

## ABSTRAK

Bank Tabungan Negara atau BTN adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bentuk perseroan Terbatas dan bergerak di bidang jasa keuangan dan PerBankan. Bank BTN KCP Dramaga Bogor bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan terhadap produk-produk perbankan khususnya Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi terhadap masyarakat di wilayah Bogor.

Penelitian ini bertujuan untuk untuk mengetahui bagaimana proses implementasi dan penghambat implementasi Program Pelayanan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Bersubsidi di Bank BTN KCP Dramaga Bogor dilakukan apakah dalam proses implementasi terdapat faktor hambatan. Metode dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data berupa observasi dan wawancara dengan *Loan Consumer Service Bank* BTN KCP Dramaga Bogor dan Deputi *Sub Branch Head* Bank BTN KCP Bogor, serta dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori implementasi menurut David C. Korten yang memiliki tiga proses dalam implementasi yaitu program, organisasi pelaksana dan sasaran.

Hasil penelitian menunjukkan implementasi program pelayanan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) KCP Dramaga Bogor sudah cukup baik dan berjalan sesuai target yang telah di tentukan tetapi ada beberapa hambatan yang mengganggu berjalannya Implementasi Program KPR Subsidi ini seperti jarak rumah yang jauh dari perkotaan, masalah perizinan, dan juga masalah persyaratan. Tetapi hambatan-hambatan ini dapat di selesaikan oleh Bank BTN KCP Dramaga Bogor dengan berbagai inovasi dengan cara berkolaborasi dengan para stakeholder terkait seperti pengembang properti, masyarakat, pemerintah yang dapat membantu proses berjalannya Implementasi Program Pelayanan KPR Subsidi sesuai dengan target dan sasaran.

**Kata Kunci : Implementasi Program, Kredit Pemilikan Rumah, Subsidi**

## **ABSTRACT**

*Bank Tabungan Negara or BTN is a State-Owned Enterprise (BUMN) in the form of a Limited Liability Company and operates in the financial and banking services sector. Bank BTN KCP Dramaga Bogor is responsible for providing services for banking products, especially subsidized Home Ownership Credit (KPR) to people in the Bogor area.*

*This research aims to find out how the implementation process and obstacles to the implementation of the Subsidized Home Ownership Credit (KPR) Service Program at Bank BTN KCP Dramaga Bogor are carried out, whether there are any obstacle factors in the implementation process. The method in this research uses a qualitative approach with descriptive methods. Data collection techniques include observations and interviews with Loan Consumer Service of Bank BTN KCP Dramaga Bogor and Deputy Sub Branch Head of Bank BTN KCP Bogor, as well as documentation. This research uses implementation theory according to David C. Korten which has three processes in implementation, namely program, implementing organization and targets.*

*The research results show that the implementation of the subsidized home ownership credit (KPR) service program at PT. State Savings Bank (Persero) KCP Dramaga Bogor is quite good and running according to the targets that have been determined, but there are several obstacles that disrupt the implementation of the Subsidized KPR Program, such as the distance of the house from urban areas, licensing problems, and also requirements. However, these obstacles can be resolved by Bank BTN KCP Dramaga Bogor with various innovation by collaborating with relevant stakeholders such as property developers, communities, government that can help the process of implementing the Subsidized KPR Service Program according to targets and goals.*

**Keywords: Program Implementation, Home Ownership Credit, Subsidies**

## **RINGKESAN**

*Bank Tabungan Negara atawa BTN nyaéta Badan Usaha Milik Nagara (BUMN) anu mangrupa Badan Usaha Milik Wajib Terbatas sarta beroperasi dina séktor jasa keuangan jeung perbankan. Bank BTN KCP Dramaga Bogor boga tanggung jawab pikeun méré pelayanan produk perbankan, hususna disubsidi Kredit Pemilikan Rumah (KPR) ka masarakat di wewengkon Bogor.*

*Ieu panalungtikan miboga tujuan pikeun mikanyaho kumaha prosés palaksanaan jeung hambatan palaksanaan Program Pelayanan Kredit Pemilikan Rumah Bersubsidi (KPR) di Bank BTN KCP Dramaga Bogor dilaksanakeun, naha aya faktor anu ngahalangan dina prosés palaksanaan. Metode dina ieu panalungtikan ngagunakeun pamarekan kualitatif jeung métode déskriptif. Téhnik ngumpulkeun data ngawengku observasi jeung wawancara jeung Pelayanan Konsumen Pinjaman Bank BTN KCP Dramaga Bogor jeung Wakil Kepala Cabang Bank BTN KCP Bogor, ogé dokuméntasi. Ieu panalungtikan ngagunakeun téori palaksanaan nurutkeun David C. Korten anu miboga tilu prosés dina palaksanaan, nya éta program, organisasi palaksanaan jeung udagan.*

*Hasil panalungtikan nuduhkeun yén palaksanaan program layanan Kredit Pemilikan Rumah Bersubsidi (KPR) di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) KCP Dramaga Bogor lumayan alus jeung jalanna luyu jeung targét anu geus ditangtukeun, tapi aya sababaraha kendala anu ngaganggu palaksanaan Program KPR Bersubsidi, saperti jarak imah ti perkotaan, perizinan. masalah, sarta ogé sarat. Tapi, éta hambatan téh bisa diréngsékeun ku Bank BTN KCP Dramaga Bogor ku rupa-rupa inovasi ku kolaborasi sareng pamangku kapentingan relevan sapertos pamekar properti, komunitas, pamaréntah anu bisa mantuan prosés palaksanaan Program Pelayanan KPR Bersubsidi luyu jeung udagan jeung tujuan.*

*Kata Kunci: Palaksanaan Program, Kredit Pemilikan Rumah, Subsidi*