

ANALISIS PROSEDUR PEMBERIAN KREDIT UNTUK MENGURANGI NPL (NON PERFORMING LOAN) PADA BTPN SYARIAH CABANG SLAWI

Yunita fegiriyanti¹, Bahri Kamal², krisdiyawati³
¹²³*program studi D-III Akuntansi Politeknik Harapan Bersama*
email: yunitafegiriyanti@gmail.com

Abstrak

BTPN Syariah Cabang Slawi merupakan salah satu bank yang berfungsi sebagai penghimpun dana masyarakat serta menyalurkannya kembali dalam bentuk pinjaman serta menjalankan transaksinya sesuai hukum islam, serta turut andil dalam perbaikan sektor riil ekonomi di Negara Indonesia. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui prosedur pemberian kredit untuk mengurangi NPL (Non Performing Loan) dan mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya NPL (Non Performing Loan) pada BTPN Syariah Cabang Slawi. Penelitian ini merupakan Penelitian Deskriptif Kualitatif. Teknik pengumpulan data penelitian menggunakan metode observasi, wawancara, studi pustaka, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan penelitian adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarik kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa prosedur pemberian kredit sudah berjalan dengan baik dan efektif sesuai dengan standar prosedur yang telah ditetapkan mulai dari permohonan kredit hingga pencairan. Pada BTPN Syariah Cabang Slawi ini juga sudah menerapkan prinsip-prinsip dasar kredit 5C antara lain *character, capacity, capital, collateral, condition of economic*.

Kata Kunci : *Prosedur, Kredit, Prinsip 5C*

ANALYSIS OF LENDING PROCEDURES TO REDUCE NPL (NON PERFORMING LOAN) AT BTPN SYARIAH CABANG SLAWI

Abstract

BTPN Syariah Cabang Slawi is one of the banks that functions as a collector of public funds and distributes them back in the form of loans and carries out transactions according to Islamic law, and contributes to the improvement of the real sector of the economy in Indonesia. The purpose of this study was to determine the procedure for providing credit to reduce NPL (Non Performing Loan) and to find out the factors that caused the occurrence of NPL (Non Performing Loan) at BTPN Syariah Cabang Slawi. This research is a qualitative descriptive study. Technical data collection researchers using the method of observation, interviews, literature study, and documentation. Data analysis techniques used by researchers are sata collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of this study indicate that the procedure for granting credit has been running well and effectively in accordance with the standard procedures that have been set from credit application to disbursement, at BTPN Syariah Cabang Slawi the basic principle of 5C credit have also been applied, including character, capacity, capital, collateral, condition of economic.

Keywords: Procedure, Credit, Principle 5C

I. PENDAHULUAN

Menurut Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan^[1], yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya yang dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. perbankan memberikan Kesempatan kepada masyarakat untuk berpartisipasi dalam pembangunan dengan cara mengadakan pengumpulan suatu dana melalui usaha-usaha yang dijalankan perbankan, seperti halnya giro, tabungan, deposito. Adanya ke tiga komponen diatas maka akan terjadinya yang dinamakan perputaran uang dan disalurkan kepada masyarakat dengan program kredit (aris, 2017)^[2].

Pengertian kredit menurut Pasal 1 angka 11 Undang-Undang Perbankan dalam siti romlah (2019)^[3] menyebutkan “Kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain yang menjanjikan pihak meminjam untuk melunasi hutangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga”. Menurut Lady (2008 : 11)^[4] kredit merupakan salah satu pembiayaan sebagian besar dari kegiatan ekonomi. Dengan semakin meningkatnya penyaluran kredit, biasanya disertai pula dengan meningkatnya kredit yang bermasalah atau kredit macet atas kredit yang diberikan. Namun banyak kejadian-kejadian yang terjadi membuktikan bahwa kredit macet banyak terjadi sebagai akibat pemberian persetujuan kredit yang begitu ketat dan kurangnya pengetahuan nasabah mengenai prosedur pemberian kredit nasabah mengakibatkan kredit macet. Kredit macet dapat diartikan sebagai pinjaman yang mengalami kesulitan pelunasan akibat adanya faktor kesengajaan dan atau karena faktor eksternal diluar kemampuan kendali debitur (Dahlan, 2001:174 dalam lestari)^[5]. Timbulnya kredit bermasalah selanjutnya dapat mengakibatkan kesulitan dari bank tersebut untuk memenuhi kewajibannya kepada para deposan. Tidak sedikit bank-bank yang telah berdiri menjadi bangkrut dikarenakan gagalnya pengembalian kredit yang telah dipinjamkan kepada nasabah. Oleh karena itu pihak bank perlu meningkatkan kualitas pengamanan untuk setiap kredit agar memperkecil kemungkinan terjadinya kredit macet.

Btpn Syariah Cabang Slawi merupakan salah satu bank yang berfungsi sebagai penghimpun dana masyarakat serta menyalurkannya kembali dalam bentuk pinjaman atau disebut juga dengan istilah kredit serta menjalankan transaksinya sesuai hukum islam, serta turut andil dalam perbaikan sektor riil ekonomi di Negara Indonesia. Dengan penyaluran kredit tersebut yang berupa modal kerja kepada nasabah diharapkan bahwa dalam dunia usaha dapat bergerak dan tercipta suatu lapangan pekerjaan. Permasalahan yang terjadi di Btpn Syariah Cabang Slawi ini pada NPL dimasa pandemi covid-19 meningkatnya kredit macet atau telat bayar disebabkan karena penghasilan dari nasabah berkurang sehingga membuat nasabah telat bayar, disamping itu kurangnya pengetahuan nasabah mengenai proses prosedur pemberian kredit dan hampir sebagian nasabah mengabaikan prosedur yang berlaku sehingga menyebabkan kredit macet dan menyebabkan peningkatan secara drastis di masa pandemi covid-19. Menurut (fitria,dkk.2012)^[7] Kredit Macet adalah suatu dimana nasabah sudah tidak sanggup membayar sebagian atau seluruh kewajibannya kepada bank seperti yang telah diperjanjikan. Pada Btpn Syariah ini mengupayakan keringan atas penagihan atau tunggakan pada nasabah yang telat bayar atau kredit macet sehingga nasabah dapat membayarkan kewajibannya di tanggal yang sudah ditentukan atau dijanjikan kepada pihak bank yang terkait.

Berdasarkan hasil Observasi dan Wawancara dengan account officer Di masa Pandemi ini untuk Kredit Bermasalah Meningkat, di dalam bank btpn syariah ini memiliki beberapa syarat dan proses yang sangat cepat terhadap pemberian kredit, prosedur pemberian kredit Bank Btpn Syariah meliputi tahap permohonan kredit, wawancara, survey, analisis kredit, putusan kredit, pencairan kredit dan pengawasan kredit. Dalam btpn syariah analisis kredit sudah berjalan dengan baik akan tetapi kurangnya pengetahuan nasabah mengenai prosedur pemberian kredit. Oleh karena itu prosedur pemberian kredit harus didasarkan pada prinsip kehati-hatian dan dengan prosedur yang baik dan benar.

II. METODE PENELITIAN

Waktu Dan Tempat Penelitian

Lokasi Penelitian ini dilaksanakan di Btpn Syariah Cabang Slawi yang beralamat di Jl. Flores Baru, Langon, Kudaile, Kec.Slawi, Kab.Tegal, Tegal Jawa Tengah. Penelitian ini dilaksanakan selama 4 bulan, terhitung dari bulan maret 2021 sampai dengan juni 2021.

Jenis Data Dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Sumber data yang diperoleh dari penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh teknik wawancara dan observasi langsung kepada pegawai btpn syariah cabang slawi. Sedangkan data sekunder pada penelitian ini adalah mengenai prosedur pemberian kredit untuk mengurangi NPL (Non performing Loan) pada btpn syariah cabang slawi.

Teknik Penelitian Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara

Wawancara dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara dengan pegawai btpn syariah cabang slawi mengenai prosedur pemberian kredit pada nasabah.

2. Observasi

Observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan observasi langsung pada tempat penelitian mengenai prosedur pemberian kredit untuk mengurangi NPL pada btpn syariah cabang slawi.

3. Studi Pustaka

Studi Pustaka pada penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan dokumen berupa referensi-referensi untuk menambah pengetahuan mengenai penelitian Tugas Akhir ini.

4. Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian ini dilakukan dengan memanfaatkan dokumen-dokumen tertulis, gambar, foto atau benda-benda yang ada di bank Btpn syariah cabang slawi sehubungan dengan aspek-aspek yang diteliti.

Metode Analisis Data

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan peneliti membuat catatan data yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara, studi pustaka dan dokumentasi yang merupakan catatan lapangan yang terkait dengan pertanyaan dan tujuan penelitian.

2. Reduksi Data

Reduksi data merupakan tahap dari teknik analisis data kualitatif. Reduksi data merupakan penyederhanaan, penggolongan, dan membuang yang tidak perlu data sedemikian rupa sehingga data tersebut dapat menghasilkan informasi yang terkait mengenai pengumpulan data NPL sebelum pandemic covid-19 dan proses prosedur pemberian kredit untuk mengurangi NPL pada btpn syariah cabang slawi.

3. Display Data (penyajian data)

Penyajian data merupakan kegiatan saat sekumpulan data disusun secara sistematis dan mudah dipahami, sehingga memberikan kemungkinan menghasilkan kesimpulan. Dalam penyajian data ini penulis menganalisis bagaimana tahapan prosedur pemberian kredit untuk mengurangi NPL pada Btpn syariah cabang slawi.

4. Kesimpulan dan Verifikasi

Penarikan kesimpulan dan verifikasi data merupakan tahap akhir dalam teknik analisis data kualitatif yang dilakukan melihat hasil reduksi data tetap mengacu pada tujuan analisis hendak dicapai. Tahap ini bertujuan untuk mencari makna data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan, atau perbedaan untuk ditarik kesimpulan sebagai jawaban dari permasalahan yang ada.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari btpn syariah cabang slawi adalah sebagai berikut :

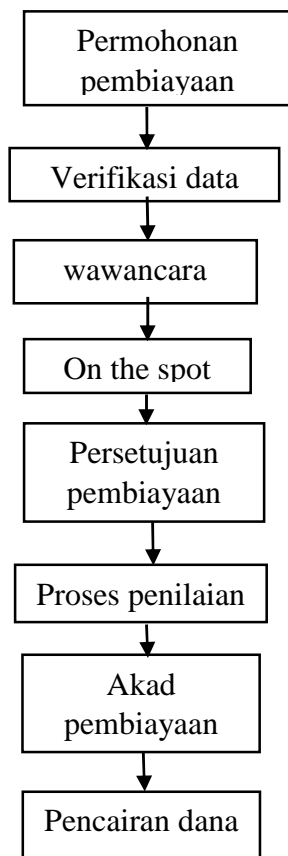
1. Pelaksanaan permohonan kredit

Pelaksanaan permohonan kredit dalam dunia perbankan antara bank yang satu dengan yang lain sama tidak jauh beda tetapi yang membedakannya hanya terletak pada persyaratan yang diterapkan pada masing-masing bank tersebut,

2. Analisis atau penilaian kredit

Analisis kredit yang berhubungan dengan prosedur pemberian kredit pada Btpn Syariah Cabang Slawi sebagai berikut :

Tabel 4. 2 prosedur pemberian kredit



3. Tahapan Keputusan kredit

Keputusan kredit dari hasil analisis kredit yang dilakukan oleh bagian

petugas analisis memiliki kemampuan untuk menganalisa kredit mulai dari kelengkapan dokumen, pembahasan kredit dan pengetahuan pada saat kunjungan langsung (on the spot) kepada calon debitur atau nasabah hubungan yang baik dijalankan oleh nasabah dengan bank diikat dalam bentuk ikatan resmi mulai suatu ikatan perjanjian kredit atau ikatan pemberi jaminan. Keputusan kredit diberitahu secara langsung dan resmi kepada nasabah jika telah disetujui maka nasabah akan diminta untuk membubuhkan tanda tangan dan stempel persetujuan diatas materai.

4. Tahapan Pelaksanaan dan Administrasi kredit

Pencairan fasilitas kredit dimaksudkan setiap transaksi dengan menggunakan kredit yang telah disetujui oleh Bank dan Perjanjian Kredit sebagai perjanjian pokok dan peningkatan jumlah barang bergerak atau barang tidak bergerak, kemudian debitur dapat menarik dana tersebut sesuai dengan jumlah kredit yang telah diberikan. Tahap pelaksanaan pencairan fasilitas kredit yang dilakukan oleh btpn syariah cabang slawi setelah permohonan pengajuan kredit tersebut telah disetujui oleh pimpinan maka kemudian dicetak dokumen-dokumen perjanjian kredit yang akan ditandatangani pihak debitur.

5. Tahapan Supervisi Kredit

Supervisi atau pengawasan pengendalian kredit dan pembinaan kredit debitur dijalankan dengan cara monitoring yang bertujuan untuk menjadi penasehat bagi debitur dengan mremberikan alternatif pemecah masalah dalam kendala kredit yang dihadapi, dilakukan setiap bulan secara rutin dengan mengumpulkan data mengenai laporan kolektabilitas debitur untuk selanjutnya diinformasikan kepada bagian analisis kredit yang nantinya akan

diberikan tindakan atas masalah yang terjadi. Pada btpn syariah cabang slawi ini sudah mencerminkan pengendalian kredit yang baik dilihat dari dokumen dan catatan yang memadai, semua dokumen perkreditan milik debitur telah tersimpan secara aman dibagian administrasi kredit.

6. Analisis Prosedur Pemberian Kredit menggunakan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Prosedur menurut SOP	Pelaksanaan	KET
Permohonan kredit (kegiatan ini mengajukan permohonan kredit secara tertulis dan mengumpulkan berkas-berkas sebagai salah satu syarat permohonan kredit	Kegiatan permohonan kredit pada Btpn Syariah Cabang Slawi dilakukan dengan memenuhi syarat-syarat permohonan kredit sebagai berikut : 1. Identitas berupa KTP 2. Fotocopy kartu keluarga (KK) 3. Surat keterangan usaha.	sesuai.
Penilaian kredit (kegiatan ini melakukan persiapan penguraian dari segala aspek kegiatan pemberian kredit)	Kegiatan penilaian kredit pada Btpn Sayariah Cabang Slawi dilakukan dengan mengevaluasi terhadap kelayakan kredit untuk mengetahui kemungkinan dapat atau tidaknya dipertimbangk	sesuai.

	an suatu permohonan kredit.	
Pengawasan kredit (kegiatan ini meliputi pengawasan pada nasabah yang melakukan permohonan kredit)	Kegiatan pengawasan kredit pada Btpn Syariah Cabang Slawi dilakukan oleh pihak bank baik secara individual maupun berkelompok. Pengawasan ini dilakukan dengan dilakukannya on the spot artinya pemeriksaan kelengkapan dengan mencari tahu informasi terkait nasabah atas permohonan kredit.	sesuai
Pencairan kredit (kegiatan ini merupakan pencairan kredit yang harus terjamin azaz aman, tearah, dan produktif.	Kegiatan pencairan kredit pada Btpn Syariah Cabang Slawi dilakukan dengan membernarkan bahwa seluruh kegiatan yang terkandung dalam persetujuan kredit telah memenuhi atau dituntaskan dan seluruh syarat yang ditetapkan sudah lengkap	sesuai

	sehingga Btpn Syariah Cabang Slawi bisa mengadakan proses pencairan.	
--	--	--

7. Analisis kebijakan pemberian kredit pada Btpn Syariah Cabang Slawi menggunakan prinsip 5C

1. *Character (watak)*
2. *Capacity (kemampuan)*
3. *Capital (modal) .*
4. *Collateral (jaminan)*
5. *Condition of economy (ekonomi)*
8. Penyebab terjadinya kredit macet pada Btpn Syariah Cabang slawi

Usaha nasabah/debitur mengalami penurunan baik kondisi persaingan dilikungan sampai pada kondisi cuaca.

Terjadinya musibah kecelakaan dan sakit sehingga uang yang seharusnya untuk pembayaran angsuran digunakan untuk melakukan pengobatan

Nasabah mempunyai lebih dari satu angsuran atau pinjaman kredit sehingga membuat beban yang ditanggung tidak sebanding dengan pendapatan.

Adanya unsur kesengajaan nasabah untuk tidak mau membayarkan angsuran yang sudah disepakati,

9. Cara mengatasi kredit macet pada Btpn Syariah Cabang Slawi

upaya mengatasi kredit bermasalah selalu dilakukan oleh setiap bank untuk mendapatkan cara agar dapat menyelesaikan kredit yang bermasalah pada bank, semua dilakukan guna menjadikan kinerja usaha yang dijalankan oleh bank agar lebih efektif

dan efisien sehingga bank dapat menjalankan kegiatannya dengan baik, semakin baik strategi yang digunakan maka akan semakin rendah kredit bermasalahnya.

PEMBAHASAN

1. Prosedur pelaksanaan pemberian kredit pada Btpn Syariah Cabang Slawi

Pada Prosedur Pemberian Kredit di btpn cabang slawi saat ini tergolong sederhana. Dengan persyaratan yang mudah, proses pencairan yang cepat, membuat masyarakat tertarik untuk mengajukan kredit di btpn syariah cabang slawi. Prosedur yang telah dilakukannya selama ini berjalan dengan lancar tanpa adanya hambatan. Hampir tidak adanya hambatan ataupun muncul permasalahan dari calon anggota terkait proses prosedur pemberian kredit dikarenakan telah melakukan beberapa tahapan yaitu permohonan kredit, tahap analisis atau tahap kelayakan pemberi kredit, tahap pencairan. Sebagaimana yang ada dalam ketentuan atau kebijakan yang ada tahapan-tahapan tersebut tentunya sangat membantu perusahaan dalam memberikan kredit kepada nasabah dan Pada Btpn syariah cabang slawi ini juga dalam pemberian kredit telah menerapkan prinsip 5C.

2. Standar operasional prosedur (SOP) pada Btpn Syariah Cabang Slawi

Hasil wawancara yang dilakukan menyatakan dalam penetapan pemberian kredit di btpn syariah cabang slawi harus melewati langkah dan tahap sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditentukan oleh setiap bank. Jika standar operasional prosedur (SOP) yang dijalankan sesuai dengan aturan yang ada maka proses pemberian kredit akan berjalan dengan lancar. Standar operasional prosedur (SOP) tersebut merupakan dasar penilaian untuk menetapkan kredit seseorang dapat diterima atau tidak. Proses pemberian kredit di btpn syariah cabang slawi sudah

menerapkan standar operasional prosedur (SOP) dalam proses pemberian kredit terhadap para calon debitur. Standar operasional prosedur (SOP) yang diberlakukan di Btpn Syariah Cabang Slawi mulai dari tahap awal dengan melengkapi setiap dokumen yang diperlukan untuk melihat identitas serta usaha apa yang menjadi alasan calon debitur mengajukan kredit hingga tahap akhir pencairan kredit sudah sesuai dengan aturan yang berlaku.

3. Upaya yang dilakukan pihak bank terhadap kredit macet dalam proses prosedur pemberian kredit di Btpn Syariah Cabang Slawi .

Salah satu cara dari pihak bank untuk mengatasi kredit macet yaitu dengan cara:

1. Memberikan keringanan dalam masalah jangka waktu pemberian kredit, sehingga nasabah mempunyai waktu yang lebih lama untuk mengembalikan anggurannya.
2. Melalui pendekatan keluarga dengan melakukan bermusyawarah agar dana yang dipinjamkan ke pada bank dapat kembalidan tidak melanggar sesuai akad yang sudah diperjanjikan.
3. Dengan kolektabilitas yaitu pemantauan suatu kunjungan usaha ke lapangan atau tempat dimana nasabah mendirikan usahanya, dilakukan oleh sabagaian pihak bank.
4. Penjadwalan kembali dilakukan pada nasabah yang tidak mampu membayar tagihan/angsurannya. Hal ini disesuaikan dengan penghasilan dari usaha nasabah yang sedang mengalami kesulitan.

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

pelaksanaan pemberian kredit di Btpn Syariah Cabang Slawi dapat dijalankan dengan baik, dilihat dari pengajuan kredit, analisis kredit, evaluasi kredit, negosiasi kredit, pemberi keputusan kredit, dan pencairan kredit hingga pembayaran angusaran merupakan prosedur yang mudah dan sederhana bagi para anggota

atau calon nasabah. Pada Btpn Syariah Cabang Slawi menerapkan prinsip-prinsip dasar kredit 5C yaitu Character(Kepribadian/Watak), Capacity (Kemampuan), Capital (Modal), Collateral (Jaminan) dan Condition of Economic (Kondisi Ekonomi).

SARAN

Sebaiknya Btpn Syariah Cabang Slawi hendaknya lebih meningkatkan sistem pengawasan secara ketat terhadap pemberian kredit kepada calon nasabah, dari permohonan kredit sampai dengan prosedur pencairan lebih diperketat lagi sehingga tindakan ini merupakan salah satu upaya Bank untuk mengurangi resiko kredit macet.

Sebaiknya Btpn Syariah Cabang Slawi dapat mengevaluasi pemberian kredit setiap 1 tahun sekali sehingga dapat berjalan dengan baik, dan dapat meminimalisir terjadinya kredit macet dikemudia hari. Selain itu nasabah agar lebih memperhatikan tanggung jawabnya. Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan untuk itu, penulis memberikan saran untuk penelitian selanjutnya sebaiknya melakukan penelitian terhadap prosedur pemberian kredit secara focus dengan menambahkan jumlah objek penelitian.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih penulis sampaikan kepada : Ibu Yeni Priatna Sari, S.E., M.Si., Ak., CA., ACPA selaku ketua program studi Studi DIII Akuntansi Politeknik Harapan Bersama Tegal sekaligus kepada Bapak Bahri Kamal, SE, MM Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi, dan do'a hingga terselesaikannya penyusunan penelitian Tugas Akhir ini.

Ibu Krisdiyawati, S.E., M.Ak selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi,

dan do'a hingga terselesaikannya penyusunan penelitian Tugas Akhir ini.

Kediri."Skripsi. Universitas Nusantara PGRI,Kediri (2015)

DAFTAR PUSTAKA

- [1] *Undang-Undang RI No 10 Tahun 1998 tentang perbankan pasal ayat 2 .*
- [2] Setyawan, Aris.(2017) "*Analisis Prosedur Pemberian Kredit Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Artha Samudra Indonesia Kediri.*" *Simki-Economic Vol. 01 No. 08 Tahun 2017.*
- [3] Maesaroh, Siti Romlah. *Pengaruh Restrukturisasi Kredit Ddn Penghapusan Kredit Terhadap Upaya Penyelamatan Kredit Bermasalah.* Diss. Universitas Muhammadiyah Sukabumi, 2019.
- [4] Lady, f. (2008). *Evaluasi Kelayakan Pemberian Kredit oleh PT Bpr Arta Panggung Perkasa Trenggalek.* Other thesis, University of Muhammadiyah Malang.
- [5] LESTARI, PUJI. *Analisis Faktor-faktor Kredit Macet Pada Bumdes Intan Makmur Desa Pasir Intan Kecamatan Bangun Purba Kabupaten Rokan Hulu.* Diss. Universitas Pasir Pengaraian, 2019.
- [6] Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta.
- [7] Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan kualitatif, kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta
- [8] Widodo. (2017). *Metodologi Penelitian populer & praktis.* Edisi Pertama. Cetakan Pertama, Jakarta: PT Raja Grafindo persada.
- [9] Kristiani Ludbi Endah."Analisis Prosedur Kebijakan Pemberian Kredit Pada Bank Jatim Cabang

