

# **ANALISIS PELAYANAN PROSES PEMBERIAN KREDIT PADA PD. BANK PERKREDITAN RAKYAT ROKAN HILIR CABANG KUBU KABUPATEN ROKAN HILIR**

Oleh

**M. Rojali dan Indra Safri**

Mahasiswa Dan Dosen Program Studi Administrasi Bisnis Fisipol UIR

## ***Abstract***

*Local Companies Rokan Hilir Rural Bank Branch of Kubu RokanHilir Districkis an institution that was established with the main objective to collect funds from the public and distribute it to the public in the form of credit. Given credit banks help people in venture capital and other procurement. Problems arising in the provision of credit is not the return of credit according to the agreement that has been established, with no return of the credit or credit problems it will be risky to smooth the business of the bank. Therefore, the provision of credit required in the process of analyzing the maximum credit to avoid a credit crunch. The purpose of this research is to determine the theloan processing services on a regional Companies Rokan Hilir Rural Bank Branch of Kubu RokanHilir Districk. Lending procedures in Local Companies Rokan Hilir Rural Bank Branch of Kubu RokanHilir Districk starting from the loan application by the customer and then Accounts Officer analyze the application and the completeness of the existing terms and then conducted a survey of businesses, credit guarantees and credit manager will determine whether or not credit is given. This type of research is quantitative type, the research emphasizes on the analysis of numerical (numbers) are processed with statistical methods, so as to obtain result of the variables. Methods of collection was done by a list of questions (questionnaire), interviews, observation, and documentation. The operational variables of this research is Character, Capital, Capacity, Codition Of Economic, Collateral and Constraints. The results of this research to the Character and Capital is good enough, Capacity is good, while Codition Of Economic and Collateral the result is good enough, and about Constraints the results is good enough. The conclusion of the study showed that the loan processing services on a regional Companies Rokan Hilir Rural Bank Branch of Kubu RokanHilir Districk is good enough.*

***Keywords :Character, Capital, Capacity, Codition Of Economic, Collateral and Constraints.***

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang Masalah**

Menurut Undang – Undang No. 10 tahun 1998 tentang perbankan, pengertian bank adalah Badan Usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan

taraf hidup rakyat banyak. Berdasarkan pengertian diatas, kegiatan pokok bank adalah menerima simpanan dari masyarakat yang memiliki kelebihan dana dalam bentuk giro, tabungan serta deposito berjangka dan memberikan kredit kepada pihak yang memerlukan dana.

Sedangkan Bank Perkreditan Rakyat menurut Undang – Undang No. 10

Tahun 1998 bank perkreditan rakyat adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional maupun prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Salah satu kegiatan bank adalah memberikan kredit. Pemberian kredit memiliki sebuah resiko yaitu adanya kredit macet. Bahaya yang timbul dari kredit macet adalah tidak terbayarnya kembali kredit tersebut, baik sebagian maupun seluruhnya. Kredit macet banyak terjadi sebagai akibat analisis pemberian persetujuan kredit yang tidak begitu ketat. Dengan terselenggaranya sistem analisis kredit yang memadai dalam bidang perkreditan, berarti menunjukkan sikap kehati-hatian dalam bank tersebut.

Tujuan utama dari analisis proses pemberian kredit adalah mencegah secara dini kemungkinan terjadinya kecurangan oleh calon debitur. Ada dua unsur pokok analisis pemberian kredit yang harus dipenuhi agar pemberian kredit tersebut dapat berjalan efektif, yaitu aktifitas pengendalian dan pemantauan.

Berikut Data Bank Perkreditan Rakyat yang ada di Kabupaten Rokan Hilir.

Tabel 1 : Data Bank Perkreditan Rakyat di Kabupaten Rokan Hilir

No	Nama BPR	Alamat
1.	PD. BPR Rokan Hilir	Jalan Raya Simpang Pelita, Kecamatan Kubu Kab. Rokan Hilir
2.	PT. BPR Wadah Sejahtera	Jl. Jend. Sudirman No.436 Bagan BatuKab. Rokan Hilir

Sumber : PD. Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu

Dari data diatas dapat diketahui bahwa terdapat dua BPR yang ada di Kabupaten Rokan Hilir, yang berperan dalam peningkatan taraf hidup masyarakat dengan pemberian kredit dan berbagai penyaluran dana yang

dilakukannya bagi masyarakat yang membutuhkan.

PD. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Rokan Hilir Cabang Kubu Kabupaten Rokan Hilir (Perusahaan) yang semula bernama PD. BPR Kubu yang didirikan berdasarkan peraturan pemerintah Daerah Tingkat II Bengkalis No. 21 tahun 1996, dan merupakan salah satu Badan Usaha yang menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat sehingga keberadaannya harus mampu menunjang modernisasi perekonomian di pedesaan dan memberikan pelayanan pada golongan ekonomi lemah atau pedagang kecil. Sasaran pokok Bank Perkreditan Rakyat adalah untuk masyarakat golongan ekonomi lemah atau perusahaan kecil yang ada di pedesaan.

Ada beberapa produk yang ditawarkan BPR Rokan Hilir dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu Produk kredit dan Produk Tabungan.

#### **Produk Kredit**

1. Kredit Modal Kerja / Umum, adalah pinjaman yang diberikan untuk keperluan modal kerja, peningkatan dan pengembangan usaha dalam sektor perdagangan, industri kecil dan Rumah Tangga.
2. Kredit Konsumtif adalah kredit atas dasar MoU atau kerjasama antara BPR Rokan Hilir dengan Pimpinan Dinas/ Instansi, yang diberikan kepada Pegawai Negeri (PNS), Karyawan BUMN/BUMD, Karyawan Perusahaan Swasta, dengan masa kerja minimal 1 tahun dalam rangka untuk meningkatkan kesejahteraan karyawan.

#### **Produk Tabungan**

1. Investasi (Deposito Berjangka), adalah investasi Deposito jangka

menengah / panjang yang menguntungkan.

2. Tabungan, terdiri dari Tabungan Pelajar, Tabungan Ku, Tabungan Gemabahari

Pemberian kredit tidak terlepas dari resiko kredit bermasalah. Kredit yang bermasalah (*Non Performing Loan*) adalah kredit – kredit yang masih berjalan, akan tetapi pembayaran kewajiban oleh debitur tidak sesuai dengan syarat – syarat kredit yang telah diperjanjikan / tidak lancar, tetapi belum masuk pada kolektibilitas (macet),

Tabel 2 : Data Jumlah Nasabah Kredit PD. Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu Kabupaten Rokan Hilir Tahun 2001-2013

No.	Nama Kredit	Tahun		
		2011	2012	2013
1.	Kredit Modal Kerja	1.145	1.190	1.248
2.	Kredit Konsumtif	381	448	472
<b>Jumlah Nasabah</b>		<b>1.526</b>	<b>1.638</b>	<b>1.720</b>

Sumber : PD. Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah nasabah kredit di PD. BPR Rokan Hilir Cabang Kubu Kabupaten Rokan Hilir pada tahun 2011 berjumlah 1.526 nasabah, dengan rincian nasabah Kredit Modal Kerja sebanyak 1.145 nasabah, dan Kredit Konsumtif berjumlah 381 nasabah. Kemudian pada tahun 2012 naik menjadi 1.638 nasabah, dengan rincian nasabah Kredit Modal Kerja sebanyak 1.190 nasabah, dan Kredit Konsumtif berjumlah 448

Tabel 3 : Data Jumlah Nasabah Kredit Modal Kerja yang bermasalah Tahun 2001-2013

No	Kategori Kredit Bermasalah	Tahun		
		2011	2012	2013
1.	Kurang Lancar	28	56	49
2.	Diragukan	28	52	25
3.	Macet	209	212	237
<b>Jumlah Nasabah</b>		<b>265</b>	<b>320</b>	<b>311</b>

Sumber : PD. Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nasabah kredit yang bermasalah pada tahun 2011 berjumlah 265 nasabah, dan pada tahun 2012 naik menjadi 320 nasabah, kemudian pada tahun 2013 menurun menjadi 311 nasabah.

sehingga perlu segera dilakukan penyelamatan agar tidak macet.

Dalam penelitian ini, penulis membatasi khusus pada pemberian Kredit Modal Kerja, mengingat jumlah nasabah kredit modal kerja yang banyak bermasalah di bandingkan kredit konsumtif yang tidak ada bermasalah dikarenakan pembayaran kredit secara langsung melalui pemotongan gaji. Adapun jumlah nasabah kredit yang ada di BPR Rokan Hilir Cabang Kubu dapat dilihat pada tabel 2 berikut.

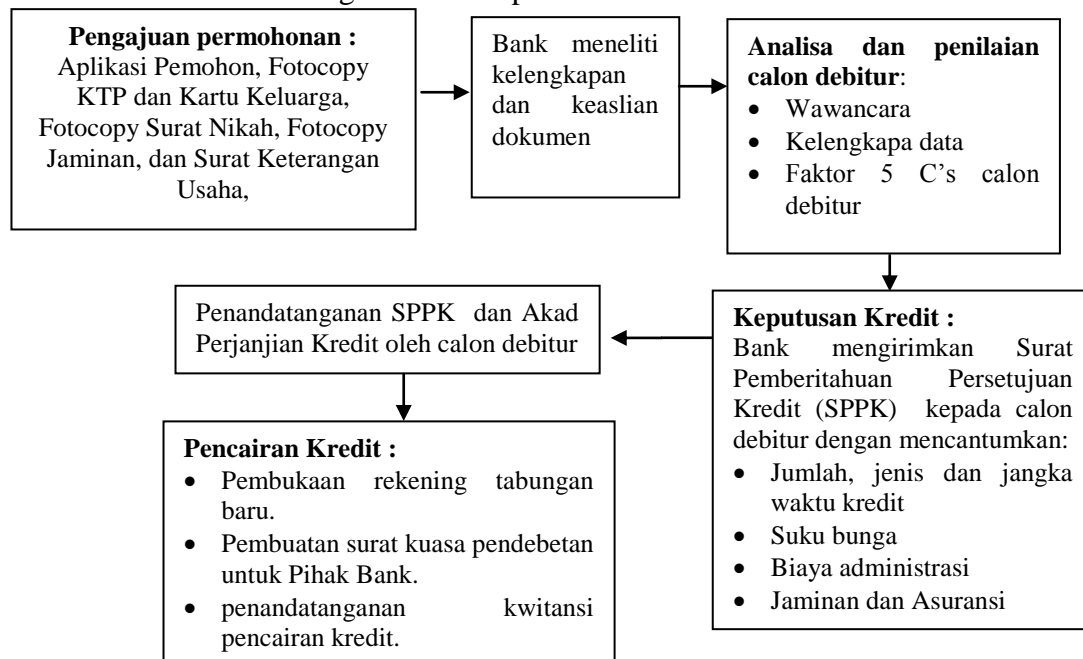
nasabah. Dan pada tahun 2013 meningkat lagi menjadi 1.720 nasabah, dengan rincian nasabah Kredit Modal Kerja sebanyak 1.248 nasabah, dan Kredit Konsumtif berjumlah 472 nasabah. Meningkatnya jumlah nasabah kredit, juga berpengaruh terhadap jumlah nasabah kredit yang bermasalah. Adapun jumlah nasabah Kredit Modal Kerja yang bermasalah dapat dilihat pada tabel berikut.

Banyaknya jumlah nasabah kredit bermasalah pada Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu Kabupaten Rokan Hilir tidak terlepas dari pengawasan dan pemantauan yang dilakukan oleh para pegawai Bank terhadap nasabahnya. Hal ini sesuai

dengan keadaan yang terjadi dilapangan dan pernyataan yang diberikan Pimpinan Cabang bahwa dengan meningkatnya jumlah debitur yang meminjam kredit pada Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu Kabupaten Rokan Hilir juga mempengaruhi pemantauan dan pengawasan yang dilakukan pihak Bank, dimana jumlah debitur yang mencapai 1720 nasabah dan dengan jumlah pegawai berjumlah 37 orang tentu saja tidak tercover secara menyeluruh dan dapat dimonitor secara efektif.

Analisis proses pemberian kredit yang baik akan membuat jumlah kredit yang

Gambar 1 : Pelayanan Proses Pemberian Kredit PD. Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu Kabupaten Rokan Hilir



Sumber : PD. Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu

Berdasarkan Gambar diatas dapat di ketahui bahwa ada beberapa tahap dalam pemberian kredit pada BPR Rokan Hilir Cabang Kubu Kabupaten Rokan Hilir. Yaitu dengan melampirkan syarat – syarat seperti: Aplikasi Pemohon, Fotocopy KTP dan Kartu Keluarga, Fotocopy Surat Nikah, Fotocopy Jaminan, dan Surat Keterangan Usaha, Proposal atau Formulir Pengajuan beserta syarat – syaratnya diserahkan

diberikan dapat dikembalikan seutuhnya oleh nasabah. Oleh karena itu dalam pemberian Kredit Modal Kerja, BPR Rohil menetapkan prosedur – prosedur dan syarat – syarat yang harus diikuti oleh calon nasabah dalam pengajuan kreditnya. Syarat – syarat yang telah di lampirkan pada saat pengajuan kredit akan dianalisa untuk memutuskan layak atau tidak layaknya kredit diberikan.

Adapun prosedur awal yang harus dijalankan oleh calon nasabah pada saat pertama kali mengajukan kredit pada Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu Kabupaten Rokan Hilir dapat dilihat pada gambar berikut.

kebagian administrasi kredit BPR Rokan Hilir Cabang Kubu Kabupaten Rokan Hilir.

Bagian kerdit BPR Rokan Hilir Cabang Kubu Kabupaten Rokan Hilir akan menganalisa data – data yang dilampirkan dalam pengajuan kredit oleh calon nasabah. Pada tahap penganalisaan pemberian kredit bank ada konsep 5C yang harus dijalankan. Konsep 5C adalah *Charakter* yaitu penilaian

karakter yang dapat dilakukan oleh pihak bank selama wawancara, *Capacity* yaitu kemampuan kembali membayar kredit yang dilakukan dengan menilai data – data yang dilampirkan dalam pengajuan kredit, *Capital* yaitu kredit tidak dapat diberikan kepada usaha yang tanpa modal sama sekali. Hal ini dapat dilihat dari laporan keuangan usaha yang dimiliki calon nasabah, *Collateral* yaitu ikatan atau perjanjian kreditur mengembalikan pinjamannya dengan dilakukannya penandatanganan surat perjanjian kredit, *Condition* yaitu pertimbangan moneter yang akan datang.

Pada bagian penganalisaan ini pihak BPR Rokan Hilir Cabang Kubu Kabupaten Rokan Hilir dapat memutuskan apakah kredit dapat diberikan atau tidak. Jika kredit tidak dapat diberikan maka permohonan dan syarat – syarat yang telah dilampirkan akan dikembalikan kepada pemohon kredit. Jika kredit diterima maka formulir pengajuan akan diteruskan kebagian kredit.

Pada tahap ini BPR Rokan Hilir Cabang Kubu Kabupaten Rokan Hilir melakukan analisa dengan seksama mengenai kebenaran dan keabsahan syarat – syarat yang dilampirkan. Penganalisaan ini berkaitan dengan kelengkapan data yang seharusnya dilampirkan oleh calon nasabah yaitu meliputi data- data penjualan atau *supplier* dan pelanggan calon nasabah. Hal ini bertujuan untuk mengumpulkan informasi mengenai bagaimana calon nasabah menjalankan usahanya dan bertanggung jawab terhadap hutang – hutangnya. Selain itu kepemilikan jaminan juga dianalisa kebenaran atas kepemilikannya sehingga tidak menimbulkan masalah pada saat penyitaan jaminan.

Selain melakukan penganalisaan data, BPR Rokan Hilir Cabang Kubu Kabupaten Rokan Hilir juga melakukan

wawancara terhadap calon nasabah. Namun wawancara yang dilakukan hanya sekali pada saat pengajuan, sedangkan pada saat *on the spot* pihak Bank hanya melakukan penganalisaan dan cek lokasi saja. Padahal wawancara penting dilakukan untuk mengetahui informasi langsung dari calon nasabah dan mendapatkan penilaian mengenai karakter dan watak calon nasabah. Watak dan karakter berguna untuk dianalisa agar pihak BPR Rokan Hilir Cabang Kubu Kabupaten Rokan Hilir mengetahui bagaimana nantinya sikap dan sifat calon nasabah dalam menghadapi tanggung jawabnya membayar kredit.

Langkah selanjutnya dibuat surat keputusan kredit (SKK) oleh kepala bagian kredit dan dibuat surat perjanjian kredit (PK) dan surat – surat lain yang berhubungan dengan pencairan kredit oleh administrasi kredit. Dengan telah dijalankannya semua prosedur kredit yang dilakukan pada BPR Rokan Hilir Cabang Kubu maka nasabah dapat menerima dana pinjaman kredit yang diajukan. Dalam hal ini bagian administrasi akuntansi BPR Rokan Hilir Cabang Kubu Kabupaten Rokan Hilir telah melakukan posting atau pencatatan sebelum nasabah menerima dana kredit.

Dengan adanya pinjaman yang telah diberikan kepada debitur maka selanjutnya yang akan dilakukan oleh pihak BPR Rokan Hilir Cabang Kubu Kabupaten Rokan Hilir adalah mengawasi bagaimana pengembalian kredit yang dilakukan nasabah. Pengawasan terhadap pemberian kredit yang dilakukan oleh debitur juga tidak mendapat perhatian yang baik dari pihak bank, sehingga terjadi penunggakan kredit yang mengharuskan pihak BPR Rokan Hilir Cabang Kubu Kabupaten Rokan Hilir untuk menegur dan mengingatkan kepada nasabah atau peminjam mengenai jatuh tempo

pembayaran kredit. Adapun langkah yang dilakukan pihak Bank antara lain :

1. Pihak BPR Rokan Hilir Cabang Kubu Kabupaten Rokan Hilir memberikan teguran secara langsung kepada nasabah.
2. Apabila pihak nasabah belum juga membayar kreditnya maka pihak BPR Rokan Hilir Cabang Kubu Kabupaten Rokan Hilir akan mengirimkan surat penagihan.
3. Apabila dengan surat penagihan nasabah belum juga membayar

kreditnya maka pihak BPR Rokan Hilir Cabang Kubu akan membuat surat kedua yang isinya bahwa tenggang waktu pembayaran kredit telah habis dan nasabah wajib membayarnya atau anggunan / jaminan akan disita.

Dibawah ini adalah tabel 4 yang memperlihatkan kolektibilitas kredit yang disalurkan BPR Rokan Hilir Cabang Kubu Kabupaten Rokan Hilir.

Tabel 4 : Data Kolektibilitas Kredit PD. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Rokan Hilir Cabang Kubu Kabupaten Rokan Hilir Tahun 2011- 2013(Dalam Ribuan Rupiah)

Kolektibilitas	2011	%	2012	%	2013	%
Lancar	Rp.29,587,889	92,84	Rp.35,829,924	89,42	Rp.37,883,956	88,63
Kurang Lancar	Rp. 474,341	1,49	Rp. 1,152,755	2,88	Rp. 1,106,349	2,59
Diragukan	Rp. 409,551	1,29	Rp. 1,595,898	3,98	Rp. 1,079,576	2,52
Macet	Rp. 1,396,720	4,38	Rp. 1,492,127	3,72	Rp. 2,674,092	6,26
Jumlah	Rp.31,868,501	100	Rp.40,070,704	100	Rp.42,743,937	100
NPL	7,16 %		10,58%		11,37%	

Sumber : PD. Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu

Berdasarkan tabel diatas dapat kita lihat pada Tahun 2011 persentase NPL mencapai 7,16% dengan rincian persentase kredit kurang lancar sebesar 1,49%, kredit yang diragukan sebesar 1,29%, dan kredit macet sebesar 4,38%. Kemudian tahun 2012 persentase NPL mencapai 10,58% dengan rincian persentase kredit kurang lancar sebesar 2,88%, kredit yang diragukan sebesar 3,98%, dan kredit macet sebesar 3,72%. Adapun pada tahun 2013 persentase NPL tercatat sebesar 11,37% dengan rincian persentase kredit kurang lancar sebesar 2,59%, kredit yang diragukan sebesar 2,52%, dan kredit macet sebesar 6,26%.

Dengan kondisi yang ada dilapangan maka penulis menemukan beberapa gejala atau fenomena antara lain :

1. Disimpulkan kredit bermasalah pada Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu Kabupaten Rokan Hilir meningkat, yakni pada tahun 2011 sebesar 7,16%, tahun

2012 sebesar 10,58 % dan tahun 2013 mencapai 11,37%.

2. Masih banyak terdapat jumlah nasabah kredit macet yang ada di Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu Kabupaten Rokan Hilir, yakni sebanyak 237 orang.
3. Analisis penilaian *Character* calon nasabah yang tidak begitu ketat, tampak pada proses wawancara yang dilakukan oleh pihak Bank pada saat pengajuan kredit dan *on the spot*.

Sehubungan dengan latar belakang masalah diatas maka penulis mencoba mengadakan penelitian, pembahasan dan analisa yang nantinya disajikan dengan judul : **“Analisis Pelayanan Proses Pemberian Kredit Pada PD. Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu Kabupaten Rokan Hilir”**

## **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis uraikan diatas, maka dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut : “ Apakah analisis pelayanan proses pemberian kredit pada PD. BPR Rokan Hilir Cabang Kubu Kabupaten Rokan Hilir telah berjalan secara baik.

## **Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk untuk mengetahui pelayanan proses pemberian kredit pada PD. BPR Rokan Hilir Cabang Kubu Kabupaten Rokan Hilir.

## **Kegunaan Penelitian**

- a. Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi pihak PD. BPR Rokan Hilir Cabang Kubu Kabupaten Rokan Hilir dalam pelayanan proses pemberian kredit yang baik.
- b. Sebagai bahan informasi dan referensi tambahan bagi peneliti selanjutnya yang mempunyai relevansi dengan penelitian ini dimasa yang akan datang.

## **STUDI KEPUSTAKAAN**

### **Administrasi**

Menurut Siagian (2006;4) Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih didasarkan rasional tertentu untuk mencapai tujuan yang ditentukan sebelumnya.

Selain itu menurut Ulbert Silalahi, Administrasi yaitu kegiatan kerja sama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumber daya-sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien (2003;11).

### **Pelayanan**

Gronroos (Tjiptono, 2014;2) mendefinisikan pelayanan sebagai aktivitas atau serangkaian aktifitas yang

bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya diteraksi antara konsumen dengan pegawai atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Pelayanan / jasa berbeda dengan barang. Jika barang merupakan suatu objek, alat atau benda maka jasa suatu perbutan, kinerja (performance) atau usaha. Bila barang dapat dimiliki, maka jasa hanya dikonsumsi namun tidak dimiliki. (Tjiptono,2008;136)

Pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah merupakan tujuan utama dalam perusahaan karena tanpa pelanggan, perusahaan tidak aka ada. Asset perusahaan sangat kecil nilainya tanpa keberadaan pelanggan. Karena itu tugas utama perusahaan adalah menarik dan mempertahankan pelanggan. Pelanggan ditarik dengan tawaran yang lebih kompetitif dan dipertahankan dengan memberikan kepuasan. Hal inilah yang selalu harus dilakukan oleh PD. Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu Kabupaten Rokan Hilir untuk terus mempertahankan nasabahnya dan juga mencari nasabah baru.

### **Pengertian Kredit**

Kredit berasal dari dari kata Italia “*credere*” yang artinya kepercayaan yaitu kepercayaan debitur akan mengembalikan pinjaman beserta bunganya sesuai perjanjian kedua belah pihak. Sutarno (2005;92)

Menurut Kasmir (2008;102) Undang – undang No. 10 Tahun 1998, kredit didefinisikan sebagai berikut : Kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam-meminjam antar bank dan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam melunasi hutangnya

setelah jangka waktu tertentu dengan jumlah bunga imbalan atau pembagian hasil keuntungan.

Menurut Siswanto Sutojo (2007;63) kredit dapat dikelompokkan menjadi lima golongan, yaitu sebagai berikut :

- a. Kredit berdasarkan Penggunaan yakni kredit yang digunakan untuk mendanai kebutuhan yang berbeda – beda. Seperti kebutuhan modal kerja, kredit investasi proyek, kredit - kredit investasisurat berharga maupun kredit konsumen.
- b. Kredit berdasarkan Pengadaan Jaminan yakni dibedakan menjadi kredit berjaminan (*secured loans*) dan kredit tanpa jaminan (*unsecured loans*).
- c. Kredit berdasarkan Jangka Waktu Pelunasan yakni dapat dibedakan menjadi kredit jangka pendek, jangka menengah dan kredit jangka panjang.
- d. Kredit berdasarkan Cara Pelunasannya yakni kredit dapat dilunasi sekaligus atau dengan cara menyicil, sesuai perjanjian yang telah disepakati.
- e. Kredit berdasarkan Status Hukum Debitur yakni debitur dapat berstatus badan usaha maupun korporasi, sehingga kredit dapat dibedakan menjadi kredit korporasi dan kredit perorangan atau kredit konsumen.

Untuk memutuskan apakah kredit dapat diberikan atau tidak harus dilakukan oleh bagian yang membuat keputusan. Pengambilan keputusan pemberian kredit tentunya dengan pertimbangan–pertimbangan dan kesesuaian syarat – syarat dan peraturan yang ditetapkan pada masing– masing bank.

### **Pengendalian Kredit**

Teguh Pujdo Mulyono (2001;459) mendefinisikan pengendalian kredit sebagai berikut: Pengendalian kredit

adalah salah satu fungsi manajemen dalam usahanya untuk penjagaan dan pengamanan dalam pengelolaan kekayaan bank dalam bentuk perkreditan yang lebih baik dan efisien, guna menghindarkan terjadinya penyimpangan – penyimpangan dengan cara mendorong dipatuhinya kebijaksanaan – kebijaksanaan perkreditan yang telah ditetapkan serta mengusahakan penyusunan administrasi perkreditan yang benar.

Sedangkan menurut Ikatan Bankir Indonesia(2014;63) pengendalian kredit merupakan upaya kontrol internal yang efektif dalam usaha mengurangi kemungkinan kesalahan/kekeliruan besar dan dapat membantu deteksi dini terhadap kemungkinan resiko–resiko kredit yang akan terjadi. Oleh sebab itu proses pemberian kredit yang baik dapat membantu meminimalkan resiko. Adapun tahap proses pemberian kredit yang harus dilalui antara lain :

1. Inisiasi. Pada tahap ini, bank menerima permohonan nasabah atau memberikan penawaran kredit kepada nasabah. Sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia, dalam menilai permohonan kredit, bank hanya memberikan kredit apabila permohonan kredit diajukan secara tertulis.
2. Analisis Kredit. Nota analisis disusun agar pengambil keputusan dapat memutuskan dengan tepat apakah permohonan pembiayaan disetujui atau ditolak. Analisis kredit pada intinya terdiri dari aspek-aspek, antara lain *character, capacity, capital, condition of economic, dan collateral*.
3. Kewenangan Memutuskan Kredit. Merupakan proses mendelegasikan kewenangan pemberian kredit melalui kebijakan kredit. Pendelegasian kewenangan memutuskan kredit dapat efektif



dilakukan apabila dideliasikan kepada manajer dan staf yang terlatih dan berpengalaman.

4. Dokumentasi dan Administrasi Kredit. Salah satu dokumen penting dalam pemberian kredit adalah perjanjian kredit. Dimana perjanjian ini menempatkan bank dan nasabah dalam posisi yang seimbang serta menggambarkan kepentingan kedua belah pihak, terhadap perjanjian yang telah dibuat.
5. Monitoring Kredit. Kredit yang telah diberikan harus dimonitor oleh bank secara terus menerus untuk meyakinkan bahwa seluruh persyaratan dan ketentuan yang berlaku dipenuhi oleh nasabah dan bank.

### **Analisis Kredit**

Analisis kredit atau penilaian kredit adalah suatu proses yang dimaksudkan untuk menganalisis atau menilai suatu permohonan kredit yang diajukan oleh calon debitur kredit sehingga dapat memberikan keyakinan kepada pihak bank bahwa proyek yang akan dibiayai dengan kredit bank cukup layak (*feasible*). (Lukman Dendawijaya, 2005;88)

Dengan adanya analisis kredit ini, dapat dicegah secara dini kemungkinan terjadinya *default* oleh calon debitur. *Default* adalah kegagalan nasabah dalam memenuhi kewajibannya untuk melunasi kredit yang diterimanya (angsuran pokok) beserta bunga yang sudah disepakati dan sudah diperjanjikan bersama.

Menurut Lukman Dendawijaya (2005;88) ada beberapa proses dalam melakukan pemberian kredit berdasarkan prinsip 6 C, antara lain :

1. *Character*. Merupakan analisis mengenai watak / karakter berkaitan dengan integritas dari calon debitur. Integritas ini sangat

menentukan kemauan membayar kembali nasabah atas kredit atas kredit yang dinikmatinya. Informasi dari kalangan perbankan diperoleh melalui surat menyurat/ korespondensi antar bank yang dikenal dengan *bank information*, untuk memperoleh informasi tentang calon debitur, baik mengenai pribadinya maupun perusahaan (bisnis yang dimilikinya).

2. *Capital*. Penilaian terhadap permodalan sangat erat hubungannya dengan nilai modal yang dimiliki calon nasabah guna membiayai proyek yang akan dijalaninya. Untuk itu *account officer* harus melakukan dialog, wawancara, dan kunjungan ketempat usaha nasabah guna menilai dan memperoleh informasi mengenai modal nasabah.
3. *Capacity*. *Capacity* adalah penilaian terhadap calon nasabah kredit dalam hal kemampuan dalam memenuhi kewajiban yang telah disepakati dalam perjanjian pinjam atau akad kredit, yakni melunai pokok pinjaman disertai bunga sesuai dengan ketentuan dan syarat – syarat yang diperjanjikan.
4. *Condition of Economy*. Dalam rangka proyeksi pemberian kredit, kondisi perekonomian harus pula ikut di analisis ( paling sedikit selama jangka waktu kredit ). Kondisi– kondisi tersebut antara lain meliputi : sektor industri, bahan baku, nilai *kurs valuta*, dan tingkat bunga.
5. *Collateral*. *Collateral* atau agunan kredit merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi terlebih dahulu sebelum permohonan kredit disetujui atau dicairkan. *Collateral* atau agunan pada umumnya adalah barang–barang yang diserahkan

peminjam kepada bank sebagai jaminan atas kredit atau pinjaman yang diterimanya.

6. *Constraints*. *Constraints* merupakan faktor hambatan atau rintangan berupa factor – factor sosial psikologis dan lingkungan yang ada pada suatu daerah atau wilayah tertentu yang menyebabkan suatu proyek tidak dapat dilaksanakan.

Menurut Ketut Ridjin (2002;110) dalam penganalisaan untuk pemberian kredit harus berdasarkan atas lima variable, yang dikenal dengan 5C, dan 7P, sebagai berikut:

- a. *Character (5C)* atau *Personality (7P)* adalah menelusuri watak atau kepribadian seseorang nasabah dapat dinilai dengan adanya surat Keterangan Berkelakuan Baik (SKBB) dan apakah nasabah yang bersangkutan pernah menjadi nasabah di bank tersebut.
- b. *Capacity (5C)* atau *Payment (7P)* adalah kemampuannya nasabah untuk membayar kembali kredit yang telah diterimanya. Bank dapat menilai dengan meninjau kelapangan atau meminta pihak ketiga atau (konsultan) membuat

study kelayakan

- c. *Capital (modal)*, bank tidak dapat memberikan kredit kepada pengusaha tanpa modal sama sekali, untuk perlu dilihat laporan keuangan perusahaan (neraca/labarugi)
- d. *Collateral (5C)* atau *Protection (7P)*, merupakan ikatan agar debitur bersungguh-sungguh berusaha sehingga mampu mengembalikan pinjamannya.
- e. *Condition (5C)* atau *Prospect (7P)*, bank harus mempertimbangkan kondisi ekonomi dan moneter yang sedang berlangsung maupun yang akan datang.
- f. *Partydan Prinsip (7P)*, pengklasifikasian nasabah dalam golongan-golongan tertentu berdasarkan modal, loyalitas dan karakternya.
- g. *Purpose (7P)*, atau tujuan, mengandung arti bahwa bank harus mencermati tujuan usaha yang akan dibiayai.
- h. *Profitability (7P)*, kemampuan untuk memperoleh laba yang berkaitan dengan kemampuan mengembalikan pinjaman dikemudian hari.

### Operasional Variabel

Tabel 5 : Operasional Variabel Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Proses Pemberian Kredit Pada Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu Kabupaten Rokan Hilir.

Konsep	Variabel	Indikator	Dimensi (subindikator)	Skala Ukuran
Analisis kredit atau penilaian kredit adalah suatu proses yang dimaksudkan untuk menganalisis atau menilai suatu permohonan kredit yang	Pelayanan Proses pemberian Kredit. Lukman (Dendawijaya, 2005:88)	1. <i>Charakter</i>	a. Wawancara b. Informasi Bank lain c. Informasi patner bisnis	Ordinal
		2. <i>Capital</i>	a. Modal sendiri b. Gaji / rekening Koran c. Laporan Keuangan	Ordinal
		3. <i>Capacity</i>	a. Membangun usaha b. Menghasilkan laba c. Membayar kewajiban kepada bank	Ordinal

diajukan oleh calon debitur kredit sehingga dapat memberikan keyakinan kepada pihak bank bahwa proyek yang akan dibiayai dengan kredit bank cukup layak ( <i>feasible</i> ). (Lukman Dendawijaya, 2005: 88)	4. <i>Condition of Economic</i>	a. Prospek usaha yang di bangun b. Nilai <i>kurs</i> c. Tingkat bunga kredit yang berlaku d. Kemudahan sumber daya e. Kondisi perekonomian nasional	Ordinal
	5. <i>Collateral</i>	a. Bentuk Agunan b. Bukti Kepemilikan c. Lokasi Agunan d. Nilai Agunan	Ordinal
	6. <i>Constra-ints</i>	a. Sosial b. Lingkungan	Ordinal

Sumber : Data Olahan 2014

### Teknik Pengukuran

Dalam menganalisa Pelayanan Proses Pemberian kredit pada Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu Kabupaten Rokan Hilir peneliti menggunakan teknik pengukuran skala *likert* yang merupakan jenis skala yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian (fenomena sosial spesifik), seperti sikap, pendapat, dan persepsi sosial seseorang atau sekelompok orang (Sugiono, 2010;107). Maka peneliti membedakan kedalam tiga kategori penilaian yaitu: baik (3), cukup baik (2) dan kurang baik (1).

## METODE PENELITIAN

### Tipe Penelitian

Berdasarkan rumusan penelitian yang ada, serta data-data dan informasi yang dikumpulkan melalui wawancara pada saat melakukan pra survey, maka tipe penelitian yang digunakan penulis ini adalah tipe penelitian kuantitatif sehingga dapat diperoleh signifikansi yang berhubungan dengan “Analisis Pelayanan Proses Pemberian Kredit pada Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu Kabupaten Rokan Hilir”.

### Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah PD. Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang

Kubu di Jalan Raya Simpang Pelita, Kecamatan Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir, dengan alasan Analisis pelayanan proses pemberian kredit pada PD. Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu di Kecamatan Kubu Kabupaten Rokan Hilir, belum berjalan secara efektif.

### Populasi Dan Sampel

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh objek dari penelitian. Pimpinan cabang dan pelaksana analisis kredit dijadikan sebagai key informan. Sedangkan nasabah sebanyak 1720 orang di ambil sebagai sample sebanyak 30 orang.

### Teknik Penarikan Sampel

Adapun teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *Sensus sampling* dan teknik *Purposive Sampling*. Teknik *Sensus Sampling* yaitu teknik penentuan sampel dimana seluruh populasi diselidiki tanpa terkecuali. Yakni pada Pimpinan Cabang dan Pelaksana Analisis Kredit. Sedangkan teknik *Purposive Sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu, yakni hanya Nasabah kredit modal kerja.

### Jenis Dan Sumber Data

Pada penelitian ini jenis dan sumber data yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Data Primer, berupa data mengenai pendapat atau fenomena dari objek yang diteliti berasal wawancara dan penyebaran kuesioner yang sesuai dengan penelitian yang sedang dilakukan.
2. Data Sekunder, berupa laporan keuangan, Neraca, Laporan Laba / Rugi, Struktur Organisasi dan Kolektibilitas Kredit.

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah Interview, Dokumentasi, Kuesioner Observasi.

### Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan untuk menganalisa data informasi yang

#### 1. *Character*

Tabel 6: Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Penilaian *Character* dalam Pelayanan Proses Pemberian Kredit

No	Item Yang Dinilai	Frekuensi Tanggapan Responden			Jumlah	Total Skor
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik		
1.	Wawancara	8	12	10	30	58
2.	Informasi Bank Lain	5	13	12	30	53
3.	Informasi Patner Bisnis	4	18	8	30	56
<b>Total Skor</b>		167				
<b>Rentang Skor</b>		150-209				
<b>Kategori</b>		Cukup Baik				

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2015

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa dari item penilaian terhadap 30 responden, yang menyatakan Baik sebanyak 8 responden alasannya karena wawancara yang dilakukan pihak Bank sudah baik dan sesuai dengan informasi yang dibutuhkan pihak Bank dalam proses pemberian kredit. Sedangkan 12 responden menyatakan Cukup Baik karena nasabah merasa wawancara yang dilakukan pihak Bank sudah cukup mewakili apa saja informasi yang di butuhkan pihak Bank. Dan yang

telah dikumpulkan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif yaitu analisis yang dilakukan terbatas pada teknik pengolahan datanya, serta menganalisis kenyataan –kenyataan yang ditemui dilapangan, kemudian membandingkannya dengan teori – teori yang relevan, sehingga dapat diambil atau ditarik suatu kesimpulan dan saran yang merupakan pemecahan masalah yang dihadapi.

### PEMBAHASAN

#### Analisis Pelayanan Proses Pemberian Kredit pada PD. Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu Kabupaten Rokan Hilir.

Analisis pelayanan proses pemberian kredit pada intinya terdiri dari aspek-aspek penilaian, antara lain *character, capital, capacity, condition of economic, collateral, dan Constraints.*

menyatakan Kurang Baik sebanyak 10 nasabah, alasannya pihak Bank sulit dipahami calon nasabah dan terlalu berbelit-belit.

Untuk item penilaian informasi bank lain, responden yang menjawab Baik sebanyak 5 orang, karena mereka merasapihak Bank menanyakan informasi Bank lain tempat melakukan pinjaman sebelumnya karena sangat perlu dalam proses kredit. Sedangkan responden yang menyatakan Cukup Baik sebanyak 13 orang, karena nasabah

merasa pihak Bank memerlukan informasi Bank lain yang pernah melakukan kredit sebelumnya. Dan yang menyatakan Kurang Baik sebanyak 12 orang, karena nasabah merasa pihak Bank tidak memerlukan informasi mengenai Bank lain tempat melakukan kredit sebelumnya dan tidak berpengaruh terhadap proses pemberian kredit.

Untuk item penilaian informasi patner bisnis, responden yang menjawab Baik sebanyak 4 orang, karena nasabah merasa bahwa penilaian tentang informasi dari patner bisnis sudah sesuai informasi yang dibutuhkan pihak Bank dalam proses pemberian kredit. Sedangkan yang menjawab Cukup Baik sebanyak 18 orang, karena nasabah merasa informasi dari patner bisnis dianggap cukup perlu dan di butuhkan pihak Bank. Lalu yang menjawab Kurang Baik sebanyak 8 orang, karena penilaian dari informasi patner bisnis masih kurang baik dilakukan pihak Bank hal ini tampak dengan belum dilakukannya kunjungan kesekitar tempat usaha nasabah.

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa indikator penilaian *Character/* watak dikategorikan Cukup Baik yakni berada pada rentang skor 150 – 209, dengan total skor yang diperoleh sebesar 167 dari keseluruhan tanggapan

## 2. Capital

Tabel 7 : Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Penilaian *Capital* dalam Pelayanan Proses Pemberian Kredit

No	Item Yang Dinilai	Frekuensi Tanggapan Responden			Jumlah	Total Skor
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik		
1.	Modal	10	14	6	30	64
2.	Rekening Koran	5	15	10	30	55
3.	Laporan Keuangan	4	18	8	30	56
<b>Total Skor</b>		175				
<b>Rentang Skor</b>		150-209				
<b>Kategori</b>		Cukup Baik				

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2015

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa dari item penilaian

atau jawaban responden yang berjumlah 30 orang.

Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 10 Maret 2015 dengan Pimpinan (Bapak Hamdaniar, SE) dan Pelaksana Analisis Kredit (Bapak Zulkarnain dan Bapak Taufik) PD. Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu Kabupaten Rokan Hilir, diperoleh penjelasan bahwapenilaian *Character* calon nasabah dalam proses pemberian kredit dilakukan dengan mewawancarai calon nasabah tersebut dengan memberikan pertanyaan mengenai usaha yang ditekuninya, kemudian Pihak Bank melakukan *On the spot* kelokasi dan memastikan apakah sudah sesuai dengan yang dikatakan oleh calon nasabah tersebut, untuk melihat karakter dan kejujuran calon nasabah. Selain itu, pihak Bank juga melakukan surat menyurat/ korespondensi antar bank yang dikenal dengan *bank information*, jika calon nasabah yang bersangkutan memiliki hubungan sebelumnya dengan Bank lain guna memperoleh informasi tentang calon debitur, baik mengenai pribadinya maupun perusahaan (bisnis yang dimilikinya) serta melakukan wawancara mengenai pribadi calon nasabah kepada patner usaha dan tokoh masyarakat disekitar lokasi usaha calon nasabah.

modalterhadap 30 responden,yang menyatakan Baik sebanyak 10

responden alasannya karena modal atau harta kekayaan usaha yang dimiliki nasabah telah dinilai dengan baik yakni dengan melakukan analisa harga terhadap harta kekayaan yang dimiliki seperti rumah, surat berharga dan lainnya sesuai dengan harga yang berlaku saat ini. Sedangkan 12 responden menyatakan Cukup Baik karena penilaian terhadap modal yang dimilikinya dilakukan pihak Bank dengan menganalisa harta kekayaan usaha yang dimilikinya dari laporan neraca yang diminta bank. Dan yang menyatakan Kurang Baik sebanyak 10 nasabah, karena calon nasabah merasa penilaian modal dan harta kekayaan yang dimilikinya belum dilakukan penganalisaan oleh pihak Bank.

Untuk item penilai terhadap rekening Koran, dapat dilihat bahwa 5 responden menyatakan Baik, alasannya karena jumlah rekening koran nasabah di pelajari pihak Bank dengan melihat perkembangan rekening Koran yang dimilikinya beberapa tahun sebelumnya. Sedangkan 15 responden menyatakan Cukup Baik, karena penilaian terhadap rekening koran yang dimiliki nasabah sudah dipelajari pihak dengan membandingkannya sesuai arus kas perusahaan dari neraca keuangan yang dimiliki nasabah. Dan yang menyatakan Kurang Baik sebanyak 10 nasabah, alasannya nasabah merasa pihak Bank belum menilai rekening koran yang dimilikinya karena tidak terlalu berpengaruh terhadap proses pemberian kredit.

Untuk item penilaian laporan keuangan, responden yang menjawab Baik sebanyak 4 orang karena laporan keuangan usaha dinilai dan diperiksa pihak Bank dengan mempelajari dan membandingkan dengan laporan rugi laba yang diminta pihak Bank.

Sedangkan responden yang menyatakan Cukup Baik sebanyak 18 orang karena nasabah merasa bahwa penilaian laporan keuangan usahanya sudah cukup baik dilakukan pihak Bank dengan meminta laporan keuangan usaha yang dijalankannya dalam beberapa tahun terakhir seperti laporan rugi laba serta neraca. Dan yang menyatakan Kurang Baik sebanyak 8 orang responden, karena nasabah merasa laporan keuangannya tidak diperiksa dan dipelajari oleh pihak Bank dan hanya dijadikan pelengkap persyaratan pengajuan pinjaman kredit.

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa indikator *Capital/* modal yang dimiliki nasabah dikategorikan Cukup Baik yakni berada pada rentang skor 150 – 209, dengan total skor 175 dari keseluruhan tanggapan atau jawaban responden nasabah yang berjumlah 30 orang.

*Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 10 Maret 2015 dengan Pimpinan (Bapak Hamdaniar, SE) dan Pelaksana Analisis Kredit (Bapak Zulkarnain dan Bapak Taufik) PD. Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu Kabupaten Rokan Hilir, diperoleh penjelasan bahwa penilaian Capital calon nasabah dalam proses pemberian kredit dilakukan dengan menganalisa harta kekayaan/ modal sendiri yang digambarkan dalam neraca dan laporan keuangan kemudian pihak Bank membandingkan dengan hutang yang ada di Bank. Selanjutnya jika hutang yang sudah ada ditambah dengan hutang baru maka akan meningkatkan komposisi hutang calon nasabah tersebut, sehingga menjadi pertimbangan lagi bagi pihak Bank dalam memberikan besarnya pinjaman yang dibutuhkan calon nasabah.*

### 3. Capacity

Tabel 8 : Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Penilaian *Capacity* dalam Pelayanan Proses Pemberian Kredit

No	Item Yang Dinilai	Frekuensi Tanggapan Responden			Jumlah	Total Skor
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik		
1.	Membangun Usaha	12	15	3	30	69
2.	Menghasilkan Laba	15	14	1	30	74
3.	Membayar Kewajiban kepada Bank	21	9	0	30	81
<b>Total Skor</b>		224				
<b>Rentang Skor</b>		210-270				
<b>Kategori</b>		Baik				

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2015

Berdasarkan tabel diatas untuk item penilaian membangun usaha, dapat dilihat bahwa 12 responden menyatakan Baik, alasannya karena nasabah merasa pihak Bank memberikan kepercayaan yang tinggi terhadap kemampuannya membangun dan mengembangkan usaha dengan baik. Sedangkan 15 responden menyatakan Cukup Baik, karena nasabah merasakemampuannya dalam membangun usaha dinilai cukup baik oleh pihak Bank, tampak pada besarnya kredit yang diberikan pihak Bank. Dan yang menyatakan Kurang Baik sebanyak 3orang, karena nasabah merasa pihak Bank kurang memberikan kepercayaan dalam kemampuannya membangun usaha hal ini terlihat pada jumlah kredit yang disetujui tidak sama dengan yang mereka ajukan kepada Bank.

Untuk item penilaian menghasilkan laba, responden yang menjawab Baik sebanyak 15 orang, karena nasabah merasa pihak Bank yakin akan kemampuannya dalam menghasilkan laba atau keuntungan dengan baik, hal ini terlihat dari kemudahan proses peminjaman yang diberikan pihak Bank. Sedangkan responden yang menyatakan Cukup Baik sebanyak 14 orang, karena nasabah merasa bahwa kemampuannya dalam menghasilkan keuntungan atau laba dinilai sudah cukup baik oleh pihak Bank hal ini sesuai dengan besarnya pinjaman yang diberikan Bank. Dan

yang menyatakan Kurang Baik sebanyak 1 orang responden dengan alasan kemampuannya dalam menghasilkan laba dinilai kurang oleh pihak Bank karena besarnya pinjaman yang diberikan tidak sama dengan yang diajukan sebelumnya.

Untuk item penilaian membayar kewajiban kepada Bank, responden yang menjawab Baik sebanyak 21 orang, karena nasabah merasa pihak Bank memberikan kepercayaan yang tinggi kepadanya akan kemampuannya dalam membayar kewajiban terhadap Bank hal ini tampak pada penawaran yang diberikan pihak Bank kepadanya dalam penambahan besarnya plafon pinjaman kredit (perpanjangan kredit). Sedangkan yang menjawab Cukup Baik sebanyak 9 orangkarena nasabah merasa kemampuan dalam membayar kewajibannya sudah dinilai cukup baik oleh pihak Bank karena pinjaman yang diajukan disetujui pihak Bank dengan cepat. Dan yang menyatakan Kurang Baik adalah noldari jumlah responden.

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa indikator *Capacity*/kemampuan dikategorikan Baik yakni berada pada rentang skor 210 – 270, dengan total skor berjumlah 224 dari keseluruhan tanggapan atau jawaban responden yang berjumlah 30 orang.

*Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 10 Maret 2015 dengan*

Pimpinan (Bapak Hamdaniar, SE) dan Pelaksana Analisis Kredit (Bapak Zulkarnain dan Bapak Taufik) PD. Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu Kabupaten Rokan Hilir, diperoleh penjelasan bahwa penilaian Capacity calon nasabah dalam proses pemberian kredit dilakukan dengan menilai kemampuan calon nasabah dalam membangun usaha, menghasilkan

keuntungan dan mengamati aktivitas usaha yang dijalankan calon nasabah. Kemudian untuk proyek usaha baru, pihak Bank melakukan penganalisaan terhadap studi kelayakan yang diberikan calon nasabah untuk di hubungkan dengan prospek usaha, karena hal ini berkaitan dengan kemampuan nasabah dalam membayar kewajibannya kepada Bank.

#### 4. Condition of Economic

Tabel 9 : Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Penilaian *Condition of Economic* dalam Pelayanan Proses Pemberian Kredit

No	Item Yang Dinilai	Frekuensi Tanggapan Responden			Jumlah	Total Skor
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik		
1.	Prospek Usaha	8	19	3	30	65
2.	Nilai Kurs	12	16	2	30	70
3.	Tingkat Bunga Kredit	5	20	5	30	60
4.	Kemudahan Sumber Daya Bahan Baku	8	13	9	30	59
5.	Kondisi Perekonomian Nasional	11	14	5	30	66
<b>Total skor</b>				320		
<b>Rentang Skor</b>				250-349		
<b>Kategori</b>				Cukup baik		

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2015

Berdasarkan tabel diatas untuk item prospek usaha, dapat dilihat bahwa 8 responden menyatakan Baik, alasannya karena prospek usaha yang dimiliki mendapat respon dan tanggapan baik oleh pihak Bank, dan pihak Bank mempercepat proses pemberian pinjaman. Sedangkan 19 responden menyatakan Cukup Baik dengan alasan prospek yang mereka tawarkan mendapat tanggapan yang cukup baik dengan memberikan pinjaman sesuai yang nasabah butuhkan. Selain itu pihak Bank melakukan penilaian prospek secara langsung dengan turun kelokasi usaha. Dan yang menyatakan Kurang Baik sebanyak 3 orang responden, karena prospek usaha yang mereka miliki masih belum mendapat dukungan yang baik karena pihak Bank belum memberikan pinjaman modal sepenuhnya sesuai yang mereka ajukan.

Untuk item penilaian *kurs*, responden yang menjawab Baik sebanyak 12 orang, karena nilai *kurs* sangat mempengaruhi usaha yang dijalaninya kedepan dalam pembayaran kewajibannya kepada Bank. Sedangkan responden yang menyatakan Cukup Baik sebanyak 16 orang, karena nasabah merasa bahwa nilai *kurs* juga perlu dan cukup berpengaruh dalam pembayaran kredit kedepannya. Dan yang menyatakan Kurang Baik sebanyak 2 orang responden, karena nilai *kurs* yang berlaku tidak mempengaruhi usahanya dan tidak mempengaruhi proses pembayaran kredit kedepannya.

Untuk item penilaian tingkat bunga kredit, responden yang menjawab Baik sebanyak 5 orang, karena tingkat bunga kredit yang ditawarkan sudah baik dan sesuai besarnya pinjaman yang diberikan, hal ini sudah sesuai perhitungan yang dilakukan pihak Bank. Sedangkan yang menjawab Cukup Baik



sebanyak 20 orang, karena nasabah merasa tingkat bunga yang diberikan cukup sesuai dan terjangkau serta tidak terlalu memberatkan nasabah. Lalu yang menjawab Kurang Baik sebanyak 5 orang, karena sebagian dari nasabah merasa tingkat bunga yang di berikan terlalu tinggi dan belum sesuai dengan besarnya jumlah pinjaman kredit.

Untuk item penilaian kemudahan sumber daya bahan baku, responden yang menjawab Baik sebanyak 8 orang, karena kemudah sumber daya dan bahan baku sangat berpengaruh dalam jalannya usaha mereka dan pihak Bank melakukan penilaian dengan baik. Sedangkan responden yang menyatakan Cukup Baik sebanyak 13 orang karena nasabah merasa bahwa kemudahan sumber daya dan bahan baku cukup mempengaruhi dan menjadi pertimbangan pihak Bank dalam menyetujui pinjaman. Dan yang menyatakan Kurang Baik sebanyak 9 orang, karena sebagian nasabah merasa bahwa penilaian terhadap sumber daya dan bahan baku tidak mempengaruhi proses pemberian kredit, selain itu pihak Bank tidak mempertanyakan tentang kemudahan dan ketersediaan bahan baku usahanya.

Untuk item penilaian kondisi perekonomian nasional, responden yang menjawab Baik sebanyak 11 orang karena nasabah merasa bahwa keadaan perekonomian nasional sangat berpengaruh dalam pertimbangan pemberian kredit karena berhubungan dengan inflasi yang terjadi. Sedangkan yang menjawab Cukup Baik sebanyak 14 orang karena nasabah menilai

### 5. Collateral

Tabel 10 : Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Penilaian *Collateral* dalam Pelayanan Proses Pemberian Kredit

No	Item Yang Dinilai	Frekuensi Tanggapan Responden			Jumlah	Total Skor
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik		
1.	Bentuk Agunan	14	16	0	30	74
2.	Bukti Kepemilikan	12	18	0	30	72
3.	Lokasi Agunan	10	16	4	30	66

keadaan perekonomian nasional cukup berpengaruh dalam pembayaran kewajiban dimasa yang akan datang. Lalu yang menjawab Kurang Baik sebanyak 5 orang, karena sebagian nasabah merasapihak Bank belum melakukan penilaian dengan baik karena keadaan perekonomian nasional tidak terlalu mempengaruhi usaha yang dijalaninya.

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa indikator *Condition of Economic* / Kondisi Perekonomian dikategorikan Cukup Baik yakni berada pada rentang skor 250 – 349, dengan jumlah total skor 318 dari keseluruhan tanggapan atau jawaban responden yang berjumlah 30 orang.

*Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 10 Maret 2015 dengan Pimpinan (Bapak Hamdaniar, SE) dan Pelaksana Analisis Kredit (Bapak Zulkarnain dan Bapak Taufik) PD. Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu Kabupaten Rokan Hilir, diperoleh penjelasan bahwa penilaian Condition of Economic dalam proses pemberian kredit dilakukan pihak Bank dengan menilai kondisi perekonomian saat ini dan yang akan datang, terutama berkaitan dengan prospek usaha calon nasabah kedepannya dengan melihat tingkat kebutuhan dan permintaan akan produk yang ditawarkan, kemudahan bahan baku serta tenaga kerja. Selain itu, pihak Bank juga memperhitungkan nilai kurs dan tingkat bunga perkreditan yang berlaku dengan penganalisaan yang dilakukan oleh pelaksana analisis dan meramal perekonomian kedepannya.*

4.	Nilai Agunan	13	12	5	30	68
<b>Total Skor</b>		280				
<b>Rentang Skor</b>		280-360				
<b>Kategori</b>		Baik				

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2015

Berdasarkan tabel diatas untuk item penilaian bentuk agunan dapat dilihat bahwa 14 responden menyatakan Baik, alasannya karena bentuk agunan yang diberikan nasabah diterima dengan baik oleh pihak Bank dan dinilai oleh bagian analisis Bank yang berpengalaman sesuai harga yang berlaku saat ini. Sedangkan 16 responden menyatakan Cukup Baik, karena nasabah merasa penilaian dan tanggapan pihak Bank terhadap bentuk agunan yang diberikannya diterima dengan cukup baik oleh pihak Bank dan nilainya sesuai dengan besarnya pinjaman yang diberikan. Dan yang menyatakan Kurang Baik adalah nol dari jumlah responden.

Untuk item penilaian bukti kepemilikan, responden yang menjawab Baik sebanyak 12 orang, karena penilaian terhadap bukti kepemilikan agunan yang diberikan nasabah sudah sangat baik dilakukan oleh pihak Bank dengan dilakukan penelitian keaslian terhadap dokumen-dokumen yang mereka berikan . Sedangkan responden yang menyatakan Cukup Baik sebanyak 18 orang, karena nasabah merasa bahwa bukti kepemilikan agunan sudah dinilai cukup baik oleh pihak Bank dengan memepelajari keabsahan surat-surat karena menjadi salah satu pertimbangan dalam persetujuan kredit oleh pihak Bank. Dan yang menyatakan Kurang Baik nol dari jumlah responden.

Untuk item penilaian lokasi agunan, responden yang menjawab Baik sebanyak 10 orang, karena pihak Bank menilai lokasi agunan yang diberikan nasabah dengan turun langsung melihat kelengkapan. Sedangkan responden yang menyatakan Cukup Baik sebanyak 16 orang, karena konsumen merasa bahwa

penilaian yang dilakukan pihak Bank terhadap lokasi agunan sudah cukup baik dengan menyertakan alamat dan lokasi yang detail terhadap lokasi agunan dan tim analis melihat langsung kelokasi. Dan yang menyatakan Kurang Baik sebanyak 4 orang, dengan alasan bahwa pihan Bank tidak turun langsung melihat lokasi agunan yang mereka berikan, melainkan hanya melihat surat dan alamatnya saja.

Untuk item nilai agunan, responden yang menjawab Baik sebanyak 13 orang, karena penilain pihak Bank terhadap agunan yang diberikan sudah baik, dengan menganalisa nilai agunan kemudian menyesuaikan harga yang berlaku saat ini. Sedangkan yang menjawab Cukup Baik sebanyak 12 orang, karena nasabah merasa pinjaman yang diberikan pihak Bank sudah cukup sesuai dengan nilai dari agunan yang mereka tawarkan kepada Bank. Lalu yang menjawab Kurang Baik sebanyak 5 orang, karena nasabah merasa penilaian yang dilakukan pihak Bank terhadap agunan yang mereka berikan, belum sesuai dengan besarnya jumlah pinjaman yang diberikan oleh pihak Bank kepada mereka.

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa indikator *Collateral* / Agunandikategorikan Baik yakni berada pada rentang skor 280 – 360, dengan jumlah total skor 280 dari keseluruhan tanggapan atau jawaban responden yang berjumlah 30 orang.

*Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 10 Maret 2015 dengan Pimpinan (Bapak Hamdaniar, SE) dan Pelaksana Analisis Kredit (Bapak Zulkarnain dan Bapak Taufik) PD. Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang*

Kubu Kabupaten Rokan Hilir, diperoleh penjelasan bahwa penilaian Collateral/ Agunan yang diberikan calon nasabah dalam proses pemberian kredit dilakukan pihak Bank dengan *on the spot* langsung kelokasi serta mempelajari bukti kepemilikan secara

seksama. Kemudian pihak Bank melakukan penganalisaan terhadap besarnya nilai agunan yang diberikan yang disesuaikan dengan harga pasaran, selanjutnya pihak Bank menyesuaikan dengan besarnya pinjaman yang diberikan kepada calon nasabah.

#### 6. Constraints.

Tabel 11 : Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Penilaian *Constrain* dalam Pelayanan Proses Pemberian Kredit

No	Item Yang Dinilai	Frekuensi Tanggapan Responden			Jumlah	Total Skor
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik		
1.	Sosial	16	14	0	30	76
2.	Lingkungan	9	21	0	30	69
<b>Total Skor</b>		145				
<b>Rentang Skor</b>		140-180				
<b>Kategori</b>		Baik				

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2015

Berdasarkan tabel diatas untuk item penilaian hambatan sosial, dapat dilihat bahwa 16 responden menyatakan Baik, alasannya karena hambatan/ dampak sosial terhadap usaha yang mereka jalankan sudah dinilai dengan baik oleh pihak Bank, dimana pihak Bank melakukan kunjungan kelokasi dan memeriksa apakah berdampak terhadap sosial dan masyarakat sekitar, selain itu hambatan/ dampak sosial merupakan hal yang perlu diperhatikan dalam menjalankan usaha. Sedangkan 14 responden menyatakan Cukup Baik, karena hambatan/ dampak sosial usaha yang mereka tekuni sudah dinilai cukup baik oleh pihak Bank dengan melakukan *survey* dan *on the spot* kelokasi dan menanyakan hal ini kepada masyarakat sekitar usaha mereka. Dan yang menyatakan Kurang Baik adalah noldari jumlah responden.

Untuk item penilaian hambatan lingkungan, responden yang menjawab Baik sebanyak 9 orang, karena nasabah merasa bahwa penilaian terhadap dampak lingkungan dilakukan pihak Bank dengan baik, dengan melakukan *survey* dan *on the spot* kelokasi dan menanyakan hal ini kepada masyarakat sekitar usaha mereka apakah

berpengaruh terhadap lingkungan sekitar. Bank Sedangkan yang menjawab Cukup Baik sebanyak 21 orang, karena lingkungan merupakan hal yang perlu diperhatikan dan pihak Bank telah melakukan penilaian dengan cukup Baik, dimana pihak Bank melakukan kunjungan kelokasi dan memeriksa apakah berdampak terhadap lingkungan sekitar. Dan yang menyatakan Kurang Baik adalah noldari jumlah responden.

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa indikator *Constraints* / Hambatandikategorikan Baik yakni berada pada rentang skor 140 – 180, dengan persentase jumlah total skor 145 dari keseluruhan tanggapan atau jawaban responden yang berjumlah 30 orang.

Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 10 Maret 2015 dengan Pimpinan (Bapak Hamdaniar, SE) dan Pelaksana Analisis Kredit (Bapak Zulkarnain dan Bapak Taufik) PD. Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu Kabupaten Rokan Hilir, diperoleh penjelasan bahwa penilaian *Constraints* calon nasabah dalam pelayanan proses pemberian kredit dilakukan pihak Bank dengan melihat secara langsung kelokasi usaha calon nasabah, apakah

usahanya tersebut memberikan dampak yang baik atau buruk bagi lingkungan sekitar usaha dengan berkomunikasi langsung dengan tokoh masyarakat sekitar, serta menganalisa keamanan produk yang dihasilkan bagi lingkungan serta dan mempelajari surat izin usaha yang diberikan pemerintah setempat. Alasannya dilakukan penilaian terhadap hambatan-hambatan dalam usaha calon nasabah karena menjadi pertimbangan

tersendiri bagi Pihak Bank, karena hambatan ini berkaitan dengan kelangsungan usaha yang ditekuni oleh calon nasabah.

Untuk lebih jelas mengenai Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Proses Pemberian Kredit pada PD. Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu Kabupaten Rokan Hilir dapat dilihat pada table 12 dibawah ini:

Tabel 12 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Proses Pemberian Kredit pada PD. Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu Kabupaten Rokan Hilir

No	Item Yang Dinilai	Frekuensi Tanggapan Responden			Jumlah	Total Skor
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik		
1.	<i>Character</i>	17	43	30	30	167
2.	<i>Capital</i>	19	47	24	30	175
3.	<i>Capacity</i>	48	38	4	30	224
4.	<i>Condition Of Economic</i>	44	82	24	30	320
5.	<i>Collateral</i>	49	62	9	30	280
6.	<i>Constraints</i>	25	35	0	30	145
<b>Total Skor</b>		1311				
<b>Rentang Skor</b>		1000-1399				
<b>Kategori</b>		Cukup Baik				

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2015

Berdasarkan tabel V.10 diatas dapat diketahui bahwa hasil rekapitulasi keseluruhan tanggapan dari 30 responden nasabah terhadap Proses Pemberian Kredit pada PD. Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu Kabupaten Rokan Hilir, untuk penilaian terhadap *Character/* Watak memperoleh total skor 167, kemudian penilaian terhadap *Capital/* Modal memperoleh total skor 175, dan penilaian terhadap *Capacity/* Kemampuan memperoleh skor nilai 224.

Selanjutnya penilaian terhadap *Condition Of Economic/* Kondisi Perekonomian memperoleh total skor 320, kemudian penilaian terhadap *Collateral/* Agunan memperoleh total skor 280, dan penilaian terhadap *Constraints/* Hambatan memperoleh total skor 145.

Berdasarkan rekapitulasi total skor tanggapan responden tersebut, diperoleh

total skor keseluruhan 1311, yakni berada pada rentang skor 1000-1339. Maka dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Proses Pemberian Kredit pada PD. Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu Kabupaten Rokan Hilir adalah **Cukup Baik** artinya masih perlu ditingkatkan lagi guna meningkatkan kinerja Bank dalam memberikan pelayanan kredit yang maksimal kepada seluruh nasabah kredit sesuai prosedur yang telah ditetapkan Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir. Yakni dengan melakukan penilaian dan analisa terhadap semua berkas dokumen permohonan, melakukan wawancara dan on the spot dengan baik guna menghindari kecurangan dan terjadinya kredit bermasalah ataupun kredit macet dikemudian harinya.

## KESIMPULAN

1. Indikator Penilaian *Character/Watak*. Dari keseluruhan tanggapan Pelayanan Proses Pemberian Kredit pada PD. Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu Kabupaten Rokan Hilir penilaian dikategorikan Cukup Baik.
2. Indikator Penilaian *Capital/Modal*. Dari keseluruhan tanggapan Pelayanan Proses Pemberian Kredit pada PD. Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu Kabupaten Rokan Hilir penilaian dikategorikan Cukup Baik.
3. Indikator Penilaian *Capacity/Kemampuan*. Dari keseluruhan tanggapan Pelayanan Proses Pemberian Kredit pada PD. Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu Kabupaten Rokan Hilir ditinjau dari penilaian dikategorikan Baik.
4. Indikator Penilaian *Condition of Economic / Kondisi Perekonomian*. Dari keseluruhan tanggapan Pelayanan Proses Pemberian Kredit pada PD. Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu Kabupaten Rokan Hilir ditinjau dari penilaian dikategorikan Cukup Baik.
5. Indikator Penilaian *Collateral / Agunan*. Dari keseluruhan tanggapan Pelayanan Proses Pemberian Kredit pada PD. Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu Kabupaten Rokan Hilir ditinjau dari penilaian *Collateral/Agun* dikategorikan Baik.
6. Indikator Penilaian *Constraints / Hambatan*. Dari keseluruhan tanggapan atau jawaban responden, Pelayanan Proses Pemberian Kredit pada PD. Bank

Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu Kabupaten Rokan Hilir ditinjau dari penilaian dikategorikan Baik.

7. Berdasarkan hasil tanggapan responden, secara umum dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Proses Pemberian Kredit pada PD. Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu Kabupaten Rokan Hilir dikategorikan Cukup Baik.

## Saran

1. Sebaiknya pihak Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir lebih meningkatkan lagi penilaian terhadap calon nasabah guna menghindari terjadinya kredit macet ataupun kredit bermasalah.
2. Sebaiknya pihak Bank melakukan penganalisaan yang mendalam mengenai Laporan keuangan yang dimiliki calon nasabah, gaji beserta modal yang dimilikinya sebelum mendapatkan persetujuan kredit.
3. Sebaiknya pihak Bank melakukan penganalisaan dan pengamatan yang mendalam mengenai usaha yang dijalankan calon nasabah serta kondisi perekonomian mendatang, karena hal ini mempengaruhi kelancaran pembayaran kredit yang dilakukan nasabah.
4. Sebaiknya penilaian lebih ditingkatkan, hal ini menyangkut keabsahan dokumen dan kepemilikan jaminan yang diberikan serta lokasi jaminan yang ditawarkan karena ini menyangkut besarnya kredit yang diberikan kepada nasabah.
5. Sebaiknya pihak Bank mempertahankan dan berupaya meningkatkan lagi penilaian

hambatan yang mungkin terjadi dalam usaha calon nasabah membangun bisnisnya kedepan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Boone, Louise E. dan Kurtz David L, 2002. *Pengantar Bisnis Jilid 1*. Jakarta, Erlangga.
- Dewi, Irra Christiyanti, 2011. *Pengantar Ilmu Administrasi*. Jakarta, Prestasi Putrakarya.
- Fahmi, Irham, 2012. *Manajemen Teori, Kasus dan Solusi*. Bandung, Alfabeta.
- Griffin, W. Ricky, 2004. *Manajemen Edisi Ketujuh Jilid 1*. Jakarta, Erlangga.
- Hadari, Nawawi, 2005. *Manajemen Strategik: Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan*. Yogyakarta, Gajah Mada Unisersity Press.
- Handyaningrat, Soewarno, 2000. *Pengantar Studi Administrasi dan Manajemen*. Jakarta, PT. Gunung Agung.
- Handoko, T Hani, 2003. *Manajemen, Edisi 2*. Yogyakarta BPFE.
- Harahap, Sofyan Syafri, 2009. *Analisis Kritis atas Laporan Keuangan*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Hasibuan, Melayu S.P, 2007. *MSDM*. Jakarta, Bumi Aksara.
- IBI, 2014. *Mengelola Bank Komersial, Modul Sertifikasi Tingkat II General Banking*. Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmir, 2007, *Manajemen Perbankan, Edisi Revisi*, Jakarta, PT.RajaGrafindoPersada.
- , 2008, *Bank dan lembaga keuanganLainnya,EdisiRevisi*, Jakarta, PT.Raja Grafindo Persada.
- Dendawijaya, Lukman, 2005. *Manajemen Perbankan, Edisi Kedua*. Bogor, Penerbit Ghalia Indonesia.
- Mahmoeddin, As, 2004. *Melacak Kredit Bermasalah*. Jakarta, Pustaka SinarHarapan.
- Munawir, S, 2010. *Analisa Laporan Keuangan*.Edisi Keempat. Yogyakarta, Liberty.
- Ridjin, Ketut, 2002,*Pengantar Perbankan dan Lembaga Keuangan BukanBank*,Jakarta, PT. GramediaUtama.
- Schermerhorn, jr, Jhon R, 2000. *Manajemen buku 1 (Edisi Bahasa Indonesia Managenent 5e)*. Yogyakarta, Andy
- Silalahi, Ulberth,2003. *Studi Tentang Ilmu Administrasi*. Bandung, Sinar Baru Algensindo.
- Sondang, P. Siagian, 2006. *Filsafat Administrasi*. Jakarta, PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2003. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung, CV. Alfabeta.
- , 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung, PT. Alfabeta.
- Sutarno, 2005. *Aspek-aspek Hukum Perkreditan pada Bank*. Bandung, Alfabeta
- Sutojo, Siswanto, 2007. *Manajemen Bank Umum*. Jakarta, PT Damar Mulia Pustaka.
- Suyatno,Thomas, dkk,2005. *Kelembagaan Perbankan, Edisi Ketiga*.Jakarta.PT.Gramedia Pustaka utama.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Tjiptono, Fandy, 2014. *Service Quality And Satisfaction* Edisi 3, Yogyakarta: Andi
- Zulkifli, dkk, 2013. *Buku Pedoman Penulisan Usulan Penelitian, Skripsi dan Kertas Kerja Mahasiswa : Edisi Revisi 2013*. Pekanbaru : Fisipol UIR