

Administrasi Kredit dalam Mendukung Proses Pencairan Kredit Guna Bhakti (KGB) di Bank BJB KCP Jember

Muhammad Fauzitudin¹, Muhammad Fudholi Hamidul As'ad²,
Ainun Nurul Uzamah³, Ferdi Maulana Mahardika⁴

^{1,2,3,4}Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
mufaddin@uinkhas.ac.id¹

ABSTRACT

In an increasingly competitive and dynamic business era, companies are faced with ever-increasing pressure to achieve success. To achieve this goal, operational efficiency, effectiveness and consistency are key. Standard Operating Procedures (SOP) exist as an important instrument in guiding companies towards achieving this. SOPs are written guidelines that detail the steps and procedures that employees must follow in carrying out their daily duties. Implementing good SOPs helps companies ensure that every step taken by employees complies with established standards, reduces the possibility of errors, and improves the quality of the end result. However, awareness of the importance of SOPs is still not widespread among companies, and many have difficulty implementing them effectively. SOPs have a crucial role in improving operational efficiency, reducing the risk of errors, and ensuring compliance with regulations and industry standards. By providing clear guidance to employees, SOPs help in minimizing confusion, speeding up work flow and increasing productivity. Apart from that, SOPs are very important to help maintain the quality of the product being made, because if in the production process the operator does not work according to the SOP the resulting cable product will most likely not be up to par because of the SOP, we have to look at the thickness of the cable insulation and the materials.

Keywords : *Credit Administration, Credit Disbursement.*

ABSTRAK

Administrasi kredit merupakan aspek penting dalam memastikan kelancaran proses pencairan kredit. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran administrasi kredit dalam mendukung proses pencairan Kredit Guna Bhakti (KGB) di Bank BJB KCP Jember. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa administrasi kredit yang baik, meliputi verifikasi dokumen, analisis kredit, dan sistem pencatatan yang akurat, sangat berpengaruh terhadap efisiensi dan ketepatan pencairan dana. Selain itu, adanya koordinasi yang baik antara bagian administrasi dan pihak pemohon kredit turut mempercepat proses pencairan. Namun, beberapa kendala ditemukan, seperti ketidaklengkapan dokumen dan keterlambatan dalam proses verifikasi. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan dalam sistem administrasi, seperti digitalisasi dokumen dan peningkatan pelatihan bagi petugas administrasi, guna memastikan kelancaran dan kecepatan pencairan kredit.

Kata kunci : *Administrasi Kredit, Pencairan Kredit/*

PENDAHULUAN

Administrasi kredit merupakan aspek krusial dalam operasional perbankan yang mendukung kelancaran proses pencairan kredit. Di Indonesia, salah satu bentuk kredit yang memperoleh perhatian khusus adalah Kredit Guna Bhakti (KGB), yang ditawarkan oleh Bank BJB kepada pegawai negeri sipil (PNS) dan karyawan tetap. Kredit ini dirancang untuk memberikan akses pembiayaan yang mudah melalui pemotongan langsung dari gaji,

sehingga menjadikannya pilihan yang menarik bagi pegawai. Namun, untuk memastikan keberhasilan dalam pencairan KGB, diperlukan administrasi kredit yang efisien dan akurat, yang tidak hanya memenuhi kepatuhan regulasi tetapi juga meminimalkan risiko kredit macet.

Administrasi kredit mencakup tahap pengajuan, verifikasi dokumen, analisis kredit, hingga persetujuan dan pencairan dana. Proses ini harus dilakukan dengan koordinasi yang baik antara berbagai pihak, termasuk analis kredit dan bagian legal. Di tengah perkembangan teknologi keuangan (fintech), digitalisasi proses administrasi kredit diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan kecepatan pencairan, namun juga menimbulkan tantangan baru seperti kebutuhan akan keterampilan digital yang memadai bagi karyawan. Dalam praktiknya, Bank BJB KCP Jember menghadapi berbagai tantangan dalam administrasi kredit KGB, termasuk potensi keterlambatan dalam proses pencairan dana, kesalahan dalam administrasi, serta kurangnya pemahaman karyawan dalam menggunakan sistem digital. Permasalahan tersebut berpotensi merugikan baik nasabah maupun bank, sehingga diperlukan analisis mendalam untuk mengidentifikasi akar permasalahan dan mencari solusi yang tepat. Untuk mengatasi permasalahan yang ada, penelitian ini akan menganalisis tahapan administrasi kredit yang diterapkan di Bank BJB KCP Jember. Selain itu, evaluasi efektivitas sistem yang ada serta tantangan dan solusi yang dihadapi dalam pencairan Kredit Guna Bhakti akan dilakukan. Berdasarkan hasil analisis, rekomendasi perbaikan akan disusun untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi kredit di bank.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengevaluasi proses administrasi kredit di Bank BJB KCP Jember dalam mendukung pencairan Kredit Guna Bhakti. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai praktik terbaik dalam administrasi kredit, serta memberikan rekomendasi yang konstruktif untuk pengembangan sistem pencairan kredit yang lebih efisien dan efektif di masa mendatang. Dengan demikian, diharapkan pelayanan kepada nasabah dapat ditingkatkan, sehingga kepercayaan nasabah terhadap Bank BJB KCP Jember dapat terjaga dengan baik.

TINJAUAN LITERATUR

Administrasi kredit adalah serangkaian proses yang dilakukan oleh bank untuk mengelola pemberian pinjaman kepada nasabah. Proses ini terdiri dari beberapa tahapan penting, mulai dari pengajuan kredit, di mana nasabah mengajukan permohonan dengan melampirkan dokumen yang diperlukan. Setelah itu, bank akan melakukan verifikasi dokumen untuk memastikan keabsahan dan kelengkapan berkas yang diajukan. Selanjutnya, analisis kelayakan kredit dilakukan untuk mengevaluasi kemampuan calon debitur dalam membayar kembali pinjaman. Terakhir, setelah semua syarat terpenuhi, proses diakhiri dengan pencairan dana kepada nasabah. Administrasi kredit yang baik tidak hanya mengurangi risiko kredit macet, tetapi juga memastikan kepatuhan terhadap regulasi yang ditetapkan oleh otoritas, yang sangat penting dalam dunia perbankan (Kasmir, 2019).

Salah satu bentuk kredit yang diperhatikan dalam sektor perbankan adalah Kredit Guna Bhakti (KGB). KGB ini dirancang khusus untuk pegawai negeri sipil (PNS) dan karyawan tetap. Kredit ini menawarkan kemudahan akses pembiayaan dengan suku bunga

kompetitif dan mekanisme pemotongan langsung dari gaji untuk pembayaran cicilan. Dengan demikian, KGB memberikan kemudahan bagi pegawai untuk mendapatkan dana dengan risiko keterlambatan pembayaran yang relatif rendah.

Pengelolaan risiko dalam administrasi kredit juga sangat vital untuk menjaga kesehatan finansial bank. Proses ini mencakup identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian risiko yang mungkin timbul pada setiap pengajuan kredit. Dalam hal ini, prinsip KYC (Know Your Customer) diterapkan untuk mencegah kecurangan dan memastikan bahwa bank memahami profil nasabahnya dengan baik. Dengan manajemen risiko yang tepat, bank dapat meminimalisir potensi kerugian akibat kredit bermasalah.

Seiring dengan perkembangan teknologi, adopsi sistem digital dalam administrasi kredit semakin penting. Menggunakan perangkat lunak manajemen kredit dapat menyederhanakan proses pengolahan dan penyimpanan data yang terkait dengan pengajuan kredit. Selain itu, kecerdasan buatan (AI) juga dimanfaatkan untuk melakukan analisis kelayakan kredit secara lebih akurat. Teknologi ini tidak hanya mempercepat proses pengambilan keputusan tetapi juga mengurangi kemungkinan terjadinya kredit macet di masa depan.

Dalam penelitian ini, variabel yang akan diteliti mencakup administrasi kredit, kepuasan nasabah, dan kinerja bank. Hipotesis yang diajukan adalah bahwa administrasi kredit yang efisien berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dan kinerja Bank BJB KCP Jember. Dengan kata lain, semakin baik proses administrasi yang diterapkan, maka diharapkan tingkat kepuasan nasabah dan kinerja bank secara keseluruhan akan semakin meningkat. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan yang mendalam tentang bagaimana administrasi kredit yang efektif dapat meningkatkan layanan perbankan dan mendukung pencairan Kredit Guna Bhakti dengan lebih efisien.

METODE PENELITIAN

Bagian ini akan menguraikan langkah-langkah yang diambil dalam penelitian, mulai dari desain penelitian hingga analisis data yang diperoleh. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif untuk mendalami praktik administrasi kredit di Bank BJB KCP Jember, khususnya dalam pencairan Kredit Guna Bhakti (KGB).

Desain Penelitian Desain penelitian yang digunakan adalah studi kasus, di mana fokusnya adalah analisis mendalam terhadap proses administrasi kredit di Bank BJB KCP Jember. Melalui desain ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran jelas mengenai berbagai tahapan yang dilalui dalam pengajuan dan pencairan kredit.

Teknik Pengumpulan Data Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan berbagai metode, antara lain:

1. Wawancara: Melalui wawancara mendalam dengan pihak terkait di Bank BJB KCP Jember, seperti analis kredit, petugas administrasi, dan nasabah. Wawancara ini bertujuan untuk mengumpulkan informasi kualitatif tentang pengalaman dan pandangan mereka mengenai proses administrasi kredit dan tantangan yang dihadapi.

2. Observasi: Peneliti melakukan observasi langsung terhadap proses administrasi kredit yang berlangsung di bank. Observasi ini membantu peneliti memahami alur kerja dan interaksi antara pihak bank dan nasabah.
3. Studi Dokumentasi: Mengumpulkan dan menganalisis dokumen terkait administrasi kredit, seperti kebijakan internal bank, panduan pengajuan kredit, serta laporan evaluasi kredit. Studi dokumentasi ini memberikan konteks yang lebih luas terhadap praktik yang diterapkan.

Pengembangan Instrumen Instrumen penelitian dikembangkan berdasarkan tujuan dan fokus penelitian. Kuesioner dan pedoman wawancara disusun untuk memastikan bahwa semua aspek yang relevan tercover. Pertanyaan diformulasikan dengan jelas untuk mendapatkan data yang komprehensif dan mendalam tentang proses dan tantangan dalam administrasi kredit.

Teknik Analisis Data Data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan studi dokumentasi dianalisis menggunakan pendekatan analisis tematik. Langkah-langkah analisis meliputi:

1. Transkripsi: Hasil wawancara ditranskripsikan secara verbatim untuk memudahkan analisis.
2. Koding: Data yang telah ditranskripsi kemudian dikelompokkan ke dalam tema atau kategori yang relevan dengan fokus penelitian.
3. Penafsiran: Setiap tema dianalisis untuk memahami makna dan implikasi dari informasi yang diperoleh. Penafsiran hasil dilakukan dengan mempertimbangkan konteks penyelenggaraan administrasi kredit di Bank BJB KCP Jember.

Melalui metodologi ini, diharapkan penelitian dapat memberikan wawasan yang mendalam tentang efektivitas administrasi kredit dan dampaknya terhadap pencairan Kredit Guna Bhakti, serta rekomendasi untuk perbaikan di masa mendatang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menyajikan hasil penelitian mengenai administrasi kredit di Bank BJB KCP Jember dalam mendukung proses pencairan Kredit Guna Bhakti (KGB), serta analisis dan interpretasi temuan yang dihasilkan. Hasil yang diperoleh disajikan secara sistematis, dengan disertai tabel dan gambar untuk memberikan gambaran yang jelas.

Identifikasi Proses Administrasi Kredit

Tabel 1 Proses administrasi kredit di Bank BJB KCP Jember dijabarkan dalam tahap-tahap berikut ini:

Tahap	Deskripsi
Pengajuan Kredit	Nasabah mengisi formulir pengajuan dan menyerahkan dokumen persyaratan.
Verifikasi Dokumen	Tim administrasi melakukan pengecekan terhadap keabsahan dan kelengkapan dokumen.
Analisis Kredit	Analisis kredit menilai kelayakan nasabah berdasarkan data keuangan dan histori kredit.

Tahap	Deskripsi
Persetujuan	Kredit disetujui oleh manajemen berdasarkan hasil analisis yang dilakukan.
Pencairan Dana	Dana dicairkan ke rekening nasabah sesuai dengan peraturan yang berlaku.
Monitoring	Pemantauan dilakukan untuk memastikan pembayaran cicilan tepat waktu oleh nasabah.

Gambar 1: Diagram Alur Proses Administrasi Kredit di Bank BJB KCP Jember

(Di sini dapat ditambahkan diagram alur yang mengilustrasikan proses administrasi kredit untuk memperjelas langkah-langkah yang diuraikan)

B. Analisis Efektivitas Administrasi Kredit Dari hasil wawancara dengan petugas dan nasabah, ditemukan beberapa penjarangan informasi sebagai berikut:

- Persentase efektivitas proses administrasi kredit dapat dikategorikan sebagai berikut:
- Sangat Efektif: 25%
- Efektif: 50%
- Kurang Efektif: 25%

Tabel 2. Data kepuasan nasabah terhadap kecepatan dan akurasi pencairan kredit.

Kriteria	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
Kecepatan Proses	30%	50%	15%	5%
Akurasi Pengolahan Data	25%	55%	15%	5%

PEMBAHASAN

Dari hasil pengamatan, proses administrasi kredit di Bank BJB KCP Jember telah berjalan dengan cukup baik, meskipun terdapat tantangan yang perlu diatasi. Efektivitas yang dilaporkan oleh nasabah menunjukkan bahwa setengah dari mereka merasa puas dengan layanan, namun ada 25% yang merasa kurang efektif, yang menunjukkan bahwa ada ruang untuk perbaikan.

Berdasarkan teori manajemen risiko dalam administrasi kredit yang diuraikan oleh , risiko yang muncul dari keterlambatan dan kesalahan dalam pengolahan data dapat mempengaruhi kepercayaan nasabah. Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa digitalisasi di sektor perbankan dapat meningkatkan efisiensi operasional dan mengurangi risiko, terutama dalam proses administratif .

Namun, meskipun teknologi telah diintegrasikan ke dalam sistem, masih ada kendala yang dihadapi, seperti keterbatasan infrastruktur IT dan pelatihan staf, yang dapat mempengaruhi efektivitas proses. Penelitian ini sejalan dengan temuan sebelumnya yang mengidentifikasi perlunya peningkatan sumber daya manusia dalam mengimplementasikan teknologi baru .

Sebagai rekomendasi, perlu dilakukan pelatihan lebih lanjut bagi staf administrasi untuk meningkatkan kemampuan dalam proses digitalisasi. Hal ini akan berdampak positif

pada efisiensi dan kualitas pelayanan, serta berkontribusi pada peningkatan kepuasan nasabah.

Melalui penelitian ini, diharapkan Bank BJB KCP Jember dapat menerapkan saran-saran tersebut untuk meningkatkan efektivitas proses administrasi kredit dan memberikan layanan yang lebih baik kepada nasabah. Dengan demikian, sistem perbankan dapat beradaptasi dengan dinamika yang ada, serta memenuhi tuntutan regulasi yang ketat dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

KESIMPULAN

Penelitian ini telah mengungkap temuan utama mengenai efektivitas administrasi kredit di Bank BJB KCP Jember dalam mendukung pencairan Kredit Guna Bhakti (KGB). Salah satu temuan signifikan adalah bahwa meskipun sebagian besar nasabah puas dengan kecepatan dan akurasi proses administrasi, terdapat sekitar 25% yang merasa bahwa proses tersebut kurang efektif. Hal ini menunjukkan adanya tantangan yang masih harus dihadapi oleh bank, yang mencakup keterlambatan dalam komunikasi informasi, kelengkapan dokumen, serta pengertian nasabah mengenai prosedur pengajuan.

Implikasi penelitian ini memiliki dua sisi. Secara teoritis, hasil penelitian memperkuat argumen dalam literatur yang membahas pentingnya administrasi kredit yang efisien dalam manajemen risiko dan kepuasan nasabah. Penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa digitalisasi dan teknologi yang tepat dapat meningkatkan efisiensi dalam administrasi kredit diperkuat oleh temuan ini. Di sisi praktis, hasil penelitian memberikan panduan bagi manajer di Bank BJB KCP Jember untuk mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan, khususnya dalam pelatihan staf dan optimalisasi sistem teknologi informasi dalam proses administrasi.

Namun, penelitian ini juga menghadapi keterbatasan, seperti cakupan yang terbatas pada satu cabang bank dan metode pengumpulan data yang mengandalkan wawancara, yang dapat menghasilkan bias. Oleh karena itu, hasil penelitian ini mungkin tidak sepenuhnya dapat digeneralisasikan ke seluruh jaringan Bank BJB.

Untuk penelitian masa depan, disarankan agar dilakukan studi lebih luas yang mencakup lebih banyak cabang bank dan beragam metode pengumpulan data seperti survei yang dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang administrasi kredit dalam konteks yang lebih besar. Selain itu, penelitian lebih lanjut tentang dampak teknologi keuangan (fintech) dalam administrasi kredit di berbagai bank juga sangat relevan, terutama dalam konteks peningkatan aksesibilitas dan inklusi keuangan bagi masyarakat. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang lebih luas bagi perkembangan ilmu pengetahuan di bidang perbankan serta praktik administrasi kredit di Indonesia.

SARAN

Untuk meningkatkan daya saing dan memberikan pelayanan yang lebih optimal, Bank BJB perlu terus mengembangkan inovasi berbasis teknologi. Penguatan ekosistem digital melalui aplikasi BJB Digi dan layanan perbankan berbasis mobile dapat membantu meningkatkan efisiensi serta memberikan pengalaman transaksi yang lebih mudah dan

aman bagi nasabah. Selain itu, peningkatan keamanan siber juga harus menjadi prioritas agar nasabah merasa lebih aman dalam melakukan transaksi perbankan secara online.

Bank BJB juga dapat memperluas cakupan layanan kreditnya dengan memberikan lebih banyak akses pembiayaan bagi sektor UMKM. Dengan menyesuaikan skema kredit yang lebih fleksibel dan memberikan edukasi keuangan kepada pelaku usaha, Bank BJB dapat membantu meningkatkan kapasitas bisnis mereka. Program pendampingan serta kemitraan dengan berbagai lembaga terkait juga dapat menjadi strategi untuk memastikan kredit yang diberikan digunakan secara produktif dan berkelanjutan.

Selain itu, untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat, Bank BJB dapat lebih aktif dalam melakukan sosialisasi dan edukasi keuangan. Program literasi keuangan dapat diperkuat dengan menggandeng komunitas, institusi pendidikan, serta pemerintah daerah guna memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai pengelolaan keuangan yang sehat. Dengan pendekatan yang lebih proaktif ini, Bank BJB dapat meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya layanan perbankan dan mendorong inklusi keuangan di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Azizah, S. S. (2022). PENGARUH BRAND IMAGE, SERVICE QUALITY, DAN RELIGIUSITAS TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA PASCA MERGER. UIN KH Achmad Siddiq Jember, 3.
- Bank BJB. (2023). Profil Perusahaan dan Visi Misi. Diakses dari [website resmi Bank BJB].
- Kurniawan, Z. A., & Faizah, I. (2022). Analisis pengungkapan sumber dan penggunaan dana kebajikan pada laporan keuangan bank umum syariah di Indonesia. *Al-Mashrof: Islamic Banking and Finance*, 3(1), 63-79.
- Lestari, I. (2023). Peran Fintech dalam Meningkatkan Akses Kredit bagi Pegawai. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 11(2), 99-115.
- Muhammad Fudholi H. A., Ainun Nurul Uzamah, & Ferdi Maulana Mahardika. (2023). Laporan Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) Bank BJB.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2023). Peraturan OJK tentang Administrasi Kredit. Jakarta: OJK.
- Purwanto, N. L. V., Aisyah, N. N., Salsabila, D., & Setianingrum, N. (2024). Tansformasi Digital Sebagai Inovasi Layanan Prima BSI Kepada Nasabah. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, 1(3), 615-617.
- Sari, D., & Nugroho, A. (2022). Penerapan Manajemen Risiko dalam Proses Kredit di Bank BUMN dan Swasta. *Ekonomi dan Keuangan Syariah*, 8(1), 75-89.
- Setiawan, E., & Rahman, B. (2021). Efektivitas Sistem Administrasi Kredit Berbasis Digital di Bank Konvensional. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan*, 12(3), 45-60.