

LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

PROSEDUR PENYALURAN KREDIT PENGUSAHA KECIL PADA

PT. BANK RIAU CABANG BANGKINANG



OLEH

AFRIZON
00572001942

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

2009

DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN	i
PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR	v
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	4
D. Landasan Teoritis	4
E. Metode Penelitian	12
BAB II : TELAAH PUSTAKA	
A. Sifat-Sifat Nasabah	15
B. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	20
C. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen ..	21
D. Karakter dan Kualitas Kepuasan Jasa	27
E. Tingkat Suku Bunga.....	28
F. Promosi.	31
G. Hipotesis.....	35
H. Variabel Penelitian	35
BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
A. Sejarah Singkat Perusahaan	36
B. Struktur Organisasi Perusahaan	37
C. Aktivitas Perusahaan	41
D. Visi dan Misi Bank Riau	43
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	39
BAB V : PENUTUP	
A. Kesimpulan	56
B. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A.Latar Belakang Masalah

Dengan perkembangan ekonomi yang semakin kompleks dan juga dalam menghadapi krisis moneter yang tak kunjung selesai saat ini, salah satu faktor yang memerlukan perhatian khusus adalah pengusaha kecil di mana dapat kita lihat saat ini, hanya pengusaha-pengusaha kecil yang usahanya dapat bertahan hidup dan yang banyak menyerap tenaga kerja, walaupun di terpa badai krisis yang dean yang banyak menyerap tenaga kerja, namun walau demikian kenyataannya mereka masih kurang dari masalah pendanaan (modal) untuk itu penyaluran kredit oleh pihak bank atau lembaga keuangan lainya sangat di butuhkan.

Berhubungan dengan di atas maka didalam pelaksanaan pembangunan nasional segenap modal dan potensi dalam negri dituntut harus dapat di manfaatkan dengan disertai kebijakan serta langkah-langkah guna membantu, pertumbuhan dan meningkatkan kemampuan yang lebih besar bagi golongan ekonomi lemah dan pengusaha kecil untuk berpartisipasi dalam proses pembungunan, sehingga dewasa ini masalah pembangunan ekonomi merupakan suatu masalah yang menonjol, yang menjadi pusat perhatian dari pihak pemerintah, lembaga-lembaga keuangan maupun dari kalangan pengusaha kecil.

Untuk itu bank pemerintah ataupun bank swasta telah mencoba untuk mangukurkan tangan untuk lebih dekat kepada masyarakat yaitu dengan memberikan kredit kepada masyarakat untuk membantu di dalam usaha nya terutama kepada

usaha kecil. Kredit adalah sebagai suatu persetujuan perjanjian pinjam meminjam uang (barang jasa) antara seseorang atau badan hukum dengan pihak lain yang mana pembayarannya di lakukan pada waktu yang akan datang.

Dalam kehidupan sehari-hari kata-kata kredit bukan asing lagi bagi masyarakat kita, karena perkataan kredit tidak saja di kenal masyarakat di kota-kota besar, tetapi sampai didesa-desa pun kata-kata kredit sudah sangat populer. Dalam kegiatan dunia usaha sekarang ini banyak hal yang ditempuh pemerintah untuk mensejahterakan rakyatnya. Diantara usaha yang dilakukan pemerintah adalah penyaluran kredit pada masyarakat atau pengusaha ekonomi lemah.

Dikarenakan pemberian kredit bermaksud untuk memperoleh keuntungan, maka badan usaha hanya boleh memberikan pinjaman kepada nasabahnya akan menerima kredit itu, mampu dan mau mengembalikan kredit yang telah di terimanya.

Dari faktor kemampuan tersebut tersimpul unsur keamanan (*safety*) dan sekaligus juga unsur keuntungan (*profitability*) dari suatu kredit, dan kedua unsur tersebut saling berkaitan. Keamanan/ *safety* maksudnya adalah modal / prestasi yang di berikan dalam bentuk uang, barang dan jasa itu betul-betul diyakini dapat di kembalikan si peminjam sehingga keuntungan yang di harapkan dapat menjadi kenyataan, keyakinan atas keamanan modal yang diberikan tersebut tentu berdasarkan data yang kita peroleh dari sipeminjam dan hasil analisa kita yang subjektif mungkin.

Keuntungan merupakan tujuan dari pemberian kredit yang terjelma dalam bentuk bunga yang diterima. Dan karena pancasila sebagai dasar dan falsafah negara

kita, maka tujuan kredit tidak semata-mata mencari keuntungan melainkan disesuaikan dengan tujuan negara yaitu untuk mencapai masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila.

Setiap adanya pemberian kredit haruslah melalui prosedur / memenuhi syarat-syarat pemberian kredit karena dengan terlaksananya prosedur pemberian kredit akan mengurangi tingkat resiko tidak tertagihnya kredit yang di berikan atau dengan kata lain kecendrungan tidak bisa melunasi seperti perjanjian semula lebih kecil.

Dengan jumlah usaha kredit Investasi Kecil yang semakin meningkat dapat di lihat pada periode tahun 2005-2007 sebagai berikut:

Tabel 1.1 Perkembangan kredit Investasi Kredit Yang Telah Disalurkan Bank Riau Cabang Bangkinang Tahun 2007-2009

Tahun	Anggaran/plafond(Rp.000)	Realisasi Kredit disalurkan (Rp.000)	Presentase realisasi Kredit(%)
2007	5.800.000	3.891.312	67,09%
2008	7.000.000	2.220.394	31,72%
2009	32.000.000	30.944.616	96,70%

Sumber :*Bank Riau Cabang Bangkinang*

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa disetiap periode jumlah anggaran Kredit I nvestasi Kecil yang ditetapkan oleh Bank Riau Cabang Bangkinang adalah pada tahun 2005 sebesar 67,09% sedangkan pada tahun 2006 sebesar 31,72% mengalami penurunan sebesar 35,37% sedangkan pada tahun 2007 mengalami peningkatan dimana pada tahun 2007 mencapai 96,70% mengalami peningkatan sebesar 64,98%

Dengan melihat tabel diatas sebagai Bank penyalur kredit pada masyarakat Bank Riau terjadi fluktuasi seperti kita lihat pada tahun 2005 sebesar 67,09%, dan tahun 2006 sebesar 31,72%, dan 2007 sebesar 96,70%, permasalahan seperti ini selalu dihadapi oleh perbankan dalam penyaluran kredit tersebut, oleh karna itu perbankan melakukan penelitian dengan berbagai cara untuk mendapatkan keyakinan tentang nasabahnya apakah pantas atau tidak nasabah seperti mendapatkan pinjaman dana dari perbankan tersebut, seperti melakukan prosedur penilaian benar dan sungguh-sungguh.

Biasanya kreteria penelitian yang umum dan harus dilakukan oleh bank untuk mendapatkan nasabah yang benar-benar layak untuk diberikan pinjaman, dilakukan analisis 5 C yaitu Charakcer, Capacity, Capital, Condition, Colleteral,

Oieh karnah itu pihak perbankan harus memperhatikan betul kondisi keuangan perusahaan (nasabah) yang ingin meminjam dana pada perbankan. Tindakan ini perlu untuk menghindari terjadinya resiko kredit yang tinggi yaitu tidak tertagihnya pokok kredit dan bunganya sesuai dengan perjanjian.

Dari uraian diatas jelaslah bagi kita bahwa prosedur penyaluran yang benar akan bisa menjamin keamanan modal yang dipinjam serta terciptanya tujuan dari pemberian dari kredit tersebut. Oleh sebab itu penulis tertarik untuk penelitian dengan akan mengambil objek pada PT BANK RIAU cabang Bangkinang. Adapun judul laporan yang di angkat penulis adalah: **“PROSEDUR PENYALURAN KREDIT PENGUSAHA KECIL PADA PT BANK RIAU CABANG BANGKINANG”**

B.Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan di atas dapat dirumuskan masalah sebagai berikut ; “Bagaimanakah prosedur penyaluran kredit bagi pengusaha kecil pada PT BANK RIAU Cabang Bangkinang “.

C.Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui prosedur penyaluran kredit bagi pengusaha kecil yang telah dilakukan oleh PT BANK RIAU Cabang Bangkinang.
2. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam penyaluran kredit bagi pengusaha kecil pada PT BANK RIAU Cabang Bangkinang.

Kegunaan dari penelitian adalah :

1. Merupakan kesempatan bagi penulis untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan melalui teori yang ada kaitannya dengan kenyataan yang terjadi dilapangan
2. Sebagai bahan masukan atau / informasi bagi PT BANK RIAU Cabang bangkinag untuk dijadikan bahan pertimbangan dalam penyaluran kredit.
3. Bahan informasi bagi peneliti selanjutnya maupun pihak lain yang membutuhkan.

D. Landasan Teoritis

1. Pengertian Kredit

Berdasarkan informasi yang di dapat (www.e.dukasi.net. 23 Agustus 2008) kata kredit berasal dari bahasa latin *Credere* berartin *kepercayaan*, jadi kredit yaitu memberikan beda, jasa, uang, sekarang dengan pembayaran balas jasa

dakemudian hari. Rollin G. Thomas mendefenisikan bahwa kredit adalah kepercayaan atas kemampuan sipeminjam untuk membayar sejumlah uang pada masa yang akan datang. Sumber buku **Fitri. M Rahmadana, Lumban raja, Hafnia (2002;3)**

Menurut sinungan, kredit adalah pemberian prestasi oleh suatu pihak kepada pihak lain dan prestasi ini akan dikembalikan pada waktu tertentu yang akan disertai denda kontrs prestasi yang berupabunga. Sedangkan pengertian kredit menurut Kotler kredit adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan pembelian atau mengadakan pinjaman dengan surat perjanjian, pembayaran akan dilakukan dan ditangguhkan suatu jangka waktu yang telah di sepakati .

Menurut **Kasmir (2001;23)**, Kredit merupakan berupa bentuk produk perbankan berupa pemberian kredit, pemberian jasa pembayaran dan peredaran uang, serta bentuk jasa lainnya. Maka untuk itu kita lihat terlebih dahulu apa yang di maksud dengan bank menurut Undang-Undang RI nomor 10 tahun 1998 tanggal 10 november 1998 tentang perbankan. Yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang mengimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meninngkatkan tarap hidup rakyat banyak.

Lain lagi menurut **Bangun Kuidah (199;4)** kredit adalah suatu pemberian prestasi oleh suatu pihak kepada pihak lain dan prestasi itu akan dikembalikan

lagi pada masa tertentu yang akan datang disertai dengan kontra prestasi berupa bunga dalam bentuk uang

Menurut UU No. 7 tahun 1992 kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinja meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi hutangnya setelah jangka waktu tertentu dengan jumlah bunga, imbalan atau pembagian hasil keuntungannya, (**UU No. 7 tahun 1992 pasal 1 butir 12**).

Pengertian kredit yang lebih mapan untuk kegiatan perbankan diindonesia, telah dirumuskan dalam UU perbankan No. 10 tahun 1998 adalah penyediaan atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam melunasi hutangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga, (**UU No. 10 tahun 1998 pasal 1 butir 11**).

Dari urain diatas dapat dikatakan bahwa unsur-unsur kredit adalah ;

- a. Adalah kesepakatan / persetujuan atas dasar kepercayaan.
- b. Adanya uang atau yang dapat dipersamakan dengan itu.
- c. Adanya kewajiban untuk mengembalikan.
- d. Adanya jangka waktu.

2. Asas, Fungsi Dan Tujuan Perbankan

Berdasarkan informasi yang didapat (www.e-dukasi.net, 21 Oktober 2008), dapat dilihat dalam perbankan diindonesia melaksanakan kegiatan

usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian, yang memiliki fungsi yaitu perbankan adalah sebagai penghimpun dana dan menyalurkan dana masyarakat. Maksudnya yaitu ;

a. Menghimpun Dana.

Dalam hal bank sebagai tempat menyimpan uang biasanya adalah untuk keamanan uangnya, tujuan kedua untuk melakukan investasi dengan harapan memperoleh bunga Dari hasil simpanan.

Simpanan terdiri dari ; simpanan giro (damand deposit), tabungan (saving deposit), deposito (time deposit).

b. Menyalurkan Dana.

Bank memberikan pinjaman (Kredit) kepada masyarakat yang membutuhkan dengan mengajukan permohonan.

Jenis kredit yang biasa diberikan oleh hampir semua bank adalah ;

c. Kredit Investasi

Yaitu merupakan kredit yang di berikan kepada pengusaha yang melakukan investasi atau penanaman modal. Biasanya kredit jenis ini memiliki jangka waktu yang relatif panjang yaitu diatas satu tahun. Contoh ; kredit untuk membangun pabrik atau membeli peralatan pabrik seperti mesin-mesin.

d. Kredit Modal Kerja

Merupakan kredit yang digunakan sebagai modal usaha. Biasanya kredit jenis ini berjabfka waktu pendek yaitu ; Tidak lebih dari satu tahun. Contoh ; untuk membeli bahan baku, membayar gaji karyawan dan modal Kerja lainnya.

e. Kredit Perdagangan.

Merupakan kredit yang di berikan kepada pedagang dalam rangka memperlancar atau memperluas atau memperbesar kegiatan perdagangannya. Contoh ; untuk membeli barang dagangan yang diberikan kepada para supplier atau agen.

3. Memberikan Jasa-Jasa

Jasa pendukung dari kegiatan pokok bank seperti pengiriman uang, letter of credit, safe deposit box, bank garansi, bank note, traveler cheque tujuan perbankan Indonesia bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasabah kearah peningkatan rakyat banyak.

Dari pengertian kreadit di atas dapatlah dijelaskan bahwa kreadit adalah pemberian pinjaman (kreadit) dalam jangka waktu tertentu yang telah di tetapkan oleh perusahaan nasabah menyelesaikan pinjamannya kepada perusahaan sebagai pemberi pinjaman (Kreditur), dengan cara mengembalikan uang pinjaman dan membawa sewa modalnya berdasarkan ketentuan yang berlaku. Bila masalah ini terjadi maka dapat kita lihat berpindah materi dari yang memberi kepada yang di beri kreadit sehingga terjadi dua pihak yaqng terlibat, yaitu ;

- a. Pihak yang berkelebihan uang yang disebut pemberi kreadit (Kreditur)
- b. Pihak yang membutuhkan uang disebut penerima kredit (Debitur)

Manusia memerlukan karena manusia adalah *homo economicus* dan setiap manusia selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhannya.

4. Pengertian Pengusaha Kecil

Dikalangan perbankan Indonesia saat ini kriteria yang pengusaha kecil adalah yang sesuai pendekatan oleh bapak Bank Indonesia, yaitu ; pengusaha kecil adalah pengusaha-pengusaha yang memiliki total asset maksimal Rp. 30.000.000, jika tidak termasuk tanah dan rumah yang ditempatinya.

Hingga sekarang masih terdapat beberapa definisi sector usaha kecil sebagai organisasi yang memiliki ciri-ciri antara lain .;

- a. Struktur organisasi mereka yang sangat sederhana .
- b. Aktifitas mereka hanya sedikit yang diformalkan.
- c. Sangat sedikit menggunakan proses perencanaan dan jarang sekali mengadakan pelatihan karyawan dan menejer mereka.
- d. Pada umumnya sektor usaha kecil sedikit membedakan antara sasset pribadi dengan asset perusahaan.

5. Prosedur Penyaluran kredit

Menurut Yulhendri (2005;21), prosedur adalah merupakan uraian detail dari kebijakan yang dijadikan standard an prosedur bagi petugas kredit.

Prosedur menurut Mulyadi (1993;3),adalah suatu urutan kredikal, biasanya melibatkan Beberapa orang dalam suatu depertemen atau yang dibuat untuk menjamin penanggungan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang.

Sedangkan menurut **S.Hardibroto dan Watarsa (1984 ;10)** prosedur adalah serangkaian kegiatan administrasi yang biasanya melibatkan orang untuk mencapai keseragaman tindakan dalam melakukan transaksi-transaksi yang sering terjadi.

Didalam dunia perbankan suatu prinsip yang senantiasa dipegang teguh,yaitu bahwa kredit yang dikeluarkan atau dilepaskan harus dapat diterima kembali sesuai dengan perjanjian,karenah uang tersebut adalah uang yang dipercayakan masyarakat kepadanya,dengan mengingat hal-hal tersebut diatas maka bank didalam mengabulkan suatu permohonan kredit selalu efektif.

Ukuran-ukuran yng dipakai untuk menentukan apakah suatu permohonan kredit dapat dikabulkan atau tidak,dikenal dengan adanya formulasi

Formula pertama disebut dengan "*The Fourt ps Of Credit analisis*", terdiri atas;

a. Personality

Menyangkut kepribadian peminjam ;riwayat hidup,hobby,keadaan keluarga,social dan lain-lain.

b. Purpose

Menyangkut tentang maksud dan tujuan pemakai kredit.

c. Paymen.

Kemampuan calon nasabah untuk mengembalikan kredit.

d. Harapan masa depan dari usaha pemakai.

Formula lain yang digunakan dalam dunia perbankan atau salah satu syarat kredit yang digunakan, dimana kelayakan seseorang atau badan usaha penerima kredit dipengaruhi oleh “the five cs credit analisis (5C)” terdiri dari (www.edukasi.Net,23);

- a. Character atau tabiat serta kemauan pemohon untuk memenuhi kewajiban. perlu diteliti kebiasaan kepribadian, cara hidup dan keadaan keluarga serta moral.
- b. Capacity yaitu kemauan, kepandaian dan keterampilan menggunakan kredit yang diterima sehingga memperoleh kemajuan, keuntungan serta mampu melunasi kewajiban dan utangnya.
- c. Capital yaitu modal seseorang atau badan usaha penerima kredit.
- d. Colateral yaitu kepastian berupa jaminan yang dapat di berikan oleh penerima kredit.
- e. Cdition of economies yaitu rencana pelepasan kredit harus mampu melihat kedepan, yaitu bagaimana keadaan perekonomian masa yang akan datang, adapun penyajian konteksnya dalam bentuk urutan langkah-langkah yang lazim dalam prosedur perkreditan yang harus ditangani oleh bank yaitu;
 - 1) Tahap-tahap permohonan kredit.
 - 2) Penyidikan dan analisa.
 - 3) Keputusan persetujuan atau ..
 - 4) Administrasi.
 - 5) Pengawasan dan pembinaan serta pelunasan kredit.

A. Metode Penelitian

1. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bangkinang dan sebagai penelitian adalah PT.BANK RIAU cabang Bangkinang.

2. Jenis Dan Sumber Data

Data yang digunakan adalah ;

- a. Data Skunder yaitu data yang diperoleh dari PT Bank Riau Cabang Bangkinang. Berupa data yang sudah jadi seperti prosedur penyaluran kredit.
- b. Data primer yaitu data yang diperoleh melalui wawancara langsung dengan pihak Bank tempat dimana dilakukan penelitian.

3. Teknik Pengumpulan Data

Interview, yaitu dengan melakukan wawancara dengan pimpinan atau yang mewakili penelitian.

4. Analisa Data

Untuk lebih memudahkan analisa data, penulis menggunakan metode deskriptif yaitu dengan menggunakan objek yang diteliti secara menyeluru dan membandingkan dengan teori yang ada kaitannya dengan masalah yang akan diteliti.

5. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah penulisan dan pemahaman dalam laporan ini penulis mengungkapkan pengurain sebagai berikut ;

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini dikemukakan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, landasan teoritis, metode penelitian, sistematika penulisan

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Pada bab ini berisi tentang sifat-sifat nasabah, sikap melayani nasabah sebab-sebab nasabah kabur, pengertian kepuasan konsumen, factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah, hipotesis dan variable penelitian.

BAB III : GAMBARAN UMUM

Bab ini terdiridari sejarah singkat berdirinya perusahaan, struktur organisasi, aktipitas PT Bank Riau Cabang Bangkinang.

BAB IV : PENYAJIAN DAN ANALISA DATA

Bab ini membahas tentang masalah prosedur penyaluran kredit, syarat-syarat permohonan kredit, masalah=masalah yang menjadi penghambat penyaluran kredit bagi pengusaha kecil pada PT Bank Riau Cabang Bangkinang.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Berisikan kesimpulan dan saran-saran dari hasil penelitian dan pengurain data.

BAB II

TELAAH PUSTAKA

Sebagai lembaga keuangan bank memiliki tugas memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan), pinjaman uang (kredit) serta jasa-jasa keuangan lainnya. Oleh karena itu, bank harus dapat menjaga kepercayaan dari nasabahnya. Kepercayaan sangat penting, karena tanpa kepercayaan masyarakat mustahil bank dapat hidup dan berkembang.

Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya maka bank perlu menjaga citra positif di mata masyarakatnya. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kualitas keamanan. Tanpa citra yang positif maka kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak akan efektif.

A. Sifat-Sifat Nasabah

Dalam melayani nasabah sebaiknya seorang petugas mampu memahami dan mengerti akan sifat-sifat masing-masing nasabahnya. Hal ini disebabkan masing-masing nasabah memiliki sifat-sifat yang berbeda, misalnya daerah asal, agama, pendidikan, pengalaman, dan budaya. Secara umum setiap nasabah memiliki keinginan yang sama, yaitu ingin dipenuhi keinginan dan kebutuhannya serta selalu memperoleh perhatian.

Berikut ini sifat-sifat nasabah yang harus dikenal (Kasmir,2005; 207)

1. Nasabah dianggap sebagai raja

Setiap petugas harus menganggap nasabah adalah raja,artinya seorang raja harus dipenuhi semua keinginannya dan kebutuhannya. Pelayan yang diberikan haruslah seperti melayani seorang raja dalam arti masih dalam batas-batas etika dan moral dengan tidak merendahkan bank atau drajat seorang petugas itu sendiri.

2. Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya

Kedatangan nasabah kebank adalah agar hasrat atau keinginannya terpenuhi,baik berupa informasi,pengisian aplikasi, atau keluhan-keluhan. Jadi,tugas petugas adalah berusaha memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

3. Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung

Sudah merupakan hukum alam bahwa nasabah paling baik tidak suka dibantah atau didebat. Usaha setiap pelayanan dilakukan melalui diskusi yang santai dan rileks.Pandai-pandailah mengemukakan pendapat sehingga tidak mudah tersinggung.

4. Nasabah mau memperhatikan

Nasabah yang datang ke bank pada hakekatnya ingin memperoleh perhatian.Jangansekali-kali menyepelekan atau membiarkan nasabah,berikan perhatian secara penuh sehingga nasabah benar-benar merasa diperhatikan

5. Nasabah merupakan sumber pendapat bank

Pendapatan utama bank adalah dari transaksi yang dilakukan oleh nasabahnya. Oleh karena itu. Jika membiarkan nasabah berarti menghilangkan pendapatan yang harus dijaga.

Setelah mengerti sifat-sifat nasabah secara umum, maka langkah atau sikap melayani nasabah pun harus diperhatikan. Sikap yang kurang baik akan mempengaruhi terhadap hasil pelayanan yang diberikan.

Berikut ini beberapa sikap yang harus diperhatikan dalam melayani nasabah; (Kasmir, 2005 ; 2008).

1. Beri kesempatan nasabah berbicara

Artinya, petugas memberikan kesempatan kepada nasabah untuk mengemukakan keinginannya. Dalam hal ini petugas harus dapat menyimak dan berusaha memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.

2. Dengarkan baik-baik

Selama nasabah mengemukakan pendapatnya seorang petugas dengar dan menyimak baik-baik tanpa membuat gerakan yang dapat menyinggung nasabah, terutama gerakan tubuh yang kurang sopan.

3. Jangan menyela pembicaraan

Sebelum nasabah selesai berbicara petugas di larang memotong atau menyela pembicaraan. Usahakan nasabah benar-benar selesai bicara baru petugas menanggapinya.

4. Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai bicara

Pengajuan pertanyaan kepada nasabah baru dilakukan apabila nasabah sudah selesai bicara. Pengajuan pertanyaan hendaknya dengan bahasa yang baik, singkat, dan jelas.

5. Jangan marah dan jangan mudah tersinggung

Cara bicara, sikap, atau nada bicara jangan sekali-kali menyinggung nasabah. Kemudian petugas jangan mudah marah terhadap nasabah yang bertemperamen tinggi. Usahakan tetap sabar melayaninya.

2. Jangan mendebat nasabah

Jika ada hal-hal yang kurang disetujui usahakan beririkan penjelasan dengan sopan dan jangan sekali-kali berdebat atau memberikan argument yang tidak dapat diterima oleh nasabah.

3. Jaga sikap sopan, ramah, dan selalu berlaku senang

Dalam melayani nasabah sikap sopan santun, ramah tamah harus selalu dijaga. Begitu pula dengan emosi harus tetap kendali dan selalu berlaku tenang dalam menghadapi nasabah yang kurang menyenangkan.

8. Jangan menangani hal-hal yang bukan pekerjaannya

Sebaiknya petugas tidak mengenangi tugas-tugas yang bukan menjadi wewenangnya. Serahkan kepada petugas yang berhak, sehingga tidak terjadi kesalahan dalam memberikan informasi.

9. Tunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu.

Nasabah yang datang ke bank pada prinsipnya ingin membantu. Oleh karena itu, berikan perhatian sepenuhnya dan tunjukkan bahwa kita ingin membantu nasabah.

Sekalipun pelayanan yang diberikan sudah maksimal, terkadang masih saja tidak puas, sehingga pada akhirnya malah kabur. Oleh karena itu, setiap karyawan bank lebih baik khusus lagi petugas harus dapat mengerti dan memahami sebab-sebab nasabah kabur meninggalkan bank, berikut cara pencegahannya.

Berikut ini beberapa sebab nasabah meninggalkan bank, yaitu dikenal (Kasmir, 2005 : 213)

1. Pelayanan yang tidak memuaskan

Banyak hal yang menyebabkan nasabah yang tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Nasabah merasa tidak dilayani dengan baik (dicuekin), merasa disepelekan atau tidak diperhatikan atau nasabah merasa tersinggung.

2. Produk yang tidak baik

Kelengkapan produk yang ditawarkan kurang sehingga pilihan yang sesuai dengan keinginan nasabah tidak tersedia. Produk yang ditawarkan tidak memiliki kelebihan atau keunggulan tertentu jika dibandingkan dengan produk yang ditawarkan pesaing.

3. Ingkar janji dan tidak tepat waktu

Petugas tidak menepati janji seperti waktu pelayanan. Begitu juga dengan penyelesaian pekerjaan yang tidak sesuai dengan keinginan nasabah. Maka akan mudah nasabah tersebut untuk pindah ke bank lain.

4. Biaya yang relatif murah

Biaya yang dibebankan kepada nasabah relatif jika di bandingkan dari bank pesaing, seperti biaya administarasi, bunga biaya iuran, atau biaya lainnya. Hal ini juga menyebabkan nasabah lari dari bank yang bersangkutan ke bank lain.

B. Pengertian Kepuasan Konsumen

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapannya. (Kotler, 1997 : 36)

Kepuasan konsumen akan terlihat apabila rasa senang yang di timbulkan oleh kesan yang di dapat dari hasil kerja yang di berikan oleh perusahaan. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi kerja yang di rasakan dengan harapan, pelanggan dapat mengalami salah satu dari tingkat kepuasan. Jika kinerja bawahan harapan maka pelanggan akan merasa kecewa dan sebaliknya jika kinerja melebihi harapan maka otomatis pelanggan dengan sendirinya akan merasa puas dan akan menimbulkan perasaan senang dari hasil yang di peroleh.

Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi suatu kinerja) dan kinerja sebuah produk yang dirasakan setelah pemakaian sebuah produk atau jasa. (Edy, 1997:24)

Kepuasan pelanggan adalah suatu pembelian tergantung pada relative harga sebuah produk atau jasa bagi yang menginginkannya. (Gary, 1996:188)

Bila diamati secara mendalam kepuasan konsumen sangat tergantung pada bentuk, kualitas produk dan jasa yang diberikan serta konsumen terhadap layanan yang diperoleh, hasil tersebut terdiri dari tiga kemungkinan yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan yang jelek, bila ini terjadi maka konsumen akan bercerita pada orang lain tentang kekecewaan yang dialami, mengenai pekerjaan yang jelek yang diberikan oleh suatu instansi atau perusahaan.
2. Kualitas pelayanan yang biasa saja, ini konsumen biasa-biasa saja tidak ada cerita banyak pada orang lain tentang kepuasan akan pelayan yang diberikan.
3. Kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen, bila keadaan ini maka konsumen akan dengan senang hati menceritakan kepuasan pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan . (Oka, 1997:20)

C. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen

Faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen antara lain, mutu produk dan pelayanan, kegiatan pelayanan, kegiatan penjualan, pelayanan setelah penjual dan nilai perusahaan. (Husein, 1997: 239-240)

Mengidentifikasi ada lima kesenjangan yang menyebabkan penyajian pelayanan tidak berhasil. (Zaithalm dan Barry, 1995: 54)

1. Senjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen
2. Senjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi mutu jasa
3. Senjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa
4. Senjangan antara penyampaian jasa dan konstruksi eksternal

5. Senjang antara yang dialami dan diharapkan.

Konsep sendiri pada dasarnya bersipat relatip yaitu tergantung perseptif yang digunakan untuk menentukan cirri dan spesifikasi. Pada dasarnya terdapat tiga orentasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain.

Adapun persepsi tersebut adalah sebagai berikut;

1. Persepsi konsumen
2. Produk jasa
3. Proses. (Lupioyadi,200 : 141)

Untuk yang berujud barang dan jasa ketiga ini hampir selalu dapat dibedakan dengan jelas bahkan produknya adalah proses itu sendiri.

Kontribusi kualitas suatu jasa atau produk untuk ketiga kontribusi tersebut dapat menyumbangkan pada hasil suatu perusahaan ditinjau dari kepuasan pelanggan,kepuasan karyawan,dan probabilitas organisasi.

Adapun pengertian kualitas itu sendiri adalah suatu yang diputuskan pelanggan yang didasarkan atas pengalaman nyata pelanggan terhadap produk atau jasa yang kemudian diukur berdasarkan pernyataan pelanggan tersebut.

Sedangkan kuasitas adalah suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal secara eksplist danimplist. Strategi ini menggunakan seluruh kemampuan sumber daya manajemen,modal,teknologi,peralatan,material,system dan mamfaat masyarakat. Menurut Ibrahim,(2001 : 1)

Kualitas suatu produk dan jasa adalah sejauh mana produk dan jasa memenuhi spesifikasinya. menurut American Society for quality Control, kualitas adalah keseluruhan cirri-ciri dan karakteristik dari suatu produk dan jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten. (Lupiyoandi,200 : 144)

Kualitas merupakan hasil penelitian pelanggan berdasarkan apa yang dialami setelah ia memakai produk atau jasa yang dihasilkan oleh sebuah perusahaan sedangkan kualitas merupakan penilaian pelanggan yang sifatnya subjektif.

Pada dasarnya kualitas barang dan jasa memiliki beberapa perbedaan yaitu:
(Tjiptono,1995 : 52)

1. Kualitas Barang:

- a. Dapat secara efektif diukur dan ditentukan oleh pemanufaktur.
- b. Kriteria pengukuran lebih mudah disusun dan dikendalikan.
- c. Standarisasi kualitas dapat dapat diwujudkan melalui investasi dan otomatisasi dari teknologi.
- d. Dimungkinkan untuk melaksanakan perbaikan produk cacat guna menjamin kualitas.
- e. Lebih mudah mengkonsumsi kualitas.
- f. Produk itu sendiri memproyeksikan kualitas.
- g. Kualitas dimiliki dan dinikmati.

2. Kualitas Jasa:

- a. Diukur secara subjektif dan sering kali dilakukan oleh konsumen.
- b. Kriteria pengukuran lebih sulit disusun dan sering kali diukur dan ditentukan.
- c. Kualitas sulit distandarlisasi dan membutuhkan investasi besar pada pelatihan SDM.
- d. Pemulihan jasa buruk sulit dilakukan karena tidak dapat mengganti jasa-jasa yang cacat.
- e. Kualitas alami
- f. Lebih sulit mengkonsumsikan kualitas.

Menurut nasabah yang dipengaruhi oleh pelayanan disini dapat dijelaskan menjadi dua hal, sebagai berikut: (Salidin, 2004 : 9)

1. Pelayanan

Pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak nasabah yang berkepentingan sehingga dilayani dengan keinginan nasabah dan akan menimbulkan kesan sendiri. (Supriyono, 1999 : 300)

Dalam pelayanan pada dasarnya, konsumenlah yang menjadi tujuan utama, baik secara individu maupun secara struktural dalam bentuk organisasi yang dilakukan oleh suatu perusahaan dalam arti usaha tersebut ditangani oleh manajemen, maka dapat diharapkan pada dinamika dalam proses manajemen. (Moenir, 2000 : 163)

Layanan juga merupakan kerja yang dilakukan untuk memberikan manfaat bagi nasabah yang menginginkannya berupa barang dan jasa. (Herbert, 1996 : 33)

Pelayanan yang menunjang pemasaran suatu produk dan sekaligus dapat dilihat sebagai pusat dari suatu produk atau jasa yang telah diproduksi oleh perusahaan, untuk memenuhi kebutuhan dan selera konsumen dalam persaingan pasar atau pelanggan.

Pelayanan ini membutuhkan kerja yang dapat guna dalam memasarkan suatu produk atau jasa sesuai yang diinginkan oleh konsumen, agar hasil produk barang dan jasa diperoleh secara maksimal mungkin sesuai dengan selera dan peminat konsumen tersebut.

Ada beberapa bentuk pelayanan yang diberikan dalam memasarkan suatu produk dalam pasar, antara lain:

- a. Pelayanan dari segi fisik
- b. Pelayanan dari segi personal
- c. Pelayanan dari segi proses. (Assauri, 1995 : 194)

Pelayanan secara spesifik dapat di bagi dalam tiga katagori yaitu sebagai berikut: (Munir, 1997 : 2)

- a. .Pelayan lisan
- b. Pelayanan dalam tulisan
- c. Pelayanan dalam perbuatan.

Peningkatan mutu pelayanan terhadap pelanggan merupakan hal yang sangat penting dan perlu dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen. pada dasarnya konsumen merupakan empat macam kebutuhan dasar yaitu: (Martin, 1996 :37)

- a. Kebutuhan untuk dimengerti
- b. Kebutuhan untuk diambut baik
- c. Kebutuhan untuk merasa penting
- d. Kebutuhan untuk kenyamanan.

Salah satu cara utama mendefinisikan pelayanan jasa adalah memberikaan jasa berkualitas lebih tinggi dari pesaing secara konsisten. Kunciny adalah memenuhi harapan kualitas jasa pelanggan. Harapan pelanggan dalam di bentuk oleh pengalaman masa lalunya, pembicaraan dari mulut kemulut serta iklan jasa.

2. Fasilitas Kerja

Fasilitas adalah suatu penunjang untuk melakukan kegiatan dalam suatu perusahaan terkait dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diharapkan. (Keagen, 1995 : 337)

Fasilitas kerja adalah suatu yang digunakan oleh karyawan dalam hubungan kelangsungan suatu pekerjaan maupun untuk kelancaran pekerjaan.

Fasilitas kerja secara garis besar dapat dikelompokan tiga hal yaitu sebagai berikut:

- a. Fasilitas kerja

Alat kerja manajemen dibagi menjadi dua jenis yaitu alat kerja manajemen dan alat kerja operasional. Alat kerja manajemen berupa aturan yang menempatkan kekurangan dan kuasa dalam menjalankan tugas dan kewajiban para karyawan. Sedangkan alat kerja operasional adalah semua benda alat yang berfungsi sebagai alat yang langsung digunakan seperti peralatan kantor

berupa computer,meja, kursi dan lain sebagainya. Hal ini berfungsi sebagai motivasi dalam kelangsungan pekerjaan dalam suatu perusahaan atau organisasi dan untuk kenyamanan dalam menjalankan aktivitas perusahaan serta daya semulat daya tarik bagi pekerja dengan baik.

b. Fasilitas social

Fasilitas sosial meliputi semua yang bersipat sosial seperti adanya jamsostek,tempat ibadah,ruang tunggu,pengobatan gratis dari perusahaan dan lain sebagainya

Fasilitas merupakan hal yang terpenting yang diperhatikan oleh perusahaan dengan tujuan sebagai daya tarik yang dijadikan sebagai alat ukur untuk mempertahankan karyawan merasa betah diperusahaan tersebut.

D. Karakter dan Kualitas Kepuasan Jasa

Jasa adalah merupakan aktivitas,manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual seperti bank,Rumah sakit,Asuransi kesehatan,Apotik dan sebagainya.

Jasa mempunyai beberapa karakter yang khas yang membedakan dengan barang yaitu sebagai berikut:

1. Inseparability

Produk barng harus diproduksi dulu sebelum dijual,tetapi untuk jasa pelayanan,produk jasa harus diproduksi secara bersamaan dengan alat itu dikonsumsi oleh pengguna (nasabah)

2. Variability

Jasa juga banyak variasi yaitu bentuk, mutu, dan jenisnya sangat tergantung dari siapa, kapan, dan di mana saja tersebut diproduksi.

Kepuasan konsumen akan berakibat terjadinya pengulangan pembelian produk atau jasa. Kepuasan konsumen ini akan tersebar pula dengan calon pembeli lain, secara tidak langsung merujuk iklan bagi produk atau jasa yang ditawarkan kepada produsen. (Sumarni, 1997 : 15)

Apabila rasa tidak puas diperoleh, maka konsumen tidak akan fokus dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya karena secara psikologis mereka memiliki suatu hal yang menganggu sehingga tidak luas dalam mengeksplorasi kemampuan mereka.

Kepuasan adalah suatu perasaan yang menyenangkan seseorang dalam kinerja yang dihasilkan dapat memberikan pemenuhan nilai-nilai pekerjaan. (Isyandi, 2004 : 204)

E. Tingkat Suku Bunga

Tingkat suku bunga merupakan suatu persaingan antara bank dengan bank yang lainnya, untuk menarik minat masyarakat dalam penyaluran berbagai bentuk simpanan.

Bunga bank merupakan hal yang penting bagi suatu bank dalam menarik tabungan dan penyaluran kredit. Penarik tabungan dan pemberian kredit selalu dikaitkan dengan tingkat suku bunga, Bunga bagi bank merupakan cost of fund

yaitu biaya yang harus diberikan kepada penabung dan bisa juga merupakan pendapatan bagi bank yang diterima dari jasa pimpinan kredit oleh debitur. Bunga adalah balas jasa atas pinjaman uang atau barang yang dibayar oleh debitur kepada kreditur. (Hasibuan, 2004 : 18)

Dalam keatan perbankan ada dua macam tabungan bank yaitu :

1. Tabungan simpanan.

Bunga yang diberikan sebagai rangsangan atau balas jasa bagi nasabah yang menyimpan uangnya di bank. Bunga simpanan merupakan harga yang harus dibayar Bank kepada nasabah. Contohnya tabungan-tabungan, bunga giro, dan tabungan deposito.

2. Tabungan pinjaman.

Bunga yang diberikan kepada peminjam atau harga yang harus dibayar oleh nasabah kepada bank. Contohnya bunga kredit, besar bunga kredit ini adalah selisih uang yang dikembalikan dengan uang yang dipinjam oleh penyetor kredit. (Kasmir, 2001 : 121).

Majelis ulama Indonesia pada tanggal 16 desember 2003 mengeluarkan fatwa bahwa bunga bank termasuk dalam kategori riba yang dikuuhkan pada 6 januari 2004. fatwa tentang bunga bank adalah riba bukanlah wacana baru bagi umat Islam. Di Indonesia, MUI telah beberapa kali mencetuskan wacana tersebut, masing-masing pada tahun 1990 yang diikuti dengan berdirinya bank syariah pertama yaitu Bank Muamalat Indonesia, kemudian pada tahun 2000 Dewan Syariah Nasional mengeluarkan fatwa bahwa penerapan suku bunga bank bertentangan dengan syariah

Islam.

Dasar hukum bunga bank, Fatwa MUI bahwa bunga bank adalah riba muncul dengan merujuk pada ayat-ayat AL - Qur'an, khususnya Q.S An - Nisaa : 19; Q.S An- Nisaa 160 – 161 ; Ar Ruum 39 ; Q.S Ali Imran 130 dan Q.S Al – Baqarah 278 – 279.

Pengertian riba secara bahasa adalah tambahan, namun yang dimaksud riba dalam ayat AL – Qur'an adalah setiap penambahan yang diambil tanpa adanya suatu transaksi atau penyimbangan yang di benarkan syariah. Transaksi pengganti yaitu transaksi bisnis yang melegitimasi adanya penambahan tersebut secara adil, seperti transaksi jual beli, gadai, sewa, atau bagi hasil proyek (Antrionio, 2001 : 38)

Menanggapi munculnya fatwa MUI tentang bunga bank tersebut, Pengurus Besar Nadatul Ulama (PBNU) dan Pengurus Pusat (PP) Muhammadiyah menilai bahwa fatwa MUI yang mengharamkan berbagai bentuk bunga (Interest) seperti bunga bank dan asuransi adalah keputusan yang tergesa-gesa. Bahkan dikalangan ulama, masalah bunga bank ini masih kontropersial (Pikiran Rakyat, Desember 2003).

Ditahun 1990 – an, K.H. Hasan Basri, pernah menyatakan bahwa ada dua pandangan dalam islam mengenai bunga bank. Pandangan pertama menyatakan bahwa bunga bank adalah haram karena mengandung unsure tambahan pembayaran (*ziyadah*) tanpa resiko (*muqabil*). Tambahan pembayaran itu diisyaratkan dalam perjanjian dan dapat menimbulkan pemerasan. Pendapat kedua menghalalkan bunga bank karna adanya unsure suka rela antara kedua pihak, tidak ada unsure

pemerasan dan mempunyai fungsi untuk kepentingan umum (Angkatan Bersejata, 31 Agustus 1992)

Opini yang senada diutarakan oleh Ahmad Chotib, Guru Besar IAIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Menurut Ahmad Chotib bunga bank tidak haram. Uang yang dikelola oleh lembaga perbankan tidak dilipat gandakan sehingga tidak menyalahi ketentuan AL – Qura'an tentang riba. Bunga bank sendiri umumnya tidak besar, nilai atau prosentasi bunga bank sudah diumumkan terlebih dahulu pada nasabah bank sebelum nasabah menggunakan layanan jasa keuangan perbankan. Sudah sewajarnya apabila lembaga perbankan bunga atas dana nasabah dalam rangka melaksanakan fungsi *intermediary* jasa layanan keuangan (Pelita, 9 juni 1990).

Menurut Masdar F. Mas'udi menyatakan bahwa fatwa MUI bersifat pendapat hukum (*legal opinion*) yang tidak memaksa dan tidak memikat. Menanggapi pro dan kontra yang mengiringi munculnya fatwa MUI tentang bunga bank, ketua Komisi Fatwa MUI K. H. Ma'ruf Amin memita agar masyarakat tidak perlu resah sehubungan dengan dikeluarnya fatwa MUI yang mengharamkan bunga bank. Pasalnya fatwa tersebut bersifat fleksibel dan tidak mengikat sehingga masyarakat tidak harus menarik dananya dari bank –bank konvensional. (Pikiran Rakyat, 17 Desember 2003).

F. Promosi.

Promosi merupakan kegiatan terpenting , yang berperan aktif dalam memperkenalkan, memberitahukan dan mengingatkan kembali mamfaat suatu produk

agar mendorong konsumen untuk membeli produk yang dipromosikan tersebut. Untuk mengadakan promosi, setiap perusahaan harus dapat menentukan dengan tepat alat promosi manakah yang dipergunakan agar dapat mencapai keberhasilan dalam penjualan. (www.google.id)

Promosi adalah menginformasikan mempengaruhi dan membujuk serta mengingatkan pelanggan sasaran tentang pemasaran dan bauran pemasaran. (Tjipto, 1997 : 219).

Dari pengertian diatas maka jelaslah bahwa dengan melakukan promosi diharapkan akan memberikan informasi kepada masyarakat tentang telah beredarnya suatu barang dipasar dan memasarkan produk dari perusahaan maka disini sangat penting sekali artinya pengenalan produk kepada konsumen atau nasabah.

Tanpa promosi jangan nasabah dapat mengenal bank, oleh karena itu promosi merupakan salah satu sarana yang paling ampuh untuk menarik dan mempertahankan nasabah.

1. Fungsi Promosi

Adapun fungsi dari promosi yaitu:

- a. Mencari dan mendapatkan perhatian dari calon pembeli. Perhatian calon pembeli harus diperoleh, karena merupakan titik awal proses pengambilan keputusan di dalam membeli suatu barang dan jasa.
- b. Menciptakan dan menumbuhkan interest pada diri calon pembeli. Perhatian yang sudah diberikan seseorang mungkin dilanjutkan pada tahap berikutnya atau mungkin berhenti. Yang dimaksudkan dengan tahap berikutnya ini adalah

timbulnya rasa tertarik, dan rasa tertarik ini yang akan menjadi fungsi utama promosi.

- c. Pengembangan rasa ingin tahu (desire) calon pembeli untuk memiliki barang yang ditawarkan. Hal ini merupakan kelanjutan tahap sebelumnya. Setelah seseorang tertarik pada sesuatu, maka timbul rasa ingin memilikinya. Bagi calon pembeli merasa mampu (dalam hal harga cara pemakaiannya, dan sebagainya).

2. Tujuan Promosi.

Tujuan utama dari promosi yang akan dilakukan oleh bank baik secara umum terdiri dari beberapa alternatif antara lain dapat berupa menginformasikan, mempengaruhi membujuk dan bauran pemasarannya. (Marius, 1999 : 339).

Dari pengertian diatas dapat diuraikan yaitu sebagai berikut:

- a. Menginformasikan, maksudnya adalah menginformasikan pasar tentang produk baru, mengemukakan manfaat baru sebuah produk, menginformasikan pasar any a pembeliantentang perubahan harga, menjelaskan bagaimana produk bekerja, menggambarakan jasa yang tersedia, memperbaiki kesan yang salah, mengurangi ketakutan pembeli, membangun citra perusahaan.
- b. Membujuk, maksudnya mengubah persepsi mengenai atribut produk agar diterima pembeli.
- c. Mengingat, maksudnya agar produk tetap diingat pembeli sepanjang masa, mempertahankan kesadaran akan produk yang paling mendapat perhatian.

Setelah diadakan promosi diharapkan audiens, yaitu adanya pembelian dan kepuasan yang tinggi. Pembelian adalah akhir proses komunikasi. Pembeli juga memiliki keterikatan yang tinggi dengan produk yang dikonsumsinya.

Ada enam hal yang dapat menjelaskan komunikasi tersebut yaitu:

a. Kesadaran (*Awareness*)

Jika sebagian besar audiens sasaran tidak menyadari objek tersebut, maka tugas komunikator adalah membangun kesadaran dari mengenai produk dan terus mengenalkan produk ke audiens.

b. Pengetahuan (*Knowledge*)

Diharapkan audiens memiliki kesadaran tentang perusahaan atau produk yang telah dikeluarkan dan jangan sampai audiens tidak mengetahui produk tersebut.

c. Menyuka (*Liking*)

Dapat mengetahui perasaan mereka terhadap produk yang dikonsumsi oleh audiens, sehingga audiens dapat menyukai produk tersebut.

d. Preferensi (*Preference*)

Dapat dikatakan audiens menyukai produk tersebut dan lebih memilih produk itu dibanding produk lain.

e. Keyakinan (*Conviction*)

Audiens diharapkan yakin untuk membeli produk yang sudah dipilihnya

f. Pembelian (*Purchase*)

Pembelian yang dilakukan audiens, adalah tahap terakhir dalam komunikasi.

Melalui promosi diharapkan perusahaan memperoleh kesempatan untuk berkomunikasi dengan pembeli yang mungkin berkeinginan untuk membeli produk yang akan dijual.

Hal-hal yang dicapai dengan adanya promosi, antara lain : (Salidin, 1999 :68)

1. Dengan promosi para pembeli dilengkapi dengan informasi yang memperkuat kesadaran dan pengetahuan tentang produk dan jasa.
2. Dengan promosi perusahaan dapat mengetahui sikap dan kesukaan pembeli terhadap produk atau jasa yang dipasarkan.
3. Promosi dapat memotivikasi pembeli untuk mengambil tindakan positif yang berkenaan dengan produk atau jasa yang sedang dipasarkan. .

G. Hipotesis

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka penulis membuat hipotesis sebagai jawaban sementara dari gejala yang terjadi yaitu : “ diuga factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank Riau Cabang Bangkinang kualitas pelayanan ,tingkat suku bunga dan kebijakan prpmosi”.

H. Variabel Penelitian.

Berdasarkan rumusan masalah dan hipotesis diatas maka variable yang menjadi objek penelitian adalah sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan
2. Tingkat suku bunga
3. Kebijakan promosi

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah Singkat Perusahaan

PT. Bank Riau merupakan kelanjutan dari Bank Pembangunan Daerah Riau. Bank Pembangunan Daerah Riau bermula dari kegiatan usaha PT. BAPERI (PT. Bank Pembangunan Daerah Riau) yang didirikan atas akte Notaris Syawal Sutan diatas No. 1 tanggal 02 Agustus 1961, dengan izin Metri Keuangan Repoblik Indonesia No. BUM 9-4-45 tanggal 12 Agustus 1961.

Selanjutnya dengan surat Kepusan Gurbernur KDH TK 1 Riau No. 51/IV/1966 Tanggal 01 April 1966 dinyatakan berakhir segala kegiatan PT. BAPERI. Seluruh aktivitas dan pasiva PT. BAPERI dilebur kedalam Bank Pembangunan Daerah Riau yang disesuaikan dengan Undang-Undang No. 13 Tahun 1962 tentang Bank Pembangunan Daerah. Terhitung tanggal 1 April 1966 secara resmi kegiatan Bank Pembangunan Daerah Riau dimulai dengan status sebagai Bank Milik Daerah Riau.

Dengan berbagai perubahan dan perkembangan kegiatan bank, sejak tahun 1975 status pendirian Bank Daerah Pembangunan Riau disesuaikan dengan peraturan Daearh Tingkat 1 Riau No. 10 Tahun 1975 yang kemudian diatur dengan Peraturan Tingkat 1 Riau No. 18 Tahun 1986 berdasarkan Undang-Undang No. 13 Tahun 1962. Untuk terakhir kalinya status pendirian Bank Pembangunan Daerah Riau diatur dan

disesuaikan dengan peraturan Daerah No. 14 Tahun 1992 jo. Peraturan Daerah berdasarkan Undang-Undang No. 10 Tahun 1992 tentang perbankan.

Sampai saat ini PT. Bank Riau telah memiliki satu Cabang Utama, satu cabang syari'ah 17 Kantor Cabang Konvensional, 2 kantor Cabang Syari'ah 12 Kantor Cabang Pembantu dan 6 Kantor Kas serta 2 Payment Point yang tersebar diseluruh Kabupaten / Kota Madya di Provinsi Riau dan Provinsi Kepulauan Riau. Dalam waktu dekat akan dibuka Cabang Syari'ah disetiap Cabang Bank Riau Konvensional Yang ada.

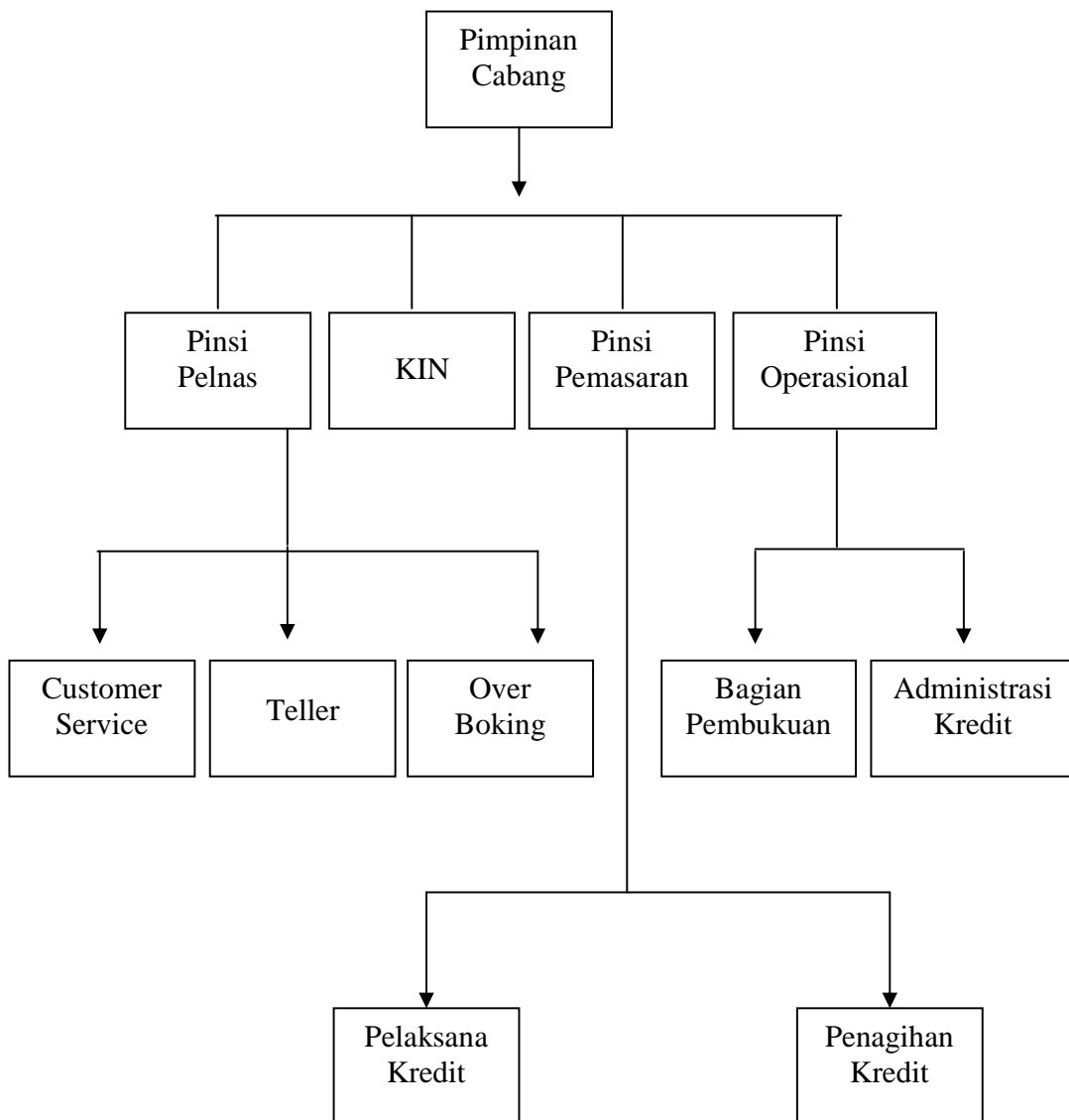
B. Struktur Organisasi Perusahaan.

Dalam suatu perusahaan struktur organisasi mempunyai arti yang sangat penting, oleh sebab itu perlu adanya struktur organisasi yang baik. Adapun struktur organisasi yang baik, memberikan directing yang baik pula sehingga disini akan memudahkan untuk melakukan controlling. Controlling ini diperlukan untuk melihat budgeting pada suatu perusahaan yang mana budgeting ini merupakan suatu laporan yang kemudian dilaporkan kepada pimpinan.

Didalam struktur organisasi akan tergambar pembagian tugas secara jelas oleh masing-masing bagian atau orang yang terlibat dalam organisasi. Dengan adanya struktur yang baik, maka pembagian suatu tenaga kerja akan mudah untuk dilaksanakan sehingga semua yang direncanakan akan tercapai sesuai dengan tujuan yang diinginkan.

Untuk mengetahui dengan lebih jelas lagi struktur PT. Bank Riau Cabang Bangkinang dapat dilihat pada gambar IV.1 dibawah ini :

Gambar IV.1 Struktur Organisasi PT. Bank Riau Cabang Bangkinang



Sumber : PT. Bank Riau Cabang Bangkinang

Demi kelangsungan perusahaan, selanjutnya PT. Bank Riau Cabang Bangkinang mempunyai job description, dengan rincian sebagai berikut :

1. Pimpinan Cabang.

Bertugas tujuan dan kebijaksanaan-kebijaksanaan, menyusun rencana strategi pengembangan usaha sesuai dengan kemampuan dan anggaran yang tersedia atau yang telah direncanakan oleh PT. Bank Riau, mengawasi dan menilai kegiatan kerja staf-atafnya.

2. KIN (Kontrol Intren).

Mengawasi dan menilai kinerja pimpinan cabang, staf-staf dan karyawan PT. Bank Riau Cabang Bangkinang menegur bila ada salah satu karyawan melakukan kesalahan atau memberikan saran atau kritik guna membangun tanpa ada pengecualian.

3. Pinsi Operasional.

Pinsi operasional yaitu kepala bagian yang bertanggung jawab atas operasional sebuah bank pada Bank Riau Cabang Bangkinang, bagian operasional ini sama dengan dapur karena disini semua kegiatan atau transaksi yang terjadi pada hari itu dapat mereka ketahui dan itu merupakan bahan untuk mengatur Akuntansi dengan cara membuat pelaporan transaksi setiap harinya.

4. Pinsi Pemasaran.

Kepala bagian yang mempunyai masalah kredit, sekaligus bertanggung jawab atas kredit yang telah disalurkan kepada nasabah dan dalam penagihan kredit apabila ada penunggakan pembayaran kredit yang dilakukan oleh para nasabah.

5. Pinsi Pelayanan Nasabah.

Kepala bagian ini bertanggung jawab atas fisik uang yang ada pada bank dan dalam mesin ATM dan juga dalam melayani nasabah Bank Riau Cabang Bangkinang.

6. Pelaksana.

Pelaksana ini terdiri dari beberapa karyawan yang merupakan bawahan dari pinsi yang mempunyai tugas masing-masing sesuai dengan bagiannya masing-masing dan bertanggung jawab kepinsi. Pelaksana ini terdiri dari :

- a. Pelaksana Customer Service yaitu bertugas dalam melayani nasabah dalam memberikan informasi dan lain sebagainya.
- b. Pelaksana Teller yaitu merupakan petugas front office yang bertugas menerima setoran, penarikan dan perintah bayar yang telah disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku.
- c. Pelaksana Kredit K A G yaitu pelaksana yang bertugas menerima permohonan kredit dari pegawai negeri sampai mencairkan kredit tersebut.
- d. Pelaksana Kredit Umum yaitu pelaksana yang menerima kredit selain K A G seperti kredit karyawan, komersil dan lain sebagainya dan membuat laporan atas kredit yang telah disalurkan.
- e. Pelaksana Administrasi Kredit yaitu bertugas memasukkan data-data nasabah yang mengambil kredit pada PT. Bank Riau Cabang Bangkinang.
- f. Pelaksana Pembukuan yang bertugas mengecek transaksi yang terjadi dan membuat laporan dari semua kegiatan di PT. Bank Riau Cabang Bangkinang.

- g. Pelaksana Transfer yaitu bagian yang bertugas proses pengiriman uang dan menerima kiriman yang ditujukan kepada penerima baik itu melalui kliring, RTGS dan sebagainya.
- h. Pelaksana Over Booking yaitu hampir sama dengan teller hanya saja bedanya disini tidak berlaku tunai melainkan melalui pemindahan bukuan.
- i. Pelaksana Umum yaitu bagian yang menangani perlengkapan kantor, biaya dan mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan karyawan.
- j. Pelaksana Penagih yaitu bagian yang bertugas menagih kredit apabila ada nasabah yang menunggak atau terlambat menyetorkan kewajiban.

Dalam struktur organisasi antara satu dengan yang lain saling berhubungan tidak bisa bekerja sendiri-sendiri.

C. Aktivitas Perusahaan

Aktivitas Bank Riau Cabang Bangkinang terjadi didalam dan diluar perusahaan baik secara langsung maupun tidak langsung akan mempengaruhi kelancaran dalam menjalankan perusahaan. Falsafah yang mendasari kegiatan usaha bank adalah kepercayaan masyarakat. Hal ini nampak dari kegiatan pokok bank yang menerima simpanan dari masyarakat yang kelebihan dana dalam bentuk giro, tabungan serta deposito berjangka dan memberikan kredit kepada pihak yang memerlukan dana. Dalam penerimaan masyarakat bank hanya memberikan pernyataan tertulis yang menjelaskan bahwa bank telah menerima simpanan dalam jumlah dan jangka waktu tertentu. Sedangkan terhadap kredit yang diberikan kepada

debitur, pihak bank akan meminta agunan berupa barang sebagai jaminan atas kredit yang telah diberikan tersebut.

Pada saat ini Bank Riau Cabang Bangkinang yang mempunyai simpanan yaitu:

1. Simpanan Amanah Riau (SINAR) yang merupakan salah satu jenis tabungan perorangan yang memiliki kelebihan dan fleksibel dalam melakukan penarikan. Nasabah dapat menyimpan dananya dengan setoran awal Rp. 50 000, - dengan saldo minimum Rp. 20 000,-
2. Simpanan Pembangunan Daerah (SIMPEDA) merupakan salah satu jenis tabungan yang bekerja sama dengan bank pembangunan daerah diseluruh Indonesia. Setoran awal Rp. 50 000,- dengan saldo minimum Rp. 20 000,-
3. Simpanan Dhuha yang merupakan salah satu jenis tabungan perorangan yang merupakan tabungan haji. Merupakan produk tabungan baru yang diklruarkan tetapi telah banyak minat masyarakat. Nasabah dapat menyimpan dananya dengan setoran awal minimum Rp. 350 000,- dan setoran selanjutnya minimal Rp. 50 000,-.
4. Deposito Berjangka adalah simpanan kepada Bank Riau yang penarikannya dilakukan dalam jangka waktu tertentu.
5. Rekening Giro adalah tempat penyimpanan dana yang bertujuan untuk memperlancar transaksi-transaksi kegiatan usaha. Nasabah dapat mempunyai rekening giro dengan setoran awal minimal Rp. 1 000 000,- untuk badan usaha dan badan perorangan Rp. 500 000,-

Selanjutnya untuk membantu perekonomian masyarakat Bank Riau Cabang Bangkinang juga melakukan kredit diantaranya :

1. Kredit pengusaha Kecil (KPK) yaitu fasilitas kredit yang diberikan kepada pengusaha kecil baik perseorangan maupun kelompok untuk pembiayaan investasi dan modal kerja.
2. Kredit Kepada REkanan (KKR) yaitu fasilitas kredit ini diperuntukan bagi pendukung pembiayaan proyek-proyek pemerintah dan instansi lainnya.
3. Kredit Aneka Guna (KAG) yaitu fasilitas kredit yang diberikan untuk keperluan pembangunan / rehabilitasi / renovasi rumah pribadi, pembelian alat-alat rumah tangga keperluan mobolitas kerja, keperluan pendidikan dan keperluan lainnya.

D. Visi dan Misi Bank Riau

1. Visi Bank Riau

Sebagai perusahaan perankkan yang mampu berkembang dan terkemuka didaerah, memiliki manajemen yang professional dan mendorong pertumbuhan perekonomian daerah sehingga dapat memperdayakan perekonomian rakyat.

2. Misi Bank Riau

Sebagai bank sehat, elit dan merakyat. Sehingga pendorong pertumbuhan perekonomian daerah. Sebagai Pembina pengembang dan pendamping usahakecil an menengah.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil penelitian

1. Pengertian dan perkembangan kredit

Kredit merupakan pinjaman yang di berikan oleh bank kepada peminjam (debitur) dengan persetujuan atau kesepakatan pinjam peminjam antara bank dengan pihak peminjam (ebitur) melunasi hutangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga.

Pengolaan dibidangperkreditan sangat penting dalam dunia perbankan yang sangat tajam, setiap bank dapat melayani kredit yang beraneka ragam menurut keinginan nasibnya..

Peminjam kredit oleh nasabah cenderung lebih banyak kepada kredit jangka panjang yang sejalan dengan perkembangan bisnis perbankan dimana kekayaan telah diperoleh dari sumber-sumber yang berjangka panjang. Hampir 70% volume usahabank adalah pembebanan kredit yang telah menghasilkan pendapatan bunga yang cukup besar.

Kredit bank kepada nasabah ada untuk kepentingan komsumsi, produk dan ada pula untuk perdagangan dan usaha lainnya. Kredit produksi di terima dalam bentuk kredit modal kerja dan guna ekspansi usaha lainnya. rehabilitas usaha, realokasi usha pembukaan proyek baru. Kredit memakai jaminan/agunan berupa barang bergerak, barang tetap, jaminan surat-surat berharga dn jaminan pribadi.

Dengan memberikan kredit dengan berbagai sector perekonomian serta menyerahkan modal kepada berbagai perusahaan atau sector usahabank melancarkan arus produksi barang dan jasa dari produsen kepada konsumen.

Dalam hal ini bank merupakan pemasok (supplier) dari sebagian uang yang beredar digunakan sebagai alat ukur atau alat pembayaran. Hal tersebut menunjukkan bahwa bank terutama bank umum merupakan lembaga keuangan yang sangat penting dan berperan menjalankan kegiatan ekonomi dan perdagangan, dalam arti lain bank turut mendorong kegiatan ekonomi.

Dibawah ini penulis juga menjelaskan tentang-masing kredit yang disalurkan oleh PT.Bank Riau Cabang Bangkinang.

1. Kredit Pengusaha Kecil (KPK)

Yaitu kredit yang diberikan kepada usaha produktif untuk pembiayaan investasi dan atau modal kerja dengan plafon diatas Rp.50.000.000,-sampai Rp.500.000.000,-tidak termasuk kredit program.Adapun plafon Kredit Pengusaha Kecil (KPK) yang diberikan oleh PT.Bank Riau Cabang Bangkinang adalah senilai :

Rp 50.000.000,-s/d Rp 100.000.000,- dengan tingkat suku bunga Rp 50.000.000,- (8,25%-10%) Flat P.a,suku Bunga Rp 100.000.000,-(12%-14%)Menurut P.a,dan skim

a. Modal kerja : Jangka waktu s/d 4 tahun

Yaitu kredit yang digunakan untuk keperluan meningkatkan produksi dalam operasionalnya yang berkaitan dalam proses produksi perusahaan. Kredit modal kerja merupakan kredit yang dicairkan untuk mendukung kredit investasi. Contoh kredit

modal kerja yang disalurkan oleh PT. Bank Riau Cabang Bangkinang yaitu kredit modal kerja pengusaha kecil dalam penyediaan bahan baku.

b. Investasi : Jangka waktu s/d 10 tahun

Yaitu kredit yang biasanya digunakan untuk keperluan usaha atau membangun proyek atau pabrik baru. Dimana pemakainya untuk suatu periode yang relatif lebih lama dan biasanya kegunaan kredit ini adalah untuk kegiatan utama suatu perusahaan seperti kredit investasi perluasan usaha.

c. Modal kerja +Investasi :Jangka waktu 4 tahun /10 tahun

Yaitu kredit yang digunakan untuk keperluan meningkatkan produksi dalam operasionalnya dan untuk keperluan usaha. Contohnya yaitu penyediaan bahan baku dan alat atau barang investasi yang digunakan.

Tabel 3.1.1 Kredit pengusaha Kecil PT.Bank Riau Cabang Bangkinang 2007 s/d 2009

Tahun	Jumlah nasabah	Perkembangan nasabah (%)
2007	164	-
2008	245	35,40
2009	283	40,90
jumlah	692	

Dari table 3.1.1 dapat dilihat bahwa jumlah nasabah dari tahun 2006 ke tahun 2008 mengalami peningkatan sebesar 35,40% dengan jumlah nasabah sebanyak 81

orang, sementara dari tahun 2007 ketahun 2009 juga mengalami peningkatan sebesar 40% dengan jumlah nasabah 38 orang.

2. Krdit Pengusaha Mikro (KPM)

Yaitu kredit yang investasi atau modal kerja yang di berikan kepada usaha produktif dengan plafon sampai dengan Rp 500.000.000,- (Lima ratus juta rupiah).plafon yang diberikan :Plafond Rp 0 s/d Rp 50.000.000,-dengan tingkat suku bunga Rp 50.000.000,- (10%-12%) flat P.a,dan Skin

a. Modal kerja : Jangka waktu s/d 5 tahun

Yaitu kredit yang digunakan untuk keperluan meningkatkan produksi dalam operasionalnya yang berkaitan dalam proses produksi perusahaan. Kredit modal kerja merupakan kredit yang dicairkan untuk mendukung kredit investasi. Contoh kredit modal krja yang disalurkan oleh PT. Bank Riau Cabang Bangkinang yaitu kredit modal kerja pengusaha mikro dalam penyediaan bahan baku.

b. Investasi : jangka waktu s/d 5 tahun

Yaitu kredit yang biasanya yang digunakan untuk keperluan usaha atau membangun proyek atau pabrik baru. Dimana pemakainya untuk suatu periode yang relative lebih lama dan biasanya kegunaan kredit ini adalah untuk kegiatan utama suatu perusahaan seperti kredit investasi perluasan usaha untuk pengusaha mikro.

c. Modal kerja +investasi :Jangka waktu 3 s/d 5 tahun .

Yaitu kredit yang digunakan untuk keperluan meningkatkan produksi dalam alat atau barang investasi yang digunakan.

**Tabel 3.1.Kredit Pengusaha Mikro PT.Bank Riau Cabang Bangkinang 2007 s/d
2009**

Tahun	Jumlah nasabah	Perkembangan nasabah(%)
2007	292	-
2008	400	33,57
2009	500	41,95
jumlah	1192	

Dari table 3.1.2 dapat dilihat bahwa jumlah nasabah dari tahun 2007 ketahun 2009 mengalami peningkatan sebesar 33.57% dengan jumlah nasabah sebanyak 108 orang,sementara dari tahun 2007 ketahun 2009 juga mengalami peningkatan sebesar 41.95% dengan jumlah nasabah sebanyak 100 orang.

3. Kredit Tanpa Jaminan (KRETA)

Yaitu kredit melalui Bank Riau yang diberikan kepada usaha mikro dan usaha kecil tanpa agunan. Kredit tanpa jaminan mempunyai suku bunga 15%-18% flat P.a dan jangka waktu 3 tahun.PT.Bank Riau pada umumnya melakukan kegiatan menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali terutama melalui kredit di berbagai sector seperti perdagangan,pertambangan,perkebunan pertanian,industri dan usaha jasa-jasa lainnya dalam lingkup yang luas dalam pemberian kredit.

**Tabel 3..2.Kredit tanpa jaminan PT.Bank Riau Cabang Bangkinang 2007 s/d
2009**

Tahun	Jumlah nasabah	Perkembangan nasabah (%)
2007	104	
2008	121	34,57 %
2009	125	35,71 %
jumlah	350	

Dari table 3.2 dapat dilihat bahwa jumlah nasabah dari tahun 2006 ke tahun 2008 mengalami peningkatan besar 34,57% dengan jumlah nasabah sebanyak 17 orang, sementara dari tahun 2006 ke tahun 2008 juga mengalami peningkatan sebesar 35,71% dengan jumlah nasabah sebanyak 4 orang.

2. Prosedur penyaluran kredit

Dari pemberian kredit yang telah ada sebagaimana yang telah diuraikan bahwa kata kredit mempunyai arti kepercayaan, kepercayaan dari pihak pembeli kredit (kreditur) mengandung arti bahwa pihak penerima kredit (Debitur) akan menggunakan prestasi yang diterimanya sesuai dengan tujuan yang diteloh disepakati dan debitur harus waktu tertentu dimasa yang akan datang.

Sehubungan dengan pengendalian prestasi tersebut adalah pada waktu tertentu dimasa yang akan datang. Maka disinilah kita lihat adanya keterkaitan factor waktu antara penerimaan kembali prestasi tersebut dapat berjalan beberapa bulan, tetepi

dapat pula berjalan beberapa tahun, maka didalam kredit sementara terkandung kemungkinan terjadinya kredit macet (sebitur wan prestasi).

Sesuai dengan tugas pokok perbankan menerima atau memberikan kredit kepada masyarakat dimana dari tugas inilah sumber utama pendapatan bank yang berasal dari bunga kredit yang disalurkan, untuk itulah bagaimana juga harus menaruh perhatian sepenuhnya terhadap segala hal yang berkaitan dengan operasional perkreditan.

Adapun langkah-langkah yang harus dilakukan dalam proses penyaluran kredit pada PT. Bank Riau Cabang Bangkinang ada beberapa tahapan urutan kerja antara lain:

1. Permohonan kredit
2. Rekomendasi proses analisa
3. Analisa kredit
4. Persetujuan kredit
5. Perjanjian kredit
6. Persetujuan pencairan kredit

Langkah-langkah itu diambil agar pemberian kredit tidak disalah gunakan oleh calon debitur dan PT. Bank Riau Cabang Bangkinang telah dilaksanakan prosedur pemberian kredit yang benar.

1. Permohonan kredit

Pada PT. Bank Riau Cabang Bangkinang calon debitur yang ingin memohon kredit ke bagian pemasaran. Setiap calon debitur yang ingin mengajukan kredit harus

memenuhi syarat umum, dan syarat operasional pemohon kredit dan setiap jenis kredit berbeda persyaratan dan keuntungannya.

a. Kredit Pengusaha Kecil (KPK)

Syarat-syarat umum Kredit pengusaha kecil (KPK)

1. Mengajukan permohonan secara tertulis
2. Mengisi Formulir permohonan kredit sesuai format bank.
3. Menyerahkan dokumen-dokumen yang merupakan persyaratan permohonan kredit yang ditetapkan bank.

Syarat-syarat operasional Kredit Pengusaha Kecil (KPK)

1. Permohonan kredit diwajibkan memiliki rekening di Bank Riau.
2. Calon debitur tidak tercatat sebagai debitur bermasalah.
3. Tidak termasuk dalam sector ekonomi yang dilarang atau jenuh menurut regulator.
4. Khusus untuk kredit KPK rekening Koran telah menjadi nasabah, giro, tabungan aktif minimal 6 bulan di Bank atau Bank lain dan atau telah menjadi debitur kredit KPK minimal 6 bulan.

b. Kredit Pengusaha Mikro (KPM)

Syarat –syarat umum Kredit Pengusaha Mikro (KPM) :

1. Mengisi formulir permohonan kredit sesuai format bank.
2. Menyerahkan dokumen-dokumen yang merupakan pernyataan permohonan Kredit yang ditetapkan.

3. Tidak termasuk dalam sektor ekonomi yang dilarang atau jenuh menurut regulator.

c. Kredit Tanpa Jaminan (KRETA).

Starat-starat umum kredit tanpa jaminan (KRETA).

1. mengisi formulir permohonan kredit sesuai format bank.

2. menyerahkan dokumen-dokumen yang merupakan pernyataan permohonan kredit yang ditetapkan.

Syarat-syarat operasional kredit tanpa jaminan (KRETA)

1. permohonan kredit diwajibkan memiliki rekening di Bank Riau.

2. usaha telah dijalankan selama 12 bulan dengan hasil baik (omset meningkat).

3. bukan merupakan debitur bermasalah di bank atau BPR atau koperasi atau bank lain dan lembaga pembiayaan lainnya.

4. Tidak termasuk dalam daftar hitam Bank Indonesia.

Berkas permohonan kredit yang diajukan calon debitur harus diseleksi kelengkapan persyaratannya sebelum berkas tersebut diregistrasi. Bila semua dokumen dan syarat permohonan telah lengkap dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku maka permintaan advis pemimpin cabang untuk registrasi tersebut.

2. Rekomendasi proses Analisis

Setelah formulir diisi dan dilengkapi oleh calon debitur maka bagian pemasaran akan memeriksa perlengkapannya, setelah sesuai maka bagian pemasaran akan memintakan rekomendasi proses analisis kepada pimpinan PT. Bank Riau Cabang Bangkinang.

3. Analisis kredit

Setelah diberikan rekomendasi proses analisis dan pemimpin maka bagian pemasaran akan melakukan analisis dokumen-dokumen calon debitur dan dicek kebenarannya. Dan akan dilihat kelayakan usahanya, jika memungkinkan akan dilakukan peninjauan ketempat usaha debitur tetapi jika tidak memungkinkan cukup menganalisis data dari calon debitur dan data usahanya yaitu :

1. Character, dimana debitur menganalisa calon debitur apakah calon debitur bisa untuk memenuhi kewajibannya, juga perlu diteliti kebiasaan kepribadian, cara hidup dan keadaan keluarga serta moral.
2. Capacity, kemampuan menggunakan kredit. Dimana calon debitur bisa mengembangkan usaha dari kredit yang diberikan sehingga bisa menguntungkan antara kedua belah pihak.
3. Capital , modal yang digunakan apakah sesuai dengan bidang usaha yang diberikan. Hal ini harus diperhatikan karena apabila kredit diberikan lebih besar kepada calon debitur. Besar kemungkinan sulit dikembalikan kembali.
4. Colateral, kepastian jaminan. Dimana calon debitur harus menyatakan jaminan untuk kepastian, dimana jaminan ini bisa berfungsi apabila calon debitur tidak bisa mengembalikan kredit maka dengan jaminan bisa dikembalikan kredit yang bisa dipinjam.
5. Condition of economic, dimana kredit yang diberikan juga melihat kondisi. Apakah kredit yang diberikan pantas untuk diberikan atau tidak. Syarat-syarat semua ini

harus dilakukan dengan cermat dan tepat, agar tingkat resiko yang akan diterima oleh bank tidak beresiko.

Khusus untuk kredit keredit kerakyatan harus melakukan peninjauan ketempat usaha debitur (on the spot) dan dimintakan informasi dari bank-bank lain.

Dalam memberikan kredit perlu adanya analisis. Menganalisis data maupun menganalisis lapangan secara langsung hasil analisis itu sangat berpengaruh terhadap rekomendasi persetujuan kredit karena dari analisis itu bank dapat mengetahui lancar atau tidak pengambilan kredit nantinya.

Kunjungan lapangan (on the spot) merupakan proses penting yang harus dilakukan pada awal proses analisis kredit dalam rangka mengumpulkan data informasi yang berkaitan dengan calon debitur. Lakukan kliring informasi bank (melalui fasilitas IDI yang akan mengakses kebank Indonesia maupun informasi antar bank secara tertulis), dalam rangka memperoleh informasi tentang calon debitur apakah sedang menikmati fasilitas kredit pada bank lain atau satu antar Cabang Bank Riau.

Jika memungkinkan guna efisiensi waktu dalam analisis kredit, lakukan transaksi jaminan bersamaan pada waktu melakukan kunjungan dengan berpedoman kepada penilai atas transaksi jaminan.

Aspek-aspek dalam analisis kredit adalah :

1. Aspek Umum

Analisis pemberian kredit dimulai dengan menjelaskan dan menginformasikan secara umum data tentang calon debitur seperti : Calon

debitur atau perusahaan, bidang usaha, pengalaman usaha (past performance), perusahaan grup dan lain-lain.

2. Aspek Hukum

Pada aspek analisis mengungkap data yuridis yang enyangkut : bentuk perusahaan, akte pendirian san akte perubahan. Legalitas usaha termasuk izin-izin usaha baik secara umum maupun izin usaha secara spesifik.

3. Aspek Manajemen

Sasaran analisis aspek manajemen yang menjadi fokus bagi seorang anlisis meliputi : Susunan pengurus yang tergambar pada sturtur organisasi, data singkat riwayatdebitur (curriculum vitae), pembagian tugas atu wewenang tanggung jawab, jumlah dan kualitas personalia.

4. Aspek Teknis

Patakon secara umum yang dapat digunakan sebagai dasar dari analisis aspek teknis yaitu : Lokasi usaha, sarana dan prasarana, material, proses produksi dan tenaga kerja langsung.

5. Aspek Pemasaran

Dalam hubungan dengan analisa aspek pemasaran harus memfokuskan perhatian dat pembahasannya dengan sesama terhadap bawuran pemasaran (marketing mix) : jenis atau jasa yang dihasilkan atau dipasarkan,ruang lingkup, pemasaran dan tingkat persaingan.

6. Aspek Keuangan

setelah analisis menyelesaikan analisis semua aspek diatas, dilanjutkan dengan analisis aspek keuangan antara lain untuk mengetahui struktur kebutuhan dan yang diperlukan calon debitur, posisi keuangan, proyeksi laba / rugi, estimasi cash flow, rencana pelunasan, rasio keuangan, secara comprehensive semua analisis aspek keuangan haruslah bersumber dari data financial yang tertera dalam laporan keuangan yang wajar dari perusahaan debitur.

7. Aspek Jaminan

Jaminan kredit atau agunan tambahan (collateral) dalam perkreditan tetap menduduki posisinya yang penting, terutama dalam fungsinya sebagai pengaman terakhir bila mana kredit mengalami kegagalan. Agunan dapat berupa : current assets (piutang, persediaan dan lain-lain), fixed assets (tanah, bangunan, mesin, alat berat atau transportasi). Dinilai dari pihak bank (transaksi) sesuai dengan pedoman yang berlaku dan agunan tersebut diikat secara notaries sesuai jenisnya dan perundangan yang berlaku.

4. Pemberian persetujuan kredit

Setelah dilakukan analisis maka bagian pemasaran memintakan persetujuan memberikan kredit kepada pimpinan. Sebelum memberikan persetujuan, terlebih dahulu di periksa dokumen –dokumen analisis kredit, apakah telah lengkap sesuai dengan ketentuan.

Setiap pemberian persetujuan harus diperhatikan analisis. Karena analisis ini akan memberikan gambaran. Apakah calon debitur ini layak diberikan

pinjaman. Persetujuan kredit tidak harus selalu sejalan dengan kredit yang dimohon, bahkan dapat berbeda, hal ini karena pertimbangan yang diambil berdasarkan analisis.

5. Perjanjian kredit

Setelah disetujui oleh pimpinan, maka bagian pemasaran memberikan dokumen Calon debitur kepada bagian adminitrasi kredit untuk memberikan surat pemberitahuan persetujuan kredit dan pinjaman kredit antara pihak bank dengan calon debitur.

Surat pemberitahuan persetujuan Kredit (SPPK) akan ditandatangani oleh calon debitur dan pihak bank dengan diberi matera. Dalam surat ini dinyatakan bahwa bank telah menyetujui memberikan pinjaman kepada calon debitur , dan surat ini juga tertera jumlah yang dipinjam, syarat-syarat penandatanganan SPPK ini, barang yang dipinjamkan debitur dan lain-lain. Sedangkan perjanjian kredit. Tanggal pinjaman , nama pihak pinjaman,nama pihak yang meminjamkan dan lain-lain.

Perjanjian ini ditandatangani oleh kedua belah pihak yaitu pihak bank dan calon debitur yang diberikan materai sesuai ketentuan.

6. perencanaan Kredit

Setelah kredit disetujui dan dibuatkan perjanjian kredit yang telah disetujui oleh debitur dan telah ditandatangani, maka calon debitur dapat melakukan pencairan kredit. Untuk mencairkan kredit debitur harus melengkapi seluruh

persyaratan administrasi untuk pencairan kredit, dan debitur harus mengisi formulir pencairan yang disediakan bank.

Setelah dibuat administrasi untuk pencairan kredit dan telah ditandatangani oleh debitur dan pihak bank, maka kredit dapat cairkan dikasir.

3. Kendala yang Dihadapi Dalam Penyaluran Kredit

a. Dari pihak Bank

Kredit pemasaran adalah kredit yang kualitasnya turun dari criteria lancer. Dalam hal ini pihak analisis kredit kurang teliti dalam menyelesaikan perhitungan dengan rasio-rasio yang ada akibatnya apa yang harus terjadi tidak dipredidikan sebelumnya, kemacetan suatu kredit juga terjadi akibat kolusi dari pihak debitur dalam analisisnya dilakukan objektif.

b. Dari Pihak Nasabah

Adanya unsure kesengajaan, adanya unsure tidak sengaja nasabah tidak mampu dikarenakan usaha yang dijalankan tidak berkembang atau karena tidak terjadi bencana alam atau nasabah.

Untuk mengatasi kredit macet pihak bank perlu melakukan penyelamatan sehingga tidak menimbulkan kerugian. Penyelamatan dapat dilakukan dengan memberikan keringanan berupa jangka waktu pembayaran atau jumlah ansuran terutama bagi kredit terkena musibah atau dengan melakukan penyitaan bagi kredit yang sengaja lalai untuk membayar kredit.

4. Evaluasi Kendala –Kendala Kredit Bermasalah

Setiap dua tahun sekali cabang mengevaluasi atas kredit-kredit yang termasuk kredit dalam pengawasan khusus sehingga dapat menyelamatkan kredit.

Penyelamatan terhadap kredit macet dilakukan beberapa metode yaitu :

1) Penjadwalan Kembali atau (Rescheduling)

Yaitu dengan cara :

- Memperpanjang jangka waktu Kredit

Dalam hal ini sidebitor diberikan keringanan dalam masalah jangka waktu kredit, misalnya perpanjangan waktu waktu kredit dari 6 (enam) bulan menjadi 1 (satu) tahun sehingga sidebitor mempunyai waktu yang lebih lama untuk mengembalikannya.

- Memperpanjang Janka Waktu Ansuran

Memperpanjang ansuran hampir sama dengan jangka waktu kredit. Dalam hal Ini jangka waktu ansuran kreditnya diperpanjang misalnya dari 36 kali menjadi 49 kali dan hal ini tentu saja jumlah ansuran pun menjadi mengecil seiring dengan penambahan jumlah ansuran.

2) Persyaratan Kembali (Reconditionong)

Dengan cara mengubah berbagai persyaratan yang ad seperti :

1. Kapitalissi bunga, yaitu dengan cara bunga dijadikan utang pokok .
2. Penundaan pembayaran bunga sampai waktu tertentu . maksudnya hanya bunga yang dapat ditunda pembayarannya, sedangkan pokok pinjamannya tetap harus dibayar seperti biasa.

3. Penurunan suku bunga yaitu agar lebih meringankan beban nasabah hal ini tergantung dari pertimbangan bank yang bersangkutan.

4. Pebebasan bunga yaitu pembebasan suku bunga diberikan kepada nasabah dengan pertimbangan nasabah tidak akan mampu lagi membayar kredit tersebut.

3) Pendataan Kembali (Restructuring)

Yaitu dengan cara :

a. Menambah jumlah kredit

b. menambah equity, yaitu dengan menyetor uang tunai dan tambahan dari pemiliknya menambah jumlah kredit.

4) Penyitaan Jaminan

Penyitaan jaminan merupakan jalan terakhir apabila nasabah sudah benar-benar tidak mampu untuk membayar semua hutang-hutangnya.

BAB V

PENUTUP

Berdasarkan uraian-uraian yang telah penulis kemukakan diatas maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai inti sari dari penelitian ini dan dapat memberikan beberapa saran yang mungkin berguna bagi PT. Bank Riau Cabang Bangkinang dalam rangka menyempurnakan prosedur penyaluran kredit pada PT. Bank Riau Cabang Bangkinang.

A. Kesimpulan

- 1.** Bank dalam memberikan kredit kepada nasabah menggunakan prinsip kehati-hatian (*prudential*) yang diterangkan dalam dasar syarat-syarat yang terkenal dengan istilah (*carakter, capacity, capital, collateral dn condition of economic*) hal ini berhubungan dengan tingkat resiko yang akan diterima oleh bank sebagai penyalur kredit.
- 2.** Pengendalian intrn perkredit yang dilakukan PT. Bank Riau Cabang Bangkinang dimulai dari sejak rencana pemberian fasilitas kredit.
- 3.** Evaluasi kredit yang bernasalah dilakukan menurut syarat-syarat teknis bank, dan bank melaksanakannya dengan cara menjadwalkan kembali ,persyaratan kembali dan penataan kembali atau yang lebih dikenal dengan istilah 3R (*Rescheduling, Reconditioning, dan Restrukturing*)

4. Presedur penyaluran kredit pada PT. Bank Riau Cabang Bangkinang terdiri dari beberapa tahap urutan kerja antara lain permohonan kredit, rekomendasi proses analisis, analisis kredit, pemberian persetujuan kredit, perjanjian kredit dan pencairan kredit.

A. Saran-saran

1. Dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan pertumbuhan jumlah kredit yang disalurkan yang dimasa akan datang sebaiknya PT. Bank Riau Cabang Bangkinang meningkatkan usaha dalam mengimpun dana dengan cara meningkatkan pelayanan dan memberikan kemudahan-kemudahan nasabah.
2. Jenis-jenis yang ditawarkan oleh PT. Bank Riau Cabang Bangkinang beraneka ragam oleh karena itu konsepsi perkriditan PT. Bank Riau Cabang Bangkinang harus dapat dikembangkan guna melayani aneka ragam usaha yang ada oleh PT. Bank Riau Cabang Bangkinang harus mampu memahami konsep, sifat struktur dan pengetahuan perkriditan itu sendiri agar mampu mempertahankan eksistensinya.
3. Sebagai lembaga keuangan PT. Bank Riau Cabang Bangkinang hendaknya lebih meningkatkan efektifitas dan efisien kerja serta pengawasan dalam pemberian kredit untuk menghindari resiko kredit macet.

DAFTAR PUSTAKA

Bangun Kuidah, DKK, *Seluk Beluk Kredit Berdokumen Dan Peraturan Devisa*, CV.

Pioner Jaya Bandung, 1999

Fitri M. Rahmadana, Lumbanraja Hafinah, *Jurnal Ilmiah "Manajemen Dan Bisnis*

Program Studi Manajemen, fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah

Sumatera Utara, Vol.02 No. 01 April 2002

<http://www.e-dukasi.Net> (23 Maret 2008)

<http://www.e-dukasi.Net> (21 Oktober 2008)

Kasmir, *Bank & Lembaga Keuangan Lainnya*, Bumi Aksara Edisi Revisi 2001,

Jakarta,2001

Mulyadi, *Akuntansi Biaya*, Penerbit Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN.

Yogyakarta, 1993

S, Hadibroto dan Wartarsa, *Sisitem Pengawasan Intern*, Cetakan Pertama, Feui,,

Jakarta, 1984

UU No. 7 Th 1992, Pasal 1 Butir 12

UU No. 10 Th 1998, Pasal 1 Butir 11

Yulhendri, *Management Kredit Mikro*, Penerbit UIR Press, 2005

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	Perkembangan Kredit Investasi Kredit 3
Tabel 3.1.1	Kredit Pengusaha Kecil PT. Bank Riau Cabang Bangkinang.... 41
Tabel 3.1.2	Kredit Pengusaha Mikro PT. Bank Riau Cabang Bangkinang.. 43
Tabel 3.1.3	kredit Tanpa Jaminan PT. Bank Riau Cabang Bangkinang 44

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV.1 Struktur Organisasi PT. Bank Riau Cabang Bangkinang	38
---	----