

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH

2.1. Tinjauan Pustaka

2.1.1. Pengertian Prosedur

Prosedur merupakan hal yang penting dalam setiap kegiatan pelaksanaan kerja maupun pelayanan disuatu organisasi. Prosedur memiliki tujuan untuk mempermudah dan memperlancar dalam rangka memberikan kemudahan.

Pengetian prosedur menurut Mulyadi (2016:4) bahwa prosedur merupakan suatu aktivitas yang umumnya melibatkan beberapa orang pada suatu departemen atau lebih yang dibentuk untuk penanganan transaksi perusahaan secara berulang-ulang.

Menurut Rasto (2015:49) menyatakan bahwa prosedur adalah urutan rencana operasi untuk menangani aktivitas bisnis secara seragam dan konsisten.

Berdasarkan pengertian prosedur di atas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud prosedur adalah urutan atau langkah-langkah untuk menyelesaikan suatu aktivitas serta memberikan kemudahan.

2.1.2. Pengertian Kredit

Menurut Dahlan siamat dalam bukunya yang berjudul “Manajemen lembaga keuangan kebijakan moneter dan perbankan (2005 : 349), pengertian kredit yaitu :

Kredit yang asalnya dari bahasa latin yaitu *Credere* (kepercayaan). Dalam arti yang lebih pengertian kredit adalah kemampuan untuk melaksanakan suatu pemberian atau mengadakan suatu pinjaman dengan suatu janji pembayarannya akan dilakukan pada suatu jangka waktu yang telah disepakati.

Berdasarkan UU No. 10 Tahun 1998 sebagai pengganti dari UU RI No.7 Tahun 1992 tentang perbankan menyatakan bahwa Kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain, yang mewajibkan pihak pinjam-meminjam untuk melunasi hutangnya setelah jangka waktu tertentu dengan jumlah sejumlah bunga imbalan atau pembagian hasil keuntungan.

Dalam melaksanakan suatu pemberian kredit perlu adanya suatu perencanaan diantaranya ialah kondisi ekonomi, kebijakan, kondisi sosial, politik, kemampuan lembaga, kemampuan daya serap, serta visi misi memberi kredit. Tak kalah pentingnya adalah sudut pandang terhadap resiko yang mungkin terjadi yaitu resiko usaha, geografis, keamanan, politik, ketidakpastian, inflasi dan persaingan. Pengelolaan piutang atau kredit sebuah perusahaan adalah suatu hal yang penting untuk dilakukan agar piutang atau kreditnya berjalan dengan baik dan meminimalkan hal-

hal yang mungkin terjadi di luar perhitungan. Melakukan pengelolaan kredit berarti melaksanakan fungsi-fungsi manajemen, dimana dalam mengelola atau mengatur piutang atau kreditnya perlu diperlukan perencanaan yang matang.

Dibawah ini ada beberapa pengertian kredit menurut para ahli, yaitu sebagai berikut :

Kredit menurut Anwar (2004:14) dalam bukunya yang berjudul “Praktek Perbankan”.

Kredit adalah suatu pemberian prestasi oleh suatu pihak kepada pihak lain dan prestasi (jasa) itu akan dikembalikan lagi pada jangka waktu tertentu pada masa yang akan datang yang disertai dengan kontraprestasi (balas jasa) yang berupa uang.

Kredit menurut Hasibuan (2005:87) dalam bukunya yang berjudul “Dasar-dasar perbankan”:

Kredit adalah semua jenis pinjaman yang harus dibayar kembali bersama bunganya oleh peminjam sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.

Kredit menurut Rivai dan Veithzal (2007:4) dalam bukunya yang berjudul *Credit Management Handbook*:

Kredit adalah penyerahan barang, jasa atau uang dari satu pihak (kreditur atau pemberi pinjaman) atas dasar kepercayaan kepada pihak lain (nasabah atau pengutang/*borrower*) dengan janji membayar dari penerima kredit kepada pemberi kredit pada tanggal yang telah disepakati kedua belah pihak.

Berdasarkan pengertian tersebut di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kredit diberikan atas dasar kepercayaan kedua belah pihak, dimana pihak kreditur percaya bahwa debiturnya akan segera melunasi utangnya, dan pihak debitur percaya bahwa pihak kreditur akan menagih piutangnya pada saat jatuh tempo. selain itu, kredit juga

mengandung unsur prestasi, dimana pihak peminjam atau debitur memberikan prestasi kepada kreditur sebagai imbalan atas kredit yang telah diberikannya.

a. Prinsip-prinsip Kredit

Menurut dahlan Siamat (2005 : 356), yaitu :

Untuk mendapatkan kredit harus melalui prosedur yang telah ditentukan oleh bank atau lembaga keuangan, agar kegiatan pelaksanaan perkreditan dapat berjalan dengan sehat dan layak, dikenal dengan 6 C yaitu :

1. *Character* (kepribadian / Watak) *Character* adalah tabiat serta kemauan dari pemohon untuk memenuhi kewajiban yang telah dijanjikan. Yang diteliti adalah sifat – sifat, kebiasaan, kepribadian, gaya hidup dan keadaan keluarga.
2. *Capacity* (kemampuan)
Capacity adalah kesanggupan pemohon untuk melunasi kewajiban dari kegiatan usaha yang dilakukan atau kegiatan yang ditinjau dengan kredit dari bank. Jadi maksud dari penilaian kredit terhadap *capacity* ini untuk menilai sampai dimana hasil usaha yang diperolehnya akan mampu untuk melunasinya pada waktunya sesuai dengan perjanjian kredit yang telah disepakati.
3. *Capital* (modal)
Capital adalah modal yang dimiliki calon debitur pada saat mereka mengajukan permohonan kredit pada bank.

4. *Collateral* (jaminan)

Collateral adalah barang – barang yang diserahkan pada bank oleh peminjam atau debitur sebagai jaminan atas kredit yang diberikan. Barang jaminan diperlukan agar kredit tidak mengandung resiko.

5. *Condition of Economic* (kondisi ekonomi)

Condition of Economic adalah situasi dan kondisi, sosial, ekonomi, budaya dan lainnya yang mempengaruhi keadaan perekonomian pada suatu saat maupun untuk satu kurun waktu tertentu yang kemungkinannya akan dapat mempengaruhi kelancaran usaha dari perusahaan yang memperoleh kredit.

6. *Constrain* (batasan atau hambatan) Dalam penilaian debitur dipengaruhi oleh hambatan yang tidak memungkinkan seseorang melakukan usaha di suatu tempat.

Disamping formula 6 C di atas, masih ada prinsip kredit yang disebut 4 P, yaitu :

a. *Personality*

Personality yaitu penilaian bank tentang kepribadian peminjam seperti riwayat hidup, hobinya, keadaan keluarga (istri / anak), *social standing* (pergaulan dalam masyarakat serta bagaimana masyarakat tentang diri si peminjam dan sebagainya).

b. *Purpose*

Bank dalam menilai si peminjam mencari data tentang tujuan atau keperluan penggunaan kredit, dan apakah tujuan penggunaan kredit itu sesuai dengan *line of business kredit* bank bersangkutan.

c. *Payment*

Untuk mengetahui kemampuan debitur dalam mengembalikan pinjaman. Hal ini dapat diperoleh dari perhitungan tentang prospek kelancaran penjualan dan pendapatan sehingga dapat diperkirakan kemampuan pengembalian pinjaman ditinjau dari waktu jumlahnya.

d. *Prospect*

Prospect yaitu harapan usaha di masa yang akan datang dari calon debitur. Ini dapat diketahui dari perkembangan usaha si peminjam selama beberapa bulan atau tahun, perkembangan – perkembangan keadaan ekonomi atau usaha perdagangan sektor usaha debitur, kekuatan keuangan perusahaan yang dilihat dari *earning power* (kekuatan pendapatan / keuntungan) di masa lalu dan perkiraan masa akan datang.

Disamping formula 6C dan 4P di atas, masih ada prinsip kredit yang disebut 3R, yaitu :

1. *Returns*

Pihak bank harus dapat memperkirakan bahwa kredit yang diberikan kepada nasabah dapat menghasilkan *return* (pendapatan) yang memadai.

2. *Repayment Capacity*

Pihak bank harus dapat memastikan bahwa nasabah mampu untuk melunasi pinjaman dan bunganya pada saat pembayaran tersebut jatuh tempo.

3. *Risk-bearing Ability*

Pihak bank perlu mempertimbangkan jaminan yang dimiliki oleh nasabah. Jaminan tersebut dapat digunakan apabila nasabah menghadapi risiko kegagalan atau ketidakpastian yang berkaitan dengan penggunaan kredit yang diberikan.

2.1.2.1. Macam-macam kredit

Kredit dapat dibedakan menjadi beberapa macam , yaitu sebagai berikut :

a. *Sifat penggunaan kredit*

1. Kredit Konsumtif adalah kredit yang digunakan untuk keperluan konsumsi atau uang akan habis terpakai untuk memenuhi kebutuhannya.
2. Kredit Produktif adalah kredit yang digunakan untuk peningkatan usaha, baik usaha – usaha produksi, perdagangan maupun investasi.

b. *Keperluan kredit*

1. Kredit produksi / eksploitasi

Kredit ini diperlukan perusahaan untuk meningkatkan produksi baik peningkatan kuantitatif yaitu jumlah hasil produksi maupun peningkatan kualitatif yaitu peningkatan kuantitas atau mutu hasil produksi.

2. Kredit perdagangan

Kredit ini dipergunakan untuk keperluan perdagangan pada umumnya yang berarti peningkatan *utility of place* suatu barang, barang – barang yang diperdagangkan ini juga diperlukan bagi industri.

3. Kredit investasi

Kredit yang diberikan kepada para pengusaha untuk investasi, berarti untuk penambahan modal dan kredit bukan untuk keperluan perbaikan ataupun penambahan barang modal atau fasilitas – fasilitas yang erat hubungannya dengan itu. Misalnya untuk membangun pabrik, membeli / mengganti mesin – mesin dan sebagainya.

c. *Kredit dari segi jaminan*

1. Kredit dengan jaminan

Kredit yang diberikan dengan suatu jaminan, yang dapat berbentuk barang berwujud / tak berwujud / jaminan orang. Artinya setiap kredit yang dikeluarkan akan dilindungi senilai jaminan yang diberikan calon debitur.

2. Kredit tanpa jaminan

Kredit yang diberikan tanpa jaminan barang / orang tertentu. Kredit ini diberikan dengan melihat prospek usaha dan karakteristik serta loyalitas / nama baik calon debitur selama ini.

2.1.2.2. Tujuan dan Fungsi Kredit

Pemberian suatu fasilitas kredit mempunyai tujuan tertentu. Tujuan pemberian kredit tersebut tidak akan lepas dari misi bank tersebut didirikan. Menurut Kasmir dalam bukunya “Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya” (2003, 105) ada beberapa tujuan umum pemberian suatu kredit antara lain:

a. Mencari keuntungan

Yaitu bertujuan untuk memperoleh hasil dari pemberian kredit tersebut. Hasil tersebut terutama dalam bentuk bunga yang diterima oleh bank sebagai balas jasa biaya administrasi kredit yang dibebankan kepada nasabah.

b. Membantu usaha nasabah

Tujuan lainnya adalah untuk membantu usaha nasabah yang memerlukan dana, baik dana investasi maupun dana untuk modal kerja. Dengan dana tersebut, maka pihak debitur akan dapat mengembangkan dan memperluas usahanya.

Bagi pemerintah semakin banyak kredit yang disalurkan oleh pihak perbankan, maka semakin baik, mengingat semakin

banyak kredit berarti adanya peningkatan dan pembangunan diberbagai sektor.

Keuntungan bagi pemerintah dengan menyebarkan pemberian kredit adalah :

- 1) Penerimaan pajak, dari keuntungan yang diperoleh nasabah dan bank.
- 2) Membuka kesempatan kerja, dalam hal ini untuk kredit pembangunan usaha baru atau perluasan usaha akan membutuhkan tenaga kerja baru sehingga dapat menyedot tenaga kerja yang masih menganggur.
- 3) Meningkatkan jumlah barang dan jasa
- 4) Menghemat devisa negara, terutama untuk produk-produk yang sebelumnya diimpor dan apabila sudah dapat diproduksi didalam negeri dengan fasilitas kredit yang ada jelas akan dapat menghemat devisa negara.

Menurut Kasmir dalam bukunya “Dasar-Dasar Perbankan”(2003, 106) selain memiliki tujuan pemberian suatu fasilitas kreditjuga memiliki suatu fungsi yang sangat luas. Fungsi kredit yang secara luas tersebut antara lain :

- a. Untuk meningkatkan daya guna uang
Maksudnya jika uang hanya disimpan saja tidak akan menghasilkan sesuatu yang berguna. Dengan diberikannya

kredit, uang tersebut menjadi berguna untuk menghasilkan barang atau jasa oleh si penerima kredit.

- b. Untuk meningkatkan peredaran dan lalu lintas uang Dalam hal ini uang yang diberikan atau disalurkan akan beredar dari satu wilayah ke wilayah lainnya sehingga, suatu daerah yang kekurangan uang dengan memperoleh tambahan uang dari lainnya.
- c. Untuk meningkatkan daya guna barang
Kredit yang diberikan oleh bank akan dapat digunakan oleh debitur untuk mengolah barang yang tidak berguna menjadiberguna atau bermanfaat.
- d. Meningkatkan peredaran barang
Kredit dapat pula menambah atau memperlancar arus barang dari satu wilayah ke wilayah lainnya, sehingga barang yang beredar dari satu wilayah ke wilayah lainnya bertambah atau kredit dapat pula meningkatkan jumlah yang beredar.
- e. Sebagai alat stabilitas ekonomi
Dengan memberikan kredit dapat dikatakan sebagai stabilitas ekonomi karena dengan adanya kredit yang diberikan akan menambah jumlah barang yang diperlukan oleh masyarakat.
- f. Untuk meningkatkan kegairahan berusaha
Bagi si penerima kredit tentu akan dapat meningkatkan kegairahan berusaha, apalagi bagi si nasabah yang memang modalnya pas-pasan.
- g. Untuk meningkatkan pemerataan pendapatan

Semakin banyak kredit yang disalurkan maka akan semakin baik, dalam hal meningkatkan pendapatan.

h. Untuk meningkatkan hubungan internasional

Dalam hal pinjaman internasional akan dapat meningkatkan saling membutuhkan antara si penerima kredit dengan si pemberi kredit. Pemberi kredit oleh negara lain akan meningkatkan kerjasama di bidang lainnya.

2.1.3. Pengertian Kredit Tanpa Agunan

Adapun pengertian kredit tanpa agunan yang dikutip dari http://kredit-tanpa-agunan-bank-blogspot.-posted-29-maret-2012-kaka_blog. Yaitu :

Kredit tanpa agunan atau pinjaman tanpa jaminan merupakan salah satu produk perbankan dalam bentuk pemberian fasilitas pinjaman tanpa adanya suatu aset yang dijadikan jaminan atas pinjaman tersebut . Oleh karena tidak adanya jaminan yang menjamin pinjaman tersebut, maka keputusan pemberian kredit semata berdasarkan pada riwayat kredit dari pemohon kredit secara pribadi, atau dalam arti kata lain bahwa kemampuan melaksanakan kewajiban pembayaran kembali pinjaman adalah merupakan pengganti jaminan.

Kredit tanpa agunan atau yang dikenal dengan KTA (kredit perorangan tanpa jaminan) yang diberikan kepada klien bank yang membutuhkan dana. Pinjaman tersebut bisa digunakan untuk berbagai keperluan bagi para debitur yang pastinya telah memenuhi persyaratan yang telah ditentukan oleh pihak bank. Kredit ini bisa menjadi solusi bagi

debitur yang memerlukan dana terutama untuk keperluan usaha. Dengan cicilan yang cukup ringan, biasanya KTA ini diberikan dalam jumlah yang lumayan besar yaitu mulai sekitar 5 (lima) juta hingga bisa mencapai ratusan juta tergantung kemampuan bank.

Proses pengajuan yang lebih mudah pada KTA ini memang menjadi daya tarik tersendiri bagi para klien yang memang membutuhkan bantuan financial. Ketika apa yang menjadi ketentuan lembaga keuangan sudah dipenuhi, maka akan lebih mudah mendapatkan pinjaman yang dibutuhkan untuk beragam kebutuhan pula. Prosesnya yang relatif mudah dan tanpa perlu jaminan menjadikan produk ini banyak diminati oleh masyarakat.

Alasan bank mengeluarkan produk kredit tanpa agunan karena ingin membantu taraf hidup rakyat banyak dalam mendapatkan tambahan dana atau modal yang di butuhkan oleh para calon dan atau debitur yang sedang dalam kesulitan mendapatkan pinjaman modal sementara debitur tidak memiliki jaminan, sehingga bank mempermudah calon debitur untuk medapatkan pinjaman dana sesuai dengan ketentuan dan persyaratan yang telah ditentukan oleh bank tersebut. Bank tifidak menggunakan agunan karena bank memotong langsung dari gaji yang di peroleh calon debitur, sehingga tidak ada kata telat karena sudah langsung terpotong otomatis untuk membayar angsuran.

Dalam hal gagal bayar (wanprestasi) atas kredit atau fasilitas yang diterimanya dari perbankan dimana dalam hal perbankan telah mendapat agunan dari debitur dalam bentuk aset, maka perbankan dapat

mengeksekusi atau menjual aset yang secara khusus dan spesifik telah digunakan tersebut guna mendapatkan pembayaran atasnya. Sedangkan dalam hal kredit atau fasilitas diberikan tanpa agunan, maka perbankan dapat meminta pembayaran dari debitur dan bila diperlukan akan menjual seluruh aset yang dimiliki oleh debitur dengan batasan dan ketentuan yang diatur oleh peraturan yang ada, guna mendapatkan pembayaran. Hal lain yang perlu diketahui dari fasilitas ini biasanya diberikan dengan bunga yang lebih tinggi dari kredit dengan agunan lainnya. Hal ini dikarenakan resiko yang akan ditanggung oleh bank akan lebih besar karena tidak adanya agunan yang secara khusus dan spesifik diberikan oleh debitur sehingga bank tidak bisa secara segera mengeksekusi agunan untuk mendapatkan pembayaran. Sehingga jelaslah bahwa kredit tanpa agunan pada dasarnya dari perspektif perbankan tidak melanggar prinsip 5C. Dan bagi para (calon) debitur bukan berarti kredit tanpa agunan adalah tanpa jaminan. Justru dengan tanpa agunan ini, sesuai ketentuan hukum yang dijelaskan maka akan membebani semua kekayaan debitur baik yang saat ini telah dimiliki atau yang akan dimiliki kemudian hari, sebagai jaminan pembayaran atas hutang yang telah diterimanya dari bank.

2.1.3.1. Manfaat Kredit Tanpa Agunan

Adapun manfaat kredit tanpa agunan yang dikutip dari <http://www.bing.com/bebibluu.blogspot.com/2012/12/mengenalm-anfaat-kredit-tanpa-agunan>.

Program pinjaman tanpa agunan atau yang biasa dikenal dengan program bank Indonesia KTA (Kredit Tanpa Agunan) merupakan sebuah fasilitas yang diberikan untuk golongan menengah sampai kebawah, Fasilitas kredit ini diberikan salah satunya untuk modal usaha, pengembangan usaha dan berbagai macam lainnya seperti berobat, sekolah atau pendidikan, perbaikan property atau rumah, pembelian kebutuhan alat elektronik, perjalanan tour wisata, dan masih banyak lagi yang bisa dimanfaatkan dana tunai yang di dapat dari KTA. manfaat pinjaman tanpa agunan ini sangat banyak dirasakan oleh rakyat kecil, karena secara finansial mereka akan memiliki keuntungan lebih dari usaha yang dikelolanya. program pinjaman tanpa jaminan atau kredit tanpa agunan ini dirasakan sangat membantu oleh beberapa pengusaha di Indonesia, hal ini terbukti semakin banyaknya usaha dengan skala kecil dan menengah yang sudah mampu melahirkan produk yang mampu bersaing ke dunia internasional. Banyak pengusaha kecil yang tidak mampu menyanggupi permintaan pasar karena terbatasnya jumlah modal yang dimiliki oleh pengusaha tersebut, dan kini pinjaman tanpa agunan memberikan manfaat untuk pengusaha kecil tersebut agar mereka bisa menyediakan supply barang sesuai dengan apa yang dikehendaki oleh pasar dari produk yang diproduksi tersebut.

Manfaat pinjaman tanpa agunan bagi pengusaha yaitu:
Dari segi teknologi, manfaat pinjaman tanpa agunan juga sangat

dirasakan oleh pengusaha. Mereka yang dahulu menggunakan peralatan tradisional atau dengan tenaga manusia, kini mampu membeli mesin produksi sehingga mereka bisa menghemat tenaga kerja, membuat waktu produksi lebih efisien, serta dapat menghasilkan produk lebih berkualitas lagi dibandingkan dengan sebelumnya. Jika dibahas secara detail, Manfaat pinjaman tanpa agunan ini sangat banyak dirasakan oleh pengusaha-pengusaha Indonesia, mulai dari kalangan kecil sampai ke Industri yang berskala besar sekalipun. Namun, yang sangat disayangkan adalah masih belum bisanya rakyat kecil yang ingin memulai suatu usaha namun mereka membutuhkan modal untuk usaha yang akan dijalankan tersebut, pinjaman tanpa agunan hanya bisa diberikan lembaga perbankan Indonesia untuk orang atau perusahaan yang sudah mempunyai usaha tetap atau pekerjaan tetap dengan penghasilan tetap. Kredit tanpa agunan ini bisa menyentuh rakyat-rakyat kecil yang ingin memulai usahanya sendiri tanpa mereka harus meminjam pada rentenir-rentenir yang selalu memberikan bunga sangat besar bagi peminjamnya dan semua masyarakat bisa menikmati manfaat pinjaman tanpa agunan bank.

2.1.3.2. Penggunaan Kredit Tanpa Agunan

Adapun kegunaan kredit tanpa agunan yang dikutip dari <http://www.bing.com/bebibluu.blogspot.com/2012/12/mengenalmanfaat-kredit-tanpa-agunan>.

Kredit tanpa agunan dapat digunakan untuk berbagai keperluan dari Pemohon antara lain :

1. Biaya Renovasi Rumah
2. Biaya Pernikahan
3. Biaya Pendidikan
4. Biaya Pengobatan
5. Biaya Liburan
6. Pembelian Alat-alat Elektronik dan Rumah Tangga
7. Modal Usaha / Bisnis
8. Kebutuhan Financial lainnya dll.

2.1.3.3. Prosedur Pemberian Kredit tanpa Agunan

Dikutip dari Tinjauan yuridis kredit tanpa agunan oleh Winne Fauza Primadewi, FH, UI (2012 : 36) :

Sebelum debitur memperoleh kredit terlebih dahulu harus melalui tahapan-tahapan penelitian, tahapan-tahapan dalam memberikan kredit ini dikenal dengan nama prosedur pemberian kredit . Tujuan prosedur pemberian kredit pemberian adalah untuk memastikan kelayakan suatu kredit diterima atau ditolak.

Prosedur pemberian dan penilaian kredit oleh dunia perbankan secara umum antar bank yang satu dengan bank yang lain tidak jauh berbeda, yang menjadi perbedaan mungkin hanya terletak pada

persyaratan dan ukuran-ukuran penilaian. Yang ditetapkan oleh bank dengan pertimbangan masing-masing. Dalam prakteknya prosedur pemberian kredit secara umum dapat dibedakan antara pinjaman perseorangan dengan pinjaman oleh suatu badan hukum. Secara umum, prosedur pemberian kredit oleh badan hukum adalah sebagai berikut :

a. Pengajuan Proposal

Proposal kredit harus dilampiri dengan dokumen-dokumen lainnya yang dipersyaratkan yang berisi keterangan :

1. Riwayat Perusahaan
2. Tujuan pengambilan kredit
3. Besarnya kredit dan jangka waktu
4. Cara pemohon memberikan kredit
5. Jaminan kredit

b. Penyelidikan pinjaman

Tujuannya adalah untuk mengetahui apakah berkas yang diajukan sudah lengkap sesuai persyaratan yang telah ditetapkan atau belum. Dalam penyelidikan berkas, hal-hal yang perlu diperhatikan adalah membuktikan kebenaran dan keaslian dari berkas-berkas yang ada seperti kebenaran dan keaslian akta notaris, TDP, KTP dan surat-surat jaminan seperti sertifikat tanah dan lain-lain.

c. Penilaian kelayakan kredit

Dalam penilaian layak atau tidak suatu kredit disalurkan maka perlu dilakukan suatu kredit. Adapun aspek-aspek yang perlu dinilai dalam pemberian suatu fasilitas kredit adalah:

1. Aspek hukum
2. Aspek pasar dan pemasaran
3. Aspek keuangan
4. Aspek teknis dan operasi
5. Aspek manajemen
6. Aspek ekonomi sosial
7. Aspek amdal

- d. Wawancara pertama
- e. Peninjauan kelokasi (on the spot)
- f. Wawancara kedua
- g. Keputusan kredit

Keputusan kredit adalah layak menentukan apakah kredit layak untuk diberikan atau ditolak. Jika layak, maka dipersiapkan administrasinya.

Keputusan kredit akan mencakup :

- 1. Akad kredit yang akan ditanda tangani
- 2. Jumlah uang yang diterima
- 3. Jangka waktu kredit
- 4. Biaya- biaya yang harus dibayar

Jika kredit ditolak, maka akan dikirim surat penolakan sesuai dengan alasan masing-masing.

- h. Penandatanganan akad kredit

Penandatanganan dilaksanakan:

- 1. Antara bank dengan debitur secara langsung
- 2. Melalui notaris

- i. Realisasi kredit

Realisasi diberikan setelah penandatanganan surat-surat yang diperlukan dengan membuka rekening giro atau tabungan dibank yang bersangkutan dan dapat dilakukan secara bertahap atau sekaligus.

2.1.3.4. Resiko dalam pemberian kredit Tanpa Agunan

Dikutip dari tinjauan yuridis kredit tanpa agunan oleh Winne Fauza Primadewi, FH, UI (2012 : 60) , yaitu :

Resiko yang akan terjadi dalam pemberian kredit tanpa agunan ini yaitu kredit macet (kreditur bermasalah), debitur mengingkari janji mereka membayar bunga dan/ataukredit induk yang telah jatuh tempo, sehingga terjadi keterlambatan pembayaran atau sama sekali tidak ada pembayaran, (sehingga memungkinkan debitur terpaksa melakukan tindakan hukum. Sedangkan istilah kredit macet umumnya muncul setelah pihak debitur macet dan gagal melakukan pelunasan kredit sesuai dengan yang diperjanjikan.

Di dalam Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia Nomor : 30/267/KEP/DIR.jo Surat Edaran Bank Indonesia Nomor: 30/16/UPPB tanggal 217 Februari 1998 yang telah diperbaharui dengan Peraturan Bank Indonesia No : 7/2/PBI/2005, Pasal12 ayat (3) tentang Penilaian Kualitas Aktiva Bank Umum, di tetapkan secara tegas penggolongan kualitas kredit.

Menurut Suhardjono (2003: 256-257) kualitas kredit dapat digolongkan sebagai berikut :

1. Lancar, Kredit yang digolongkan lancar apabila memenuhi criteria sebagai berikut:

- a. Pembayaran tepat waktu, perkembangan rekening bank dan tidak ada tunggakan serta sesuai dengan persyaratan kredit.
 - b. Hubungan debitur dengan bank baik dan debitur selalu menyampaikan informasi keuangan secara teratur dan akurat.
 - c. Dokumentasi kredit lengkap dan pengingkatan agunan kuat.
2. Dalam Perhatian Khusus (DPK), Kredit yang digolongkan Dalam Perhatian Khusus (DPK) apabila memenuhi kriteria sebagai berikut:
- a. Terdapat tunggakan pembayaran pokok dan atau bunga sampai 90 hari
 - b. Jarang mengalami cerukan atau overdraft,
 - c. Hubungan debitur dengan Bank baik dan debitur selalu menyampaikan informasi keuangan secara teratur dan masih akurat,
 - d. Dokumentasi kredit lengkap dan pengikatan agunan kuat
 - e. Pelanggaran perjanjian kredit yang tidak prinsipil.
3. Kurang lancar, Kredit yang digolongkan kurang lancar apabila memenuhi kriteria sebagai berikut:
- a. Terdapat tunggakan pembayaran pokok dan atau bunga yang telah melampaui 90 hari sampai dengan 180 hari

- b. Terdapat cerukan atau overdraft yang berulang kali khususnya untuk menutupi kerugian operasional dan kekurangan arus kas
 - c. Hubungan debitur dengan Bank memburuk dan informasi keuangan debitur tidak dapat dipercaya, . Dokumentasi kredit kurang lengkap dan pengikatan agunan yang lemah
 - d. Pelanggaran terhadap persyaratan pokok kredit
 - e. Perpenjangan kredit untuk menghubungkan kesulitan keuangan.
4. Diragukan, Kredit yang digolongkan diragukan apabila memenuhi kriteria sebagai berikut:
- a. Terdapat tunggakan pembayaran pokok dan atau bunga yang telah melampaui 180 hari sampai 270 hari
 - b. Terjadi cerukan atau overdraft yang bersifat permanen khususnya untuk menutupi kerugian operasional dan kekurangan arus kas
 - c. Hubungan debitur dengan Bank semakin memburuk dan informasi keuangan debitur tidak tersedia atau tidak dapat dipercaya
 - d. Dokumentasi kredit tidak lengkap dan pengikatan agunan yang lemah
 - e. Pelanggaran yang prinsipal terhadap persyaratan pokok dalam perjanjian kredit.

5. Macet, Kredit yang digolongkan Macet apabila memenuhi criteria sebagai berikut:
 - a. Terdapat tunggakan pembayaran pokok dan atau bunga yang telah melampaui 270 hari
 - b. Dokumentasi kredit dan atau pengikatan agunan tidak ada.

2.1.3.5. Penyelesaian Kredit Tanpa Agunan yang Bermasalah

Dikutip dari tinjauan yuridis kredit tanpa agunan oleh Winne Fauza Primadewi FH, UI (2012 :66-67), yaitu :

Pada penjelasan sebelumnya telah dijelaskan bahwa dengan tidak adanya jaminan, menjelaskan kredit tanpa agunan bisa dikatakan memiliki resiko yang tinggi. Namun seperti hal-hal lain dalam segala aspek kehidupan manusia, tidak ada yang dapat terlepas dari resiko.

Maka pihak bank hanya dapat memperkecil resiko kerugian apabila debitur tidak dapat melaksanakan kewajibannya. Hal tersebut dilakukan bank dengan cara memperketat penilaian terhadap calon debitur, membatasi jumlah pinjaman yang diberikan sesuai dengan jumlah pendapatn yang diterima debitur perbulannya dengan memperhatikan kewajiban-kewajiban debitur yang lain, serta melakukan penagihan pembayaran secara rutin.

Seperti telah dikatakan sebelumnya bahwa pembayaran kredit tanpa agunan dilakukan dengan pemotongan atau *autodebit*

pada rekening debitur sesuai dengan jumlah angsuran debitur yang bersangkutan pada setiap bulannya. Apabila jumlah saldo padarekening debitur yang bersangkutan tidak mencukupi maka debitur dinyatakan telat bayar atau menunggak. Terhadap tunggakan tersebut debitur dikenakan denda 2% diatas suku bunga yang berlaku dihitung dari jumlah angsuran perbulan dan biaya administrasi.

Apabila pembayaran angsuran debitur juga masih tergolong tidak lancar, maka pihak bank akan melakukan beberapa tahap guna menyelesaikan kredit tanpa agunan yang tergolong bermasalah. Kredit bermasalah dapat di selamatkan melalui beberapa cara, tergantung dari kesulitan yang dihadapi debiturnya.

Cara-cara tersebut yaitu :

1. penjadwalan kembali (*rescheduling*),
2. persyaratan kembali (*reconditioning*),
3. dan penataan kembali (*restructuring*).

Penyelamatan kredit bermasalah yang umum dilakukan dengan menggunakan 3 (tiga) R. Syarat penyelamatan kredit bermasalah Bank/ Lembaga Keuangan melakukan upaya penyelamatan kredit bermasalah dengan pertimbangan sebagai berikut :

- a. Dengan penyelamat kredit, kondisi bank / lembaga keuangan menjadi lebih baik.
- b. Adanya itikad baik dari debitur yang kooperatif.
- c. Penilaian usaha debitur yang menunjukkan prospek usaha yang baik.

- d. Penilaian harga barang jaminan dapat digunakan untuk menutupi kredit, jika masih kurang nilai jaminannya maka debitur harus memberikan jaminan tambahan.

Dalam surat edaran Bank Indonesia yang dimaksud dengan penyelamatan kredit bermasalah melalui *rescheduling*, *reconditioning*, dan *restructuring* adalah sebagai berikut :

1. Melalui *rescheduling* (penjadwalan kembali)
Yaitu suatu upaya hukum untuk melakukan perubahan terhadap beberapa syarat perjanjian kredit yang berkenaan dengan jadwal pembayaran kembali/ jangka waktu kredit termasuk tenggang (*grace period*), termasuk perubahan umlah angsuran. Bila perlu penambahan kredit.
2. Melalui *reconditioning* (persyaratan kembali)
Yaitu melakukan perubahan atas sebagian atau seluruh persyaratan perjanjian, yang tidak terbatas hanya kepada perubahan jadwal angsuran, atau jangka waktu kredit saja. Tetapi perubahan kredit tersebut tanpa memberikan tambahan kredit atau tanpa melakukan konversi atas seluruh atau sebagian dari kredit menjadi *equity* perusahaan.
3. Melalui *restructuring* (penataan kembali)
Yaitu upaya berupa melakukan perubahan syarat-syarat perjanjian kredit berupa pemberian tambahan kredit atau melakukan konversi atas seluruh atau sebagian kredit menjadi perusahaan yang dilakukan dengan atau tanpa *rescheduling* atau *reconditioning*. Restrukturasi kredit adalah

upaya perbaikan yang dilakukan bank dalam kegiatan perkerditan terhadap debitur yang mengalami kesulitan untuk memenuhi kewajibannya, yang dilakukan antara lain melalui :

- a. Penurunan suku bunga kredit
- b. Perpanjangan jangka waktu kredit
- c. Pengurangan tunggakan berupa bunga
- d. Pengurangan tunggakan pokok kredit
- e. Penambahan fasilitas kredit , dan atau
- f. Konversi kredit menjadi penyertaan modal sementara

2.1.4. Pengertian Pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan didefinisikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut Doni (2017:52) Istilah pelayanan berasal dari kata “*layan*” yang dapat dipahami sebagai memberikan pertolongan atau menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk pembuatan melayani.

Selanjutnya menurut Kotler (2008:83) Pelayanan yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Tjiptono (2012:24) mengemukakan pelayanan (*service*) bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni *service operation* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan dan *service delivery* yang biasanya tampak atau diketahui pelanggan.

Menurut Moenir (2010:26) Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Berdasarkan pendapat para ahli mengenai pengetahuan pelayanan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan tindakan satu pihak kepada pihak lain sehubungan dengan kegiatan jual beli untuk memudahkan pelanggan dalam memenuhi kebutuhan barang ataupun jasa.

2.1.4.1. Dimensi Pelayanan

Menurut Parasuraman dalam (Doni, 2017) menyatakan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang berkualitas. Penilaian kualitas pelayanan organisasi publik menurut perspektif pelanggan didasarkan kepada 5 indikator penting yang saling berkaitan, yaitu:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Kemampuan organisasi publik dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan

kemampuan sarana dan prasarana fisik organisasi publik dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik.

2. *Kehandalan (Reliability)*

Kemampuan organisasi publik untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

3. *Daya Tanggap (Responsiveness)*

Kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

Membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.

4. *Jaminan (Assurance)*

Jaminan terkadang disebut juga dengan kepastian. Bahwa pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik perlu didukung oleh pengetahuan, ke sopan-santunan, dan

kemampuan pegawainya untuk menumbuhkan rasa percaya dari pelanggan kepada organisasi publik.

5. Empati (*Empathy*)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Organisasi publik diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

2.1.4.2. Fungsi dan Tujuan Pelayanan

Fungsi dari pelayanan menurut Moenir (2002:119) antara lain :

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.
- b. Meningkatkan produktifitas, baik barang maupun jasa.
- c. Mendapatkan kualitas produk yang lebih terjamin.
- d. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
- e. Minimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga bisa mengurangi sifat emosional mereka.

Dengan begitu dapat disimpulkan, berjalan atau tidaknya suatu layanan dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan dan *feedback* dari konsumen.

Sedangkan tujuan dari diberikannya pelayanan adalah untuk memenuhi kebutuhan umum, karena dalam memenuhi kebutuhan memerlukan saran dan prasarana yang memadai, kemudian yang nantinya masyarakat merasakan kepuasan dan akan berdampak positif bagi citra perusahaan yang menyediakan pelayanan, dan dapat meningkatkan loyalitas konsumen.

2.1.5. Pengertian Bank

Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat.

Sedangkan menurut Kamir (2010:24) pengertian bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya.

Adapun pengertian bank menurut Dendawijaya (2009:14), bank secara sederhana dapat diartikan sebagai:

“Suatu badan usaha yang kegiatan utamanya sebagai lembaga perantara keuangan (*Financial Intermediary*), yang menyalurkan dana dari pihak yang berkelebihan dana (*Idle Funds Surplus Unit*) kepada pihak yang

membutuhkan dana atau kekurangan dana (*Deficit Unit*) pada waktu yang ditentukan”.

Pengetian bank menurut Taswan (2010:6) adalah:

“Sebuah lembaga atau perusahaan yang kegiatannya menghimpun dana berupa giro, deposito, tabungan, dan simpanan yang lain dari pihak yang kelebihan dana (*Surplus Unit*) kemudian menempatkannya kembali kepada masyarakat yang membutuhkan dana (*Deficit Unit*) melalui penjualan jasa keuangan yang pada gilirannya dapat meningkatkan kesejahteraan rakyat banyak”.

Berdasarkan pengertian menurut para ahli diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa bank merupakan lembaga atau perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, yang aktivitas menghimpun dana dan menyalurkan dana, dan memberikan jasa-jasa perbankan lainnya.

2.1.5.1. Jenis-jenis Bank

Bank di Indonesia dibagi menjadi beberapa jenis. Berikut adalah jenis-jenis bank menurut Kasmir (2017:22) sebagai berikut:

1. Dilihat dari fungsinya

a. Bank Umum

Yaitu bank dimana dalam menjalankan aktivitas usahanya secara konvensional atau menurut prinsip syariah yang dimana dalam aktivitasnya memberikan jasa lalu lintas pembayaran.

b. Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

Merupakan bank yang kegiatan usahanya secara konvensional maupun prinsip syariah dan tidak memberikan jasa lalu lintas pembayaran.

2. Dilihat dari kepemilikannya

Berdasarkan kepemilikannya bisa dilihat dari akta pendirian perusahaan dan penguasaan saham yang dimiliki bank bersangkutan.

Jenis bank dilihat dari kepemilikannya sebagai berikut:

a. Bank milik pemerintah

Merupakan bank yang akta pendirian ataupun modalnya dimiliki pemerintah dan keuntungannya dimiliki juga oleh pemerintah.

1) Bank milik pemerintah: BNI, BRI, BTN, dan Bank Mandiri.

2) Bank milik pemerintah daerah: BPD DKI Jakarta, BPD Jawa Barat, BPD Sumatera Utara.

b. Bank milik swasta nasional

Merupakan bank yang sebagian besar dimiliki oleh swasta nasional dan akta pendirian juga keuntungannya dimiliki oleh swasta pula. Contoh bank milik swasta antara lain BCA, Bank Muamalat, dan Bank Danamon.

c. Bank milik asing

Kepemilikannya oleh swasta asing atau pemerintah asing.

Contohnya City Bank.

d. Bank milik campuran

Merupakan bank yang kepemilikannya oleh pihak asing dan swasta nasional. Contohnya Bank Merincorp.

3. Dilihat dari status

a. Bank Devisa

Bank yang bisa melakukan transaksi ke luar negeri atau yang berkaitan dengan mata uang asing secara menyeluruh.

b. Bank Non Devisa

Bank yang tidak mempunyai izin untuk melakukan transaksi seperti bank devisa dan tidak bisa melakukan transaksi seperti bank devisa.

4. Dilihat dari cara menentukan harga

a. Bank berdasarkan prinsip konvensional

Bank yang dalam menentukan harga atau produk yang dikeluarkan menggunakan bunga sebagai harga, baik untuk produk simpanan ataupun kredit. Disamping itu untuk jasa layanan menerapkan *fee based* yaitu pendapatan operasional bank non bunga.

b. Bank berdasarkan prinsip syariah

Bank yang kegiatan operasionalnya berdasarkan prinsip syariah dan prinsip hukum islam. Dalam kegiatannya bank syariah tidak membebankan bunga tetapi dengan prinsip bagi hasil.

2.1.5.2. Asas, Fungsi, dan Tujuan Bank

Dalam Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 Tentang perbankan, dinyatakan bahwa bank memiliki asas, fungsi dan tujuan sebagai berikut:

1. Asas

Perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya berdasarkan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian

2. Fungsi

Fungsi utama perbankan Indonesia adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat.

3. Tujuan

Perbankan Indonesia bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak.

Menurut Taslim dan Ikhwan (2019:16) menyatakan fungsi utama bank secara spesifik, diantaranya :

1. *Agent Of Trust*

Kepercayaan merupakan kunci dan dasar utama kegiatan perbankan (*trust*). Kepercayaan ini mencakup kegiatan menghimpun dana dari masyarakat ataupun menyalurkan dana kepada masyarakat. Dalam kegiatan ini masyarakat harus yakin dan percaya akan dana yang disimpan di bank dan bisa diambil sewaktu-waktu. Begitupun sebaliknya, bank tidak khawatir dalam memberikan kreditnya kepada debitur dengan asas kepercayaan.

2. *Agent Of Development*

Dalam hal ini bank berfungsi untuk memberikan kegiatan agar masyarakat berinvestasi, distribusi serta konsumsi/jasa dimana semua kegiatan tersebut tidak bisa dipisahkan dari penggunaan uang.

3. *Agent Of Service*

Selain kegiatan *funding* dan *lending* bank juga berfungsi untuk memberikan jasa layanan perbankan lainnya kepada masyarakat. Contoh jasa layanan seperti kiriman uang dan jasa lainnya.

2.1.5.3. Kegiatan Usaha Bank

Sebagai lembaga keuangan, kegiatan sehari-hari perbankan secara sederhana dapat dikatakan menghimpun dan

menyalurkan dana kepada masyarakat, dan melayani nasabah dengan jasa perbankan yang lainnya.

Dalam melaksanakan kegiatannya, bank dibedakan menjadi Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat (BPR). Kegiatan dari Bank Umum lebih luas, serta produk yang ditawarkan lebih beragam dari Bank Perkreditan Rakyat (BPR).

Adapun kegiatan usaha bank dewasa ini menurut Kasmir (2012:38) adalah sebagai berikut:

1. Kegiatan-kegiatan bank umum
 - a. Menghimpun dana dari masyarakat (*funding*) dalam bentuk:
 - 1) Simpanan Giro (*Demand Deposit*).
 - 2) Simpanan Tabungan (*Saving Deposit*).
 - 3) Simpanan Deposito (*Time Deposit*).
 - b. Menyalurkan dana ke masyarakat (*Lending*) dalam bentuk:
 - 1) Kredit Investasi
 - 2) Kredit Modal Kerja
 - 3) Kredit Perdagangan
 - c. Memberikan jasa-jasa bank lainnya (*Services*) seperti:
 - 1) *Transfer* (Kiriman Uang)
 - 2) Inkaso (*Collection*)
 - 3) Kliring (*Clearing*)
 - 4) *Safe Deposit Box*
 - 5) *Bank Card*

- 6) *Bank Notes*
- 7) Bank Garansi
- 8) Referensi Bank
- 9) *Bank Draft*
- 10) *Letter of Credit (L/C)*
- 11) Cek Wisata (*Travellers Cheque*)
- 12) Jual beli surat berharga
- 13) Menerima setoran-setoran seperti : pembayaran pajak, pembayaran telepon, pembayaran air, pembayaran listrik, pembayaran uang kuliah, dan lain-lain.