

**PENERAPAN STANDART OPERASIONAL PROSEDUR DALAM
PEMBERIAN KREDIT PEMILIKAN RUMAH NASABAH
BANK MANDIRI CABANG PEMBANTU
SURABAYA**

ARTIKEL ILMIAH

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Jurusan Akuntansi



Oleh :

DICKY ADI PUTRANTO
2013320957

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2017**

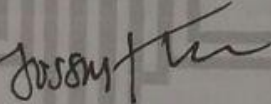
PERSETUJUAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Dicky Adi Putranto
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 15 Desember 1992
N.I.M : 2013320957
Program Studi : Akuntansi
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Akuntansi Perbankan
Judul : Penerapan Standart Operasional Prosedur Dalam Pemberian Kredit Pemilikan Rumah Nasabah Bank Mandiri Cabang Pembantu Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,

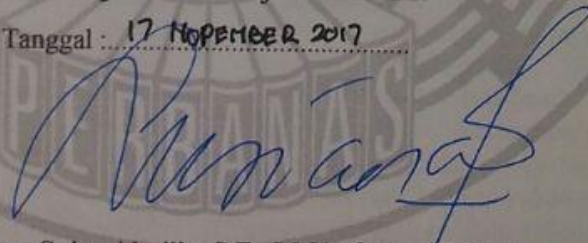
Tanggal: 9 NOPEMBER 2017



(Dr.Drs. Agus Samekto, AK., M.Si)

Ketua Program Studi Sarjana Akuntansi

Tanggal: 17 NOPEMBER 2017



(Dr. Luciana Spica Almilialia, S.E., M.Si., QIA., CPSAK)

**PENERAPAN STANDART OPERASIONAL PROSEDUR DALAM
PEMBERIAN KREDIT PEMILIKAN RUMAH NASABAH
BANK MANDIRI CABANG PEMBANTU
SURABAYA**

DICKY ADI PUTRANTO

2013320957

Email:Dickyadi51@yahoo.com

ABSTRACT

This research was conducted at PT. Bank MANDIRI auxiliary branch Surabaya. The purpose of this research is to know the implementation of operational standard procedure (SOP) in the provision of mortgage loans (KPR) customers. Implementation of the provision of mortgages is by the stages of assessment of the debtor or customer in obtaining credit starting from the submission of credit proposals and documents required, the examination of the authenticity of documents, credit analysis to credit disbursed. The purpose of applying the operational standard of procedures in the provision of credit is to ensure the creditworthiness of a credit accepted or rejected.

Keywords : *Implementation of homeownership loan decision.*

PEDAHULUAN

Kegiatan ekonomi masyarakat dan perekonomian suatu negara secara keseluruhan tidak bisa terlepas dari dunia perbankan. Peranan perbankan untuk memajukan ekonomi suatu negara dalam dunia modern ini sangatlah besar. Permasalahan pada perbankan yang sering terdengar adalah banyaknya kasus kredit yang bermasalah. Timbulnya kredit bermasalah selain karena adanya indikasi debitur yang tidak mau membayar kewajibannya, juga terlihat dalam prosedur pemberian kredit yang ternyata mengalami penyimpangan atau tidak layak. Sistem merupakan suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau

untuk menyelesaikan suatu sasaran tertentu dalam melaksanakan sebuah prosedur. Hal ini mampu mengurangi atau bahkan tidak memberikan sedikitpun peluang kepada setiap jabatan terutama di bank mandiri untuk melakukan kesalahan-kesalahan dan tindakan-tindakan yang dapat merugikan nasabah dalam melakukan kredit rumah.

Menurut Hasibuan (2004:115) tunggakan kredit merupakan pembayaran pinjaman yang tidak sesuai perjanjian atau tidak lancar setiap bulannya. Dimsns kredit ini dikategorikan pembayaran tidak lancar. pada praktek perbankan, kredit macet merupakan sesuatu yang tidak dapat dihindari. Hal yang bisa dilakukan

oleh pihak bank adalah meminimalisir kemungkinan kredit macet sesuai dengan standart operasional prosedur.

Ada beberapa faktor yang menyebabkan kredit macet. (Baridwan, 2012:3) Secara umum ada dua faktor yang menyebabkan kredit bermasalah yaitu faktor internal dan faktor eksternal bank. Faktor internal bank seperti analisis yang kurang tepat dan adanya kolusi antara pejabat bank yang menangani kredit dan nasabah. Keterbatasan pengetahuan pejabat bank terhadap jenis usaha debitur, campur tangan terlalu besar dari pihak terkait, kelemahan dalam melakukan pembinaan dan monitoring kredit debitur. Sedangkan faktor eksternal terdiri dari unsur kesengajaan yang dilakukan oleh nasabah dan unsur ketidaksengajaan. Unsur kesengajaan contohnya nasabah sengaja tidak melakukan pembayaran angsuran kepada bank, debitur melakukan ekspansi terlalu besar, penggunaan dana yang tidak sesuai dengan tujuan. Sedangkan unsur ketidaksengajaan seperti usaha debitur yang terbatas, usaha debitur tidak dapat bersaing dengan pasar, perubahan kebijakan pemerintah, serta bencana alam. Kredit yang bermasalah di tengah masa perkreditan misalnya seperti seseorang debitur yang mengalami kesulitan keuangan sehingga pembayaran kewajiban atas kredit pemilikan rumah tidak dapat dilakukan sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati bersama sebelumnya. (Baridwan, 2012:3).

Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka pokok permasalahan yang akan dicari pemecahannya secara umum adalah Bagaimana Standart Operasional Prosedur Dalam Pemberian Kredit Pemilikan Rumah Nasabah PT. Bank Mandiri Cabang Pembantu Surabaya?

Landasan Teori

Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen yang berisi serangkaian intruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses

penyelenggaraan administrasi perusahaan yang berisi cara melakukan pekerjaan, waktu pelaksanaan, tempat penyelenggaraan dan aktor yang berperan dalam kegiatan (Insani,2010:1).

Selanjutnya, dalam penjelasan lain menjelaskan Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan agar berjalan dengan lancar dan sesuai fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administrasi dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit yang bersangkutan.

Kredit

Menurut Undang-undang No. 7 Tahun 1992 pasal 1 ayat 12, kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam-meminjam antara bank dan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi hutangnya setelah jangka waktu tertentu dengan jumlah bunga imbalan atau pembagian hasil keuntungan. Kredit merupakan suatu perkataan yang diambil dari bahasa latin *Credo*, berarti saya percaya, dengan kata lain kepercayaan pada kemampuan seseorang untuk membayar berdasarkan atas sebuah perjanjian. Jadi adakalanya kredit dinyatakan hanya sebagai “janji membayar uang” atau sebagai izin untuk menggunakan modal orang lain. Muhammad Muslehuddin (2004 :32).

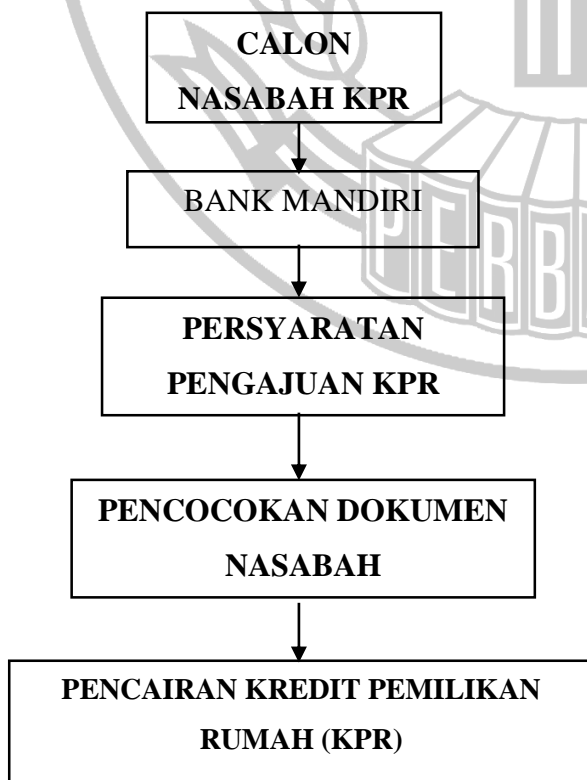
Kredit Pemilikan Rumah (KPR)

Kredit Pemilikan Rumah (KPR) adalah kredit yang digunakan untuk membeli rumah atau untuk kebutuhan konsumtif lainnya dengan jaminan atau agunan berupa rumah. Sedangkan pada bank, kredit pemilikan rumah (KPR) didefinisikan sebagai kredit yang diberikan oleh bank kepada debitur untuk digunakan membeli atau membayar sebuah bangunan

rumah tinggal dengan tanahnya guna dimiliki atau dihuni. Menurut Ibrahim (2004:229) kredit pemilikan rumah merupakan pemberian pinjaman atas pembelian rumah yang dilakukan oleh seseorang. Tujuan adanya kredit pemilikan rumah yaitu membantu para nasabah yang ingin memiliki rumah tetapi tidak mempunyai uang secara tunai dalam jumlah banyak. Tujuan tersebut agar lebih ditekankan pada kebutuhan primer karena rumah merupakan tempat untuk tinggal dan untuk melakukan kegiatan lain.

Agunan yang diperlukan untuk kredit pemilikan rumah adalah rumah yang dibeli itu sendiri untuk KPR pembelian, sedangkan KPR multiguna atau KPR Refinancing yang menjadi agunan adalah rumah yang sudah dimiliki. Karena masuk dalam kategori konsumtif maka peruntukan KPR haruslah untuk kegiatan yang bersifat konsumtif seperti pembelian rumah, furniture, kendaraan bermotor, dan tidak diperbolehkan untuk kegiatan yang bersifat produktif seperti pembelian dtok barang dagang, modal kerja, dan lain sebagainya.

Kerangka pemikiran



**Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran**

Berdasarkan uraian di atas tergambar adanya suatu pengaruh atau keterkaitan antara standart operasional dengan prosedur kredit pemilikan rumah. Maka berdasarkan alasan tersebut penulis mengambil hipotesis : “Standart Operasional Prosedur Dalam Pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR)”

METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Metode kualitatif menurut Kirk dan Miller seperti yang dikutip oleh Safrina (2007 : 30) adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang berupa kata-kata tertulis lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Sebagai prosedur penelitian pendekatan ini lebih mengutamakan segi proses daripada hasil.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Peneliti ingin mengetahui bagaimana Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dilakukan oleh Bank Mandiri.

Data dan Sumber Data

Sumber data penelitian ini bersumber atau diperoleh dari Bagian Umum dan Bagian Marketing KPR di PT. Bank Mandiri Cabang Surabaya, Kantor Pembantu Cabang Jl. Gentengkali no 93-95 Surabaya. Penelitian diatas menggunakan data primer dan sekunder. Penelitian yang dilakukan sangat berkaitan erat dengan data yang diperoleh sebagai dasar dalam pembahasan dan analisis. Penelitian ini menggunakan sumber data primer. Harapan dari hasil peneliti ini didapatkan data yang valid dan relevan dengan objek yang diteliti, sehingga sumber data pada penelitian ini adalah data primer merupakan data penelitian yang diperoleh secara langsung.

Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standard untuk memperoleh data yang diperlukan. Untuk memperoleh data-data yang dapat diuji kebenarannya, relevan, dan lengkap, maka dalam penelitian ini menggunakan instrumen sebagai berikut :

1. Metode Observasi

Metode observasi adalah alat pengumpulan data yang dengan cara mengamati dan mencari sistematik gejala-gejala yang diselidiki (Narbuko, 2010). Dalam menggunakan metode observasi cara yang efektif adalah mlenangkapinya dengan format yang disusun berisi item-item tentang kejadian atau tingkah laku yang digambarkan akan terjadi. Metode ini melakukan pengamatan secara langsung dengan Bank Mandiri Cabang Pembantu Surabaya dengan meliputi : lokasi perusahaan Bank Mandiri bertempat di Jl. Gentengkali No 93-95 Lt. 2 Surabaya 60275. Indonesia. Dengan produk yang ditawarkan Bank Mandiri dan data-data kegiatan operasional pada perusahaan Bank tersebut.

Dari penjelasan diatas, peneliti memahami bahwa observasi merupakan salah satu teknik pengambilan data. Dimana peneliti akan terjun langsung ke lapangan dan mengamati dengan seksama yang diteliti dan mencari data yang tidak bisa didapatkan melalui proses wawancara.

2. Metode Wawancara

Wawancara menurut Yin (2008 : 108) adalah sumber informasi yang esensial bagi penelitian kualitatif. Peneliti akan melakukan komunikasi atau tanya jawab secara langsung dan lisan dengan sumber data. Peneliti akan melakukan tanya sepihak secara langsung dengan karyawan Bank dan pihak-pihak lainnya yang terkait. Peneliti juga menyertakan instrument pengumpul data berupa salinan hasil wawancara berisi daftar pertanyaan beserta jawaban dari informan disertai dengan dokumentasi berupa foto dan rekaman saat wawancara meliputi:

- 1) Apa syarat-syarat pengajuan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) di Bank Mandiri?
- 2) Hambatan apa yang sering terjadi dalam pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR)?
- 3) Risiko apa yang sering terjadi dalam melaksanakan Standart Operasional Prosedur dalam Kredit Pemilikan Rumah?
- 4) Apa tindakan selanjutnya bila Standart Operasional Prosedur sudah dilaksanakan tetapi masih ada kendala/hambatan lagi?
- 5) Bagaimana cara mengatasi hambatan yang sering terjadi dalam melaksanakan Standart Operasional Prosedur dalam pemberian KPR?
- 6) Apakah Standar Operasional Prosedur memiliki titik kelemahan, dalam arti kelemahan tersebut pada pegawai yang menjalankan sistem operasional tersebut?
- 7) Adakah sanksi yang diberikan kepada pegawai yang melanggar Standart Operasional Prosedur?

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, dan karya-karya monumental dari seseorang (Sugiyono ; 2008:329). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik dokumentasi untuk memperoleh data tentang penerapan standard operasional prosedur di Bank Mandiri. Jika data dari hasil wawancara kemudian bertentangan dengan dokumen yang diperoleh maka penlitli dapat memberikan alasan untuk melakukan penelitian lebih dalam terkait dengan topik yang diteliti. Peneliti juga akan melakukan tinjauan kepustakaan dengan mengumpulkan beberapa literatur pendukung penelitian yang dapat berupa buku, jurnal, maupun dari media elektronik internet berupa website.

Teknik Analisis Data

Menurut catherin marshall (2010,20) menjelaskan bahwa “metode-metode utama yang digunakan oleh para peneliti kualitatif untuk mengumpulkan data dalam penelitiannya adalah menggunakan pengamatan, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Sedangkan raco (2010,111) dalam buku metode penelitian kualitatif menjelaskan “ data penelitian kualitatif diperoleh dengan berbagai macam cara: wawancara, observasi, dokumentasi ini yang disebut triangulasi.

Maka dalam mengumpulkan data penelitian ini penulis menggunakan teknik triangulasi yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai perbandingan terhadap data itu. Dalam penelitian ini, triangulasi yang dianggap relevan untuk menguji keabsahan data adalah dengan menggunakan triangulasi sumber, teknik, dan waktu.

Triangulasi teknik, berarti untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data pada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh melalui wawancara lalu dicek dengan observasi dan dokumentasi pada triangulasi teknik. Triangulasi sumber berarti untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh ke beberapa sumber (sugiyono,2005). Dalam triangulasi sumber, peneliti membandingkan keadaan dan persepsi seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu. Dalam penelitian ini, pertama-tama peneliti akan mengamati dan menganalisis pemberian kredit pemilikan rumah di Bank Mandiri.

Prosedur pemberian kredit pemilikan rumah kepada calon debitur diawali dengan adanya calon nasabah yang harus mengajukan aplikasi permohonan kredit pemilikan rumah terlebih dahulu. Aplikasi tersebut dapat dari surat permohonan

kredit pemilikan rumah dan data-data mengenai tempat tinggal. Pekerjaan maupun tempat usaha calon debitur. Setelah itu, seluruh aplikasi yang telah diajukan diterima pihak marketing bank dan pihak marketing bank meneliti apakah aplikasi tersebut telah lengkap diberikan oleh calon debitur.

Setelah pihak marketing menerima dan memeriksa kelengkapan aplikasi calon debitur, maka pihak marketing Bank *survey* tempat tinggal ,pekerjaan ataupun tempat usaha calon debitur apakah telah sesuai dengan aplikasi yang diberikannya. Jika pada kenyataannya telah sesuai dengan aplikasi yang diberikannya. Maka pihak marketing bank sekali lagi akan memeriksa kelayakan aplikasi tersebut. Selanjutnya aplikasi permohonan kredit pemilikan rumah (KPR) akan diserahkan kepada APU (*Analysis Processing Unit*), yang juga akan memeriksa kelengkapan dan kelayakan dokumen calon debitur agar segera melengkapi dokumen-dokumen yang kurang.

Pihak Analysis Processing Unit (APU) akan menentukan kelengkapan dan kelayakan aplikasi atau dokumen milik calon debitur dan setelah itu memberikannya kepada Legal Officer untuk dilakukan pengikatan kredit pemilik rumah (KPR). pihak Legal Officer juga memeriksa kelengkapan dan kelayakan aplikasi calon debitur dan kemudian memberikan persetujuan pemberian kredit pemilikan rumah (KPR) calon debitur. Persetujuan pemberian kredit pemilikan rumah yang diberikan pihak Legal Officer setelah itu akan diberikan ke pihak notaris. Order yang dilakukan oleh notaris akan sesuai dengan fasilitas dan jumlah kredit pemilikan rumah (KPR) yang diinginkan calon debitur.

Aplikasi yang sesuai dengan fasilitas jumlah kredit pemilikan rumah (KPR) yang ada pada notaris akan diikat dengan kata lain pengikatan kredit (Notanil). Dan setelah semuanya lengkap dan tidak ada kekurangan apapun akan dilakukan pemeriksaan terakhir setelah pengikatan

kredit pemilikan rumah (KPR) sebelum pencairan kredit. Kemudian surat keputusan yang dibutuhkan untuk pencairan kredit pemilikan rumah (KPR) telah selesai akan dikeluarkan oleh Bank, surat tersebutlah yang digunakan oleh debitur yang telah sah.

Analisis data

Analisis data adalah bagian yang dilakukan setelah peneliti memperoleh data secara keseluruhan. Kegiatan analisis data ini dilakukan dengan cara mengelompokkan hasil dari wawancara yang dilakukan pihak-pihak yang terkait, yaitu pegawai Bank Mandiri bagian marketing. Peneliti pertama kali melakukan wawancara untuk mencari dan menggali informasi penerapan standart operasional prosedur pada Bank Mandiri dengan bertemu dan berkomunikasi secara langsung dengan Bapak Nasrih.

Peneliti juga melakukan pengumpulan data berupa hasil rekaman untuk menjelaskan secara deskriptif bagaimana penerapan standart operasional prosedur (SOP) pada Bank Mandiri surabaya dengan mendeskriptifkan bagaimana penerapan standart operasional prosedur pada Bank Mandiri kemudian menganalisis data-data tersebut terhadap kredit pemilikan rumah (KPR).

Pembahasan

Berdasarkan pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomer 4 Tahun 1992 tentang perumahan dan pemukiman ditentukan bahwa kebutuhan akan perumahan pada masa sekarang ini merupakan masalah nasional terutama didaerah perkotaan yang harus dicairkan solusinya baik oleh pemerintah bersama-sama dengan masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui standart operasional prosedur dalam pemberian kredit pemilikan rumah nasabah pada Bank Mandiri dan untuk mengetahui upaya meminimalisir terjadinya tunggakan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) nasabah pada PT. Bank Mandiri Cabang Pembantu Surabaya. Penerapan pemberian kredit pemilikan

rumah adalah dengan tahapan-tahapan penilaian debitur atau nasabah dalam memperoleh kredit mulai dari pengajuan proposal kredit dan dokumen-dokumen yang diperlukan, pemeriksaan keaslian dokumen, analisis kredit sampai dengan kredit dikucurkan.

Tujuan penerapan standart operasional prosedur dalam pemberian kredit ini adalah untuk memastikan kelayakan suatu kredit diterima atau ditolak. sehingga pihak Bank sangatlah berhati-hati dalam melakukan pemberian kredit pemilikan rumah terhadap para nasabah. Bank wajib memelihara dan melindungi kepentingan nasabah dalam setiap melakukan pengajuan kredit pemilikan rumah. Sehingga setiap proposal kredit akan dianalisis dengan teliti. Bila memenuhi syarat, baru diadakan dokumentasi (pengikatan kredit dan jaminan).

Walaupun dalam analisis kredit suatu proposal pengajuan kredit dinyatakan layak, tetapi bila dalam pengikatan kredit atau jaminan ternyata terdapat masalah yang tidak dapat diselesaikan dan membahayakan bank, kredit tersebut harus dihentikan. Setelah setelah dikumentasi lengkap, bank mengadakan pencairan dana sesuai perjanjian kredit. Berdasarkan hasil penelitian yang kemudian dianalisis, penulis berpendapat bahwa kredit pemilikan rumah (KPR) mempunyai beberapa keuntungan dimana nasabah harus tetap memberikan jaminan. Jaminan adalah suatu keyakinan bank atas kesanggupan debitur untuk melunasi kredit sesuai dengan yang dijanjikan. Penjelasan dalam penerapan pemberian kredit pemilikan rumah (KPR) terhadap nasabah adalah sebagai berikut:

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada PT. Bank Mandiri Cabang Pembantu Surabaya maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Standart Operasional Prosedur (SOP) dalam pemberian Kredit

Pemilikan Rumah (KPR) pada PT. Bank Mandiri Cabang Pembantu Surabaya efektif dan sesuai prosedur yang ada di peraturan perbankan..

- b. Dalam tahap-tahap pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) setelah pelaksanaan kredit adanya supervisi atau pengawasan terhadap nasabah atau debitur yang telah melakukan dan pengajuan kredit.
- c. Langkah-langkah yang diambil oleh PT. Bank Mandiri Cabang Pembantu Surabaya dalam menangani pengajuan kredit yaitu dengan cara penjadwalan kembali, persyaratan kembali, penataan kembali, kombinasi dan penyitaan jaminan sesuai peraturan dan perjanjian kedua belah pihak.

Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah kurangnya informasi yang lebih akurat dari narasumber mengenai penerapan Standart Operasional Prosedur (SOP) dalam pemberian kredit pemilikan rumah. Keterbatasan penelitian selanjutnya adalah mengenai informasi yang diberikan narasumber terlalu sempit sehingga

DAFTAR RUJUKAN

- Alamsyah, D. P., & Anugrah, R. (2016). "Membangun Kepercayaan Nasabah Pada Bank". *Ecodemica*. 3(2), 464-473.
- Arikunto, S 2009. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi 6. Jakarta : Rineka Cipta.
- Cahyono, 2015. "*Sistem dan Prosedur Pembiayaan*" Malang
- H.B Sutopo, 2006, "*Metodologi Penelitian Kualitatif*," Surakarta, Universitas
- Hardjono. 2008. "*Mudah Memiliki Rumah Idaman Lewat KPR*". Jakarta: PT. Bumi Aksara.

peneliti kurang mampu menjelaskan secara menyeluruh dalam penerapan standart operasional prosedur yang ada di bank mandiri cabang Gentengkali Surabaya.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka akhir dari skripsi ini adalah beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat dalam meningkatkan penyaluran kredit pemilikan rumah pada PT. Bank Mandiri Cabang Pembantu Surabaya. Adapun saran tersebut sebagai berikut:

- a. Kepada pihak Bank Mandiri diharapkan dalam tahap-tahap penyaluran atau pemberian kredit terutama kredit pemilikan rumah harus dilakukan pengawasan secara berkala sehingga pihak bank masih mempertahankan pelayanan dan kepuasan nasabah dalam pengajuan kredit di bank mandiri cabang gentengkali.
- b. Kepada seluruh karyawan yang ada diharapkan memberikan pelayanan yang terbaik untuk perkembangan Bank Mandiri Surabaya dengan sesuai Standart Operasional Prosedur yang berlaku

Hasibuan, Melayu. 2004. "*Dasar-Dasar Perbankan*". Jakarta: Bumi Aksara.

Hasibuan, Melayu. 2009. "*Dasar-Dasar Perbankan*". Jakarta : Bumi Aksara.

Ibrahim, "*Bank dan Lembaga Keuangan*" Penerbit CV.Utomo, Bandung, 2004

Insani. 2010. "*Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman pelaksanaan administrasi perkantoran dalam rangka peningkatab pelayanan dan kinerja organisasi pemerintah*". Jurnal Standar Operasional Prosedur bandung : Galeri Ciubuleut Hotel.

- Kasmir. 2004. *“Manajemen Perbankan”*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. 2008. *“Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya”*. Edisi Revisi 2008. Jakarta: PT RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Kasmir. 2012. *“Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya”*. Cetakan Kesebelas. Jakarta: Rajawali Pers.
- Muhammad. 2005. Undang-Undang Nomer 7 tahun 1992 pasal 1 ayat 12 tentang perkreditan. Undang-Undang Nomer 7 tahun 1992 pasal 1 tentang perbankan.
- Muslehuddin, 2004, *“Sistem Perbankan dalam Islam”*, Jakarta: PT. Rhineka Cipta.
- Narbuko, Cholid, *“Metodologi Penelitian”*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010, cet 11.
- Puji, Hartatik. 2014. *“Standar Operasional Prosedur (SOP)”*, jogjakarta.Laksana.
- Ramadhan, 2014. *“Sistem dan Prosedur KPR”*. Malang. Universitas Brawijaya.
- Safrina, 2007. ”Pengaruh Faktor Internal dan Eksternal. (<http://respository.usu.ac.id/handle/123456789/27396>)”. Diakses pada 19 maret 2005.
- Sudjana, 2015. *“ Sistem dan Prosedur Kredit”*. Malang
- Sugiyono, 2008. *“Metode Penelitian”*. Bandung, Alfabeta.
- Suryono, Handayani. 2016. *“Sistem Pemberian Kredit”*. Malang: Universitas Brawijaya
- Yin, Robert K. 2008. *Case study research : design and methods*. Lilinois : Sage Publication, Inc
- Zulkifli. 2007, *“Prosedur Pembiayaan Serta Praktek”*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta