

BAB V

PEMBAHASAN

A. Analisis Sistem Pengendalian Internal dalam Penyaluran Pembiayaan *Murabahah* pada Usaha Mikro Kecil di BMT Istiqomah Unit II.

Pengendalian internal sangat diperlukan dalam suatu lembaga untuk menjalankan suatu kegiatan operasional dengan baik dan mencapai tujuan yang diharapkan. Seperti Munawaroh dalam penelitiannya mengatakan alasan perusahaan menyusun pengendalian internal adalah dalam rangka membantu dalam mencapai tujuannya. Manajemen dalam menjalankan fungsinya membutuhkan sistem pengendalian yang dapat mengamankan harta perusahaan, memberikan keyakinan bahwa apa yang dilaporkan adalah benar-benar dapat dipercaya dan dapat terus menerus memantau bahwa kebijakan yang telah ditetapkan memang dijalankan sesuai dengan yang diharapkan.¹⁵⁶

Penerapan sistem pengendalian internal sudah sudah cukup efektif dan sudah diterapkan dengan baik oleh BMT Istiqomah Unit II pada setiap penyaluran pembiayaan *murabahah*. Lembaga sudah menerapkan prinsip kehati-hatian pada setiap penyaluran pembiayaan berdasarkan SOP, namun dalam kegiatan operasional lainnya di BMT Istiqomah Unit II belum secara keseluruhan mengacu pada SOP akan tetapi dilihat dari kondisi dan juga kebiasaan yang telah diterapkan dilembaga yang mana BMT Istiqomah Unit

¹⁵⁶ Munawaroh, "Peranan Pengendalian Internal Dalam Menunjang Efektivitas Sistem Pemberian Kredit Usaha Kecil Dan Menengah Pada Koperasi Pegawai BRI Cabang Kediri", *Jurnal Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Pgri* Jombang, Vol. 13, No.1, Maret 2011, dalam <http://scholar.petra.ac.id> diakses pada tanggal 08 Desember 2017 pukul 15.10 WIB.

II berbasis kekeluargaan dan kepercayaan. Agar efektif dan efisien dalam penyaluran pembiayaan *murabahah* khususnya usaha mikro kecil, lembaga menganalisis unsur-unsur pengendalian internal pada setiap penyaluran pembiayaan guna meminimalisir adanya pembiayaan bermasalah.

Menurut Dewi pengendalian internal yang efektif itu menunjukkan kemampuan suatu perusahaan dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan dan ukuran maupun standar yang berlaku mencerminkan suatu perusahaan tersebut telah memperlihatkan efektivitas operasionalnya.¹⁵⁷ Mulyadi juga mengatakan dalam melaksanakan sistem pengendalian internal agar efektif dan efisien itu meliputi beberapa unsur yang harus diterapkan dari pihak internal yaitu lingkungan pengendalian, penaksiran resiko, informasi dan komunikasi, aktivitas pengendalian dan pemantauan.¹⁵⁸ Unsur yang pertama yaitu lingkungan pengendalian, BMT Istiqomah Unit II menerapkan lingkungan pengendalian yang lebih menggunakan pendekatan personal dengan memahami karakter serta kelebihan dan kekurangan yang dimiliki oleh masing-masing karyawan.

Mulyadi juga mengatakan bahwa ada beberapa faktor yang membentuk lingkungan pengendalian yaitu nilai integrasi dan etika, komitmen terhadap kompetensi, dewan komisaris dan komite audit, filosofi dan gaya operasi manajemen, struktur organisasi, pembagian wewenang dan

¹⁵⁷ Oktaviana Linda Kumala Dewi, "Pengaruh Efektivitas Sistem Pengendalian Intern Terhadap Kualitas Kredit Bank Pengkreditan Rakyat (BPR) Di Kota Pati", *Skripsi*, (18 Maret 2011), dalam <http://scholar.undip.ac.id> diakses pada tanggal 08 Desember 2017 pukul 15.15 WIB.

¹⁵⁸ Mulyadi, *Auditing...* hal. 183-189.

pembebanan tanggungjawab, serta kebijakan dan praktik sumber daya.¹⁵⁹ Faktor yang pertama yaitu nilai integrasi dan etika, nilai integrasi yang ditunjukkan di BMT Istiqomah Unit II melalui kepatuhan karyawan pada SOP dan peraturan yang berlaku dilembaga serta nilai etika yang sudah melekat yaitu menciptakan rasa kekeluargaan serta memiliki sikap solidaritas antar karyawan serta memberikan pelayanan yang ramah dan baik kepada setiap nasabah agar terjalin rasa kekeluargaan antar nasabah pembiayaan.

Faktor kedua yaitu komitmen terhadap kompetensi, dalam kegiatan operasionalnya BMT Istiqomah Unit II sudah memberikan tugas kepada masing-masing karyawan sesuai kompetensinya dan juga *skill*/keterampilan mereka sehingga dapat mendorong suatu kreatifitas dan juga inovasi untuk mengembangkan lembaga tersebut. Faktor yang ketiga yaitu dewan komisaris dan komite audit, BMT Istiqomah Unit II memiliki audit internal yang mana pengauditan dilakukan satu bulan sekali dan setahun sekali mengenai laporan keuangan. Hal ini dimaksudkan untuk menghindari kecurangan karyawan dalam pelaporan keuangan yang terjadi. seperti penelitian yang dilakukan oleh Handayani bahwa Dewan Komisaris yang aktif menjalankan fungsinya dapat mencegah konsentrasi pengendalian yang terlalu banyak ditangan manajemen (direksi).¹⁶⁰

Faktor yang keempat yaitu filosofi dan gaya operasi, BMT Istiqomah Unit II memiliki gaya operasi tersendiri dalam menjalankan peraturan bagi

¹⁵⁹ *Ibid.*, hal. 184-187.

¹⁶⁰ Annisa Handayani, "Sistem Pengendalian Internal Dalam Efektivitas Pemberian Kredit Usaha Kecil Dan Menengah Pada PT Bank Negara Indonesia Tbk (BNI) Kanwil Surabaya", *Jurnal*, (2012), dalam <http://schoolar.unesa.ac.id> diakses pada tanggal 08 Desember 2017 pukul 15.00 WIB.

lembaga dan karyawannya mengenai batas suatu kegiatan operasional yang boleh dilakukan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Penelitian Handayani mengatakan bahwa filosofi dan gaya operasi merupakan parameter bagi perusahaan dan karyawannya. Filosofi merupakan apa yang seharusnya dikerjakan dan apa yang seharusnya tidak dikerjakan oleh perusahaan sedangkan gaya operasi mencerminkan ide manajer tentang bagaimana operasi suatu kesatuan usaha harus dilaksanakan.¹⁶¹

Faktor kelima yaitu struktur organisasi, pada BMT Istiqomah Unit II sudah memiliki struktur organisasi yang jelas dalam pemisahan tugas masing-masing karyawan, dengan adanya struktur organisasi maka akan terjalin hubungan antara atasan dan bawahan dan juga sebaliknya sehingga mampu mencapai tujuan yang diinginkan. Sari menjelaskan bahwa pembagian tugas digunakan untuk menyakinkan bahwa masing-masing staf atau bagian mengetahui dan menjalankan tugasnya dengan baik, sehingga dapat terjalinnya kerjasama yang baik antar bagian-bagian di dalam kegiatan operasional demi tercapainya tujuan perusahaan.¹⁶²

Faktor keenam yaitu pembagian wewenang dan pembebanan tanggungjawab, pembagian wewenang sudah jelas di BMT Istiqomah Unit II dengan adanya pembagian wewenang yang jelas akan memudahkan pertanggungjawaban suatu organisasi dan juga akan mencapai pencapaian

¹⁶¹ Annisa Handayani, "Sistem Pengendalian Internal Dalam Efektivitas Pemberian Kredit Usaha Kecil Dan Menengah Pada PT Bank Negara Indonesia Tbk (BNI) Kanwil Surabaya", *Jurnal*, (2012)...

¹⁶² Linda Mega Sari, " Penerapan Implementasi Pengndalian Internal Dalam Sistem Pemberian Kredit Usaha Mikro Kecil Menengah Studi Kasus Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk.", *Jurnal*, dalam <http://schoolar.gunadarma.ac.id> diakses pada tanggal 09 Desember 2017 pukul 11.00 WIB.

tujuan yang diinginkan. Seperti yang telah dipaparkan oleh Handayani bahwa lingkungan pengendalian yang efektif adalah lingkungan dimana terdapat orang-orang yang kompeten yang memahami tanggungjawabnya dan batasan atas wewenang, mengetahui, menghayati dan memiliki komitmen untuk melakukan hal-hal yang tepat dengan cara yang benar dan mempunyai komitmen untuk mengikuti kebijakan, prosedur, dan standar etika organisasi.¹⁶³

Faktor yang terakhir yaitu kebijakan dan praktik sumber daya manusia, dalam meningkatkan *skill*/keterampilan yang dimiliki oleh masing-masing karyawan lembaga mewajibkan mengikuti kegiatan yang dilakukan oleh Dinas Koperasi dan juga pelatihan UMKM. Sehingga dengan adanya pelatihan akan menambah pengetahuan para karyawan guna meningkatkan keterampilan yang dimiliki. Ahmad dalam penelitiannya menyatakan bahwa dari sekian banyak sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan, sumber daya manusia (SDM) merupakan sumber daya yang penting. Memiliki SDM yang berkualitas sangat dibutuhkan oleh perusahaan agar tujuan perusahaan dapat tercapai.¹⁶⁴

Unsur pengendalian internal yang kedua yaitu penaksiran risiko, lembaga harus melakukan penaksiran risiko secara maksimal dalam penyaluran pembiayaan *murabahah* agar berjalan secara efektif dan efisien

¹⁶³ Annisa Handayani, "Sistem Pengendalian Internal Dalam Efektivitas Pemberian Kredit Usaha Kecil Dan Menengah Pada PT Bank Negara Indonesia Tbk (BNI) Kanwil Surabaya", *Jurnal*, (2012)...

¹⁶⁴ Amirah Ahmad, "Tinjauan Efektivitas Penerapan Sistem Pengendalian Internal Pemberian Kredit Pada PT Bank Mega Cabang Makassar", *Skripsi*, (November 2013), dalam <http://scholar.unhas.ac.id> diakses pada tanggal 08 Desember 2017 pukul 15.25 WIB.

serta menghindari atau meminimalisir terjadinya pembiayaan bermasalah. BMT Istiqomah Unit II melakukan penaksiran risiko dengan melakukan monitoring cek lingkungan/cekling, cekBI, penerapan prosedur pembiayaan serta menggunakan prinsip analisis pembiayaan 5C.

Dalam pemberian pembiayaan lembaga perlu adanya prosedur pemberian pembiayaan, seperti yang dikatakan Muhammad bahwa proses pemberian pembiayaan diberikan dengan kehati-hatian untuk itu pemberian pembiayaan akan diberikan melalui proses yang panjang yaitu meliputi surat permohonan pembiayaan yang berisikan (jenis pembiayaan yang diminta, untuk beberapa lama, berapa limit/*plafond* yang diminta, serta sumber perluasan pembiayaan berasal dari mana diisamping itu, surat di atas dilampiri dengan dokumen pendukung) dan proses evaluasi.¹⁶⁵

BMT Istiqomah Unit II sudah melakukan pemberian pembiayaan sesuai dengan prosedur yaitu meliputi pengajuan permohonan pembiayaan, analisa pembiayaan, keputusan pemberian pembiayaan, melakukan akad atau perjanjian pembiayaan serta pencairan dana. Dalam pemberian pembiayaan lembaga menetapkan *plafond* guna mencegah terjadinya pembiayaan bermasalah, seperti yang dikatakan Handayani Bank harus menetapkan *plafond* kredit atau batas maksimum pemberian kredit karena hal ini dilakukan untuk menghindari ketidakanggupan debitur untuk membayar pinjaman beserta bunganya.¹⁶⁶

¹⁶⁵ Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*...hal. 209.

¹⁶⁶ Annisa Handayani, "Sistem Pengendalian Internal Dalam Efektivitas Pemberian Kredit Usaha Kecil Dan Menengah Pada PT Bank Negara Indonesia Tbk (BNI) Kanwil Surabaya", *Jurnal*, (2012)...

Selain itu dalam prosedur pemberian pembiayaan BMT Istiqomah Unit II menganalisis menggunakan prinsip 5C, menurut Binti prinsip analisis 5C itu meliputi *Character, Capacity, Capital, Colleteral, Condition of economy*.¹⁶⁷ Prinsip 5C merupakan prinsip yang harus diperhatikan dalam pemberian pembiayaan dengan menerapkan prinsip 5C maka akan mengurangi adanya pembiayaan bermasalah setelah pemberian pembiayaan. Munawaroh mengatakan bahwa untuk mencapai efektivitas sistem pemberian kredit perlu diketahui tujuan pemberian kredit yang diharapkan. Untuk itu, bagian pengkreditan perlu menetapkan kriteria-kreteria tertentu guna mencapai tujuan pemberian kredit. kriteria-kreteria itu seperti 5C yaitu *Character, Capacity, Capital, Colleteral, Condition of economy* tetap relevan. Apabila prinsip tersebut terpenuhi diharapkan tujuan pemberian kredit akan tercapai.¹⁶⁸

Prinsip yang pertama yaitu *character*, karakter merupakan hal yang sangat dominan dalam terjadinya pembiayaan bermasalah dan karakter merupakan penilaian yang sangat penting dalam menganalisa pembiayaan untuk mengetahui sejauh mana nasabah memiliki sifat amanah dalam untuk memenuhi kewajibannya. BMT Istiqomah Unit II dalam menilai karakter dilihat dari psikologi nasabah tersebut serta melakukan survei sebelum pemberian pembiayaan. Prinsip yang kedua yaitu *capacity*, merupakan kapasitas nasabah dalam menjalankan usaha guna memperoleh penghasilan

¹⁶⁷ Binti Nur Asiyah, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*...hal. 80-84.

¹⁶⁸ Munawaroh, "Peranan Pengendalian Internal Dalam Menunjang Efektivitas Sistem Pemberian Kredit Usaha Kecil Dan Menengah Pada Koperasi Pegawai BRI Cabang Kediri", *Jurnal Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Pgri* Jombang, Vol. 13, No.1, Maret 2011...

usaha setiap bulannya. *Capacity* merupakan analisis pembiayaan yang harus diperhatikan dengan mengetahui penghasilan nasabah, jumlah penghasilan itulah yang nantinya akan digunakan oleh lembaga untuk mengetahui tingkat kemampuan nasabah dalam memenuhi kewajibannya.

Prinsip yang ketiga yaitu *capital*, merupakan pendapatan pokok yang diambil dari selain usaha yang dimiliki, BMT Istiqomah Unit II akan menjadikan pendapatan lain sebagai tolak ukur dalam penetapan besar jumlah modal yang dipinjam dalam pembiayaan. Prinsip yang keempat yaitu *collateral*, penilaian atas jaminan juga sangat diperlukan mengingat akan terjadinya pembiayaan bermasalah, besar nilai jaminan harus setara dengan jumlah pembiayaan yang dipinjam. BMT Istiqomah Unit II dalam menetapkan jaminan harus memiliki nilai ekonomis yaitu masih laku dipasaran dan masih produktif. Prinsip yang kelima yaitu *Condition of economy*, BMT Istiqomah Unit II dalam menganalisis pemberian pembiayaan juga melihat dari kondisi ekonomi nasabah yang dilihat dari bagaimana usaha yang dijalankan, persaingan usaha dimasa mendatang dan tumbuh berkembangnya usaha yang dijalankan.

Unsur pengendalian internal yang ketiga yaitu informasi dan komunikasi, sistem informasi digunakan untuk pencatatan laporan keuangan yaitu meliputi sistem akuntansi. BMT Istiqomah Unit II menggunakan sistem komputerisasi dalam laporan keuangan guna mencegah adanya kecurangan dalam proses pencatatan laporan keuangan serta menggunakan aplikasi online dalam menentukan angsuran pembiayaan dan

bagi hasil yang diperoleh. Sedangkan komunikasi dilakukan antar karyawan dengan mengadakan musyawarah terkait kegiatan operasional di lembaga. Menurut Sari fokus utama kebijakan dan prosedur pengendalian yang berkaitan dengan sistem akuntansi adalah bahwa transaksi yang telah dilaksanakan untuk mencegah salah saji dalam laporan keuangan. Sistem akuntansi ini dimulai dari pencatatan kredit pada waktu pemberian kredit, penyetoran-penyetoran, dan pembayaran bunga sampai pada pelunasan kredit.¹⁶⁹

Unsur pengendalian internal yang keempat yaitu aktivitas pengendalian, dalam pemberian pembiayaan BMT Istiqomah Unit II menetapkan persyaratan sesuai prosedur pemberian pembiayaan yang mengacu pada SOP serta nasabah pembiayaan merupakan keluarga atau kerabat sendiri. Pemberian pembiayaan nasabah UMK juga diutamakan pada usaha tertentu sehingga dapat mencegah terjadinya pembiayaan bermasalah.

Unsur pengendalian internal yang kelima yaitu pemantauan, pemantauan yang dilakukan oleh BMT Istiqomah Unit II dilakukan sebelum dan setelah. Untuk sebelum pemberian pembiayaan dilakukan monitoring terlebih dahulu untuk memastikan pembiayaan tersebut layak atau tidak diberikan kepada calon nasabah, monitoring dilakukan dengan melakukan cekling dan cekBI. Sedangkan setelah pemberian pembiayaan dilakukan adanya kunjungan untuk memastikan keadaan pembiayaan berjalan dengan baik, serta adanya kunjungan kepada nasabah terkait berkembang tidaknya

¹⁶⁹ Linda Mega Sari, “ Penerapan Implementasi Pengndalian Internal Dalam Sistem Pemberian Kredit Usaha Mikro Kecil Menengah Studi Kasus Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk.”, *Jurnal...*

usaha yang dijalankan dilakukan di bulan pertama dan bulan kedua. Harun mengatakan bahwa untuk mengetahui apakah dana yang yang diberikan sudah digunakan berdasarkan tujuan sesuai dalam proses kredit atau tidak dan juga melakukan pemantauan langsung pada bisnis atau usaha dari debitur untuk meminimalisir terjadinya kredit macet atau bermasalah.¹⁷⁰

B. Analisis Kendala-kendala Yang Dihadapi Dalam Menerapkan Sistem Pengendalian Internal di BMT Istiqomah Unit II Tulungagung.

Dalam menerapkan sistem pengendalian internal dalam penyaluran pembiayaan *murabahah* pada usaha mikro kecil, tidak selalu berjalan dengan lancar akan tetapi ada beberapa kendala yang menyebabkan hal tersebut salah satunya yaitu terjadinya pembiayaan bermasalah. Dalam pembiayaan bermasalah disebabkan oleh dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. pembiayaan bermasalah dari faktor internal dari dalam lembaga itu sendiri, faktor utama yang paling dominan adalah faktor manajerial.¹⁷¹ Timbulnya penyebab ini salah satunya ketidakmaksimalan dalam melakukan analisis dan pengawasan terhadap pembiayaan yang disalurkan. Sedangkan faktor eksternal yaitu berasal dari nasabah yang sengaja melanggar perjanjian dalam pembayaran pembiayaan.

Kendala yang dihadapi oleh BMT Istiqomah unit II jika dilihat dari faktor internal yaitu dari analisa yang dilakukan dalam pemberian

¹⁷⁰ Hesty Harun, "Penerapan SPI Dalam Menunjang Efektivitas Pemberian Kredit Usaha Pada BRI KCP Boulevard Manado", *Jurnal EMBA*, Vol.1 No. 3 Hal. 294-303, dalam <http://scholar.Unsrat.ac.id> diakses pada tanggal 09 Desember 2017 pukul 11.30 WIB.

¹⁷¹ Veithzal Rivai, *Credit Management Hand Book Manajemen Pengkreditan Cara Mudah Menganalisis Kredit: Teori, Konsep, Prosedur dan Aplikasi Praktis Bankir, Mahasiswa dan Nasabah*, (Jakarta: Rajawali Pers. 2013), hal. 399.

pembiayaan kurang tepat terlebih dalam menganalisis karakter dari nasabah pembiayaan, dalam menilai karakter seseorang itu memang sangat sulit dan karakter seseorang mudah berubah sehingga hal ini dapat menyulitkan dalam menilai karakter tersebut.

Sedangkan dari faktor eksternal berasal dari nasabah itu sendiri di BMT Istiqomah Unit II faktor eksternal disebabkan karena yang pertama nasabah memiliki karakter yang kurang baik atau tidak memiliki sikap amanah sehingga nasabah tersebut melanggar perjanjian dan lalai dari kewajibannya hal ini akan berdampak buruk bagi pembiayaan yang sedang dilakukan. Yang kedua karena kondisi ekonomi nasabah pembiayaan yang sedang mengalami kemerosotan berasal dari penurunan usaha yang sedang dijalankan hal ini akan menjadikan pendapatan berkurang yang didapatkan oleh nasabah sehingga dalam proses pembayaran pembiayaan akan terhambat dan terjadi pembiayaan macet. Yang terakhir juga bisa disebabkan karena pinjam nama atas orang lain hal ini sangat merugikan lembaga dan juga nama seseorang yang telah dipinjam jika seorang nasabah yang meminjam tidak memiliki tanggungjawab maka kemungkinan besar akan terjadi pembiayaan bermasalah dan dapat merugikan pihak yang bersangkutan.

C. Analisis Solusi Untuk Mengatasi Kendala-kendala yang dihadapi Dalam Menerapkan Sistem Pengendalian Internal di BMT Istiqomah Unit II Tulungagung.

Terdapat beberapa solusi dalam mengatasi kendala-kendala yang dihadapi dalam menerapkan sistem pengendalian internal dalam penyaluran

pembiayaan *murabahah* untuk usaha mikro kecil, solusi yang pertama yaitu untuk mengatasi adanya pembiayaan bermasalah dengan menerapkan pemberian pembiayaan sesuai prosedur yaitu surat permohonan penelitian dan proses evaluasi dengan penerapan prinsip analisis 5C, Penilaian karakter seseorang itu merupakan hal sangat sulit. Penilaian yang dilakukan oleh BMT Istiqomah Unit II tersebut dilihat dari psikologi seseorang dengan melihat mata serta perilakunya tidak hanya itu lembaga juga melakukan survei cek lingkungan, dari tetangga sampai aparat desa, serta cekBI. Solusi yang kedua yaitu melakukan kunjungan nasabah secara intensif dengan mengunjungi dan bersilaturahmi kerumah nasabah dengan adanya kunjungan maka akan adanya komunikasi antara kedua belah pihak.

BMT Istiqomah Unit II juga memberikan solusi dan juga motivasi terkait pembiayaan bermasalah akibat usaha yang dijalankan mengalami kesurutan lembaga akan membantu dalam pemasaran produk usaha yang dijalankan serta akan memberikan *channel* mengenai usaha yang cocok untuk nasabah pembiayaan yang usahanya mengalami kesurutan. Solusi yang ketiga yaitu menerapkan sistem denda bagi nasabah yang terlambat dalam pembayaran pembiayaan hal itu berlaku sengaja maupun tidak sengaja karena dengan adanya sistem denda itu akan menjadikan efek jera bagi nasabah yang sengaja terlambat dalam pembayaran dan tidak mengulang hal tersebut.

Sistem denda akan diberikan apabila setelah adanya peringatan secara berulang-ulang namun nasabah tetap melanggar maka akan diberikan surat penagihan beserta denda tersebut dan jika surat peringatan tersebut tidak ada

tanggapan maka terpaksa lembaga akan menyita jaminan tersebut, dalam hal ini lembaga tidak melalui jalur hukum akan tetapi diselesaikan secara kekeluargaan antara kedua belah pihak. Handayani dalam penelitiannya mengatakan bahwa jika bank ternyata menemukan adanya debitur yang usahanya akan menunjukkan penurunan maka bank akan melakukan penagihan secara terus menerus agar tidak terjadi kredit macet dan jika debitur tersebut ternyata memang sudah bangkrut atau tidak sanggup lagi untuk membayar pinjaman dan bunga pinjaman maka bank akan menyelesaikannya dengan cara mengeksekusi atau menyita agunan kredit dan mengambilalihkannya agunan debitur untuk dilelang atau dijual.¹⁷²

¹⁷² Annisa Handayani, “Sistem Pengendalian Internal Dalam Efektivitas Pemberian Kredit Usaha Kecil Dan Menengah Pada PT Bank Negara Indonesia Tbk (BNI) Kanwil Surabaya”, *Jurnal*, (2012)...