`Penarapan Prinsip Kehati-Hatian Terhadap Pemberian Kredit Bank Mandiri Kota Makassar”

Andi Tenri Nurul Novika1, Ilham Abbas2,

Muhammad Rustan2

1Mahasiswa Hukum, Universitas Muslim Indonesia

2Fakultas Hukum, Universitas Muslim Indonesia

**Abstract**:

This study aims to determine the application of the precautionary principle to lending at Bank Mandiri Makassar City and determine the factors that become obstacles in the application of the precautionary principle to lending at Bank Mandiri Makassar City. This study collects data by conducting library research obtained from books, newspapers, legislation and field research, namely interviews, questionnaires and documentation. The data obtained will be analyzed qualitatively and then presented descriptively. The results showed that the principle of prudence in banking activities can minimize the occurrence of credit risk. the existence of a sound credit procedure which is a guarantee of the prudential principle is very helpful for banks to minimize the risk of non-performing loans. In addition to playing an important role in banks, the precautionary principle also plays a role in protecting customers who are entrusted to the bank and will be more secure and maintain public trust (customers) over the bank. Not infrequently there are also disputes between the bank and the customer. In this case, the application of the prudential principle from the bank is no longer running. If there is a dispute, the customer can use the methods regulated in the provisions of Article 45 paragraph (1) of Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection. And the factors that become obstacles in the application of the prudential principle (Prudential bank) to the provision of credit at PT. Bank Mandiri Makassar City which consists of human resources, Constraints in the community consisting of credit granting procedures, application systems, and credit granting procedures. The recommendations of this research are expected to pay great attention to the concentration of lending by determining credit principles including the LLL (Maximum Lending Limit) besides that banks must still improve their services to customers, including responding to clients from customers.

**keywords:** bank, banking, prudential principleprinsip

**Abstrak**:

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan prinsip kehati-hatian terhadap pemberian kredit di Bank Mandiri Kota Makassar dan mengetahui faktor-faktor yang menjadi kendala dalam penerapan prinsip kehati-hatian terhadap pemberian kredit di Bank Mandiri Kota Makassar. Penelitian ini mengumpulkan data dengan cara melakukan penelitian kepustakaan yang diperoleh dari buku-buku, koran, peraturan perundang-undangan dan penelitian lapangan yakni wawancara, angket dan dokumentasi. Data yang diperoleh akan dianalisis secara kualitatif kemudian disajikan secara deskriptif. Hasil penelitian menunjukan bahwa prinsip kehati-hatian dalam kegiatan perbankan dapat meminimalkan terjadinya resiko kredit. adanya prosedur perkreditan yang sehat yang merupakan jaminan dari prinsip kehati-hatian sangat membantu bank untuk meminimalkan terjadinya risiko kredit bermasalah Selain berperan penting terhadap bank prinsip kehati-hatian berperan pula terhadap Perlindungan nasabah yang dipercayakan pada bank akan semakin terjamin dan Menjaga kepercayaan masyarakat (nasabah) atas bank. tidak jarang juga terjadi sengketa antara pihak bank dan nasabah. Dalam hal ini, penerapan prinsip kehati-hatian dari pihak bank sudah tidak berjalan lagi. Apabila jika terjadi sengketa, maka nasabah dapat menggunakan cara-cara yang diatur dalam ketentuan Pasal 45 ayat (1) Undang- Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dan faktor yang menjadi kendala dalam penerapan prinsip kehati- hatian (Prudential bank) terhadap pemberian kredit di PT. Bank Mandiri Kota Makassar yang terdiri dari sumber daya manusia, Kendala dalam masyarakat yang terdiri prosedur pemberian kredit, sistem penerapan, dan prosedur pemberian kredit. Rekomendasi penelitian ini diharapkan perhatian besar terhadap Konsentrasi pemberian kredit dengan menentukan prinsip-prinsip perkreditan termasuk BMPK (Batas Maksimum Pemberian Kredit) selain itu perbankan tetap harus meningkatkan pelayanannya kepada nasabah termasuk dalam menanggapi client dari nasabah.

**kata kunci** : bank,perbankan,prinsip kehati-hatian

|  |  |
| --- | --- |
| Submit : hh-bb-tttt | Accept : hh-bb-tttt |
| Doi: http://~ |

**PENDAHULUAN**

Pembangunan nasional yang dilaksankan selama ini merupakan upaya yang berkesinambungan dalam rangka mewujudkan masyarakat adil dan makmur berdasarkan pancasila dan undang-undang dasar negara RI Tahun 1945. Guna mencapai tujuan tersebut, pelaksanaan dan keseimbangan berbagai unsur pembangunan termasuk di bidang ekonomi dan keuangan. Demikian pula dengan perkembangan ekonomi nasional dewasa ini menunjukkan arah yang semakkin menyatu dengan regional dan internasional. Sementara itu perkembangan perekonomian nasional senantiasa bergerak cepat dengan tantangan yang semakin kompleks. Oleh karena itu, di perlukan berbagai penyesuaian kebijakan di bidang ekonomi termasuk sektor perbankan sehingga diharapkan akan dapat memperbaiki dan memperkokoh perekonomian nasional.

Pengertian bank merupakan lembaga keuangan yang menjadi tempat bagi perusahaan, badan-badan pemerintah dan swasta, maupun perorangan menyimpan dana-dananya. Pengertian Bank menurut UU No 10 Tahun 1998 pasal 1 ayat 2 adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.[[1]](#footnote-1)

 Sektor perbankan yang memiliki posisi strategis sebagai lembaga intermediasi dan penunjang sistem pembayaran merupakan faaktor yang sangat menentukan dalam proses penyesuaian dimaksud. Sehubungan dengan itu, diperlukan penyempurnaan terhadap sistem perbankan Nasional yang bukan hanya mencakup upaya penyehatan perbankan secara individual melainkan juga penyehatan sistem perbankan secara penyeluruh.

Upaya penyehatan perbankan nasional menjadi tanggung jawab bersama dari seluruh pihak. Upaya itu juga dapat membantu memelihara tingkat kesehatan perbankan secara maksimal dalam perekonomian nasioanl. Sementara itu dalam perkembangannya pembangunan tersebut terdapat kelemahan struktur dan sistem perekonomian indonesia yang menimbulkan penyimpangan–penyimpangan, antara lain ketidak hati-hatian dan kecurangan dunia perbankan dalam menelola dana, diperparah dengan kurang memadainya perangkat hukum, lemahnya penegakan hukum disertai dengan sistem politik yang kurang demokratis sehingga di antaranya mengakibatkan banyaknya distorsi dan terjadi penyimpangandari praktek ekonomi pasar yang mengakibatkan semakin lemahnya kondisi perekonomian nasional (penjelasan umur UU No. 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia). Krisis ekonomi yang melanda Indonesia sejak Tahun 1997 juga membawa dampak terhadap dunia perbankan. Berbagai analisa dan kajian telah banyak dilakukan baik oleh pengamat ekonomimaupun praktisi mengenai sebab- sebab terjadinya krisis ekonomi nasioanl tersebut. Krisis ekonomi yang kita hadapi khususnya pada industri perbankan nasional yang sebenarnya hingga saat ini belum dapat dikatakan benar-benar sehat dan besih dari penyakit-penyakit lama. Krisis perbankan yang sifatnya sistimatis menyebabkan fungsi intermediasi nya tidak berjalan dan akibat selanjutnya keseluruhan kehidupan ekonomi dan bisnis akan menguncang hebat.

Kelumpuhan sistem perbankan ditandai oleh hilangnya kepercayaan dari para deposan, sehingga mereka ramai-ramai menarik uang simpanannya dari bank, serta L/C-L/C yang diterima untuk membiayai perdagangan internasional dan lokal tidak diterima oleh para penjual (supplier) Selain itu, krisis dalam dunia perbankan ditandai oleh tingginya kredit macet atau Non Perfoming Loan (NPL) yang merupakan akumulasi kredit macet selama berpuluh-puluh tahun. Akibat membengkaknya kredit macet yang luar biasa besarnya, modal bank menjadi habis, bahkan menjadi negatif sehingga bank menjadi tidak liquid dan tidak solvable. Krisis perbankan tersebut diatas didorong oleh berbagai faktor negatif, baik internal maupun eksternal. Secara internal bank sebagai lembaga kepercayaan masyarakat tidak memegang prinsip kehatia-hatian perbankan (prudential banking priciple). Terutama dalam pemberian kredit dan menyimpang dari prinsip perbankan yang sehat. Secara eksternal, krisis perbankan didorong oleh adanya internvensi politik dan komando dalam pemberian kredit. Disamping itu nyata pula kita lihat pengawasan dari bank sentral yang harus menegakkan prinsip kehati-hatian hampir tidak berjalan[[2]](#footnote-2). Selain dari faktor tersebut diatas, faktor lain yang menyebabkan terjadinya krisis perbankan adalah karena pengaturan atau ketentuan dalam undang-undang perbankan cenderung membela dan mengedepankan kepentingan bank, sebagaimana yang di kemukakan yaitu:[[3]](#footnote-3)

1. Perlindungan nasabah kurang
2. Pengaturan bank ragu-ragu
3. Pengaturan rahasia bank overacting
4. Penerapan prinsip kehati-hatian perbanlan yang tidak efektif
5. Pengaturan kewajiban bank kurang tegas
6. Bank terlalu bebas
7. Pengawasan bank kurang ketat

Hal ini dapat kita lihat pada tahun 1999 dimana pemerintah RI mengumumkan likuidasi 16 (enam belas) bank swasta dan nasabah harus menanggung keputusan likuidasi akibat salah urus bank. Konsep usaha lembaga keungan perbankan pada dasarnya adalah menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat lagi dalam bentuk kredit dan bentuk- bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan tarif hidup rakyat banyak dan begitu pula dengan visi misi yang di emban sebuah bank adalah implementasi nilai demokrasi ekonomi. Namun, dalam tatanan praktis, tidak sedikit bank yang melanggar rambu- rambu perbankan, sehingga berakibat ruginya pihak ketiga khususnya nasabah penyimpan. Nasabah harus turut menanggung akibat hukum pelanggaran undang-undang perbankan tersebut.

Kondisi seperti itulah yang menjadi titik permaslahan dalam dunia perbankan, dimana masyarakat selalu kwatir dan tidak mau menyimpan uang lagi di bank dan bank pula tidak memperoleh dana yang cukup untuk disalurkan lagi masyarakat dan untuk membiayai kegiatan perbankan. Kerugian seperti ini mestinya kita hindari dengan menciptakan suasana perbankan yang sehat dengan terus berpedoman pada peraturan –peraturan yang tealh ada atau dengan kata lain penerapn prinsip-prinsip dalam dunia perbankan khususnya prinsip kehati-hatian dalam pembaerian kredit ke masyarakat atau dalam usaha perbankan lainnya yang menunjang jalannya kegiatan dunia perbankan harus benar-benar diperhatikan oleh pihak termasuk pihak bank dan masyarakat selaku nasabah.

Bagaimana Penerepan Prinsip Kehatian – hatian terhadap pemberian kredit di Bank Mandiri Kota Makassar dan faktor apa saja yang menjadi kendala dalam penerapan prinsip kehati-hatian terhadap pemberian kredit di Bank Mandiri kota Makassar? Tujuan penelitian ini untuk mengetahui penerapan prinsip kehati-hatian terhadap pemberian kredit dan faktor-faktor yang menjadi kendala dalam penerapan prinsip kehati-hatian terhadap pemberian kredit di Bank Mandiri Kota Makssar. Hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan masukan bagi pihak bank dalam melaksankan kegiatannya atau usahanya berdasarkan Prinsip kehati-hatian serta serta Sebagai bahan informasi bagi masyarakat yang kebanyakan pada umumnya belum mengetahui secara prinsip kehati-hatian yang semestinya dilakukan oleh bank

**METODE**

Penelitian ini yang dijadikan dasar penelitian adalah penelitian empiris dengan lokasi penelitian PT. Bank Mandiri Kota Makassar. Menggunakan teknik pengumpulan data berdasarkan wawancara, angket, dokumentasi, studi pustaka sebagai landasan pengumpulan data. Serta hasil penelitian yang diperoleh akan dianalisis kualitatif, yaitu data yang diperoleh, kemudian di sajikan secara deskriptif. Agar dapat memberi jawaban atau pemecahan terhadap permasalahan yang ada.

**HASIL**

Berdasarkan yang penulis peroleh dari hasil kuesioner yang diberikan responden (tanggal 17 Mei 2021) yang merupakan, nasabah penyimpan dana terlihat bahwa pelayanan pada Bank Mandiri Cabang Kota Makassar telah terlaksana dengan baik. Usaha dari pihak bank itu sendiri untuk membuktikan bahwa mereka ingin memberikan hasil yang terbaik sudah patut dihargai.

Tabel 1.1 Tanggapan Nasabah terhadap Pelayanan pada PT Bank Mandiri Cabang Kota Makassar

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO | Bentuk pelayanan | Kategori jawaban(tanggapan nasabah) |
| 1. | Ketepatan waktu pelayanan | Puas | Tidak puas |
| 2. | Kemudahan mendapat informasi produk dan jasa | 29 | 1 |
| 3. | Keamana saat bertransaksi | 30 | - |
|  | Ketelitian dan kecermatan petugas/ teller/ costumer service dalam pelayanan nasabah | 30 | - |
| 4. | Ketelitian dan kecermatan petugas/ teller/ costumer service dalam pelayanan nasabah | 30 | - |
| 5. | Kesiapan petugas/teller/costumer service dalam menanggapi claim nasabah | 25 | 5 |
| 6. | Kecepatan dalam pengaktifan tabungan dan kartu ATM atau produk-produk bank | 30 | - |
| 7. | Penjelasan tentang kelebihan dan kekurangan dari produk dan jasa | 26 | 4 |
|  8. | Kualitas layanan produk | 30 | - |

**PEMBAHASAN**

1. **Peranan Prinsip Kehati-hatian Perbankan Terhadap Bank Dan Nasabah**

Tujuan dibelakukan prinsip kehati- hatian tidak lain adalah agar bank selalu dalam keadaan liquid dan solvent. Dengan di berlakukannya prinsip kehati-hatian diharapkan kadar kepercayaan masyarakat terhadap perbankan tetap tinggi . sehingga masyarakat bersedia dan tidak ragu-ragu menyimpan dananya dibank. Sedangkan menurut prinsip kehati- hatian bertujuan agar bank menjalankan usahanya secara baik dan benar dengan mematuhi ketentuan–ketentuan dan norma- norma hukum yang berlaku dalam dunia perbankan, agar bank yang bersangkutan selalu dalam keaadaan sehat sehingga masyarakat semakin mempercayainya, yang pada gilirannya akan mewujudkan sistem perbankan yang sehat dan efisien, dalam arti sempit dapat memelihara kepentingan masyarakat dengan baik. Berkembang secara wajar dan bermanfaat bagi perkembangan nasional[[4]](#footnote-4).

istilaah Prudential yang berkaitan dengan fungsi pengawasan bank dan menejemen bank mulai dikenal pada belahan kedua tahun 1980-an. Kata prudent itu sendiri secara harfiah dalam bahasa indonesia berarti bijaksana. Namun dalam dunia perbankan istilah itu digunakan untuk asas kehati-hatian. Oleh karena itu di indonesia muncul istilah pengawasan bank berdasarkan asas kehati-hatian atau menejemen bank berdasarkan asas kehati-hatian. Selanjutnya istilah prudent atau asas kehati- hatian tersebut digunakan secara meluas dan dalam konteks yang berbeda-beda.

Prudential yang berarti bijaksana atau asas kehati- hatian itu bukanlah istilah baru, namun mengandung konsepsi barn dalam menyikapi secara tegas, rinci dan efektif atas berbagai resiko yang melekat pada usaha bank. Jadi prudent merupakan konsep yang memiliki unsur sikap , prinsip standar kebijaksanaan dan teknik dalam menejemen resiko bank yang sedimikan rupa, sehingga tepat menghindari akibat sekecil apapun, yang adapat membahayakan atau merugikan stakeholders (dalam hal ini nasabah), terutama para depositor dan kreditur.[[5]](#footnote-5)

Sebagai lembaga keuangan yang mengelola dana masyarakat, untuk tetap harus menjaga tingkat kesehatannya dan melaksanakan kegiatan usahanya sesuai dengan prinsip kehati-hatian seperti yang diamanatkan oleh Undang-Undang.

Menurut Andi Wahyu Chirmansya sebagai Aisisten Vice President Kota Makassar prinsip kehati-hatian sangat berperan penting terhadap bank antara lain:[[6]](#footnote-6)

1. Meminimalkan terjadinya resiko dalam operasional bank seperti risiko kredit risiko hukum dan risiko operasional
2. Pemilik dan manajemen bank, agar tidak mengambil resiko yang berlebihan sebab adanya pengawasan.
3. Menjaga tingkat kepercayaan masyarakat pada bank

Mareke Kemaru sebagai kepala seksi pelayanan nasabah Bank Mandiri Cabang Kota Makassar mengatakan kehati-hatian dalam kegiatan perbankan dapat meminimalkan terjadinya resiko kredit. adanya prosedur perkreditan yang sehat yang merupakan jaminan dari prinsip kehati-hatian sangat membantu bank untuk meminimalkan terjadinya risiko kredit bermasalah (Wawancara tanggal 17 April 2021).[[7]](#footnote-7) Selain berperan penting terhadap bank prinsip kehati-hatian berperan pula terhadap nasabah sebagaimana yang dikemukakan oleh Bapak Farid Ramadhansya Sebagai Officer Buisness Analis (wawancara tanggal 17 Mei 2021) antara lain[[8]](#footnote-8):

1. Perlindungan nasabah yang dipercayakan pada bank akan semakin terjamin.
2. Menjaga kepercayaan masyarakat (nasabah) atas bank sebab masyarakat hanya akan mempercayakan dananya pada bank yang memiliki kesehatan yang baik dan senantiasa melaksanakan kegiatan usaha sesuai dengan ketentuan perbankan yang berlaku. Begitu besarnya peranan prinsip kehati- hatian terhadap bank dan nasabah, oleh karena itu setiap bank dituntut untuk tetap berkomitmen dalam melaksanakan prinsip-prinsip perbankan yang sehat termasuk melaksanakan prinsip kehati-hatian.

**B. Faktor Yang Menjadi Kendala Dalam Penerapan Prinsip Prudential Bank (Prinsip Kehati-Hatian) Terhadap Pemberian Kredit PT. Bank Mandiri Cabang Kota MakassarBagian Kedua**

Adapun yang menjadi faktor kendala dari pihak Bank Mandiri dalam penerapan prinsip kehati-hatian dalam pemberian kredit menurut Farid Ramadhansya Sebagai Officer Buisness Analis

1. **pihak bank mandiri kendala yang bersumber dari pihak itu sendiri atas:**

Sumber daya manusia yang dimaksud adalah karyawan atau pegawai Bank. Dimana ada sebagian karyawan yang belum memahami prosedur dalam melayani masyarakat dan bagaimana penerapan prinsip-prinsip perbankan. Hal ini disebabkan karena kurangnya pelatihan yang memungkinkan Setiap karyawan benar-benar memahami secara lebih dalam tentang hakikat perbankan sebenarnya[[9]](#footnote-9)

1. Prosedur pemberian kredit

Prosedur pemberian kredit kendala yang sering dihadapi pihak bank adalah adanya pihak-pihak terkait yang sering mengabaikan peraturan-peraturan yang ditetapkan, sehingga menyebabkan kredit yang dikeluarkan tidak melalui prosedur yang sesuai.

1. System penerapan prosedur pemberian kredit

hal ini penerapa prinsip kehati-hatian benar-benar baik sering terabaikan. Karena kondisi yang sama seperti yang dijelaskan di atas, maka penerapannya selalu tidak maksimal.

1. **dari pihak masyarakat**
2. Perubahan kondisi ekonomi yang menurun

Pada kenyataannya perubahan kondisi ekonomi suatu masyarakat sangat berpengaruh dalam perkreditan. Jika suatu masyarakat dihadapkan dalam kondisi seperti itu maka dengan dalil untuk mempertahankan hidup mereka akan mengalami kesulitan di dalam melunasi kreditnya sehingga yang terjadi adalah kredit macet. Salahsatu dpenyebab kondisi ekonomi secarang disebebkan oleh adanya covid-19

1. Sumber daya manusia

Kurangnya pengetahuan tentang perbankan dan aspek yang mendukungnya keterbatasan informasi teknologi selalu menjadi kendala dalam berinteraksi.

1. Belum mampu menyidiakan jaminan

Hal ini disebabkan karena untuk masyarakat makassar pada umumnya memiliki usaha yang sebenarnya bukanlah aset, tetapi sumber mata pencahariannya sehingga ketika pihak bank meminta jaminan maka yang diberikan adalah hak miliknya misalkan klien jika suatu saat wanprestasi pihak bank dapat dirugikan.

**KESIMPULAN DAN SARAN**

Penerapan prinsip Kehati-hatian pada PT. Bank Mandiri Cabang Kota Makassar dalam prosedur pemberian kredit, jadi prinsip kehati-hatian perbankan (prudrent banking principle) adalah suatu asas atau prinsip yang menyatakan bahwa bank atau lembaga dalam menjalankan fungsi dan kegiatan usahanya wajib menerapkan prinsip kehati-hatian (prudent) dengan mengenal customer dalam rangka melindungi dana masyarakat yang dipercayakan padanya, dalam mengantisipasi praktik pencucian uang transaksi mencurigakan (prinsip mengenal nasabah), dalam pelayanan sehari-hari khususnya nasabah pengguna tabungan Mandiri. aktor yang menjadi kendala dalam penerapan prinsip kehati- hatian (Prudential bank) terhadap pemberian kredit di PT. Bank Mandiri Kota Makassar yang terdiri dari sumber daya manusia, Kendala dalam masyarakat yang teridiri prosedur pemberian kredit, sistem penerapan, dan prosedur pemberian kredit. Adanya sumber daya manusia yang memadai, masyarakat hukum yang mampu meyediakan fasilitas yang memadai. Disarankan kepada Pimpinan PT. Bank Mandiri Kota Makassar agar tetap melaksanakan pengaawasan pada petugas pemberian kredit karena potensi akan terjadinya resiko dalam kegiatan usaha Bank tetap ada sebaik apapun analisanya maka diperlukan pengawasan yang efektif dari pihak manajemen bank dan juga dari otoritas moneter dalam hal ini Bank Indonesia. Pengawasan harus memberi perhatian besar terhadap Konsentrasi pemberian kredit dengan menentukan prinsip-prinsip perkreditan termasuk BMPK (Batas Maksimum Pemberian Kredit) selain itu perbankan tetap harus meningkatkan pelayanannya kepada nasabah termasuk dalam menanggapi client dari nasabah. Perlu pula adanya pembatasan produk yang dijual yang dikaitkan dengan tingkat kemampuan bahan dengan kata lain setiap ada produk baru yang akan ditawarkan oleh bank perlu segera dilakukan oleh Bank Indonesia.

**UNGKAPAN TERIMAKASIH**

Saya mengucapkan banyak terimakasih kepada kedua orangtua dan sahabat-sahabt saya yang telah memberi dukungan, motivasi serta doa dalam menyesaikan tugas akhir ini, dan tak lupa pembimbing, penguji, dan PT. Bank Mandiri yang membimbing dan membantu senhingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.

**REFERENSI**

Gunarto Suhardi 1998 KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), Jakarta.

Marie Muhammad, 2003 Menyikapi Kecurangan-Kecurangan Perbankan , Koran Tempo 24 februari 2003

Mohammad Tjoekam, 1999 Perkreditan Bisnis Inti Bank Komersial. Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama.

Permadi Gandapraja 2004 Dasar dan Prinsip Pengawasan Bank Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama.

Rahmadi Usman 2001 Aspek-Aspek Hukum Perbankan Indonesia. Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama .

Undang- Undang No. 23 Tahun1999 sebagaimana telah diubah dengan Undang- Undang No.3 Tahun 2004 Tentang Bank Indonesia.

1. Gunarto Suhardi KKBI ( Kamus Besar Bahasa Indonesia), Jakarta 1998:36 [↑](#footnote-ref-1)
2. Koran Tempo,Senin 24 februai 2003. [↑](#footnote-ref-2)
3. oleh Muhammad tjoekam “ Perktreditan bisnis inti bank komerisial , Jakarta 2002 :4 [↑](#footnote-ref-3)
4. Rahmadi Usman 2001 Aspek-Aspek Hukum Perbankan Indonesia. Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama hal.76 [↑](#footnote-ref-4)
5. Permadi Gandapraja 2004 Dasar dan Prinsip Pengawasan Bank Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama.21-22 [↑](#footnote-ref-5)
6. Andi Wahyu Chirmansya sebagai Aisisten Vice President Kota Makassar (wawancara tanggal 17 Mei 2021 [↑](#footnote-ref-6)
7. Wawancara Mareke Kemaru sebagai kepala seksi pelayanan nasabah Bank Mandiri Cabang Kota Makassar [↑](#footnote-ref-7)
8. Bapak Iskandar sebagai seksi pemasaran (wawancara tanggal 17 Mei 202) [↑](#footnote-ref-8)
9. Farid Ramadhansya Sebagai Officer Buisness Analis wawancara tanggal 17 Mei 2021) [↑](#footnote-ref-9)