

**KAJIAN ANALISA KREDIT TERHADAP PROSES
PENGAMBILAN KEPUTUSAN PADA PT. BANK SULUTGO
CABANG UTAMA**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Terapan Manajemen (S.Tr.M)
Pada Program Studi Manajemen Bisnis*

Oleh
FIDELIS SANDIYAWAN ABON PUTRA
NIM. 21 053 108



POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS D-IV
2025

FIDELIS SANDIYAWAN ABON PUTRA, 2025 **“KAJIAN ANALISA KREDIT TERHADAP PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN PADA PT. BANK SULUTGO”** Di bawah bimbingan Drs. Laurens Ponggohong, M.Si dan Vekky Supit, SE., M.Si

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya analisa kredit dalam meminimalisir risiko kredit macet sekaligus memastikan keputusan pemberian kredit yang tepat sasaran di perbankan. PT. Bank SulutGo Cabang Utama menjadi objek penelitian karena masih ditemui permasalahan dalam penerapan analisa kredit, khususnya terkait indikator Collateral dan Capital yang sering memengaruhi kualitas keputusan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana proses analisa kredit dilaksanakan, kesesuaiannya dengan kebijakan bank, serta hambatan yang dihadapi dalam mendukung pengambilan keputusan kredit. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus eksplanatori. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam dengan analis kredit dan nasabah, serta dokumentasi kebijakan internal bank, kemudian dianalisis menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum analisa kredit di PT. Bank SulutGo telah memperhatikan prinsip kehati-hatian dan menggunakan indikator 5C (Character, Capacity, Capital, Collateral, dan Condition of Economy). Namun, kelemahan masih terlihat pada aspek Collateral, di mana nilai dan kualitas agunan belum sepenuhnya memenuhi standar, serta pada aspek Capital, di mana kemampuan permodalan debitur belum dinilai secara transparan dan komprehensif. Kondisi ini membuat proses pengambilan keputusan kredit berjalan lebih lama dan penuh kehati-hatian. Dengan demikian, disimpulkan bahwa penguatan pada indikator Collateral dan Capital menjadi kunci untuk meningkatkan efektivitas analisa kredit, sehingga proses pengambilan keputusan kredit dapat lebih akurat, tepat sasaran, dan meminimalisir risiko kredit bermasalah.

Kata Kunci : Analisa Kredit, Proses Pengambilan Keputusan, PT Bank SulutGo Cabang Utama

FIDELIS SANDIYAWAN ABON PUTRA, 2025 " **A STUDY OF CREDIT ANALYSIS ON THE DECISION MAKING PROCESS AT PT. BANK SULUTGO MAIN BRANCH**" Under the guidance of Drs. Laurens Ponggohong, M.Si and Vekky Supit, SE., M.Si

ABSTRACT

This research is motivated by the importance of credit analysis in minimizing the risk of bad loans while ensuring targeted credit decisions in banks. PT. Bank SulutGo Main Branch is the object of research because there are still problems in the application of credit analysis, especially related to Collateral and Capital indicators which often affect the quality of decisions. The purpose of this study is to find out how the credit analysis process is carried out, its suitability with bank policies, and the obstacles faced in supporting credit decision-making. The research method used is qualitative with an explanatory case study approach. Data was collected through observations, in-depth interviews with credit analysts and customers, and documentation of the bank's internal policies, then analyzed using the interactive model Miles, Huberman, and Saldana. The results of the study show that in general, credit analysis at PT. Bank SulutGo has observed the principle of prudence and uses the 5C (Character, Capacity, Capital, Collateral, and Condition of Economy) indicators. However, weaknesses are still seen in the Collateral aspect, where the value and quality of collateral have not fully met the standards, as well as in the Capital aspect, where the debtor's capital ability has not been assessed transparently and comprehensively. This condition makes the credit decision-making process longer and full of caution. Thus, it is concluded that strengthening the Collateral and Capital indicators is the key to increasing the effectiveness of credit analysis, so that the credit decision-making process can be more accurate, on target, and minimize the risk of non-performing loans.

Keywords: Credit Analysis, Decision Making Process, PT Bank SulutGo Main Branch

MOTTO

“ Berdoalah, Berharplah, Dan Jangan Khawatir. Kecemasan Tidak Membantu Sama Sekali. Allah Yang Berbelas Kasih Akan Mendengarkan Doamu.”

- St. Pio Pietrelcina

“ Percyalah Kepada Tuhan Dengan Segenap Hatimu, Dan Jangan Bersandar Pada Pengertianmu Sendiri. Akuilah Dia Dalam Segala Jalanmu, Maka Ia Akan Meluruskan Jalanmu.”

(Amsal 3:5-6)

“ Bukan Saya Yang Mampu Melainkan Karena Tuhan Yang Bekerja ”

***Kupersembahkan Karya Ini Untuk:
Tuhan Yesus Kristus Dan Bunda Maria
Yang Tidak Pernah Membiarkan
Anaknya Berjalan Sendirian Serta Selalu
Menuntun Dan Menyertai Setiap Proses
Yang Telah Dilalui Sampai Saat Ini.
Untuk Ayah, Mama, Kakak, Dan Adik
Tercinta.***


LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh Fidelis Sandiyawan Abon Putra ini
Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

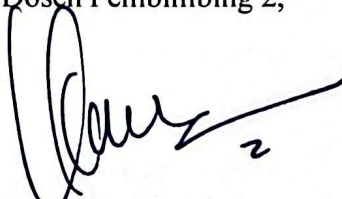
Manado, 23 September 2025

Disetujui,

Dosen Pembimbing 1,


Laurens Ponggohong, SE, M.Si
NIP. 19610208 198811 1 001

Dosen Pembimbing 2,


Vekky Supit, SE, M.Si
NIP. 19641114 199011 1 002

Ketua Panitia,



Juliet P.T. Makinggung, SE, M.S.i
NIP. 19730722 200212 2 001

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN
KAJIAN ANALISA KREDIT TERHADAP PROSES PENGAMBILAN
KEPUTUSAN PADA PT. BANK SULUTGO CABANG UTAMA

Oleh

FIDELIS SANDIYAWAN ABON PUTRA

NIM 21 053 108

Telah Dipertimbangkan Di Depan Dewan Penguji Dan Dinyatakan Sebagai Salah
satu Persyaratan Melaksanakan Penelitian Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Terapan Manajemen (S.Tr.M)

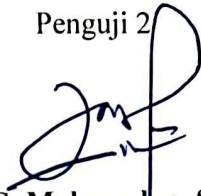
Pada, 23 September 2025

Ketua/Penguji 1



Drs. Laurens Ponggohong, M.Si
NIP. 19610208 198811 1 001

Penguji 2



Jacob T.S. Makapedua, SE., MTDev
NIP. 19650121 199003 1 001

Penguji 3



Precylia R. Raming, SE, MM
NIP. 19870619 201903 2 012

Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis



Diana R. S. Maramis, SE., M.Si
NIP. 19720915 200212 2 001

LEMBAR KEASLIAN TULISAN


Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Lengkap : Fidelis S. A. Putra
NIM : 21 053 108
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Manajemen Bisnis
Program : Diploma IV

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran dari saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan Proposal ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Manado, 23 September 2025

mbuat pernyataan,
 

Fidelis Sandiyawan Abon Putra
NIM. 21 053 108

BIOGRAFI

Nama Lengkap : Fidelis Sandiyawan Abon Putra NIM
: 21 053 108

Tempat, Tanggal Lahir : Sorong, 05 Oktober 2002

Agama : Katolik

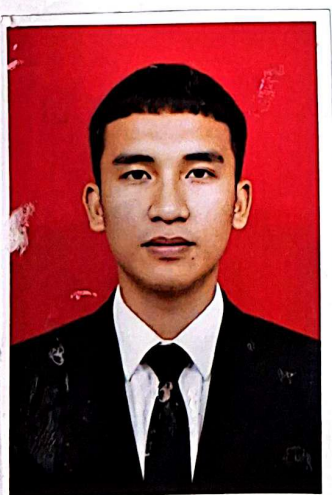
Alamat Tempat Tinggal : Perum CBA Gold

Riwayat Pendidikan : SD Katolik 07 Xaverius Manado
SMP Negeri 10 Manado
SMA Negeri 2 Kota Bima
Politeknik Negeri Manado

Nama Ayah : Yohanes Abon

Nama Ibu : Seska M. Tombokan

Alamat Orang Tua : Manado



KATA PENGANTAR

Segala hormat, pujian serta rasa syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas cinta kasih dan penyertaanNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan di Politeknik Negeri Manado, serta bertujuan memaparkan seluruh hal berkaitan dengan penelitian ini.

Penelitian ini membahas “Kajian Analisa Kredit Terhadap Proses Pengambilan Keputusan Pada PT. Bank SulutGo Cabang Utama.” Dalam menyusun Skripsi ini, penulis menyadari telah menerima banyak bantuan, karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang memberikan bantuan dalam penyelesaian Skripsi ini, yakni :

1. Dra. Mareyke Alelo MBA, selaku Direktur Politeknik Negeri Manado.
2. Dr. Diane Tangian, SH, M.Si, sebagai Wakil Direktur Bidang Akademik Politeknik Negeri Manado.
3. Selvi R. Kalele, SE, M.Si, selaku Wakil Direktur Bidang Keuangan dan Umum Politeknik Negeri Manado.
4. Rudolf Estephanus Goliot Mait, ST, MT, selaku Wakil Direktur Bidang Kemahasiswaan dan Alumni Politeknik Negeri Manado.
5. Juliet P.T. Makinggung, SE, M.Si, selaku Wakil Direktur Bidang Perencanaan dan Kerja Sama Politeknik Negeri Manado, serta Ketua Panitia Tugas Akhir dan Skripsi Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado tahun 2025.

6. Diana R. S. Maramis, SE, M.Si, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado.
7. Arifmanuel Kolondam, SE, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado.
8. Vekky Supit, SE, M.Si, selaku Sekretaris Panitia Tugas Akhir dan Skripsi Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado.
9. Laurens Ponggohong, SE, M.Si, selaku Dosen Pembimbing 1 dan Penguji 1 Skripsi.
10. Vekky Supit, SE, M.Si, selaku Dosen Pembimbing 2 Proposal Penelitian.
11. Jacob T.S. Makapedua, SE., MTDev selaku Penguji 2 Proposal Penelitian.
12. Precylia R. Raming, SE., MM selaku Penguji 3 Proposal Penelitian.
13. Untuk Cathy, Eca, Marco, Jeremi, Jihan, Muti, Owen dan Oswald selaku teman-teman kampus penulis yang sangat baik yang selalu memberikan motivasi dan support untuk penulis dan dalam setiap kebersamaan kita selama ini, selalu membantu penulis dalam keadaan sulit dan selalu bersama saat duka maupun suka.
14. Kedua orangtua, kakak, dan adik yang selalu membantu dan memberikan support dalam segala hal dan bentuk apapun, serta yang selalu mempercayai dan mendoakan segala hal yang baik yang akan selalu menyertai penulis dalam kehidupan ini.

Penulis,

Fidelis Sandiyawan Abon Putra

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
MOTTO	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	vi
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	vii
BIOGRAFI	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Fokus Dan Sub Fokus	5
1.4 Pembatasan Masalah	7
1.5 Rumusan Masalah	7
1.6 Tujuan Dan Manfaat Penelitian	7
1.6.1. Tujuan Umum.....	8
1.6.2 Tujuan Khusus	8
1.6.3 Manfaat Penelitian	8
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS.....	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Konsep Manajemen Kredit	10
2.2 Konsep Analisa Kredit.....	11
2.2.1 Pengertian Analisa Kredit	11
2.2.2 Indikator Analisa Kredit.....	12

2.3	Konsep Proses Pengambilan Keputusan.....	13
2.3.1	Pengertian Proses Pengambilan Keputusan.....	13
2.3.2	Indikator Proses Pengambilan Keputusan	15
2.4	Hubungan Antar Konsep	16
2.4.1	Hubungan Antar Analisa Kredit dan Proses Pengambilan Keputusan	16
2.5	Hasil Penelitian Yang Relevan	17
2.6	Kerangka Berpikir.....	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		21
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian.....	21
3.2	Pendekatan Penelitian	21
3.3	Metodologi dan Prosedur Penelitian.....	23
3.4	Data dan Sumber Data	27
3.4.1	Data Primer	27
3.4.2	Data Sekunder	27
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.6	Metode Analisis Data.....	33
a.	Reduksi Data	35
b.	Penyajian Data	35
c.	<i>Verivication</i>	36
3.7	Pemeriksaan Keabsahan Data.....	36
1.	<i>Kredibilitas</i>	36
2.	<i>Tranferabilitas</i>	37
3.	<i>Dependabilitas</i>	38
4.	<i>Konfirmabilitas</i>	38
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN		40
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	40
4.1.1	Sejarah singkat Perusahaan.....	40
4.1.1.1	Logo Perusahaan.....	41
4.1.2	Lokasi dan Telepon Perusahaan	43
4.1.3	Visi dan Misi Perusahaan	43

4.1.4	Struktur Perusahaan	44
4.1.4.1	Tugas Pokok dan Tanggung Jawab	45
4.1.5	Sumber Daya dan Teknologi	47
BAB V HASIL TEMUAN PENELITIAN		48
5.1	Temuan Penelitian	48
5.1.1	Hasil Temuan Penelitian Mengenai Kajian Analisa Kredit Terhadap Proses Pengambilan Keputusan Pada PT. Bank SulutGo Cabang Utama Mencakup Seluruh Sub Fokus Penelitian Informan (Pegawai)	48
5.1.2	Hasil Temuan Penelitian Mengenai Kajian Analisa Kredit Terhadap Proses Pengambilan Keputusan Pada PT. Bank SulutGo Cabang Utama Mencakup Seluruh Sub Fokus Penelitian Informan (Nasabah)	55
5.2	Pembahasan Temuan Penelitian	61
5.3	Implementasi	64
BAB VI PENUTUP		69
6.1	Kesimpulan	69
6.2	Saran	71
DAFTAR PUSTAKA		72
DAFTAR LAMPIRAN		74

DAFTAR TABEL

Tabel	Teks	Halaman
1.	Hasil Penelitian Yang Relevan	17
2.	Informan Penelitian	26
3.	Hasil Temuan Jawaban Informan Pegawai.....	49
4.	Hasil Temuan Jawaban Informan Nasabah	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Teks	Halaman
1.	Alur Pikir.....	20
2.	Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.	Proses Wawancara Karyawan PT. Bank SulutGo Cabang Utama.....	31
4.	Proses Wawancara Nasabah.....	32
5.	Komponen Analisis Data	35
6.	Logo PT. Bank SulutGo.....	41
7.	Struktur Organisasi	44
8.	Implementasi	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Teks	Halaman
1.	Pedoman Pertanyaan Wawancara	74
2.	Tabel Matrix.....	76
3.	Dokumentasi	82

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perbankan memegang peranan strategis dalam mendukung pembangunan dan pertumbuhan perekonomian nasional. Fungsi utamanya sebagai lembaga intermediasi memungkinkan bank menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit kepada pihak yang membutuhkan pembiayaan, baik individu, pelaku usaha kecil dan menengah, maupun sektor industri. Penyaluran kredit tersebut tidak hanya mendorong aktivitas ekonomi dan investasi, tetapi juga membantu menciptakan stabilitas keuangan, memperkuat sektor-sektor usaha produktif, serta memperluas akses masyarakat terhadap produk dan jasa keuangan, sehingga kontribusi perbankan sangat vital dalam memastikan roda perekonomian berjalan dengan optimal dan berkesinambungan.

Kredit memiliki peranan krusial dalam mendorong pertumbuhan usaha, baik skala UMKM maupun korporasi, khususnya di wilayah Sulawesi Utara dan Gorontalo yang menjadi fokus utama Bank SulutGo. Dengan adanya fasilitas kredit, pelaku usaha memperoleh sumber pembiayaan untuk mengembangkan usaha, meningkatkan kapasitas produksi, serta memperluas jaringan bisnis. Ketersediaan kredit yang mudah diakses turut menciptakan peluang kerja baru, meningkatkan daya saing pelaku usaha lokal, dan secara langsung berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi regional di Sulawesi Utara dan Gorontalo. Dalam proses penyaluran kredit, terdapat risiko inheren yang perlu diwaspadai oleh perbankan, yaitu risiko terjadinya kredit macet. Risiko ini muncul ketika debitur

gagal memenuhi kewajiban pembayaran sesuai perjanjian, sehingga berpotensi menambah jumlah kredit bermasalah di bank. Kondisi tersebut tidak hanya dapat menurunkan pendapatan bank, tetapi juga mengganggu stabilitas dan kesehatan keuangan lembaga perbankan secara keseluruhan.

Kunci utama dalam memitigasi risiko kredit terletak pada pelaksanaan analisa kredit yang dilakukan secara cermat, teliti, dan komprehensif. Melalui analisa kredit, bank bertujuan memastikan bahwa calon debitur memiliki kemampuan dan kemauan untuk memenuhi kewajiban pembayaran sesuai perjanjian, sehingga potensi timbulnya kredit bermasalah dapat diminimalisasi (Undang-Undang No.10 Tahun 1998; Supriyono, 2011). Pendekatan yang umum digunakan dalam analisis kredit adalah prinsip 5C, yakni character (karakter), capacity (kemampuan), capital (modal), collateral (agunan), dan condition of economy (kondisi ekonomi) sebagaimana dijelaskan oleh Kasmir (2014:136-138). Dengan menilai secara menyeluruh aspek-aspek tersebut, bank diharapkan dapat membuat keputusan kredit yang tepat dan menjaga kesehatan portofolio kreditnya.

Dalam proses pengambilan keputusan kredit, bank tidak semata-mata mengandalkan data kuantitatif seperti laporan keuangan atau rasio keuangan calon debitur, tetapi juga mempertimbangkan aspek kualitatif yang bersifat subjektif. Menurut penelitian terkini (Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan, 2023), para pengambil keputusan seperti analis dan komite kredit mengintegrasikan penilaian karakter, kepercayaan, serta hubungan dengan nasabah sebagai faktor penting dalam evaluasi. Hal ini sejalan dengan teori bahwa keputusan kredit adalah hasil kombinasi analisis data objektif dan pertimbangan pengalaman profesional

guna meminimalisasi risiko kredit bermasalah dan meningkatkan efektivitas pengambilan keputusan (Seakaran & Bougie, 2016). Dengan demikian, pengambilan keputusan kredit yang komprehensif melibatkan keseimbangan antara data kuantitatif dan evaluasi kualitatif demi menjaga kualitas portofolio kredit bank.

Sementara itu, jenis-jenis kredit yang ada di PT Bank SulutGo yaitu Kredit untuk PNS, Kredit Usaha Perorangan, Kredit Modal Kerja, Kredit Investasi, Kredit Usaha Rakyat.

Salah satu fenomena menarik yang layak diteliti di PT Bank SulutGo adalah bagaimana para analis kredit menyeimbangkan antara penerapan prosedur baku (SOP) dengan penggunaan intuisi atau pengalaman pribadi saat menilai kelayakan nasabah. Berdasarkan hasil studi, meskipun proses analisis di PT Bank SulutGo telah sesuai dengan prinsip tata kelola perusahaan yang baik dan prinsip 5C, terdapat indikasi bahwa beberapa tahapan prosedur belum sepenuhnya konsisten dalam penerapan, khususnya terkait independensi dan penilaian risiko (Jurnal JBIE, 2017). Situasi ini mencerminkan adanya ruang bagi faktor-faktor non-finansial seperti karakter, kepercayaan, dan hasil wawancara untuk memengaruhi keputusan, di luar aspek kuantitatif atau administratif semata. Dengan demikian, gap antara tata kelola formal dan pertimbangan intuitif atau pengalaman analis menjadi isu penting, sebab dalam praktiknya tidak jarang aspek subjektif justru menjadi penentu utama dalam menolak atau menyetujui kredit, terutama pada plafon kredit tertentu atau segmen debitur tertentu. Fenomena ini menunjukkan perlunya penelitian lebih mendalam terkait peran, bobot, dan dampak pertimbangan non-finansial dalam proses pengambilan keputusan kredit di PT Bank SulutGo.

Oleh karena itu, penelitian ini menjadi sangat penting untuk dilakukan guna memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai bagaimana proses analisa kredit secara nyata memengaruhi dan membentuk keputusan akhir di PT Bank SulutGo. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diidentifikasi secara lebih jelas efektivitas penerapan prinsip-prinsip analisa kredit, kendala yang dihadapi, serta faktor-faktor apa saja yang memberikan dampak signifikan terhadap pengambilan keputusan kredit di lingkungan PT Bank SulutGo. Dengan pemahaman yang komprehensif tersebut, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan dalam upaya memperkuat sistem dan tata kelola proses kredit di PT Bank SulutGo agar berjalan lebih optimal dan akuntabel

Dari uraian diatas latar belakang sehingga penulis tertarik untuk meneliti tentang **“Kajian Analisis Kredit Terhadap Proses Pengambilan Keputusan Pada PT Bank SulutGo Cabang Utama.”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Analisa kredit yang dilakukan sudah benar-benar teliti dan sesuai dengan prosedur, atau masih ada kelemahan dalam menilai kelayakan calon debitur?
2. Apakah informasi yang diberikan oleh nasabah sudah cukup akurat dan lengkap?

3. Apakah keputusan kredit selalu diambil berdasarkan hasil Analisa yang objektif, atau masih ada pengaruh dari factor lain diluar pertimbangan Analisa?
4. Bagaimana dampak dari hasil Analisa kredit terhadap munculnya risiko kredit macet yang dapat merugikan bank?
5. Apakah kebijakan dan prosedur internal bank sudah efektif dalam mendukung pengambilan keputusan kredit yang tepat?
6. Bagaimana peran analis kredit dalam menerapkan prinsip-prinsip penilaian 5C untuk memastikan keputusan kredit yang diambil benar-benar sesuai dengan kondisi nasabah?

1.3 Fokus dan Sub Fokus

1. Fokus Penelitian: Berdasarkan permasalahan yang di uraikan diatas, maka yang jadi fokus penelitian Kajian Analisa Kredit Terhadap Proses Pengambilan keputusan Pada Bank Sulut Go Cabang Utama adalah Analisis Kredit.
2. Sub Fokus Penelitian:
 - 1) Character (Karakter)

Penilaian terhadap kepribadian, integritas, serta rekam jejak calon debitur dalam memenuhi kewajiban finansialnya. Bank SulutGo perlu memastikan bahwa calon nasabah memiliki komitmen dan reputasi baik dalam mengelola kewajiban utang.

2) Capacity (Kemampuan)

Analisis mengenai kemampuan calon debitur dalam membayar kembali kredit melalui sumber pendapatan yang dimiliki. Penilaian ini mencakup perhitungan arus kas, stabilitas penghasilan, serta prospek usaha.

3) Capital (Modal)

Fokus pada seberapa besar modal atau kekayaan bersih yang dimiliki calon debitur. Modal menjadi indikator kekuatan finansial serta tingkat keterlibatan debitur dalam menanggung risiko usaha.

4) Collateral (Jaminan)

Penilaian terhadap aset atau jaminan yang dapat diserahkan oleh debitur kepada bank sebagai pengaman jika terjadi gagal bayar. Nilai dan legalitas jaminan menjadi aspek utama dalam indikator ini.

5) Condition of Economy (Kondisi Ekonomi)

Pertimbangan terhadap kondisi perekonomian, baik secara makro maupun mikro, yang dapat memengaruhi kelancaran pembayaran kredit. Misalnya, perubahan regulasi, inflasi, maupun situasi sektor usaha debitur.

6) Proses Pengambilan Keputusan

Tahapan yang dilakukan bank dalam menentukan kelayakan pemberian kredit, mulai dari analisis awal permohonan, penilaian berdasarkan indikator 5C, evaluasi risiko, hingga keputusan akhir persetujuan atau penolakan. Proses ini bersifat sistematis dan melibatkan pertimbangan

objektif agar penyaluran kredit tepat sasaran sekaligus meminimalisasi risiko kredit bermasalah.

1.4 Pembatasan Masalah

Dapat di lihat dari uraian yang di atas dalam latar belakang dan indentifikasi masalah, penelitian ini dibatasi pada bagian kredit, untuk menganalisa kredit terhadap pengambilan keputusan pada PT. Bank SulutGo Cabang Utama.

1.5 Perumasan Masalah

1. Apa saja langkah-langkah yang harus dilalui oleh nasabah dalam prosedur pengajuan kredit?
2. Bagaimana proses pengambilan keputusan dalam pemberian kredit kepada nasabah?

1.6 Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan Umum

Setiap aktivitas penelitian tentu memiliki sasaran tertentu. Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana sistem analisa kredit diterapkan terhadap proses pengambilan keputusan pemberian kredit di PT Bank SulutGo Cabang Utama, ditinjau dari aspek Character (Karakter), Capacity (Kemampuan), Capital (Modal), Collateral (Jaminan), Condition of Economy (Kondisi ekonomi) dalam pelayanan kepada calon debitur.

2. Tujuan Khusus

- 1) Untuk menganalisis pengaruh Character (Karakter) calon debitur terhadap kelayakan pemberian kredit pada PT. Bank SulutGo Cabang Utama.

- 2) Untuk mengetahui peran Capacity (Kemampuan) debitur dalam memengaruhi keputusan pemberian kredit.
- 3) Untuk menganalisis kontribusi Capital (Modal) yang dimiliki debitur terhadap kelancaran proses pengembalian kredit.
- 4) Untuk mengevaluasi pengaruh Collateral (Jaminan) terhadap keputusan bank dalam menyalurkan kredit.
- 5) Untuk mengidentifikasi pengaruh Condition of Economy (Kondisi Ekonomi) terhadap proses analisis kredit dan kelayakan debitur.
- 6) Untuk mengkaji proses pengambilan keputusan pemberian kredit yang dilakukan oleh PT. Bank SulutGo Cabang Utama berdasarkan hasil analisis 5C.

3. Manfaat Penelitian.

Penelitian ini dilakukan untuk guna memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan misalnya, peneliti, pembaca lainnya, kampus dan Kantor Cabang Utama PT. Bank SulutGo. Ada pun manfaat dari penelitian ini dilakukan adalah:

- 1) Bagi Peneliti dan Pembaca Lainnya.

Menambah wawasan dan pengalaman praktis mengenai penerapan teori analisis kredit dan proses pengambilan keputusan di dunia perbankan.

- 2) Bagi Institusi

Memberikan masukan dalam meningkatkan efektivitas analisis kredit, sehingga proses pengambilan keputusan lebih objektif dan mampu meminimalkan risiko kredit bermasalah.

3) Bagi Kantor Cabang Utama PT. Bank SulutGo

Memberikan masukan dalam meningkatkan efektivitas analisis kredit, sehingga proses pengambilan keputusan lebih objektif dan mampu meminimalkan risiko kredit bermasalah.

BAB II

KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Konsep Manajemen Kredit

Manajemen kredit adalah proses pengelolaan pemberian kredit yang dilakukan secara sistematis dan terarah dengan tujuan untuk meminimalkan risiko kredit macet dan memastikan pengembalian kredit yang tepat waktu sesuai dengan perjanjian.

Menurut Kasmir (2014:104), manajemen kredit merupakan cara bank dalam mengelola penyaluran kredit, dimulai dari proses pengajuan, analisis kelayakan, pemberian kredit, sampai dengan pengawasan dan pelunasan kredit agar tidak menimbulkan risiko kerugian.

Menurut Fahmi (2014:98), manajemen kredit adalah upaya sistematis dalam mengatur dan mengendalikan setiap pemberian pinjaman dengan memperhatikan prinsip kehati-hatian agar dapat memberikan keuntungan bagi bank dan nasabah serta mengurangi kemungkinan terjadinya kredit bermasalah.

Dari beberapa pendapat yang dikemukakan, dapat disintesis bahwa manajemen kredit adalah rangkaian aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pengawasan, dan pengendalian kredit yang meliputi penilaian kelayakan, pemberian, pemantauan, serta penagihan kredit, dengan tujuan untuk memastikan kualitas aset kredit yang sehat dan mendukung pencapaian tujuan bank secara optimal.

2.2 Konsep Analisa Kredit

2.2.1 Pengertian Analisa Kredit

Analisa kredit adalah suatu kegiatan untuk menilai atau mengevaluasi kelayakan pemberian kredit kepada calon debitur dengan tujuan mengurangi risiko kerugian bagi pihak pemberi kredit. Artinya, analisa kredit dilakukan untuk memastikan bahwa kredit yang diberikan benar-benar layak dan dapat dikembalikan sesuai perjanjian, sehingga dapat meminimalisir kredit bermasalah di masa mendatang. Secara umum, analisa kredit menjadi dasar utama bagi bank atau lembaga pembiayaan dalam menentukan keputusan pemberian kredit agar tetap mempertahankan kesehatan keuangan dan kinerjanya.

Menurut Kasmir (2014:108), analisa kredit adalah penilaian yang dilakukan bank terhadap permohonan kredit, yang meliputi analisis kelayakan usaha, karakter debitur, kondisi keuangan, jaminan, serta prospek usahanya untuk menilai apakah kredit yang diberikan dapat dikembalikan sesuai waktu yang ditentukan. Menurut Rivai dan Veithzal (2013:548), analisa kredit merupakan proses untuk menentukan kemampuan dan kemauan nasabah dalam membayar kembali pinjamannya dengan meninjau berbagai aspek seperti karakter, kapasitas, modal, agunan, dan kondisi ekonomi.

2.2.2 Indikator Analisa Kredit

Salah satu metode analisa kredit yang banyak digunakan adalah prinsip 5C (Five C of Credit) yang dikemukakan oleh Handriani dan Tohari (2015:102), yaitu:

1. Character (Karakter)

Character adalah penilaian terhadap kepribadian atau watak calon debitur, yang mencakup:

- a) Kejujuran dan integritas debitur.
- b) Reputasi debitur di masyarakat atau dunia usaha.
- c) Track record pembayaran utang sebelumnya.

2. Capacity (Kemampuan)

Capacity adalah kemampuan debitur untuk membayar pinjamannya, yang dinilai dari:

- a) Pendapatan dan arus kas usaha atau pribadi.
- b) Kompetensi mengelola usaha.
- c) Pengalaman usaha

3. Capital (Modal)

Capital adalah jumlah kekayaan yang dimiliki debitur, yang meliputi:

- a) Modal yang ditanam dalam usaha.
- b) Struktur permodalan usaha (rasio modal terhadap utang).
- c) Aset produktif yang dimiliki.

4. Collateral (Agunan)

Collateral adalah jaminan yang diberikan debitur kepada bank jika terjadi wanprestasi, yang meliputi:

- a) Nilai pasar agunan yang diberikan.
- b) Legalitas dan keabsahan dokumen agunan.
- c) Kemudahan likuidasi agunan.

5. Condition of Economy (Kondisi Ekonomi)

Condition of Economy adalah kondisi ekonomi dan lingkungan usaha debitur, yang meliputi:

- a) Stabilitas ekonomi makro dan sektor usaha debitur.
- b) Prospek usaha dalam jangka pendek dan panjang.
- c) Peraturan pemerintah yang mempengaruhi usaha debitur.

Dari teori-teori tersebut dapat disimpulkan bahwa analisa kredit merupakan suatu proses penilaian komprehensif terhadap kelayakan calon debitur, dengan memperhatikan karakter, kemampuan membayar, modal yang dimiliki, agunan yang disediakan, serta kondisi ekonomi, sehingga kredit yang diberikan dapat terjaga kualitasnya dan mendukung kelangsungan usaha bank maupun debitur itu sendiri.

2.3 Konsep Proses Pengambilan Keputusan

2.3.1 Pengertian Proses Pengambilan Keputusan

Proses pengambilan keputusan adalah rangkaian tahapan yang dilakukan oleh individu atau organisasi dalam memilih alternatif tindakan terbaik untuk menyelesaikan suatu masalah atau mencapai tujuan tertentu. Hal ini berarti bahwa keputusan yang diambil oleh pihak manajemen bank harus melalui proses yang sistematis dan rasional agar dapat meminimalisir risiko serta mendukung pencapaian tujuan organisasi. Secara umum, proses pengambilan keputusan di

lembaga keuangan seperti bank menjadi dasar dalam setiap kegiatan operasional, terutama terkait pemberian kredit dan layanan kepada nasabah.

Proses pengambilan keputusan adalah rangkaian tahapan yang dilakukan oleh individu atau organisasi dalam memilih alternatif tindakan terbaik untuk menyelesaikan suatu masalah atau mencapai tujuan tertentu. Hal ini berarti bahwa keputusan yang diambil oleh pihak manajemen bank harus melalui proses yang sistematis dan rasional agar dapat meminimalisir risiko serta mendukung pencapaian tujuan organisasi. Secara umum, proses pengambilan keputusan di lembaga keuangan seperti bank menjadi dasar dalam setiap kegiatan operasional, terutama terkait pemberian kredit dan layanan kepada nasabah.

Menurut Terry (dalam Sutrisno, 2016:73), pengambilan keputusan yang efektif di organisasi perbankan harus melalui tahapan identifikasi masalah, diagnosis, pengembangan alternatif, evaluasi alternatif, pemilihan alternatif terbaik, implementasi keputusan, serta evaluasi hasil keputusan untuk memastikan keputusan tersebut menghasilkan solusi yang optimal bagi organisasi.

Dari teori-teori tersebut dapat disimpulkan bahwa proses pengambilan keputusan pada PT Bank SulutGo Cabang Utama adalah tahapan yang meliputi identifikasi masalah, perancangan alternatif, pemilihan alternatif terbaik, implementasi keputusan, dan evaluasi, yang seluruhnya dilakukan secara sistematis dan rasional untuk mendukung pencapaian tujuan bank dan kepuasan nasabah secara optimal.

2.3.2 Indikator Proses Pengambilan Keputusan

1. Intelligence (Kegiatan Intelejen)

Intelligence adalah kegiatan untuk mencari, mengidentifikasi, dan merumuskan masalah. Indikatornya meliputi:

- a) Pengumpulan informasi terkait permasalahan yang dihadapi.
- b) Pengamatan terhadap lingkungan internal dan eksternal organisasi.
- c) Penentuan masalah utama yang perlu dipecahkan.

2. Design (kegiatan Merancang)

Design adalah kegiatan merancang alternatif pemecahan masalah yang mungkin dilakukan. Indikatornya meliputi:

- a) Penyusunan alternatif keputusan berdasarkan informasi yang tersedia.
- b) Penilaian kelebihan dan kekurangan setiap alternatif.
- c) Penggunaan analisis kuantitatif dan kualitatif dalam menilai alternatif.

3. Choice (Kegiatan Memilih)

Choice adalah kegiatan memilih satu alternatif terbaik dari beberapa alternatif yang tersedia. Indikatornya meliputi:

- a) Pemilihan alternatif yang paling efektif dan efisien.
- b) Penetapan keputusan secara resmi untuk diimplementasikan.
- c) Komitmen untuk melaksanakan keputusan yang telah ditetapkan.

2.4 Hubungan Antar Konsep

2.4.1 Hubungan Antar Analisa Kredit dan Proses Pengambilan Keputusan

Analisis kredit dan proses pengambilan keputusan memiliki keterkaitan yang erat dalam praktik perbankan maupun lembaga keuangan. Analisis kredit pada dasarnya merupakan suatu upaya sistematis untuk menilai kelayakan calon debitur dengan menggunakan prinsip-prinsip tertentu, seperti prinsip 5C. Menurut Kasmir (2014), analisis kredit adalah suatu kegiatan penilaian terhadap permohonan kredit guna menghindari terjadinya risiko kerugian, sehingga kredit yang diberikan benar-benar kepada debitur yang layak dan mampu mengembalikan pinjaman sesuai perjanjian. Dengan demikian, analisis kredit berfungsi sebagai dasar utama bagi bank dalam menentukan kelayakan suatu permohonan kredit.

Sementara itu, proses pengambilan keputusan didefinisikan sebagai suatu rangkaian aktivitas dalam memilih satu alternatif terbaik dari berbagai pilihan untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi. Menurut Robbins dan Coulter (2016), pengambilan keputusan adalah suatu proses yang melibatkan identifikasi masalah, pengumpulan informasi, evaluasi alternatif, hingga pemilihan dan implementasi keputusan. Proses ini tidak hanya bersifat rasional, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor informasi, pengalaman, serta kondisi lingkungan yang melingkupinya.

Hubungan antara analisis kredit dan proses pengambilan keputusan terletak pada peran analisis kredit sebagai bahan pertimbangan utama dalam menentukan keputusan pemberian kredit. Analisis kredit menyediakan informasi yang objektif mengenai karakter, kemampuan, dan kelayakan finansial calon debitur. Informasi ini kemudian menjadi masukan penting dalam tahapan pengambilan keputusan,

khususnya pada tahap evaluasi alternatif dan pemilihan keputusan. Tanpa adanya analisis kredit yang mendalam, keputusan kredit akan berisiko tinggi dan dapat berdampak pada meningkatnya kredit bermasalah. Oleh karena itu, dapat ditegaskan bahwa analisis kredit merupakan instrumen pendukung sekaligus landasan dalam proses pengambilan keputusan, khususnya dalam konteks pemberian fasilitas kredit di perbankan.

2.5 Hasil Penelitian Yang Relevan

Tabel 2.1
Penelitian Yang Relevan

Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
<i>Analisis Rasio Keuangan Calon Debitur ... PT Bank SulutGo (Giovanny Tutu, 2023)</i>	Menunjukkan bahwa rasio likuiditas & solvabilitas menjadi dasar keputusan pemberian kredit; PT X disetujui, PT Y ditolak	Fokus pada rasio keuangan calon debitur, tanpa mengaitkan langsung ke keputusan manajerial di Cabang Utama.
<i>Analisis Prosedur Pemberian Kredit Dengan GCG... PT Bank SulutGo (Tanri F. Turuis, 2017)</i>	Prosedur pemberian kredit sesuai prinsip 5C & sebagian praktik GCG; proses persetujuan masih kurang transparan	Menyoroti tata kelola, bukan analisa kredit dalam pengambilan keputusan di Cabang Utama.
<i>Peranan Sistem Informasi Akuntansi ... Cabang Airmadidi (Junaldi Manongga, 2025)</i>	Sistem informasi akuntansi membantu efektivitas pengendalian internal kredit, alat & prosedur yang memadai	Fokus pada teknis sistem informasi, bukan proses keputusan berbasis analisa kredit.
<i>Analysis of the Use of Accounting & Non-Accounting Information ... Calaca (Mantiri et al., 2025)</i>	Informasi akuntansi & non- akuntansi (5C) sama-sama menjadi pertimbangan dalam pengambilan keputusan kredit	Sama-sama 5C, namun studi di Cabang Calaca, bukan Cabang Utama, dengan pendekatan lokal berbeda.
<i>Implementation of Accounting Treatment for Problem Loans ... Manado (Dapi et al., 2025)</i>	Implementasi PSAK 50, 60, 71 sudah dilakukan di cabang manado, menurunkan NPL	Fokus pada akuntansi NPL, bukan keseluruhan alur analisa kredit dan keputusan.

<i>Analisis Pemberian Kredit Mikro ... Cabang Manado</i> (Regar et al., 2016)	Kredit mikro memengaruhi pertumbuhan nasabah; pendekatan statistik korelasi	Menitikberatkan pada peningkatan jumlah nasabah, bukan analisa kredit dan keputusan.
<i>Analisis Dana Pihak Ketiga & Modal ... PT Bank SulutGo</i> (Rompas & Maramis, 2021)	Dana pihak ketiga dan modal signifikan memengaruhi penyaluran kredit ($R^2 = 0.98$)	Fokus pada aspek pendanaan, bukan mekanisme analisa kredit dan keputusan operasional.
<i>Efektivitas Pengendalian Kredit Macet ... Cabang Gorontalo</i> (Mattoasi et al., 2024)	Pengendalian preventif & represif efektif, tapi butuh monitoring lebih intensif	Berfokus pada pengendalian risiko NPL, bukan analisa & keputusan kredit.
<i>Analisis Kemampuan Nasabah Kredit Modal Kerja ... Cabang Utama</i> (Ranti & Murni, 2015)	Nasabah modal kerja mampu memenuhi kewajiban sesuai 5C; ekspektasi < actual	Membahas kelayakan nasabah, tapi belum mengkaji bagaimana analisa ini memengaruhi keputusan bank.
<i>Analisis Sistem Pemberian Kredit ... PT Bank Sulteng</i> (Rotman et al., 2019)	Sistem kredit sistematis dan efektif (analisis 7C dan LDR = 89.4%)	Studi tidak di Bank SulutGo dan menggunakan kerangka 7C, bukan 5C serta tidak fokus Cabang Utama.

Sumber: Hasil Olahan Data Penulis 2025

2.6 Kerangka Berpikir

Menurut Sugiyono (2019), kerangka berpikir merupakan model konseptual yang menunjukkan hubungan antara teori dengan berbagai faktor penting yang mempengaruhi suatu penelitian. Dalam penelitian ini, kerangka berpikir difokuskan pada analisa kredit sebagai proses utama dalam pengambilan keputusan kredit di PT. Bank SulutGo Cabang Utama. Analisa kredit sendiri menurut Kasmir (2012) dan Munaldus (2019) merupakan proses evaluasi kelayakan calon debitur melalui prinsip-prinsip seperti Analisis 5C, yaitu Character (watak dan integritas debitur), Capacity (kemampuan membayar), Capital (modal atau struktur keuangan),

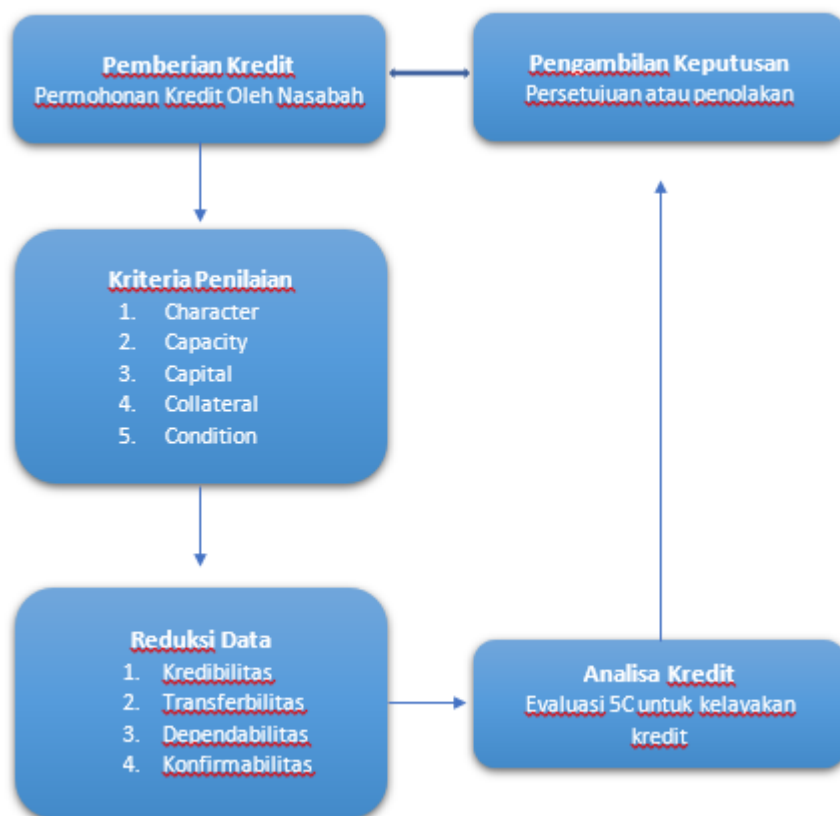
Collateral (jaminan), dan Condition (kondisi ekonomi). Penilaian yang kurang menyeluruh atau terlambat dalam analisa kredit dapat menyebabkan risiko kredit meningkat, keputusan kredit yang tidak tepat, serta berdampak pada penurunan kualitas kredit dan kepuasan nasabah.

Beberapa permasalahan yang sering ditemukan dalam proses analisa kredit di bank antara lain adalah integrasi data yang belum optimal, kriteria penilaian yang tidak sesuai dengan kondisi debitur, keterlambatan pengumpulan informasi pendukung, komunikasi yang kurang efektif antara analis dan pengambil keputusan, serta kurangnya evaluasi risiko secara menyeluruh. Dampaknya adalah proses pengambilan keputusan kredit menjadi tidak tepat waktu dan akurat, yang dapat menyebabkan tingginya kredit bermasalah, rendahnya tingkat persetujuan kredit yang sesuai risiko, serta penurunan kepuasan nasabah terhadap layanan kredit.

Tahap awal yang dilakukan adalah penilaian berdasarkan kriteria analisis kredit 5C yang terdiri atas: Character (karakter), Capacity (kemampuan), Capital (modal), Collateral (jaminan), dan Condition of Economy (kondisi ekonomi). Kelima kriteria ini berfungsi sebagai indikator utama untuk mengukur kelayakan debitur. Selanjutnya, dilakukan pengumpulan data melalui wawancara dengan calon debitur, observasi, maupun dokumen yang diajukan (seperti laporan keuangan, slip gaji, atau agunan). Data yang terkumpul biasanya masih bersifat kompleks, sehingga perlu melalui tahap reduksi data agar hanya informasi yang relevan dengan analisis kredit yang dipertahankan. Setelah data direduksi, dilakukan analisis kredit secara mendalam dengan mengevaluasi setiap indikator

5C. Analisis ini berfungsi untuk menilai kekuatan, kelemahan, serta potensi risiko yang mungkin timbul dari calon debitur.

Hasil dari analisis kredit kemudian menjadi dasar utama dalam proses pengambilan keputusan pemberian kredit. Pada tahap ini, pihak bank menentukan apakah permohonan kredit disetujui, ditolak, atau disetujui dengan syarat tertentu. Dengan demikian, keputusan kredit merupakan hasil dari rangkaian proses yang dimulai dari pengajuan, penilaian, pengumpulan data, reduksi, hingga analisis berdasarkan kriteria 5C. Berdasarkan uraian di atas maka dapat disusun suatu kerangka berpikir sebagai berikut:



Gambar 2.1
Alur Pikir Konseptual
Sumber: Pengelolaan Data 2025

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian ini dilaksanakan pada PT. Bank SulutGo Cabang Utama yang terletak di Jl. Sam Ratulangi No.22a, Wenang Utara, Kec. Wenang, Kota Manado, Sulawesi Utara. Waktu penelitian 2 (Dua) bulan mulai dari bulan Juli 2025 sampai bulan September 2025.

3.2 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kualitatif menggunakan metode studi kasus. Menurut Yin (2014:16), studi kasus adalah strategi penelitian yang digunakan untuk menjawab pertanyaan “bagaimana” dan “mengapa” atas fenomena kontemporer dalam konteks kehidupan nyata ketika batas antara fenomena dan konteksnya tidak jelas. Sebagai penelitian studi kasus, penelitian ini dilakukan secara rinci mengenai proses analisa kredit dan pengambilan keputusan kredit pada PT. Bank SulutGo Cabang Utama, dengan mendalam pada prosedur, kebijakan, serta praktik analisa kredit yang diterapkan.

Dengan pendekatan studi kasus ini, penelitian berusaha mempertahankan keutuhan objek penelitian, yaitu analis kredit, serta nasabah. Data yang dikumpulkan dipelajari sebagai suatu kesatuan yang terintegrasi untuk mengungkap bagaimana analisa kredit mempengaruhi keputusan pemberian kredit.

Dalam penelitian ini, teori pengambilan keputusan yang relevan adalah teori Herbert A. Simon (1960) yang menyatakan pengambilan keputusan merupakan proses intelektual dalam memilih tindakan di antara berbagai alternatif yang ada

untuk memecahkan masalah tertentu. Proses tersebut meliputi tahapan intelligence (identifikasi masalah), design (merancang alternatif solusi), dan choice (memilih alternatif terbaik) (Simon, 1960:1-5). Teori ini sesuai dengan prosedur analisa kredit, dimana analis kredit mengidentifikasi kebutuhan pembiayaan nasabah, merancang alternatif pembiayaan, dan memilih kebijakan pembiayaan yang tepat berdasarkan prinsip kehati-hatian bank.

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank SulutGo Cabang Utama, dengan menggunakan pertanyaan bagaimana, mengapa, dan apakah, sebagaimana yang dimaksud dalam penelitian studi kasus. Pengamatan dilakukan secara langsung oleh penulis selama kegiatan magang kurang lebih empat bulan. Berdasarkan pengamatan tersebut, ditemukan berbagai penyimpangan terkait prosedur analisa kredit, ketepatan dalam penilaian 5C (character, capacity, capital, collateral, condition of economy), serta kecepatan dalam proses pengambilan keputusan kredit yang berdampak pada kepuasan nasabah dan risiko pembiayaan bank. Hal ini menunjukkan bahwa proses analisa kredit belum berjalan secara efektif dan efisien untuk mendukung keputusan kredit yang optimal.

Dengan demikian, penelitian ini dilakukan untuk menjawab pertanyaan berikut: (1) Bagaimana proses analisa kredit yang dilakukan oleh analis kredit pada PT. Bank SulutGo Cabang Utama? (2) Apakah prosedur analisa kredit telah sesuai dengan kebijakan perkreditan bank? (3) Bagaimana ketepatan penilaian aspek character nasabah dalam analisa kredit? (4) Bagaimana kapasitas dan kondisi usaha nasabah dianalisa dalam proses kredit? (5) Bagaimana analisa jaminan (collateral) dilakukan dalam mendukung keputusan kredit? (6) Apa saja hambatan dalam

proses analisa kredit yang mempengaruhi keputusan kredit? (7) Bagaimana pengaruh hasil analisa kredit terhadap keputusan pemberian kredit pada PT. Bank SulutGo Cabang Utama?

3.3 Metode dan Prosedur Penelitian

Dengan metode penelitian ini, prosedur penelitian dilakukan dengan terlebih dahulu mendesain penelitian, yakni membuat desain penelitian kualitatif studi kasus eksplanatori. Menurut Sugiyono (2014:125), penelitian studi kasus merupakan penelitian yang dilakukan secara mendalam, detail, dan komprehensif terhadap suatu objek tertentu selama kurun waktu tertentu. Sementara menurut Kotler dalam Sugiyono (2014:347), penelitian eksplanatori atau penelitian kausal ialah penelitian yang bertujuan menguji hipotesis tentang hubungan sebab akibat. Dalam konteks ini, penelitian eksplanatori digunakan untuk menggali dan menjelaskan bagaimana proses analisa kredit berpengaruh terhadap keputusan pemberian kredit di PT. Bank SulutGo Cabang Utama.

Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi langsung terhadap proses analisa kredit, wawancara mendalam kepada analis kredit dan nasabah sebagai informan kunci, serta dokumentasi terkait kebijakan dan prosedur kredit bank. Selanjutnya, data yang diperoleh disusun secara sistematis, dianalisis menggunakan teknik analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldana (2014) yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, kemudian diinterpretasi untuk memperoleh makna mendalam dari hasil penelitian, dan disusun dalam bentuk laporan penelitian yang utuh dan terstruktur.

Berdasarkan metode penelitian yang digunakan, maka penelitian ini memilih dan menetapkan penelitian secara mendalam pada objek penelitian karena penelitian bermaksud mempelajari tentang proses Analisa kredit dan bagaimana pengaruhnya terhadap pengambilan keputusan kredit pada PT. Bank SulutGo cabang utama. Dalam hal ini, peneliti membangun alur pikir yang terintegrasi berdasarkan teori pengambilan keputusan dari Hebert A. Simon (1960) yang menyatakan bahwa pengambilan keputusan merupakan proses yang meliputi intelligence (pengumpulan data dan identifikasi masalah), design (perumusan alternatif solusi), dan choice (pemilihan alternatif terbaik), yang kesemuanya mendasari bagaimana Analisa kredit menghasilkan keputusan kredit yang optimal dan sesuai prinsip kehati-hatian perbankan.

Penelitian ini akan mengkaji beberapa komponen dalam proses analisa kredit, yaitu: (1) Sistem prosedur analisa kredit, di mana akan dilihat bagaimana sistem analisa kredit yang dilakukan oleh analis kredit dalam menilai kelayakan nasabah. (2) SDM analis kredit, yaitu individu yang memiliki kemampuan melakukan analisa berdasarkan prinsip 5C (character, capacity, capital, collateral, condition of economy). Menurut Kasmir (2014:113), prinsip 5C menjadi dasar utama dalam menilai risiko kredit. (3) Prinsip kehati-hatian (prudential banking principle), di mana bank wajib melakukan analisa kredit secara teliti dan objektif untuk meminimalisir risiko kredit macet sesuai POJK No. 42/POJK.03/2017 tentang Penilaian Kualitas Aset Bank Umum. (4) Input, merupakan data awal yang dikumpulkan dari nasabah seperti identitas, laporan keuangan, agunan, dan profil usaha. (5) Proses, adalah tahapan analisa kredit mulai dari pengumpulan data,

pemeriksaan kelengkapan dokumen, penilaian agunan, hingga analisa karakter nasabah. (6) Output, yaitu hasil keputusan analisa kredit berupa rekomendasi diterima atau ditolaknya permohonan kredit. (7) Outcome, merupakan manfaat dari keputusan kredit yang diberikan bank kepada nasabah untuk pengembangan usaha atau pemenuhan kebutuhan. (8) Impact, pengaruh keputusan kredit terhadap kinerja bank seperti peningkatan laba, risiko NPL, dan loyalitas nasabah.

Dalam penelitian ini juga akan dilihat indikator yang mempengaruhi kualitas analisa kredit, yaitu: keandalan analis dalam menilai nasabah (reliability), ketepatan waktu analisa (responsiveness), kepastian prosedur dan keamanan data (assurance), kepedulian analis dalam memahami kebutuhan nasabah (empathy), kemudahan akses informasi kredit bagi nasabah (access), komunikasi yang jelas selama proses pengajuan (communication), serta kemampuan analis dalam memahami kondisi usaha nasabah (customer understanding).

Subjek dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Bank SulutGo Cabang Utama yang terkait langsung dalam proses analisa kredit, yaitu analis kredit (credit analyst), yang disebut sebagai informan. Dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan konsep populasi secara statistik, karena penelitian kualitatif berangkat dari kasus tertentu pada situasi sosial tertentu dan hasil kajiannya tidak digeneralisasi ke populasi, melainkan ditransferkan ke tempat lain yang memiliki situasi sosial serupa dengan kasus yang dipelajari. Menurut Sugiyono (2015:364), sampel dalam penelitian kualitatif bukan disebut responden, tetapi sebagai narasumber, partisipan, informan, teman, atau guru dalam penelitian.

Teknik penentuan sampel (informan) dalam penelitian ini menggunakan teknik nonprobability sampling. Menurut Santoso (2012:49), teknik nonprobability sampling adalah teknik penentuan sampel di mana setiap unit atau individu dalam populasi tidak memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel. Teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling. Menurut Satori dan Komariah (2014:47-48), purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan cara memilih subjek atau objek penelitian berdasarkan tujuan tertentu.

Pemilihan dilakukan dengan pertimbangan pribadi peneliti sesuai topik penelitian untuk mendapatkan informan yang dianggap paling memahami proses analisa kredit dan pengambilan keputusan kredit di PT. Bank SulutGo Cabang Utama

Dalam penelitian ini, peneliti memilih unit analisis seperti analis kredit, karena dianggap memahami secara mendalam prosedur dan kebijakan analisa kredit yang diterapkan di bank. Hal ini sesuai dengan teori Miles, Huberman, dan Saldana (2014:31) yang menyatakan bahwa pemilihan informan dalam penelitian kualitatif harus mempertimbangkan siapa yang paling memahami persoalan yang diteliti untuk memperoleh data yang mendalam, komprehensif, dan sesuai dengan tujuan penelitian.

Tabel 3.1
Informan Penelitian

No	informan	jumlah
1	Nasabah	2
2	Karyawan	3
	Total	5

3.4 Data dan Sumber Data

3.4.1 Data Primer

Sumber data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama di lapangan atau tempat penelitian berlangsung. Menurut Sugiyono (2015:137), data primer merupakan data yang dikumpulkan peneliti secara langsung untuk menjawab permasalahan penelitian. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi langsung kepada analis kredit, pada PT. Bank SulutGo Cabang Utama sebagai informan utama. Pengumpulan data primer dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai proses analisa kredit dan pengambilan keputusan kredit.

Data primer dalam penelitian ini akan dikumpulkan melalui pertanyaan yang menggali indikator analisa kredit meliputi: keandalan analis kredit dalam menilai kelayakan (reliability), kecepatan waktu analisa (responsiveness), kepastian dan keamanan data kredit (assurance), kepedulian analis dalam memahami kebutuhan pembiayaan nasabah (empathy), kemudahan akses informasi pengajuan kredit (access), komunikasi yang jelas terkait persyaratan dan prosedur kredit (communication), serta kemampuan analis memahami kondisi usaha dan profil nasabah (customer understanding).

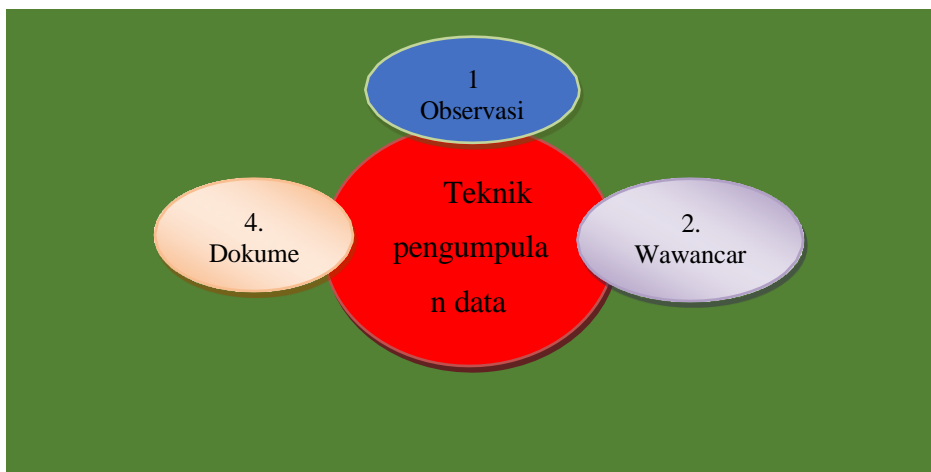
3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapatkan tidak secara langsung melainkan melalui perantara atau pihak lain di dalam perusahaan. Data sekunder ini merupakan data yang dikumpulkan oleh peneliti dari berbagai sumber yang sudah ada sebelumnya, sehingga peneliti berperan sebagai pengguna data atau tangan

kedua. Salah satu bentuk pengumpulan data sekunder adalah melalui dokumen, dimana dokumen merupakan materi tertulis yang berhubungan dengan suatu kegiatan atau peristiwa tertentu. Dalam penelitian ini, data sekunder yang digunakan meliputi dokumen-dokumen pendukung yang relevan untuk menunjang proses penelitian.

3.5 Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data teknik atau proses pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam proses penelitian. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan sebagai berikut :



Gambar 3.1

Teknik Pengumpulan Data

Sumber : Hasil Olahan Data Penulis 2025

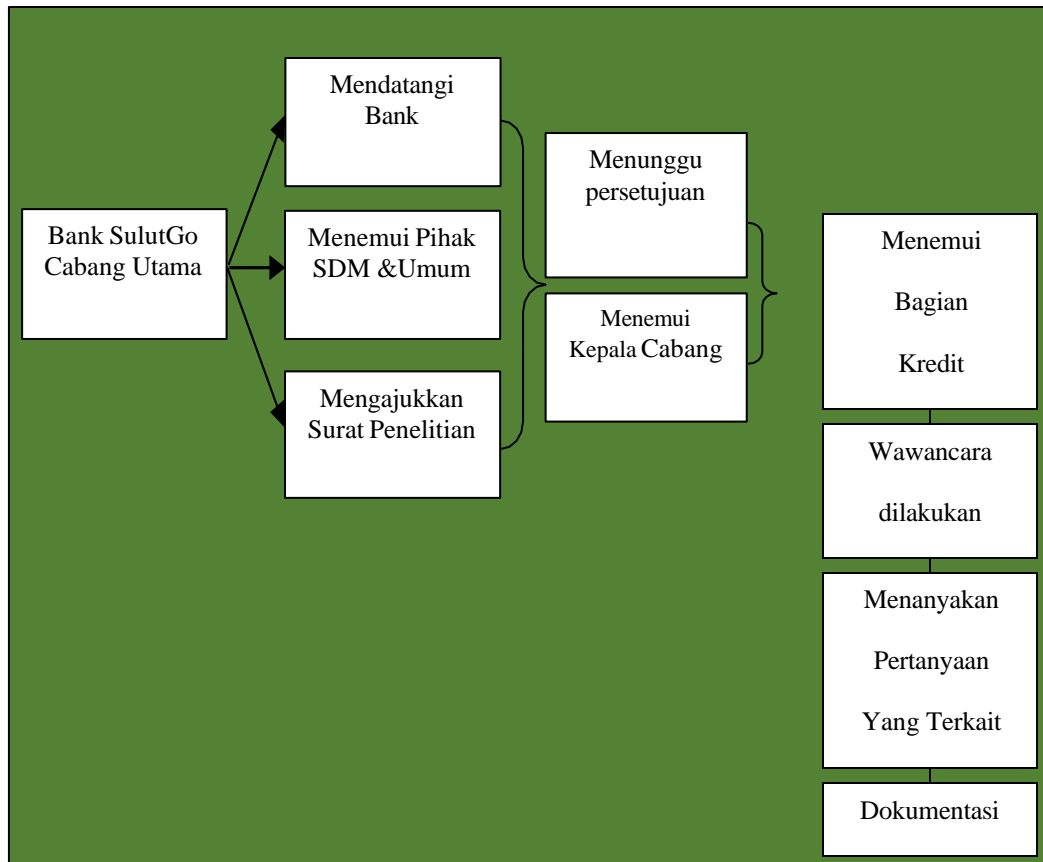
1. Observasi: Menurut Stainback dalam Sugiyono (2015:379), dalam observasi partisipatif peneliti mengamati apa yang dilakukan oleh orang-orang di lokasi penelitian, mendengarkan apa yang mereka ucapkan, dan terlibat dalam aktivitas mereka untuk memperoleh pemahaman yang mendalam. Teknik pengumpulan data melalui observasi langsung digunakan peneliti untuk mengamati bagaimana

proses analisa kredit dan pengambilan keputusan kredit di PT. Bank SulutGo Cabang Utama.

- a) PT. Bank SulutGo Cabang Utama, pada saat pelaksanaan magang, peneliti mengamati suasana kantor yang cukup ramai dengan aktivitas karyawan dan nasabah. Peneliti melihat analis kredit sedang berdiskusi dengan account officer terkait dokumen pengajuan kredit, ada analis yang sedang fokus mengecek dokumen jaminan nasabah di depan komputer, beberapa karyawan lain terlihat berbincang singkat sambil menyerahkan dokumen kepada atasannya, dan terdapat account officer yang sedang menjelaskan prosedur pengajuan kredit kepada nasabah di meja kerjanya. Peneliti juga memperhatikan interaksi antara analis kredit dengan nasabah saat wawancara usaha, dimana analis menanyakan detail profil usaha, tujuan penggunaan kredit, serta menjelaskan risiko dan kewajiban pembayaran.
- b) Nasabah, dalam proses observasi, peneliti memperhatikan perilaku nasabah yang datang untuk mengajukan kredit, seperti nasabah yang menunggu giliran di ruang tunggu sambil memegang dokumen usaha, nasabah yang sedang berdiskusi dengan account officer mengenai kebutuhan modal, serta nasabah yang menanyakan status pengajuan kredit mereka. Peneliti mencatat bagaimana respon nasabah terhadap pelayanan karyawan, sebagian besar merasa terbantu atas penjelasan yang diberikan, meskipun ada juga nasabah yang merasa proses pengajuan kredit cukup lama karena kelengkapan dokumen yang harus

dipenuhi. Melalui observasi ini, peneliti dapat memahami bagaimana proses analisa kredit dan pengambilan keputusan kredit dijalankan oleh analis kredit, serta bagaimana interaksi antara karyawan bank dengan nasabah dalam proses pengajuan kredit. Teknik observasi ini digunakan untuk memperoleh data yang nyata di lapangan sehingga dapat mendukung keabsahan data penelitian sesuai dengan pendapat Sugiyono (2015:381) bahwa observasi partisipatif memungkinkan peneliti memahami situasi sosial secara menyeluruh dan mendalam.

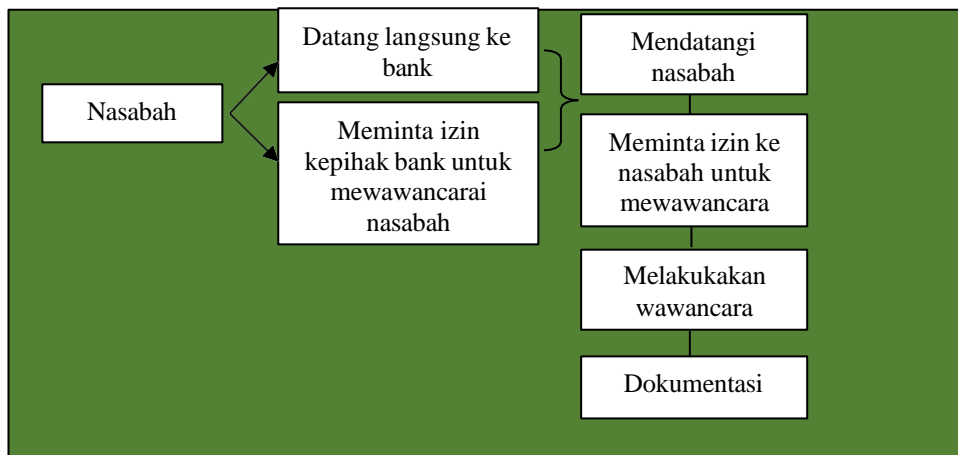
2. Wawancara: Menurut Moleong (2017:186), wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan informan (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut, sehingga data yang berkaitan dengan fokus penelitian dapat diperoleh secara mendalam.



Gambar 3.2
Proses Wawancara Karyawan PT. Bank SulutGo Cabang Utama
Sumber: Hasil Olahan Data Penulis 2025

Dalam pelaksanaan wawancara, peneliti mendatangi langsung PT. Bank SulutGo Cabang Utama dengan membawa surat pengantar penelitian. Surat tersebut disampaikan kepada bagian SDM & Umum yang memiliki tanggung jawab untuk menangani keperluan administratif terkait kegiatan penelitian di bank. Peneliti menjelaskan maksud dan tujuan kedatangan, yaitu untuk melakukan penelitian mengenai analisa kredit dan proses pengambilan keputusan kredit. Setelah surat permohonan diajukan, peneliti menunggu hingga mendapatkan persetujuan resmi untuk melaksanakan penelitian di cabang tersebut. Setelah

memperoleh izin, peneliti kemudian menemui pimpinan cabang dan manajer bagian kredit untuk menyampaikan maksud penelitian dan meminta izin untuk melakukan wawancara dengan analis kredit.



Gambar 3.3
Proses Wawancara Kepada Nasabah
Sumber: Hasil Olahan Data Penulis 2025

Pada pelaksanaan wawancara dengan nasabah, peneliti melakukannya selama kurang lebih dua hari. Peneliti datang langsung ke PT. Bank SulutGo Cabang Utama dan terlebih dahulu meminta izin kepada pihak bank untuk melakukan wawancara. Setelah mendapatkan izin, peneliti mendekati nasabah yang hadir di bank pada saat itu untuk meminta kesediaan mereka menjadi informan serta menjelaskan maksud dan tujuan penelitian. Dalam wawancara ini, peneliti menanyakan berbagai pertanyaan yang telah disusun sebelumnya sesuai dengan indikator penelitian.

Metode wawancara yang digunakan adalah wawancara terstruktur, yaitu wawancara dengan menggunakan pedoman pertanyaan yang telah ditetapkan sebelumnya untuk memastikan semua topik penting dalam penelitian ditanyakan kepada setiap informan. Tujuan dilakukan wawancara ini adalah untuk melengkapi

dan memverifikasi data yang diperoleh melalui observasi di PT. Bank SulutGo Cabang Utama.

Dalam wawancara ini, peneliti menanyakan berbagai hal yang berkaitan dengan pokok permasalahan penelitian yaitu proses analisa kredit dan pengambilan keputusan kredit, yang meliputi prosedur pengajuan kredit, analisa 5C (character, capacity, capital, collateral, condition of economy), kelengkapan dokumen kredit, waktu proses persetujuan kredit, komunikasi account officer kepada nasabah, dan kepuasan nasabah terhadap layanan kredit yang diberikan bank. Wawancara dilakukan secara mendalam agar peneliti memperoleh data yang komprehensif langsung dari para nasabah terkait pelaksanaan analisa kredit di bank.

3. Dokumentasi: Metode dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan memanfaatkan dokumen-dokumen yang relevan dengan masalah penelitian. Dalam penelitian ini, dokumentasi digunakan untuk memperoleh data sekunder seperti kebijakan kredit bank, SOP analisa kredit, pedoman perkreditan, laporan realisasi kredit, profil perusahaan, foto kegiatan penelitian, serta catatan-catatan penting lainnya yang berkaitan dengan proses analisa kredit dan pengambilan keputusan kredit di PT. Bank SulutGo Cabang Utama. Dokumentasi ini membantu peneliti memperoleh data yang lengkap dan valid untuk mendukung temuan penelitian di lapangan.

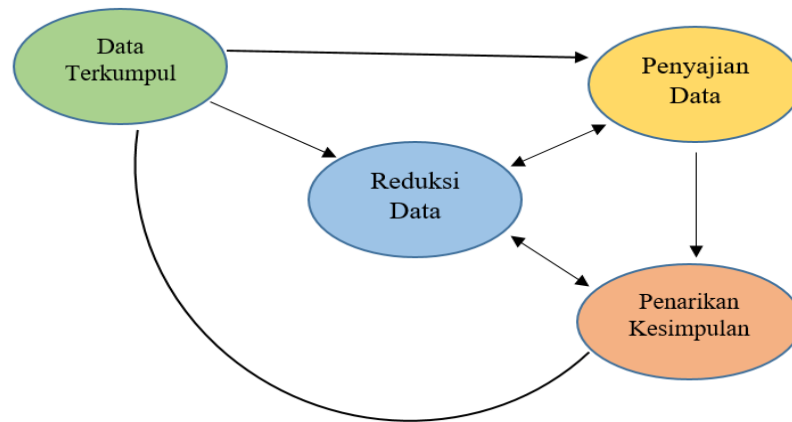
3.6 Metode Analisis Data

Menurut Bogdan dalam Sugiyono (2014:401), analisis data merupakan proses menelaah dan mengatur data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, serta berbagai dokumen, sehingga dapat dipahami dengan mudah dan hasil

temuannya dapat disampaikan kepada orang lain. Sementara itu, Satori dan Komariah (2014:200) mengemukakan bahwa analisis data dilakukan untuk menguraikan suatu fokus permasalahan atau objek kajian menjadi bagian-bagian tertentu (dekomposisi) agar struktur dan susunannya terlihat jelas, sehingga makna dan duduk persoalannya dapat dipahami dengan lebih terang.

Dalam penelitian ini, fokus kajian adalah analisa kredit terhadap proses pengambilan keputusan pada PT. Bank SulutGo Cabang Utama. Sub fokus penelitian meliputi tahapan analisis kredit, yaitu analisis 5C (Character, Capacity, Capital, Collateral, Condition), prosedur pemberian kredit, risiko kredit, serta pertimbangan pihak bank dalam menentukan keputusan kredit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Bagaimana analisis karakter nasabah dalam proses pengambilan keputusan kredit pada PT. Bank SulutGo Cabang Utama? (2) Bagaimana kapasitas nasabah dianalisis dalam proses pengambilan keputusan kredit? (3) Bagaimana modal atau capital nasabah menjadi pertimbangan dalam keputusan kredit? (4) Bagaimana jaminan atau collateral menjadi dasar dalam keputusan kredit? (5) Bagaimana kondisi ekonomi dan usaha nasabah memengaruhi keputusan kredit? (6) Apa saja prosedur yang diterapkan dalam pemberian kredit? (7) Bagaimana risiko kredit dianalisis dalam proses keputusan kredit di bank?.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model Miles and Huberman. Miles and Huberman dalam Sugiyono (2013:404), megemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data penelitian ini menurut Miles and Huberman sebagai berikut:



Gambar 3.4
Komponen Analisa Data
Sumber: Miles and Huberman (1992)

a) Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.

Pada data reduksi ini dimana peneliti melakukan mengumpulkan seluruh data yang telah didapatkan dari hasil wawancara dengan berbagai informan. Kemudian pada hasil jawaban-jawaban atau data yang telah didapatkan, peneliti mengelompokkan jawaban yang sama menjadi satu.

b) Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori flowchart dan sejenisnya. Miles and Huberman dalam Sugiyono (2014:408), yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks untuk bersifat naratif.

Setelah mendapatkan data dari hasil wawancara yang di dapatkan dari berbagai informan. peneliti melakukan display data dengan cara menyusun data maka akan

memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut dengan begitu peneliti akan mendapatkan kesimpulan.

c) Penarikan Kesimpulan

Langkah ketiga dalam analisis kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Sugiyono (2014:120, dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.

3.7 Pemeriksaan Keabsahan Data

Menurut M. Husnailail dkk. (2024) – UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, Dalam jurnal “Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data dalam Riset Ilmiah”, mereka menjelaskan bahwa, Keabsahan data adalah syarat penting dalam penelitian kualitatif untuk memastikan bahwa data yang diperoleh benar, dapat dipercaya, dan bebas dari bias. Dan untuk pengujiannya harus melewati tahapan-tahapan sebagai berikut :

3.7.1 Kredibilitas

Kredibilitas adalah ukuran kebenaran data yang dikumpulkan, yang menggambarkan kecocokan konsep peneliti dengan hasil penelitian. Kredibilitas data diperiksa melalui kelengkapan data yang diperoleh dari berbagai sumber. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini yaitu data dari hasil wawancara informan

yang dapat dipercaya kebenarannya. Penerapan konsep ini pada dasarnya menggantikan konsep validitas internal dalam penelitian kuantitatif. Pertama, criteria ini berfungsi untuk melaksanakan “inquiry” sehingga tingkat kepercayaan hasil-hasil penemuan dengan jaan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang sedang diteliti. Cara-cara yang digunakan dalam penelitian ini agar dapat menentukan derajat kepercayaan membicarakannya dengan orang lain atau wawancara dengan informan dan triangulasi. Untuk itu dalam penelitian ini dilakukan pengamatan mengenai Analisa kredit terhadap proses pengambilan keputusan pada PT. Bank SulutGo Cabang Utama. Dan untuk mengetahui kendala-kendala yang ada di dalamnya serta cara mengatasi kendala-kendala tersebut. Selama proses penelitian berlangsung membicarakan pada orang lain yang mengetahui dan mengerti tentang objek penelitian.

3.7.2 Transferabilitas

Transferabilitas merupakan validitas eksternal dalam penelian kualitatif. Validitas eksternal menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian pada populasi yang ada. Bila pembaca hasil penelitian memperoleh gambaran yang jelas, suatu penelitian dapat diberlakukan (transferability), maka peneliti tersebut memenuhi standar transferabilitas. Sanafiah dalam Sugiyono (2014:469). Pengujian transferabilitas dalam penelitian ini, menunjukkan bahwa hasil penelitian ini dapat diterapkan pada PT. Bank SulutGo Pusat. Dari segi kredibilitas data yang diperoleh dapat dipercaya, karena sumber data yang ada dapat dipercaya, data yang diperoleh benar-benar bersifat naturalistic dari berbagai sumber data, dan didukung pula dengan teori yang sesuai dengan apa yang diteliti,

selain itu penelitian ini menurut penulis dapat dipahami oleh orang lain, dan dapat diterapkan karena memberikan uraian yang rinci, jelas, sistematis dan dapat dipercaya.

3.7.3 Dependabilitas

Dalam penelitian kualitatif, uji dependabilitas dilakukan dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Dalam uji dependability lebih kepada peneliti. Jika proses penelitian tidak dilakukan tetapi datanya ada, maka penelitian tersebut tidak reliable atau dependable. Jika penelitian tak mempunyai dan tak dapat menunjukkan “jejak aktivitas lapangannya”, maka dependabilitas penelitiannya dapat diragukan Faisal dalam Sugiyono (2014:445).

Pengujian dependabilitas dalam penelitian ini dapat dibuktikan, proses penelitian ini memang benar-benar dilakukan. Proses penelitian dimulai dari pengamatan langsung penulis selama mengikuti kegiatan magang, dari magang tersebut penulis mengidentifikasi masalah yang faktanya terjadi pada kantor tersebut, menentukan fokus penelitian, melanjutkan penelitian dengan melakukan wawancara kepada karyawan yang dijadikan sebagai informan, dapat dibuktikan lewat surat peneliti kembali ke lapangan, dokumentasi pada saat wawancara, dan pada saat analisis data, untuk menunjukkan ketepatan dari penelitian yang dilakukan maka peneliti menggunakan berbagai referensi dari buku dan jurnal, sehingga penelitian ini dapat dikatakan reliable.

3.7.4 Konfirmabilitas

Pengujian konfirmabilitas dalam penelitian kualitatif disebut dengan uji objektivitas penelitian. Penelitian dikatakan objektif bila hasil penelitian telah

disepakati banyak orang. Menguji konfirmabilitas berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang dilakukan. Pengujian konfirmabilitas dalam penelitian ini hampir sama seperti pengujian dependabilitas, tetapi pada pengujian konfirmabilitas lebih menekankan pada hasil penelitian yang ditemukan dalam penelitian. Untuk menguji konfirmabilitas penelitian ini, dapat dibuktikan dengan hasil penelitian yang tertera. Data hasil penelitian kualitatif ini harus dapat atau sedapat mungkin tidak mengubah atau relatif tetap. Proses penelitian ini telah dilakukan dengan cermat dan peneliti terus menerus mengkonsultasikan data temuannya dilapangan dengan pembimbing selama penelitian ini berlangsung dan hasil penelitian terus sama atau menghasilkan tipologi yang sama. Maka penelitian ini dianggap telah jenuh.

BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

PT. Bank SulutGo Cabang Utama adalah kantor pusat yang berlokasi di Manado dan telah menjadi pelopor dalam pengembangan industri perbankan di wilayah Sulawesi Utara dan Gorontalo sejak berdiri pada tanggal 17 Maret 1961. Bank ini lahir dari inisiatif pemerintah daerah bersama para pengusaha lokal dengan tujuan utama memperkuat perekonomian dan memberikan pelayanan keuangan untuk masyarakat, khususnya pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Seiring dengan terbentuknya Provinsi Gorontalo, nama bank ini berubah dari PT Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Utara menjadi PT Bank SulutGo, mencerminkan sinergi wilayah dan semakin meluasnya cakupan layanan yang diberikan.

Sebagai cabang utama, Bank SulutGo tidak sekadar menawarkan produk-produk perbankan konvensional seperti tabungan, deposito, giro, dan berbagai kredit konsumtif maupun usaha, tetapi juga mendorong inovasi lewat pengembangan layanan digital. Produk-produk unggulannya antara lain Tabungan BSG, Tabungan Simpeda, produk giro, layanan BSG Debit/ATM, serta beragam kredit seperti Kredit Karyawan, Kredit Multiguna, Kredit Usaha Mikro, dan Kredit Modal Kerja serta Kredit Investasi. Untuk mendukung kebutuhan bisnis dan pemerintahan, Bank SulutGo juga menyediakan fasilitas BSG Cash Management,

serta layanan transfer dana antarbank dan Sistem Kliring Nasional (SKN).

Selaras dengan tuntutan era digital, Bank SulutGo terus melakukan inovasi layanan melalui peluncuran aplikasi Mobile Banking BSG, yang memudahkan nasabah untuk membuka dan mengelola rekening, melakukan transfer antarbank, membayar berbagai tagihan (listrik, air, BPJS), pembelian pulsa telepon, serta mengakses informasi saldo dan mutasi transaksi secara real time. Salah satu inovasi terbaru adalah integrasi fitur pembayaran QRIS dalam aplikasi mobile banking BSG, sehingga nasabah dapat bertransaksi di ribuan merchant hanya dengan melakukan scan QR menggunakan smartphone. QRIS ini sudah sesuai standar nasional dan membuat transaksi lebih mudah, praktis, dan aman.

Dengan beragam pengembangan produk seperti tabungan berbasis digital, kredit online, pembayaran menggunakan QRIS, dan pengajuan layanan perbankan melalui platform digital, PT Bank SulutGo Cabang Utama memperkuat eksistensinya sebagai bank yang adaptif serta progresif, terus bertransformasi untuk memenuhi kebutuhan nasabah di Sulawesi Utara, Gorontalo, dan wilayah lainnya.

4.1.1.1 Logo Perusahaan



Gambar 4.1
Logo PT. Bank SulutGo
Sumber : PT. Bank SulutGo

Logo Bank SulutGo merupakan representasi visual yang sarat nilai filosofis dan identitas kedaerahan sebagai bank pembangunan daerah Sulawesi Utara dan Gorontalo. Di sisi kiri logo, terdapat elemen grafis berupa tiga gelombang berwarna merah yang menyerupai bendera berkibar atau sayap burung, memberikan kesan dinamis dan progresif. Bentuk gelombang yang melengkung ke atas ini secara simbolik mengilustrasikan semangat, pertumbuhan, serta komitmen BSG untuk terus beradaptasi mengikuti perkembangan zaman dan tetap konsisten dalam memberikan layanan terbaik kepada masyarakat.

Bagian kanan logo didominasi tulisan tebal “BSG” dengan karakter huruf sederhana namun kuat, mencerminkan modernitas, kejelasan, dan nilai profesionalitas yang diusung oleh institusi ini. Di bawahnya tertera *tagline* Torang Pe Bank yang secara harfiah berarti “Bank Milik Kita” dalam dialek Manado, mempertegas positioning BSG sebagai institusi keuangan yang tidak hanya hadir di tengah masyarakat, tetapi juga menjadi kebanggaan dan bagian integral dari kehidupan warga Sulawesi Utara dan Gorontalo.

Penggunaan kombinasi warna merah dan hitam dalam logo tidak hanya memperkuat daya tarik visual, tetapi juga menyiratkan makna kekuatan, kepercayaan, keberanian, energi, serta semangat inovasi yang selalu dihadirkan dalam setiap aspek layanannya. Secara keseluruhan, logo ini menjadi manifestasi filosofi BSG sebagai bank daerah berdaya saing tinggi, enerjik, inklusif, dan senantiasa berorientasi pada kemajuan serta kesejahteraan masyarakat di wilayah operasionalnya, yakni Sulawesi Utara dan Gorontalo.

4.1.2 Lokasi dan Telepon Perusahaan

Nama Perusahaan : PT. Bank SulutGo Cabang Utama
Alamat Kantor : Jl. Sam Ratulangi No. 22a, Wenang Utara,
Kec. Wenang, Kota Manado, Sulawesi Utara
Telepon : (0431) 861069

4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

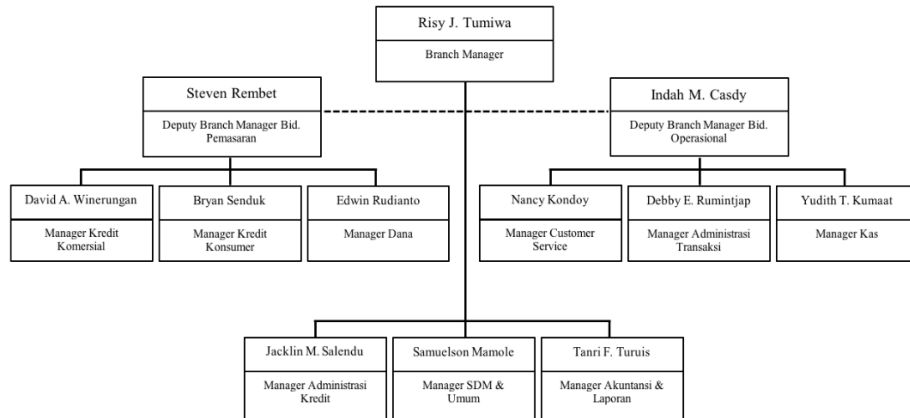
Visi :

Menjadi bank inovatif, berdaya saing tinggi dan berorientasi pada kepuasan nasabah.

Misi :

- 1) Berkontribusi dalam pembangunan daerah yang berdikari dan berkeadilan.
- 2) Terus berinovasi menciptakan model bisnis, layanan & produk yang terbaik serta bernilai tambah kepada nasabah.
- 3) Menciptakan *Human Capital* sebagai pilar penting dalam pencapaian visi perusahaan.
- 4) Melaksanakan tata kelola perusahaan yang baik secara konsisten

4.1.4 Struktur Perusahaan



Gambar 4.2
Struktur PT. Bank SulutGo
Sumber : PT. Bank SulutGo

4.1.4.1 Tugas Pokok dan Tanggung Jawab

Adapun tugas pokok dan tanggung jawab setiap bidang pada PT. Bank SulutGo Cabang Utama :

1) Branch Manager

Memimpin seluruh operasional cabang, memastikan capaian target perusahaan, layanan nasabah, dan hasil keuangan. Serta menjadi pengambil keputusan utama dan penghubung antara cabang dan pusat.

2) Deputy Branch Manager Bidang Pengamanan

Mendukung pengamanan dan pengawasan aktivitas cabang, menjaga aset dan mengelola risiko demi kelancaran kerja serta keamanan karyawan dan nasabah.

3) Deputy Branch Manager Bidang Operasional

Mengawasi aktivitas operasional harian, mengelola sumber daya agar pelayanan dan administrasi berjalan efektif dan lancar.

4) Manager Kredit Komersial

Bertanggung jawab atas pemberian kredit ke segmen bisnis dan korporasi, meliputi penilaian kredit, pengelolaan risiko, dan pemantauan pembayaran.

5) Manager Kredit Konsumer

Mengelola proses kredit konsumen, mulai pengajuan hingga monitoring, guna menjaga kualitas dan mencegah kredit bermasalah.

6) Manager Dana

Menjaga likuiditas cabang dengan mengelola penerimaan dan penempatan dana agar aliran kas tetap seimbang dan lancar.

7) Manager Customer Service

Melayani kebutuhan nasabah, menangani keluhan, dan meningkatkan kepuasan serta hubungan baik dengan pelanggan.

8) Manager Administrasi Transaksi

Bertanggung jawab memastikan pencatatan transaksi keuangan dilakukan secara akurat dan sesuai prosedur. Serta memiliki peran penting dalam menjaga kelancaran administrasi keuangan cabang dan kepatuhan terhadap standar yang berlaku.

9) Manager Kas

Mengendalikan pengelolaan kas harian, memastikan keamanan uang tunai selama transaksi di cabang utama.

10) Manager Administrasi Kredit

Mengelola seluruh dokumen dan administrasi yang berkaitan dengan aktivitas kredit.

11) Manager SDM & Umum

Mengurusi sumber daya manusia mulai dari rekrutmen hingga pengembangan karyawan serta menangani urusan umum dan fasilitas di cabang utama.

12) Manager Akuntansi & Laporan

Menangani pengelolaan akuntansi cabang utama dan pembuatan laporan

keuangan untuk mendukung pengambilan keputusan manajemen.

4.1.5 Sumber Daya Teknologi

Bank SulutGo menawarkan beragam layanan digital yang mempermudah transaksi nasabah antara lain :

- 1) SMS Banking, untuk transaksi via SMS tanpa internet seperti cek saldo dan transfer.
- 2) Kliring, proses cepat penyelesaian cek atau giro antarbank.
- 3) SAMSAT Online, untuk bayar pajak kendaraan dan cek STNK secara digital.
- 4) BSGcash, kartu uang elektronik yang bisa dipakai di merchant, tol, MRT, dan parker
- 5) BANCASSURANCE, layanan asuransi yang terintegrasi dengan produk perbankan.
- 6) BSGusd, akses perbankan lewat kode USSD tanpa perlu koneksi internet.
- 7) BSGdebit, kartu debit untuk transaksi belanja di seluruh Indonesia.
- 8) BSG Touch, aplikasi *mobile banking* lengkap untuk berbagai layanan.
- 9) BSG direct, internet banking khusus korporasi untuk kelola transaksi dan laporan keuangan.
- 10) BSG QRIS, pembayaran digital menggunakan QR Code yang praktis dan cepat.

BAB V

HASIL TEMUAN PENELITIAN

5.1 Temuan Penelitian

Temuan penelitian ini berasal dari wawancara mendalam dengan beberapa karyawan dan nasabah yang berperaan sebagai informan. Jawabn yang diperoleh dari para informan tersebut disajikan secara rinci dalam bentuk tabel untuk mempermudah analisis dan penyajian data .

5.1.1 Hasil Temuan Penelitian Megenai Kajian Analisa Kredit Terhadap Proses Pengampilan Keputusan Pada PT Bank Sulut Go Cabang Utama Mencakup Seluruh Sub Fokus Penelitian Infoman (Pegawai)

1. Reduksi Data

- a. **Character:** Penilaian karakter dilakukan melalui wawancara langsung, verifikasi silang, serta pengecekan riwayat kredit calon debitur.
- b. **Capacity:** Validasi data keuangan dilakukan dengan menghubungi pihak HRD/perusahaan, mencocokkan dokumen dengan jawaban saat wawancara, dan melakukan kunjungan usaha bagi nasabah wiraswasta.
- c. **Capital:** Jika modal calon debitur terbatas, pegawai menyesuaikan skema pinjaman, misalnya dengan menurunkan plafon, mengubah tenor, atau menyesuaikan suku bunga untuk mengurangi risiko.
- d. **Collateral:** Penilaian agunan didasarkan pada legalitas dokumen, nilai pasar aset, dan hasil survei lapangan.

- e. Condition of Economy: Pegawai mempertimbangkan kondisi ekonomi makro maupun sektor usaha tertentu untuk menentukan tingkat risiko dan kebijakan kredit.

2. Penyajian Data

Tabel 5.1
Hasil Temuan Jawaban Informan Pegawai

Pertanyaan Informan (Pegawai)			
Pertanyaan Informan 1-5	Informan 1	Informan 2	Informan 3
Bagaimana Bank SulutGo mendefinisikan dan menilai “karakter” calon debitur dalam proses analisis kredit ? (<i>Character</i>)	Kami melakukan wawancara langsung untuk memahami latar belakang, motivasi, dan cara berpikir calon debitur. Kami melihat sikap, cara menjawab, dan seberapa tulus mereka dalam menjelaskan kondisi keuangannya.	Kami bisa melakukan verifikasi silang terhadap informasi yang diberikan, misalnya dengan menghubungi referensi yang diberikan, untuk memastikan kebenaran data dan informasi mengenai reputasi mereka.	Kami melakukan pengecekan Riwayat Kredit. Karena, Riwayat yang bersih menunjukkan komitmen yang baik bagi kami
Bagaimana cara Bank SulutGo memastikan bahwa informasi keuangan yang diserahkan oleh nasabah (seperti slip gaji, laporan keuangan atau rekening koran) adalah valid dan akurat ? (Capacity)	Kami dapat menghubungi bagian HRD atau personalia perusahaan tempat nasabah bekerja untuk mengonfirmasi status kepegawaian, jabatan, dan besaran gaji yang sebenarnya.	Saat wawancara, kami mengajukan pertanyaan spesifik tentang sumber pendapatan, pengeluaran rutin, dan kewajiban finansial lainnya. Kami mencocokkan jawaban lisan dengan data di dokumen.	Untuk nasabah wiraswasta, tim analis kami bisa melakukan kunjungan ke lokasi usaha. Ini bertujuan untuk memvalidasi keberadaan usaha, aktivitas bisnis, dan skala operasionalnya sesuai dengan informasi yang diberikan.
Dalam situasi dimana nasabah memiliki kapasitas pembayaran yang baik namun modal terbatas, bagaimana Bank SulutGo mengambil Keputusan ? (Capital)	Kami akan memastikan bahwa rekam jejak nasabah benar-benar bersih, dan sumber pendapatan mereka sangat stabil dan berkelanjutan, bahkan dalam kondisi ekonomi	Jika nasabah memenuhi semua kriteria lain, kami dapat menyesuaikan skema kredit untuk mengurangi risiko. Ini bisa berupa penurunan jumlah pinjaman dari yang diajukan, penyesuaian tenor (jangka	Kami mempertimbangkan kondisi ekonomi makro dan sektor usaha nasabah. Jika nasabah bekerja di sektor yang sangat

	yang tidak menentu. Kami juga akan memeriksa rasio utang terhadap pendapatan untuk memastikan bahwa beban cicilan tidak akan menjadi terlalu berat.	waktu) pinjaman, atau menawarkan suku bunga yang sedikit lebih tinggi untuk mengimbangi risiko yang ada.	stabil dan vital, ini akan menjadi pertimbangan positif yang kuat.
Bagaimana BANK SulutGo menentukan jenis dan nilai aset yang dapat diterima sebagai jaminan atau agunan untuk kredit ?	Kami menentukan jenis dan nilai aset berdasarkan legalitas dengan memiliki surat-surat yang sah dan lengkap	Kami memprioritaskan jaminan atau agunan yang memiliki nilai jual yang tinggi, seperti kendaraan dengan BPKB lengkap	Melakukan survei lapangan terkait agunan yang diberikan pada saat ingin melakukan kredit
Bagaimana Bank SulutGo mempertimbangkan kondisi ekonomi saat melakukan analisis kredit ? (Condition of Economy)	Jika ekonomi melambat atau inflasi tinggi, kami akan lebih hati-hati dalam menyetujui pinjaman, terutama untuk sektor-sektor yang paling rentan.	Bukan hanya melihat kondisi saat ini, tetapi juga proyeksi ekonomi ke depan. Analisis ini membantu kami dalam menentukan besaran suku bunga, jangka waktu pinjaman, dan plafon kredit yang sesuai untuk memitigasi risiko. Kami harus memastikan bahwa nasabah tidak hanya mampu membayar saat ini, tetapi juga di masa depan	Sebagai bank daerah, kami sangat sensitif terhadap kondisi ekonomi di wilayah operasional kami. Kami melihat pertumbuhan ekonomi sebagai peluang dan perlambatan sebagai risiko

Sumber : Hasil Olahan Data Penulis 2025

Dari tabel 5.1 di atas Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai PT. Bank SulutGo Cabang Utama, diperoleh beragam jawaban terkait penerapan prinsip 5C (Character, Capacity, Capital, Collateral, dan Condition of Economy) dalam proses analisis kredit. Setiap informan memberikan penekanan yang berbeda sesuai dengan pengalaman dan sudut pandang mereka. Perbedaan ini memperlihatkan bahwa meskipun prinsip 5C diterapkan secara menyeluruh, terdapat variasi dalam cara masing-masing pegawai memandang dan menilai indikator-indikator tersebut. Berikut uraian mengenai perbedaan kriteria yang muncul dari jawaban informan:

1) Character (Karakter)

- a. Informan 1 menekankan wawancara langsung untuk menilai sikap, motivasi, dan kejujuran calon debitur.
- b. Informan 2 lebih fokus pada verifikasi silang, seperti menghubungi referensi untuk memastikan reputasi calon debitur.
- c. Informan 3 menitikberatkan pada pengecekan riwayat kredit sebagai ukuran komitmen debitur.
- d. Perbedaannya terletak pada pendekatan: ada yang lebih mengandalkan observasi langsung, ada yang menekankan verifikasi pihak ketiga, dan ada yang lebih percaya pada catatan historis kredit.

2) Capacity (Kemampuan)

- a. Informan 1 memastikan validitas dengan menghubungi HRD atau perusahaan tempat debitur bekerja.
- b. Informan 2 lebih menekankan wawancara dengan pertanyaan detail untuk mencocokkan data dengan dokumen.
- c. Informan 3 melakukan validasi langsung melalui kunjungan ke lokasi usaha nasabah wiraswasta.
- d. Perbedaan terletak pada metode verifikasi: konfirmasi pihak ketiga, pencocokan wawancara, dan observasi lapangan.

3) Capital (Modal)

- a. Informan 1 berfokus pada stabilitas pendapatan dan rasio utang terhadap pendapatan.

- b. Informan 2 mengusulkan penyesuaian skema kredit, misalnya plafon lebih kecil, tenor lebih panjang, atau bunga lebih tinggi.
- c. Informan 3 melihat kondisi ekonomi makro dan sektor usaha sebagai penentu tambahan.
- d. Perbedaannya ada pada titik perhatian: stabilitas keuangan personal, fleksibilitas skema kredit, dan analisis ekonomi sektoral.

4) Collateral (Agunan)

- a. Informan 1 menilai legalitas dokumen aset sebagai syarat utama.
- b. Informan 2 memprioritaskan aset dengan nilai jual tinggi seperti kendaraan dengan dokumen resmi.
- c. Informan 3 melakukan survei lapangan untuk menilai kondisi riil agunan.
- d. Perbedaannya terletak pada aspek yang diprioritaskan: dokumen, nilai jual, atau kondisi aktual aset.

5) Condition of Economy (Kondisi Ekonomi)

- a. Informan 1 menekankan kehati-hatian saat ekonomi melambat atau inflasi tinggi.
- b. Informan 2 melihat kondisi ekonomi tidak hanya saat ini, tetapi juga proyeksi jangka panjang untuk menyesuaikan kebijakan kredit.
- c. Informan 3 menyoroti sensitivitas bank daerah terhadap dinamika pertumbuhan ekonomi wilayah.

- d. Perbedaannya terletak pada sudut pandang: kehati-hatian pada situasi saat ini, analisis prospektif jangka panjang, atau prospektif lokal/regional.

3. Penarikan Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai Bank SulutGo Cabang Utama, dapat ditarik beberapa kesimpulan penting:

a. Character (Karakter)

Pegawai menilai karakter calon debitur melalui wawancara langsung untuk memahami motivasi, kejujuran, serta cara mereka menjelaskan kondisi keuangan. Hal ini diperkuat dengan verifikasi silang terhadap referensi yang diberikan dan pengecekan riwayat kredit. Riwayat pembayaran yang baik menjadi indikator kuat bahwa calon debitur memiliki komitmen dalam melunasi kewajibannya.

b. Capacity (Kemampuan)

Untuk memastikan validitas informasi keuangan, pegawai melakukan beberapa langkah, seperti menghubungi bagian personalia perusahaan untuk konfirmasi gaji, mencocokkan data dokumen dengan jawaban saat wawancara, hingga melakukan kunjungan langsung ke lokasi usaha bagi nasabah wiraswasta. Proses ini menunjukkan bahwa analisis kemampuan bayar dilakukan secara menyeluruh dan tidak hanya bergantung pada dokumen formal.

c. Capital (Modal)

Ketika calon debitur memiliki kapasitas pembayaran yang baik tetapi modal terbatas, keputusan kredit tetap mempertimbangkan stabilitas pendapatan dan kondisi sektor usaha. Pegawai juga menyesuaikan skema kredit, misalnya dengan menurunkan plafon pinjaman, memperpanjang tenor, atau memberikan suku bunga berbeda. Hal ini menandakan bahwa faktor modal masih menjadi pertimbangan utama, tetapi bank tetap memberikan alternatif solusi agar kredit tetap dapat disalurkan dengan risiko terkendali.

d. Collateral (Agunan)

Dalam menentukan jaminan, pegawai menekankan pentingnya legalitas dokumen serta nilai pasar aset yang diajukan. Selain itu, dilakukan survei lapangan untuk memastikan keberadaan dan kondisi agunan. Dengan demikian, aspek collateral menjadi salah satu elemen paling krusial dalam menjaga keamanan kredit.

e. Condition of Economy (Kondisi Ekonomi)

Pegawai mempertimbangkan kondisi ekonomi baik saat ini maupun proyeksi ke depan dalam setiap keputusan kredit. Inflasi, perlambatan pertumbuhan, maupun sektor usaha yang rentan menjadi faktor yang diperhitungkan secara hati-hati. Sebaliknya, sektor yang stabil dan vital dipandang sebagai peluang untuk menyetujui kredit dengan risiko lebih rendah.

Kesimpulan Umum (Pegawai): Dari keseluruhan indikator, terlihat bahwa pegawai Bank SulutGo Cabang Utama sudah menerapkan prinsip 5C secara menyeluruh. Namun, aspek capital dan collateral masih memiliki bobot yang besar dalam memengaruhi keputusan, sementara condition of economy turut memperkuat sikap kehati-hatian pegawai dalam menganalisis kelayakan calon debitur.

5.1.2 Hasil Temuan Penelitian Megenai Kajian Analisa Kredit Terhadap Proses Pengambilan Keputusan Pada PT Bank Sulut Go Cabang Utama Mencakup Seluruh Sub Fokus Penelitian Infoman (Nasabah)

1. Reduksi Data

- a. Character: Nasabah menilai bank memperhatikan niat baik dan tanggung jawab pribadi, bukan hanya dokumen administratif.
- b. Capacity: Nasabah memahami persyaratan yang jelas, meskipun pengumpulan dokumen dianggap cukup rumit.
- c. Capital: Nasabah menilai penilaian modal dilakukan mendalam, tetapi modal sering dijadikan faktor utama bank dalam menyetujui kredit.
- d. Collateral: Nasabah menganggap jaminan mempercepat persetujuan kredit, namun proses pengurusannya terkadang memakan waktu panjang.
- e. Condition of Economy: Nasabah merasa kondisi ekonomi sangat berpengaruh terhadap kelancaran usaha dan pembayaran kredit.

3. Penyajian Data

Tabel 5.1
Hasil Temuan Jawaban Nasabah

Pertanyaan Informan (Nasabah)		
Pertanyaan Informan 1-5	Informan 1	Informan 2
Apakah Anda merasa bahwa penilaian bank terhadap karakter Anda sudah adil dan komprehensif? (<i>Character</i>)	Saat mengajukan kredit, mereka tidak hanya berfokus pada dokumen keuangan tetapi melakukan wawancara dengan menanyakan rekam jejak pembayaran saya sebelumnya	Ya, karena mereka berusaha memahami niat baik saya untuk melunasi pinjaman dan tanggung jawab yang saya miliki.
Apakah ada pengalaman atau kesulitan yang Anda temui saat mengumpulkan data keuangan yang diperlukan untuk analisis kredit? (<i>Capacity</i>)	Tidak, karena pihak BSG memberikan persyaratan yang jelas.	Mereka memberikan daftar dokumen yang sangat jelas di awal, jadi saya tidak terlalu bingung. Meskipun ada kesulitan, saya tahu ini demi kelancaran proses pinjaman saya.
Bagaimana pengalaman anda terkait proses penilaian modal oleh pihak bank dalam pengajuan kredit ini ? (<i>Capital</i>)	Menurut saya, pengalaman terkait proses penilaian modal oleh pihak bank dalam pengajuan kredit ini cukup mendalam dan terperinci.	Baik, mereka benar-benar meyakinkan saya dan tidak mencerminkan sikap profesional, tapi terkadang modal menjadi bahan pertimbangan yang sangat kuat bagi pihak bank untuk memutuskan pengajuan kredit
Menurut Anda, seberapa besar peran jaminan yang Anda berikan dalam Keputusan bank menyetujui pinjaman anda ? (<i>Collateral</i>)	Menurut saya, sangat penting, dengan adanya jaminan proses pendaftaran kredit lebih cepat	Penting, dengan adanya jaminan bank yakin dan percaya untuk menyetujui permohonan kredit saya, tetapi terkadang proses agunan terlalu memakan waktu
Bagaimana pendapat anda tentang pertimbangan kondisi ekonomi dalam proses pengambilan Keputusan kredit oleh Bank SulutGO ?	Sangat penting, karena sering terjadi inflasi, apalagi sebagai pengusaha, naik turunnya ekonomi berpengaruh pada bisnis itu sendiri .	Saya rasa pertimbangan kondisi ekonomi oleh Bank SulutGo sangat relevan, terutama untuk memastikan stabilitas pekerjaan saya sebagai nasabah. memastikan bahwa nasabah tidak hanya mampu membayar saat ini, tetapi juga di masa depan

Sumber : Hasil Olahan Data Penulis 2025

Dari tabel 5.1 di atas Berdasarkan hasil wawancara dengan Nasabah, diperoleh beragam jawaban terkait penerapan prinsip 5C (*Character, Capacity, Capital, Collateral, dan Condition of Economy*) dalam proses analisis kredit. Setiap informan memberikan penekanan yang berbeda sesuai dengan pengalaman dan sudut pandang mereka. Perbedaan ini memperlihatkan bahwa meskipun prinsip 5C

diterapkan secara menyeluruh, terdapat variasi dalam cara masing-masing pegawai memandang dan menilai indikator-indikator tersebut. Berikut uraian mengenai perbedaan kriteria yang muncul dari jawaban informan:

1) Character (Karakter)

- a. Nasabah 1 menyatakan bahwa pihak bank tidak hanya berfokus pada dokumen, tetapi juga memperhatikan rekam jejak pembayaran sebelumnya.
- b. Nasabah 2 menilai bahwa bank berusaha memahami niat baik dan tanggung jawab yang dimiliki nasabah dalam melunasi pinjaman.
- c. Perbedaannya terletak pada fokus: ada yang menekankan rekam jejak pembayaran, dan ada yang menekankan penilaian terhadap tanggung jawab moral.

2) Capacity (Kemampuan)

- a. Nasabah 1 menilai persyaratan yang diberikan jelas, sehingga memudahkan proses pengajuan.
- b. Nasabah 2 menyebut bahwa meskipun ada kesulitan, daftar dokumen yang diminta sudah dijelaskan sejak awal sehingga lebih terarah.
- c. Perbedaannya terletak pada pengalaman: ada yang merasakan kemudahan karena kejelasan syarat, ada pula yang merasakan tantangan namun tetap terbantu dengan panduan yang ada.

3) Capital (Modal)

- a. Nasabah 1 berpendapat bahwa proses penilaian modal yang dilakukan pihak bank cukup mendalam dan terperinci.

- b. Nasabah 2 menilai bahwa modal sering menjadi pertimbangan kuat bank, bahkan bisa menjadi kendala utama dalam persetujuan kredit.
- c. Perbedaannya terletak pada persepsi: ada yang melihat prosesnya profesional dan detail, ada yang menganggap modal terlalu dominan dalam keputusan kredit.

4) Collateral (Agunan)

- a. Nasabah 1 menyebutkan bahwa adanya jaminan membuat proses kredit menjadi lebih cepat.
- b. Nasabah 2 menilai jaminan memang penting untuk meyakinkan bank, tetapi prosedurnya terkadang memakan waktu lama.
- c. Perbedaannya ada pada penekanan: satu menyoroti kecepatan proses, yang lain menyoroti lamanya prosedur agunan.

5) Condition of Economy (Kondisi Ekonomi)

- a. Nasabah 1 menegaskan bahwa inflasi dan naik turunnya ekonomi sangat berpengaruh terhadap usaha.
- b. Nasabah 2 berpendapat bahwa pertimbangan kondisi ekonomi oleh bank relevan karena berdampak langsung pada stabilitas pekerjaan nasabah.
- c. Perbedaannya ada pada fokus: satu menekankan dampak pada usaha, yang lain menekankan dampak pada pekerjaan dan kemampuan membayar.

3. Penarikan Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai Bank SulutGo Cabang Utama, dapat ditarik beberapa kesimpulan penting:

a. Character (Karakter)

Pegawai menilai karakter calon debitur melalui wawancara langsung untuk memahami motivasi, kejujuran, serta cara mereka menjelaskan kondisi keuangan. Hal ini diperkuat dengan verifikasi silang terhadap referensi yang diberikan dan pengecekan riwayat kredit. Riwayat pembayaran yang baik menjadi indikator kuat bahwa calon debitur memiliki komitmen dalam melunasi kewajibannya.

b. Capacity (Kemampuan)

Untuk memastikan validitas informasi keuangan, pegawai melakukan beberapa langkah, seperti menghubungi bagian personalia perusahaan untuk konfirmasi gaji, mencocokkan data dokumen dengan jawaban saat wawancara, hingga melakukan kunjungan langsung ke lokasi usaha bagi nasabah wiraswasta. Proses ini menunjukkan bahwa analisis kemampuan bayar dilakukan secara menyeluruh dan tidak hanya bergantung pada dokumen formal.

c. Capital (Modal)

Ketika calon debitur memiliki kapasitas pembayaran yang baik tetapi modal terbatas, keputusan kredit tetap mempertimbangkan stabilitas pendapatan dan kondisi sektor usaha. Pegawai juga menyesuaikan skema kredit, misalnya dengan menurunkan plafon pinjaman, memperpanjang tenor,

atau memberikan suku bunga berbeda. Hal ini menandakan bahwa faktor modal masih menjadi pertimbangan utama, tetapi bank tetap memberikan alternatif solusi agar kredit tetap dapat disalurkan dengan risiko terkendali.

d. Collateral (Agunan)

Dalam menentukan jaminan, pegawai menekankan pentingnya legalitas dokumen serta nilai pasar aset yang diajukan. Selain itu, dilakukan survei lapangan untuk memastikan keberadaan dan kondisi agunan. Dengan demikian, aspek collateral menjadi salah satu elemen paling krusial dalam menjaga keamanan kredit.

e. Condition of Economy (Kondisi Ekonomi)

Pegawai mempertimbangkan kondisi ekonomi baik saat ini maupun proyeksi ke depan dalam setiap keputusan kredit. Inflasi, perlambatan pertumbuhan, maupun sektor usaha yang rentan menjadi faktor yang diperhitungkan secara hati-hati. Sebaliknya, sektor yang stabil dan vital dipandang sebagai peluang untuk menyetujui kredit dengan risiko lebih rendah.

Kesimpulan Umum (Pegawai): Dari keseluruhan indikator, terlihat bahwa pegawai Bank SulutGo Cabang Utama sudah menerapkan prinsip 5C secara menyeluruh. Namun, aspek capital dan collateral masih memiliki bobot yang besar dalam memengaruhi keputusan, sementara condition of economy turut memperkuat sikap kehati-hatian pegawai dalam menganalisis kelayakan calon debitur.

5.2 Pembahasan Temuan Penelitian

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, baik dari pegawai Bank SulutGo Cabang Utama maupun nasabah, dapat dilihat bahwa penerapan prinsip **5C** (Character, Capacity, Capital, Collateral, dan Condition of Economy) dalam analisis kredit memiliki perbedaan kriteria penekanan antara pihak internal bank dan pihak nasabah.

a. Character (Karakter)

Pegawai menilai karakter calon debitur melalui wawancara langsung, verifikasi silang, dan pengecekan riwayat kredit. Hal ini menunjukkan bahwa bank sangat memperhatikan integritas serta rekam jejak calon debitur. Dari sisi nasabah, mereka merasakan bahwa bank tidak hanya mengandalkan dokumen, tetapi juga melihat kesungguhan dan tanggung jawab moral dalam melunasi pinjaman. Dengan demikian, aspek karakter dipersepsikan konsisten oleh kedua pihak, meskipun pegawai lebih menekankan teknis verifikasi, sementara nasabah lebih menyoroti penilaian pada niat baik dan kepercayaan.

b. Capacity (Kemampuan)

Pada aspek kapasitas, pegawai menekankan pentingnya validasi data keuangan melalui konfirmasi pihak ketiga, wawancara detail, hingga kunjungan usaha. Hal ini bertujuan memastikan keakuratan informasi sebelum kredit disetujui. Nasabah di sisi lain menilai bahwa meskipun persyaratan dokumen cukup banyak, kejelasan prosedur membuat proses tetap terarah. Artinya, dari sisi bank terdapat upaya verifikasi mendalam, sedangkan dari sisi nasabah ada pengakuan terhadap transparansi prosedur yang diterapkan.

c. Capital (Modal)

Perbedaan yang cukup mencolok terlihat pada aspek modal. Pegawai menyatakan bahwa meskipun calon debitur memiliki kapasitas bayar yang baik, modal terbatas tetap menjadi bahan pertimbangan, sehingga bank melakukan penyesuaian pada plafon, tenor, atau suku bunga. Nasabah menilai bahwa modal memang dinilai secara mendalam, tetapi sering kali menjadi faktor dominan yang bisa menghambat persetujuan. Dengan demikian, baik pegawai maupun nasabah sepakat bahwa modal masih menjadi titik kritis dalam proses pengambilan keputusan kredit.

d. Collateral (Agunan)

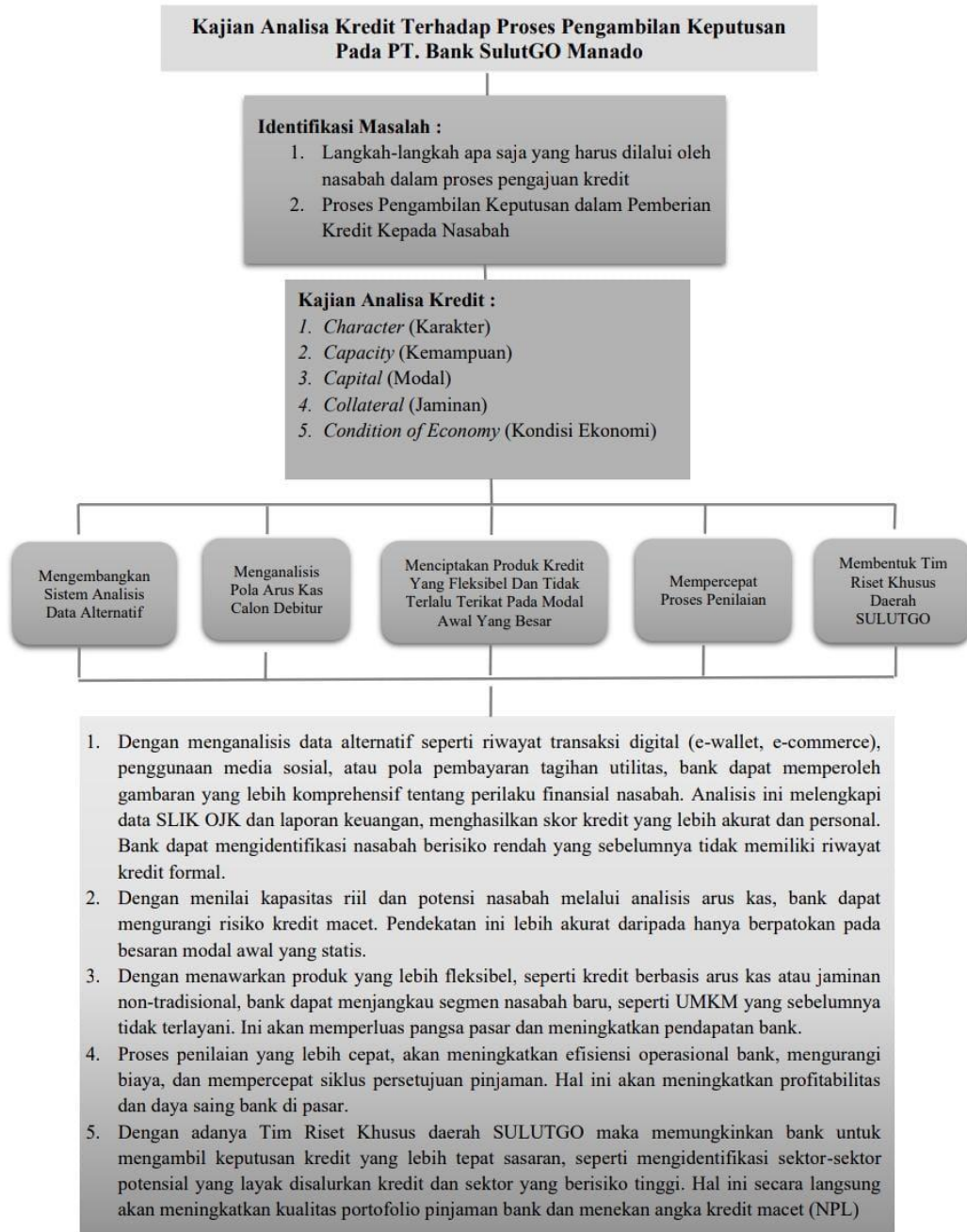
Pegawai menekankan penilaian agunan berdasarkan legalitas dokumen, nilai pasar, dan hasil survei lapangan. Hal ini mencerminkan kehati-hatian dalam memastikan jaminan memiliki kekuatan hukum dan nilai jual yang layak. Nasabah memandang agunan sebagai faktor penting yang mempercepat proses kredit, namun di sisi lain prosedurnya dianggap cukup memakan waktu. Dengan demikian, aspek agunan menunjukkan adanya kesamaan persepsi antara bank dan nasabah bahwa jaminan adalah syarat esensial, meski implementasinya masih dianggap kompleks.

e. Condition of Economy (Kondisi Ekonomi)

Pegawai mempertimbangkan kondisi ekonomi baik pada saat ini maupun proyeksi ke depan. Hal ini dilakukan agar keputusan kredit tidak hanya aman secara jangka pendek, tetapi juga terjaga dalam jangka panjang. Nasabah mengonfirmasi bahwa kondisi ekonomi sangat berpengaruh terhadap usaha dan

stabilitas pekerjaan, sehingga aspek ini dipandang relevan dalam proses kredit. Perbedaan terlihat pada sudut pandang: pegawai menilai dari aspek kebijakan dan mitigasi risiko, sedangkan nasabah menilai dari dampak langsung pada kegiatan usaha dan kemampuan membayar.

5.3 Implementasi



Gambar.5.1 Implementasi

Sumber : Hasil Olahan Data Penuulis 2025

Berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan oleh penulis, bahwa proses kajian Analisa Kredit terhadap Pengambilan Keputusan pada PT. Bank SulutGo Cabang Utama masih di katakan belum efektif karena masih ada kendala maupun hambatan yang dihadapi. Untuk itu masih ada factor Capital seperti : modal awal yang terbatas dan Collateral dimana penilaian agunan atau jaminan terlalu rumit, nilai agunan yang disyaratkan terlalu tinggi dibandingkan jumlah pinjaman dan memakan waktu. Hal ini masih menjadi hambatan bagi Masyarakat.

Kunci Utama dalam memitigasi resiko kredit terletak pada pelaksanaan Analisa kredit yang dilakukan secara cermat, teliti dan komprehenif. Melalui Analisa kredit, bank bertujuan memastikan calon debitur memiliki kemampuan dan kemauan untuk memenuhi kewajiban pembayaran sesuai perjanjian. Langkah-langkah yang harus dilalui oleh nasabah dalam proses pengajuan kredit diukur menggunakan Prinsip 5C sebagai Indikator yang membantu PT. Bank SulutGo Cabang Utama dalam mengambil Keputusan, antara lain :

1. *Character* (Karakter): Menilai kepribadian, integritas, dan komitmen nasabah untuk melunasi utang.
2. *Capacity* (Kemampuan): Menilai kemampuan nasabah untuk membayar kembali pinjaman berdasarkan penghasilan atau arus kas.
3. *Capital* (Modal): Menilai aset bersih atau modal yang dimiliki nasabah, yang menunjukkan kemampuan finansial secara keseluruhan.
4. *Collateral* (Jaminan): Menilai aset yang dijaminkan nasabah sebagai pengaman jika terjadi kredit macet.

5. *Condition of Economy* (Kondisi Ekonomi): Menilai kondisi ekonomi makro dan mikro yang memengaruhi bisnis dan kemampuan bayar nasabah.

Dari kelima prinsip di atas membantu PT.Bank SulutGo dalam pengambilan keputusan. Langkah yang tepat memberikan Keputusan yang tepat. Walaupun sudah berjalan, namun implementasinya belum dikatakan secara penuh maksimal dilaksanakan karena masih ada factor Capital dan Collateral yang menjadi hambatan bagi Masyarakat . Dengan demikian, dapat diberikan saran yang memberikan dampak positif baik bagi nasabah maupun bagi PT. Bank SulutGo Cabang Utama :

1. Mengembangkan Sistem Analisis Data Alternatif .

- Bank dapat menganalisis data digital nasabah, seperti riwayat transaksi e-wallet, e-commerce, media sosial, atau pembayaran tagihan utilitas.
- Dampak: Analisis ini menghasilkan gambaran yang lebih komprehensif tentang perilaku finansial nasabah, melengkapi data tradisional seperti SLIK OJK. Hal ini memungkinkan bank untuk mengidentifikasi nasabah berisiko rendah yang sebelumnya tidak memiliki riwayat kredit formal, sehingga membuka akses pembiayaan yang lebih luas.

2. Menganalisis Pola Arus Kas Calon Debitur.

- Bank tidak hanya berfokus pada modal awal yang dimiliki nasabah, tetapi juga menganalisis pola arus kas secara riil.

- Dampak: Pendekatan ini memungkinkan bank menilai potensi dan kemampuan riil nasabah untuk membayar pinjaman, yang jauh lebih akurat daripada hanya berpatokan pada besaran modal awal yang statis. Ini mengurangi risiko kredit macet karena bank fokus pada sumber pendapatan yang berkelanjutan.
3. Menciptakan Produk Kredit yang Fleksibel dan Tidak Terlalu Terikat pada Modal Awal yang Besar.
- Penjelasan: Bank menciptakan produk kredit baru, seperti kredit berbasis arus kas atau jaminan non-tradisional, yang tidak memerlukan modal awal atau agunan besar.
 - Dampak: Solusi ini dapat menjangkau segmen nasabah baru, seperti UMKM yang sebelumnya tidak terlayani. Dampaknya adalah perluasan pangsa pasar dan peningkatan pendapatan bank, sekaligus mendorong inklusi keuangan.
4. Mempercepat Proses Penilaian.
- Penjelasan: Bank menyarankan untuk mempercepat proses penilaian secara keseluruhan, yang meliputi verifikasi dokumen dan penilaian agunan.
 - Dampak: Proses yang lebih cepat akan meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi biaya, dan mempercepat persetujuan pinjaman. Hal ini akan meningkatkan profitabilitas dan daya saing bank.

5. Membentuk Tim Riset Khusus Daerah SULUTGO.

- Penjelasan: Bank akan membentuk tim khusus yang bertugas menganalisis kondisi ekonomi makro dan mikro spesifik di wilayah Sulawesi Utara dan Gorontalo.
- Dampak: Tim ini memungkinkan bank mengambil keputusan kredit yang lebih tepat sasaran. Dengan mengidentifikasi sektor potensial dan sektor berisiko, bank dapat menyalurkan kredit secara strategis, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas portofolio pinjaman dan menurunkan angka kredit macet .

Untuk itu PT. Bank SulutGo Cabang Utama harus perlu memperbaiki prinsip Capital dan Collatera yang akan menjadi persyaratan bagi nasabah dalam mengajukan kredit. Dengan melakukan evaluasi,perbaikan, mencari Solusi dan jalan keluar terbaik bagi nasabah maka akan memberikan keuntungan baik bagi nasabah maupun pegawai PT.Bank SulutGo sehingga meningkatkan profitabilitas dan daya saing PT. Bank SulutGo di pasar dan bagi nasabah akan merasakan kemudahan dan kecepatan dalam proses melakukan kredit di PT. Bank SulutGo Cabang Utama.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dengan judul “Kajian Analisa Kredit Terhadap Proses Pengambilan Keputusan pada PT. Bank SulutGo Cabang Utama”, maka dapat disimpulkan beberapa hal penting sebagai berikut:

1. Bank SulutGo Cabang Utama menilai karakter calon debitur melalui wawancara langsung, verifikasi silang, dan pengecekan riwayat kredit. Hal ini menunjukkan bahwa integritas, kejujuran, serta komitmen calon debitur menjadi dasar utama dalam penentuan kelayakan kredit. Dari perspektif nasabah, penilaian karakter dinilai cukup adil karena bank tidak hanya bergantung pada dokumen, tetapi juga menekankan pada niat baik dan tanggung jawab moral dalam melunasi pinjaman.
2. Analisis kemampuan bayar dilakukan secara komprehensif melalui konfirmasi pihak ketiga, wawancara detail, serta kunjungan lapangan pada usaha nasabah. Proses ini memperlihatkan upaya bank dalam memastikan keakuratan data keuangan sebelum kredit disetujui. Nasabah menilai bahwa meskipun persyaratan dokumen cukup banyak, prosedur yang jelas dan terarah tetap memberikan kemudahan dalam proses pengajuan kredit.
3. Modal masih menjadi faktor penting dalam keputusan kredit. Dari sisi pegawai, meskipun debitur memiliki kapasitas pembayaran yang baik, keterbatasan modal tetap dipertimbangkan dengan menyesuaikan plafon, tenor, atau suku bunga kredit. Dari sisi nasabah, modal dianggap terlalu dominan sehingga sering menjadi hambatan utama dalam persetujuan pinjaman.

4. Jaminan dinilai berdasarkan legalitas dokumen, nilai pasar, dan hasil survei lapangan sebagai upaya menjaga keamanan kredit. Bagi bank, jaminan menjadi aspek yang krusial dalam meminimalisir risiko. Namun, dari sisi nasabah, meskipun agunan mempercepat persetujuan pinjaman, prosedurnya sering kali dianggap memakan waktu panjang dan cukup kompleks.
5. Kondisi ekonomi baik makro maupun mikro menjadi salah satu indikator penting yang dipertimbangkan bank dalam menganalisis kelayakan kredit. Inflasi, perlambatan pertumbuhan, serta sektor usaha yang rentan memengaruhi tingkat kehati-hatian bank dalam menyetujui kredit. Dari sisi nasabah, kondisi ekonomi sangat dirasakan dampaknya terhadap kelancaran usaha maupun kemampuan membayar cicilan.

Secara umum, dapat disimpulkan bahwa Bank SulutGo Cabang Utama telah menerapkan prinsip analisa kredit 5C secara menyeluruh dalam proses pengambilan keputusan kredit. Namun demikian, aspek Capital dan Collateral masih menjadi faktor dominan yang menimbulkan hambatan bagi sebagian nasabah. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi dan inovasi, seperti penyederhanaan prosedur serta pengembangan sistem analisa alternatif, agar proses kredit menjadi lebih efektif, efisien, dan inklusif. Dengan demikian, keputusan kredit tidak hanya melindungi kepentingan bank, tetapi juga memberikan kemudahan dan akses yang lebih luas bagi masyarakat.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dipaparkan, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Perbaikan pada indikator Collateral

PT. Bank SulutGo Cabang Utama disarankan untuk melakukan penilaian jaminan secara lebih ketat dan terukur, baik dari segi legalitas, nilai pasar, maupun potensi likuiditas aset. Selain itu, bank juga perlu memperbarui metode penilaian agunan secara berkala agar sesuai dengan kondisi pasar terkini.

2. Penguatan pada indikator Capital

Pihak bank perlu meningkatkan ketelitian dalam menilai kondisi permodalan calon debitur dengan mewajibkan penyajian laporan keuangan yang transparan, valid, dan terverifikasi. Hal ini dapat didukung dengan meminta bukti tambahan terkait arus kas dan perputaran modal usaha.

3. Peningkatan kapasitas SDM analis kredit

Bank diharapkan memberikan pelatihan berkelanjutan kepada analis kredit, khususnya terkait metode penilaian Collateral dan Capital, agar proses analisa dapat dilakukan lebih profesional, akurat, dan konsisten.

4. Penerapan prinsip kehati-hatian yang lebih komprehensif

Meskipun sebagian besar indikator analisa kredit telah berjalan baik, pihak bank tetap perlu memperkuat penerapan prinsip kehati-hatian (prudential banking) untuk meminimalisir risiko kredit bermasalah di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Fahmi, I. (2014). *Manajemen Perbankan: Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta..
- Handriani, E., & Tohari, A. (2015). *Manajemen Perbankan*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang Press.
- Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan. 2023. Peran Analisis dan Komite Kredit dalam Proses Evaluasi Kredit. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 9(2), 145-158.
- Kasmir. 2014. *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. (2014). *Manajemen Perbankan (Edisi ke-12)*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Munaldus. (2019). *Manajemen Perbankan*. Padang: Penerbit Andalas University Press.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (3rd ed.)*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Patton, M. Q. (1999). Enhancing the Quality and Credibility of Qualitative Analysis. *Health Service Research*, 34(5), 1189-1208.
- Rivai, V., & Veithzal. (2013). *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Supriyono. 2011. Pengaruh Analisis Kredit dan Pengawasan Kredit terhadap Pengambilan Keputusan Kredit pada Bank Perkreditan Rakyat Dana Nagoya. *Jurnal Akuntansi Bisnis*, 1(1), 161-175.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach (7th ed.)*. Chichester: John Wiley & Sons.
- Sutrisno. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi 8)*. Jakarta: Kencana.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian dan Pengembangan Research and Development*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Santoso, S. (2012). *Menguasai Statistik di Era Informasi dengan SPSS 20*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Yin, R. K. (2014). *Case Study Research: Design and Methods (5th ed.)*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

LAMPIRAN 1
PERTANYAAN KUALITATIF

**Pedoman Wawancara Mendalam Kajian Analisa Kredit
Terhadap Proses Pengambilan Keputusan Pada PT. Bank
SulutGo Cabang Utama**

Pegawai PT. Bank SulutGo
Cabang Utama

Identitas informan

- a. Usia :
 - b. Pekerjaan :
 - c. Waktu :
1. Bagaimana Bank SulutGo mendefinisikan dan menilai “karakter” calon debitur dalam proses analisis kredit ? (*Character*)
 2. Bagaimana cara Bank SulutGo memastikan bahwa informasi keuangan yang diserahkan oleh nasabah (seperti slip gaji, laporan keuangan atau rekening koran) adalah valid dan akurat ? (Capacity)
 3. Dalam situasi dimana nasabah memiliki kapasitas pembayaran yang baik namun modal terbatas, bagaimana Bank SulutGo mengambil Keputusan ? (Capital)
 4. Bagaimana BANK SulutGo menentukan jenis dan nilai aset yang dapat diterima sebagai jaminan atau agunan untuk kredit ?
 5. Bagaimana Bank SulutGo mempertimbangkan kondisi ekonomi saat melakukan analisis kredit ? (Condition of Economy)

**Pedoman Wawancara Mendalam Kajian Analisa Kredit
Terhadap Proses Pengambilan Keputusan Pada PT. Bank
SulutGo Cabang Utama**

Nasabah PT. Bank SulutGo Cabang
Utama

Identitas informan

- d. Usia :
 - e. Pekerjaan :
 - f. Waktu :
1. Apakah Anda merasa bahwa penilaian bank terhadap karakter Anda sudah adil dan komprehensif? (*Character*)
 2. Apakah ada pengalaman atau kesulitan yang Anda temui saat mengumpulkan data keuangan yang diperlukan untuk analisis kredit? (*Capacity*)
 3. Bagaimana pengalaman anda terkait proses penilaian modal oleh pihak bank dalam pengajuan kredit ini ? (*Capital*)
 4. Menurut Anda, seberapa besar peran jaminan yang Anda berikan dalam Keputusan bank menyetujui pinjaman anda ? (*Collateral*)
 5. Bagaimana pendapat anda tentang pertimbangan kondisi ekonomi dalam proses pengambilan Keputusan kredit oleh Bank SulutGo? (*Condition of Economy*)