

## PROSEDUR PENGAMBILAN PINJAMAN TANPA AGUNAN DI SALAH SATU BANK BUMN SURABAYA

Nadia Dinda Luthfiyah

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

[22042010250@student.upnjatim.ac.id](mailto:22042010250@student.upnjatim.ac.id)

Siti Ning Farida

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

[sitisaham@yahoo.co.id](mailto:sitisaham@yahoo.co.id)

**Abstract:** *Unsecured loans or Unsecured Credit (KTA) are one of the banking products that offer convenience for customers to get funds without requiring asset collateral. This study aims to examine the procedure for taking unsecured loans at one of Surabaya's state-owned banks, including the stages of document collection, data verification, creditworthiness analysis, and disbursement of funds. Using a qualitative descriptive research method, data was collected through direct observation and interviews with bank administration staff. The results of the study indicate that the procedure for taking unsecured loans has been carried out according to standard operating procedures (SOP), although there are challenges such as completeness of customer documents and efficiency of the administrative process. This study provides insight into the importance of excellent service and digitalization in supporting the unsecured credit process.*

**Keywords:** *Unsecured loans, credit administration, borrowing procedure, digitalization, state-owned bank.*

**Abstrak:** Pinjaman tanpa agunan atau Kredit Tanpa Agunan (KTA) adalah salah satu produk perbankan yang menawarkan kemudahan bagi nasabah untuk mendapatkan dana tanpa memerlukan jaminan aset. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji prosedur pengambilan pinjaman tanpa agunan di salah satu Bank BUMN Surabaya, meliputi tahapan pengumpulan dokumen, verifikasi data, analisis kelayakan kredit, dan pencairan dana. Dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, data dikumpulkan melalui observasi langsung dan wawancara dengan staf administrasi bank. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pengambilan pinjaman tanpa agunan telah berjalan sesuai standar operasional prosedur (SOP), meskipun terdapat tantangan seperti kelengkapan dokumen nasabah dan efisiensi proses administrasi. Studi ini memberikan wawasan tentang pentingnya pelayanan prima dan digitalisasi dalam mendukung proses kredit tanpa agunan.

**Kata kunci:** Kredit Tanpa Agunan, administrasi kredit, prosedur pengambilan, digitalisasi, bank BUMN.

### Article history

Received: Januari 2025

Reviewed: Januari 2025

Published: Januari 2025

Plagiarism checker no 7352

Doi : prefix doi :

10.8734/musytari.v1i2.365

Copyright : author

Publish by : musytari



This work is licensed under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

## PENDAHULUAN

Kredit Tanpa Agunan (KTA) merupakan salah satu produk unggulan perbankan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan keuangan masyarakat tanpa memerlukan aset sebagai jaminan. Produk ini memberikan kemudahan bagi nasabah untuk mendapatkan dana guna keperluan konsumtif, seperti pendidikan, renovasi rumah, perjalanan, atau kebutuhan darurat lainnya. Sebagai salah satu Bank BUMN terbesar di Indonesia, bank ini menyediakan layanan KTA yang dikenal sebagai pinjaman tanpa agunan dengan proses yang relatif cepat dan fleksibel.

Kemudahan yang ditawarkan KTA menjadikan produk ini populer di kalangan nasabah, terutama bagi mereka yang membutuhkan akses dana secara cepat. Namun, di balik fleksibilitasnya, terdapat tantangan dalam pengelolaan administrasi dan proses pengajuan kredit. Kelengkapan dokumen, validasi data, serta efisiensi proses administrasi menjadi aspek yang memengaruhi keberhasilan dan kepuasan nasabah dalam pengambilan pinjaman tanpa agunan. Oleh karena itu, bank perlu memastikan bahwa prosedur pengambilan KTA dilakukan dengan standar operasional prosedur (SOP) yang efektif dan transparan.

Prosedur pengambilan pinjaman tanpa agunan melibatkan beberapa tahapan, mulai dari pengumpulan dokumen, verifikasi data, analisis kelayakan kredit, hingga pencairan dana. Setiap tahapan memerlukan koordinasi yang baik antara nasabah, staf bank, dan sistem pendukung untuk memastikan bahwa proses berjalan dengan lancar. Selain itu, pelayanan prima dalam menjelaskan produk dan membantu nasabah selama proses pengajuan juga menjadi faktor penting yang memengaruhi keberhasilan produk KTA.

Meski telah memiliki prosedur yang terstruktur, implementasi proses pengambilan KTA di lapangan masih menghadapi kendala. Salah satu kendala utama adalah kurangnya kelengkapan dokumen yang diserahkan oleh nasabah pada tahap awal pengajuan. Hal ini menyebabkan waktu penyelesaian menjadi lebih lama dan berdampak pada tingkat kepuasan nasabah. Selain itu, proses verifikasi yang sebagian besar masih dilakukan secara manual juga menjadi tantangan yang menghambat efisiensi kerja.

Digitalisasi menjadi salah satu solusi yang dapat membantu mengatasi hambatan tersebut. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, proses pengelolaan data, verifikasi dokumen, dan pelacakan status pengajuan kredit dapat dilakukan secara lebih cepat dan akurat. Bank juga dapat mengurangi risiko human error dalam pengelolaan administrasi melalui sistem yang terintegrasi. Hal ini sejalan dengan kebutuhan nasabah modern yang mengutamakan kecepatan dan kemudahan dalam mendapatkan layanan keuangan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam prosedur pengambilan pinjaman tanpa agunan di salah satu Bank BUMN Surabaya. Fokus utama penelitian mencakup alur proses kerja, peran administrasi dalam mendukung kelancaran prosedur, serta kendala yang dihadapi oleh bank dalam implementasi prosedur tersebut. Dengan memahami aspek-aspek ini, diharapkan penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang relevan untuk meningkatkan kualitas layanan kredit tanpa agunan di masa mendatang.

Melalui penelitian ini, diharapkan pula dapat diperoleh wawasan mengenai pentingnya pengelolaan administrasi yang efektif dan pelayanan nasabah yang optimal dalam mendukung keberhasilan proses pengambilan pinjaman tanpa agunan. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan perbaikan bagi perusahaan untuk menciptakan layanan perbankan yang lebih efisien dan berkualitas.

## KAJIAN PUSTAKA

Kredit merupakan penyaluran dana dari pihak pemilik dana kepada pihak yang memerlukan dana. Penyaluran dana tersebut didasarkan pada kepercayaan yang diberikan oleh pemilik dana kepada pengguna dana. Kredit berasal dari bahasa Yunani "*credere*" yang berarti kepercayaan. Artinya pihak yang memberikan kredit percaya kepada pihak yang menerima kredit, bahwa kredit yang diberikan pasti akan terbayar (Nabila Sabrina Asma SinagaGregorius N. Masdjojo, 2022).

Menurut kamus Besar Bahasa Indonesia, salah satu pengertian kredit adalah pinjaman uang dengan pembayaran pengambilan secara mengangsur atau pinjaman uang dengan pembayaran pengembalian secara mengangsur atau pinjaman hingga batas jumlah tertentu yang diizinkan oleh bank atau badan lain. Dalam pasal 1 butir 11 UU No. 10 Tahun 1998 dirumuskan bahwa kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam-meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga. Berkaitan dengan pengertian kredit di atas, menurut ketentuan pasal 1 butir 5 peraturan Bank Indonesia No.7/2/PBI/2005 tentang penilaian kualitas aktiva bank umum, yang dimaksud dengan kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuannya atau kesepakatan pinjam-meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga (Qiram & Taufik, 2024).

Kredit pada dasarnya memiliki fungsi sebagai pemenuhan jasa untuk melayani kebutuhan masyarakat dalam rangka mendorong dan melancarkan perdagangan atau bisnis, mendorong dan melancarkan produksi, jasa-jasa dan bahkan konsumsi yang semuanya itu ditujukan untuk menaikkan taraf hidup rakyat banyak. Kredit dapat pula memajukan arus tukar menukar barang-barang atau jasa-jasa, mengaktifkan alat pembayaran dan meningkatkan manfaat potensipotensi ekonomi yang ada. Menciptakan alat pembayaran yang baru yaitu sebagai alat pengendalian harga dalam perluasan jumlah uang yang beredar di masyarakat (Stain et al., 2023).

Pinjaman tanpa agunan merupakan bentuk kredit konsumtif yang ditawarkan oleh bank kepada individu dengan syarat utama berupa kelayakan kredit berdasarkan faktor pendapatan, stabilitas pekerjaan, dan reputasi kredit. Kredit ini tidak memerlukan aset sebagai jaminan, sehingga prosesnya lebih cepat dibandingkan kredit beragunan. Pinjaman tanpa agunan didefinisikan sebagai kredit berbasis kepercayaan, di mana pemberi kredit menilai kelayakan nasabah melalui analisis data historis kredit dan proyeksi pendapatan tanpa memerlukan aset sebagai bentuk jaminan fisik (Qomariyah & Irawan, n.d.).

Pinjaman tanpa agunan adalah salah satu jenis kredit konsumtif yang diberikan oleh lembaga keuangan, seperti bank, tanpa memerlukan agunan atau jaminan dari debitur. Jenis pinjaman ini sering kali dikenal sebagai Kredit Tanpa Agunan (KTA). Pinjaman Tanpa Agunan biasanya ditujukan untuk memenuhi kebutuhan konsumtif nasabah, seperti biaya pendidikan, renovasi rumah, atau kebutuhan pribadi lainnya.

Menurut **Otoritas Jasa Keuangan (OJK)**, Kredit Tanpa Agunan (KTA) adalah produk perbankan yang memungkinkan individu memperoleh pinjaman berdasarkan kelayakan finansial dan riwayat kredit tanpa harus menyerahkan aset tertentu sebagai jaminan. Hal ini memberikan fleksibilitas bagi debitur dalam mengakses dana untuk berbagai keperluan. **Pinjaman** konsumtif berbasis tanpa agunan seperti pinjaman Tanpa Agunan merupakan produk yang dirancang untuk meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap layanan kredit

dengan proses cepat, dokumen sederhana, dan syarat yang lebih ringan dibandingkan dengan kredit beragunan.

**Pinjaman** konsumtif berbasis tanpa agunan seperti pinjaman Tanpa Agunan merupakan produk yang dirancang untuk meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap layanan kredit dengan proses cepat, dokumen sederhana, dan syarat yang lebih ringan dibandingkan dengan kredit beragunan.

Administrasi kredit merupakan serangkaian kegiatan pengelolaan dokumen dan proses yang dilakukan oleh bank atau lembaga keuangan dalam pemberian kredit kepada debitur. Prosedur administrasi kredit bertujuan untuk memastikan kelayakan debitur, validitas dokumen, serta meminimalkan risiko kredit macet. Menurut **Kasmir (2014)**, administrasi kredit adalah salah satu elemen penting dalam proses pengajuan dan pemberian kredit, yang mencakup pengumpulan, pengelolaan, serta pencatatan dokumen kredit secara sistematis (Sri et al., 2024).

Menurut **Kasmir (2014)**, terdapat beberapa prinsip dasar yang harus diterapkan dalam administrasi kredit untuk menjaga keandalan proses pemberian kredit:

1. **Akuntabilitas:** Semua dokumen dan proses terkait kredit harus terdokumentasi dengan baik sehingga dapat dipertanggungjawabkan.
2. **Transparansi:** Prosedur dan persyaratan kredit harus dijelaskan secara terbuka kepada debitur agar tidak terjadi kesalahpahaman.
3. **Konsistensi:** Setiap tahapan administrasi kredit harus mengikuti standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku di bank.
4. **Efisiensi:** Proses administrasi kredit harus dilakukan secara efektif untuk meminimalkan waktu dan biaya.

Administrasi kredit adalah proses pengelolaan data dan dokumen terkait permohonan kredit, mulai dari tahap pengajuan, analisis, persetujuan, hingga pencairan dana. Proses ini dilakukan untuk memastikan bahwa kredit diberikan sesuai dengan kebijakan bank dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Menurut **Veithzal Rivai (2013)**, administrasi kredit meliputi seluruh proses teknis dan operasional yang bertujuan untuk mendukung fungsi pemberian kredit secara efisien, mulai dari penerimaan aplikasi kredit, evaluasi dokumen, hingga penyimpanan arsip kredit (Veronica Mechy Luklu'ul Firdaus 2024)

Kebijakan kredit adalah pedoman yang disusun oleh bank atau lembaga keuangan untuk mengatur seluruh proses kredit, mulai dari pengajuan hingga pelunasan. Menurut **Veithzal Rivai (2013)**, kebijakan kredit meliputi kriteria pemberian kredit, suku bunga, tenor, dan pengelolaan risiko kredit, yang disesuaikan dengan regulasi yang berlaku dan strategi bisnis bank (Aristanto et al., n.d.)

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk menganalisis prosedur pengambilan pinjaman tanpa agunan di salah satu Bank BUMN Surabaya. Metode ini dipilih karena mampu memberikan gambaran mendalam tentang alur kerja, peran administrasi, dan kendala yang dihadapi dalam proses pengajuan pinjaman. Data dikumpulkan melalui observasi langsung, wawancara terstruktur dengan staf bagian administrasi kredit, serta analisis dokumen terkait, seperti standar operasional prosedur (SOP) dan formulir pengajuan kredit.

Observasi dilakukan dengan mengamati langsung tahapan-tahapan proses pengambilan pinjaman tanpa agunan, mulai dari pengumpulan dokumen, verifikasi data, analisis kelayakan kredit, hingga pencairan dana. Selain itu, wawancara dilakukan dengan staf administrasi dan

supervisor untuk memperoleh informasi tentang peran masing-masing bagian dalam proses tersebut, tantangan yang dihadapi, serta cara mengatasi hambatan yang muncul. Analisis dokumen melibatkan telaah terhadap kebijakan internal bank yang mengatur prosedur administrasi kredit.

Data yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi dianalisis secara kualitatif untuk mengidentifikasi pola, kekuatan, dan kelemahan dalam pelaksanaan prosedur pengambilan pinjaman tanpa agunan. Analisis dilakukan dengan pendekatan induktif, di mana data lapangan digunakan untuk merumuskan temuan yang relevan dengan tujuan penelitian. Hasil analisis ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif tentang implementasi prosedur pengambilan pinjaman tanpa agunan di bank yang menjadi lokasi penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan melalui observasi langsung, wawancara dengan staf administrasi, dan analisis dokumen, diperoleh gambaran mengenai tahapan prosedur pengambilan pinjaman tanpa agunan di salah satu Bank BUMN Surabaya. Proses pengambilan pinjaman ini terbagi menjadi beberapa tahapan utama, yaitu:

1. Pengumpulan Dokumen: Tahap awal dalam prosedur pengambilan pinjaman tanpa agunan adalah pengumpulan dokumen yang disyaratkan oleh bank. Dokumen tersebut meliputi identitas pribadi seperti KTP dan NPWP, slip gaji sebagai bukti penghasilan, serta rekening koran untuk memverifikasi arus keuangan nasabah. Hasil observasi menunjukkan bahwa banyak nasabah menghadapi kesulitan dalam melengkapi dokumen ini, terutama terkait slip gaji dan NPWP, sehingga sering menyebabkan keterlambatan dalam memproses pengajuan.
2. Verifikasi dan Validasi Dokumen : Setelah dokumen diterima, staf administrasi melakukan verifikasi kelengkapan dan validitas data. Proses ini mencakup pengecekan dokumen fisik serta pengecekan riwayat kredit nasabah melalui Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK) yang dikelola oleh OJK. Berdasarkan wawancara dengan staf, proses ini terkadang mengalami kendala karena sistem digital yang digunakan masih belum sepenuhnya terintegrasi, sehingga memerlukan waktu lebih lama dalam memvalidasi data nasabah.
3. Analisis Kelayakan Kredit: Tahapan ini dilakukan oleh tim analisis kredit yang bertugas mengevaluasi kelayakan nasabah berdasarkan prinsip 5C (*Character, Capacity, Capital, Collateral, Condition*). Untuk pinjaman tanpa agunan, aspek *Character* dan *Capacity* menjadi pertimbangan utama dalam menentukan kemampuan nasabah untuk melunasi kredit. Berdasarkan data yang diperoleh, sebagian besar pengajuan pinjaman tanpa agunan disetujui jika nasabah memiliki catatan kredit yang baik dan pendapatan yang stabil.
4. Persetujuan dan Pencairan Dana: Setelah analisis kelayakan selesai, keputusan persetujuan kredit disampaikan kepada nasabah. Jika disetujui, nasabah menandatangani perjanjian kredit sebagai langkah akhir sebelum pencairan dana. Dana pinjaman biasanya dicairkan ke rekening nasabah dalam waktu 1-3 hari setelah semua dokumen dan persyaratan terpenuhi.

Prosedur pengambilan pinjaman tanpa agunan di bank ini telah mengikuti standar operasional prosedur (SOP). Namun, efisiensi proses administrasi masih dapat ditingkatkan. Kendala seperti kelengkapan dokumen sering kali menjadi hambatan utama yang memperlambat proses pengajuan. Untuk mengatasi hal ini, bank dapat menyediakan panduan

lebih jelas kepada nasabah terkait dokumen yang diperlukan, misalnya melalui aplikasi mobile atau panduan online.

Proses verifikasi dokumen dan validasi data sebagian besar masih dilakukan secara manual, yang memakan waktu lebih lama dan berpotensi menimbulkan kesalahan manusia (human error). Dengan memanfaatkan teknologi digital yang lebih terintegrasi, seperti otomatisasi verifikasi dan digitalisasi dokumen, bank dapat mempercepat proses sekaligus meningkatkan akurasi data. Dalam menganalisis kelayakan kredit, bank mengutamakan prinsip *Character* dan *Capacity*. Namun, tantangan muncul ketika data nasabah, seperti penghasilan bulanan, tidak konsisten atau sulit diverifikasi. Solusi yang dapat diterapkan adalah meningkatkan kemampuan sistem analisis kredit berbasis teknologi yang dapat memberikan hasil penilaian secara otomatis berdasarkan data historis nasabah.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pelayanan kepada nasabah memegang peranan penting dalam keberhasilan prosedur pengambilan pinjaman tanpa agunan. Nasabah sering kali merasa kurang mendapatkan informasi yang cukup jelas terkait alur pengajuan kredit. Oleh karena itu, pelatihan kepada staf administrasi tentang cara memberikan penjelasan yang ramah dan transparan dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

Kendala utama yang ditemukan dalam penelitian ini adalah kelengkapan dokumen, waktu verifikasi yang lama, dan kurangnya pemahaman nasabah terhadap syarat kredit. Solusi yang diusulkan meliputi:

1. Digitalisasi Administrasi: Menggunakan sistem otomatis untuk memproses dan memverifikasi dokumen.
2. Edukasi Nasabah: Memberikan panduan praktis dan informasi melalui berbagai saluran komunikasi.
3. Pengembangan Layanan Digital: Menyediakan layanan pengajuan kredit melalui aplikasi atau situs web yang lebih user-friendly.

Prosedur pengambilan pinjaman tanpa agunan ini memiliki potensi besar untuk terus berkembang dengan penerapan teknologi modern dan peningkatan kualitas pelayanan. Dengan memperbaiki kendala yang ada, bank dapat meningkatkan efisiensi kerja, mengurangi waktu proses, dan menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi nasabah.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa prosedur pengambilan pinjaman tanpa agunan di salah satu Bank BUMN Surabaya melibatkan tahapan utama yang sistematis, yaitu pengumpulan dokumen, verifikasi dan validasi data, analisis kelayakan kredit, serta pencairan dana. Proses ini dirancang untuk memastikan efisiensi, transparansi, dan keakuratan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku di bank.

Tahap pengumpulan dokumen menjadi salah satu langkah yang paling krusial namun sering menghadapi kendala, terutama terkait kelengkapan dokumen yang diserahkan oleh nasabah. Selanjutnya, proses verifikasi dan validasi data masih menghadapi keterbatasan, karena sebagian besar dilakukan secara manual, yang menyebabkan waktu penyelesaian menjadi lebih lama.

Untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan, beberapa langkah perlu dilakukan, seperti mempercepat digitalisasi proses administrasi, memberikan edukasi yang lebih baik kepada nasabah terkait persyaratan kredit, serta meningkatkan kompetensi staf dalam pelayanan dan pengelolaan administrasi. Dengan upaya perbaikan ini, bank dapat mengoptimalkan prosedur pengambilan pinjaman tanpa agunan sekaligus memperkuat kepercayaan nasabah terhadap layanan yang diberikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aristanto, E., Khourouh, U., & Ratnaningsih, C. S. (n.d.). *Dinamika Kebijakan Program Kredit Usaha Rakyat (KUR) di Indonesia*.
- Nabila Sabrina Asma SinagaGregorius N. Masdjojo. (2022). *Faktor Internal Bank Terhadap Penyaluran Kredit Perbankan yang Terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan*.
- Qiram, S., & Taufik, M. (2024). *WANPRESTASI DALAM PERJANJIAN KERJA SAMA PEMBERIAN KREDIT MODAL KERJA ANTARA PT. BANK RAKYAT INDONESIA DAN CHARLES FOEK (Studi Putusan N: 13/PDT.G/2011/PN.END. dan Kasasi No. 2519 K/PDT/2013)*. 4. <https://doi.org/10.46306/rj.v4i2>
- Qomariyah, N. Q., & Irawan, D. A. (n.d.). *PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP DEBITUR DALAM PINJAMAN DANA TANPA AGUNAN DIMASA PANDEMI COVID-19*.
- Sri, A., Pramuwardhani, P., Magdalena, L., & Kartika, I. (2024). *PROSEDUR ADMINISTRASI DOKUMEN KREDIT USAHA RAKYAT BAGI PELAKU USAHA MIKRO PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP CIREBON SISINGAMANGARAJA*. 02(01). <http://jurnalwitana.com/>
- Stain, T., Dirundeng, T., & Barat, A. (2023). *ANALISIS KREDIT USAHA TERHADAP PERTUMBUHAN EKONOMI ISLAM DAN KONVENSIONAL: Vol. III* (Issue 1).
- Veronica Mechy Luklu'ul Firdaus, & Siti Ning Farida. (2024). *IMPLEMENTASI DAN PEMAHAMAN DOKUMEN KREDIT SALAH SATU BANK DI SURABAYA*. *JURNAL EKONOMI BISNIS DAN MANAJEMEN*, 2(4), 130–139. <https://doi.org/10.59024/jise.v2i4.953>