

PERSEPSI NASABAH TERHADAP PENILAIAN KREDIT 5C OLEH BRI KCP UNIT GUSTI SITUT MAHMUD

Nurita Safitri, Izhar Salim, Bambang Budi Utomo
Program studi pendidikan ekonomi FKIP Untan Pontianak
Email : safitri_nurita@yahoo.com

Abstract

The problem in this research is the customer perception through credit 5C value by Bank Rakyat Indonesia KCP Unit Gusti Situt Mahmud. The perception of Kredit Usaha Rakyat (KUR) customer is process which customer interpret the impression and experience gained in order to give meaning and interpret it. Data accumulation technique in this research that: direct communication technique with interview guidance , direct observation technique with observation guidance, documentary study technique in the form of documents. The technique of determining data credibility using technique triangulation. Data analysis technique consist of 3 that: data reduction, data display, and decision making. From the results of research on customer perception through credit 5C value by BRI KCP Unit Gusti Situt Mahmud was quite good result. However, the quality of credit service KUR less optimal and not efficient. This leads to inefficiencies time and cost in the KUR submission process. This due to several factors including: a) Customers submit for KUR funds to bank are very crowded; b) the formation of employee is not comparable with many debtor submitted for credit; c) Internet server in BRI office also sometimes disturbed ; d) Existence of credit file submission of KUR because employees mainly debtor identified.

Keywords: : Kredit Usaha Rakyat (KUR) and credit 5C value

Persepsi pada hakikatnya merupakan suatu proses penilaian seseorang terhadap suatu peristiwa tertentu. Proses persepsi diawali dengan rangsangan seperti fenomena yang terjadi di dalam lingkungan sosial, lalu timbul perhatian sehingga membentuk persepsi yang berbeda-beda oleh setiap individu. Persepsi yang dimaksud merupakan persepsi nasabah Kredit Usaha Rakyat (KUR) dalam memaknai dan mengartikan kesan serta pengalaman yang diperoleh dengan tujuan untuk memberikan arti dan menafsirkannya. Dalam dunia perbankan, nasabah merupakan orang atau badan yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank (pinjaman KUR).

Peningkatan kesejahteraan masyarakat merupakan salah satu tujuan pemerintah Indonesia, yaitu dengan cara meningkatkan pendapatan masyarakat

dalam berbagai bidang usahanya. Salah satu program yang dilakukan pemerintah adalah penyaluran modal untuk membantu meningkatkan berkembangnya sektor usaha rakyat melalui Bank sebagai perantara penyaluran Kredit Usaha Rakyat (KUR). KUR adalah pembiayaan modal kerja yang khusus diperuntukkan bagi Usaha Mikro Kecil Menengah dan Koperasi (UMKMK) di bidang usaha produktif yang usahanya layak dan mempunyai prospek usaha baik.

Bank BRI merupakan salah satu bank yang dipercaya pemerintah dalam menyalurkan dana KUR kepada masyarakat yang mempunyai usaha mikro kecil dan menengah. Namun, sebagai suatu lembaga keuangan tidak terlepas dari risiko usaha. Perbankan mempunyai misi dan fungsi intermediasi yaitu menghimpun dana masyarakat yang memiliki surplus berupa tabungan, deposito maupun giro kemudian

menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat termasuk pengusaha, yang membutuhkan dana dalam bentuk kredit. Oleh karena itu perbankan akan menghadapi risiko yang lebih besar yang harus ditanggungnya karena risiko dalam penyaluran kredit dapat berdampak rugi bagi bank. Kredit sesungguhnya berasal dari bahasa latin yaitu “*Credere*” yang artinya kepercayaan atau “*Credo*” yang berarti saya percaya. Kombinasi dari dua kata yaitu “*cred*” atau “*do*” yang berarti kepercayaan. Maka makna lain dari kata kredit adalah adanya suatu kepercayaan dari seseorang atau badan yang diberinya, dengan ikatan perjanjian harus memenuhi segala kewajiban yang diperjanjikan untuk dipenuhi pada waktunya (masa yang akan datang). Menurut Darmawan (1999:88) Kredit adalah “Kepercayaan bahwa pihak lain pada masa yang akan datang akan memenuhi segala sesuatu yang telah dijanjikan”. Pemberian kredit tanpa dianalisis terlebih dahulu akan sangat membahayakan bank. Nasabah dalam hal ini dengan mudah memberikan data-data fiktif, sehingga mungkin saja kredit sebenarnya tidak layak namun tetap diberikan. Jika bank salah menganalisis, maka kredit yang disalurkan sebenarnya tidak layak menjadi layak sehingga akan berakibat sulit untuk ditagih alias macet.

Beberapa hal yang merupakan kriteria penilaian yang diterapkan oleh bank untuk meminimalisir risiko serta mendapatkan nasabah yang benar-benar layak untuk diberikan dilakukan dengan analisis 5C. Adapun prinsip 5C menurut Kasmir (2012:137) adalah:

(1)*Character*, merupakan sifat atau watak dari orang-orang yang akan diberikan kredit benar-benar harus dapat dipercaya. (2) *Capacity* adalah analisis untuk mengetahui kemampuan nasabah dalam membayar kredit. (3) *Capital*, untuk melihat penggunaan modal apakah efektif atau tidak, dapat dilihat dari laporan keuangan (neraca dan laporan laba rugi) yang disajikan dengan menggunakan pengukuran dari segi likuiditas dan solvabilitasnya,

rentabilitas dan ukuran lainnya. (4) *Condition*, dalam menilai kredit hendaknya juga dinilai kondisi ekonomi, sosial, dan politik yang ada sekarang dan prediksi untuk di masa yang akan datang. (5) *Collateral*, merupakan jaminan yang diberikan calon nasabah baik yang bersifat fisik maupun nonfisik.

Berdasarkan hasil observasi pra riset penulis yang dilakukan pada hari Selasa, tanggal 22 Agustus 2016 pada pukul 13.45 kepada pegawai administrasi BRI KCP Gusti Situt Mahmud, dapat di ketahui bahwa dengan diterapkannya penilaian kredit 5C maka bank BRI dapat meminimalisir resiko kredit macet atau bermasalah, karena sebelum nasabah diberikan kredit maka harus melalui prosedur dan penilaian yang ketat terlebih dahulu. Berdasarkan wawancara pra riset kepada nasabah KUR BRI KCP Unit Gusti Situt Mahmud pada hari rabu, 30 November 2016 pada pukul 15.35 diperoleh informasi bahwa dalam prosedur pemberian kredit di BRI sangatlah ketat, proses pengajuan nya harus benar-benar lengkap, ketepatan dan kecepatan waktu pemutusan kredit kurang efisien, membuat nasabah perlu berkali-kali datang untuk menanyakan kepastian kreditnya, serta kesulitan bagi nasabah yang memiliki usaha kecil-kecilan karena kurang mengerti cara pengajuan proposal usaha dan kondisi usaha yang belum stabil, sehingga kemungkinan kecil pengajuan kredit nya akan diterima. Dalam hal ini efisiensi BRI KCP Unit Gusti Situt Mahmud dalam melayani nasabah KUR masih dikatakan kurang optimal, sehingga dapat terjadi ketidak efisienan waktu serta biaya yang dikeluarkan nasabah KUR untuk keperluan pengajuan permohonan kredit. Diduga hal ini dikarenakan bank lebih memprioritaskan nasabah KUR atau calon debitur yang memiliki usaha besar dibandingkan usaha mikro kecil dan menengah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap penilaian kredit 5C serta untuk mengetahui kualitas layanan penilaian kredit KUR oleh PT. Bank Rakyat

Indonesia (Persero) KCP Unit Gusti Situt Mahmud.

METODE PENELITIAN

Setiap penelitian ilmiah harus menentukan metode yang akan dipakai dalam melaksanakan penelitian. Metode penelitian pada dasarnya adalah suatu cara yang digunakan untuk memecahkan suatu permasalahan dalam penelitian dan digunakan untuk mencapai tujuan. Oleh karena itu, metode yang digunakan haruslah sesuai dengan masalah yang diteliti. Sugiyono (2014:2) menyatakan bahwa metode adalah “Sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”.

Menurut Nawawi (2012:65), ada empat metode penelitian yang biasa digunakan, yaitu:

1. Metode filosofis
2. Metode deskriptif
3. Metode historis
4. Metode eksperimen

Berdasarkan pendapat di atas Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Menurut Nawawi (2012:67), metode deskriptif adalah “Sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan atau objek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain)”.

Adapun bentuk penelitian yang digunakan adalah bentuk survey, dimana bentuk penelitian ini bertujuan untuk mencari data dan fakta-fakta dilapangan untuk mengetahui bagaimana persepsi nasabah terhadap penilaian kredit 5C oleh BRI KCP Gusti Situt Mahmud. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Menurut Nawawi (2012:67), metode deskriptif adalah “Sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan atau objek. Sumber data dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sekunder.

Sumber data primer adalah sumber data yang diperoleh secara langsung melalui wawancara dengan informan. Adapun informan dalam penelitian ini adalah karyawan administrasi KUR BRI sebanyak 1 orang dan nasabah debitur KUR BRI KCP Gusti Situt Mahmud sebanyak 4 orang. Data yang diambil dari informan adalah data yang sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti. Pemilihan 4 orang nasabah KUR dalam penelitian ini dipilih secara *purposive* yaitu teknik pengambilan sumber data dengan pertimbangan tertentu.

Sumber data sekunder adalah sumber data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya. Peneliti meneliti arsip-arsip yang dimiliki oleh BRI, yaitu data tentang profil Bank, prosedur tertulis, tabel besarnya angsuran, serta penilaian yang dilakukan oleh bank, dokumen pelengkap.

Menentukan teknik dan alat pengumpulan data dilakukan setelah metode, bentuk dan sampel penelitian ditetapkan. Dalam pengumpulan data, harus dapat memilih teknik dan alat pengumpulan data sehingga masalah yang telah ditetapkan dapat dilengkapi secara maksimal. Teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2014:224) teknik pengumpulan data merupakan “Langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data”.

Adapun teknik yang dipergunakan dalam penelitian ini ada tiga, yaitu teknik observasi langsung dengan alat pedoman observasi, teknik komunikasi langsung dengan alat pedoman wawancara, teknik documenter dengan alat catatan dan dokumen pendukung.

Suprayogo dan Tobroni (2001:191) menyatakan bahwa analisis data adalah “Rangkaian kegiatan penelaahan, pengelompokan, sistematisasi, penafsiran, dan verifikasi data agar sebuah fenomena memiliki nilai sosial, akademis dan alamiah”. Aktivitas dalam analisis data yaitu dengan menggunakan reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan atau verifikasi.

Tahap persiapan

Langkah-langkah yang dilakukan pada tahap persiapan ialah : (1) melakukan prariset ke Bank Rakyat Indonesia KCP Unit Gusti Situt Mahmud, melakukan observasi di bank BRI; (2) menentukan sumber data yang mengenai penelitian yang akan dilakukan; (3) menyusun kisi-kisi instrumen penelitian; (4) melakukan wawancara sekilas kepada nasabah BRI ; (5) menentukan jadwal penelitian.

Tahap Pelaksanaan

Langkah-langkah yang dilakukan pada tahap pelaksanaan antara lain : (1) melakukan wawancara kepada petugas Administrasi KUR; (2) melakukan wawancara kepada *Account Officer* KUR BRI KCP Unit Gusti Situt Mahmud; (3) melakukan wawancara kepada nasabah yang memperoleh KUR; (4) melakukan observasi didalam kantor BRI selama proses penilaian kredit berlangsung. (5) melihat pelayanan yang diberikan oleh petugas bagian KUR; (6) melihat langkah- langkah penilaian kredit.

Tahap Akhir

Langkah-langkah yang dilakukan pada tahap akhir adalah: (1) menganalisis data yang didapatkan dari hasil penelitian; (2) menyimpulkan hasil wawancara yang didapatkan dari informan; (3) memberikan kesimpulan sebagai jawaban dari rumusan masalah; (4) menyusun laporan penelitian.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Pemaparan deskripsi hasil penelitian ini merupakan penyatuan dari sumber bukti yang merupakan bagian-bagian dari pengumpulan data studi kasus, yaitu hasil observasi, studi dokumentasi dan wawancara selama berlangsungnya kegiatan penelitian.

Proses wawancara dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara terhadap 5 informan yng terdiri dari 4 orang

nasabah KUR BRI KCP Unit Gusti Situt Mahmud dan 1 orang *Account Officer* yaitu Andi Haryadi. Berikut ini penulis paparkan hasil wawancara dan observasi dengan informan tersebut, dimana semuanya berhubungan dengan persepsi nasabah terhadap penilaian kredit 5C oleh BRI KCP Unit Gusti Situt Mahmud.

Informan *Account Officer* diwawancarai pada hari Senin, 27 Maret 2017 pada pukul 12.45 WIB. Selain itu untuk 4 orang nasabah secara bergantian diwawancarai pada hari Selasa dan Rabu, 7-8 Maret 2017.

Untuk melengkapi data, maka penulis melakukan observasi langsung yang dilakukan sebanyak tiga kali yaitu pada hari Senin, Rabu, dan Jumat 20/22/24 Maret 2017. Observasi pertama pada hari senin ini dilaksanakan terhadap situasi penilaian kredit 5C, pelayanan, serta prosedur penilaian kredit di BRI KCP Unit Gusti Situt Mahmud. Yang mana pada observasi terlihat bahwa setiap calon debitur yang dinyatakan telah memenuhi syarat pengajuan KUR maka dilanjutkan dengan proses wawancara mendalam untuk mengetahui apakah calon debitur layak diberikan kredit atau tidak. Dari hasil observasi diketahui bahwa nasabah bersikap jujur dan terkesan baik dalam proses wawancara (*character*) , penilaian kemampuan dalam membayar angsuran kredit merupakan hal yang penting dan pasti ditanyakan pihak bank kepada calon debitur (*Capacity*), petugas kredit menilai kemampuan calon debitur dengan objektif, namun terjadi ketidakefisienan proses penilaian proposal usaha karena penumpukan berkas calon debitur yang mengajukan kredit sangat ramai pada saat itu. Dari penilaian mengenai modal (*capital*) diketahui bahwa calon debitur tidak mudah mendapat modal selain dari bank. Penilaian *collateral* atau jaminan dilakukan melalui wawancara dan pengecekan langsung jaminan yang akan diberikan calon debitur ke pada pihak bank, serta calon debitur tidak kesulitan dalam memberikan jaminan kepada bank, karena jaminan tidak

ditentukan oleh bank seberapa besarnya, yang penting sepadan dengan jumlah pinjaman yang diajukan. Selanjutnya adalah penilaian kondisi usaha dilakukan melalui wawancara mengenai kondisi usaha calon debitur serta dilakukan survey langsung ketempat usaha calon debitur KUR. Penulis juga melakukan observasi terhadap layanan penilaian kredit KUR yang mana didapatkan hasil bahwa petugas kredit tidak memberikan layanan yang dijanjikan tepat waktu karena memprioritaskan pengajuan kredit dari calon debitur yang dikenali terlebih dahulu, petugas ramah, sopan namun tegas dan terkesan acuh tak acuh pada calon debitur yang sering datang menanyakan kepastian kreditnya.

Selanjutnya penulis melakukan observasi tahap kedua pada hari Rabu 22 maret 2017, didapatkan hasil bahwa dalam penilaian watak atau karakter calon debitur tidak terlalu mendalam karena petugas kredit telah mengenali calon debitur tersebut, dan bersikap baik dan sopan dalam proses wawancara, penilaian kemampuan dalam membayar angsuran pembayaran kredit merupakan hal yang penting maka dari itu penilaian kemampuan dilakukan pihak bank melalui beberapa pertanyaan terkait pengalaman calon debitur dalam mengelola usahanya, selanjutnya pada penilaian modal diketahui bahwa calon debitur mudah mendapat sumber modal selain dari bank, dan tidak ada kesulitan dalam proses permohonan dana KUR dari bank, calon debitur juga mudah memberikan jaminan kepada pihak bank karena telah dipersiapkan terlebih dahulu agar kreditnya diterima, selanjutnya penilaian kondisi usaha dilakukan diketahui bahwa calon debitur mudah dalam memperbaiki usahanya, dan akan dilanjutkan dengan survey langsung ke lokasi usaha. Pada observasi mengenai layanan penilaian kredit pada tahap kedua ini diketahui bahwa petugas kredit sangat ramah, cepat dan tanggap dalam menangani pengajuan kredit calon debitur, sangat berbeda dengan observasi pertama yang penulis lakukan.

Pada hari Jumat 24 maret 2017 penulis kembali melakukan observasi tahap ketiga yang mana calon debitur yang mengajukan kredit kali ini tidak dikenali orang petugas kredit KUR. Selama proses wawancara berlangsung calon debitur terlihat gugup, tampak ada kesulitan dalam proses pengajuan karena calon debitur sudah pernah mendapat pinjaman dari bank lain. Namun calon debitur bersikap jujur dan terkesan baik dalam menjawab semua pertanyaan yang diajukan, karena belum dikenali maka penilaian mengenai *Character* sangat mendalam bahkan sampai ke pertanyaan pribadi dan keluarga calon debitur. Penilaian kemampuan calon debitur juga dipertanyakan secara mendalam, penilaian modal diketahui bahwa calon debitur tidak mudah mendapat sumber modal lain selain dari bank, dalam proses penilaian jaminan tidak terdapat kesulitan sama sekali dihadapai calon debitur, namun penilaian jaminan tidak dilakukan secara mendalam dengan orang yang sudah dikenali, dalam proses penilaian kondisi usaha calon debitur ternyata calon debitur mendapat masalah dalam mengelola usahanya, kondisi usahanya kini kurang berkembang karena kekurangan modal, wawancara dilakukan secara mendalam mengenai hal ini karena penilaian kondisi usaha sangat menjadi prioritas dalam pemutusan kreditnya diterima atau tidak. Pada observasi mengenai layanan penilaian kredit diketahui bahwa petugas kredit ramah, namun tetap tegas dalam memberikan wawancara, namun pelayanan yang diberikan tidak cepat dan tanggap terhadap beberapa calon debitur yang mengeluh mengenai kepastian kreditnya masih belum diketahui. Selain itu, penulis juga melakukan studi dokumentasi sebagai bahan penyempurnaan seandainya masih terdapat data-data yang belum terkumpul. Guna memudahkan penulis dalam melakukan identifikasi informan penelitian, maka dibuatlah daftar informan sebagai berikut:

Petugas *Account Officer* bapak Andi Haryadi, nasabah KUR Afrina Switmi,

Marfuha, Veni Yunita, dan Herlina. Informan petugas kredit KUR mengatakan bahwa prosedur penilaian Prosedur penilaian 5C dilakukan diantaranya melalui proses wawancara awal mengenai penilaian kredit, wawancara ini dilakukan setelah calon debitur mengajukan proposal usaha dan memenuhi syarat lainnya. Setelah melakukan wawancara dan penilaian, pihak bank melakukan survey langsung ke tempat usaha calon debitur. Penilaian kredit 5C sangat penting dilakukan agar tidak ada pemalsuan data yang dilakukan oleh pihak yang tidak bertanggungjawab. Informan nasabah KUR BRI mengatakan bahwa secara keseluruhan penilaian kredit 5C cukup baik, karena tidak terdapat unsur pemaksaan didalamnya, jaminannya cukup terjangkau, sangat membantu dalam mendapatkan modal usaha, namun yang harus dibenahi pengecekan kondisi usaha nasabah KUR Mikro ini harus dilakukan secara berkala untuk memantau usaha debitur apakah berjalan baik atau tidak, serta yang perlu ditingkatkan yaitu pelayanan dan ketanggapan petugas kredit terhadap keluhan nasabah atau debitur KUR BRI. Efisiensi dalam pelayanan kredit diakui informan memang belum efisien, karena beberapa faktor diantaranya, ramainya masyarakat yang mengajukan KUR, formasi karyawan tidak sebanding dengan nasabah yang mengajukan KUR, jaringan server internet kadang bermasalah dalam pengecekan, dan adanya penumpukan berkas karena kami mengerjakan pengajuan kredit dari orang yang diprioritaskan terlebih dahulu.

Pembahasan Penelitian

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tersebut, dapat dikatakan persepsi nasabah terhadap penilaian kredit 5C oleh BRI KCP Unit Gusti Situt Mahmud sudah cukup baik, namun kualitas pelayanan penilaian kredit kurang efisien dalam segi waktu dan biaya yang dirasakan calon debitur yang mengajukan KUR. Penilaian pertama yaitu penilaian *Character* atau watak calon debitur sangat penting

dilakukan karena menyangkut perilaku dan kejujuran calon debitur sebelum menerima kredit KUR. Menurut Darmawi (2012: 108) “Konsep karakter, dalam kaitannya dengan transaksi kredit, berarti (1) kesediaan untuk melunasi kredit (2) memiliki niat yang kuat untuk menepati kewajiban sesuai dengan persyaratan dalam perjanjian”. Berdasarkan hasil observasi penulis beberapa faktor yang diperhatikan oleh pegawai bagian KUR dalam menganalisis watak calon debitur antara lain meliputi: perilaku, tanggung jawab, kedisiplinan diri, moral, maupun sifat-sifat pribadinya calon debitur.

Untuk menilai karakter debitur, selain melakukan wawancara langsung kepada calon debitur, petugas kredit melengkapi informasi dengan mengadakan wawancara juga kepada tetangga sekitar rumah dan tempat usaha calon debitur dan melakukan pengecekan riwayat nasabah melalui *BI Checking*. Tanggapan dari ke empat responden yaitu nasabah BRI yang memperoleh kredit KUR adalah cukup baik terhadap penilaian *character* yang dilakukan oleh BRI KCP Unit Gusti Situt Mahmud dikarenakan pada proses penilaian nasabah sama sekali tidak mengalami kesulitan. Juga disebabkan nasabah telah mengenal pegawai BRI, serta tempat usaha yang dekat dengan kantor BRI. Pada saat mewawancarai nasabah KUR terlihat bahwa mereka terkesan santai dan tidak mau membuat nama bank menjadi buruk.

Penilaian kedua yaitu *capacity* atau kemampuan calon debitur dalam membayar kembali kredit yang diberikan. Menurut Tje'Aman (1989:13) *Capacity* adalah “Kemampuan calon nasabah dalam mengembangkan dan mengendalikan usahanya serta kesanggupannya dalam menggunakan fasilitas kredit yang diberikan”.

Penilaian *Capacity* merupakan penilaian kemampuan calon debitur yang dilakukan oleh pihak bank sebelum calon debitur menerima kredit oleh bank. Berdasarkan observasi pertama diketahui bahwa penilaian kemampuan ini dilakukan dengan cara wawancara langsung dengan

calon debitur. Namun bank menilai kemampuan nasabah calon debitur KUR tidak dilakukan secara objektif. Hal ini dapat peneliti lihat perbandingan bahwa masing-masing calon debitur yang mengajukan kredit penillainnya berbeda. Berbeda di bagian wawancara yang terlihat akrab dan cepat ketika menilai calon debitur yang telah dikenali sebelumnya. Serta mengakibatkan penilaian proposal usaha calon debitur baru dilakukan oleh bank secara bersamaan dengan proposal usaha nasabah lainnya, sehingga mengalami penumpukan berkas dan menimbulkan ketidak efisienan.

Berdasarkan hasil wawancara kepada ke empat responden didapatkan hasil bahwa persepsi nasabah KUR terhadap penilaian kemampuan yang dilakukan oleh bank adalah cukup baik. Hal ini dikarenakan rata-rata nasabah KUR sebelum meminjam pada bank sudah mengukur kemampuannya sendiri dalam mengelola usaha nya, sehingga tidak ada kekhawatiran lagi jika debitur tidak mampu membayar kembali kredit beserta bunga yang dipinjam dari BRI KCP Unit Gusti Situt Mahmud. Alasan lain adalah dikarenakan tempat usaha nasabah debitur KUR dekat dengan kantor BRI, nasabah debitur KUR juga sudah dikenali oleh pihak bank sebagai nasabah yang aktif sehingga pada proses penilaian *capacity* nasabah tidak mengalami kesulitan sama sekali.

Pada penilaian ketiga yaitu *capital* atau modal perlu dilakukan agar pihak bank mengetahui sumber modal yang didapat oleh calon debitur selain dari bank. Karena bank tidak mau berisiko menerima calon debitur yang telah meminjam ditempat lain. Menurut Darmawan (1999: 90) *Capital* adalah "Penyelidikan terhadap modal bukan hanya diarahkan pada dasarnya akan tetapi juga terhadap pembagiannya dalam alat-alat produksi serta penyebaran modal itu pada waktu sebelum dan sesudah diadakan pemberian kredit". Berdasarkan hasil observasi penulis sebanyak tiga kali, pada setiap observasi diketahui bahwa penilaian modal yang dilakukan oleh BRI KCP Unit

Gusti Situt Mahmud kepada nasabah calon debitur KUR dilakukan melalui wawancara langsung yang meliputi dari mana saja sumber modal calon debitur selama ini, jumlahnya serta bagaimana penggunaannya. Berdasarkan wawancara kepada responden yaitu nasabah KUR BRI KCP Unit Gusti Situt Mahmud persepsi nasabah terhadap penilaian kredit *Capital* adalah cukup baik karena nasabah KUR memang sudah mempunyai modal sendiri sebelum mendapat dana kredit dari bank, walaupun jumlahnya tidak cukup banyak, modal sendiri ini terdiri dari tempat usaha dan bangunannya, dengan adanya dana pinjaman dari bank berupa KUR nasabah sangat terbantu dan mampu mengembangkan usahanya dengan lebih baik lagi.

Selanjutnya adalah penilaian *collateral* atau jaminan, jaminan hanya sebagai pegangan untuk bank jika sewaktu-waktu debitur mengalami kredit macet jaminan tersebut bisa dilelang untuk menutupi tunggakan kredit. Hasibuan (2011:106) menyatakan bahwa *Collateral* atau agunan merupakan "Syarat utama yang menentukan disetujui atau ditolaknya permohonan kredit nasabah". Di BRI KCP Unit Gusti Situt Mahmud penilaian jaminan bukanlah hal utama, jaminan tidak ditentukan oleh pihak bank melainkan sesuai kemampuan nasabah. Namun, jaminan juga harus wajib ada tapi tidak memberatkan nasabah calon debitur KUR. Berdasarkan hasil wawancara kepada ke empat responden yang merupakan nasabah yang telah memperoleh KUR dari BRI, yaitu cukup baik. Dikarenakan jaminan tidak diharuskan oleh bank bentuk dan besarnya, serta penilaian jaminan juga tidak membutuhkan waktu yang lama yaitu kurang dari seminggu. Dalam penilaian jaminan ini tidak ada kesulitan sama sekali dikarenakan petugas kredit bank BRI telah mengenal nasabah debitur KUR dan tempat usahanya juga berdampingan dengan kantor BRI maka dari itu prosesnya dilakukan dengan cepat. Persepsi nasabah terhadap beberapa responden mengatakan penilaian

jaminan cukup baik, dikarenakan tidak semua prosesnya berjalan sesuai dengan keinginan debitur atau dikatakan belum sempurna.

Penilaian kelima yaitu *condition of economy*, penilaian kondisi perlu dinilai oleh bank, karena dalam kredit KUR mikro yang penting adalah keadaan usaha nasabah, apakah memiliki prospek yang bagus ataupun tidak. Untuk meminimalisir resiko penipuan pihak bank melakukan survey langsung ketempat usaha nasabah dan bertanya kepada masyarakat sekitar tempat usaha. Menurut Hasibuan (2011:106) "*Condition of economy* atau kondisi ekonomi perekonomian pada umumnya dan bidang usaha pemohon kredit khususnya". Berdasarkan hasil observasi penulis selama tiga kali terkait penilaian kondisi usaha dilakukan melalui proses wawancara dan survey langsung ke tempat usaha calon debitur. Selama proses observasi diperoleh hasil yang sama bahwa calon debitur mengakui mudah dalam memperbaiki kondisi usaha, dan petugas kredit berjanji akan mengecek kembali kondisi usaha nasabah setelah nasabah calon debitur menerima dana KUR selama 3 bulan sekali, Namun pada kenyataannya seperti yang penulis dapatkan dari informan yang telah mendapatkan dana KUR, petugas bank sama sekali tidak pernah mengecek kembali kondisi usaha nasabah KUR. Penilaian kondisi usaha oleh bank sudah efisien karena sekaligus pengecekan jaminan dan survey langsung ketempat usaha calon debitur. Namun jika lokasi usaha calon debitur jauh dari kantor BRI maka akan membutuhkan waktu beberapa hari untuk penilaian kelayakan kondisi usaha dan survey langsung ke lokasi usaha calon debitur. Persepsi nasabah terhadap penilaian kondisi ini cukup baik, karena pihak bank tidak pernah mengecek kondisi usaha nasabah setelah nasabah menerima kredit KUR, menurut informan bank hanya melakukan pengecekan kondisi usaha pada nasabah yang baru, sedangkan nasabah yang lama walaupun dia baru mengambil KUR tetap tidak ada pengecekan.

Kualitas layanan dalam penilaian kredit 5C Pelayanan menurut Kotler dan Keller, (Dalam Yasbudaya, 2016) merupakan "Setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun". Berdasarkan hasil observasi pertama layanan yang diberikan kepada calon debitur dari proses penilaian kredit 5C yang dilakukan oleh BRI KCP Unit Gusti Situt Mahmud yaitu petugas kredit melayani dengan kurang ramah, petugas kredit tidak memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat waktu karena memprioritaskan pengajuan kredit yang dikenali terlebih dahulu. Serta terlihat bahwa petugas kredit tidak memberikan layanan yang baik dan cepat kepada calon debitur yang ingin meminjam dalam jumlah kecil. Seperti ada diskriminasi antara yang dikenali dengan tidak dikenali, antara peminjam dana KUR kecil dan dalam jumlah besar.

Pada observasi kedua petugas kredit sangat ramah, akrab, baik, sopan, dan terlihat dalam proses penilaian 5C nya tidak mengalami kesulitan apapun, hal ini dikarenakan calon debitur adalah kenalan pegawai KUR BRI.

Pada observasi ketiga terlihat bahwa hampir mirip dengan pelayanan pada observasi pertama, hal ini sangat disayangkan karena seharusnya calon debitur menerima pelayanan yang sama dengan sebaik-baiknya serta harus memuaskan hati nasabah ataupun calon debitur tanpa perbedaan sedikitpun. Dapat dikatakan pelayanan yang diberikan petugas kredit kurang baik, serta terjadi ketidakefisienan waktu dan pelayanan.

Berdasarkan informan petugas kredit diakui bahwa Kualitas layanan di BRI KCP Unit Gusti Situt Mahmud kurang optimal, serta terjadi ketidakefisienan waktu dan pelayanan yang diberikan pegawai kepada calon debitur KUR, yang meliputi beberapa aspek diantaranya: a) layanan yang diberikan belum akurat; b) Oknum petugas kredit yang kurang tanggap terhadap

keluhan nasabah; c) Tidak mudah ditemui pada jam tertentu; dan d) Oknum petugas kredit kurang memahami keluhan nasabah. Berdasarkan beberapa faktor diatas, dapat diketahui bahwa memang petugas kredit belum menjalankan tugasnya secara profesional karena kurangnya formasi karyawan dan memang terjadi prioritas dalam penanganan pengajuan kredit dari calon debitur KUR. Harusnya pihak bank dapat meminimalisir penyebab seperti ini dikarenakan dapat merugikan calon debitur yang benar-benar membutuhkan modal usaha dari dana KUR dari BRI KCP Unit Gusti Situt Mahmud.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan secara umum bahwa persepsi nasabah terhadap penilaian kredit 5C oleh BRI KCP Unit Gusti Situt Mahmud adalah cukup baik. Persepsi nasabah terhadap penilaian kredit *Character* oleh BRI KCP Unit Gusti Situt Mahmud adalah cukup baik. Artinya bahwa tanggapan nasabah KUR dari proses pengajuan sampai penilaian *Character* yang dilakukan oleh pihak bank sudah cukup baik. Namun dari hasil penelitian ini berdasarkan hasil observasi peneliti, pihak bank lebih memprioritaskan nasabah KUR yang sudah dikenali, Persepsi nasabah terhadap penilaian kredit *Capacity* oleh BRI KCP Unit Gusti Situt Mahmud juga cukup baik, artinya persepsi nasabah atau tanggapan nasabah atas penilaian kemampuan yang dilakukan oleh bank tidak rumit dan membingungkan. Persepsi nasabah terhadap penilaian kredit *Capital* cukup baik karena nasabah KUR memang sudah mempunyai modal sendiri sebelum mendapat dana kredit dari bank. Persepsi nasabah terhadap penilaian kredit *Collateral* oleh BRI KCP Unit Gusti Situt Mahmud Persepsi nasabah terhadap penilaian kredit berupa jaminan juga cukup baik karena nasabah tidak merasa terbebani dengan jaminan yang mahal, Persepsi nasabah terhadap penilaian kredit *Condition of*

economy oleh BRI KCP Unit Gusti Situt Mahmud cukup baik, namun nasabah menyangkan bank hanya melakukan pengecekan kondisi usaha sebelum nasabah memperoleh kredit KUR saja. Kualitas layanan di BRI KCP Unit Gusti Situt Mahmud kurang baik, serta terjadi ketidakefisienan waktu dan pelayanan. Faktornya adalah: Nasabah yang mengajukan dana KUR kepada bank sangat ramai, Formasi karyawan yang menangani kredit KUR tidak sebanding dengan nasabah yang mengajukan KUR, Jaringan server internet di kantor BRI KCP kadang mengalami gangguan, adanya penumpukan berkas pengajuan kredit.

Saran

Berdasarkan hasil temuan dari penelitian yang telah dilakukan, maka disarankan kepada pimpinan BRI untuk terus berupaya meningkatkan pengawasan terhadap pegawai serta staff bank agar seluruh nasabah tidak dirugikan dan tidak terjadi praktek Nepotisme. Saran kepada Pegawai BRI untuk terus meningkatkan kinerjanya berupa reliabilitas (keakuratan pelayanan), daya tanggap, kemudahan akses, kesopanan, komunikasi, kredibilitas dan kemampuan memahami nasabah secara profesional, Saran kepada nasabah KUR dan calon debitur untuk tidak mempercayai oknum tertentu untuk menghindari penipuan.

DAFTAR RUJUKAN

- Darmawan, Indra (1999). **Pengantar Uang dan Perbankan**. Jakarta : PT Rineka Cipta
- Darmawi, Herman (2012). **Manajemen Perbankan**. Jakarta : PT Bumi Aksara
- Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Tanjungpura (2013). **Pedoman Penulisan Karya Ilmiah**. Pontianak
- Hasibuan, Malayu (2011). **Dasar-Dasar Perbankan**. Jakarta : PT Bumi Aksara

- Kasmir (2012). **Dasar- Dasar Perbankan**. Jakarta : PT Rajagrafindo Persada
- Kulsum, Umi dan M.Jauhar (2014). **Pengantar Psikologi Sosial**. Jakarta : Prestasi Pustakaraya
- Nawawi, Hadari (2015). **Metode Penelitian Bidang Sosial**. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Putra Tje'aman, Edy (1989). **Kredit Perbankan**. Yogyakarta : Liberty
- Setiadi, Nugroho (2013). **Perilaku Konsumen**. Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Sri Yuniarti, Vinna (2015). **Perilaku Konsumen**. Bandung : CV Pustaka Setia
- Sudirman, I Wayan (2013). **Manajemen Perbankan**. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Supramono, Gatot (1996). **Perbankan dan Masalah Kredit**. Jakarta : Percetakan Karya Unipress
- Sugiyono (2014). **Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D**. Bandung : Alfabeta
- Suprayogo, Imam dan Tobroni. (2001). **Metodelogi Penelitian Sosial Agama**. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Suyatno, Thomas, dkk (2003). **Dasar-Dasar Perkreditan**. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Yasbudaya. (2016). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Debitur Bisnis Mikro Bank BRI. Tesis. (Online). (<http://digilib.unila.ac.id/22700/12/TE SIS%20FULL%20TANPA%20BAB520 PMBAHASAN.pdf> diakses 14 April 2017)