

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam menghadapi era globalisasi dan perdagangan bebas sekarang, perlu perubahan yang besar, Dimana perubahan-perubahan itu harus dari segala aspek terutama dari sektor perekonomian karena sangat memegang peranan penting dalam pertumbuhan ekonomi. Dimana sektor perekonomian menjadi tolak ukur kemakmuran suatu negara. Pada dasarnya semua perusahaan yang didirikan memiliki tujuan yang sama, yaitu mendapatkan keuntungan dari produk berupa barang atau jasa yang di tawarkan. Oleh karena itu setiap perusahaan berupaya menempuh berbagai cara dan strategi untuk diterapkan sehingga dapat memajukan perusahaan dan meningkatkan keuntungan perusahaan.

Untuk mencapai tujuan tersebut perlu adanya peran serta sumberdaya manusia yang profesional, kompetitif serta menjalin komunikasi yang baik dan terus menerus dengan konsumen serta selalu berusaha memberi yang terbaik untuk menjadikan konsumen yang setia dan memiliki loyalitas yang tinggi pada perusahaan, secara langsung karyawan yang berada didalam perusahaan dapat berkerja dan memberikan kepuasan kepada konsumen karena persaingan yang semakin ketat, membuat perusahaan harus menyusun strategi agar tetap menggunakan jasa di perusahaan tersebut.

Sebagai lembaga keuangan Bank memiliki fungsi pokok yaitu mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan yang sementara menganggur dan kemudian disalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk

pemberian pinjaman kepada pihak lain juga menjamin keamanan uang masyarakat yang disimpan tersebut dari resiko hilang, kebakaran, dan lain-lain. Hal ini tentu akan mendatangkan laba kepada Bank tersebut melalui selisih bunga simpanan dan bunga pinjaman tersebut.

Bank memperoleh sebagian besar dananya dari simpanan masyarakat berupa giro, deposito, dan sebagainya. yang mana dana yang telah dihimpun tersebut disalurkan kembali kepada masyarakat, terutama pada dunia usaha dalam bentuk kredit Dalam hal ini, Bank memperoleh pendapatan atau penghasilan dari perbedaan tingkat suku bunga yang berlaku pada saat itu, yaitu antara tingkat bunga yang dibebankan atas kredit yang diberikan kepada debitur dengan tingkat bunga yang diberikan atas uang yang disimpan pada bank. Dalam menjalankan pemberian kredit kepada masyarakat yang ingin membentuk usaha yang dimiliki contohnya pemberian kredit di PT.BANK BRI(Persero) Tbk, Unit Sonder, namun harus memenuhi persyaratan yang bank miliki.

Dalam pelaksanaan pemberian kredit dan pengelolaan kredit calon nasabah wajib mematuhi kebijaksanaan perkreditan yang telah di buat tersebut secara konsisten, dalam penyaluran kredit Bank mempunyai prinsip-prinsip penilaian pemberian kredit yang perlu diperhatikan oleh calon debitur yang biasanya disebut 6c, yaitu:

1. *Charakter* (keadaan watak dari nasabah)
2. *Capital* (jumlah modal sendiri yang dimiliki oleh calon nasabah)
3. *Capacity* (kemampuan calon nasabah dalam menjalankan usahanya)
4. *Collateral* (barang yang diserahkan nasabah sebagai agunan)

5. *Condition of economy* (situasi dan kondisi politik yang mempengaruhi usaha calon nasabah)
6. *Constraint* (pemilihan tempat usaha)

Tujuan utama permohonan kredit adalah untuk memperoleh keyakinan apakah nasabah mempunyai kemauan dan kemampuan memenuhi kewajibannya kepada Bank secara tertib, baik pembayaran pokok pinjaman maupun bunganya sesuai kesepakatan dengan Bank.

PT.BANK BRI(Persero) Tbk, Unit Sonder merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang usaha salah satunya adalah pemberian kredit, kegiatan tersebut tidak lepas dari persyaratan yang harus dilengkapi antaranya persyaratan untuk calon debitur yaitu, bank menyerahkan permohonan kredit yang harus diisi oleh debitur dan melakukan wawancara kepada debitur guna memberikan kepercayaan kepada Bank bahwa si debitur benar-benar ingin mengajukan Kredit pada Bank dengan persyaratan yang ada, prosedur pelaksanaan pemberian kredit yang dilakukan oleh Bank tentu saja tidak selalu berjalan mulus sesuai harapan sehingga dalam pelaksanaannya bank harus hati-hati. Bank harus dapat bersikap bijak dalam memberikan pinjaman atau kredit kepada masyarakat sehingga dalam hal ini pihak Bank harus memperhatikan prinsip-prinsip penyaluran atau pemberian kredit antara lain:

- A. Mengetahui kepribadian atau tingkah laku calon nasabah
- B. Mengetahui tujuan calon nasabah dalam mengambil kredit
- C. Melihat usaha calon nasabah dimasa yang akan datang
- D. Bagaimana calon nasabah mengembalikan kredit

- E. Kemampuan calon nasabah dalam mencari laba
- F. Menjaga kepercayaan calon nasabah.

Masalah yang sering timbul dalam pinjaman kredit di PT.BANK BRI(persero)Tbk,Unit Sonder, adalah banyaknya masyarakat yang tidak memahami persyaratan pinjaman antara lain:

- A. Calon nasabah tidak berdomisili di kecamatan sonder
- B. Calon nasabah tidak mempunyai usaha yang layak
- C. Tidak bisah memberikan agunan
- D. Usaha yang dimiliki masih dibidang baru.

Oleh karena itu banyak masyarakat yang tidak bisa melanjutkan pinjaman kredit karnah adanya persyaratan yang di terapkan Bank. Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik mengambil judul :“Pentingnya Persyaratan Kredit Dalam Proses Pencairan Pinjaman Pada PT. BANK BRI (Persero), Tbk unit Sonder.”

1.2 Pokok Masalah

Berdasarkan pengamatan di lapangan maka permasalahan yang di ambil :
“Seberapa pentingnya Syarat kredit pada PT.BANK BRI(Persero)Tbk,unit Sonder.”

1.3 Tujuan Tugas Akhir

- A. Untuk mengetahui syarat kredit yang ditetapkan oleh PT Bank BRI(Persero)Tbk, Unit Sonder.

B. Untuk mengetahui hambatan yang dialami oleh masyarakat dalam melengkapi persyaratan kredit pada PT. Bank BRI(Persero)Tbk,Unit Sonder.

1.4 Manfaat Tugas Akhir

Peneliti berharap agar hasil penelitian ini dapat bermanfaat:

A. Bagi Bank

Sebagai bahan evaluasi bagi PT.BANK BRI(persero)TBK unit sonder

Terhadap upaya untuk lebih mempermudah persyaratan pengajuan kredit.

B. Bagi Penulis

Diharapkan agar dapat menambah pengetahuan dibidang perbankan khusus masala perkreditan.

C. Bagi Nasabah

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan informasi tentang bagaimana persyaratan kredit agar terjadi proses pencairan di PT.BANK BRI(persero), Tbk unit sonder.

D. Bagi Pembaca

Dapat bermanfaat bagi yang membutuhkan informasi di bidang pemasaran khususnya yang berhubungan dengan pinjaman. .

1.5 Metode Penelitian

Metode yang digunakan penulis adalah metode descriptive yaitu menjelaskan menguraikan, dan memberikan gambaran tentang suatu masalah yang sedang berlangsung saat penelitian dilapangan dalam hal ini PT.BANK. BRI(Persero), Tbk Unit Sonder. Hal ini dilakukan untuk memperoleh data relavan dengan tujuan penelitian secara nyata tepat.

1.6 Metode Pengumpulan Data

Dalam hal ini penulis mengumpulkan data dengan menggunakan cara yaitu :

A. Observasi

Yaitu mendapatkan data dari objek penelitian dengan cara mendatangi langsung ke perusahaan guna meneliti bagaimana syarat dan proses pencairan. Selama observasi dilakukan, penulis juga melakukan wawancara dan komunikasi dengan staff, karyawan maupun jajaran pimpinan.

B. Tinjauan kepustakaan

Yaitu mengumpulkan teori-teori dan pendapat yang dikemukakan oleh para ahli dan juga dari buku-buku yang dapaat menunjang penelitian penulis.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Bank .

Asal dari kata Bank adalah dari bahasa Italia yaitu banca yang berarti tempat penukaran uang. Secara umum pengertian bank adalah sebuah lembaga intermediasi keuangan yang umumnya didirikan dengan kewenangan untuk menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan menerbitkan promes atau yang dikenal sebagai banknote.

Sedangkan pengertian Bank menurut Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Dari pengertian bank menurut Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 dapat disimpulkan bahwa usaha perbankan meliputi tiga kegiatan, yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana, dan memberikan jasa bank lainnya. Kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana merupakan kegiatan pokok bank sedangkan memberikan jasa bank lainnya hanya kegiatan pendukung. Kegiatan menghimpun dana, berupa mengumpulkan dana dari masyarakat dalam

bentuk simpanan giro, tabungan, dan deposito. Biasanya sambil diberikan balas jasa yang menarik seperti, bunga dan hadiah sebagai rangsangan bagi masyarakat agar lebih senang menabung. Kegiatan menyalurkan dana, berupa pemberian pinjaman kepada masyarakat. Sedangkan jasa-jasa perbankan lainnya diberikan untuk mendukung kelancaran kegiatan utama tersebut.

Menurut pendapat Muhamad Djumhana dalam bukunya hukum Perbankan Di Indonesia, Bank berfungsi :

Pedagang dana (money lender), yaitu wahana yang dapat menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat secara efektif dan efisien. Bank menjadi tempat untuk menitipkan, dan penyimpanan uang yang dalam prakteknya sebagai tanda penitipan dan penyimpanan uang tersebut, maka kepada penitip dan penyimpan diberikan selembur kertu tanda bukti. Sedangkan dalam fungsinya sebagai penyalur dana, maka bank memberikan kredit, atau membelikannya kedalam surat-surat berharga.

Lembaga yang melancarkan transaksi perdagangan dan pembayaran uang Bank bertindak sebagai penghubung antara nasabah yang satu dengan yang lainnya jika keduanya melakukan transaksi. Dalam hal ini kedua orang tersebut tidak langsung melakukan pembayaran tetapi cukup memerintahkan pada bank untuk menyelesaikan

) Jenis-jenis Bank

1. Bank Sentral, yaitu bank yang tugasnya dalam menerbitkan uang kertas dan logam sebagai alat pembayaran yang sah dalam suatu negara dan mempertahankan konversi uang dimaksud terhadap emas atau perak atau keduanya.
2. Bank Umum, yaitu bank yang bukan saja dapat meminjamkan atau menginvestasikan berbagai jenis tabungan yang diperolehnya, tetapi juga dapat memberikan pinjaman dari menciptakan sendiri uang giral.
3. Bank Perkreditan Rakyat (BPR), yaitu bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.
4. Bank Syariah, yaitu bank yang beroperasi berdasarkan prinsip bagi hasil (sesuai kaidah ajaran islam tentang hukum riba)

) Fungsi Bank

1. Penghimpun dana Untuk menjalankan fungsinya sebagai penghimpun dana maka bank memiliki beberapa sumber yang secara garis besar ada tiga sumber, yaitu:
 - a. Dana yang bersumber dari bank sendiri yang berupa setoran modal waktu pendirian.

- b. Dana yang berasal dari masyarakat luas yang dikumpulkan melalui usaha perbankan seperti usaha simpanan giro, deposito dan tabanas.
 - c. Dana yang bersumber dari Lembaga Keuangan yang diperoleh dari pinjaman dana yang berupa Kredit Likuiditas dan Call Money (dana yang sewaktu-waktu dapat ditarik oleh bank yang meminjam) dan memenuhi persyaratan. Mungkin Anda pernah mendengar beberapa bank dilikuidasi atau dibekukan usahanya, salah satu penyebabnya adalah karena banyak kredit yang bermasalah atau macet.
2. Penyalur dana-dana yang terkumpul oleh bank disalurkan kepada masyarakat dalam bentuk pemberian kredit, pembelian surat-surat berharga, penyertaan, pemilikan harta tetap.
 3. Pelayan Jasa Bank dalam mengemban tugas sebagai “pelayan lalu-lintas pembayaran uang” melakukan berbagai aktivitas kegiatan antara lain pengiriman uang, inkaso, cek wisata, kartu kredit dan pelayanan lainnya.

Berikut ini fungsi-fungsi pokok bank umum (Subagyo dkk, 1997 : 69) :

- a. Menyediakan mekanisme dan alat pembayaran yang lebih efisien dalam kegiatan ekonomi.
- b. Menciptakan uang melalui pembayaran kredit dan investasi.
- c. Menghimpun dana dan menyalurkannya kepada masyarakat.
- d. Menyediakan jasa-jasa pengelolaan dana dan trust atau wali amanat

kepada individu dan perusahaan.

- e. Menyediakan fasilitas untuk perdagangan internasional.
- f. Memberikan pelayanan penyimpanan untuk barang-barang berharga.
- g. Menawarkan jasa-jasa keuangan lain misalnya kartu kredit, cek perjalanan, ATM, transfer dana dan sebagainya.

Adapun secara spesifik bank bank dapat berfungsi sebagai *agent of trust*, *agent of development* dan *agen of services*(Totok Dan Sigit,(2006:9)

Penyalur/pemberi Kredit Bank dalam kegiatannya tidak hanya menyimpan dana yang diperoleh, akan tetapi untuk pemanfaatannya bank menyalurkan kembali dalam bentuk kredit kepada masyarakat yang memerlukan dana segar untuk usaha. Tentunya dalam pelaksanaan fungsi ini diharapkan bank akan mendapatkan sumber pendapatan berupa bagi hasil atau dalam bentuk pengenaan bunga kredit. Pemberian kredit akan menimbulkan resiko, oleh sebab itu pemberiannya harus benar-benar teliti.

1. *Agent Of Trust*

Yaitu lembaga yang landasannya kepercayaan. Dasar utama kegiatan perbankan adalah kepercayaan (*trust*), baik dalam penghimpun dana maupun penyaluran dana. Masyarakat akan mau menyimpan dana dananya di bank apabila dilandasi kepercayaan. Dalam fungsi ini akan di bangun kepercayaan baik dari pihak penyimpan dana maupun dari pihak bank dan kepercayaan ini akan terus

berlanjut kepada pihak debitor. Kepercayaan ini penting dibangun karena dalam keadaan ini semua pihak ingin merasa diuntungkan untuk baik dari segi penyimpangan dana, penampung dana maupun penerima penyaluran dana tersebut.

2. Agent Of Development

Yaitu lembaga yang memobilisasi dana untuk pembangunan ekonomi. Kegiatan bank berupa penghimpun dan penyalur dana sangat diperlukan bagi lancarnya kegiatan perekonomian di sektor riil. Kegiatan bank tersebut memungkinkan masyarakat melakukan kegiatan investasi, kegiatan distribusi, serta kegiatan konsumsi barang dan jasa, mengingat bahwa kegiatan investasi, distribusi dan konsumsi tidak dapat dilepaskan dari adanya penggunaan uang. Kelancaran kegiatan investasi, distribusi, dan konsumsi ini tidak lain adalah kegiatan pembangunan perekonomian suatu masyarakat.

3. Agent Of Services

Yaitu lembaga yang memobilisasi dana untuk pembangunan ekonomi. Disamping melakukan kegiatan penghimpun dan penyalur dana, bank juga memberikan penawaran jasa perbankan yang lain kepada masyarakat. Jasa yang ditawarkan bank ini erat kaitannya dengan kegiatan perekonomian masyarakat secara umum.

4. Reformasi Bank

Adalah kebijakan perbankan yang dikeluarkan tanggal 1 juni 1983 ini juga dikenal sebagai paket non ceiling policy dalam arti perbankan telah dibebaskan dari ketentuan batas atas (ceiling) suku bunga. Hal ini berarti bank-bank boleh menentukan suku bunga yang ditawarkan kepada masyarakat sesuai dengan pertimbangannya sendiri. Bank boleh menawarkan suku bunga kredit yang paling murah sekalipun demikian pula bank boleh menawarkan suku bunga tabungan atau deposito setinggi langit. Pertimbangannya penentuan suku bunga itu dipulangkan kepada masing-masing bank sepanjang mengikuti prinsip ekonomi yaitu sepanjang masih menjamin kelangsungan hidup bank.

Pokok-pokok kebijakan deregulasi perbankan 1 juni 1983 yakni :

1. *Pagu credit (ceiling policy)* dibebaskan artinya setiap bank dapat mengadakan ekspansi kreditnya menurut pengelolaan masing-masing bank asalkan bank tersebut memiliki loanable funds yang cukup.
2. *Loanable funds* yang bersumberkan dari kredit likuiditas dan bank Indonesia (KLBI) dibatasi dan hanya diberikan untuk kredit-kredit yang bersifat prioritas.
3. Masing-masing bank bebas menentukan tingkat bunga simpanan dan bunga pinjamannya.

2.1.2 Pengertian kredit

Istilah kredit berasal dari bahasa yunani (*credere*) yang berarti kepercayaan (*truth dan faith*). Oleh karena itu dasar dari kredit ialah kepercayaan.

Seseorang atau suatu badan yang memberikan kredit (kreditur) percaya bahwa penerima kredit (debitur) dimasa mendatang akan sanggup memenuhi segala sesuatu yang telah dijanjikan. Menurut Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Pokok-pokok Perbankan yang dimaksud dengan kredit adalah Penyediaan uang atau tagihan-tagihan yang dapat disamakan dengan itu berdasarkan persetujuan pinjam-meminjam antara bank pihak lain dalam hal mana pihak peminjam berkewajiban melunasi utang-utang setelah jangkawaktu tertentu dengan jumlah bunga yang telah ditetapkan. (Suyatno dkk, 1997 : 13).

Rivai (2006:6) mengatakan bahwa ”pada dasarnya terdapat dua fungsi yang saling berkaitan dengan kredit, yaitu *profitability* dan *safety*”. *Profitability* yaitu, tujuan untuk memperoleh hasil dari kredit berupa keuntungan dari bunga yang harus dibayar nasabah. Sedangkan *safety* merupakan keamanan dari prestasi atau fasilitas yang diberikan harus benar-benar terjamin sehingga tujuan *profitability* dapat tercapai tanpa hambatan yang berarti.

Abdullah (2005:84) melihat bahwa: Tujuan pemberian kredit dari pendekatan mikro ekonomi guna mendapatkan suatu nilai tambah bagi nasabah maupun bank sebagai kreditur, dan dari pendekatan makro ekonomi melihat pemberian kredit merupakan salah satu instrument untuk menjaga keseimbangan jumlah uang beredar di masyarakat”.

Tjoekam (1999:3) mengatakan bahwa ”dalam perkreditan melibatkan beberapa pihak yaitu: kreditur (bank), debitur (penerima kredit), otorita moneter (pemerintah) dan masyarakat pada umumnya

2.1.3 Jenis-jenis kredit

1. Kredit Dilihat dari Sudut Tujuannya Kredit ini terdiri atas
 - a. Kredit Konsumtif, yaitu kredit yang diberikan dengan tujuan untuk memperlancar jalannya proses konsumtif.
 - b. Kredit Produktif, yaitu kredit yang diberikan dengan tujuan untuk memperlancar jalannya proses produksi.
 - c. Kredit Perdagangan, yaitu kredit yang diberikan dengan tujuan untuk membeli barang-barang yang dijual lagi.
2. Kredit Dilihat dari Sudut Jangka Waktunya
 - a. Kredit Jangka Pendek, yaitu kredit yang berjangka waktu maksimum 1 tahun, Di lihat dari segi perusahaan kredit jangka pendek tersebut dapat berbentuk
 - b. Kredit Jangka Menengah
yakni kredit yang berjangka waktu 1 sampai 3 tahun, kecuali kredit untuk tanaman musiman .
 - c. Kredit Jangka Panjang
kredit yang berjangka waktu lebih dari 3 tahun. Kredit jangka panjang ini umumnya adalah kredit investasi yang bertujuan menambah modal perusahaan dalam rangka untuk melakukan rehabilitasi, perluasan, dan pendirian proyek tertentu.

3. Kredit Dilihat dari Sudut Jaminannya
 - a. Kredit Tanpa Jaminan, Adapun yang dimaksud dengan jaminan pemberian kredit adalah keyakinan bank atas kesanggupan debitur untuk melunasi kredit sesuai dengan yang diperjanjikan.
 - b. Kredit dengan Agunan.
4. Kredit Dilihat dari Sudut Penggunaannya
 - a. Kredit Eksploitasi, yaitu kredit yang berjangka waktu pendek yang diberikan oleh suatu bank kepada perusahaan untuk membiayai kebutuhan modal kerja perusahaan sehingga dapat berjalan dengan lancar.
 - b. Kredit Investasi, yaitu kredit jangka menengah atau jangka panjang yang diberikan oleh suatu bank kepada perusahaan untuk melakukan investasi atau penanaman modal.

2.1.4 Fungsi Kredit

Fungsi kredit perbankan dalam kehidupan perekonomian perdagangan

antara lain sebagai berikut :

- a. Kredit pada hakikatnya dapat meningkatkan daya guna uang.
- b. Kredit dapat meningkatkan peredaran dan lalu lintas uang.
- c. Kredit dapat pula meningkatkan daya guna dan peredaran barang.
- d. Kredit sebagai salah satu alat stabilitas ekonomi.

- e. Kredit dapat meningkatkan kegairahan berusaha.
- f. Kredit dapat meningkatkan pemerataan pendapatan.
- g. Kredit sebagai alat untuk meningkatkan hubungan internasional.

2.1.5 Manfaat kredit

Manfaat Perkreditan menurut Muljono (1993 : 58), ditinjau dari Sudut Kepentingan Debitur

- a. Relatif mudah diperoleh kalau memang usahanya betul-betul fleksible.
- b. Telah ada lembaga yang kuat di masyarakat perbankan yang menawarkan jasanya di bidang penyediaan dana (kredit).
- c. Biaya untuk memperoleh kredit (bunga, administrasi expense) dapat diperkirakan dengan tepat hingga memudahkan para pengusaha dalam menyusun rencana kerjanya untuk masa-masa yang akan datang.
- d. Terdapat berbagai jenis kredit, berbagai bentuk penawaran modal (dana) hingga dapat dipilih dana yang paling cocok untuk kebutuhan modal perusahaan yang bersangkutan.
- e. Rahasia keuangan debitur akan lebih terlindung karena adanya ketentuan mengenai Rahasia Bank dalam Undang-Undang Pokok Perbankan.
- f. Dengan fasilitas kredit memungkinkan para debitur untuk memperluas dan mengembangkan usahanya dengan lebih leluasa.

- g. Lembaga perkreditan yang dimiliki perbankan telah mempunyai ketentuan- ketentuan yuridis yang jelas sehingga memperkecil kemungkinan-kemungkinan suatu risiko sengketa dikemudian hari antara nasabah dengan bank sebagai penyedia dana.
- h. Jangka waktu kredit dapat disesuaikan dengan kebutuhan dana bagi perusahaan debitur, untuk kredit investasi dapat disesuaikan dengan kebutuhan rencana pelunasan yang sesuai dengan kapasitas perusahaan yang bersangkutan, untuk kredit modal kerja dapat diperpanjang berulang-ulang dan lain-lain.

2.1.6 Unsur-unsur kredit

Kredit yang diberikan oleh suatu lembaga kredit didasarkan atas kepercayaan, sehingga dengan demikian pemberian kredit merupakan pemberian kepercayaan. Ini berarti bahwa suatu lembaga kredit baru akan memberikan kredit kalau ia betul-betul yakin bahwa si penerima kredit akan mengembalikan pinjaman yang diterimanya sesuai dengan jangka waktu dan syarat-syarat yang telah disetujui oleh kedua pihak. Tanpa keyakinan tersebut, suatu lembaga kredit tidak akan meneruskan simpanan masyarakat yang diterimanya.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa unsur yang terdapat

dalam kredit adalah (Suyatno dkk, 1997 :14) :

- a. Kepercayaan, yaitu keyakinan dari si pemberi kredit bahwa prestasi

yang diberikannya baik dalam bentuk uang, barang, atau jasa akan benar-benar diterimanya kembali dalam jangka waktu tertentu di masa yang akan datang.

- b. Waktu, yaitu suatu masa yang akan memisahkan antara pemberian prestasi dengan kontraprestasi yang akan diterima pada masa yang akan datang.
- c. Degree of risk, yaitu suatu tingkat resiko yang akan dihadapi sebagai akibat dari adanya jangka waktu yang memisahkan antara pemberian prestasi dengan kontraprestasi yang akan diterima kemudian hari.
- d. Prestasi, atau objek kredit itu tidak saja diberikan dalam bentuk uang, tetapi juga dapat bentuk barang, atau jasa.

2.1.7 Pengertian prosedur

Prosedur tidak hanya melibatkan aspek finansial saja, tetapi aspek manajemen juga memiliki peranan penting. Maka setiap perusahaan memerlukan suatu prosedur yang baik untuk menyelesaikan kegiatan atau aktifitas operasional sehingga keputusan yang di ambil harus tepat, efektif dan efisien agar perusahaan tidak

Mendapat kerugian dan konsumen tidak di rugikan. Adapun beberapa devinisi pengertian prosedur menurut parah ahli yaitu:

Menurut Mulyadi (2010:5) prosedur adalah suatu kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departement atau

lebih,yaitu di buat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang.

Menurut Cole (dalam Baridwan, 1998:109), pengertian “Prosedur merupakan suatu urutan-urutan pekerjaan kerani. Biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu bagian atau lebih, disusun untuk menjamin adanya perlakuan yang seragam terhadap transaksi-transaksi perusahaan yang sering terjadi”.

Menurut Narko (1994:3), “Prosedur diartikan sebagai urutan-urutan pekerjaan klerikal yang melibatkan beberapa orang, yang disusun untuk menjamin adanya perlakuan yang sama terhadap penanganan transaksi perusahaan yang berulang”.

Menurut Dr. Zaky Baridwan, M,Sc (2002:3), “Prosedur merupakan suatu urutan-urutan pekerja kerani (clerical), biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu bagian atau lebih, disusun untuk menjamin adanya perlakuan yang seragam terhadap transaksi-transaksi perusahaan yang sering terjadi

Menurut Ismail Masya (1994: 74), “Prosedur merupakan suatu rangkaian tugas-tugas yang saling berhubungan yang merupakan urutan-urutan menurut waktu dan tata cara tertentu untuk melaksanakan suatu pekerjaan yang dilaksanakan berulang-ulang.

Dari beberapa pengertian mengenai prosedur diatas dapat disimpulkan bahwa prosedur merupakan suatu urutan kegiatan yang melibatkan beberapa orang atau lebih didalam satu departemen dimana urutan kegiatan tersebut

digunakan untuk menjamin adanya penanganan terhadap transaksi-transaksi yang terjadi berulang-ulang dalam satu perusahaan

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa prosedur merupakan suatu urutan yang tersusun yang biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu bagian department atau lebih, serta disusun untuk menjamin penanganan serta seragam terhadap transaksi-transaksi perusahaan yang terjadi.

2.1.8 Kualitas pelayanan

Definisi kualitas pelayanan menurut Lupiyoadi, Rambat (2001:8) adalah sebuah kata-kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik.

Definisi pelayanan menurut Supranto (2006:228) adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan.

Pelayanan menurut Ratminto, (2005:2). Pelayanan merupakan faktor yang amat penting khususnya bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Dimana hal ini fisik produk biasanya ditunjang dengan berbagai macam inisial produk. Adapun inti produk yang dimaksud biasanya merupakan jasa tertentu. Oleh karena itu pentingnya mengetahui secara teoritis tentang batasan, pengertian dan faktor-faktor yang mempengaruhi dari pada pelayanan itu sendiri.

Dari definisi diatas adalah bahwa dapat diketahui ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata dan melibatkan upaya manusia atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan.

2.1.9 Konsep Kepuasan Nasabah

Pengertian Nasabah

Pengertian nasabah dalam peraturan bank indonesia nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank, termakksud pihak yang tidak memiliki rekening namun memanfaatkan jasa bank untuk melakukan transaksi keuangan (walk-in customer).

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya (Umar, 2005:65). Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (2007:177).

Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali

produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001).

2.1.10 Jenis-Jenis Nasabah

Dalam UU No 10 Tahun 1998 tentang perbankan dumasudkan jenis-jenis nasabah, jenis nasabah ada dua yaitu:

a. Nasabah pinjaman

Yaitu nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

b. Nasabah debitur

Yaitu nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang di persamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

2.1.11 Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah sejauhmana anggapan kinerja produk atas jasa dalam memenuhi harapn pembeli, bila kinerja produk atau jasa lebih rendah dari harapan nasabah, maka nasabah tidak puas, bila prestasi sesuai atau melebihi harapan nasabah maka nasabah akan merasa puas.