

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian	7
1.5 Lokasi Penelitian	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka	10
2.1.1 Pengerian Prosedur	10
2.1.2 Pengertian Kredit	11
2.1.2.1. Macam-macam kredit	16
2.1.2.2. Tujuan dan Fungsi Kredit	18
2.1.3. Pengertian Kredit. Tanpa Agunan	21
2.1.3.1. Manfaat Kredit Tanpa Agunan	24
2.1.3.2. Penggunaan Kredit Tanpa Agunan	26
2.1.3.3. Prosedur Pengajuan Kredit Tanpa Agunan	26
2.1.3.4. Resiko Pemberian Kredit Tanpa Agunan	29
2.1.3.5. Penyelesaian Resiko Kredit Tanpa Agunan.....	32

2.1.4. Pengertian Pelayanan	35
2.1.4.1. Dimensi Pelayanan	36
2.1.4.2. Fungsi dan Tujuan Pelayanan	38
2.1.5. Pengertian Bank	39
2.1.5.1 Jenis-jenis Bank	40
2.1.5.2. Asas.Fungsi,dan Tujuan Bank	43
2.1.5.3. Kegiatan Usaha Bank Bank	44

BAB III GAMBARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan	47
3.1.1 Sejarah dan Profil PT BNI (Persero) Tbk	47
3.1.2 Visi dan Misi PT BNI (Persero) Tbk	48
3.1.3 Statement Budaya PT BNI (Persero) Tbk	49
3.1.4 Logo dan Makna PT BNI (Persero) Tbk	50
3.1.5 Struktur Organisasi BNI KCP Pangandaran	52
3.1.6 Deskripsi Jabatan BNI KCP Pangandaran	53
3.2 Metode Penelitian	60
3.2.1 Jenis dan Sumber Data	60
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data	61
3.2.3 Teknik Analisis Data.....	62

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	64
4.1.1 Produk <i>Kredit Tanpa Agunan BNI Fleksi</i>	64
4.1.2 Flowchart <i>Kredit Tanpa Agunan BNI Fleksi</i>	65
4.1.3 Fitur-Fitur <i>Kredit Tanpa Agunan BNI Fleksi</i>	66
4.1.3.1. Prosedur Pemberian Kredit Tanpa Agunan BNI Fleksi secara online	66
4.1.3.2. Prosedur Pemberian Kredit Tanpa Agunan BNI Fleksi secara Offline.....	84
4.2 Pembahasan.....	86
4.2.1 Masalah yang Timbul dalam Pemberian Kredit Tanpa Agunan	

BNI Fleksi pada PT. Cabang Pembantu Pangandaran.....	86
4.2.2 Cara Penyelesaian Masalah Kredit Tanpa Agunan BNI Fleksi yang dihadapi oleh PT. Bank Negara Indonesia (persero) Tbk. Cabang Pembantu Pangandaran	88

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan	90
5.2 Saran	91

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Matriks Waktu Penelitian	9
Tabel 4.1	Langkah-langkah pengajuan dan pencairan <i>Kredit tanpa agunan BNI Fleksi</i> dengan e form	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo BNI sejak 2004 – Sekarang	48
Gambar 3.1 Struktur Organisasi BNI KCP Pangandaran	50
Gambar 4.4 Halaman Awal e form <i>BNI Fleksi</i>	63
Gambar 4.5 Flowcart Kredit VNI Fleksi	64
Gambar 4.5 Halaman Validasi e form <i>BNI Fleksi</i>	79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Penilaian Magang	96
Lampiran 2 Surat Keterangan Selesai Magang	97