



Strategi Manajemen Kredit dalam Rangka Mengurangi Kredit Bermasalah di PT. BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember

I'in Nur Khotimah¹, Putri Kamila Rohmi²

^{1,2} Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, Indonesia

iinnurkhotimah01@gmail.com¹, putrikamila14992@gmail.com²

Abstract. This study aims to analyze credit management strategies in reducing non-performing loans (NPL) at PT. BPR Ambulu Dhanaartha in Jember Regency. This study uses a descriptive method with a qualitative approach. Data collection was carried out through direct interviews with the bank, observation, and documentation studies from various relevant sources. The results of the study indicate that PT. BPR Ambulu Dhanaartha implements credit management strategies through the stages of planning, organizing, implementing, and monitoring. The factors causing non-performing loans come from internal aspects, such as credit analysis errors, as well as external factors, such as economic conditions and disasters. The handling strategies implemented include restructuring, rescheduling, and confiscation of collateral. By implementing strict credit analysis, structured credit policies, periodic supervision, and effective collection strategies, PT. BPR Ambulu Dhanaartha is able to minimize the risk of non-performing loans and maintain its operational stability.

Keywords: Credit Management Strategy, Non-Performing Loans, BPR

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi manajemen kredit dalam mengurangi kredit bermasalah (Non-Performing Loan/NPL) pada PT. BPR Ambulu Dhanaartha di Kabupaten Jember. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara langsung dengan pihak bank, observasi, serta studi dokumentasi dari berbagai sumber relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. BPR Ambulu Dhanaartha mengimplementasikan strategi manajemen kredit melalui tahapan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Faktor penyebab kredit bermasalah berasal dari aspek internal, seperti kesalahan analisis kredit, serta faktor eksternal, seperti kondisi ekonomi dan bencana. Strategi penanganan yang diterapkan meliputi restrukturisasi, penjadwalan ulang, serta penyitaan jaminan. Dengan menerapkan analisis kredit yang ketat, kebijakan kredit yang terstruktur, pengawasan berkala, serta strategi penagihan yang efektif, PT. BPR Ambulu Dhanaartha mampu meminimalkan risiko kredit bermasalah dan menjaga stabilitas operasionalnya.

Kata kunci: Strategi Manajemen Kredit, Kredit Bermasalah, BPR

1. LATAR BELAKANG

Bank Perekonomian Rakyat (BPR) adalah bank yang menjalankan usahanya secara konvensional tetapi tidak menyediakan layanan transaksi pembayaran, sebagaimana diatur dalam undang-undang perbankan. Dibandingkan dengan bank umum, ruang lingkup kegiatan BPR lebih terbatas karena tidak diperbolehkan menerima simpanan giro, melakukan transaksi valuta asing, maupun menjalankan bisnis asuransi (Masrohatin et al., 2024).

Kredit berasal dari kata Italia "Credere" yang berarti kepercayaan, yaitu kepercayaan kreditur bahwa debitur akan membayar kembali pinjaman beserta bunganya sesuai kesepakatan. Penyediaan uang atau tagihan ini didasarkan pada perjanjian antara bank dan pihak lain, yang mengharuskan peminjam membayar kembali hutangnya dalam jangka waktu tertentu beserta bunga atau bagi hasil keuntungan. Semua jenis pinjaman yang harus dibayar

kembali oleh peminjam bersama bunga sesuai perjanjian yang telah disetujui (Fernos & Eprinaldo, 2022). Namun usaha penyaluran kredit tersebut memiliki risiko gagal bayar, dimana nasabah tidak mampu melunasi pinjamannya. Dengan kata lain, ada kemungkinan kredit yang diberikan tidak bisa dikembalikan atau membayarnya karena kesulitan keuangan nasabah (Fransiskawati & Zaman, 2018).

Pemberian kredit kepada calon debitur umumnya harus melibatkan beberapa tahapan, termasuk pengajuan permohonan, analisis kelayakan kredit, serta penyelesaian administrasi. Bank biasanya menggunakan prinsip-prinsip 5C (*capacity, character, collateral, capital dan condition*), 7P (*Personality, party, purpose, prospect, payment, profitability, protection*) dan 3R (*returns, repayment, risk bearing ability*) (Apriana et al., 2017). Salah satu faktor yang dapat menurunkan stabilitas perbankan adalah tingginya kredit bermasalah (*Non-Performing Loan/NPL*) yang melebihi batas maksimal 5% yang ditetapkan oleh otoritas jasa keuangan (OJK).

Kredit bermasalah dapat mengganggu kesehatan keuangan BPR dan berpotensi mengancam keberlangsungan operasionalnya. Penyebab terjadinya kredit bermasalah di Bank Perekonomian Rakyat dapat bervariasi, mulai dari faktor internal seperti kebijakan penyaluran kredit yang kurang selektif, hingga faktor eksternal seperti kondisi ekonomi yang tidak stabil (Dinar Dwinta Lestari et al., 2022). Oleh karena itu, penting untuk melakukan analisis mendalam terhadap penyebab-penyebab tersebut agar dapat merumuskan strategi manajemen kredit yang efektif.

Strategi manajemen kredit yang efektif dapat membantu BPR dalam mengurangi risiko kredit bermasalah. Hal ini termasuk penerapan prosedur analisis kredit yang lebih ketat, peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam pengelolaan kredit, serta pengembangan produk kredit yang lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Selain itu, edukasi kepada debitur tentang manajemen keuangan juga bisa menjadi salah satu solusi yang dapat diterapkan. Dengan memahami penyebab dan solusi terkait kredit bermasalah, diharapkan PT. BPR Ambulu Dhanaartha dapat memperbaiki kinerja keuangannya dan memberikan kontribusi yang lebih besar bagi perekonomian lokal di Kabupaten Jember.

2. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu dengan memberikan deskripsi atau gambaran yang jelas mengenai suatu permasalahan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif, di mana data diperoleh melalui wawancara dan catatan lapangan

yang kemudian diolah menjadi informasi sesuai dengan fakta yang ada (Ahmadiono & Hidayatullah, 2024).

2. Data dan Instrumen Penelitian

Instrumen data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

a. Data Primer

Data primer merupakan sebuah data yang didapatkan secara langsung oleh penulis melalui wawancara. Dalam penelitian ini, data primer dikumpulkan melalui wawancara langsung dengan lembaga terkait.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung, seperti dari buku, jurnal, penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik penelitian (Desi Duwi Safitri, Wildatun Hasanah, Sri Wahyuni, 2024).

3. Metode Pengumpulan Data

Pada penelitian ini peneliti mendapatkan informasi data yang valid melalui beberapa cara atau teknis yang dilakukan yaitu:

a. Wawancara

Wawancara dilakukan secara langsung dengan narasumber untuk mendapatkan informasi yang relevan dengan penelitian. Teknik wawancara yang digunakan adalah wawancara terstruktur agar data yang diperoleh sesuai dengan pertanyaan yang diajukan.

b. Observasi

Observasi dilakukan dengan mendatangi lokasi atau objek penelitian secara langsung untuk mengumpulkan data yang akurat dan sesuai dengan kenyataan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi melibatkan pengumpulan data melalui berbagai bukti seperti buku, jurnal, undang-undang, dan dokumen lainnya.

4. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa dokumentasi dan wawancara. Dokumentasi dilakukan melalui pengumpulan dokumen yang terkait, seperti data dan sejarah Bank Perekonomian Rakyat, visi dan misinya. Sementara itu, wawancara dilakukan dengan pihak bank untuk mendapatkan informasi yang relevan dengan objek penelitian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Strategi manajemen kredit PT. BPR Ambulu Dhanaarthaa dalam rangka mengurangi terjadinya kredit bermasalah. PT. BPR Ambulu Dhanaarthaa melaksanakan strategi manajemen kredit berdasarkan pedoman yang telah ditetapkan. Proses ini dilakukan secara berkelanjutan melalui tahapan sebagai berikut:

1. Perencanaan kredit

Dalam merencanakan penyaluran kredit, PT. BPR Ambulu Dhanaarthaa terlebih dahulu menganalisis kondisi perekonomian di wilayah yang sedang berkembang. Langkah ini bertujuan untuk mengantisipasi serta mengelola risiko yang mungkin timbul. Selain itu, bank secara berkala mengevaluasi pencairan kredit sebelumnya. Jika pencairan kredit berjalan dengan lancar, jumlah pinjaman dapat ditingkatkan sebesar 10-30% dari jumlah sebelumnya untuk mendukung pertumbuhan ekonomi di wilayah tersebut.

Sebagai bagian dari strategi pemasaran, PT. BPR Ambulu Dhanaarthaa juga menetapkan kebijakan kredit yang kompetitif dan transparan. Saat ini, suku bunga ditetapkan sebesar 1,50% guna menarik minat calon nasabah serta menjaga daya saing bank dalam industri perbankan.

Dalam proses pengajuan kredit, calon peminjam diwajibkan untuk memenuhi berbagai persyaratan yang telah ditetapkan. Kelengkapan dokumen serta pemenuhan syarat administrative menjadi faktor utama dalam menentukan persetujuan atau penolakan permohonan kredit. Secara keseluruhan, perencanaan kredit yang dijalankan oleh PT. BPR Ambulu Dhanaarthaa dinilai efektif, karena strategi yang disusun oleh manajemen bank berperan penting dalam meningkatkan keberhasilan penyaluran kredit kepada nasabah.

2. Pengorganisasian

Berdasarkan struktur organisasi PT. BPR Ambulu Dhanaarthaa, unit kerja yang bertanggung jawab dalam pengelolaan kredit tidak dijelaskan secara terperinci atau digambarkan secara terpisah dalam bagan organisasi. Namun, unit ini tetap menjadi bagian dari struktur organisasi dengan tugas dan tanggung jawab yang telah ditetapkan oleh Direksi.

3. Pelaksanaan

PT. BPR Ambulu Dhanaarthaa menerapkan prosedur pemberian kredit kepada calon debitur melalui beberapa tahapan berikut:

a) Pengajuan kredit.

Calon debitur diwajibkan mengisi formular pengajuan kredit dengan melampirkan dokumen pendukung, seperti identitas diri, jenis usaha yang dijalankan, dan dokumen jaminan pinjaman.

b) Pemeriksaan BI *Checking*/IDEB

Setelah calon debitur melengkapi biodata, setiap permohonan kredit akan melalui proses BI *Checking* (IDEB). Proses ini bertujuan untuk menilai riwayat kredit calon debitur dan memastikan tidak adanya rekam jejak kredit bermasalah. Jika hasil pemeriksaan menunjukkan bahwa calon debitur memiliki riwayat kredit yang baik, maka proses dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya.

c) Analisis Kredit.

PT. BPR Ambulu Dhanaartha menjalankan analisis Kredit secara menyeluruh dengan menerapkan prinsip 5C, yaitu *character* (karakter), *capacity* (kemampuan), *capital* (modal), *collateral* (jaminan), dan *condition economy* (kondisi ekonomi).

d) Penetapan Keputusan kredit.

Pada tahap ini, bank menetapkan besaran kredit, jangka waktu pinjaman, serta fasilitas yang akan diberikan kepada debitur. Keputusan ini diambil berdasarkan jumlah dana yang akan diajukan, sektor usaha yang dijalankan, dan nilai jaminan yang diberikan. Umumnya, dana yang disetujui berkisar antara 45% hingga 60% dari nilai jaminan yang diserahkan.

e) Pembuatan perjanjian kredit.

Setelah mendapatkan persetujuan dari Direksi atau menerima surat keputusan Kredit, perjanjian kredit disusun. Perjanjian ini dapat berbentuk perjanjian dibawah tangan maupun akta notaris, serta dapat mencakup pengikatan agunan sebagai jaminan tambahan.

Berdasarkan tahapan tersebut, pelaksanaan Kredit di PT. BPR Ambulu Dhanaartha dianggap cukup efektif. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Kasmir (2014), yang menyatakan bahwa terdapat enam tahapan utama dalam proses kredit, yaitu pengajuan kredit, analisis kredit, penetapan keputusan kredit, pembuatan perjanjian kredit, pengelolaan agunan, serta penentuan jenis suku bunga (Indriani et al., 2023).

4. Pengawasan

PT. BPR Ambulu Dhanaarthaa melaksanakan pengawasan secara efektif sebagai langkah preventif untuk mencegah terjadinya kredit bermasalah serta meminimalkan potensi kerugian bagi Perusahaan. Proses pengawasan ini dilakukan melalui tahapan berikut:

- a. Pengawasan internal. Bank melakukan pemantauan terhadap perkembangan usaha debitur serta transaksi keuangan di rekening mereka. Selain itu, dilakukan kunjungan berkala ke tempat tinggal debitur untuk memastikan kondisi usaha dan kemampuannya dalam membayar cicilan. Pengawasan juga dilakukan selama proses analisis kredit, dimana debitur diberikan informasi bahwa 30% dari pendapatan usahanya sebaiknya dialokasikan untuk pembayaran angsuran, sementara 70% sisanya dapat digunakan untuk kebutuhan lain.
- b. Pengawasan eksternal. PT. BPR Ambulu Dhanaarthaa juga berada dibawah pengawasan langsung otoritas jasa keuangan (OJK), yang bertugas memastikan bahwa operasional bank berjalan sesuai dengan regulasi yang berlaku.

Faktor Penyebab Terjadinya Kredit Bermasalah

Kredit bermasalah di PT. BPR Ambulu Dhanaarthaa dapat disebabkan oleh berbagai faktor, yang secara umum dikelompokkan menjadi dua kategori, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Berikut adalah beberapa faktor internal yang berkontribusi terhadap terjadinya kredit bermasalah:

1. Kesalahan dalam analisis calon debitur, *Account Officer* tidak melakukan analisis calon debitur secara optimal, terutama dalam menerapkan prinsip 5C (*Character, Capacity, Capital, Collateral, Condition Of Economy*).
2. Kurangnya pengawasan terhadap debitur setelah pemberian kredit.
3. Keterbatasan pengetahuan dan keterampilan *Account Officer* dalam mengelola kredit.

Adapun faktor eksternal sebagai berikut:

1. Merosotnya kondisi ekonomi debitur seperti kegagalan usaha debitur atau kebangkrutan usaha.
2. Faktor yang tak terduga seperti bencana alam atau musibah lainnya yang membutuhkan biaya besar.
3. Masalah keluarga seperti kematian atau perceraian yang mempengaruhi kemampuan bayar nasabah atau debitur.

Menurut Kasmir (2014), penyebab kredit bermasalah dapat dikategorikan ke dalam dua faktor utama yakni faktor internal yang berasal dari pihak perbankan dan faktor eksternal yang

berasal dari nasabah. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, PT. BPR Ambulu Dhanaartha masih berada dalam kondisi stabil dan dapat dikelola dengan baik oleh pihak bank, asalkan pengelolaannya sesuai dengan prinsip dan teori yang telah ditetapkan.

Upaya Penyelesaian Kredit Bermasalah

Untuk menangani masalah kredit yang terjadi di PT. BPR Ambulu Dhanaartha, berbagai upaya telah dilakukan, diantaranya:

1. *Restructuring* (Restrukturisasi) yaitu memberikan tambahan dana kepada debitur dengan harapan dapat membantu mengembangkan bisnis yang sedang dijalankan.
2. *Rescheduling* (Penjadwalan Ulang) yaitu menyesuaikan kembali jadwal pembayaran pinjaman agar debitur lebih mudah dalam memenuhi kewajiban pembayaran cicilannya.
3. Penyitaan Jaminan, yang dilakukan dengan mengambil alih asset yang telah dijadikan jaminan sesuai dengan perjanjian kredit dan nilai pinjaman yang diberikan kepada debitur.

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan, PT. BPR Ambulu Dhanaartha dinilai memiliki efektivitas yang cukup baik dalam menangani kredit bermasalah. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh (Dinar Dwinta Lestari et al., 2022), yang menyatakan bahwa penyelesaian kredit bermasalah dapat dilakukan melalui beberapa metode, yaitu *restructuring* (restrukturisasi), *rescheduling* (penjadwalan ulang), serta penyitaan asset jaminan.

Strategi Manajemen Kredit yang Diterapkan di PT BPR Ambulu Dhanaartha

Dalam upaya mengurangi kredit bermasalah, PT. BPR Ambulu Dhanaartha menerapkan berbagai strategi manajemen kredit, yaitu sebagai berikut:

1. Analisis kredit yang mendalam

PT. BPR Ambulu Dhanaartha menjalankan proses analisis kredit secara ketat dengan menerapkan prinsip 5C (*Character, Capacity, Capital, Collateral, Condition Of Economy*). Setiap calon peminjam dievaluasi secara mendalam guna memastikan kesiapan dan kemampuan mereka dalam melunasi pinjaman.

2. Kebijakan kredit yang terstruktur

Bank menetapkan kebijakan kredit yang terperinci, mencakup batas maksimal pinjaman, jangka waktu kredit, serta ketentuan agunan. Kebijakan ini dirancang untuk meminimalkan risiko terjadinya kredit bermasalah.

3. Pengawasan dan monitoring kredit

Bank secara berkala melakukan pengawasan terhadap nasabah yang telah memperoleh kredit. Pengawasan ini meliputi kunjungan lapangan, analisis laporan keuangan, serta penilaian terhadap kondisi usaha yang dijalankan oleh nasabah.

4. Strategi penagihan kredit yang efisien

Dalam upaya menekan jumlah kredit bermasalah, bank menerapkan sistem penagihan yang terstruktur. Langkah-langkah yang dilakukan meliputi pengiriman pemberitahuan dini, negosiasi restrukturisasi kredit, serta bekerja sama dengan pihak ketiga dalam proses penagihan.

Dalam strategi yang diterapkan ini didasarkan pada komunikasi yang terbuka dan dialog yang berkelanjutan. BPR Ambulu Dhanaarthra Jember berupaya tidak hanya fokus pada aspek keuangan, tetapi juga menjaga hubungan baik dengan nasabahnya. Untuk memahami akar permasalahan, perusahaan melakukan analisis mendalam terhadap kondisi keuangan nasabah, bernegosiasi, dan merancang skema pembayaran ulang yang berkelanjutan.

4. KESIMPULAN

Manajemen kredit di PT. BPR Ambulu Dhanaarthra telah diterapkan berdasarkan panduan yang telah ditetapkan, dengan proses yang berkelanjutan dan terstruktur. Tahapan-tahapan yang dilakukan meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan kredit. Dalam perencanaan, bank melakukan analisis kondisi ekonomi wilayah dan mengevaluasi realisasi kredit sebelumnya untuk menentukan peningkatan jumlah pinjaman. Kebijakan suku bunga yang kompetitif dan persyaratan dokumen yang ketat juga menjadi bagian dari strategi untuk menarik nasabah dan memastikan kualitas kredit.

Pengorganisasian kredit di PT. BPR Ambulu Dhanaarthra meskipun tidak dijelaskan secara terpisah dalam bagan organisasi, tetap memiliki tugas dan kewajiban yang jelas. Pelaksanaan kredit dilakukan melalui tahapan yang sistematis, mulai dari pengajuan kredit, pemeriksaan BI *Checking*, analisis kredit dengan prinsip 5C, penetapan keputusan kredit, hingga pembuatan perjanjian kredit. Proses ini dinilai efektif karena mengikuti teori yang dikemukakan oleh Kasmir (2014) tentang tahapan pemberian kredit.

Pengawasan kredit dilakukan secara internal dan eksternal untuk mencegah kredit bermasalah. Pengawasan internal meliputi pemantauan perkembangan usaha debitur dan kunjungan berkala, sementara pengawasan eksternal dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) guna memastikan bahwa semua kegiatan telah mematuhi peraturan yang berlaku. Faktor

penyebab kredit bermasalah dapat berasal dari internal, seperti kesalahan analisis oleh account officer, atau eksternal, seperti kondisi ekonomi yang memburuk atau bencana alam.

Upaya penyelesaian kredit bermasalah di PT. BPR Ambulu Dhanaartha meliputi restrukturisasi, penjadwalan ulang, dan penyitaan jaminan. Strategi manajemen kredit yang diterapkan oleh bank mencakup analisis kredit yang mendalam, kebijakan kredit yang terstruktur, pengawasan dan monitoring yang berkala, serta strategi penagihan yang efisien. Pendekatan ini tidak hanya fokus pada aspek keuangan tetapi juga menjaga hubungan baik dengan nasabah melalui komunikasi terbuka dan dialog berkelanjutan.

Secara keseluruhan, PT. BPR Ambulu Dhanaartha dinilai cukup efektif dalam mengelola kredit dan menangani kredit bermasalah. Strategi yang diterapkan sejalan dengan teori dan praktik manajemen kredit yang baik, sehingga bank dapat meminimalkan risiko dan menjaga stabilitas operasionalnya

5. DAFTAR REFERENSI

- Ahmadi, & Hidayatullah, M. F. (2024). Manajemen Risiko Bisnis BMT di Tengah Pandemi COVID-19. *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(2), 2547–2562. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i11.4195>
- Apriana, S., Wahyu, D., & Irwansyah. (2017). Analisis Pengaruh Prasyarat Kredit (5C) Terhadap Kelancaran Pembayaran Angsuran Nasabah Di Bank Kalsel Unit Sentra Antasari Banjarmasin. *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan, Edisi Januari-Juni 2017 Vol 6, No. 1, ISSN 2541-178X*, 6(1), 10–18.
- Desi Duwi Safitri, Wildatun Hasanah, Sri Wahyuni, S. M. (2024). Peningkatan Literasi Keuangan Melalui Program Pengabdian Masyarakat : Optimalisasi Sistem Layanan Kredit Jangka Pendek Kantor Cabang PT. Pegadaian (Persero) Cabang Bondowoso. *Gembira*, 2(1), 220–227.
- Dinar Dwinta Lestari, Ustadus Sholihin, & Trisnia Widuri. (2022). Analisis Manajemen Kredit Untuk Menekan Terjadinya Kredit Macet Pada PT. BPR Sumberdhana Anda Di Tulungagung. *GEMILANG: Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 2(3), 145–159. <https://doi.org/10.56910/gemilang.v2i3.118>
- Fernos, J., & Eprinaldo, I. (2022). Analisis Penerapan Manajemen Risiko Kredit Pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Belimbing Padang. *Econpapers Journal*, 1–14.
- Fransiskawati, A. A., & Zaman, B. (2018). *Seminar Nasional Manajemen Ekonomi Akuntansi (SENMEA) 2018- UN PGRI KEDIRI PENGENDALIAN INTERNAL PERUSAHAAN TERHADAP SISTEM INFORMASI*. 1, 1–6.
- Indriani, N., Hafidzi, A. H., Puspitadewi, I., & Samsuryaningrum, S. (2023). Penerapan Manajemen Kredit dalam Upaya Meminimalkan Kredit Bermasalah pada PT. BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember. *BUDGETING : Journal of Business, Management and Accounting*, 5(1), 301–311. <https://doi.org/10.31539/budgeting.v5i1.6805>
- Kasmir, S. (2014). “Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya”. Edisi Revisi.

Mahmoeddin.(2002). Kredit Bermasalah. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.

Masrohatin, S., Susanti, T. P., & Kurniasih, Y. C. (2024). *ANALISIS STRATEGI PELAYANAN PADA PRODUK KREDIT UMUM DI PT.BPR MITRA JAYA MANDIRI PUSAT KALISAT*. 2(1), 155–163.