yang benar saat loan admin bank tabungan negara menyampaikan pesan yang ada. dalam menyampaikan pesan tersebut faktor simbolik juga cukup berperan besar dalam suksesnya penyampaian pesan yang ada. interaksi simbolik yang dimaksud tersebut adalah simbol-simbol seperti cara berpakaian, adanya tanda pengenal dan juga simbol bahwa loan admin bank tabungan negara cabang Bandar Lampung meruakan

benar adanya loan admin bank tabungan negara bukan loan admin palsu.

D. Memverifikasi history kredit calon nasabah.

Salah satu bentuk interaksi simbolik lainnya yang dilakukan oleh loan admin bank tabungan negara kepada para calon nasabahnya adalah dengan cara melakukan verifikasi histori ataupun riwayat peminjaman yang ada pada calon nasabah yang hendak mengajukan pengkreditan. Melakukan verifikasi ulang mengenai catatan ataupun riwayat kredit yang sudah pernah dilakukan oleh para calon nasabah sangat penting untuk dilakukan. Hal ini sangat penting untuk dilakukan karena akan membantu bank tabungan negara dalam mengetahui riwayat kredit apa saja yang telah dilakukan oleh para calon nasabah dan mengetahui bagaimana riwayat pembayaran yang telah dilakukan oleh para calon nasabah bank tabungan negara cabang Bandar Lampung. Dengan dilakukannya hal ini akan membantu bank tabungan negara dalam mengambil keputusan apa yang akan dilakukan untuk tahap selanjutnya.

Apabila riwayat yang di verifikasi tidak ada masalah makaajuan kredit pun akan diproses kepada tahap selanjutnya dan apabila terjadi masalah pada riwayat kredit sebelumnya maka besar kemungkinan bank tabungan negara akan menolakajuan kredit yang telah diberikan oleh calon nasabah. Verifikasi ini dilakukan dengan cara langsung survey ke tempat kerja para calon nasabah yang mengajukan pengkreditan, memverifikasi data ini juga dapat dilakukan dengan melalui *BI checking* dimana *BI checking* berfungsi untuk melihat seluruh hasil ataupun histori pinjaman calon nasabah baik itu kredit macet ataupun kredit lancar.

Dengan dilakukannya hal ini akan membantu bank tabungan negara

cabang Bandar Lampung dalam memberikan dukungan kepada developer, yang mana hal ini dilakukan untuk menambah kepercayaan developer terhadap bank tabungan negara, ini juga dilakukan untuk membangun hubungan yang lebih baik lagi sehingga kerja sama yang dilakukan saat ini dapat berlangsung dengan lancar dan juga dapat berlangsung lama.

Setelah memberikan dukungan kepada para calon nasabahnya, loan admin bank tabungan negara juga memberikan suatu keterbukaan kepada para calon nasabahnya. keterbukaan merupakan salah satu bentuk interaksi simbolik yang diberikan loan admin bank tabungan negara kepada para calon nasabahnya. Keterbukaan merupakan suatu bentuk interaksi dimana diantara kedua pihak adanya keterbukaan saat berinteraksi. Keterbukaan ini akan menimbulkan komunikasi yang lebih efektif, selain itu dengan adanya keterbukaan akan menimbulkan sikap mendukung dan juga kepercayaan satu sama lainnya.

Keterbukaan yang dilakukan oleh loan admin bank tabungan negara cabang Bandar Lampung kepada para calon nasabahnya ada beberapa hal. Keterbukaan ini juga dilakukan untuk menimbulkan rasa saling percaya antara pihak bank tabungan negara cabang Bandar Lampung dengan para calon nasabahnya. Hal-hal yang dilakukan bank tabungan negara cabang Bandar Lampung dalam melakukan keterbukaan adalah sebagai berikut.

E. Melakukan Klarifikasi Kredit Melalui Hasi Survey

Interaksi yang dilakukan loan admin bank tabungan negara cabang Bandar Lampung kepada para calon nasabahnya dilakukan dengan cara

melakukan klarifikasi kredit melalui hasil survey yang ada. hal pertama yang dilakukan oleh loan admin bank tabungan negara adalah memeriksa data dari hasil survey yang telah dilakukan oleh tem survey.

Tidak hanya sampai disitu pada tahap ini juga loan admin bank tabungan negara cabang Bandar Lampung mengklarifikasi hasil survey yang ada dengan data perbandingan lainnya yang telah dilampirkan oleh para calon nasabah. Dengan adanya tahapan ini bank tabungan negara dapat dengan mudah mengetahui kebenaran dari data-data yang telah dilampirkan oleh para calon nasabah yang ada. hal ini juga dilakukan untuk menjaga keamanan bank tabungan negara, sehingga bank tabungan negara tidak medaatkan suatu penipuan. Mengapa demikian? Karena dengan membandingkan data yang dilampirkan dengan data hasil survey sangat menentukan apakah data tersebut benar adanya ataupun tidak.

Dengan melakukan klarifikasi data survey dan data perbandingan lainnya merupakan salah satu bentuk keterbukaan yang dilakukan oleh bank tabungan negara cabang Bandar Lampung kepada developer. Dengan adanya keterbukaan data yang sesuai dengan hasil survey dapat menambah keyakinan developer terhadap para calon nasabah yang mengajukan kredit di bank tabunga negara. Adanya keterbukaan diantara bentuk interaksi yang dilakukan pihak loan admin bank tabungan negara cabang Bandar Lampung dengan pihak developer akan menghasilkan interaksi simbolik yang lebih efektif dan pasinya akan saling menguntungkan antara satu sama lainnya.

F. Memberitahukan Mengenai Syarat Dan Ketentuan Yang Ada

Salah satu bentuk interaksi simbolik lainnya adalah dengan melakukan keterbukaan mengenai syarat dan ketentuan yang ada dan juga yang berlaku di bank tabungan negara khususnya bank tabungan negara cabang Bandar Lampung. Dengan adanya keterbukaan tersebut membantu loan admin bank tabungan negara untuk lebih mudah melakukan interaksi dengan para calon nasabahnya.

Hal yang harus dilakukan loan admin bank tabungan negara cabang Bandar Lampung dalam melakukan interaksi simbolik tersebut adalah dengan memberitahukan kepada para teamnya mengenai syarat, ketentuan dan juga tahapan apa saja yang harus dilalui oleh para calon nasabah dalam proses pengkreditan yang dilakukan oleh bank tabungan negara cabang Bandar Lampung.

Interaksi simbolik dapat terjadi ketika proses penjelasan mengenai syarat, ketentuan dan juga tahapan dari proses kredit diberikan kepada para calon nasabah. Dan untuk lebih meningkatkan kembali interaksi yang efektif faktor simbolik yang digunakan oleh loan admin bank tabungan negara sangat besar pengaruhnya, mengapa demikian, karena dengan melakukan ataupun memberikan simbol-simbol dan juga gerakan yang mendukung akan menambah tingkat pemahaman para calon nasabah mengenai pesan apa yang akan disampaikan.

Simbol-simbol tersebut dapat berupa cara berpakaian, seragam yang digunakan, tanda pengenal ataupun gerak tubuh yang dilakukan. Semua hal tersebut tentunya sangat berpengaruh dalam proses interaksi yang terjadi antara loan admin bank tabungan negara cabang Bandar Lampung dan para calon nasabah yang ada di bank

tabungan negara cabang Bandar Lampung.

G. Melakukan Verifikasi Ulang

Selain melakukan pemberitahuan kepada para calon nasabah, loan admin bank tabungan negara juga melakukan verifikasi ulang yang dilakukan untuk melanjutkan ajuan kredita ketaha berikutnya. Pada tahap ini loan admin bank tabungan negara cabang Bandar Lampung melakukan klarifikasi dengan cara menghubungi para calon nasabah melalui saluran telepon ataupun dengan cara melakukan kunjungan langsung kelapangan.

Interaksi ini dilakukan untuk melihat sejauh mana kesiapan yang ada di lapangan. dengan melakukan klarifikasi ini bank tabungan negara dapat memberikan suatu keterbukaan yang sesuai dengan apa yang terjadi di lapangan kepada para calon nasabahnya. Klarifikasi ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar kesiapan yang telah dilakukan oleh para calon nasabahnya. Ketika semua persiapan sudah siap maka proses ataupun tahapan selanjutnya dapat dilakukan dengan sesegera mungkin.

Hal lainnya yang dapat mempengaruhi proses komunikasi simbolik yang terjadi antara loan admin bank tabungan negara dengan para calon nasabahnya adalah adanya kesetaraan yang diberikan oleh pihak loan admin bank tabungan negara cabang Bandar Lampung kepada seluruh calon nasabah yang hendak mengajukan kredit kepada bank tabungan negara cabang Bandar Lampung.

Kesetaraan yang dimaksud disini adalah merupakan kesetaraan ataupun kemasaan mengenai perlakuan ataupun layanan yang diberikan oleh loan admin bank tabungan negara kepada seluruh

calon nasabahnya. Jadi didalam kesetaraan ini semua para calon nasabah mendapatkan perlakuan yang sama satu dengan yang lainnya sehingga tidak muncul suatu perselisihan ataupun suatu *miss* komunikasi yang terjadi kepada para calon nasabah bank tabunga negara cabang Bandar Lampung.

Didalam melakukan kesetaraan ataupun memberikan kesetaraan mengenai informasi yang ada, pihak bank tabungan negara cabang Bandar Lampung melakukan beberapa hal, hal-hal tersebutlah yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesetaraan yang diberikan loan admin bank tabungan negara cabang Bandar Lampung kepada para calon nasbahanya, hal tersebut adalah :

H. Melakukan Entry Data Para Calon Nasabah

Salah satu interaksi yang dilakuakn oleh loan admin bank tabungan negara kepada para calon nasabahnya adaah dengan melakukan *entry* data dari para calon nasabah yang ada. *entry* data dilakukan dengan maksud agar proses administrasi yang dilakukan oleh loan admin bank tabungan negara cabang Bandar Lampung berjalan dengan lancar. Dalam proses *entry* ini loan admin bank tabungan negara cabang Bandar Lampung memproses seluruh data atupun informasi yang telah diterima dari para calon nasabah yang akan mengajukan kredit. Seluruh data yang ada di proses satu persatu, tujuan dari adanya pengentryan data ini adalah untuk menyimpan data-data yang ada agar data tersebut tersimpan dengan aman. Para calaon nasabah bank tabungan negara cabang Bandar Lampung mendapatkan perlakuan yang sama dalam proses pengentrya data calon nasabah.

Didalam proses interaksinya loan admin memberikan kesetaraan pelayanan yang diberikan kepada para calon nasabah yang ada di bank tabungan neara cabang Bandar Lampung. Kesetaraan tersebut dapat dilihat dari pelayanan yang diebrikan kepada para calon nasabah yang ada, semua pelayanan yang diberikan berlaku kepada semua calon nasabah yang ada di bank tabungan negara cabang Bandar Lampung.

Dengan adanya kesetaraan ini akan meningkatkan potensi terjadinya interaksi yang baik yang terjadi diantara loan admin bank tabungan negara dengan para calon nasabah khususnya interaksi kepada developer.

I. Penyebaran Mengenai Penerapan SOP Yang Ada

Standar operasional merupakan suatu aturan yang berlaku disuatu perusahaan, begitupun dnegan bank tabungan negara yang memiliki SOP ataupun peraturannya sendiri mengenai pengajuan kredit yang diberikan oleh para calon nasabanya. Untuk hal ini loan admin bank tabunga negara cabang Bandar Lampung memberikan informasi mengenai syarat, ketentuan dan juga aturan-aturan apa saja yang harus dipatuhi dan juga ditaati oleh para calon nasabah yang ada. Para calon nasabah tentunya mendapatkan perlakuan ataupun pemberian informasi yang sama antara satu sama yang lainnya. Penyampaian SOP ini berguna agar para calon nasbaah mengerti dna memahami halapa saja yang harus dilakuakn dan hal apa saya yang harus dipatuhi dan juga ditaati saat menjadi nasabah bank tabungan negara cabang Bandar Lampung.

Penerapan SOP yang ada sangatlah dibutuhkan dalam proses interaksi yang dilakukan oleh loan admin bank tabungan negara cabang

Bandar Lampung kepada para calon nasabahnya. Dengan mengikuti aturan yang ada maka proses pengajuan kreditpun dapat berjalan dengan lancar.

J. Melakukan Pengecekan Agunan Rumah

Interaksi yang dilakukan oleh loan admin bank tabunga negara cabang Bandar Lampung lainnya adalah dengan melakukan pengecekan agunan rumah yang akan dikredit oleh para calon nasabah bank tabungan negara cabang Bandar Lampung. Pengecekan agunan rumah merupakan kegiatan yang sangat penting untuk dilakukan. Dengan melakuakn pengecekan agunan rumah secara langsung loan admin bank tabungan negara cabang Bandar Lampung akan mengenatahui sejauh mana perkembangan dari pembangunan rumah yang akan di kredit oleh para calon nasabah bank tabungan negara cabang Bandar Lampung.

Pengecekan agunana ryumah ini berfungsi untuk melihat kesiapan rumah yang akan ditinggali oleh para calon nasbaha bank tabungan negara cabang Bandar Lampung, ketika bangunan sudah layak huni maka proses selanjutnya pun akan diproses. Kesetaraan yang terjadi disini adalah dimana loan admin bank tabungan negara melakukan interaksi kepada developer mengenai bengunan rumah yang telah disiapkan. Dengan melihat keadaan rumah yang sebenarnya, maka loan admin bank tabungan negara dapat melakukan tahap akhir dalam proses pengajuan kredit yang diberikan oleh ara calon nasabah bank tabungan negara cabang bandar lamung.

Selain bernteraksi dengan developer loan admin juga melakukan interaksi kepada para calon nasabah yang hendak mengajukan kredit. Kesetraan yang terjadi dapat dilihat dari

interaksi dna juga pelayanan yang diberikan oleh loan admin babnk tabungan negara cabang Bandar Lampung kepada para nasabahnya baik itu developer ataupun customer. Dan untuk memperlancar lajunya proses pengajuan kredit rumah interaksi simbolik sangatlah berperan penting didalamnya.dengan adanya interaksi atapun proses komunikasi yang dilakukan oleh loan admin bank tabungan negara baik itu secara langsung maupun simbolik sanagt mempengaruhi lancaranya layanan proses pengajuan kredit tersebut. Interaksi simbolik sendiri dapat dilihat dari cara berbicara, gaya bahasa, gerak tubuh dan juga cara berpakaian ataupun sesuatu yang menyibolkan identitas dari loan admin bank tabungan negara cabang Bandar Lampung saat melakukan interaksi kepada para calon nasabah yang ada.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Interaksi Simbolik Loand Admin Bank Tabungan Negara Cabang Bandar Lampung dan developer perumahan di Bandar Lampung disimpulkan bahwa.

Loan admin bank tabungan negara cabang bandar lampung negara cabang bandar lampung melakukan interaksi simbolik kepada para nasabahnya yang melakukan pengajuan kredit. Interaksi simbolik sendiri terjadi saat loand admin bank tabungan negara cabang Bandar Lampung berinteraksi kepada para nasabahnaya. interaksi simbolik tersebut dapat dlihat dari proses komunikasi secara langsung dan juga simbol simbol yang dilakukan loan admin saat sedang berkmunikasi kepada para calon nasabahnya.simbol-simbol tersebut dapat dilihata dari cara berbicara, gaya bahasa, gerak tubuh dan juga cara berpakaian ataupun sesuatu

yang menimbulkan identitas dari loan admin bank tabungan negara cabang bandar lampung saat melakukan interaksi kepada para calon nasabah yang ada. selain itu dalam melakukan interaksi ada beberapa hal yang harus dilakukan oleh loan admin kepada calon nasabah bank tabungan negara cabang Bandar Lampung. Hal tersebut adalah dengan diberikannya dukungan, keterbukaan, dan juga kesetaraan kepada para calon nasabah bank tabungan negara cabang Bandar Lampung.

Saran

1. Disarankan untuk meningkatkan kembali interaksi simbolik yang dilakukan oleh loan admin bank tabungan negara cabang Bandar Lampung kepada para calon nasabah yang ada.
2. Disarankan untuk lebih meningkatkan kembali pelayanan yang diberikan loan admin bank tabungan negara cabang Bandar Lampung kepada para calon nasabah bank tabungan negara cabang Bandar Lampung.

Daftar Pustaka

- Enrico Parlindungan. *Analisis Faktor Internal Dan Faktor Eksternal Perusahaan Terhadap Non-Performing Loan (Studi Pada Bank Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia (Bei) Periode 2013-2 015)*. 2017
- Lika Puspita. *Interaksi Simbolik Sales Promotion Girl (Suatu Fenomenologi Interaksi Simbolik Pada Sales Promotion Girl Rokok Djarum Di Kota Bengkulu)*. 2014
- Bungin, Burhan. 2005. *Analisis Data Penelitian Kualitatif (Pemahaman*

Filosofis Dan Metodologis Ke Arah Penguasaan Model Aplikasi). Pt. Raja Grafindo Persada : Jakarta.

Cresswell, John. W. 2016. *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif. Kuantitatif Dan Campuran Edisi Ke Empat*. Pustaka Pelajar : Yogyakarta.

Faisal, Sanapiah. 1990. *Penelitian Kualitatif (Dasar-Dasar Dan Aplikasi)*. Ya3 Malang : Malang.

Dicky Hudyandi. *Interaksi Simbolik Pria Metroseksual Pada Sosok Sales Promotion Boy Dikota Bandung*. 2014 Kartono, Kartini. 1996. *Pengantar Metodologi Riset Sosial*. Mandar Maju : Bandung.

Moelong, Lexy J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosda Karya : Bandung.

Mukhtar. 2013. *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Jakarta Selatan : Referensi (Gp Ress Group)

Narbuko, Cholid. 2009. *Metodologi Penelitian*. Bumi Aksara : Jakarta.

O.P. Simorangkir, 2004. *Pengantar Lembaga Keuangan Bank dan Non Bank*. Jakarta: Raja Grafindo Sobur, Alex.

2014. *Ensklopedia Komunikasi*. Simbiosis Rekatama Media : Bandung.

Sugiono. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta : Bandung.

Sutojo, Siswanto. 2013. *Menangani Kredit Bermasalah Edisi*. Damar Mulia Pustaka: Jakarta. Ruliana, Poppy. Lestari Puji. *Teori Komunikasi*. Pt. Raja Grafindo Persada : Depok. 2019