

Efektivitas Pelayanan Penyaluran Kredit Kepada Nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Brand Office Tuanku Tambusai Pekanbaru

Faris Arrahman¹, Fachri Adnan²

¹²Departemen Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang

e-mail: arrahmanfaris68@gmail.com, fachri.adnan@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi karena adanya suatu permasalahan yang ditemukan di Bank BRI Cabang Tuanku Tambusai, terutama pada bidang penyaluran kredit kepada nasabah yang berkaitan pada layanan yang diberikan dan berdampak terhadap efektivitas pelayanan Bank BRI. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan diberikan serta untuk mengetahui apa saja kendala yang terjadi di Bank BRI Cabang Tuanku Tambusai Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dalam bentuk penelitian lapangan (field research) dan mengumpulkan data primer dan sekunder dari berbagai sumber. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi dokumentasi, wawancara, dan observasi. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa penyaluran kredit kepada konsumen (nasabah) dinilai efektif karena memenuhi tujuan pemberian kredit yang tepat sasaran. Adapun tujuan pemberian kredit adalah meningkatkan pertumbuhan sektor riil dan mendukung UMKM, meningkatkan akses permodalan bagi pelaku usaha, mengatasi kemiskinan, dan memperluas kesempatan kerja. Selain itu adanya faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan penyaluran kredit kepada nasabah antara lain. Faktor pendukung berupa bentuk akses kemudahan yang diberikan oleh Bank BRI dalam penyaluran bantuan kredit agar tetap berjalan sesuai pencapaian tujuan perusahaan. Sedangkan faktor penghambat berasal dari masyarakat sendiri yang cenderung belum memahami makna pemberian kredit tersebut dan adanya suatu mis-komunikasi antara Bank BRI dengan nasabah.

Kata kunci: *Efektivitas, Penyaluran Kredit, Nasabah*

Abstract

This research was motivated by a problem found at Bank BRI Tuanku Tambusai Branch, especially in the field of lending to customers related to the services provided and impacting the effectiveness of Bank BRI services. This study aims to determine the effectiveness of services provided and to find out what are the obstacles that occur at

Bank BRI Tuanku Tambusai Pekanbaru Branch. This research is included in the category of qualitative field research approach. This research contains primary and secondary data collected from several data sources. Data collection techniques include documentation, interviews and observation. The research results show that credit distribution to consumers (customers) is considered effective because it meets its objectives. The results showed that credit distribution to customers was declared effective because it was in accordance with the purpose of providing credit that was right on target. The objectives of lending are to accelerate the development of the real sector and empower MSMEs, increase access to financing for customer businesses, reduce poverty and expand employment areas. In addition, there are factors that affect the effectiveness of credit distribution services to customers, among others. Supporting factors are in the form of easy access provided by Bank BRI in the distribution of credit assistance so that it continues to run according to the achievement of company goals. Meanwhile, the understanding factor comes from the community itself which tends not to understand the meaning of the credit provision and there is a mis-communication between Bank BRI and customers.

Keywords : *Effectiveness, Credit Disbursement, Customer*

PENDAHULUAN

Bank sebagai institusi finansial adalah lokasi dimana perusahaan, organisasi pemerintahan badan usaha serta individu dapat menyimpan dana mereka. karena dirasakan menyimpan melalui bank lebih aman dan lebih terjamin bila dibandingkan dengan menyimpan uang pada masing-masing pribadi, disamping adanya jaminan bunga sebagai tambahan tabungan tersebut. sektor perbankan merupakan salah satu industri yang sangat penting bagi pertumbuhan suatu negara karena berperan sebagai agen pembangunan dan perantara antara sektor surplus dan defisit. Lembaga keuangan bertugas sebagai agen pembangunan, yaitu organisasi yang mempunyai misi mendorong stabilitas nasional, pertumbuhan ekonomi, dan pembangunan guna meningkatkan taraf hidup masyarakat luas.

Bank menurut Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 adalah suatu badan usaha yang mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan dan kemudian menyalurkannya kembali kepada masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan umum. Definisi tersebut didukung oleh kajian yuridis terhadap Pasal 8 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Kebijakan Perbankan, BRI berubah statusnya menjadi perseroan terbatas pada tanggal 1 Agustus 1992, sesuai dengan Undang-Undang Perbankan No. 7 Tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah Indonesia No. 21 Tahun 1992. Hal ini dilakukan oleh Pemerintah Republik Indonesia tetap memegang kendali 100% atas BRI pada saat itu. Agar bank BRI menjadi perusahaan publik dan tetap mempertahankan namanya saat ini, PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. pemerintah Indonesia setuju untuk menjual 30% saham bank tersebut pada tahun 2003.

Menurut Arno (2018), Nasabah yang memiliki uang akan sangat terkena dampak dari praktik pengelolaan kredit bank. Jika analisis kredit tidak akurat, menawarkan kredit macet dapat memperumit masalah dan mengganggu sistem keuangan bank. Upaya untuk memacu prestasi kerja Bank BRI adalah melalui penyaluran kredit kepada nasabah dalam rangka membantu petani dan pengusaha kecil yang ada di Kota Pekanbaru untuk mengembangkan usahanya. Bank BRI memberikan pinjaman modal kepada petani dan pengusaha kecil di perkotaan agar kehidupan ekonomi kota dapat tumbuh dan berkembang sesuai dengan harapan masyarakat tersebut. Bila kekuatan ekonomi rakyat hidup, maka kegiatan ekonomi akan tumbuh dan berkembang di perkotaan. Pemberian kredit kepada petani dan pengusaha kecil disatu pihak akan menentukan perkembangan dan kesehatan bank tersebut dan dilain pihak akan dapat membantu terwujudnya pola peningkatan ekonomi rakyat dan pada gilirannya akan memberikan nuansa pertumbuhan ekonomi secara luas.

Perkembangan kegiatan Bank BRI Brand Office Tuanku Tambusai boleh dikatakan belum menunjukkan kinerja yang baik. Hal tersebut dapat dilihat antara lain dari jumlah asset kredit yang dimiliki menunjukkan hasil yang belum mencapai target sesuai keinginan perusahaan. Hal itu disebabkan oleh kinerja pegawai yang kurang efektif melayani nasabah dalam penyaluran kredit, terutama kepada petani, pengusaha kecil dan menengah. Artinya suatu tugas dianggap efektif jika dapat diselesaikan sesuai jadwal baik dari segi biaya, waktu, atau kualitas. Efektivitas juga mencakup kemampuan untuk melaksanakan tugas organisasi dan tanggung jawab program tanpa batasan waktu.

Menurut Masruri (2017), efektivitas merupakan seberapa baik pekerjaan yang dilaksanakan, sejauh mana orang menghasilkan output sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Mengingat kondisi sosial ekonomi masyarakat perkotaan masih memprihatinkan, struktur ekonomi belum seimbang, masyarakat ekonomi menengah dan ke bawah masih banyak, maka perhatian terhadap ekonomi rakyat serta pengusaha kecil dan menengah harus segera mungkin untuk ditingkatkan lagi. Berangkat dari kondisi sosial ekonomi yang ada, muncul pemikiran bahwa pemberdayaan usaha kecil menengah dan petani diyakini akan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan sudah pasti dapat memacu pertumbuhan dan perkembangan perekonomian perkotaan serta dalam pemberdayaan masyarakat dapat dilakukan dengan mengajak keikutsertaan dan keterlibatan seluruh komponen masyarakat yang tersebar di wilayah perkotaan.

Adapun sasaran yang ingin diwujudkan adalah bagaimana menghimpun kekuatan yang ada dalam masyarakat untuk selanjutnya disalurkan lagi kepada masyarakat dengan pola perkreditan rakyat. Dalam upaya mewujudkan program peningkatan ekonomi rakyat perkotaan diperlukan instrument pendukung seperti lembaga keuangan dan perbankan. Oleh karena itu, melalui Bank BRI Brand Office Tuanku Tambusai mencoba memberikan perhatian kepada masyarakat pelaku ekonomi kecil dan menengah serta petani di perkotaan.

Penyebab keterlambatan layanan kredit kepada nasabah disebabkan karena adanya human error pekerja atau pegawai tidak menguasai produk Bank BRI untuk ditawarkan kepada nasabah dalam penyaluran kredit. Hambatan tersebut disebabkan karena banyaknya pegawai Bank BRI yang baru masuk serta kurangnya pengetahuan pegawai Bank BRI dalam proses penyaluran kredit tersebut. Pegawai bertanggung jawab untuk menerima dan mencatat keluhan dari nasabah, serta menangani masalah yang timbul sesuai dengan tugasnya. Hal ini diatur dalam Pasal 8 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Kebijakan Perbankan, dimana tugas ini merupakan bagian dari tanggung jawab pegawai bank dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan perbankan.

Bank BRI Brand Office Tuanku Tambusai mempunyai karakteristik tersendiri dan berbeda dengan bank-bank pada umumnya dimana Bank BRI Brand Office Tuanku Tambusai lebih memfokuskan pada perkreditan rakyat, sehingga program peningkatan pengembangan ekonomi yang berbasis kerakyatan dapat dilaksanakan bersama dengan masyarakat dan pemerintah. Karena, karakteristik Bank BRI Brand Office Tuanku Tambusai tersebut lebih fokus pada masalah perkreditan rakyat, maka harus diupayakan untuk meningkatkan efektivitas kinerja pelayanan Bank BRI Brand Office Tuanku Tambusai tersebut. Namun, kenyataannya masih banyak potensi penyaluran kredit yang belum tergarap oleh Bank BRI Brand Office Tuanku Tambusai.

METODE

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan karena fokusnya pada analisis fenomena yang terjadi secara langsung di lingkungan aslinya dengan mengacu pada permasalahan yang diteliti. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini bersifat kualitatif. Hal ini menunjukkan bahwa informasi yang dikumpulkan berasal dari wawancara informan, catatan lapangan, dan dokumen resmi lainnya, bukan dari angka-angka yang diperoleh dari tanggapan kuesioner. Dengan demikian, tujuan penelitian kualitatif ini adalah untuk memberikan gambaran menyeluruh, komprehensif, dan rinci mengenai realitas faktual di balik fenomena lapangan. Oleh karena itu, Penelitian ini memanfaatkan pendekatan kualitatif untuk membandingkan teori yang relevan dengan fakta-fakta empiris melalui pendekatan deskriptif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil temuan penelitian, guna melihat bagaimana proses pencapaian tujuan layanan program penyaluran kredit kepada nasabah di Bank BRI Cabang Tuanku Tambusai Pekanbaru, dilihat dari aspek-aspek pengukuran efektivitas yaitu :

1. Aspek Ketepatan Sasaran

Hasil temuan yang diteliti dilapangan terlihat bahwa layanan penyaluran kredit di Bank BRI sudah tepat sasaran. Bank BRI melayani berbagai jenis kredit yang ditawarkan yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah dengan cara observasi dan analisa jenis usaha nasabah untuk diberikan kredit. Bank

BRI memberikan akses kemudahan bagi nasabah pengajuan kredit yang berada jauh dari lokasi kantor Cabang Tuanku Tambusai dalam menyalurkan bantuan kredit dengan cara menjalin komunikasi lewat telepon atau via Whatsapp untuk memberi kemudahan dalam pelayanan penyaluran kredit tersebut. Jadi, dapat disimpulkan bahwa ketepatan sasaran pelayanan Bank BRI dalam penyaluran kredit kepada nasabah sudah efektif. Karena pencapaian tujuan terhadap nasabah telah tercapai sesuai kebutuhan.

2. Aspek Ketepatan Waktu

Jika suatu program kredit mengikuti jangka waktu yang ditentukan, maka program tersebut dianggap efektif, semakin akurat waktu pelaksanaan program kredit, semakin efektif program tersebut. Ketepatan waktu pemberian kredit harus sesuai jangka waktu yang semestinya untuk direalisasikan dan tidak mengalami keterlambatan agar memberikan pelayanan yang baik untuk nasabah pengajuan dan membuat program penyaluran kredit berjalan dengan efektif.

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan, ditemukan bahwa dalam operasional kerja Bank BRI sudah melakukan pencairan kredit dengan tepat waktu untuk perealisasiannya. Namun sewaktu-waktu Bank BRI juga pernah mengalami keterlambatan pencairan kredit, dikarenakan adanya keterbatasan anggaran dana kredit untuk disalurkan kepada nasabah. Sehingga operasional kerja Bank BRI dalam menyalurkan kredit terjadi ketidak sesuaian waktu dalam perealisasi kredit karena adanya kendala internal Bank BRI, sehingga menyebabkan keterlambatan dalam proses penyaluran kredit kepada nasabah.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu pelayanan Bank BRI dalam penyaluran kredit kepada nasabah tidak terlalu efektif. Karena hasil temuan penelitian masih terjadi kendala keterlambatan dalam memproses kredit kepada nasabah.

3. Aspek Ketepatan Jumlah

Dari hasil temuan yang diteliti dilapangan, terlihat bahwa dari hasil kredit yang dikeluarkan oleh Bank BRI mengalami peningkatan. Sehingga berdampak pada omset laba yang dimiliki Bank BRI juga bertambah. Secara umum, jumlah kredit yang diperoleh nasabah juga mengalami suatu peningkatan yang berdampak pada tingkat pertumbuhan usaha dan ekonomi nasabah.

Jadi dapat disimpulkan bahwa dari hasil pengamatan yang diteliti jumlah kredit yang disalurkan sangat efektif. Karena, sudah mencerminkan dengan konsisi sesungguhnya yang ada di lapangan.

4. Aspek Ketepatan Beban Kredit

Kredit merupakan sumber pendapatan suku bunga yang utama bagi Bank BRI. Oleh karena itu, penyaluran kredit dilakukan dengan sangat selektif dan tingkat kehati-hatian yang sangat tinggi. Dalam upaya meningkatkan dan menjaga kualitas aktiva produktif agar tetap berada pada kondisi pelayanan

yang sehat, terutama pada bidang perkreditan telah dilaksanakan adanya pembinaan kredit yang baik kepada nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan, ditemukan bahwa bunga kredit yang dibebankan kepada nasabah merupakan suatu harga jual yang wajib dibayar oleh nasabah kepada Bank BRI. Dengan adanya suku bunga yang rendah di berikan oleh Bank BRI tentu sangat vital bagi nasabah dalam pemanfaatan kredit untuk menjaga stabilitas usaha atau bisnisnya. Sehingga dapat menambah persediaan asset nasabah serta pembayaran pinjaman nasabah yang selalu lancar karena itu merupakan feedback atau keuntungan bagi Bank BRI.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa ketepatan beban kredit Bank BRI sangat efektif dalam pengembangan usaha dan peningkatan perekonomian masyarakat. Dengan melakukan pemantauan kredit terhadap usaha yang dikelola oleh nasabah dengan pembiayaan kredit. Sehingga adanya suatu pengawasan kredit yang dilakukan Bank BRI guna menghindari penyalahgunaan dana kredit tersebut.

5. Aspek Ketepatan Prosedur

Secara umum, langkah-langkah pemberian kredit pada masing-masing bank adalah sama, untuk mendapat persetujuan kredit, setiap permohonan kredit calon debitur harus diperiksa. Tujuannya adalah untuk memfasilitasi evaluasi bank terhadap kelayakan permohonan kredit. Langkah-langkah yang harus diselesaikan sebelum suatu kredit dipilih untuk diberikan kepada konsumen secara langsung disebut dengan tata cara pemberian kredit.

Selain itu berdasarkan hasil temuan yang diteliti, terkait ketepatan prosedur dalam tujuan pemberian kredit yaitu Bank BRI memberikan akses kemudahan bagi nasabah dalam penyaluran kredit terkait informasi prosedur pengajuan pinjaman dengan cara melakukan konsultasi dan pembinaan tentang kredit secara menyeluruh. Kemampuan Bank BRI untuk menyesuaikan diri dengan keinginan dan kepentingan nasabah, serta menanggapi masalah dan keluhan nasabah dengan baik. Hal ini dapat mengoptimalkan kinerja Bank BRI terhadap kepuasan nasabah dalam penyaluran kredit. Jadi, dapat disimpulkan bahwa ketepatan prosedur Bank BRI sudah dikatakan efektif. Karena, untuk mengatasi adanya kekeliruan terhadap nasabah dalam pengajuan pinjaman kredit. Bank BRI sudah memberikan solusi yang tepat bagi nasabah dan dapat memberikan layanan dengan tulus. Berikutnya hasil temuan penelitian, guna melihat apa saja yang mempengaruhi proses pencapaian tujuan layanan program penyaluran kredit kepada nasabah di Bank BRI Cabang Tuanku Tambusai Pekanbaru, dilihat dari faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas yaitu :

1. Faktor Pendukung

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang peneliti lakukan, maka dapat dibahas mengenai faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan dalam

penyaluran kredit kepada nasabah. Setiap kegiatan aktifitas layanan Bank BRI yang berkaitan dengan prosedur terutama pelayanan pada penyaluran kredit tidak mungkin selalu lancar dan mulus dalam kegiatan tersebut. Walaupun adanya kendala yang terjadi dalam proses penyaluran kredit. Tetapi hal itu bukanlah menjadi suatu hambatan bagi Bank BRI untuk tidak memberikan bantuan kredit kepada nasabah melainkan adanya tingkat resiko yang diterima oleh Bank BRI.

Untuk melihat suatu keproduktifan kinerja yang dimiliki Bank BRI saat ini yang didasarkan pada hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan. Maka dapat dibahas bahwa meningkatnya jumlah nasabah pinjaman setiap bulannya yang mengajukan kredit di Bank BRI. Hal ini berdampak pada 2 sisi, yaitu : Adanya peningkatan perekonomian terhadap usaha dan bisnis nasabah, dan Terjadi perkembangan asset yang dimiliki BRI dari sebelumnya.

Kemudian untuk memberikan dorongan dalam mencapai sebuah tujuan produktivitas tersebut, dibutuhkan sebuah motivasi yang diberikan kepada para pegawai Bank BRI. Unsur pimpinan yang begitu antusias memiliki peran yang sangat penting untuk memberikan suatu dorongan dalam meningkatkan efektivitas kinerja Bank BRI. Dengan memperhatikan kebutuhan dan tujuan bawahannya secara sensitif, pemimpin dapat memotivasi mereka.

Setelah diberikan motivasi, tentu hal ini juga berdampak pada hasil prestasi kerja yang didapatkan oleh pegawai Bank. Untuk menghindari adanya suatu kendala dalam penyaluran kredit kepada nasabah, maka dibutuhkan juga evaluasi kerja pegawai Bank BRI. Karna setiap pencapaian target kinerja yang didapat, juga sangat berpotensi besar terhadap pencapaian tujuan perusahaan Bank BRI.

Berikutnya, pengawasan kinerja Bank BRI dilakukan untuk dapat memperkecil tingkat resiko kesalahan pegawai dalam pelaksanaan penyaluran kredit. Pihak BRI melakukan monitoring dan pembinaan kepada nasabah serta pengendalian kredit sampai lunas. Meningkatkan penagihan terhadap nasabah pinjaman dengan kolektibilitas kurang lancar, diragukan dan kredit macet. Pengawasan tersebut bertujuan untuk : Kefektifan untuk kinerja yang dilakukan Bank BRI, Usaha yang dikelola nasabah dengan pembiayaan kredit, dan Guna menghindari penyalahgunaan dana kredit

Dari pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan faktor pendukung adalah upaya pencapaian tujuan secara keseluruhan perlu dilihat sebagai suatu proses. Oleh karena itu, diperlukan tahapan untuk meningkatkan kemungkinan tercapainya tujuan akhir. Tahapan-tahapan tersebut dapat diartikan baik sebagai fase periodisasi dengan indikator jangka waktu dan target sasaran yang konkrit, maupun fase dalam arti pencapaian unsur-unsur komponennya. Sehingga memberikan dukungan layanan yang baik dan terjamin kepada nasabah untuk pelayanan yang efektif.

2. Faktor Penghambat

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang diteliti, maka dapat dibahas terkait faktor penghambat yang ada di Bank BRI. Kendala merupakan suatu

halangan bagi Bank BRI yang menjadi hambatan dalam penyaluran kredit kepada nasabah. Kendala tersebut harus dengan cepat diselesaikan dengan cermat, karena dengan adanya suatu kendala yang dialami oleh Bank BRI dapat membatasi kinerja karyawan atau proses penyaluran kredit tersebut. Yang dimaksud dengan faktor penghambat dalam pembahasan ini yaitu mencakup pada kendala internal dan kendala eksternal.

Untuk melihat suatu kendala yang berasal dari internal Bank BRI saat ini yang didasarkan pada hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan. Maka dapat dibahas bahwa kendala berkaitan dengan Sumber Daya Manusia (SDM) yaitu adanya kendala terhadap karyawan Bank BRI yang kurang menguasai dan memahami terkait penugasan yang mereka lakukan. Hal itu mengakibatkan kinerja karyawan tidak sesuai target yang diharapkan yang berdampak pada perusahaan Bank BRI nantinya. Dari kendala tersebut atasan memiliki peran yang sangat penting untuk mengatasi masalah yang terjadi. Dalam upaya memperkecil resiko yang ditanggung oleh Bank BRI, pimpinan mengambil tindakan tegas untuk karyawan yang bermasalah secara keseluruhan dengan cara melakukan *coaching, training, educating* dan sambil memberi mereka arahan kemana arah bisnis yang harus mereka capai.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa kendala internal Bank BRI berasal dari dalam lingkungan kerja Bank itu sendiri dan dapat membatasi kinerja karyawan atau proses penyaluran kredit tersebut.

Untuk melihat suatu kendala yang berasal dari eksternal Bank BRI saat ini yang didasarkan pada hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan. Maka dapat dibahas bahwa terkait adanya beberapa hambatan yang selalu terjadi dalam proses penyaluran kredit kepada nasabah yaitu :

- a. Tingkat pemahaman masyarakat yang cenderung tidak memahami makna pemberian kredit.
- b. Persyaratan untuk pengajuan kredit yang sering tidak terpenuhi. Oleh karena itu banyak kredit yang tidak dapat direalisasikan.
- c. Kelayakan usaha yang tidak sesuai dengan pengajuan kredit.
- d. Portofolio BI *Checking* nasabah yang bermasalah karena ada *penalty* dan penunggakan.
- e. Agunannya tidak mencover permohonan kredit, dan
- f. Terjadinya mis-komunikasi antara Bank BRI dengan nasabah.

Jadi, dari pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa suatu halangan yang berasal dari luar lingkungan kerja Bank BRI dan juga dapat membatasi kinerja karyawan atau proses penyaluran kredit tersebut. Karena, tidak segala jenis usaha yang dapat dibiayai kredit oleh pihak Bank BRI dan masih minimnya pemahaman nasabah terhadap makna pemberian kredit tersebut

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa efektivitas pelayanan Bank BRI dalam penyaluran kredit kepada nasabah di

Kota Pekanbaru dengan tepat sasaran sudah efektif terhadap perkembangan usaha nasabah yang ada di Kota Pekanbaru, karena pencapaian tujuan terhadap nasabah telah tercapai sesuai kebutuhan. Untuk waktu pelayanan Bank BRI dalam penyaluran kredit kepada nasabah tidak terlalu efektif, karena hasil temuan penelitian masih terjadi kendala keterlambatan dalam memproses kredit kepada nasabah. Untuk jumlah kredit yang disalurkan sangat efektif, karena sudah mencerminkan dengan konsisi sesungguhnya yang ada di lapangan. Ketepatan beban kredit Bank BRI sangat efektif dalam pengembangan usaha dan peningkatan perekonomian masyarakat. Dengan melakukan pemantauan kredit terhadap usaha yang dikelola oleh nasabah dengan pembiayaan kredit. Sehingga adanya suatu pengawasan kredit yang dilakukan Bank BRI guna menghindari penyalahgunaan dana kredit tersebut. Dan ketepatan prosedur Bank BRI sudah dikatakan efektif. Karena, untuk mengatasi adanya kekeliruan terhadap nasabah dalam pengajuan pinjaman kredit. Bank BRI sudah memberikan solusi yang tepat bagi nasabah dan dapat memberikan layanan dengan tulus. Faktor pendukung dan penghambat merupakan dua variabel yang mempengaruhi seberapa baik pelayanan penyaluran kredit diberikan kepada nasabah. Pemikiran bahwa segala upaya untuk mencapai tujuan harus dilihat sebagai proses menjadi dukungan bagi Bank BRI. Oleh karena itu, diperlukan tahapan untuk meningkatkan kemungkinan tercapainya tujuan akhir. Tahapan-tahapan tersebut dapat diartikan baik sebagai fase periodisasi dengan indikator jangka waktu dan target sasaran yang konkrit, maupun fase dalam arti pencapaian unsur-unsur komponennya. Sehingga memberikan dukungan layanan yang baik dan terjamin kepada nasabah untuk pelayanan yang efektif. Sedangkan faktor penghambat Bank BRI menjadi kendala internalnya yaitu berasal dari dalam lingkungan kerja Bank itu sendiri dan dapat membatasi kinerja karyawan atau proses penyaluran kredit tersebut. Ataupun yang menjadi kendala eksternalnya yaitu, suatu halangan yang berasal dari luar lingkungan kerja Bank BRI dan juga dapat membatasi kinerja karyawan atau proses penyaluran kredit tersebut. Karena, tidak segala jenis usaha yang dapat dibiayai kredit oleh pihak Bank BRI dan masih minimnya pemahaman nasabah terhadap makna pemberian kredit tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Arno. A.K (2018). *Failure Bank Dan Resiko Sistematis Perbankan (Sebuah Konsep Penanganan). Of Institution And Sharia Finance.*
- F.P Nugraha. 2018. *Analisis Peranan Sektor Nonpertanian Terhadap Penyerapan Tenaga Kerja Di Kota Pekanbaru.* Skripsi. Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Riau, Pekanbaru. 91 hal (dipublikasian).
- Firdaus, R. & Ariyanti, M. (2019). *Manajemen Perkreditan Bank Umum.* Bandung: Alfabeta.
- Juemi. (2013). *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Kerja Dinas Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah (Dpkad) Kota Semarang Dalam Penarikan Pajak Reklame Di Kota Semarang.* Jurnal Academica Fisip Untad. Vol. 5 No. 1.
- Kasmir. (2012). *Dasar-Dasar Perbankan.* Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

- Komariah, Aan dan Triatna Cepi. (2016). *Visionary Leadership Menuju Sekolah Efektif*. Jakarta: Bumi Aksara
- Masruri. (2017). Analisis efektivitas program nasional pemberdayaan masyarakat mandiri perkotaan (PNPM-MP). *journal of governance and public*, 4(2).
- Mudassir, Arif, dkk., "Efektivitas Penyaluran KUR (Kredit Usaha Rakyat) Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Tbk. Unit Tabah Lemo, Jurnal unismuh. 2020.
- Pembangunan, Peningkatan. (2017). "Efektivitas Penggunaan Dana Desa Dalam Peningkatan Pembangunan (Suatu Studi Di Desa Watutumou Dua Kecamatan Kalawat Kabupaten Minahasa Utara)." *Jurnal Eksekutif 2* (2)
- Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 3/10/PBI/2001 tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah (Know Your Customer Principles) sebagaimana terakhir diubah dengan PBI No. 5/21/PBI/2003.
- Peraturan Pemerintah No. 21 tahun 1992 tentang Penyesuaian Bentuk Hukum Bank Rakyat Indonesia Menjadi Perusahaan Perseroan (Persero).
- Suginam, dkk. (2021), Efektivitas penyaluran KUR (Kredit Usaha Rakyat) untuk pengembangan UMKM, (Medan: Ekuitas), h. 26