



Analisis Proses Pemberian Kredit Dalam Mendukung Layanan Perbankan: Studi Kasus Bank BJB Kcp Jampang Kulon

Seftiya Rahmawati

Universitas Nusa Putra

Email: seftiya.rahmawati_mn22@nusaputra.ac.id

Article Info

Submitted: Mei 2026

Revised: Mei 2026

Accepted: Mei 2026

Published: Mei 2026

Keywords: Bank BJB; Layanan Perbankan; Manajemen Risiko; Pemberian Kredit; Prinsip 5C

Abstrak

Kredit merupakan layanan inti perbankan yang memiliki peran strategis dalam mendorong pertumbuhan ekonomi masyarakat. Namun, proses pemberian kredit yang tidak terstruktur dapat menimbulkan risiko kredit macet yang berdampak pada kesehatan bank. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses pemberian kredit di Bank BJB KCP Jampang Kulon, mengevaluasi kesesuaiannya dengan prinsip-prinsip manajemen perbankan, serta mengidentifikasi kendala dan solusi dalam mendukung efektivitas layanan perbankan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus. Data diperoleh melalui observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi selama lima bulan (Agustus-Desember 2025). Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pemberian kredit di Bank BJB KCP Jampang Kulon telah dilaksanakan secara sistematis melalui enam tahap: pengajuan, verifikasi dokumen, pengecekan SLIK OJK, pengisian SPAJK via Brocade, input data di LMS, dan pencairan. Proses ini secara substansial selaras dengan prinsip 5C (Character, Capacity, Capital, Collateral, Condition). Segmen nasabah didominasi Aparatur Sipil Negara (ASN) dengan pertimbangan stabilitas pendapatan. Kendala utama meliputi ketidaklengkapan dokumen nasabah dan ketergantungan pada sistem informasi yang rentan gangguan teknis. Penelitian menyimpulkan bahwa penerapan proses kredit yang terstandarisasi berkontribusi positif terhadap kualitas layanan perbankan dan kepercayaan nasabah.

1. PENDAHULUAN

Industri perbankan memegang peranan krusial dalam mendukung kemajuan dan stabilitas perekonomian nasional. Bank sebagai lembaga intermediasi keuangan berfungsi menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit guna mendorong pertumbuhan ekonomi di berbagai sektor (Adriana et al., 2024). Kredit perbankan tidak hanya menjadi instrumen pembiayaan investasi, tetapi juga katalisator pengembangan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) yang merupakan tulang punggung perekonomian Indonesia (F. Amelia & Harahap, 2025).

Pemberian kredit merupakan aktivitas utama perbankan yang mengandung risiko inheren cukup tinggi (Sianipar & Thalib, 2024). Risiko kredit macet atau *non-performing loan* (NPL) menjadi ancaman nyata bagi kesehatan dan keberlanjutan operasional bank (Sholika & Zaki, 2022). Oleh karena itu, proses pemberian kredit wajib dilakukan secara terorganisir, terencana, dan berlandaskan pada prinsip kehati-hatian (*prudential banking*) sesuai ketentuan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) (Perwirasari & Ikrardini, 2020). Prinsip 5C, yaitu *Character* (karakter), *Capacity* (kapasitas), *Capital* (modal), *Collateral* (agunan), dan *Condition* (kondisi), menjadi kerangka analisis fundamental dalam menilai kelayakan debitur (Ariesta et al., 2025).

Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. (Bank BJB) merupakan salah satu bank pembangunan daerah terbesar di Indonesia yang memiliki peran strategis dalam mendukung perekonomian regional. Bank BJB KCP Jampang Kulon sebagai kantor cabang pembantu di wilayah Sukabumi bagian selatan berkontribusi aktif dalam penyaluran kredit kepada masyarakat, khususnya bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) dan perangkat desa. Dalam konteks ini, efektivitas



proses pemberian kredit menjadi determinan kunci dalam meningkatkan kualitas layanan perbankan dan kepercayaan nasabah (Febriana, 2021).

Kajian mengenai proses pemberian kredit di bank-bank daerah Indonesia masih relatif terbatas, khususnya pada tingkat kantor cabang pembantu yang melayani segmen ASN di wilayah non-perkotaan. Penelitian ini berupaya mengisi celah tersebut dengan menganalisis secara mendalam proses pemberian kredit di Bank BJB KCP Jampang Kulon, termasuk mekanisme operasional, kesesuaian dengan standar manajemen risiko perbankan, serta kendala dan solusi yang dihadapi. Dalam praktiknya, pemberian kredit tidak hanya berfungsi sebagai sumber pendapatan utama bank, tetapi juga menjadi instrumen penting dalam mendukung kesejahteraan masyarakat, khususnya bagi ASN yang membutuhkan akses pembiayaan yang cepat, aman, dan terjangkau.

Selama pelaksanaan kegiatan magang di Bank BJB KCP Jampang Kulon, penulis memperoleh kesempatan untuk mengamati secara langsung bagaimana tahapan proses pemberian kredit dilaksanakan, mulai dari pengajuan, analisis kelayakan, hingga pencairan dana. Proses tersebut melibatkan berbagai pihak serta prosedur yang harus sesuai dengan prinsip kehati-hatian (*prudential banking*) dan manajemen risiko yang berlaku di industri perbankan. Selain itu, penulis juga mengidentifikasi sejauh mana implementasi prosedur tersebut telah berjalan sesuai standar operasional yang ditetapkan, sekaligus menemukan beberapa kendala yang muncul dalam praktiknya, baik yang bersifat administratif, teknis, maupun terkait dengan karakteristik nasabah.

Berdasarkan hasil pengamatan tersebut, penelitian ini tidak hanya berfokus pada pemetaan alur proses kredit, tetapi juga mengkaji efektivitas pelaksanaannya dalam mendukung layanan perbankan yang optimal. Penulis juga menelaah berbagai upaya yang dilakukan oleh pihak bank dalam mengatasi hambatan yang terjadi, serta merumuskan alternatif solusi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan kredit. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai praktik pemberian kredit di tingkat operasional, sekaligus menjadi bahan evaluasi yang konstruktif bagi peningkatan kinerja layanan di masa mendatang.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus (*case study research*). Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena proses pemberian kredit dalam konteks operasional perbankan yang spesifik (Hidayah et al., 2025). Desain studi kasus memungkinkan peneliti mengeksplorasi proses, mekanisme, dan dinamika yang terjadi dalam satu unit organisasi secara komprehensif (Yin, 2018). Penelitian dilaksanakan di Bank BJB KCP Jampang Kulon, Kabupaten Sukabumi, Jawa Barat, selama periode Agustus hingga Desember 2025. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan: (1) Bank BJB merupakan bank pembangunan daerah representatif di Jawa Barat; (2) KCP Jampang Kulon melayani segmen ASN yang unik dengan karakteristik risiko kredit yang terukur; serta (3) aksesibilitas data dan keterlibatan langsung peneliti dalam proses operasional bank. Data penelitian diperoleh melalui tiga teknik pengumpulan data. Pertama, observasi partisipatif, di mana peneliti terlibat langsung dalam kegiatan operasional kredit selama lima bulan, meliputi pengecekan SLIK OJK, pengisian SPAJK via sistem *Brocade*, *input data* di *Loan Management System* (LMS), serta proses pengarsipan dokumen kredit. Kedua, wawancara mendalam (*in-depth interview*) dilakukan dengan *account officer* (AO) operasional, staf administrasi kredit, dan pimpinan cabang untuk memperoleh



perspektif manajerial tentang prosedur dan tantangan layanan kredit. Ketiga, dokumentasi, mencakup telaah terhadap *Standard Operating Procedure* (SOP) kredit, formulir SPAJK, *logbook* kegiatan, dan dokumen administrasi kredit.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Tahapan Proses Pemberian Kredit di Bank BJB KCP Jampang Kulon

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, proses pemberian kredit di Bank BJB KCP Jampang Kulon dilaksanakan melalui enam tahap berurutan yang terintegrasi. Tahapan ini mencerminkan penerapan manajemen operasional yang terstruktur guna meminimalkan risiko kredit bermasalah.

Tabel 1. Tahapan Proses Pemberian Kredit di Bank BJB KCP Jampang Kulon

No.	Tahapan	Deskripsi Kegiatan	Sistem/Alat
1	Pengajuan Kredit	Calon debitur menyerahkan formulir permohonan beserta dokumen persyaratan kepada <i>customer service</i> (CS). CS meneruskan berkas kepada <i>Account Officer</i> (AO) operasional.	Formulir manual
2	Verifikasi Dokumen	AO memeriksa kelengkapan dan keaslian dokumen. Dokumen tidak lengkap dikembalikan untuk dilengkapi. Dokumen lengkap dilanjutkan ke tahap analisis.	<i>Checklist</i> dokumen
3	Pengecekan SLIK OJK	AO melakukan pengecekan riwayat kredit calon debitur untuk mengetahui kolektibilitas, fasilitas kredit aktif, dan status pembayaran. Hasil menjadi dasar penilaian <i>Character</i> dan <i>Capacity</i> .	Sistem SLIK OJK
4	Pengisian SPAJK via <i>Brocade</i>	AO bersama debitur mengisi Surat Permohonan Asuransi Jiwa untuk Kredit (SPAJK) melalui aplikasi <i>Brocade</i> . Proses ini menghasilkan Nomor BIB sebagai bukti registrasi asuransi kredit.	Sistem <i>Brocade</i>
5	<i>Input Data & Analisis Kredit</i>	Seluruh data debitur, fasilitas kredit, keuangan, dan agunan di- <i>input</i> ke dalam <i>Loan Management System</i> (LMS) untuk proses analisis kelayakan, persetujuan, dan pencetakan berkas akad kredit.	LMS Bank BJB
6	Pencairan & <i>Monitoring</i>	Setelah persetujuan kredit, akad ditandatangani dan dana dicairkan. Bank melakukan <i>monitoring</i> berkala terhadap debitur, termasuk kunjungan lapangan untuk memastikan kelancaran pembayaran.	<i>Core Banking System</i> (CBS)

Sumber: Data diolah penulis (2025)

B. Analisis Kesesuaian dengan Prinsip 5C dan Standar Manajemen Risiko Perbankan

Evaluasi terhadap proses pemberian kredit di Bank BJB KCP Jampang Kulon dilakukan dengan mengacu pada prinsip 5C yang merupakan standar baku analisis kredit dalam industri perbankan. Analisis ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana prosedur operasional yang diterapkan selaras dengan kerangka manajemen risiko kredit yang diakui secara akademis dan regulatoris.

- 1) Pertama, aspek *Character* (karakter) dinilai melalui pengecekan riwayat kredit via SLIK OJK. Sistem ini menyediakan informasi komprehensif mengenai kolektibilitas kredit, jumlah fasilitas pinjaman aktif, dan rekam jejak pembayaran calon debitur di seluruh lembaga keuangan yang terdaftar. Pendekatan ini sesuai dengan ketentuan POJK No. 18/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Umum, yang mewajibkan bank untuk melakukan analisis mendalam terhadap profil calon debitur sebelum keputusan kredit diambil (OJK, 2016). Temuan observasi menunjukkan bahwa AO secara konsisten melakukan pengecekan SLIK sebelum melanjutkan proses, yang mencerminkan komitmen terhadap prinsip *prudential banking* (Yenti et al., 2025).



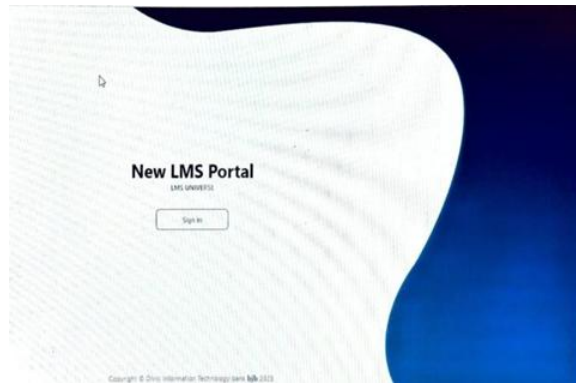
- 2) Kedua, aspek *Capacity* (kapasitas) diverifikasi melalui simulasi kemampuan bayar berdasarkan penghasilan tetap debitur. Untuk segmen ASN, yang merupakan segmen dominan di KCP Jampang Kulon, bukti penghasilan berupa slip gaji dan surat keterangan gaji menjadi instrumen kunci dalam menentukan batas maksimal cicilan bulanan. Rasio angsuran terhadap penghasilan (*Debt Service Ratio/DSR*) dijadikan acuan utama dalam menentukan plafon kredit yang aman. Pendekatan ini mengimplementasikan konsep *capacity analysis* sebagaimana dikemukakan oleh Fitriyani (2026), yang menekankan bahwa penilaian kapasitas debitur harus didasarkan pada arus kas riil, bukan sekadar penghasilan bruto.
- 3) Ketiga, aspek *Capital* (modal) dan *Collateral* (agunan) dievaluasi melalui verifikasi dokumen kepemilikan aset serta Surat Keputusan (SK) pengangkatan bagi debitur ASN. SK pengangkatan berfungsi ganda sebagai bukti status kepegawaian sekaligus jaminan moral bagi bank, mengingat implikasi hukum dan administratif bagi ASN yang wanprestasi. Sistem asuransi jiwa kredit via SPAJK dan aplikasi *Brocade* memberikan lapisan perlindungan tambahan bagi bank, sehingga risiko gagal bayar akibat risiko kematian atau cacat permanen debitur dapat dimitigasi. Mekanisme ini mencerminkan penerapan *credit risk mitigation* yang komprehensif sesuai *Basel II framework* yang diadopsi Bank Indonesia (Araffi et al., 2024).
- 4) Keempat, aspek *Condition* (kondisi) dipertimbangkan secara implisit melalui pemilihan segmen debitur ASN yang memiliki stabilitas pendapatan tinggi dan risiko pemutusan hubungan kerja yang sangat rendah. Kebijakan ini mencerminkan pemahaman manajemen terhadap kondisi makroekonomi wilayah Jampang Kulon yang didominasi oleh sektor pertanian dan jasa pemerintahan. Segmentasi yang tepat merupakan elemen strategis dalam manajemen portofolio kredit yang bertujuan memaksimalkan *return* sekaligus meminimalkan risiko kredit bermasalah (Amalia & Shafrani, 2025).

C. Evaluasi Efektivitas Dukungan Sistem Informasi terhadap Layanan Kredit

Digitalisasi proses kredit merupakan faktor kritis yang menentukan efisiensi dan akurasi layanan perbankan modern. Bank BJB KCP Jampang Kulon telah mengintegrasikan tiga sistem informasi utama dalam alur proses kreditnya, yaitu SLIK OJK, *Brocade*, dan *Loan Management System* (LMS). Penggunaan sistem terintegrasi ini secara signifikan mengurangi potensi human error dalam pengolahan data debitur, mempercepat proses analisis kelayakan, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas proses kredit.

a. *Loan Management System* (LMS)

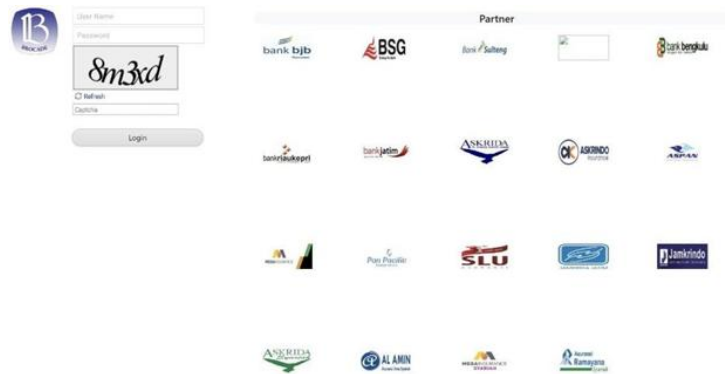
Loan Management System (LMS) berfungsi sebagai sistem pusat yang mengintegrasikan seluruh data kredit mulai dari *input* aplikasi, *monitoring* portofolio, hingga pengelolaan dokumen. Kehadiran LMS memungkinkan manajemen untuk melakukan pemantauan *real-time* terhadap status pengajuan kredit dan kualitas portofolio. Temuan ini sejalan dengan penelitian Ismail et al. (2024) yang menyatakan bahwa implementasi sistem informasi manajemen kredit berbasis teknologi terbukti meningkatkan efisiensi proses persetujuan kredit hingga 40% dibandingkan sistem manual konvensional.



Gambar 1. Tampilan sistem LMS

b. Sistem *Brocade*

Sistem *Brocade* yang digunakan untuk pengajuan asuransi jiwa kredit menciptakan mekanisme perlindungan berlapis bagi bank dan debitur. Nomor BIB yang dihasilkan dari proses pengisian SPAJK berfungsi sebagai bukti perlindungan asuransi yang terlampir dalam berkas akad kredit. Integrasi antara sistem perbankan dan sistem asuransi ini merupakan praktik terbaik (best practice) dalam manajemen risiko kredit yang direkomendasikan oleh Asosiasi Bankir Indonesia (ABI, 2020).



Gambar 2. Tampilan *interface* sistem *brocade*

D. Kendala dalam Proses Pemberian Kredit dan Analisis Dampaknya

Meskipun proses pemberian kredit di Bank BJB KCP Jampang Kulon telah berjalan secara terstruktur, terdapat tiga kendala utama yang teridentifikasi selama periode observasi yang berpotensi menghambat efektivitas layanan.

- 1) Kendala pertama adalah ketidaklengkapan dokumen oleh calon debitur. Temuan observasi menunjukkan bahwa sebagian besar penundaan proses kredit disebabkan oleh ketidaksiapan nasabah dalam menyiapkan persyaratan administratif yang komprehensif. Dokumen yang sering tidak lengkap meliputi NPWP, surat keterangan belum menikah/janda/duda, dan foto paspor terbaru. Kondisi ini mengakibatkan proses bolak-balik antara bank dan debitur yang tidak hanya membuang waktu, tetapi juga berpotensi menurunkan kepuasan nasabah. Penelitian Febriana (2021) mengonfirmasi bahwa inefisiensi administratif akibat ketidaklengkapan



dokumen merupakan salah satu faktor penyebab utama rendahnya tingkat kepuasan nasabah dalam layanan kredit perbankan



Gambar 3. Proses pemeriksaan kelengkapan calon kreditur

- 2) Kendala kedua adalah keterbatasan literasi digital nasabah dalam memahami prosedur pengisian formulir asuransi kredit. Bagi sebagian debitur yang berasal dari segmen perangkat desa atau tenaga honorer dengan tingkat pendidikan terbatas, proses pengisian SPAJK yang memerlukan pemahaman mengenai kondisi kesehatan dan riwayat penyakit sering kali menimbulkan kebingungan dan kesalahan pengisian. Kesalahan ini berdampak pada penolakan oleh perusahaan asuransi yang pada gilirannya dapat menghambat proses pencairan kredit.
- 3) Kendala ketiga adalah ketergantungan operasional pada sistem informasi yang rentan terhadap gangguan teknis. Terputusnya koneksi ke server SLIK OJK, *Brocade*, atau LMS, meskipun bersifat temporer, dapat menyebabkan penundaan signifikan dalam proses pelayanan kredit. Dalam lingkungan perbankan yang berorientasi pada ketepatan waktu, *downtime* sistem berpotensi menciptakan antrean layanan, meningkatkan beban kerja petugas, dan berdampak negatif terhadap persepsi nasabah tentang kualitas layanan (Pettarani et al., 2024).



Gambar 4. *Input Data* Kredit Nasabah & Proses Pencetakan pada sistem LMS



E. Rekomendasi Strategis Peningkatan Efektivitas Layanan Kredit

Berdasarkan analisis kendala yang teridentifikasi, penelitian ini merumuskan tiga rekomendasi strategis yang dapat diterapkan oleh Bank BJB KCP Jampang Kulon maupun bank pembangunan daerah sejenis. Pertama, pengembangan sistem informasi pra-pengajuan kredit berbasis digital. Bank dapat merancang aplikasi atau platform berbasis web yang memungkinkan calon debitur untuk melakukan *self-assessment* kelayakan kredit dan memeriksa checklist kelengkapan dokumen sebelum datang ke kantor. Fitur ini tidak hanya mengurangi risiko ketidaklengkapan dokumen, tetapi juga mempersingkat waktu layanan di kantor dan meningkatkan pengalaman nasabah (*customer experience*). Implementasi serupa telah berhasil diterapkan oleh beberapa bank daerah dalam program digitalisasi layanan kredit (S. N. Amelia et al., 2025).

Kedua, penyelenggaraan program edukasi kredit yang terstruktur. Bank perlu mengembangkan program literasi keuangan yang menjangkau calon debitur potensial, khususnya segmen perangkat desa dan honorer, melalui sosialisasi berkala ke kecamatan, desa, dan instansi pemerintah. Materi sosialisasi mencakup prosedur pengajuan kredit, persyaratan dokumen, mekanisme asuransi jiwa kredit, dan hak-hak debitur. Pendekatan ini mendukung program inklusi keuangan OJK sekaligus memperluas basis nasabah bank (Nasution et al., 2025)

Ketiga, penguatan ketahanan sistem informasi melalui implementasi *Business Continuity Plan* (BCP) untuk layanan kredit. Bank perlu menyiapkan protokol operasional darurat ketika sistem informasi mengalami gangguan, termasuk prosedur pencatatan manual yang terstandarisasi dan sistem antrean alternatif. Selain itu, koordinasi yang lebih intensif dengan tim IT pusat Bank BJB diperlukan untuk memastikan ketersediaan sistem (*system availability*) yang optimal. Standar minimum ketersediaan sistem untuk layanan perbankan kritikal adalah 99,5% *uptime* per tahun sesuai regulasi Bank Indonesia tentang manajemen risiko teknologi informasi (BI, 2021).

F. Dampak Proses Kredit Terhadap Kualitas Layanan dan Kinerja Bank

Implementasi proses pemberian kredit yang terstandarisasi di Bank BJB KCP Jampang Kulon memberikan dampak positif yang terukur terhadap dua dimensi utama: kualitas layanan perbankan dan kinerja portofolio kredit. Dari perspektif kualitas layanan, standarisasi prosedur kredit berkontribusi pada konsistensi dan keandalan (*reliability*) layanan yang merupakan salah satu dimensi kualitas layanan dalam model SERVQUAL (Astuti, 2020). Nasabah yang mengalami proses kredit yang transparan, cepat, dan terstruktur cenderung menunjukkan loyalitas yang lebih tinggi dan berpotensi menjadi promotor layanan bank melalui rekomendasi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth marketing*).

Dari perspektif kinerja portofolio, fokus pada segmen ASN dengan pendapatan tetap terbukti efektif dalam menjaga kualitas aset kredit. Risiko gagal bayar pada segmen ASN secara statistik lebih rendah dibandingkan segmen usaha mikro atau informal, karena penghasilan ASN bersifat *regular* dan terlindungi oleh regulasi kepegawaian. Strategi segmentasi ini konsisten dengan rekomendasi Prasetyo dan Yulianti (2023) yang menyatakan bahwa bank daerah perlu mengembangkan spesialisasi segmen nasabah berbasis profil risiko untuk mengoptimalkan *return on asset* (ROA) sekaligus meminimalkan NPL.



4. SIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa proses pemberian kredit di Bank BJB KCP Jampang Kulon telah dilaksanakan secara sistematis melalui enam tahap terintegrasi, yaitu pengajuan kredit, verifikasi dokumen, pengecekan SLIK OJK, pengisian SPAJK melalui *Brocade*, *input* serta analisis data pada LMS, hingga tahap pencairan dan *monitoring* kredit. Secara umum, proses tersebut telah selaras dengan prinsip 5C dan standar manajemen risiko kredit yang berlaku, meskipun masih terdapat beberapa aspek operasional yang perlu disempurnakan. Adapun kendala utama yang ditemukan meliputi ketidaklengkapan dokumen debitur, rendahnya literasi prosedural nasabah, serta ketergantungan pada sistem informasi yang rentan terhadap gangguan teknis. Untuk mengatasi hal tersebut, direkomendasikan pengembangan *platform* pra-pengajuan digital, peningkatan edukasi kredit kepada nasabah, serta penerapan *Business Continuity Plan* yang lebih komprehensif. Penelitian ini memberikan kontribusi empiris dalam memahami mekanisme pemberian kredit di bank pembangunan daerah, khususnya pada segmen ASN di wilayah non-perkotaan, serta menegaskan pentingnya standardisasi proses berbasis teknologi dan segmentasi nasabah guna mendukung kualitas portofolio kredit dan kepuasan nasabah.

5. PERSANTUNAN

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pimpinan dan seluruh staf Bank BJB KCP Jampang Kulon yang telah memberikan kesempatan, bimbingan, dan dukungan data selama pelaksanaan penelitian. Apresiasi juga disampaikan kepada Universitas Nusa Putra, khususnya Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Humaniora, atas dukungan institusional dalam penyelenggaraan program *internship* sebagai wahana penelitian terapan. Terima kasih kepada dosen pembimbing yang telah memberikan arahan akademis yang berharga dalam penyusunan artikel ini.

REFERENSI

- Adriana, Hasanuddin Remmang, D. M., & Program. (2024). Analisis Kelayakan Kredit Mikro Pada Pt Bank Rakyat Indonesia Unit Daya Kantor Cabang Tamalanrea. *Journal Of Economy Business Development*, 2(3), 255–265. <https://doi.org/10.56326/Jebd.V2i3.3083>
- Amalia, R. N., & Shafrani, Y. S. (2025). Analisis Strategi Penyelesaian Kredit Macet Terhadap Kinerja Keuangan Koperasi Simpan Pinjam Semerbak Citra Wangon : Pendekatan Matriks. *Moneter : Jurnal Ekonomi Dan Keuangan*, 3(3), 29–42.
- Amelia, F., & Harahap, M. I. (2025). Analisis Kebijakan Pemerintah Dalam Pengembangan Umkm Melalui Platform Crowdfunding. *Inisiatif: Jurnal Ekonomi, Akuntansi Dan Manajemen*, 4(4), 265–287.
- Amelia, S. N., Pranata, S., & Fauzi, F. (2025). Pengaruh Digitalisasi Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bca. *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Dan Perencanaan Kebijakan*, 3(1), 1–9.
- Araffi, M., Rosihaturrosyidah, & Setyono, J. (2024). Sejarah, Implementasi, Dan Dampak Peraturan Basel I, Basel Ii, Dan Basel Iii Di Indonesia. *Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Implementasi*, 1(1), 1–12.
- Ariesta, S., Siregar, M. H., Islam, U., Sumatera, N., & Syariah, B. S. (2025). Analisis Prinsip 5c Pada Pembiayaan Multiguna Di Bank Sumut Syariah Kcp. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 10(204), 116–125.
- Astuti, H. J. (2020). Analisis Kepuasan Konsumen (Servqual Model Dan Important Performance Analysis Model). *Jurnal*



- Administrasi Bisnis*, 3(1), 44–53.
- Febriana, N. I. (2021). Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(2), 112–125.
- Fitriyani, F. (2026). Manajemen Risiko Kredit Pada Pembiayaan Umkm Berbasis Jaminan Bpkb Motor : Evaluasi Sistem Verifikasi Dan Survei. *Ekonomika45: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 13(2), 619–632.
- Hidayah, D. N., Kencana, U., & Lubis, R. (2025). Analisis Jaminan Fidusia Pada Akad Pinjaman Kredit Usaha Rakyat (Kur) Perspektif Hukum Ekonomi Syariah. *Jurnal Intelektualita: Keislaman, Sosial, Dan Sains*, 14(2), 434–441. <https://doi.org/10.19109/Intelektualita.V14i2.31742>
- Ismail, A. B., Pujiyatno, A. P., Furkon, M., & Bilqis, N. (2024). Analisis Sistem Informasi Manajemen Pada Bank Yang Ada Di Indonesia : Tinjauan Literatur. *Büikma : Buletin Ilmiah Ilmu Komputer Dan Multimedia*, 1(4), 876–886.
- Nasution, E. R., Barus, R. A., Aidah, K. N., Mariani, S., Bima, M. A., Rahayu, R., & Perbankan, H. (2025). Sosialisasi Terhadap Aspek Hukum Perbankan Dalam Pemanfaatan Kredit Usaha Rakyat (Kur) Bagi Pemberdayaan Ekonomi Pesisir Di Desa Sei Sijawi-Jawi. *Sepakat: Sesi Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(2).
- Perwirasari, D. P., & Ikrardini, Z. (2020). Penerapan Prinsip Kehati-Hatian Dalam Ditinjau Dari Sisi Hukum Perikatan (Studi Kasus Pada Pt . Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk . Padalarang, Cabang. *Jurnal Dialektika Hukum*, 2(2), 148–172.
- Pettarani, A. J. A. P., Rappocini, K., Makassar, K., & Selatan, S. (2024). Analisis Sistem Antrian Untuk Optimalisasi Pelayanan Nasabah Pada Customer Service Di Bni Kcp Unm Nasir. *Sammajiva: Jurnal Penelitian Bisnis Dan Manajemen*, 2(4), 71–79.
- Prasetyo, T., & Yulianti, E. B. (2023). Analisis Penerapan Manajemen Risiko Terhadap Risiko Kredit Macet Pada Produk Konsumer & Ritel Pt. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten (Kantor Cabang Khusus Jakarta) Tahun 2020-2022. *Jrea : Jurnal Riset Ekonomi Dan Akuntansi*, 1(4), 354–374.
- Sholika, S. A., & Zaki, A. (2022). Pengaruh Non-Performing Loan (Npl), Beban Operasional Pendapatan Operasional (Bopo), Capital Adequacy Ratio (Car) Dan Struktur Kepemilikan Terhadap Kinerja Keuangan Bank Tahun 2018-2022. *Jim : Jurnal Ilmu Manajemen*, 12(4), 1023–1038.
- Sianipar, T., & Thalib, P. (2024). Pemberlakuan Manajemen Risiko Dalam Pemberian Restrukturisasi Kredit Demi Menjaga Tingkat Kesehatan Bank Berdasarkan Pojk No . 18 / Pojk . 03 / 2016. *Indonesian Civil Law Journal*, 1(2), 69–78.
- Yenti, F., Wahyuni, E., & Shabri, H. (2025). Financing Process Analysis Of Bank Nagari Syariah And Bprs In West Sumatra: Precautionary Principle Implementation. *Al-Bank: Journal Of Islamic Banking And Finance*, 5(1), 11–21.