

**KEBIJAKAN PELAYANAN DALAM PENYALURAN  
KREDIT CEPAT  
DI BPR NUR SEMESTA INDAH KC. JEMBER**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Institut Agama Islam Negeri Jember  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam  
Program Studi Perbankan Syariah



Oleh:

**Edi Dwijo Prayitno**  
NIM : 083133099

Pembimbing

**Hj. Nurul Setianingrum, SE, MM**  
NIP. 19690523 199803 2 001

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
2019**

**KEBIJAKAN PELAYANAN DALAM PENYALURAN  
KREDIT CEPAT  
DI BPR NUR SEMESTA INDAH KC. JEMBER**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Institut Agama Islam Negeri Jember  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam  
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh:

**Edi Dwijo Prayitno**

Nim: 083133099

Disetujui oleh :  
Dosen Pembimbing



**Hj. Nurul Setyaningrum, S.E., M.M**

NIP. 19690523 199803 2 001

**KEBIJAKAN PELAYANAN DALAM PENYALURAN  
KREDIT CEPAT  
DI BPR NUR SEMESTA INDAH KC. JEMBER**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Institut Agama Islam Negeri Jember Untuk Memenuhi Salah  
Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam  
Program Studi Perbankan Syariah

Hari : Kamis

Tanggal : 30 Januari 2020

Tim Penguji,

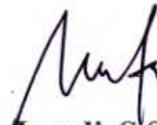
Ketua

Sekretaris



**Toton Fanshurna, M.E.I**

NIP. 19811224 201101 1 008

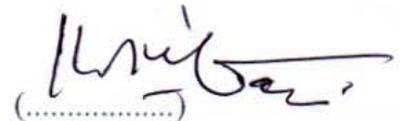


**Isnadi, S.S., M.Pd.**

NIP. 19710610 201411 1 004

Anggota:

1. Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si.

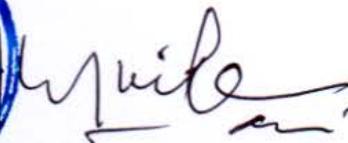
  
(.....)

2. Hj. Nurul Setyaningrum, SE., M.M

  
(.....)

Menyetujui,

Ketua Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



**Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si**

NIP. 196808072 000031 0 01

## MOTTO

QS. A Taubah : 105.

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلَىٰ عَالَمِ الْغَيْبِ  
وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya:“ Bekerjalah kamu, maka Allah dan rasul Nya serta orang orang mukmin akan melihat pekerjaan mu itu dan kamu akan dikembalikan kepada Allah lalu diberitakan kepada Nya apa yang telah kamu kerjakan”. \*

IAIN JEMBER

---

\* Departemen Agama RI. *AL-Qur'an Terjemahan*. QS. A TAOBAH : 105

## PERSEMBAHAN

Dengan segala puja dan puji syukur kepada tuhan yang maha esa dan atas dukungan dan doa orang-orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dengan rasa bangga saya khuturkan rasa bersyukur dan terimakasih saya kepada:

1. Bapak dan Ibu, Bapak Suhet/Sueb dan Ibu Latipa sebagai tanda bukti hormat, dan rasa terima kasih yang telah memberikan kasih sayang dan kepercayaannya serta tidak henti-hentinya membimbing, mendidik, memotivasi serta selalu-selalu bersujud memanjatkan doa agar menjadi orang yang berguna dan bermanfaat bagi orang lain.
2. Adik saya Achmad Hairullah yang telah menjadi inspirasi bagiku menjadi orang yang lebih baik lagi.
3. Hendrik H.S, Baihaqi, Ilham Amirullah, Anang Kusuma, Syukron Masudi, Wasil Abdullah, Agus Rifki Nurdini Malik Angkatan 2013 yang telah menjadi sahabat seperjuangan sampai skripsi ini selesai.
4. Almamater tercinta IAIN JEMBER yang telah banyak memberikan ilmu dan pengalaman.

Persembahan skripsi ini untuk kalian semua, orang-orang yang saya sayangi, dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat serta berguna untuk kemajuan ilmu pengetahuan amin.

## KATA PENGANTAR



Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah karunia-nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Kebijakan pelayanan Dalam Penyaluran Kredit Cepat di Bank BPR NUR SEMESTA INDAH Cabang Jember”, skripsi ini sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Saya menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagi pihak. Khususnya Ibu Hj. Nurul Setianingrum selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasihat-nasihat yang bermanfaat yang telah diberikan kepada saya. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin berterimakasih kepada semua yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, S.E.,MM selaku rektor IAIN Jember.
2. Bapak Dr.Khamdan Rifa’i S.E., M.Si. selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Hj. Nurul Setianingrum S.E.,MM selaku ketua Prodi Perbankan Syariah, dan selaku dosen pembimbing yang telah rela meluangkan waktu untuk membimbing saya sampai terselesaikannya skripsi ini.

4. Bapak Dr. Abdul Rohim M.E.I selaku dosen wali yang telah memberikan semangat dan motivasi.
5. Seluruh dosen dan staf program studi perbankan syariah fakultas ekonomi dan bisnis islam yang telah memberikan segenap ilmunya.
6. Bapak Marwan selaku pimpinan BPR NUR SEMESTA INDAH cabang Jember yang telah memberikan izin bagi penulis untuk melakukan penelitian.
7. Seluruh staf PT BPR NUR SEMESTA INDAH cabang jember yang telah mendukung dan membantu jalannya penelitian ini
8. Pihak-pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu,terimakasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Jember, 30 Desember 2020

Edi Dwijo Prayitno

IAIN JEMBER

## ABSTRAK

Edi Dwijo Prayitno, Hj. Nurul Setianingrum, SE, MM. 2019: *Kebijakan Pelayanan Dalam Penyaluran Kredit Cepat Di BPR Nur Semesta Indah Cabang Jember*.

Bank Pengkreditan Rakyat atau yang biasa disebut BPR adalah lembaga keuangan bank yang menerima simpanan dalam bentuk deposito berjangka, tabungan, dan atau bentuk lainnya yang dipersamakan. BPR adalah salah satu jenis bank yang dikenal melayani golongan pengusaha mikro, kecil, dan menengah dengan lokasi yang pada umumnya dekat dengan tempat masyarakat yang membutuhkan.

Salah satunya kredit cepat yang ada di BPR Nur Semesta Indah cabang jember merupakan salah satu fasilitas yang disediakan oleh BPR Nur Semesta Indah Cabang Jember untuk mengembangkan atau meningkatkan usaha kecil yang layak. mengingat persaingan yang terjadi di antara bank keuangan yang ada maka didalam pelayanan penyaluran kredit cepat ini menetapkan suatu sistem kredit yang bertujuan untuk mempermudah nasabah dalam melakukan pinjaman.

Dari latar belakang tersebut, saya sangat tertarik untuk melakukan penelitian tentang kebijakan pelayanan dalam penyaluran kredit cepat di BPR Nur Semesta Indah cabang jember, sehingga menfokuskan 1). Bagaimana kebijakan pelayanan dalam penyaluran kredit cepat di BPR Nur Semesta Indah cabang jember?, 2) Bagaimana kebijakan penyaluran kredit cepat di BPR Nur Semesta Indah cabang jember?, 3) Bagaimana prosedur penyaluran kredit cepat di BPR Nur Smesata Indah Cabang Jember.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan penelitian kualitatif, metode analisis data dengan menggunakan analisa deskriptif, penentuan informan menggunakan metode perposive, tehnik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi dan keabsahan data menggunakan triangulasi sumber.

Kesimpulan dari penelitian saya adalah: 1) kebijakan pelayanan dalam penyaluran kredit cepat di BPR NUR SEMESTA INDAH cabang jember adalah dengan menggunakan one day service dan jemput bola.2) kebijakan penyaluran kredit cepat di BPR Nur Semesta Indah cabang jember adalah mengacu pada 2I dan didasarkan pada perhitungan dengan pertimbangan bisnis yang sehat untuk menjamin oprasional dan pertumbuhan BPR NSI cabang jember secara berkelanjutan. 3) prosedur penyaluran kredit cepat di BPR Nur Semesta Indah Cabang Jember adalah a. Proses permohonan kredit, b. Tahap peminjaman dan analisis kredit, c. Tahap pemberian keputusan, serta tahap pencairan atau akad kredit.

Kata kunci: Bank Pengkreditan Rakyat (BPR), kredit cepat, Masyarakat.

## ABSTRACT

Edi Dwijo Prayitno, Hj. Nurul Setianingrum, SE, MM. 2019: Service Policy in Fast Credit Distribution at BPR Nur Semesta Indah Jember Branch.

Bank Pengkreditan Rakyat, commonly known as BPR is a financial bank institution that accepts deposits in the form of time deposits, savings, and or other similar forms. BPR is one type of bank that is known to serve micro, small and medium entrepreneurs located close to where people are in need

One of them is provided by BPR Nur Semesta Indah Jember branch to develop or improve a viable small business. It was done to compete with the existing financial banks, by lending a credit system that aimed to facilitate customers in making loans.

Besed on this background, the focusses of this research were 1). How was the service policy for fast lending at BPR Nur Semesta Indah Jember branch? 2) How was the policy for fast lending at BPR Nur Semesta Indah Jember branch ?, 3) How was the procedure for fast lending at BPR Nur Smesata Indah Jember Branch.

The research method used was a qualitative research approach. The data analysis methods used descriptive analysis, the determination of informants using purposive methods, data collection techniques used observation, interviews and documentation and data validity using source triangulation.

The conclusions of my research were that: 1) the service policy in fast lending at BPR NUR SEMESTA INDAH Jember branch was in the form of one day service and pick up ball. 2) it was based on 2I concept and the calculation based on sound business considerations to guarantee the operational and sustainable growth of JPR NSI branches on an ongoing basis. 3) the procedure for fast lending at BPR Nur Semesta Indah Jember Branch were a. Credit application process, b. Loan stage and credit analysis, c. Stage of decision making, as well as the stage of disbursement or credit agreement.

Keywords: Bank Pengkreditan Rakyat (BPR), fast credit, Community

IAIN JEMBER

## DAFTAR ISI

	Hal.
<b>JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian .....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Definisi Istilah.....	7
F. Sistematika Pembahasan .....	9
<b>BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN</b>	
A. Penelitian Terdahulu .....	11
B. Kajian Teori.....	19
1. Pelayanan Prima.....	19

a.	Kemampuan ( <i>ability</i> ).....	20
b.	Sikap ( <i>attitude</i> ) .....	20
c.	Penampilan ( <i>Appearance</i> ).....	20
d.	Perhatian ( <i>Attetion</i> ) .....	20
e.	Tindakan ( <i>Action</i> ).....	21
f.	Tanggung Jawab ( <i>Accountability</i> ) .....	21
2.	Kredit.....	21
a.	Pengertian Kredit .....	21
b.	Unsur - Unsur Kredit.....	22
c.	Prinsip-prinsip pemberian kredit.....	23
d.	Prosedur Pemberian Kredit .....	30

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A.	Pendekatan Dan Jenis Penelitian.....	33
B.	Lokasi Penelitian.....	34
C.	Subjek Penelitian.....	34
D.	Tehnik Pengumpulan Data.....	35
E.	Tehnik Analisis Data.....	37
F.	Keabsahan Data.....	38
G.	Tahap-Tahap Penelitian .....	39

### **BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA**

A.	Gambaran Obyek Penelitian .....	41
1.	Lokasi Penelitian .....	41
2.	Sejarah Penelitian.....	41

3. Visi & Misi penelitian.....	47
4. Letak Geografis penelitian .....	47
5. Struktur Organisasi.....	48
6. Tugas dan Fungsi .....	49
<b>B. Penyajian Data Dan Analisis.....</b>	<b>60</b>
1. Kebijakan Pelayanan .....	60
2. Kebijakan Penyaluran Kredit .....	63
3. Prosedur penyaluran kredit .....	65
<b>C. Pembahasan Temuan.....</b>	<b>72</b>
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	81
B. Saran-saran.....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>84</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

**IAIN JEMBER**

## DAFTAR TABEL

No	Uraian	Hal.
2.1	penelitian terdahulu.....	17
4.3	struktur organisasi .....	48



## DAFTAR GAMBAR

No	Uraian	Hal.
4.1	Letak geografis PT. BPR NSI Cabang Jember .....	47



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Mendengar kata bank sebenarnya tidak asing lagi bagi kita, terutama yang hidup dipertanian. Bahkan, di pedesaan sekalipun saat ini kata bank bukan merupakan kata yang asing dan aneh. Menyebut kata bank setiap orang selalu mengaitkannya dengan uang sehingga selalu ada kaitannya dengan uang. Hal ini tidak salah karena bank memang merupakan lembaga keuangan atau perusahaan yang bergerak di bidang keuangan sebagai lembaga keuangan bank menyediakan berbagai jasa keuangan. Di negara-negara maju bank bahkan sudah merupakan kebutuhan utama bagi masyarakat setiap kali bertransaksi. Selanjutnya jika ditinjau dari asal mulanya terjadinya bank, maka pengertian bank adalah *menja atau tempat untuk menukar uang*.

Kemudian pengertian bank menurut Undang-undang RI Nomor 10 tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan 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.*<sup>1</sup>

Menurut Undang-Undang Pokok Perbankan Nomor 7 Tahun 1992 dan ditegaskan lagi dengan keluarnya Undang-Undang RI Nomor 10 tahun 1998,

---

<sup>1</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Edisi Revisi 2012 (Jakarta, Pt Raja grafindo Persada), 12-13

Bank dikategorikan menjadi dua jenis bank, yaitu Bank Umum, Bank Pengkreditan Rakyat (BPR).<sup>2</sup>

Dalam pembicaraan sehari-hari, Bank dikenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpanan giro, tabungan dan deposito, kemudian bank juga dikenal sebagai tempat untuk meminjam uang (kredit) bagi masyarakat yang membutuhkannya.<sup>3</sup>

Pada dasarnya fungsi kredit ialah merupakan pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi kebutuhan untuk meningkatkan usahanya. Masyarakat disini merupakan individu, pengusaha, lembaga dan badan usaha yang membutuhkan dana. Kredit berfungsi untuk membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya melalui penyaluran dana yang diberikan oleh bank.<sup>4</sup>

Begitu juga fasilitas yang diberikan PT. BPR NSI Cabang Jember salah satunya memberikan pelayanan kredit cepat kepada nasabah dengan melakukan pelayanan yang diinginkan oleh nasabah. Hal ini sangat penting untuk melakukan pengelolaan, untuk mengetahui apa yang dikehendaki oleh nasabahnya, mengingat dengan semakin banyaknya bank dan lembaga-lembaga keuangan yang ada, nasabah mempunyai lebih banyak pilihan akan produk dan jasa bank.

Dengan apa yang diterapkan dapat meningkatkan kepuasan terhadap calon nasabah menuju pada harapan nasabah merasa puas akan pelayanan

---

<sup>2</sup> Martono, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lain*, Edisi Pertama 2002 (Yogyakarta, Ekonisia) 28

<sup>3</sup> Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Edisi Revisi 2012 (Jakarta, Pt Rajagrafindo Persada), 24

<sup>4</sup> Ismail, *Manajemen Perbankan Dari Teori Menuju Aplikasi*, (Jakarta: Perdana Media Group, 2010) 96

yang diberikan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai, maka kualitas pelayanan dipersepsikan dengan baik. Sebaliknya jika pelayanan yang di terima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Selain itu, strategi juga bisa diartikan sebagai suatu rencana alokasi atau pengarahannya kekuatan militer dan material pada daerah-daerah tertentu untuk mencapai tujuan tertentu. Strategi militer didasarkan pada pemahaman akan kekuatan dan penempatan posisi lawan, karakteristik fisik medan perang, kekuatan dan karakter sumber daya yang tersedia, sikap orang-orang yang menempati teritorial tertentu, serta antisipasi terhadap setiap perubahan yang mungkin terjadi.<sup>5</sup>

Strategi yang diberikan dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah adalah dengan cara melalui pemasaran langsung. Sistem pelayanan yang diberikan merupakan salah satu fasilitas untuk kemudahan kepada nasabah untuk mendapat informasi. Pelayanan ini merupakan salah satu pelayanan langsung yang diberikan oleh BPR baik dari segi pelayanan pendanaan, maupun pelayanan kantor kepada nasabah. Sistem pelayanan ini, secara tidak langsung menawarkan kepada nasabah atau calon nasabah. Keuntungan dari sistem ini adalah nasabah atau calon nasabah akan semakin dimudahkan mendapatkan informasi dan penawaran yang mungkin mereka butuhkan.

---

<sup>5</sup> Fandy Tjiptono, Anastasia Diana. *Prinsip & Dinamika Pemasaran* (Yogyakarta: J&J Learning 2000) 1

Kualitas layanan mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan perusahaan dibandingkan ekspektasi pelanggan. Kualitas layanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan.<sup>6</sup> Keandalan sistem pelayanan menjadi penentu atas kepercayaan nasabah untuk memilih jasa.<sup>7</sup>

Kepuasan pelanggan di dalam bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuh kembangkan perusahaan agar tetap eksis dalam menghadapi persaingan. Begitu juga yang dilakukan oleh BPR Nur Semesta Indah Cabang Jember sangat diminati masyarakat walaupun di sekitar daerah tersebut banyak lembaga lainnya yang melayani fasilitas kredit. Hal ini disebabkan karena BPR tersebut dikenal sejak lama, dan persyaratan dalam melakukan kredit mudah, cepat dan pelayanan yang baik.<sup>8</sup>

Alasan pemilihan PT. BPR Nur Semesta Indah Cabang Jember didasarkan atas pertimbangan sebagai berikut, yaitu BPR ini adalah salah satu cabang dari BPR yang ada di Kencong yang memiliki kantor kas yang tersebar di berbagai wilayah di kabupaten Jember untuk memudahkan nasabah untuk mendapat informasi, nasabah tidak perlu datang ke kantor cabang Jember dan bisa melakukan pembayaran di kantor kas yang sudah tersebar di Jember. Disisi lain alasan penelitian mengambil lokasi tersebut terdapat beberapa pertimbangan atas dasar kekhasan, kemenarikan, keunikan,

---

<sup>6</sup> Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra, Dedi Andriana. *Pemasaran Strategik* (Yogyakarta: Andi Offset. 2008).70

<sup>7</sup> Sentot Imam. *Manajemen Pemasaran Bank* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), 178

<sup>8</sup> Ninuk, Wawancara, Jember, 17 Juni 2019.

dan sesuai topik dalam penelitian ini yaitu, pertama, BPR NSI Cabang Jember merupakan lembaga keuangan yang bergerak pada pertumbuhan sektor usaha mikro dengan landasan aktifitasnya pada aturan-aturan yang berlaku dan menitik beratkan perhatian pada perekonomian rakyat khususnya di pasar-pasar tradisional. BPR ini mempunyai keunikan tersendiri yaitu yang bertujuan untuk merangkul pengusaha-pengusaha ataupun masyarakat agar tertarik dengan produk-produk yang ditawarkan dan bersama-sama menjalankan kegiatan perekonomian yang lebih baik. Kedua lokasinya dinilai sangat ekonomis dan lebih strategis karena berada di tempat daerah gladak kembar yang merupakan pintu gerbang menuju segitiga emas di Kabupaten Jember dan berdekatan dengan pasar-pasar tradisional dimana masyarakat sibuk dengan kegiatan mereka sehari-hari yang menyebabkan nasabah malas untuk ke lembaga perbankan.<sup>9</sup>

Sebagai bank yang memfasilitasi nasabah dengan beberapa produk yaitu deposito, tabungan dan kredit, Penyaluran kredit diberikan kepada nasabah secara selektif atau dengan melalui pertimbangan yang matang, secara akurat dalam menganalisa data-data karena PT. BPR NSI Cabang jember tidak ingin mengalami kerugian jika kredit yang disalurkan mengalami kemacetan.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka saya tertarik untuk meneliti masalah tersebut yang akan dituangkan dalam skripsi dengan judul

---

<sup>9</sup> Marwan Usman Nadhy, Wawancara, Bpr Nur Semesta Indah Cabang Jember, (Jember,24 Juni 2019)

“Kebijakan Pelayanan Dalam Penyaluran Kredit Cepat Di BPR Nur Semesta Indah Cabang Jember.

## **B. Fokus Masalah.**

Bagian ini mencantumkan semua fokus permasalahan yang akan di cari jawabannya melalui proses penelitian yang disusun secara singkat, jelas, tegas, spesifik, dan oprasionalnya dituangkan dalam bentuk kalimat tanya.<sup>10</sup>

Berdasarkan uraian diatas, masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini di fokuskan sebagai berikut:

Fokus masalah.

1. Bagaimana kebijakan pelayanan PT. BPR Nur Semesta Indah Cabang Jember dalam penyaluran kredit cepat ?
2. Bagaimana bentuk kebijakan penyaluran kredit cepat di BPR Nur Semesta Indah Cabang Jember?
3. Bagaimana prosedur penyaluran kredit cepat di BPR Nur Semesta Indah Cabang Jember?

## **C. Tujuan Masalah.**

Tujuan penelitian merupakan gambaran tentang arah yang akan dituju dalam melakukan penelitian. Tujuan penelitian harus mengacu dan konsisten dengan masalah-masalah yang telah dirumuskan sebelumnya.<sup>11</sup> Adapun tujuan dari penelitian tersebut:

1. Untuk mengetahui kebijakan pelayanan PT. BPR Nur Semesta Indah Cabang jember dalam penyaluran kredit cepat.

---

<sup>10</sup>Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: Iain Jember Press, 2013). 44.

<sup>11</sup>Ibid., 45.

2. Untuk mengetahui bentuk kebijakan penyaluran kredit cepat di BPR Nur Semesta Indah Cabang Jember.
3. Untuk mengetahui prosedur penyaluran kredit cepat di BPR Nur Semesta Indah Cabang Jember.

#### **D. Manfaat penelitian.**

Manfaat penelitian berisi tentang kontribusi apa yang diberikan setelah selesai melakukan penelitian. Kegunaan dapat berupa kegunaan yang bersifat teoritis dan kegunaan praktis, instansi dan masyarakat secara keseluruhan. Guna penelitian harus realistis.<sup>12</sup>

1. Bagi PT BPR NUR SEMESTA INDAH Cabang Jember, sebagai bahan penelitian dan informasi dalam mengambil keputusan dan kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan dalam penyaluran kredit cepat.
2. Bagi peneliti, penelitian ini merupakan kesempatan bagi peneliti untuk menerapkan teori-teori yang diperoleh dari praktik yang sesungguhnya, khususnya lembaga keuangan yang di teliti.
3. Bagi program studi Perbankan Syariah, sekiranya hasil penelitian ini adalah merupakan informasi yang berharga sebagai kontribusi pemikiran.

#### **E. Definisi istilah.**

##### **1. Kebijakan**

Kebijakan didefinisikan sebagai serangkaian rencana program, aktivitas, aksi, keputusan, sikap, untuk bertindak maupun tidak bertindak yang dilakukan oleh para pihak (aktor-aktor), sebagai tahapan untuk

---

<sup>12</sup>Ibid, 45

penyelesaian masalah yang di hadapi. Penetapan kebijakan merupakan sesuatu faktor penting bagi organisai untuk mencapai tujuannya.<sup>13</sup>

## 2. Pelayanan

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.<sup>14</sup>

## 3. Penyaluran

Kegiatan penyaluran dana kepada masyarakat, disamping merupakan aktivitas yang dapat menghasilkan keuntungan, juga intuk memanfaatkan dana yang idle (*idle fund*) karena bank telah membayar sejumlah tertentu atas dana yang telah dihimpunnya, dengan demikian, bank tidak boleh membiarkan dana masyarakat mengendap, dan harus segera menyalurkan kepada masyarakat yang membutuhkan agar memperoleh pendapatan atas dana yang disalurkanannya.<sup>15</sup>

## 4. Kredit

Kredit merupakan kepercayaan atas kemampuan pihak debitur (penerima kredit) untuk membayar sejumlah uang pada masa yang akan datang.<sup>16</sup> Kredit Cepat adalah kredit yang merujuk pada nama kredit yang diberikan oleh PT. BPR Nur Semesta Indah KC. Jember. Kredit Cepat ini didasari oleh kecepatan pelayanan kepada nasabah.

---

<sup>13</sup>Abdullah Ramdhani, Muhammad Ali Ramdhani. *Jurnal Publik Vol.11; No 01: 2017*;(Uin Sunan Gunung Djati Bandung)

<sup>14</sup>Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), 88

<sup>15</sup>Ismail, *Manejemen Perbankan Dari Teori Menuju Aplikasi*, 5-6.

<sup>16</sup>Ibid, 93.

Kesimpulan dari penyaluran kredit

Jadi penyaluran kredit adalah kegiatan yang dilakukan bank untuk menyalurkan dana masyarakat yang kelebihan dana untuk masyarakat yang membutuhkan dana sebagian besar berupa kredit dimana masyarakat yang melakukan kredit ( penerima kredit) harus membayar uang kepada bank (pemberi kredit) sesuai kesepakatan yang telah dilakukan sebelum melakukan kredit oleh pihak pemberi kredit dan penerima kredit.

#### **F. Sistem Pembahasan**

Sistematika pembahasan merupakan rangkuman sementara dari isi skripsi yang bertujuan untuk mengetahui secara global dari seluruh pembahasan yang sudah ada. Untuk lebih mudahnya dibawah ini akan dikemukakan gambaran umum secara singkat dari pembahasan skripsi ini.

Bab pertama adalah pendahuluan, pada bab ini dibahas mengenai latar belakang masalah dan fokus penelitian, diuraikan pula tentang tujuan penelitian, manfaat penelitian secara teoritis dan praktis, definisi serta sistematika pembahasan.

Bab kedua adalah kajian kepustakaan yang menguraikan tentang penelitian terdahulu yang memiliki relevansi dengan penelitian yang akan dilakukan pada saat ini dan kajian teori yang terkait dengan kebijakan pelayanan dalam penyaluran kredit cepat di BPR Nur Semesta Indah cabang jember.

Bab ketiga berisi metode penelitian menguraikan tentang pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subyek penelitian, tehnik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data, dan tahap-tahap penelitian.

Bab ke empat akan dijelaskan penyajian data dan analisis, meliputi gambaran obyek penelitian, penyajian data dan analisis data, serta pembahasan temuan yang diperoleh dilokasi penelitian.

Bab kelima penutup, bab ini menjelaskan kesimpulan dari beberapa pembahasan tentang hasil analisa data penelitian yang diteliti, serta saran-saran yang berkaitan dengan pokok bahasan dari obyek penelitian.

Bagian akhir memuat: daftar pustaka, pernyataan keaslian penulisan, dan lampiran-lampiran.



## **BAB II**

### **KAJIAN KEPUSTAKAAN**

#### **A. Penelitian terdahulu.**

Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya, baik penelitian yang sudah terpublikasikan atau belum terpublikasikan (skripsi, tesis, disertai dan sebagainya)<sup>17</sup>.

1. Anisa Hidayatul Qoimah, tahun 2017, dengan judul “analisis penanganan kredit bermasalah pada produk Kupedes di Bank Rakyat Indonesia (BRI) unit rambipuji Jember” hasil dari skripsi ini yaitu:

a. Faktor yang menyebabkan kedit bermasalah pada produk KUPEDES BRI unit rambipuji jember.

Faktor-faktor pinjaman bermasalah pada produk KUPEDES BRI disebabkan karena faktor internal, yaitu kesalahan pihak perbankan dan faktor eksternal, yaitu kesalahan dari pihak nasabah

b. Penanganan kredit bermasalah pada produk KUPEDES BRI Unit Rambipuji jember.

Penanganan kredit bermasalah pada produk KUPEDES BRI Unit Rambipuji Jember dalam hal perbankan melkukan penanganan dengan beberapa cara diantaranya pendekatan Kupedes Bermasalah, penetapan strategi penangan Kupedes bermasalah,

---

<sup>17</sup>Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: Stain Jember Press, 2013).45

penyelamatan kupedes serta penyelesaian kupedes secara damai atau melalui hukum.<sup>18</sup>

2. Elvera Aulia, tahun 2017, “Efektifitas Penyaluran Kredit Usaha Rakyat Dan Pengaruhnya Terhadap Peningkatan Kinerja Usaha Mikro Kecil Studi Kasus Pada Nasabah Kur Bank Rakyat Indonesia Di Kelurahan Jati Mulyo”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan pelaksanaan program kredit usaha rakyat dari bank rakyat indonesia unit jatimulyo telah berjalan efektif dan menunjukkan kredit usaha rakyat (kur) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja usaha mikro kecil (umk) di seluruh jatimulyo dapat dilihat dari lima aspek ketepatan waktu, aspek ketetapan jumlah kredit, aspek ketepatan beban kredit dan aspek ketetapan prosedur.<sup>19</sup>
3. Ria Rosdyana Dewi, tahun 2017, “Kontribusi Kredit Usaha Rakyat (KUR) Bagi Pengembangan Usaha Mikro Bordir Di Desa Gabor Kecamatan Singorujuh Kabupaten Banyuwangi”. Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:
  - a. Apakah ada kontribusi kredit usaha rakyat (KUR) bagi pengembangan usaha mikro bordir di desa gabor kecamatan singorujuh kabupaten banyuwangi?

---

<sup>18</sup> Annisa Hidayatul Qoimah, “Analisis penangan kredit bermasalah pada produk kupedes Di Bank Rakyat Indonesia (Bri) Unit Rambipujijember”, (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Jember, Jember 2017).

<sup>19</sup> Elvera Aulia, *Efektifitas Penyaluran Kredit Usaha Rakyat Dan Pengaruhnya Terhadap Peningkatan Kinerja Usaha Mikro Kecil Studi Kasus Pada Nabah Kur Bank Rakyat Indonesia Di Kelurahan Jatimulyo*, (Lampung, Universitas Lampung, 2017)

- b. Seberapa besar kontribusi kredit usaha rakyat (KUR) bagi pengembangan usaha mikro boerdir di desa gambor kecamatan singorujuh kabupaten banyuwangi?

Peneliti ini menggunakan metode penelitian survey dengan pendekatan kuantitatif.<sup>20</sup>

4. Lani Itasari, tahun 2016, dengan judul “ Sistem Dan Prosedur Pemberian kredit pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Unit semerto Wonosobo (studikasuk PT. BRI (persero) Tbk)”, hasil dari skripsi ini yaitu proses pemberian kredit umum pedesaan pada BRI Unit selomerto wonosobo melalui prosedur permohonanan kredit, prosedur evaluasi dan analisis, prosedur pemberian keputusan, perjanjian dan pencairan. Sedangkan sistem yang diterapkan sudah berjalan cukup baik, karena sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku sesuai SOP perusahaan.<sup>21</sup>
5. Rara olyvya paramhyta, tahun 2015 dengan judul “Peranan sistem pengendalian internal prosedur kredit PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Kasian Cabang Jember, Jawa Timur”, hasil dari sekripsi ini yaitu PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Kasian Cabang Jember, Jawa Timur maka peneliti dapat mengambil kesimpulan kebijakan dalam prosedur kredit yang berlaku sebelum

<sup>20</sup> Ria Rosdiyana Dewi, “Kontribusi Kredit Usaha Rakyat (Kur) Bagi Pengembangan Usaha Mikro Bordir Di Desa Gambor Kecamatan Singorujuh Kabupaten Banyuwangi”, (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Jember, Jember 2017).

<sup>21</sup> Lani Itasari, “ Sistem Dan Prosedur Pemberian Kredit Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tblk Unit Semerto Wonosobo (Studikasuk Pt. Bri (Persero) Tbk)”,(Skripsi, Universitas Gadjah Mada, Wonoseobo, 2016).

kredit diberikan sampai dengan pelunasan kredit di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Kasiyan Cabang Jember, Jawa Timur Kepada calon nasabah sudah efektif dan aktivitas pengendalian yang diimplementasikan berorientasi untuk menimalisir adanya kredit macet.<sup>22</sup>

6. Ervira Nurul Hidayat, tahun 2015 dengan judul “Tinjauan Yuridis Pelaksanaan Peran Mantri (*Micro Loan Offer*) Dalam Pemberian Kredit Umum Pedesaan ( KUPEDES ) Di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Banguntapan Yogyakarta”, hasil dari skripsi ini yaitu secara keseluruhan pelaksanaan peran matri dalam pemberian kredit micro kupedes di unit banguntapan telah berjalan efektif dan sesuai dengan ketentuan internal BRI yaitu surat edaran NOSE S.25- DIR/ADK/09/2013 tentang kupedes serta perundangan lain yang terkait.<sup>23</sup>
7. Pramuris Prismawati, tahun 2014, Analisis Pengajuan Kredit Dan Pengendalian Intern (studi kasus pada PT. Bank Bukoppin Tbk Cabang Surakarta). Tujuan dari peneliti ini adalah untuk mendeskripsikan sistem pengajuan kredit dan pengendalian intern yang dilaksanakan oleh Bank Bukopin Tbk Cabang Surakarta. Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa sistem pengajuan kredit PT. Bank Bukopin Tbk

<sup>22</sup> Rara Olyvya Paramhyta, “Peranan System Pengendalian Internal Prosedur Kredit Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Kasiyan Cabang Jember, Jawa Timur”, (Skripsi, Universitas Jember, 2015).

<sup>23</sup> Ervira Nurul Hidayat “Tinjauan Yuridis Pelaksanaan Peran Mantri (*Micro Loan Offer*) Dalam Pemberian Kredit Umum Pedesaan (*Kupedes*) Di Pt. Bsnk Rskyat Indonesia (Persero Tbk Unit Banguntapan Yogyakarta”, (Skripsi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, 2015)

Cabang Surakarta terdiri atas beberapa prosedur yaitu permohonan kredit, penyelidikan dan analisis kredit, persetujuan kredit, pencairan kredit, dan pelunasan kredit, serta telah didukung oleh penerapan sistem pengendalian intern.<sup>24</sup>

8. Nila widiyajayanti, tahun 2014, “Efektifitas Pelayanan Dengan Sistem Jemput Bola dalam Pengurusan IMB di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Tulungagung”.<sup>25</sup>

Masalah yang diambil dari penelitian ini adalah: bagaimana efektivitas pelayanan dengan sistem jemput bola dalam pengurusan izin mendirikan bangunan (IMB) di BPPT Tulungagung?

Hasil dari penelitian ini adalah efektivitas yang dimiliki oleh pelayanan perizinan dengan sistem jemput bola di BPPT tulungagung adalah 3,24 atau dengan kriteria cukup efektif dengan presentase efektivitas 81,02%. Dari perhitungan diatas bahwa pelayanan perizinan dengan layanan jemput bola yang dijalankan oleh BPPT tungagung cukup efektivitas dalam meningkatkan pelayanan perizinan terutama pelayanan untuk mengurus izin mendirikan bangunan.

9. Lintang Ayu Sryani, Tahun 2014, “Analisis Pengaruh Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Griya Kecantikan Aura Kota Semarang)”.

<sup>24</sup> Pramuris Prismawati, “Analisis Pengajuan Kredit Dan Pengendalian Intern (Studi Kasus Pada Pt. Bank Bukoppin Tbk Cabang Surakarta)”, (Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2014).

<sup>25</sup> Nila Widiyajayanti, “Efektivitas Pelayanan Dengan Sistem Jemput Bola Dalam Pengurusan Imb Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (Bppt) Tulungagung”, (Skripsi, Universitas Negeri Surabaya, 2014)

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dapat diketahui hasilnya bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Dan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.<sup>26</sup>

10. Arsyil Azwar Senja, Tahun 2014, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada BMT Terhadap Kepuasan Santri (Studi Kasus di BMT Sunan Pandanaran Sleman Yogyakarta)”. Berdasarkan hasil pada penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dapat diketahui hasilnya bahwa dari keenam dimensi yang membentuk variabel laten kualitas pelayanan, dimensi *empaty* memiliki pengaruh terbesar yaitu 96%, kemudian variabel yang memiliki pengaruh terbesar kedua adalah dimensi *tangible* yakni sebesar 83%, *responsiveness* 46%, *reability* 34%, *compliance* 5,8%, dan *assurance* 4%. Dari hasil analisis jalur dalam mengukur pengaruh antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada dimensi CARTER memiliki koefisien sebesar 9% dalam mempengaruhi kepuasan nasabah. Nilai ini juga menunjukkan kepuasan masih dipengaruhi oleh variabel atau faktor lainnya.<sup>27</sup>

<sup>26</sup> Lintang Ayu Setyani, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Griya Kecantikan Aura Kota Semarang)”, (Skripsi, Universitas Diponegoro, Semarang, 2014).

<sup>27</sup> Arsyil Azwar Senjaya, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Bmt Terhadap Kepuasan Santri (Studi Kasus Di Bmt Sunan Pandanaran Sleman Yogyakarta)”, (Tesis Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, Yogyakarta, 2014).

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Penulis	Persamaan	Perbedaan
1	Anisa Hidayatul Qoimah (Institut Agama Islam Negeri Jember)	Menggunakan kualitatif deskriptif dan sama-sama membahas tentang kredit	Obyek yang diteliti yaitu penanganan kredit bermasalah pada produk KUPEDES di BRI Unit Rambipuji Jember peneliti disini obyek yang diteliti yaitu kebijakan pelayanan
2	Elvera Aulia,( Universitas Lampung)	Sama-sama membahas tentang penyaluran kredit	Peneliti sebelumnya meneliti tentang penyaluran kredit usaha rakyat, sedangkan peneliti membahas tentang penyaluran kredit cepat di BPR Nur Semesta Indah Cabang Jember.
3	Ria rosdiayana (institut agama islam negeri jember)	Metode penelitian mengguakan metode pendekatan kuantitatif	Metode yang diguakan mengguakan metode kualitatif, dan fokus pada kebijakan penyaluran kredit
4	Lani itasari (Universitas Gadjah Mada, Wonosobo) Pramuris prismawati ( Universitas Muhammadiyah Surakarta)	Sama-sama membahas tentang pemberian kredit	Peneliti fokus pada kebijakan pelayanan dalam penyaluran kredit cepat di BPR Nur Semesta Indah cabang Jember

5	Rara Olyvya paramhyta (Universitas Jember)	menggunakan metode kualitatif deskriptif sama-sama meneliti tentang pemberian kredit	peran sistem pengendalian internal Prosedur Kredit PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Kasiyan Cabang jember, Jawa Timur, sedangkan peneliti disini fokus kepada pelayanan penyaluran kredit cepat
6	Ervira Nurul Hidayat (Universitas Gadjah Mada Yogyakarta)	menggunakan metode kualitatif deskriptif sama-sama meneliti tentang pemberian kredit	Peran Mantri (micro Loan Offer) dalam pemberian kredit umum pedesaan ( KUPEDES ) di PT Bank rakyat indonesia (persero) Tbk Unit Banguntapan Yogyakarta Sedangkan peneliti di sini fokus pada kebijakan pelayanan
7	Pramuris Prismawati (Universitas Muhammadiyah Surakarta)	Sama-sama membahas tentang krdit	Peneliti fokus pada kebijakan penyaluran kredit di BPR Nur Semesta Indah Cabang jember
8	Nila Widiyajayanti (Universitas Negeri Surabaya)	Sama-sama meneliti tentang pelayanan	Fokus penelitian ini kebijakan pelayanan dalam penyaluran kredit cepat
9	Lintang Ayu Suryani (Universita Diponegoro, semarang)	Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang layanan terhadap kepuasan nasabah	Perbedaan dari penelitian ini menggunakan program SPSS untuk menganalisis dan mengolah data, teknik pemilihan sampel, sedangkan peneliti menggunakan pendekatan kualitatif
10	Arsyil Azwar Senja,(Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta)	Sama-sama membahas tentang pelayanan	Peneliti sebelumnya membahas tentang kualitas pelayanan, sedangkan peneliti membahas tentang kebijakan pelayanan dalam penyaluran kredit

Sumber data: data diolah

Kesimpulan, adapun keaksahan dari penelitian yang akan dilaksanakan ini, dibandingkan dengan penelitian yang telah disebutkan sebelumnya adalah penelitian yang akan dilaksanakan ini lebih memfokuskan pada kebijakan pelayanan dalam penyaluran kredit cepat yakni untuk mengetahui kebijakan pelayanan dalam penyaluran kredit cepat, kebijakan penyaluran kredit cepat di BPR Nur Semesta Indah Cabang Jember tersebut dan prosedur penyaluran kredit cepat di BPR Nur Semesta Indah Cabang Jember.

## **B. Kajian Teori.**

Bagian ini berisi tentang pembahasan teori yang dijadikan sebagai perspektif dalam melakukan penelitian. Pembahasan secara teori secara lebih luas dan mendalam akan semakin mendalam wawasan peneliti dalam mengkaji permasalahan yang hendak dipecahkan sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian.<sup>28</sup>

### **1. Pelayanan Prima**

Pelayanan prima adalah layanan yang bermutu tinggi, layanan yang istimewa yang terbaik dan layanan yang prima. *Service Excellent* menggambarkan etos/budaya kerja suatu perusahaan/bank/organisasi dan karyawannya. Untuk memberikan pelayanan yang baik, cepat, dan cermat, suatu bank perlu memahami dan melaksanakan budaya pelayanan prima, yaitu suatu sistem pelayanan yang bertujuan untuk menyenangkan dan memuaskan nasabah.<sup>29</sup>

---

<sup>28</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: Stain Jember Press, 2013).46

<sup>29</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (PT. Gramedia Pustaka Utama.,2017),76.

Ada beberapa faktor faktor yang berkaitan dengan pelayanan prima kepada pelanggan atau nasabah :

a. Kemampuan (*ability*)

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang layanan prima yang dapat meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, untuk melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan public relation sebagai instrumen dalam membawa hubungan kedalam dan keluar organisasi/perusahaan.

b. Sikap (*attitude*)

Setiap insan mempunyai perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan yang dapat disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan nasabah.

c. Penampilan (*appearance*)

Penampilan adalah kemampuan yang seseorang yang baik bersifat fisik maupun nonfisik yang mampu merefleksikan kepercayaan dividen kredibilitas dari pihak lain.<sup>30</sup>

d. Perhatian (*attetion*)

Perhatian (*attetion*) adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.

---

<sup>30</sup> Ibid 78-79

e. Tindakan (*action*)

Tindakan (*action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan.

f. Tanggung jawab (*accountability*)

Tanggung jawab (*accountability*) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.<sup>31</sup>

## 2. Kredit

a. Pengertian Kredit.

Dalam bahasa sehari-hari kata kredit sering diartikan memperoleh barang dengan membayar dengan cicilan atau angsuran dikemudian hari atau memperoleh pinjaman uang yang pembayarannya dilakukan dikemudian hari dengan cicilan atau angsuran sesuai dengan perjanjian. Jadi, dapat diartikan bahwa kredit dapat berbentuk barang atau berbentuk uang.<sup>32</sup> Dalam praktik sehari-hari pengertian ini selanjutnya berkembang lebih luas lagi antara lain:

- 1) Kredit adalah kemampuan untuk melaksanakan suatu pembelian atau mengadakan suatu pinjaman dengan suatu janji pembayaran akan dialkukan ditangguh pada suatu jangka waktu yang disepakati.

<sup>31</sup>Atep Adya Barata, *Dasar Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT Elex Media Komutindo,2003)32

<sup>32</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan Edisi Revisi 2012*, (Jakarta: Pt Rajagrafindo Persada) 81

- 2) Sedangkan pengertian yang lebih mapan untuk kegiatan perbankan di Indonesia, pengertian kredit ini telah dirumuskan dalam bab 1, pasal 1 ayat 12 undang-undang no 7 tahun 1992 tentang perbankan yang merumuskan sebagai berikut:

“kredit adalah penyedia uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam-meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya atau pembagian hasil keuntungan”.

Dari perumusan diatas ada beberapa kesimpulan yang dapat ditarik yaitu:

- 1) Adanya suatu penyerahan uang/tagihan atau dapat juga barang yang menimbulkan tagihan tersebut kepada pihak lain, dengan harapan memberi pinjaman ini bank akan memperoleh suatu tambahan nilai dari pokok pinjaman tersebut yang berupa bunga sebagai pendapatan bagi bank yang bersangkutan.
- 2) Dari proses kredit itu telah didasarkan pada suatu perjanjian yang saling mempercayai kedua belah pihak akan mematuhi kewajibannya masing-masing.
- 3) Dalam pemberian kredit ini terkandung kesepakatan perlunasan utang dan bunga akan diselesaikan dalam jangka waktu tertentu yang telah disepakati bersama.<sup>33</sup>

---

<sup>33</sup> Teguh Pudjo Muljono, *Menejemen Perkreditasi Bagi Bank Komersil*, (Yogyakarta, Bpfe Yogyakarta), 9-10

b. Unsur – Unsur kredit

Adapun unsur – unsur yang tergantung dalam pemberian suatu fasilitas pembiayaan kredit adalah sebagai berikut

1) Kepercayaan

Merupakan suatu keyakinan bagi pemberi kredit bahwa kredit yang diberikan benar-benar diterima kembali dimasa yang akan datang sesuai jangka waktu yang diberikan.

2) Kesepakatan

Kesepakatan dituangkan dalam suatu perjanjian dimana masing-masing pihak menandatangani hak dan kewajibannya masing-masing.

3) Jangka waktu

Jangka waktu mencakup masa pengembalian kredit yang telah disepakati.

4) Risiko

Akibat adanya tenggang waktu, maka pengembalian kredit akan memungkinkan suatu risiko tidak tertagihnya atau macet pemberian suatu kredit.

5) Balas jasa

Bagi bank balas jasa merupakan keuntungan atau pendapatan atas pemberian suatu kredit.<sup>34</sup>

---

<sup>34</sup> Kasmir, *Dasar-dasar perbankan*, 114-115

c. Prinsip-prinsip pemberian kredit

Sebelum suatu fasilitas kredit diberikan, maka bank harus merasa yakin bahwa kredit yang diberikan benar-benar akan kembali. Keyakinan tersebut diperoleh dari hasil penelaian kredit sebelum kredit tersebut disalurkan. Penilaian kredit oleh bank dapat dilakukan dengan berbagai cara untuk mendapatkan keyakinan tentang nasabahnya, seperti melalui prosedur penilaian yang benar dan sungguh-sungguh.

Biasanya kriteria penilaian yang umum dan harus dilakukan oleh bank untuk mendapatkan nasabah yang benar-benar layak untuk diberikan, dilakukan dengan analisis 5C, 7P, dan 3R.<sup>35</sup> Penilaian dengan analisis 5C adalah sebagai berikut:

1) *Character*

Ini menyangkut dengan sisi psikologis calon penerima kredit itu sendiri, yaitu karakteristik atau sifat yang dimilikinya, seperti latar belakang keluarganya, hobi, cara hidup yang dijalani, kebiasaan kebiasaan dan lainnya. Secara umum tujuan memahami karakteristik ini adalah juga menyangkut dengan persoalan seperti kejujuran seseorang nasabah dalam urusannya untuk berusaha memenuhi kewajibannya atau dengan istilah lainnya adalah (*“willingness to pay”*)<sup>1</sup> Salah satu bagian analisis yang dilakukan oleh seseorang appraisal kredit adalah

---

<sup>35</sup> Ibid.,136

*willingness to pay*, dan banyak analisa lain yang dijadikan ukuran yang termasuk melihat kondisi internal perusahaan, business record, kapabilitas suatu personal individu yang berada diorganisasi tersebut, dan lain sebagainya.).

2) *Capacity*

Capacity adalah menyangkut dengan “*business record*”<sup>2)</sup> atau kemampuan seorang pebisnis mengelola usahanya, terutama pada masa-masa sulit sehingga nanti terlihat “*ability to pay*” atau kemampuan membayar. Kemampuan yang dimiliki oleh setiap orang adalah berbeda-beda. Setiap orang memiliki bakatnya masing-masing atau keahliannya yang berbeda dengan orang lain dan itu pada dasarnya telah menjadi keunggulannya yang lebih dibandingkan dengan orang lain.<sup>36</sup>

3) *Capital*

Pengguna modal yang dilihat dari laporan keuangan (neraca dan laporan rugi laba) dengan melakukan pengukuran seperti likuiditas, solvabilitas, rantabilitas, dan ukuran lainnya capital juga harus dilihat dari sumber mana saja modal yang ada sekarang.

4) *Colleteral*

Jamianan yang diberikan kepada calon nasabah yang bersifat fisik maupun non fisik jaminan juga harus diteliti

<sup>36</sup> Irham Fahmi, *Bank & Lembaga Keuangan Lainnya Teori Dan Aplikasi*, (Bandung, Alfabeta, 2016)92

keabshannya sehingga jika terjadi suatu masalah maka jaminan yang dititipkan akan dapat dipergunakan secepat mungkin.

5) *Condition*

ekonomi dan politik sekarnag dan masa yang akan datang sesuai sektor masing-masing prospek usaha dari sektor yang dijalankan usaha yang dibiayai hendaknya benar-benar memiliki prospek yang baik sehingga kemungkinan kredit tersebut bemasalah relatif kecil.<sup>37</sup>

Selanjutnya penilaian suatu kredit dapat pula dilakukan dengan analisis 7P, dengan unsur penilaian sebagai berikut:

1) *Personality*

Yaitu yang menilai nasbah dari segi kepribadiannya atau tingkah lakunya sehari-hari maupun masa lalunya. *Personality* juga mencakup sikap, emosi tingkah laku, dan tindakan nasbah dalam menghadapi suatu masalah.

2) *Party*

Yaitu mengklafikasikan nasbah kedalam klasifikasi tertentu atau golongan-golongan tertentu berdasran modal, loyalitas serta karekternya. Sehingga nasbah dapat digolongkan kegolongan tertentu dan akan mendapatkan fasilitas yang berbeda dari bank.<sup>38</sup>

<sup>37</sup> Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, ( Jakarta: Rajawali, 2012). 95-96

<sup>38</sup> Nurul Ichsan, *Pengantar Perbankan*, ( Jakarta Gaung Persada Pressgroup, 2014). 141

3) *Perpose*

Yaitu untuk mengetahui tujuan nasabah dalam mengambil kredit, termasuk jenis kredit yang diinginkan nasabah. Tujuan pengambilan kredit dapat bermacam macam. Sebagai contoh apakah untuk modal kerja atau infestasi, konsumtif atau produktif, dan lain sebagainya.

4) *Prospect*

Yaitu untuk menilai usaha nasabah dimasa yang akan datang menguntungkan atau tidak, atau dengan kata lain mempunyai prospect atau sebaliknya. Hal ini penting mengingat jika suatu fasilitas kreditt yang dibiayai tanpa mempunyai prospeck, bukan hanya bank yang akan rugi, tetapi juga nasabah.<sup>39</sup>

5) *Payment*

Merupakan ukuran bagaimana cara nasabah mengembalikan kredit yang telah diambil atau dari sumbermana saja dana untuk pengembalian kredit. Semakin banyak sumber penghasilan debitur akan semakin baik. dengan demikian, jika salah satu usahanya merugikan dapat ditutupi oleh sektor lainnya.

---

<sup>39</sup> Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya Edisi Revisi,-9-*,(Jakarta: Rajawali Pres, 2009) 110-111

6) *Profitability*

Untuk menganalisis bagaimana kemampuan nasabah dalam mencari laba. *Profitability* diukur dari periode keperiode apakah kan tetap sama atau semakin meningkat, apabila dengan tambahan kredit yang akan diperolehnya.

7) *Protection*

Tujuannya adalah bagaimana menjaga agar usaha dan jaminan mendapat perlindungan. Perlindungan dapat berupa jaminan barang atau orang atau jaminan asuransi.<sup>40</sup>

Konsep lain yang perlu mendapat perhatian dalam pengambilan keputusan pemberian kredit adalah prinsip 3R.

1) *Return*

*Return* dapat diartikan sebagai hasil usaha yang dicapai oleh perusahaan calon debitur. Bank perlu melakukan analisis tersebut dilakukan dengan melihat hasil yang telah dicapai sebelum mendapat kredit dari bank, kemudian melakukan estimasi terhadap usaha yang mungkin akan dicapai setelah mendapat kredit.

Setelah bank melihat hasil usaha yang dicapai oleh perusahaan, kemudian bank akan melihat seberapa besar hasil tersebut dan apakah hasil usaha tersebut dapat digunakan untuk

---

<sup>40</sup> Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya Edisi Revisi 11*, ( Jakarta: Rajawali Pres, 2012).  
97

membayar pinjamannya dan sekaligus dapat digunakan untuk mengembangkan usahanya.

Disamping itu, *return* juga dapat diartikan sebagai hasil usaha yang akan diperoleh oleh bank dalam memberikan kredit kepada calon debitur.

*Bank* akan melakukan analisis terhadap kredit yang akan disalurkan kepada calon debitur kemudian menghitung keuntungan yang diperoleh bank atas kredit tersebut.

## 2) *Repayment*

*Repayment* diartikan sebagai kemampuan perusahaan calon debitur untuk melakukan pembayaran kembali kredit yang telah dinikmati. Bank perlu melakukan analisis terhadap kemampuan calon debitur dalam mengelola usahanya. Hal ini dapat dilihat dari kemampuan perusahaan dalam menciptakan keuntungan.

Setelah diketahui kemampuan calon debitur dalam hal keuangan tersebut, maka bank perlu menghitung jangka waktu yang diperlukan oleh debitur untuk dapat melunasi kewajiban tersebut. Dalam hal pembayaran kembali pinjamannya akan dilakukan secara angsuran, atau pembayaran dilakukan sekaligus pada akhir periode, bank perlu melakukan analisis lebih dalam terkait dengan jadwal angsuran agar calon debitur setelah mendapat pinjaman dapat memenuhi kewajibannya

dengan melakukan pembayaran kembali atas pinjaman tersebut. Bank mengharapkan agar dana yang telah dipinjamkan kepada debitur akan dapat terbayar kembali sesuai dengan jangka waktu yang telah diperjanjikan.

### 3) *Risk Bearing Ability*

*Risk Bearing Ability* merupakan kemampuan calon debitur untuk menanggung risiko apabila terjadi kegagalan dalam usahanya. Salah satu pertimbangan untuk meyakini bahwa calon debitur akan mampu menghadapi risiko ketidakpastian, yaitu dengan melihat struktur permodalannya. Semakin besar modal yang dimiliki oleh calon debitur akan semakin besar kemampuan calon debitur dalam menutup risiko kegagalan usahanya. Bank juga perlu mendapat jaminan atas kredit yang diberikan, kemudian jaminan tersebut perlu ditutup dengan asuransi yang memadai.<sup>41</sup>

#### d. Prosedur Pemberian Kredit

Prosedur pemberian kredit adalah tahapan-tahapan yang harus dilalui sebelum suatu kredit diputuskan untuk dicairkan. Tujuannya adalah untuk mempermudah bank dalam menilai kelayakan suatu permohonan kredit.

Prosedur pemberian dan penilaian kredit oleh dunia perbankan secara umum antara bank yang satu dengan yang lainnya tidak jauh berbeda.

Yang menjadi perbedaan mungkin hanya terletak dari bagaimana cara-

---

<sup>41</sup>Ismail, *Manajemen Perbankan Dari Teori Menuju Aplikasi* (Jakarta: Kencana Pramedia Group.2010) 118-119

bank tersebut menilai serta persyaratan yang ditetapkannya dengan pertimbangan masing-masing bank.<sup>42</sup>

Prosedur pemberian kredit secara umum dapat dibedakan antara pinjaman perseorangan dengan pinjaman oleh suatu badan hukum, kemudian dapat pula ditinjau dari segi tujuannya apakah untuk konsumtif atau produktif.

Secara umum prosedur pemberian kredit sebagai berikut:

1) Pengajuan berkas-berkas

Dalam hal ini pemohon kredit mengajukan permohonan kredit yang diajukan dalam suatu proposal. Kemudian dilampirkan dengan berkas-berkas lainnya yang dibutuhkan.

2) Penyelidikan berkas pinjaman

Tujuannya adalah untuk mengetahui apakah berkas diajukan sudah lengkap sesuai persyatan dan sudah benar, termasuk menyelidiki keabsahan berkas.

3) Wawancara awal

Merupakan menyidikan kepada calon peminjam dengan langsung berhadapan dengan calon peminjam. Tujuannya adalah untuk menyakinkan bank apakah berkas-berkas tersebut sesuai dan lengkap seperti dengan yang bank inginkan.

4) *One The Spot*

Merupakan kegiatan pemeriksaan kelengkapan dengan meninjau berbagai objek yang akan dijadikan usaha atau jaminan. Kemudian hasil *One The Spot* dicocokkan dengan hasil wawancara I

---

<sup>42</sup> Ibid 142

## 5) Wawancara II

Merupakan kegiatan perbaikan berkas, jika mungkin ada kekurangan-kekurangan pada saat setelah dilakukan *One The Spot* di lapangan

## 6) Keputusan kredit

Keputusan kredit dalam hal ini untuk menentukan apakah kredit akan diberikan atau ditolak, jika diterima maka dipersiapkan administrasinya

## 7) Penandatanganan akad kredit/perjanjian lainnya

Kegiatan ini merupakan kelanjutan dari diputuskannya kredit, maka sebelum kredit dicairkan terlebih dahulu calon nasabah menandatangani akad kredit, mengikat jaminan dengan hipotek dan surat perjanjian atau pernyataan yang dianggap perlu.

## 8) Realisasi kredit

Realisasi kredit diberikan setelah penandatanganan akad kredit dan surat-surat yang perlukan dengan membuka rekening giro atau tabungan di bank yang bersangkutan.

## 9) Penyaluran atau penarikan dana

Adalah pencairan atau pengambilan uang dari rekening sebagai realisasi dari pemberian kredit dan dapat diambil sesuai ketentuan dan tujuan kredit.<sup>43</sup>

---

<sup>43</sup> Ibid 143-147

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.<sup>44</sup>

#### **A. Pendekatan penelitian .**

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Disebut kualitatif karena merupakan penelitian yang bermaksud memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian. Data kualitatif merupakan sumber dari deskripsi yang luas dan berlandaskan kokoh, serta memuat penjelasan tentang proses-proses yang terjadi dalam lingkup setempat.<sup>45</sup>

Peneliti memilih pendekatan penelitian kualitatif dikarenakan melakukan pengamatan secara mendalam tentang kebijakan dalam penyaluran kredit cepat di PT. BPR Nur Semesta Indah Cabang Jember.

Adapun jenis penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah studi kasus, studi kasus adalah penelitian yang bertujuan untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang, dan interaksi lingkungan suatu unit sosial, individu, kelompok, lembaga atau masyarakat. Penelitian kasus merupakan penelitian yang mendalam mengenai kasus tertentu yang hasilnya merupakan gambaran lengkap mengenai kasus itu, penelitian ini antara lain mencakup keseluruhan siklus kehidupan,

---

<sup>44</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian* (bandung: Alfabeta, 2017), 2

<sup>45</sup> Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman, *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru* (jakarta: UI- Press, 1992),1

kadang-kadang hanya meliputi segmen-segmen tertentu pada faktor-faktor kasus.<sup>46</sup>

Penggunaan jenis penelitian studi kasus dalam penelitian ini dikarenakan peneliti mengangkat kasus atau fenomena yang terjadi di PT. BPR Nur Semesta Indah.

### **B. Lokasi penelitian**

Penelitian di BPR NUR SEMESTA INDAH Cabang Jember. Jln. Ahmad Yani No. 86 Jember (0331) 411664

### **C. Subyek penelitian.**

Subyek penelitian merupakan sumber informasi untuk mencari data-data dan masukan-masukan dalam mengungkap masalah penelitian atau yang biasadikenal dengan istilah “informan” yaitu orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar peneliian. Dalam penelitian ini, penelitian dapat memperoleh data dengan cara, teknik *pusposive*. Teknik *pusposive* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Seseorang yang dianggap paling tahu tentang yang diharapkan penelitian atau sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek/situasi sosial yang diteliti.<sup>47</sup>

Dalam penelitian ini subyek penelitian atau informen yang terlibat adalah seseorang yang masih berkaitan dengan judul penelitian adalah:

1. Pimpinan Cabang BPR Nur Semesta Indah Cabang Jember, Bapak Marwan

<sup>46</sup> Cholid Narbuko dan Abu Ahmadi, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), 46

<sup>47</sup> Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2015),53.

2. Kepala Oprasional (KAOP), Ibu Erna
3. *Supervisor*, M. Fatur
4. *Account Officer*, Bapak Yudi, Firman, Toni
5. Admin kredit, Ibu Dini
6. Teller, Ibu Vida

#### **D. Tehnik pengumpulan data.**

1. Observasi.

Observasi merupakan merupakan salah satu teknik oprasional pengumpulan data melalui proses pencatatan secara cermat dan sistematis terhadap obyek yang diamati secara langsung.<sup>48</sup>

Dalam penelitian ini saya menggunakan observasi langsung yaitu tehnik pengumpulan data dimana peneliti mengadakan pengamatan secara langsung terhadap gejala-gejala atau proses yang terjadi dalam situasi yang sebenarnya.

Data yang diperoleh dengan menggunakan tehnik observasi ini diantaranya sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui potret keseharian kegiatan pimpinan dalam memimpin karyawan di PT. BPR Nur Semesta Indah Cabang Jember.
- b. Untuk melihat kinerja karyawan dalam menjalani aktifitas kerjanya di PT. BPR Nur Semesta Indah.

---

<sup>48</sup> Muhammad Teguh, *Metode Penelitian Ekonomi Teori Dan Aplikasi* (Jakarta:-PT Raja Grafindo Persda 2005) 133-134

## 2. Interview atau wawancara.

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu *pewawancara* (*Interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan *terwawancara* (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.<sup>49</sup>

Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan wawancara tidak terstruktur disini pewawancara bersikap bebas dalam melakukan tanya jawab, tanpa terikat dengan pedoman wawancara. Pedoman wawancara hanya berupa garis besar apa yang akan ditanya.<sup>50</sup>

Adapun hasil yang ingin di peroleh dari metode dari wawancara adalah

- a. Kebijakan pelayanan dalam penyaluran kredit cepat yang di berikan BPR Nur Semesta Indah.
- b. Bentuk Kebijakan penyaluran kredit cepat di BPR Nur Semesta Indah.
- c. Prosedur penyaluran kredit cepat di BPR Nur Semesta Indah .

## 3. Dokumenter.

Dokumenter atau dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang berarti barang-barang tertulis, maksudnya upaya pengumpulan data

<sup>49</sup> Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. REMAJA Rosdakarya Offset, 2012), 186

<sup>50</sup> Murti sumarni & Salamah Wahyuni, *Metodelogi Penelitian Bisnis* (Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET 2006), 89

dengan menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, dan lainnya.<sup>51</sup>

Adapun yang ingin di peroleh dari bahan dokumenter adalah:

- a. Untuk memperoleh data dokumentasi terkait visi dan misi PT. BPR Nur Semesta Indah.
- b. Struktur organisasi PT. BPR Nur Semesta Indah Cabang Jember.
- c. Photo kegiatan karyawan.
- d. Photo kegiatan wawancara.

#### **E. Teknik analisis data.**

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk membuat pecandraan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat yang diteliti terkait dengan kebijakan pelayanan dalam penyaluran kredit cepat di PT. BPR Nur Semesta Indah.

Ketika data terkumpul dan penggalian data telah selesai, maka kemudian peneliti menganalisis data yang dalam proses ini terbagi menjadi tiga komponen, diantaranya adalah:<sup>52</sup>

1. Reduksi data, data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan lebih rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih HI-HI Yng pokok memfokuskan padad hal-hal yang penting dicari pola dan

<sup>51</sup> Mundir. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. (Jember: STAIN Press, 2013),186.

<sup>52</sup> Sumadi Suryabrata, *Metode Penelitian* (Jakarta: Rajawali Pres, 2011), 75.

temanya. setelah melakukan wawancara penulis langsung memindahkan kedalam bentuk tulisan dan mengelompokan data-data tersebut.<sup>53</sup>

2. Penyajian data, setelah data reduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Penyajian data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.<sup>54</sup>
3. Verifikasi data, langkah selanjutnya adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Pada tahap akhir, data yang tersaji harus dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, sehingga memperoleh kesimpulan tentang kebijakan pelayanan dalam penyaluran kredit cepat di BPR Nur Semesta Indah Cabang Jember.<sup>55</sup>

#### **F. Keabsahaan data.**

Keabsahaan data yang digunakan Peneliti adalah triangulasi sumber dimana triangulasi sumber disini untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.<sup>56</sup>

Mengemukakan bahwa hal ini di capai dengan cara:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatannya secara pribadi.
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tetang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.

<sup>53</sup> Sugiono, *metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*, ( Bandung: Alfabeta, 2014),247

<sup>54</sup> Ibid,249

<sup>55</sup> Ibid, 252

<sup>56</sup> Ibid, 274.

4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa orang yang berpendidikan menengah atau tinggi orang berada, orang pemerintah.
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isu suatu dokumen yang berkaitan.<sup>57</sup>

### **G. Tahap-tahap penelitian.**

Proses tahapan penelitian dalam melaksanakan penelitian mempengaruhi dari rencana pelaksanaannya, sehingga peneliti merumuskan untuk mengatur kegiatan penelitiannya. Penelitian ini akan dilakukan 3 tahap, yaitu:

1. Tahap lapangan.
  - a. Menyusun rencana penelitian.
  - b. Menentukan objek penelitian.
  - c. Melakukan peninjauan objek penelitian.
  - d. Mengajukan judul penelitian.
  - e. Menyusun metode penelitian.
  - f. Meninjau kajian pustaka terdahulu dan teori yang bersangkutan dengan judul penelitian.
  - g. Konsultasi proposal kepada dosen pembimbing.
  - h. Mengurus perijinan penelitian dari IAIN Jember yang kemudian diserahkan kelapangan penelitian.

---

<sup>57</sup> Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. REMAJA Rosdakarya Offset, 2011), 178.

- i. Menyiapkan berkas-berkas untuk melakukan penelitian di lapangan seperti alat tulis, kamera untuk dokumentasi dan alat perekam suara serta lain-lain..
2. Tahap pekerjaan lapangan.
    - a. Memahami latar belakang dan tujuan penelitian pada objek penelitian.
    - b. Memasuki lapangan objek penelitian.
    - c. Mencari informasi atau data dari narasumber yang telah ditentukan oleh peneliti.
    - d. Melakukan pengumpulan data. Menganalisis data dengan prosedur yang telah ditentukan.
  3. Tahap akhir penelitian ( analisis data ).
    - a. Menyusun data dan menganalisis data yang telah terkumpul.
    - b. Penarikan kesimpulan.
    - c. Kritik dan saran.

Kegiatan yang dilakukan pada tahap ini adalah kegiatan penulisan laporan penelitian yang dibuat sesuai dengan hasil pelaksanaan tindakan dan sesuai dengan format pedoman penulisan skripsi.

IAIN JEMBER

## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS**

#### **A. Gambaran Obyek Penelitian**

##### **1. Lokasi BPR Nur Semesta Indah Cabang Jember**

Berlokasi di Jl. Ahmad Yani No. 86, Kebonsari, Sumbersari Jember Telp. (0331) 411664.

##### **2. Sejarah PT. BPR Nur Semesta Indah Cabang Jember**

###### **a. Sejarah singkat PT BPR Nur Semesta Indah**

Dikeluarkannya kebijaksanaan Pemerintah yaitu Paket 27 Oktober 1988 (Pakto 88) tentang deregulasi mengenai kebijaksanaan keuangan, moneter, dan perbankan, memotivasi Lembaga Perekonomian Nahdlatul Ulama (LPNU) Kec. Kencong yang pada saat itu sedang mengelola arisan warga Nahdlatul Ulama (awanu) untuk merintis mendirikan perusahaan perbankan yang dapat berperan sebagai penggerak ekonomi utamanya bagi masyarakat pedesaan.

Upaya merintis perusahaan perbankan dimulai sejak Agustus 1990 dengan membuat proposal pendirian dan pedoman kerja Bank Perkreditan Rakyat Nur Buana Indah yang kemudian namanya diganti menjadi Nur Semesta Indah, sedangkan pengajuan perizinan pendiriannya dibantu oleh Irawan Soerodjo, S.H., notaris di Jember. Dengan lengkapnya persyaratan dan perizinan yang dimiliki, maka pada tanggal 2 Mei 1992 K.H. Abdurrahman Wahid (Presiden

Indonesia periode 1999-2001) secara resmi membuka PT BPR Nur Semesta Indah. Sejak tanggal tersebut PT BPR Nur Semesta Indah resmi beroperasi dengan beberapa perizinan, yaitu:

- 1) Izin prinsip dari Menteri Keuangan No.S.047/MK.13/1991 tanggal 11 Januari 1991
  - 2) Izin dari Menteri Kehakiman No.C2-8235.ht01.01.TH.91 tanggal 28 Desember 1991
  - 3) Izin operasional usaha dari Menteri Keuangan No.KEP-055/KM.13/1992 tanggal 3 Maret 1992
- b. Perkembangan PT BPR Nur Semesta Indah.

PT BPR Nur Semesta Indah mengalami pasang dan surut dalam operasionalnya. Tingginya angka NPL (*Non Performed Loans*), menurunnya kepercayaan masyarakat, dan bersamaan dengan awal krisis moneter yang melanda Indonesia, pada tahun 1997 H. Syakir Asy'ari selaku Direktur Utama mengundurkan diri dan digantikan oleh Edi Surono yang sebelumnya menjabat sebagai Direktur. Sedangkan posisi Direktur digantikan oleh Kuswatul Maslukhah.

Dengan tongkat kepemimpinan yang baru ini, PT BPR Nur Semesta Indah mengalami pertumbuhan yang pesat. Dalam periode ini PT BPR Nur Semesta Indah mampu menjaga angka NPL, menumbuhkan dana pihak ketiga, dan mendapat kepercayaan dari bank umum maupun lembaga pembiayaan lain untuk mendapatkan

modal dalam usaha mengembangkan Perusahaan. Dalam kepemimpinan ini juga berhasil membeli aset penting berupa tanah dan gedung yang digunakan untuk operasional Perusahaan, antara lain di Kencong (Kantor Pusat Operasional), di Jember (KC Jember Ahmad Yani), di Balung (Kantor Kas Balung), dan di Kalisat (Kantor Kas Kalisat). Perbaikan manajemen dan sistem senantiasa aktif dilakukan, sehingga PT BPR Nur Semesta Indah mampu menjadi salah satu BPR terbesar di Kabupaten Jember dan jumlah kantor penunjang yang cukup memadai.

Guna meningkatkan pelayanan kepada seluruh nasabah, tanggal 13 Maret 2008 PT BPR Nur Semesta Indah memutuskan memindahkan Kantor Pusat Operasionalnya ke gedung baru yang beralamat di Jl. Diponegoro No. 39, Kencong, Jember. Sejumlah fasilitas untuk meningkatkan operasional dan pelayanan ditambahkan seperti ruang tunggu yang nyaman, parkir yang cukup luas, penambahan sarana seperti komputer, dan aula.

Seperti BPR lainnya yang umum terjadi di Indonesia, pertumbuhan dan perkembangan PT BPR Nur Semesta Indah mengalami pasang surut. Dengan segenap potensi yang ada, PT BPR Nur Semesta Indah tetap bisa bertahan bahkan berkembang dengan konsep antara lain:

- 1) Perluasan pasar terus dilakukan antara lain dengan membuka Kantor Kas di Balung, Jember, dan Kalisat, sehingga jumlah nasabah yang dilayani akan semakin meningkat.
- 2) Pelayanan yang prima, yaitu melayani nasabah dengan baik, mampu memenuhi kebutuhan serta keinginan nasabah, sehingga nasabah merasa puas.
- 3) Peningkatan SDM dilakukan dengan penambahan jumlah karyawan dan peningkatan kualitas SDM dengan mengikuti berbagai pelatihan. Serta melakukan pengaderan bagian yang strategis guna meningkatkan daya saing antar lembaga keuangan.
- 4) Peningkatan kerja sama dengan debitur baik bank maupun non bank semakin meningkat.
- 5) Peningkatan fasilitas, sarana, dan prasarana dilakukan antara lain dengan membeli tanah sendiri untuk kantor cabang, melakukan perbaikan dan penyempurnaan sistem komputer secara terus menerus, penambahan jumlah kendaraan untuk kelancaran operasional, dll.
- 6) Evaluasi kerja yang dilakukan secara konsisten dalam kurun waktu tertentu, serta satu komando dalam perusahaan yang semakin mempertegas arah dan tujuan perusahaan.
- 7) Bekerja sama dengan BPR lain dengan aktif mengikuti Perbarindo di komisariat setempat.

8) Membuka layanan baru yang memudahkan nasabah, masyarakat, dan pengunjung BPR untuk dapat memanfaatkan fasilitas tambahan (*fee based income*) seperti penerimaan uang dari luar negeri, pembayaran rekening listrik, telepon, dll.

c. Perkembangan Kantor Cabang Jember

Melihat perkembangan PT BPR Nur Semesta Indah selama 13 tahun yang terus meningkat dan potensi yang terus berkembang, maka pada tahun 2005 Direksi berencana membuka kantor kas di wilayah Jember. Sesuai dengan rencana kerja yang akan melakukan perluasan pasar dengan membuka kantor kas di Jember dan atas izin dari Bank Indonesia, PT BPR Nur Semesta Indah meresmikan Kantor Kas Jember pada bulan Februari 2005 berlokasi di Jl. HOS Cokroaminoto No. 34, Jember Kidul, Kaliwates, Jember.

Setelah menilai peluang dan perkembangan PT BPR Nur Semesta Indah Kantor Kas Jember yang sangat baik, maka diputuskan untuk mengubah status Kantor Kas Jember menjadi Kantor Cabang. Sejak September 2007 Kantor Kas Jember resmi berubah menjadi Kantor Cabang Jember.

Tujuan untuk meningkatkan status Kantor Kas menjadi Kantor Cabang adalah untuk membuka serta mempermudah akses untuk menjangkau calon nasabah. Terutama untuk wilayah timur dan utara Kabupaten Jember. Guna meningkatkan pelayanan kepada nasabah serta pertimbangan lokasi yang lebih strategis, maka pada tahun

2008 pindah lokasi ke Jl. Ahmad Yani No. 86, Kebonsari, Sumpalsari, Jember. Lokasi ini dinilai lebih ekonomis dan lebih strategis karena berada tepat di daerah Gladak Kembar yang merupakan pintu gerbang menuju segitiga emas di Kabupaten Jember.

Fungsi Kantor Cabang adalah menjalankan aktivitas perbankan sesuai dengan peraturan yang berlaku tetapi masih dalam pengawasan Kantor Pusat. Termasuk penyaluran kredit, menghimpun dana pihak ketiga, membuat laporan bulanan, pemantauan dan mengatur likuiditas Kantor Cabang Jember Kantor Kas, serta membuat laporan kepada kantor Pusat dan Bank Indonesia maupun kepada Otoritas Jasa Keuangan.

Kantor cabang memiliki beberapa kantor kas yang tersebar di beberapa kecamatan di kabupaten Jember, yaitu di Kecamatan Rambipuji, Kalisat, dan Sukowono, yang bertujuan untuk memperluas jaringan dan meningkatkan pelayanan yang tersebar di beberapa kecamatan di Kabupaten Jember. Kantor Kas Balung bulan Agustus 2006, Kantor Kas Kalisat tahun 2007, Kantor Kas Rambipuji bulan April 2010 untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah dan calon nasabah di wilayah tersebut dan untuk memperluas jaringan pasar.<sup>58</sup>

---

<sup>58</sup> Data diperoleh dari dokumen PT. BPR Nur Semesta Indah Cabang Jember, Jember 24 Juni 2019

### 3. Visi & Misi PT. BPR NUR SEMESTA INDAH Cabang Jember

- a. Visi : Meningkatkan taraf hidup masyarakat secara material dan spiritual.
- b. Misi : menjadi BPR terbesar di Jember yang memberikan keuntungan kepada *stakeholder* melalui *teamwork* yang baik dan sumber daya manusia yang berkualitas
- c. Moto : Teman Usaha.<sup>59</sup>

### 4. Letak Georafis PT. BPR NUR SMESTA INDAH Cabang Jember

**Gambar 4.1**

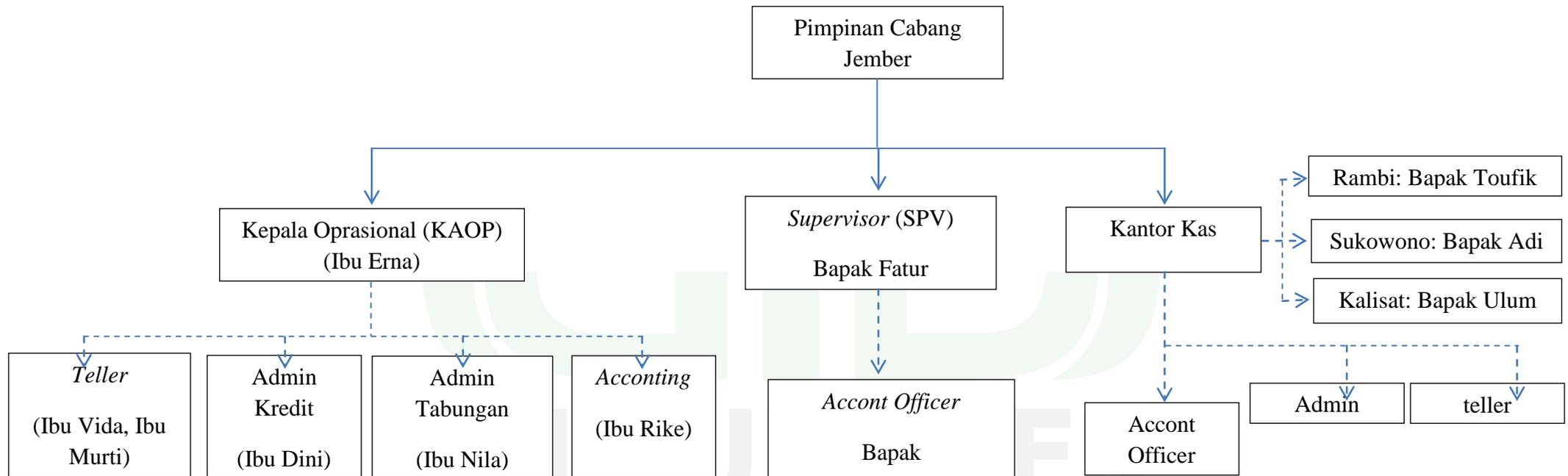
**Letak Georafis PT. BPR NUR SMESTA INDAH Cabang Jember**



<sup>59</sup> Data diperoleh dari dokumen PT. BPR Nur Semesta Indah Cabang Jember

Tabel 4.2

5. Strukur Organisasi PT. BPR NUR SEMESTA INDAH Cabang Jember



Keterangan :

Garis lurus : Langsung menerima intruksi dari pimpinan

Garis putus-putus : Tidak langsung menerima intruksi dari pimpinan

## 6. Tugas dan fungsi bagian masing-masing bagian di BPR NUR SEMESTA INDAH.

### a. Tugas dan Fungsi-fungsi bagian di PT BPR Nur Semesta Indah

#### 1) Direktur Utama

- a) Membawahi pelaksanaan fungsi audit internal yang sehari-hari dijalankan oleh pejabat eksekutif menjabat dengan internal auditor sebagai mana dimaksud dalam pasal 61 peraturan OJK NO.4/POJK.03/2015 tentang penerapan tata kelola bagi BPR.
- b) Menyelenggarakan dan memimpin rapat direksi sebagai mana dimaksud dalam pasal 21 peraturan OJK NO.4/POJK.03/2015 tentang penerapan tata kelola bagi BPR.
- c) Memimpin komite kredit untuk permohonan kredit dengan plafon >100.000.000.00 ( seratus juta rupiah ) termasuk memberi pertimbangan dan / atau catatan yang menjadi dasar keputusan penetapan kredit, apabila calon debitur dianggap layak untuk dibiayai oleh BPR.

#### 2) Direktur

- a. Membawahi pelaksanaan fungsi fungsi kepatuhan sebagai mana di maksud dalam pasal 52 peraturan OJK No. 4/POJK.03/2015 tentang penerapan tata kelola bagi BPR

- b. Memastikan bahwa pejabat eksekutif yang menjalankan fungsi kepatuhan telah bekerja secara tertip, efektif, dan disiplin, dalam penyusunan dan/ atau pengkianian pedoman kerja, sistem, dan prosedur kepatuhan, sebagaimana di maksud dalam pasal 52 ayat (5) peraturan OJK No. 4/POJK.03/2015 tentang penerapan tata kelola bagi BPR.

### 3) Kepala Cabang

- a) Melaksanakan semua peraturan, ketentuan, dan prosedur yang telah digariskan oleh manajemen maupun peraturan dan ketentuan yang digariskan oleh Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan.
- b) Melakukan pengawasan dan pengarahan kepada Kepala Kas dan Staf dalam mengelola Kantor Cabang.
- c) Bertanggung jawab pada Direksi.
- d) Merencanakan langkah strategis Kantor Cabang.
- e) Memantau dan mengevaluasi pencapaian target secara berkelanjutan.
- f) Berkoordinasi dengan Kantor Pusat Operasional dan Kantor Kas untuk kebutuhan likuiditas.
- g) Memonitor dan mengevaluasi pasar dan kompetitor untuk melihat kedudukan Kantor Cabang dengan kompetitor di area yang sama, menganalisis kebutuhan pasar untuk menyusun, dan mengusulkan strategi kepada Direksi.

#### 4) Kepala Bagian

- a) Melaksanakan semua peraturan, ketentuan, dan prosedur yang telah digariskan oleh manajemen maupun peraturan dan ketentuan yang digariskan oleh Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan.
- b) Mengoordinasi, mengarahkan, membina, serta mengawasi semua kegiatan personel pada bagian yang menjadi bawahannya dan dalam pelakannya bertanggung jawab langsung pada Direktur.
- c) Mengordinasi petugas bagian pelayanan demi pelayanan yang prima dan optimal kepada nasabah dan memonitor semua kegiatan operasional dan menjamin kelancaran produktifitas personel.
- d) Meneliti dan melegalisir hasil-hasil kerja rutin bawahannya sebelum diajukan pada Direktur termasuk sebelum dilaporkan ke Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan.
- e) Mengoordinasi, mengarahkan, membina, dan mengawasi semua kegiatan penerimaan dan pembayaran uang kepada nasabah.
- f) Membuat laporan realisasi kredit dan laporan kredit lainnya baik untuk Bank Indonesia Otoritas Jasa Keuangan, maupun pihak lain.

- g) Mengadministrasikan dan melakukan penyimpanan agunan milik nasabah.
- h) Melakukan pengikatan perjanjian kredit atau pengikatan agunan kredit kepada notaris atau pejabat yang berwenang atas pencairan kredit dengan perintah Direksi.
- i) Mengordinasi setiap Petugas *Account Officer (AO)* dan Tim Penagihan Kredit (TPK) atas tagihan masing-masing.
- j) Melakukan koordinasi dengan bagian lain untuk mengumpulkan rencana permintaan karyawan setiap tahun dan membuat status data karyawan dan *turnover* setiap bulan dari masing-masing bagian.
- k) Menyiapkan perjanjian kerja dan kontrak kerja karyawan serta memperbarui masa berlakunya kontrak kerja.
- l) Mendata setiap karyawan ke dalam sistem agar semua terdata dengan baik.
- m) Pemeliharaan tenaga kerja guna meningkatkan kemauan dan kemampuan untuk bekerja bagi Karyawan.

##### 5) Kepala Kas

- a) Melaksanakan semua peraturan, ketentuan, dan prosedur yang telah digariskan oleh manajemen maupun peraturan dan ketentuan yang digariskan oleh Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan.

- b) Mengoordinasi, mengarahkan, membina, serta mengawasi semua kegiatan personel pada bagian yang menjadi bawahannya dan dalam pelakannya bertanggung jawab langsung pada Kepala Cabang atau Direksi.
- c) Merencanakan langkah strategis Kantor Kas, mengatur penjadwalan kunjungan, dan target pencapaian penjualan secara maksimal.
- d) Memantau dan mengevaluasi pencapaian target secara berkelanjutan.
- e) Memantau tugas penagihan Petugas *Account Officer* dan tempo pembayaran debitur
- f) Berkoordinasi dengan Kantor Pusat Operasional, Kantor Cabang, dan Kantor Kas lainnya untuk kebutuhan likuiditas.

6) Kepala Seksi

- a) Melaksanakan peraturan, ketentuan dan prosedur yang telah digariskan oleh manajemen maupun peraturan yang telah ditetapkan oleh Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan.
- b) Meneliti dan melegalisir hasil-hasil kerja rutin bawahannya sebelum diajukan pada Kepala Cabang termasuk sebelum dilaporkan ke Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan.
- c) Berkoordinasi dengan Kepala Cabang, Kepala Bagian, maupun Direksi tentang operasional Perusahaan.

- d) Mengordinasi petugas bagian pelayanan demi pelayanan yang prima dan optimal kepada nasabah dan memonitor semua kegiatan operasional dan menjamin kelancaran produktifitas personel.
  - e) Mengoordinasi, mengarahkan, membina, dan mengawasi semua kegiatan penerimaan dan pembayaran uang kepada nasabah.
  - f) Membuat laporan realisasi kredit dan laporan kredit lainnya baik untuk Bank Indonesia Otoritas Jasa Keuangan, maupun pihak lain.
- 7) Adminsitrasi
- a) Melaksanakan peraturan, ketentuan dan prosedur yang telah digariskan oleh manajemen maupun peraturan yang telah ditetapkan oleh Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan.
  - b) Mengadministrasikan data setiap nasabah sampai dengan pencairan kredit sesuai berkas dan memo kredit dari pejabat yang berwenang.
  - c) Membantu Kepala Bagian Kredit dalam hal pengadministrasian agunan kredit nasabah.
  - d) Berkoordinasi dengan Unit Kerja Khusus bidang APU dan PPT atas laporan petugas kepada Bank Indonesia atau Pusat Pelaporan Analisis Transaksi Keuangan (PPATK).

- e) Bertanggung jawab atas pelaporan Sistem Informasi Debitur.
- f) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Direksi maupun Kepala Bagian Operasional.
- g) Bertanggung jawab atas pembayaran maupun penerimaan uang dari nasabah.
- h) Memasukkan data transaksi pada sistem komputer.
- i) Bertanggung jawab atas kecocokan antara fisik uang dengan data transaksi pada sistem komputer.
- j) Senantiasa melakukan pengecekan atas keaslian uang pada mesin hitung atau fasilitas lain yang disediakan.

8) Account Officer dan Tim Penagihan Kredit

- a) Meneliti dan menyetujui/menolak hasil analisis kelayakan dan kelengkapan persyaratan dari Petugas *Account Officer* atas pengajuan kredit sebelum diajukan pada Direksi.
- b) Melakukan survei atas pengajuan kredit dengan nominal besar atas persetujuan Direksi berkoordinasi dengan Kepala Bagian Kredit.
- c) Melakukan akad pencairan kredit kepada nasabah dengan menjelaskan secara rinci tentang besar plafon, biaya administrasi, jumlah angsuran dan biaya lain.

- d) Mengingatkan/mengimbuu nasabah kredit untuk senantiasa tepat waktu dalam pembayaran angsuran baik secara langsung maupun tidak langsung.
- e) Bertanggung jawab atas keabsahan dan kevalidan data terkait agunan kredit.
- f) Bertanggung jawab atas *Non Performance Loans (NPL)* bulanan.
- g) Berkoordinasi dengan Kepala Bagian atas daftar nominatif kredit non lancar.
- h) Mengordinasi setiap petugas *account officer (AO)* atas tagihan masing-masing.

9) Admin kredit

- a. Menyusun dan mencetak laporan kolektibilitas kredit (bulanan) untuk kabag pemasaran dengan tembusan kepada direksi dan dewan komisaris
- b. Menyusun dan mencetak laporan daftar tinggakan kredit untuk keperluan monitoring atas kualitas kredit BPR dari waktu ke waktu sebagai bagian dari *early warning system* apabila terjadi penurunan kualitas kredit.
- c. Melakukan kordinasi dan komunikasi dengan *accunt officer* untuk memperoleh data dan informasi terkini tentang perkembangan portofolio kredit dan kualitas kredit secara berkelanjutan.

- d. Melakukan upaya-upaya penyelesaian kredit macet mulai dari pendekatan yang bersidat persuasif seperti, *dunning collection (attempt/calls)*, *field collection* (OTS,somasi), hingga pendekatan hukum atau proses litigasi berupa lelang dan eksekusi aguanan kredit.

#### 10) Admin Tabungan

- a. Menyusun dan mencetak laporan simapanan bulanan berupa daftar nominatif tabungan dan deposito, untuk disampaikan kepada kabag oporadional, kabag pemasaran, dengan tembusan kepada direksi dan dewan komisaris.
- b. Menyusun dan mencetak *maturity profile report* untuk kepentingan *risk mitigation* dan *erly warning system* apabila terjadi penurunan penghimpunan dan, sementara saat yang sama terjadi banyak permintaan kredit dalam nominal besar serta, serta deposito dalam nominal besar akan jatuh tempo.
- c. Melakukan koordinasi dan komunikasi yang efektif dan berkelanjutan dengan *funding officer*, dengan fokus pada *Market Intelligence* dan pengkinian data, informasi dan profil nasabah, khususnya nasabah tabungan/deposito yang termasuk dalam kelompok *prim costumers* atau nasabah prima

## 11) Teller/kasir

- a) Melayani transaksi pembayaran dan penyetoran, baik berkaitan dengan kredit, tabungan, maupun deposito dengan meneliti dan memperhatikan keaslian uang dan memastikan kelengkapan kebenaran jumlah nominalnya
- b) Melakukan pencatatan atas seluruh transaksi ke dalam bukti kas masuk dan bukti kas keluar, lengkap dengan persetujuan dari otorisasinya.
- c) Melakukan rekonsiliasi kas harian dengan menghitung saldo kas harian secara fisik baik pada awal hari maupun pada akhir hari yang harus mendapat persetujuan dari kabag operasional.

## 12) Komisaris

- a) Melaksanakan semua peraturan, ketentuan dan prosedur yang telah digariskan oleh manajemen maupun peraturan dan ketentuan yang digariskan oleh Bank Indonesia.
- b) Melakukan pengawasan dan pengarahan kepada Direksi dalam mengelola Perusahaan.
- c) Memberikan tanggapan dan rekomendasi atas usulan dan rencana pengembangan strategis Perusahaan yang diajukan Direksi.
- d) Memastikan bahwa Direksi telah memerhatikan kepentingan *stakeholders* (pemangku kepentingan).

- e) Membuat Laporan Komisaris sebagaimana telah diatur oleh ketentuan Bank Indonesia.
  - f) Mengetahui segala kebijakan dan tindakan yang telah dan akan dijalankan oleh Direksi.
  - g) Memeriksa catatan dan dokumen lain serta kekayaan Perusahaan. Meminta dan menerima keterangan yang berkenaan dengan Perseroan dari Direksi.
- b. Jenis jenis usaha PT. BPR NUR SEMESTA INDAH Cabang Jember.

Dalam menjalankan usahanya, PT BPR Nur Semesta Indah melayani kebutuhan masyarakat umum dan pengusaha mikro, kecil, dan menengah, dengan menyediakan layanan jasa simpanan dan pinjaman. Adapun jenis layanan yang ada di PT BPR Nur Semesta Indah secara umum dibagi menjadi dua yaitu:

- 1) layanan pokok; dan
- 2) layanan tambahan

Layanan pokok meliputi tiga hal yaitu:

- 1) kredit,
- 2) tabungan,
- 3) deposito.

Sedangkan jenis layanan jasa lainnya yaitu pembayaran rekening listrik dan telepon, serta penerimaan kiriman uang dari dalam/luar negeri.<sup>60</sup>

## **B. Penyajian Data dan Analisis**

Penyajian data merupakan bagian yang mengungkapkan data yang dihasilkan dalam penelitian yang sesuai dengan rumusan masalah dan analisa data yang relevan. Sebagaimana yang telah dijelaskan bahwa dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi secara berurutan akan disajikan data-data dari hasil penelitian yang mengacu pada fokus penelitian

### **1. Kebijakan pelayanan dalam penyaluran kredit cepat pada PT. BPR NUR SEMESTA INDAH Cabang Jember.**

Dari hasil wawancara dengan Bapak Marwan Usman Nadhy selaku pimpinan cabang jember BPR NUR SEMESTA INDAH Cabang Jember.

“PT. BPR NUR SEMESTA INDAH Cabang Jember lebih memfokuskan diri bagaimana nasabah puas dalam pemberian pelayanan dan penyaluran kredit. Kepuasan nasabah merupakan tujuan untuk memuaskan para nasabah dan selalu melaksanakan pelayanan sesuai dengan SOP.

Kantor kami memberikan pelayanan yang cepat dimana BPR NSI cabang jember melakukan pelayanan dengan *one day service* yaitu berusaha pelayanan satu hari selesai dan Jemput bola tanpa harus

---

<sup>60</sup> Data di Peroleh Dari Dokumen PT. BPR Nur Semesta Indah Cabang Jember

nasabah datang ke kantor, pihak kantor yang menandatangani nasabah tersebut.

PT. BPR NSI cabang jember memberikan toleransi waktu seperti tanggal merah serta dalam memberikan atau menawarkan pelayanan bisa lewat brosur, benner, dan spanduk.”<sup>61</sup>

Bapak Firman Hidayat selaku *Account Officer* (AO) PT. BPR Nur Semesta Indah Cabang Jember menambahkan.<sup>62</sup>

“*One day service* disini yaitu pelayanan satu hari selesai dan maksimal dua hari selesai dari pengajuan kredit, apabila nasabah melakukan kredit cepat pihak kami berusaha semaksimal mungkin melakukan pelayanan kredit satu hari selesai, dan apabila didalam proses pengajuan kredit berkas masih ada yang belum lengkap maka pihak bank kami proaktif akan menghubungi calon debitur untuk segera melengkapi kekurangan persyaratan dalam pengajuan kredit”.

Dari pemaparan Bapak Firman bahwa *one day service* yang diberikan oleh BPR dengan melakukan proses pelayanan dalam melakukan kredit itu satu hari selesai dan langsung cair.

Bapak M. Fathur Rahman selaku *Supervisor* (SPV) PT. BPR Nur Semesta Indah Cabang Jember menambahkan.

“Jemput bola disini yaitu pelayanan yang di berikan tidak didalam kantor melainkan pelayanan yang dilakukan di rumah calon debitur. Yang di maksud dengan pelayanan jemput bola disini apabila seseorang bertanya-tanya tentang kredit yang mudah dan cepat kepada nasabah NSI maka apabila nasabah NSI memberitahukan kepada kami kantor kami proaktif akan melakukan kunjungan dan menghubungi orang yang bertanya kepada nasabah NSI untuk berbincang-bincang sekaligus untuk silaturahmi mencari keluarga, nasabah juga lebih puas untuk bertanya-tanya tentang produk-produk dan layanan yang ada di BPR NSI Cabang Jember”.<sup>63</sup>

<sup>61</sup> Marwan Usman Nadhy, Wawancara, Jember, 24 Juni 2019.

<sup>62</sup> Firman Hidayat, Wawancara, Jember, 4 Juli 2019.

<sup>63</sup> M. Fathur Rahman, Wawancara, Jember, 23 Juni 2019.

Dari pemaparan bapak M. Fathur Rahman bahwa pelayanan jemput bola seorang karyawan harus proaktif dalam melakukan pelayanan. Pelayanan disini dilakukan di rumah nasabah dan nasabah tidak perlu harus bertanya ke kantor pihak kantor yang akan menghubungi ataupun langsung datang kerumah nasabah itu sendiri sekaligus mencari keluarga dan bersilaturahmi.

Ibu Sesulih Ernawati menambahkan selaku Kepala Oprasional (KAOP) PT. BPR NUR SEMESTA INDAH Cabang Jember.

“PT. BPR NUR SEMESTA INDAH memberikan solusi berupa bantuan pinjaman berupa kredit untuk modal usaha mikro, kecil dan menengah. BPR NSI cabang jember selalu menggunakan pelayanan tertentu dalam penyaluran kredit kepada nasabah, dimana penyaluran kredit memfokuskan bagaimanana nasabah BPR NSI cabang jember puas dalam penyaluran kredit. Selain itu pelayanan yang di tonjolan biasanya berupa *service exallent* yaitu:

- a. Sikap, yaitu dimana karyawan harus menjaga sikap dan salalu ramah kepada nasabah.
- b. Penampilan, yaitu diamana kerapian harus selalu terjaga dan selalu rapi dalam penampilan seorang karyawan.
- c. Perhatian, yaitu diamana karyawan dituntut harus perhatian kepada nasabah untuk memperhatikan curahan nasabah, baik dengan kebutuhan dan keinginan seorang nasabah maupun saran dan kriti.
- d. Tindakan, dimana tindakan karayawan harus terjaga dalam berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan.
- e. Tanggung jawab yaitu, seorang karyawan harus bertanggung jawab suatu sikap keberpihakan kepada nasabah sebagai wujud kepedulian menghindari dan meminimalkan kerugian dan ketidak puasan nasabah.”<sup>64</sup>

Dari penerapan bapak Marwan selaku pimpinan, Ibu Erna selaku kepala oprasional bapak Fatur dan bapak Firman, bahwa kebijakan

<sup>64</sup> Sesulih Ernawati, Wawancara, Jember, 26 Juni 2019

pelayanan dalam penyaluran kredit di BPR NUR SEMESTA INDAH cabang jember yaitu menggunakan pelayanan dengan one day service, jemput bola dan tak lupa juga melakukan pelayanan dengan service excellent.

## 2. Kebijakan Penyaluran Kredit Cepat Pada PT. BPR NUR SEMESTA INDAH Cabang Jember.

Dari hasil wawancara dengan bapak Marwan Usman Nadhy selaku pimpinan BPR NUR SEMESTA INDAH cabang jember kebijakan dalam penyaluran kredit cepat.

“Kantor kami menggunakan kebijakan dengan 2I :

- a. Identitas yaitu, data diri nasabah/dilihat dari 5C: *Charakter, Capacity, Capital, Condition*, dan *Cash flow*.
- b. *Income* yaitu, Jaminan.”<sup>65</sup>

Ibu Erna juga menambahkan unsur dalam penyaluran kredit berdasarkan atas:

“kantor kami memberikan penyaluran kredit dengan berdasarkan:

- a. Kepercayaan yaitu kredit di berikan atas dasar kepercayaan
- b. Waktu yaitu kredit selalu ada jangka waktu
- c. Resiko yaitu setiap kredit mengandung resiko
- d. Prestasi yaitu kredit mengandung prestasi berupa pembayaran bunga adapun tujuan dalam di berikannya kredit oleh BPR (NSI) Cabang jember:
  - 1) Bagi BPR, pertama *profitability* artinya ada keuntungan yang di peroleh secara wajar, kedua *safety* artinya harus aman dengan resiko yang telah dimitigasi sebelumnya
  - 2) Bagi nasabah yaitu memberikan manfaat yang positif bagi masyarakat luas, dan meningkatkan produktifitas usaha.
  - 3) Bagi masyarakat umum, dapat menunjang pertumbuhan ekonomi nasioanal, dan meningkatkan kesempatan kerja.”<sup>66</sup>

<sup>65</sup> Marwan, wawancara, jember 25 juni 2019

Bapak Marwan Usman Nadhy selaku pimpinan menambahkan.

“Jaminan kredit cepat yang bisa diterima oleh pihak kami seperti BPKB, Sertifikat tanah/rumah. Penyaluran Kredit Cepat memerlukan pemahaman secara tepat menyangkut kebijakan, sifat dan prinsip-prinsip dasar pemberian kredit cepat:

- a. Umum artinya kredit dapat diberikan kepada siapa saja, dalam arti tidak dibatasi dalam sektor ekonomi tertentu, keanggotaan tertentu, kelompok masyarakat tertentu, sepanjang calon nasabah yang bersangkutan telah memenuhi segala ketentuan dan persyaratan yang telah ditetapkan.
- b. Individual, artinya pemberian kredit dilakukan melalui pendekatan secara individual terhadap calon debitur untuk menarik perhatian dari debitur tersebut.
- c. Selektif, artinya pemberian kredit dilaksanakan secara selektif kepada nasabah yang usahanya dinilai layak. Usaha yang layak di sini yaitu usaha tersebut benar-benar mempunyai prospek yang bagus untuk dikembangkan dan kegiatannya tidak bertentangan dengan perundang-undangan, moral, agama, adat istiadat masyarakat setempat serta tidak merusak lingkungan hidup.
- d. Bisnis, artinya berdasarkan perhitungan dan pertimbangan bisnis yang sehat untuk dapat menjamin operasional dan pertumbuhan bisnis yang sehat untuk dapat menjamin operasional dan pertumbuhan BPR secara berkelanjutan.”<sup>67</sup>

Dari hasil wawancara dengan bapak Marwan selaku pimpinan cabang BPR NUR SEMESTA INDAH Cabang Jember kebijakan penyaluran kredit mengacu pada (2I) dan didasarkan pada perhitungan dengan pertimbangan bisnis yang sehat untuk dapat menjamin operasional dan pertumbuhan BPR Cabang Jember secara berkelanjutan. Serta menggunakan prinsip dasar penyaluran kredit cepat yaitu umum, individual, selektif, dan bisnis.

<sup>66</sup> Erna, wawancara, jember 1 juli 2019

<sup>67</sup> Marwan Usman Nadhy, wawancara, jember 25 juni 2019

### 3. **Prosedur Penyaluran Kredit Cepat Di BPR NUR SEMESTA INDAH Cabang Jember.**

Pemberian kredit merupakan salah satu usaha dari bank, termasuk usaha yang dilakukan oleh BPR NUR SEMESTA INDAH Cabang Jember yaitu menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan tabungan dan deposito yang kemudian disalurkan kembali kepada masyarakat melalui penyaluran kredit.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak M. Wahyudi Susilo selaku bagian *Account Officer* (AO) bahwa perjanjian kredit harus memenuhi persyaratan-persyaratan dan tahap tahap yang telah ditetapkan oleh oleh pimpinan antara lain: permohonan kredit, *BI Cheking*, analisis kredit, kepatuhan kredit perjanjian kredit.

#### a. **Permohonan kredit Cepat**

Permohonan kredit merupakan prosedur awal dalam penyaluran kredit untuk mengumpulkan data-data calon debitur menurut bapak M. Wahyudi Susilo selaku *Account Officer* BPR NUR SEMESTA INDAH Cabang Jember.

“Permohonan kredit kami meminta calon debitur untuk mengisi formulir permohonan kredit dan melengkapi persyaratan yang sudah ditentukan seperti foto copy KTP suami istri bagi yang sudah menikah, foto copy surat nikah, foto copy KK, dan foto copy barang yang akan dijaminkan seperti foto copy BPKB dan untuk kendaraan bermotor sertifikat tanah.

Setelah permohonan sudah lengkap selanjutnya verifikasi data oleh admin kredit dan *Account Officer*.<sup>68</sup>

Dari pemaparan bapak Yudi selaku *Account Officer* BPR NUR SEMESTA INDAH Cabang Jember dalam permohonan kredit debitur diwajibkan mengisi formulir terlebih dahulu dan melampirkan data-data yang menunjukkan identitas debitur, dokumen yang menunjukkan usaha serta dokumen yang menjadi jaminan dalam pemberian kredit.

b. Sistem Laporan Informasi Keuangan ( SLIK ) / *BI Cheking*

Dalam proses *BI cheking* memberikan informasi mengenai profil dan kondisi debitur atau rapot calon nasabah, terutama debitur yang sebelumnya memperoleh penyediaan dana, menurut

Ibu Dini Dwi Yanti selaku admin kredit.

“Setelah melalui proses permohonan kredit langkah selanjutnya adalah melakukan *BI cheking*, *BI cheking* dilakukan untuk mengetahui apakah calon debitur memiliki riwayat kredit yang buruk atau tidak buruk. Apa bila sudah diketahui bahwa calon debitur baik atau termasuk nasabah peminjam yang memiliki katagori bermasalah maka permohonan kredit dapat di tindak lanjuti oleh *Account Officer*.”<sup>69</sup>

Dari penerapan ibu Dini Dwi Yanti di atas dilakukan pada setiap permohonan kredit yang masuk hal ini dilakukan guna untuk mengetahui profil dan kondisi calon debitur, apabila bukan

<sup>68</sup> M. Wahyudi Susilo, Wawancara, Jember, 3 Juli 2019

<sup>69</sup> Dini Dwi Yanti, Wawancara, Jember, 8 Juli 2019

termasuk nasabah peminjam yang bermasalah penyaluran kredit ditindak lanjuti dalam proses selanjutnya.

c. Survey/ Analisis Kredit

Proses dilakukan oleh *Account officer* dengan cara mendatangi lokasi calon debitur dan lokasi usahanya. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa pabila data yang dilampirkan calon debitur pada waktu permohonan kredit sesuai dengan yang ada di lapangan. Menurut Bapak M. Wahyudi Susilo selaku *Account Officer* di BPR NUR SEMESTA INDAH

“*Survey* dilakukan untuk melihat kebenaran tempat tinggal debitur seperti apa kondisi rumahnya, bagaimana usahanya apa, bagaimana kondisi barang yang akan dijaminkan contohnya kendaraan bermotor masih bagus atau sudah rusak, milik sendiri atau milik saudara dan lingkungan dari calon debitur bukan termasuk lingkungan preman serta gaya hidup calon debitur itu sendiri apakah dia termasuk orang yang suka berjudi, pemabuk atau tidak, jadi kita pastikan semua dalam proses *survey*”.<sup>70</sup>

Bapak Ahmad Fatoni selaku *Account Officer* menambahkan

“Kalau dalam proses *survey* atau analisis kredit kita sesuaikan dengan prinsip kehati-hatian. Kita melakukan analisis kredit yang akan diterima oleh calon debitur. Dalam analisis ini kami menggunakan prinsip 5C yaitu: 5C: *Charakter, Chapacity, Capital, Condition of economic, Cash flow*

Dalam analisis kredit kami menjalankan sesuai prosedur kredit. Kami menjalankan prinsip 5C, untuk mengetahui kelayakan calon debitur”.<sup>71</sup>

<sup>70</sup> M.Wahyudi Susilo, Wawancara, Jember 3 Juli 2019

<sup>71</sup> Ahmad Fatoni, Wawancara, Jember 26 Juni 2019

Dari penerapan diatas bahwa proses survey atau analisis kredit dilakukan sesuai dengan kebijakan yang ada pada kantor kami menerapkan prinsip-prinsip 5C, *Character* adalah dilakukan untuk menilai watak atau kepribadian seorang calon debitur, *Capacity* untuk mengetahui jenis usaha calon debitur serta kemampuan calon debitur menjalankan usahanya, *Capital* dilakukan untuk mengetahui berapa besar modal yang dimiliki debitur dan beberapa besar modal yang dibutuhkan dengan melihat laporan keuangan calon debitur, *Condition off economic* ,merupakan penilaian untuk melihat situasi dan kondisi apakah memiliki pengaruh baik kepada usaha calon debitur, *Cash Flow /* arus kas merupakan transaksi yang menguntungkan atau margin bagi pihak bank.

Dari hasil analisis yang dilakukan kemudian *Account Officer* membuat laporan analisa kredit diajukan ke pimpinan.

d. Keputusan kredit.

Proses keputusan kredit adalah proses yang menentukan calon debitur apakah yang diajukan debitur akan disetujui atau ditolak. berdasarkan penerapan Ibu Dini selaku admin kredit

“Setelah melakukan *survey* kita serahkan kepada pimpinan untuk menentukan berapa jumlah kredit yang dapat disalurkan untuk calon debitur tersebut, fasilitas dan jangka waktu kredit. Penetapan jumlah kredit berdasarkan hasil *survey* tersebut dengan mempertimbangkan jumlah kredit

yang di ajukan oleh debitur. Selain itu pimpinan juga melihat nominal dari jaminan”.<sup>72</sup>

Berdasarkan penerapan Ibu Dini selaku admin kredit BPR NUR SEMESTA INDAH Cabang Jember, keputusan kredit adalah proses untuk melakukan jumlah kredit, fasilitas dan jangka waktu yang akan diberikan kepada calon debitur. Penetapan jumlah kredit dengan mempertimbangkan jumlah yang diajukan oleh calon debitur dan berdasarkan hasil *survey* usaha calon debitur. Jaminan hanya sebagai pertimbangan dalam penentuan jumlah kredit, keputusan yang utama adalah hasil *survey* dari usaha yang akan dijalankan debitur.

e. Persetujuan kredit

Kegiatan ini merupakan penandatanganan pimpinan dan SPV menurut bapak Firman Hidayat selaku AO di BPR Nur Semesta Indah Cabang Jember.

Dalam bagian ini penandatanganan persetujuan kredit di lakukan oleh SPV dan Pimpinan, setelah di lakukan *survey* yang dilakukan oleh AO untuk melihat kondisi calon debitur, kemampuan untuk membayar kredit yang akan dilakukan oleh calon debitur dan melihat calon debitur dari SLIK apakah calon debitur memiliki kredit ke pada pihak lain atau memiliki kredit bermasalah di perusahaan lain apabila di bagian *survey* dan SLIK tidak ada masalah maka penandatanganan persetujuan kredit terus berjalan atau sebaliknya.<sup>73</sup>

Menurut pemaparan dari bapak Firman Hidayat bahwa bagian ini adalah penandatanganan oleh SPV dan Pimpinan, setelah

<sup>72</sup>Ibu Dini Dwi Yanti, Wawancara, Jember, 8 Juli 2019

<sup>73</sup> Firman Hidayat, Wawancara, jember 4 juli 2019

AO dan Admin Kredit melakukan pengecekan tentang data-data calon nasabah.

f. Pengikat/Perjanjian Kredit

Kegiatan ini adalah merupakan dari persetujuan kredit, maka sebelum kredit tersebut di salurkan maka terlebih dahulu calon debitur dan kreditur menandatangani perjanjian kredit menurut Ibu Dini Dwi Yanti selaku admin kredit di BPR NUR SEMESTA INDAH Cabang Jember.

“Dalam perjanjian kredit harus adanya keputusan dari pimpinan cabang, lalu menginformasikan kepada calon debitur setelah itu timbulah suatu perjanjian kredit yang isinya adalah kesepakatan kedua belah pihak. Bentuk perjanjian ini dilakukan dibawah tangan.

Dokumen sebagai bukti pemilik barang agunan sebagaimana disebut harus diserahkan dan disimpan oleh kreditur dan akta-akta yang berkaitan dengan barang agunan tersebut harus ditandatangani debitur/ pemegang hak dan kreditur sebelum dilakukan pencairan pinjaman.

Kreditur sepakat dan berjanji untuk mengembalikan dokumen bukti pemilikan barang setelah pinjaman dinyatakan lunas atau berdasarkan pertimbangan kreditur barang agunan sudah tidak diperlukan lagi sebagai agunan kredit”.<sup>74</sup>

Berdasarkan penerapan dari Ibu Dini Dwi Yanti selaku admin kredit di BPR NUR SEMESTA INDAH Cabang Jember perjanjian kredit di lakukan oleh pimpinan cabang dan di serahkan

<sup>74</sup> Ibu Dini Dwi Yanti, Wawancara, Jember, 9 Juli 2019

ke admin kredit selanjutnya debitur melakukan tandatangan agar pencairan kredit berjalan setelah melakukan tandatangan admin kredit menyerahkan berkas ke pada teller untuk pencairan kredit.

g. Pencairan kredit.

Bagian ini adalah tahap pencairan Setelah semua di tandatangani oleh kepala Cabang dan debitur selanjutnya di serahkan ke bagian teller untuk memeriksa kelengkapan berkas dan melakukan pencairan kreditnya menurut Ibu Vida Arfitasari selaku Teller di BPR NUR SEMESTA INDAH Cabang Jember.

“Setelah pimpinan menandatangani selanjutnya diserahkan ke admin kredit dan di tandatangani oleh calon debitur lalu admin kredit menyerahkan berkas ke teller untuk melakukan pencairan kreditnya. Selanjutnya kwitansi pencairan kredit lembar pertama diberikan kepada admin kredit, kwitansi pencairan kredit lembar ke dua diarsipkan oleh teller, dan kwitansi lembar ke tiga di berikan ke pada debitur”.<sup>75</sup>

Hasil pemaparan Ibu Vida Arfitasari selaku Teller PT. BPR NUR SEMESTA INDAH cabang jember tahap pencairan ini adalah tahap yang terakhir dalam melakukan penyaluran kredit setelah semua berkas yang diajukan sudah lengkap semua dan di tanda tangani oleh kreditur dan calon debitur. Seorang debitur tinggal menunggu panggilan oleh teller.

---

<sup>75</sup> Ibu Vida Arfitasari, Wawancara, Jember, 9 Juli 2019

### C. Pembahasan Temuan

Mengacu pada hasil Observasi, *Interview* (wawancara) dan dokumentasi serta analisa data yang sudah dilakukan dan mengacu pada fokus masalah, maka disini saya akan membahas temuan-temuan dilapangan.

Mengenai kebijakan pelayanan dalam penyaluran kredit cepat di Bank Pengkreditan Rakyat Nur Semesta Indah Cabang jember.

#### 1. Kebijakan Pelayanan dalam Penyaluran Kredit Cepat di BPR NUR SEMESTA INDAH cabang jember.

Kebijakan didefinisikan sebagai serangkaian rencana program, aktivitas, aksi, keputusan, sikap, untuk bertindak maupun tidak bertindak yang dilakukan oleh para pihak (aktor-aktor), sebagai tahapan untuk penyelesaian masalah yang di hadapi. Penetapan kebijakan merupakan sesuatu faktor penting bagi organisai untuk mencapai tujuannya.<sup>76</sup>

Ada beberapa faktor faktor penunjang dalam rangka memberikan pelayanan kepada pelanggan atau nasabah yang bermutu terdiri dari:

##### a. Kemampuan (*ability*)

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang layanan prima yang dapat meliputi kemampuan dalm bidang kerja yang ditekuni, untuk melaksnakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan public relation sebagai instrumen dalam membawa hubngan kedalam dan keluar organisasi/perusahaan.

<sup>76</sup>Abdullah Ramdhani, Muhammad Ali Ramdhani. *Jurnal Publik Vol.11; No 01: 2017;*(Uin Sunan Gunung Djati Bandung)

b. Sikap (*attitude*)

Setiap insan mempunyai perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan yang dapat disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan nasabah.

c. Penampilan (*appearance*)

Penampilan adalah kemampuan yang seseorang yang baik bersifat fisik maupun nonfisik yang mampu merefleksikan kepercayaan dividen kredibilitas dari pihak lain.<sup>77</sup>

d. Perhatian (*attetion*)

Perhatian (*attetion*) adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.

e. Tindakan (*action*)

Tindakan (*actiion*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan.

f. Tanggung jawab (*accountability*)

Tanggung jawab(*accountability*) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidak puasan pelanggan.<sup>78</sup>

Fakta dilapangan BPR Nur Semesta Indah Cabang Jember memberikan pelayanan cepat, dimana pelayan cepat disini yaitu dengan

---

<sup>78</sup>Atep Adya Barata, *Dasar Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT Elex Media Komutindo,2003)32

*One Day Service* dan Jemput Bola di mana pelayanan *One Day Service* ini berkaitan dengan pelayanan prima karena pelayanan yang dilakukan merupakan pelayanan yang baik dan cepat sehingga penerima merasa puas yang telah diterimanya. PT. BPR Nur Semesta Indah Cabang Jember selalu melakukan pelayanan tertentu dalam penyaluran kredit kepada nasabah, dimana penyaluran kredit memfokuskan bagaimanana nasabah BPR NSI Cabang Jember puas dalam penyaluran kredit. Selain itu pelayanan yang di tonjolkan biasanya berupa *service exellant* seperti: kemampuan, sikap, Penampilan, Perhatian, Tindakan, Tanggung jawab.

Hal ini Sesuai dengan teori Ikatan Bankir Indonesia dalam teorinya mensyaratkan bahwa ada beberapa faktor yang berkaitan dengan pelayanan prima kepada pelanggan.<sup>79</sup>

Dari hasil temuan, peneliti menyimpulkan bahwa kebijakan pelayanan dalam penyaluran kredit tersebut dengan *One Day Service* dan Jemput bola dan tidak terlepas dengan teori yang ada.

## **2. Kebijakan Penyaluran Kredit Cepat di BPR NUR SEMESTA INDAH Cabang Jember.**

### **a. Unsur – Unsur kredit**

Adapun unsur – unsur yang tergantung dalam pemberian suatu fasilitas pembiayaan kredit adalah sebagai berikut

---

<sup>79</sup> Idem

1) Kepercayaan

Merupakan suatu keyakinan bagi pemberi kredit bahwa kredit yang diberikan benar-benar diterima kembali dimasa yang akan datang sesuai jangka waktu yang diberikan.

2) Kesepakatan

Kesepakatan dituangkan dalam suatu perjanjian dimana masing-masing pihak menandatangani hak dan kewajibannya masing-masing.

3) Jangka waktu

Jangka waktu mencakup masa pengembalian kredit yang telah disepakati.

4) Risiko

Akibat adanya tenggang waktu, maka pengembalian kredit akan memungkinkan suatu risiko tidak tertagihnya atau macet pemberian suatu kredit.

5) Balas jasa

Bagi bank balas jasa merupakan keuntungan atau pendapatan atas pemberian suatu kredit.

b. Prinsip-prinsip pemberian kredit

Sebelum suatu fasilitas kredit diberikan, maka bank harus merasa yakin bahwa kredit yang diberikan benar-benar akan kembali. Keyakinan tersebut diperoleh dari hasil penelaian kredit sebelum kredit tersebut disalurkan. Penilaian kredit oleh bank dapat dilakukan

dengan berbagai cara untuk mendapatkan keyakinan tentang nasabahnya, seperti melalui prosedur penilaian yang benar dan sungguh-sungguh.

Biasanya kriteria penilaian yang umum dan harus dilakukan oleh bank untuk mendapatkan nasabah yang benar-benar layak untuk diberikan, dilakukan dengan analisis 5C, 7P, dan 3R.<sup>80</sup>

Fakta dilapangan menunjukkan bahwa kebijakan penyaluran kredit cepat pada PT. BPR NUR SEMESTA INDAH cabang Jember merupakan kredit cepat yang diberikan dalam mata uang rupiah. Kredit cepat disini terdapat unsur-unsur dalam pemberian kredit yaitu kepercayaan, kesepakatan, jangka waktu, risiko, balas jasa dan kredit yang bersifat umum, individual, selektif, berbunga wajar yang bertujuan untuk mengembangkan atau meningkatkan usaha yang layak.

BPR NSI cabang jember disini meskipun melakukan pelayanan dengan *one day service* dan jemput bola, akan tetapi tetap tidak mengabaikan kebijakan penyaluran kredit dengan 2I: *Identitas* seperti (5C), dan *Income* seperti Jaminan dalam melakukan penyaluran kredit.

Menurut peneliti mengenai kebijakan penyaluran kredit cepat di PT. BPR Nur Semesta Indah KC. Jember sudah sesuai dengan teori kasmir<sup>81</sup> tapi ada persamaan, tambahan dan perbedaan dalam kajian teori dan fakta di lapangan, persamaannya yaitu sama-sama menggunakan 5C. *Character, Capacity, Capital, Condition Of Economy, Cash Flow* dan

---

<sup>80</sup> Kasmir, Dasar-Dasar perbankan.136

<sup>81</sup> Idem

*Colleteral* disini masuk di *Income*. Dan PT. BPR Nur Semesta Indah KC. Jember masih belum menggunakan analisis 7P dan 3R.

### **3. Prosedur penyaluran kredit Cepat pada PT. BPR Nur Semesta Indah Cabng Jember.**

#### a. Prosedur pemberian kredit

Prosedur pemberian kredit adalah tahapan-tahapan yang harus dilalui sebelum suatu kredit diputuskan untuk dicairkan. Tujuannya adalah untuk mempermudah bank dalam menilai kelayakan suatu permohonan kredit.

Prosedur pemberian dan penilaian kredit oleh dunia perbankan secara umum antara bank yang satu dengan yang lainnya tidak jauh berbeda. Yang menjadi perbedaan mungkin hanya terletak dari bagaimana cara- cara bank tersebut menilai serta persyaratan yang ditetapkannya dengan pertimbangan masing-masing bank.

##### 1) Pengajuan berkas-berkas

Dalam hal ini pemohon kredit mengajukan permohonan kredit yang diajukan dalam suatu proposal. Kemudian dilampirkan dengan berkas-berkas lainnya yang dibutuhkan.

##### 2) Penyelidikan berkas pinjaman

Tujuannya adalah untuk mengetahui apakah berkas diajukan sudah lengkap sesuai persyatan dan sudah benar, termasuk menyelidiki keabsahan berkas.

3) Wawancara awal

Merupakan menyidikan kepada calon peminjam dengan langsung berhadapan dengan calon peminjam. Tujuannya adalah untuk menyakinkan bank apakah berkas-berkas tersebut sesuai dan lengkap seperti dengan yang bank inginkan.

4) *One The Spot*

Merupakan kegiatan pemeriksaan kelapangan dengan meninjau berbagai objek yang akan dijadikan usaha atau jaminan. Kemudian hasil *One The Spot* dicocokkan dengan hasil wawancara I

5) Wawancara II

Merupakan kegiatan perbaikan berkas, jika mungkin ada kekurangan-kekurangan pada saat setelah dilakukan *One The Spot* di lapangan

6) Keputusan kredit

Keputusan kredit dalam hal ini untuk menentukan apakah kredit akan diberikan atau ditolak, jika diterima maka dipersiapkan administrasinya

7) Penandatanganan akad kredit/perjanjian lainnya

Kegiatan ini merupakan kelanjutan dari diputuskannya kredit, maka sebelum kredit dicairkan terlebih dahulu calon nasabah menandatangani akad kredit, mengikat jaminan dengan

hipotek dan surat perjanjian atau pernyataan yang dianggap perlu.

8) Realisasi kredit

Realisasi kredit diberikan setelah penandatanganan akad kredit dan surat-surat yang diperlukan dengan membuka rekening giro atau tabungan di bank yang bersangkutan.

9) Penyaluran atau penarikan dana

Adalah pencairan atau pengambilan uang dari rekening sebagai realisasi dari pemberian kredit dan dapat diambil sesuai ketentuan dan tujuan kredit.<sup>82</sup>

Fakta dilapangan menunjukkan bahwa Berdasarkan analisis data diatas maka dapat diperoleh bahwa untuk mendapatkan fasilitas kredit, calon debitur diharuskan membuat permohonan kredit kepada BPR NSI cabang Jember, dan melengkapi dokumen-dokumen kredit cepat. Setelah dokumen semua lengkap, kemudian diadakan kesepakatan antara pihak debitur dan kreditur untuk melakukan kunjungan ke lapangan.

Sedangkan prosedur yang di dilakukan oleh BPR NSI Cabang Jember dalam penyaluran kredit sebagai berikut:

- 1) Permohonan kredit
- 2) Sistem laporan informasi keuangan (SLIK)/BI *Cheking*
- 3) Surve/ Analisis Kredit

<sup>82</sup> Ismail, *Manajemen Perbankan Dari Teori Menuju Aplikasi* (Jakarta: Kencana Pramedia Group.2010) 118-119

- 4) Keputusan Kredit
- 5) Persetujuan Kredit
- 6) Pengikat Perjanjian
- 7) Pencairan Kredit

Menurut peneliti prosedur penyaluran kredit oleh PT. BPR Nur Semesta Indah KC. Jember sudah sesuai dengan teori Ismail<sup>83</sup> tentang prosedur pemberian kredit yang ada akan tetapi prosedur yang diberikann lebih ringkas dan memudahkan karyawan dalam penyelidikan berkas



---

<sup>83</sup> Idem

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian dan pembahasan yang ada tentang Kebijakan Pelayanan Dalam Penyaluran Kredit Cepat di BPR NUR SEMESTA INDAH cabang jember dilihat dari fokus masalah sebagai berikut:

1. Kebijakan pelayanan dalam penyaluran kredit cepat di BPR NUR SEMESTA INDAH cabang jember dapat dilihat dalam kebijakan pelayanan di BPR NSI Cabang jember tidak hanya melakukan pelayanan dengan *service exellant* tetapi melakukan kebijakan dengan *one day service* dimana *one day service* yaitu berusaha pelayanan satu hari selesai dan jemput bola dimana jemput bola di sini nasabah tidak perlu harus datang ke kantor.
2. Kebijakan penyaluran kredit cepat di BPR NUR SEMESTA INDAH cabang jember dapat dilihat dalam kebijakan penyaluran kredit cepat di BPR NSI cabang jember melakukan kebijakan dengan mengacu pada 2I dan didasarkan pada perhitungan dengan pertimbangan bisnis yang sehat untuk menjamin oprasional dan pertumbuhan BPR NSI cabang jember secara berkelanjutan. BPR NSI cabang jember masih tetap melakukan teori yang dulu dalam penyaluran kredit yaitu dengan menggunakan prinsip 6C tetapi masih belum menggunakan prinsip 7P dan 3R.

3. Prosedur penyaluran kredit di PT. BPR Nur Semesta Indah Cabang Jember.

Proses penyaluran kredit cepat dilakukan melalui beberapa tahap yaitu:

- a. Tahap permohonan kredit.
  - 1) Melengkapi persyaratan-persyaratan pengajuan kredit cepat.
  - 2) Mengisi surat permohonan pengajuan kredit.
- b. Tahap peminjaman dan analisis kredit ( tahap pemeriksaan ).
  - 1) Melakukan Sistem Laporan Keuangan (SLIK)/atau disebut BI *Cheking*
  - 2) Melakukan *survey* lapangan dengan sesuai aturan yaitu 2I.
- c. Tahap pemberian keputusan, serta tahap pencairan atau akad kredit.
  - 1) Penandatanganan kesepakatan antara debitur dan kreditur.
  - 2) Melakukan pencairan uang.

## B. Saran-saran

BPR NUR SMESTA INDAH cabang jember dalam melaksanakan pelayanan dalam penyaluran kredit memiliki peran sangat penting dalam membantu mengembangkan produktivitas usahanya.

1. Kepada PT. BPR NUR SEMESTA INDAH Cabang jember dalam melakukan *one day service* dan jemput bola harus terus berusaha meningkatkan kinerja dalam melakukan pelayanan sehingga nasabah PT. BPR Nur Semesta Indah Cabang Jember dapat meningkat dan merasa puas dalam pelayanan yang diberikan.

2. Kepada PT. BPR NUR SEMESTA INDAH Cabang Jember untuk melaksanakan pelayanan dalam penyaluran kredit di tingkatkan agar dapat mempertahankan nasabah agar tidak ke instansi yang lain.
3. Kepada pembaca

Kiranya penelitian ini dapat bermanfaat serta menambah wawasan keilmuan pembaca.



## DAFTAR PUSTAKA

- A. Michael Huberman Dan Matthew B. Miles. 1992, *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru* Jakarta: UI- Press.
- Abu Ahmadi, Dan Cholid Narbuko. 2003, *Metode Penelitian*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Barata, Atep Adya. 2003 *Dasar Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT Elex Media Komutindo.
- Anastasia Diana, Fandy Tjiptono. 2000 *Prinsip & Dinamika Pemasaran* Yogyakarta: J&J Learning.
- Fahmi, Irham. 2016, *Bank & Lembaga Keuangan Lainnya Teori Dan Aplikasi*, Bandung, Alfabeta.
- Gregorius Chandra, Dedi Adriana, Tjiptono, Fandy. 2008, *Pemasaran Strategik* Yogyakarta: Andi Offset.
- Ichsan, Nurul. 2014, *Pengantar Perbankan*, Jakarta Gaung Persada Pressgroup.
- Ikatan Bangkir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, Pt Gramedia Pustaka Utama.
- Ismail, 2010, *Manajemen Perbankan Dari Teori Menuju Aplikasi*, Jakarta: Perdana media Group.
- Imam, Sentot. 2010, *Manajemen Pemasaran Bank* Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kasmir, 2012, *Manajemen Perbankan*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada.
- \_\_\_\_\_. 2012, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta, PT Raja grafindo Persada.
- \_\_\_\_\_. 2009. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya* Jakarta: PT Raja grafindo Persada.
- \_\_\_\_\_. 2015. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: Raja Wali pres..

- Laksana, Fajar. 2008, *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Martono, 2002. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, Yogyakarta, Ekonisia.
- Marwan, Wawancara, BPR Nur Semesta Indah Cabang Jember, Jember, 25 Juni 2019.
- Muljono, Pudjo, Teguh. *Menejemen Perkreditan Bagi Bank Komersil*, Yogyakarta, Bpfe Yogyakarta.
- Mundir. 2013, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Jember: STAIN Press.
- Moleong, Lexy J. 2012 *Metodologi Penelitian Kualitatif* Bandung: PT.REMAJA Rosdakarya Offset.
- Ninuk. 17 Juni 2019, Wawancara.
- Sutojo, Siswanto. 2000, *Strategi Manajemen Kredit Bank Umum* Jakarta: Damar Mulia Pustaka.
- Salamah Wahyuni, & Murti sumarni. 2006 *Metodelogi Penelitian Bisnis* Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET
- Teguh, Muhammad. 2005, *Metode Penelitian Ekonomi Teori Dan Aplikasi* Jakarta:-PT Raja Grafindo Persda.
- Tim Penyusun. 2013, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* Jember: Iain Jember Press.
- Suryabrata, Sumadi. 2011, *Metode Penelitian* Jakarta: Rajawali Pres.
- Sugiono. 2014, *metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_ 2015, *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_ 2017, *Metode Penelitian*, Bandung: Alfabeta.

Skripsi:

Aulia, Elvera. 2017, "*Efektifitas Penyaluran Kredit Usaha Rakyat Dan Pengaruhnya Terhadap Peningkatan Kinerja Usaha Mikro Kecil Studi Kasus Pada Nabah Kur Bank Rakyat Indonesia Di Kelurahan Jatimulyo*", Lampung, Universitas Lampung.

Dewi, Rosdiyana, Ria. 2017, "Kontribusi Kredit Usaha Rakyat (Kur) Bagi Pengembangan Usaha Mikro Bordir Di Desa Gabor Kecamatan Singorujuh Kabupaten Banyuwangi", Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Jember, Jember.

Hidayat, Nurul, Ervira. "*Tinjauan Yuridis Pelaksanaa Peran Mantri (Micro Loan Offer) Dalam Pemberian Kredit Umum Pedesaan (Kupedes) Di Pt. Bsnk Rskyat Indonesia (Persero Tbk Unit Banguntapan Yogyakarta)*", (Skripsi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, 2015)

Itasri, Lani. 2016, "*Sistem Dan Prosedur Pemberian Kredit Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Semerto Wonosobo (Studi Kasus Pt. Bri (Persero Tbk))*", (Skripsi, Universitas Gadjah Mada, Wonoseobo.

Paramhyta, Rara, Olyvya. "Peranan System Pengendalian Internal Prosedur Kredit Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Kasian Cabang Jember, Jawa timur", (Skripsi, Universitas Jember, 2015).

Prismawati, Pramuris. "*Analisis Pengajuan Kredit Dan Pengendalian Intern (Studi Kasus Pada Pt. Bank Bukoppin Tbk Cabang Surakarta)*", (Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2014).

Qoimah, Hidayatul, Annisa. 2017, "*Analisis penanganan kredit bermasalah pada produk kupedes Di Bank Rakyat indonesia (Bri) Unit Rambipuji jember*", Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Jember.

Setyani, Ayu, Lintang. "*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Griya Kecantikan Aura Kota Semarang)*", (Skripsi, Universitas Diponegoro, Semarang, 2014).

Senjaya, Azwar, Arsyil. "*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada BMT Terhadap Kepuasan Santri (Studi Kasus di BMT Sunan Pandanaran*

*Sleman Yogyakarta)*”, (Tesis Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, Yogyakarta, 2014).

Widiyajayanti, Nila. “*Efektivitas Pelayanan Dengan Sistem Jemput Bola dalam Pengurusan IMB di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Tulungagung*”, (Skripsi, Universitas Negeri Surabaya, 2014)

Webside :

[https://www.jurnal publik Vol,11;No 01 .id/id/blog/2017/ Pengertian Kebijakan.](https://www.jurnal publik Vol,11;No 01 .id/id/blog/2017/ Pengertian Kebijakan. Uin Sunan Gunung Djati Bandung.)  
Uin Sunan Gunung Djati Bandung.



## SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Edi Dwijo Prayitno  
Nim : 083133099  
Prodi : Perbankan Syariah  
Jurusan : Ekonomi Islam  
Institut : Institut Agama Islam Negeri Jember

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **“Kebijakan Pelayanan Dalam Penyaluran Kredit Cepat Di BPR Nur Semesta Indah Cabang Jember”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusunan sendiri, bukan duplikat atau tiruan hasil karya orang lain kecuali yang dirujuk dari sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini supaya agar dapat dimaklumi dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 27 Oktober 2019  
yang menyatakan.



Edi Dwijo Prayitno  
Nim: 083133099

## METRIK PENELITIAN

Judul	Variabel	Indikator	Sumber Data	Metodologi Penelitian	Fokus Masalah
<p>KEBIJAKAN PELAYANAN PELAYANAN DALAM PENYALURAN KREDIT CEPAT DI BPR NUR SEMESTA INDAH CABANG JEMBER</p>	<p>1. PELAYANAN</p> <p>2. PENYALURAN KREDIT</p>	<p>a. Sikap (<i>Attitude</i>)</p> <p>b. Penampilan (<i>Appesrsnce</i>)</p> <p>c. Perhatian (<i>Attention</i>)</p> <p>d. Tindakan (<i>Action</i>)</p> <p>e. Tanggung jawab (<i>Accounttability</i>)</p> <p>a. Pengertian</p> <p>b. Unsur-unsur kredit</p> <p>c. Prinsip pemberian kredit</p> <p>d. Prosedur pemberian kredit</p>	<p>1. Informan.</p> <p>a. Kepala Kantor BPR Nur Semesta Indah Cabang Jember</p> <p>b. Admin kredit</p> <p>c. Account Officer</p> <p>2. Kepustakaan</p> <p>a. Buku</p> <p>b. Website</p> <p>c. Dokumen</p>	<p>1. Pendekatan Dan Jenis Penelitian Kualitatif.</p> <p>2. Lokasi Penelitian BPR NUR SEMESTA INDAH CABANG JEMBER.</p> <p>3. Subyek penelitian: teknik <i>Purposive</i></p> <p>4. Tehnik Pengumpulan Data:</p> <p>a. Observasi</p> <p>b. Inteview</p> <p>c. Dokumentasi</p> <p>5. Tehnik Analisis Data: deskriptif.</p> <p>6. Keabsahan Data: Triangulasi sumber</p> <p>7. Tahap-tahap penelitian.</p>	<p>1. Bagaimana kebijakan pelayan BPR NUR SEMESTA INDAH INDAH CABANG JEMBER dalam penyaluran kredit cepat ?</p> <p>2. Bagaimana kebijakan penyaluran kredit cepat di BPR NUR SEMESTA INDAH CABANG JEMBER?</p> <p>3. Bagaimana Prosedur penyaluran kredit Cepat di PT. BPR Nur semesta Indah Cabang Jember</p>

## PEDOMAN PENELITIAN

### A. Observasi

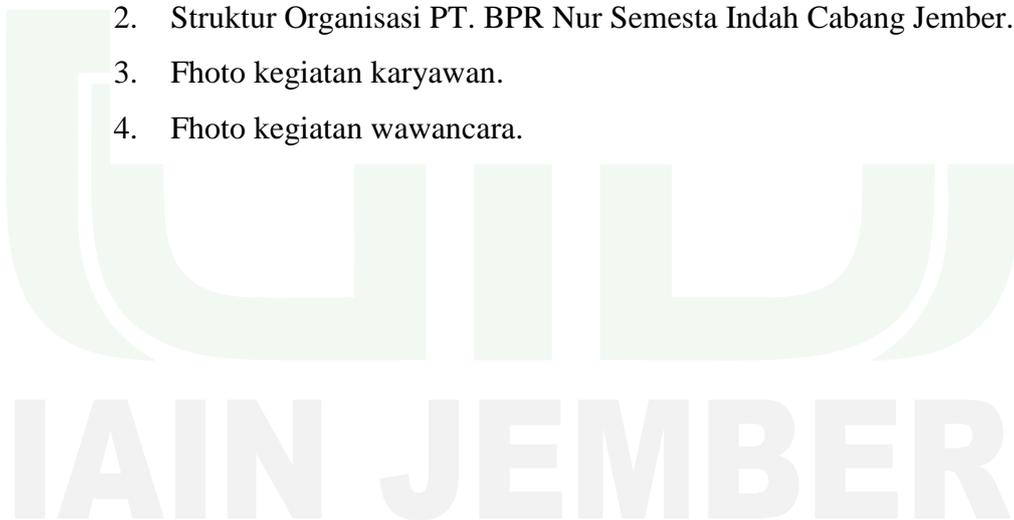
1. Potret keseharian kegiatan pimpinan dalam memimpin karyawan di PT. BPR Nur Semesta Indah Cabang Jember.
2. Kinerja karyawan dalam menjalani aktifitas kerjanya di PT. BPR Nur Semesta Indah.

### B. Interview

1. Kebijakan pelayanan dalam penyaluran kredit cepat yang di berikan BPR Nur Semesta Indah.
2. Bentuk Kebijakan penyaluran kredit cepat di BPR Nur Semesta Indah.
3. Prosedur penyaluran kredit cepat di BPR Nur Semesta Indah .

### C. Dokumentasi

1. Untuk memperoleh data dokumentasi terkait visi dan misi PT. BPR Nur Semesta Indah.
2. Struktur Organisasi PT. BPR Nur Semesta Indah Cabang Jember.
3. Fhoto kegiatan karyawan.
4. Fhoto kegiatan wawancara.



**Jurnal Kegiatan Penelitian**  
**BPR Nur Semesta Indah Cabang Jember**  
**Tahun 2019**

No	Tanggal	Jenis Penelitian	Tanda Tangan
1.	19 Juni 2019	Menyerahkan surat penelitian ke kantor BPR Nur Semesta Indah Cabang Jember	
2.	21 Juni 2019	Observasi dan pengamatan di kantor BPR Nur Semesta Indah	
3.	24 Juni 2019	Pengamatan dan Wawancara dengan Bapak Marwan Pimpinan Cabang BPR NSI sekaligus Dokumentasi	
4.	26 Juni 2019	Pengamatan Wawancara dengan Ibu Erna Selaku bagian (KAOP) sekaligus Dokumentasi	
5	1 Juli 2019	Wawancara dengan Bapak Fatur Sebagai (SPV)	
6	3 Juli 2019	Wawancara dengan Bapak Yudi sebagai (AO)	
7	4 Juli 2019	Wawancara dengan bapak Firman sebagai (AO)	
8	5 Juni 2019	Wawancara dengan Bapak Toni sebagai (AO)	
9	8 Juli 2019	Wawancara dengan Ibu Dini Sebagai (Adm Kredit)	

10	10 Juli 2019	Wawancara dengan ibu Vida sebagai (TL)	
----	--------------	--	---

Jember, 12 Juli 2019

Mengetahui Pimpinan

BPR Nur Semesta Indah Cabang Jember



Marwan



Wawancara dengan bapak Marwan Usman Nadhy selaku pimpinan BPR Nur Semesta Indah KC. Jember





Wawancara dengan Ibu Sesulih Ernawati selaku sebagai KAOP ( Kepala Oprasional )



Wawancara dengan Ibu Dini Dwi Yanti selaku sebagai Admin kredit



Wawancara dengan bapak M. Wahyudi Susilo selaku *Account Office* (AO)



wawancara dengan bapak M. Fathur Rahman selaku sebagai *Super Visor* (SPV)



Wawancara dengan Bapak Firman Hidayat selaku sebagai *Account Office* (AO)



Wawancara Dengan Bapak Ahmad Fatoni selaku sebagai *Account Office* (AO)



Wawancara dengan ibu Ninuk selaku sebagai Nasabah Kredit Cepat



Proses Kegiatan pengajuan Kredit cepat di BPR Nur Semesta Indah KC. Jember



Proses penandatanganan persetujuan perjanjian kredit cepat



Proses untuk melakukan penyaluran kredit



Proses untuk pencairan kredit cepat



Kegiatan setiap hari BPR Nur Semesta Indah KC. Jember.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jl. Mataram No. 1 mangli, Telp. : (0331) 487550, 427005, Fax. (0331) 427005, Kode Pos : 68136  
Website : WWW.in-jember.ac.nid – e-mail : info@iain-jember.ac.id  
J E M B E R

Nomor : B-277/In.20/7.a/PP.00.906/2019  
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Yth : PIMPINAN BPR NUR SEMESTA INDAH CABANG JEMBER  
di-  
TEMPAT

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh.*

Diberitahukan dengan hormat, Mohon berkenan kepada Bapak/Ibu pimpinan untuk memberikan izin penelitian dengan identitas sebagai berikut :

Nama Mahasiswa : EDI DWIJO PRAYITNO  
NIM : 083133099  
Semester : 12  
Jurusan : EKONOMI ISLAM  
Prodi : PERBANKAN SYARIAH  
No Telpn : 081232067537  
Dosen Pembimbing : HJ. NURUL SETIANINGRUM, SE., M.M.  
NIP : 19690523 199803 2 001  
Judul Penelitian : KEBIJAKAN PELAYANAN DALAM  
PENYALURAN KREDIT CEPAT DI BPR NUR  
SEMESTA INDAH CABANG JEMBER

Demikian Surat Permohonan izin penelitian ini, atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh*

Jember, 19 Juni 2019

Dekan,

Dekan Bidang Akademik



Dr. Abdul Rokhim, S.Ag., M.E.I  
NIP. 19730830 199903 1 002

Tembusan:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
2. LP2M IAIN Jember



PT BANK PERKREDITAN RAKYAT  
**NUR SEMESTA INDAH**

Kantor Pusat: Jl. Diponegoro No. 39, Kencong, Jember. Telp 0336 321348, faks. 0336 322435  
Kantor Cabang: Jl. Ahmad Yani No. 86, Jember. Telp./faks. 0331 411664

Nomor : 38/BPR/NSI/Jr/IX/2019

Jember, 4 September 2019

Lampiran : -

Perihal : **Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian**

yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Marwan Usman Nadhy

Jabatan : Pimpinan Cabang

Menerangkan bahwa:

Nama : Edi Dwijo Prayitno

Universitas : Institut Agama Islam Negeri Jember

Jurusan/ Program Studi : Ekonomi Bisnis Islam

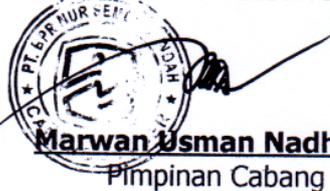
NIM : 083133099

Judul : "Kebijakan Pelayanan dalam Penyaluran Kredit Cepat di BPR Nur Semesta Indah Cabang Jember"

Telah melaksanakan Penelitian di **PT BPR Nur Semesta Indah Cabang Jember** selama 1 (satu) bulan mulai tanggal 1 Agustus 2019 s.d 31 Agustus.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

PT BPR NUR SEMESTA INDAH

  
**Marwan Usman Nadhy, SE**  
Pimpinan Cabang

## BIODATA PENULIS



Nama : Edi Dwijo Prayitno  
Tempat, Tanggal Lahir : Jember, 18 Agustus 1994  
Jenis Kelamin : Laki - Laki  
Agama : Islam  
Alamat : Dsn. Bulangan, Kec.  
Mumbulsari, Kab.Jember.  
Nomor HP : 081232067537  
Email : EdiDwijoPrayitno@Ymail.com

### Riwayat Pendidikan :

1. SDN Lengkong 1 Mumbulsari
2. SMPN 1 Mumbulsari
3. SMAN 1 Mumbulsari

### Pengalaman Organisasi :

1. Ketua Pramuka SDN Lengkong 1
2. Anggota Pramuka SMPN 1 Mumbulsari
3. Ketua Grup Pencak Silat SMPN 1 Mumbulsari
4. Ketua Khitanan Masal di Desa Lengkong