

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang penulis lakukan, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. PT. BPR Shinta Bhakti Wedi telah melakukan pengendalian kualitas pelayanan dengan baik. Hal ini dapat dilihat pada analisis peta pengendali rata-rata dan jarak bahwa proses pelayanan masih berada dalam batas – batas pengendalian, walaupun terdapat data yang keluar dari batas-batas. Data-data tersebut masih dianggap dalam batas pengendalian statistik (*in statistical control*) karena penyimpangan disebabkan oleh penyebab umum.
2. Berdasarkan analisis diagram sebab akibat dan berdasarkan pengamatan selama proses pelayanan, dapat diketahui penyebab utama penyimpangan waktu pelayanan adalah nasabah. Nasabah tersebut membawa jenis uang dalam pecahan kecil seperti uang logam dan pecahan Rp 1000,00 sehingga membutuhkan waktu dalam perhitungan, nasabah juga membayar angsuran dengan nominal yang besar dan membutuhkan waktu dalam perhitungan, dan nasabah juga melakukan angsuran lebih dari satu karena membayar angsuran keluarga maupun orang lain. Faktor prosedur dan *teller* tidak berpengaruh pada penyebab penyimpangan waktu pelayanan.

3. Berdasarkan analisis diagram pareto, ditemukan bahwa tingkat penyebab penyimpangan waktu pelayanan yang paling sering terjadi selama penulis melakukan observasi dari tanggal 24 September 2011 sampai dengan 24 Oktober 2011 adalah nasabah jenis uang dalam melakukan pembayaran angsuran. Jenis uang memiliki frekuensi yang tertinggi yaitu sebesar 52%. Analisis diagram pareto ini dapat memudahkan perusahaan untuk memfokuskan pada permasalahan yang paling sering terjadi untuk segera dilakukan perbaikan, tetapi karena permasalahan berasal dari luar (nasabah) maka perusahaan tidak perlu melakukan perbaikan.

5.2. Saran

Berikut ini saran dari penulis yang diharapkan akan berguna untuk pengembangan perusahaan di masa yang akan datang :

1. PT. BPR Shinta Bhakti Wedi dapat menggunakan analisis peta pengendali rata-rata dan jarak untuk pengendalian kualitas pada bulan-bulan berikutnya karena hasil analisis menunjukkan waktu yang normal selama proses pelayanan.
2. Berdasarkan analisis diagram sebab akibat dan berdasarkan pengamatan selama proses pelayanan, dapat diketahui penyebab utama penyimpangan waktu pelayanan adalah nasabah. Dengan demikian perusahaan tidak perlu melakukan perbaikan karena permasalahan berasal dari luar(nasabah).
3. Berdasarkan analisis diagram pareto, ditemukan bahwa tingkat penyebab penyimpangan waktu pelayanan yang paling sering terjadi adalah jenis

uang dalam pembayaran angsuran. Dengan demikian perusahaan tidak perlu melakukan perbaikan karena permasalahan berasal dari luar(nasabah).

Implikasi Manajerial

1. PT. BPR Shinta Bhakti Wedi harus tetap menggunakan peta pengendali rata-rata dan jarak dalam proses pengendalian kualitas pelayanan agar kualitas pelayanan PT. BPR Shinta Bhakti Wedi saat ini dapat dipertahankan.
2. Berdasarkan analisis diagram sebab-akibat dan diagram pareto, diketahui bahwa penyebab utama penyimpangan waktu pelayanan berasal dari nasabah yang melakukan pembayaran angsuran dengan jenis uang dengan pecahan uang logam dan Rp 1000,00 sehingga perusahaan tidak perlu melakukan perbaikan karena berasal dari pihak luar (nasabah).

DAFTAR PUSTAKA

- Ahyari, Agus., 2002, *Manajemen Produksi : Pengendalian Produksi*, Buku 2, BPFE, Yogyakarta
- Ariani, D. Wahyu., 2005, *Pengendalian Kualitas Statistik (Pendekatan Kuantitatif dalam Manajemen Kualitas)*, Cetakan Kedua, Andy Offset, Yogyakarta.
- Ariani, D. Wahyu., 2009, *Manajemen Operasi Jasa, Cetakan Pertama*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Heizer, Jay and Barry Render., 2005, *Operation Management. Seventh edition*, Salemba Empat, Jakarta
- Kotler, Philip., 1993, *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Jilid 2, Erlangga, Jakarta
- Tjiptono, Fandy dan Diana., 1996, *Total Quality Management*, Cetakan Pertama, Andy Offset, Yogyakarta.
- Undang-Undang Pokok Perbankan RI No. 10 tahun 1998 tentang Perbankan*, diakses dari <http://www.komisiinformasi.go.id> pada tanggal 4 Oktober 2011.



LAMPIRAN

Tabel Pengukuran Setiap Data Sampel

Jumlah Observasi	Tanggal	Jam	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	Xi	Ri	
1	24/09/2011	08.00-09.00	72	60	68	95	100	64									76.5	40	
		09.00-10.00	73	79	90	102	59											80.6	43
		10.00-11.00	93	99	117	86	63	72	93	104								90.88	54
		11.00-12.00	91	66	75													77.33	25
2	26/09/2011	08.00-09.00	108	115	127	102	95	247	97	93							123	154	
		09.00-10.00	88	78	92	106	52	174										98.33	122
		10.00-11.00	108	127	102	74	145	74										105	71
		11.00-12.00	138	153	85	84												115	69
		12.00-13.00	105	75	69	84	81											82.8	36
		13.00-14.00	136	102	149	114												125.25	47
3	27/09/2011	08.00-09.00	58	82	96	64											75	38	
		09.00-10.00	53	105														79	52
		10.00-11.00	139	77	83													99.67	62
		11.00-12.00	121	65	84	62	61	132	107									90.29	71
		12.00-13.00	122	109	59	72												90.5	63
		13.00-14.00	178	58														118	120
4	28/09/2011	08.00-09.00	59	87	72	105	118	85	90	73	105						88.22	59	
		09.00-10.00	60	114	104	97	69	64										84.67	54
		10.00-11.00	56	70	77	114	83	102	87									84.14	58
		11.00-12.00	80	82	59	91	71											76.6	32
		12.00-13.00	105	78														91.5	27
		13.00-14.00	106	63														84.5	43
5	29/09/2011	08.00-09.00	94	70	66	53											70.75	41	

Tabel lanjutan

		09.00-10.00	81	92	61	58	83	99									79	41	
		10.00-11.00	58	80	55	72	79	101	50	106							75.13	56	
		11.00-12.00	110	111	117	82											105	35	
		12.00-13.00	114	87													100.5	27	
		13.00-14.00	117	71	93												93.67	46	
6	30/09/2011	08.00-09.00	62	96													79	34	
		09.00-10.00	93	78	68												79.67	25	
		10.00-11.00	61	96	68	112	63	101	111	64							84.5	51	
		11.00-12.00	85	79	108	76												87	32
		12.00-13.00	96	127														111.5	31
		13.00-14.00	60	82	73	89												76	29
7	1/10/2011	08.00-09.00	79	102													90.5	23	
		09.00-10.00	106	61	84	71	115										87.4	54	
		10.00-11.00	62	70	67	106	78	68	135	116							87.75	73	
		11.00-12.00	63	72	94	82												77.75	31
8	3/10/2011	08.00-09.00	169	229	160	96	84	54	114								129.43	175	
		09.00-10.00	109	79	97	74											89.75	35	
		10.00-11.00	95	121	56	110	80	61	158								97.29	102	
		11.00-12.00	76	113	109	71	135	117										103.5	59
		12.00-13.00	123	122	106	68	63											96.4	60
		13.00-14.00	104	66	69	103												85.5	38
9	4/10/2011	08.00-09.00	59	94	66	69	121	104	97	63	75	84	67	82	94	112	84.79	62	
		09.00-10.00	54	61	141	57	75	72	80	63	135	93					83.1	87	
		10.00-11.00	87	137	86	79	87	117	94	76	137	97					99.7	61	
		11.00-12.00	127	64	89	73	85	84	77									85.57	63

Tabel lanjutan

		12.00-13.00	53	65	78											65.33	25
		13.00-14.00	57	89												73	32
10	5/10/2011	08.00-09.00	62	56	66	68	57	50	55	133						68.38	83
		09.00-10.00	67	113	124	64	57	69	118	76	91	87				86.6	61
		10.00-11.00	74	81	69	99	96	142	69	93	79	66	92			87.27	76
		11.00-12.00	102	92	63	103	71	83	88	67	89					84.22	40
		12.00-13.00	122	72	56	139	58	72	58	79	57					79.22	83
		13.00-14.00	92	107	77											92	30
11	6/10/2011	08.00-09.00	56	63	59	64	67	77	88							67.71	32
		09.00-10.00	61	67	72	83	84	62	107							76.57	46
		10.00-11.00	81	67	58	64	55	70	69	86	77	89	66			71.09	34
		11.00-12.00	67	76	72	63	88	63	71	79						72.38	25
		12.00-13.00	107	92	127	92	104									104.4	35
		13.00-14.00	68	59	102	75										76	43
12	7/10/2011	08.00-09.00	59	64	71	87	66	92	62	57	88					71.78	35
		09.00-10.00	82	99	59	69	73	91	86	79	68	101	95	75	87	81.85	42
		10.00-11.00	72	101	63	67	85	70	104	88	79	81	84	75	95	81.85	41
		11.00-12.00	62	59	77	67	78	89	93							75	34
		12.00-13.00	84	73	162	58	64									88.2	104
		13.00-14.00	76	85	111	109										95.25	35
13	8/10/2011	08.00-09.00	62	60	74	83										69.75	23
		09.00-10.00	81	72	79	96	62	59	68	78	82	64	71			73.82	37
		10.00-11.00	76	77	75	61	76	99	85							78.43	38
		11.00-12.00	77	74	68	87	63									73.8	24
14	10/10/2011	08.00-09.00	60	67	75	91	89	70	117	93	81					82.56	57

Tabel lanjutan

		09.00-10.00	57	68	66	137	91	76	74	124	95						87.56	80	
		10.00-11.00	64	81	87	92	69	98	102	100	89						86.89	38	
		11.00-12.00	61	66	100	72	77	86	82								77.71	39	
		12.00-13.00	99	112	102	93	79										97	33	
		13.00-14.00	57	71	88	73	65	62									69.33	31	
15	11/10/2011	08.00-09.00	61	74	85	92	66	68	89	72	61	59					72.7	33	
		09.00-10.00	94	73	116	101	91	87	117	64	60	73	95	83	79	91	87.43	57	
		10.00-11.00	67	71	63	114	82	78	98	80	69	67	59	121	91		81.54	62	
		11.00-12.00	72	103	66	104	62	65	95								81	42	
		12.00-13.00	91	109	100	62												90.5	47
		13.00-14.00	88	91	116													98.33	28
16	12/10/2011	08.00-09.00	77	66	100	81	79	63	99								80.71	37	
		09.00-10.00	65	71	84	90	77	68	85	70							76.25	25	
		10.00-11.00	60	75	72	86	101	93	74	125	77						84.78	65	
		11.00-12.00	80	95	74	76	59	130	111	96	89	66					87.6	71	
		12.00-13.00	77	79	65	83	98	75	87									80.57	33
		13.00-14.00	78	94	88	91	82	69	78	114								86.75	45
17	13/10/2011	08.00-09.00	63	70	81	73	62	79	161	76							83.13	98	
		09.00-10.00	76	82	62	143	83	93	61	73							84.13	81	
		10.00-11.00	78	60	59	137	84	77	63	68	75	80	79	102			80.17	78	
		11.00-12.00	91	79	67	61	95	176	80	64	67						86.67	115	
		12.00-13.00	89	107	118	99	77											98	41
		13.00-14.00	85	82	69	77	59	71	113									79.43	54
18	14/10/2011	08.00-09.00	65	71	134	60	84	91	74	79	122						86.67	74	
		09.00-10.00	85	80	66	57	62	69	67	59							68.13	28	

Tabel lanjutan

		10.00-11.00	109	78	72	66	77	64	81								78.14	43
		11.00-12.00	96	72	78	87	80	95	86								84.86	24
		12.00-13.00	60	58	66	76	82	109									75.17	51
		13.00-14.00	67	89	100	174	99										105.8	107
19	15/10/2011	08.00-09.00	62	108	66	61											74.25	47
		09.00.10.00	88	73	60	86	63	85	79								76.29	28
		10.00-11.00	71	91	83	62	58										73	33
		11.00-12.00	111	65	75	68											79.75	46
20	17/10/2011	08.00-09.00	85	62	99	77	80	89	64	70	96						80.22	37
		09.00.10.00	59	92	191	64	60	71	96	88	91	99	74	69			87.83	132
		10.00-11.00	73	81	105	105	67	63	92	114							87.5	51
		11.00-12.00	134	92	72	63	117	87	79								92	71
		12.00-13.00	71	74	58	120											80.75	62
		13.00-14.00	66	86													76	20
21	18/10/2011	08.00-09.00	76	69	64	95	86	130	84	59	65						80.89	71
		09.00.10.00	67	91	94	78	65	69	74	99							79.63	34
		10.00-11.00	83	107	102	59	68	60	75	91	73						79.78	48
		11.00-12.00	92	82	103	69	63	67	101	90	87	106					86	43
		12.00-13.00	117	58	65	90											82.5	59
		13.00-14.00	98	71	63	98	59										77.8	39
22	19/10/2011	08.00-09.00	98	60	71	77	84										78	38
		09.00.10.00	76	86	68	69	61	87									74.5	26
		10.00-11.00	110	76	72	63	94	151	82	63							88.88	88
		11.00-12.00	57	90	97	69	63										75.2	40
		12.00-13.00	70	71	60	92											73.25	32

Tabel lanjutan

		13.00-14.00	104	66	87	59											79	45		
23	20/10/2011	08.00-09.00	69	63	67	60	72	79	92	67								71.125	32	
		09.00-10.00	98	60	83	78	71											78	38	
		10.00-11.00	65	94	118	102	83	64	72									85.43	54	
		11.00-12.00	59	97	80	76	71	95	103									83	44	
		12.00-13.00	64	67	84	92	61												73.6	31
		13.00-14.00	98	104	107	65													93.5	42
24	21/10/2011	08.00-09.00	63	76	61	82	183	61	85	68								84.88	122	
		09.00-10.00	72	101	97	60	64	80	180									93.43	120	
		10.00-11.00	101	91	62	86	69											81.8	39	
		11.00-12.00	92	76	80	63	67	97										79.17	34	
		12.00-13.00	86	69	97	107	71												86	38
		13.00-14.00	66	63	108	84	93												82.8	45
25	22/10/2011	08.00-09.00	73	92	59	84	67											75	33	
		09.00-10.00	90	91	161	98	109	69										103	92	
		10.00-11.00	96	70	60	97	118	102										90.5	58	
		11.00-12.00	69	71	84	71	106											80.2	37	
26	24/10/2011	08.00-09.00	66	74	102	93	61	122	89	70								84.63	56	
		09.00-10.00	60	68	77	96	64	89	151									86.43	91	
		10.00-11.00	60	69	108	59	67	98	76	87								78	49	
		11.00-12.00	111	60	92	95	79	67										84	51	
		12.00-13.00	93	71	116													93.33	45	
		13.00-14.00	69	94	105	109	70	62										84.83	47	
Jumlah																12405.933	7674			

Tabel Penghitungan Batas Pengendali Rata-Rata dan Batas Pengendali *Range*

Jumlah Observasi	Tanggal	Jam	Xi	Batas Pengendali Rata-rata		Ri	Batas Pengendali <i>Range</i>	
				BPA	BPB		BPA	BPB
1	24/09/2011	08.00-09.00	76.5	111.33	57.29	40	112.11	0.00
		09.00-10.00	80.6	116.59	52.04	43	118.26	0.00
		10.00-11.00	90.88	105.18	63.45	54	104.27	7.61
		11.00-12.00	77.33	141.54	27.09	25	143.99	0.00
2	26/09/2011	08.00-09.00	123	105.18	63.45	154	104.27	7.61
		09.00-10.00	98.33	111.33	57.29	122	112.11	0.00
		10.00-11.00	105	111.33	57.29	71	112.11	0.00
		11.00-12.00	115	125.10	43.53	69	127.66	0.00
		12.00-13.00	82.8	116.59	52.04	36	118.26	0.00
		13.00-14.00	125.25	125.10	43.53	47	127.66	0.00
3	27/09/2011	08.00-09.00	75	125.10	43.53	38	127.66	0.00
		09.00-10.00	79	189.48	-20.86	52	182.76	0.00

Tabel lanjutan

		10.00-11.00	99.67	141.54	27.09	62	143.99	0.00
		11.00-12.00	90.29	107.75	60.87	71	107.63	4.25
		12.00-13.00	90.5	125.10	43.53	63	127.66	0.00
		13.00-14.00	118	189.48	-20.86	120	182.76	0.00
4	28/09/2011	08.00-09.00	88.22	103.17	65.46	59	101.59	10.29
		09.00-10.00	84.67	111.33	57.29	54	112.11	0.00
		10.00-11.00	84.14	107.75	60.87	58	107.63	4.25
		11.00-12.00	76.6	116.59	52.04	32	118.26	0.00
		12.00-13.00	91.5	189.48	-20.86	27	182.76	0.00
		13.00-14.00	84.5	189.48	-20.86	43	182.76	0.00
5	29/09/2011	08.00-09.00	70.75	125.10	43.53	41	127.66	0.00
		09.00-10.00	79	111.33	57.29	41	112.11	0.00
		10.00-11.00	75.13	105.18	63.45	56	104.27	7.61
		11.00-12.00	105	125.10	43.53	35	127.66	0.00
		12.00-13.00	100.5	189.48	-20.86	27	182.76	0.00

Tabel lanjutan

		13.00-14.00	93.67	141.54	27.09	46	143.99	0.00
6	30/09/2011	08.00-09.00	79	189.48	-20.86	34	182.76	0.00
		09.00.10.00	79.67	141.54	27.09	25	143.99	0.00
		10.00-11.00	84.5	105.18	63.45	51	104.27	7.61
		11.00-12.00	87	125.10	43.53	32	127.66	0.00
		12.00-13.00	111.5	189.48	-20.86	31	182.76	0.00
		13.00-14.00	76	125.10	43.53	29	127.66	0.00
		7	1/10/2011	08.00-09.00	90.5	189.48	-20.86	23
		09.00.10.00	87.4	116.59	52.04	54	118.26	0.00
		10.00-11.00	87.75	105.18	63.45	73	104.27	7.61
		11.00-12.00	77.75	125.10	43.53	31	127.66	0.00
8	3/10/2011	08.00-09.00	129.43	107.75	60.87	175	107.63	4.25
		09.00.10.00	89.75	125.10	43.53	35	127.66	0.00
		10.00-11.00	97.29	107.75	60.87	102	107.63	4.25
		11.00-12.00	103.5	111.33	57.29	59	112.11	0.00

Tabel lanjutan

		12.00-13.00	96.4	116.59	52.04	60	118.26	0.00
		13.00-14.00	85.5	125.10	43.53	38	127.66	0.00
9	4/10/2011	08.00-09.00	84.79	97.46	71.17	62	93.53	18.35
		09.00-10.00	83.1	101.54	67.08	87	99.41	12.47
		10.00-11.00	99.7	101.54	67.08	61	99.41	12.47
		11.00-12.00	85.57	107.75	60.87	63	107.63	4.25
		12.00-13.00	65.33	141.54	27.09	25	143.99	0.00
		13.00-14.00	73	189.48	-20.86	32	182.76	0.00
		10	5/10/2011	08.00-09.00	68.38	105.18	63.45	83
		09.00-10.00	86.6	101.54	67.08	61	99.41	12.47
		10.00-11.00	87.27	100.26	68.37	76	97.56	14.32
		11.00-12.00	84.22	103.17	65.46	40	101.59	10.29
		12.00-13.00	79.22	103.17	65.46	83	101.59	10.29
		13.00-14.00	92	141.54	27.09	30	143.99	0.00
11	6/10/2011	08.00-09.00	67.71	107.75	60.87	32	107.63	4.25

Tabel lanjutan

		09.00-10.00	76.57	107.75	60.87	46	107.63	4.25
		10.00-11.00	71.09	100.26	68.37	34	97.56	14.32
		11.00-12.00	72.38	105.18	63.45	25	104.27	7.61
		12.00-13.00	104.4	116.59	52.04	35	118.26	0.00
		13.00-14.00	76	125.10	43.53	43	127.66	0.00
12	7/10/2011	08.00-09.00	71.78	103.17	65.46	35	101.59	10.29
		09.00-10.00	81.85	98.24	70.38	42	94.71	17.17
		10.00-11.00	81.85	98.24	70.38	41	94.71	17.17
		11.00-12.00	75	107.75	60.87	34	107.63	4.25
		12.00-13.00	88.2	116.59	52.04	104	118.26	0.00
		13.00-14.00	95.25	125.10	43.53	35	127.66	0.00
13	8/10/2011	08.00-09.00	69.75	125.10	43.53	23	127.66	0.00
		09.00-10.00	73.82	100.26	68.37	37	97.56	14.32
		10.00-11.00	78.43	107.75	60.87	38	107.63	4.25
		11.00-12.00	73.8	116.59	52.04	24	118.26	0.00

Tabel lanjutan

14	10/10/2011	08.00-09.00	82.56	103.17	65.46	57	101.59	10.29
		09.00-10.00	87.56	103.17	65.46	80	101.59	10.29
		10.00-11.00	86.89	103.17	65.46	38	101.59	10.29
		11.00-12.00	77.71	107.75	60.87	39	107.63	4.25
		12.00-13.00	97	116.59	52.04	33	118.26	0.00
		13.00-14.00	69.33	111.33	57.29	31	112.11	0.00
15	11/10/2011	08.00-09.00	72.7	101.54	67.08	33	99.41	12.47
		09.00-10.00	87.43	97.46	71.17	57	93.53	18.35
		10.00-11.00	81.54	98.24	70.38	62	94.71	17.17
		11.00-12.00	81	107.75	60.87	42	107.63	4.25
		12.00-13.00	90.5	125.10	43.53	47	127.66	0.00
		13.00-14.00	98.33	141.54	27.09	28	143.99	0.00
16	12/10/2011	08.00-09.00	80.71	107.75	60.87	37	107.63	4.25
		09.00-10.00	76.25	105.18	63.45	25	104.27	7.61
		10.00-11.00	84.78	103.17	65.46	65	101.59	10.29

Tabel lanjutan

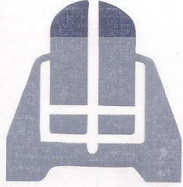
		11.00-12.00	87.6	101.54	67.08	71	99.41	12.47
		12.00-13.00	80.57	107.75	60.87	33	107.63	4.25
		13.00-14.00	86.75	105.18	63.45	45	104.27	7.61
17	13/10/2011	08.00-09.00	83.13	105.18	63.45	98	104.27	7.61
		09.00-10.00	84.13	105.18	63.45	81	104.27	7.61
		10.00-11.00	80.17	99.19	69.43	78	96.05	15.83
		11.00-12.00	86.67	103.17	65.46	115	101.59	10.29
		12.00-13.00	98	116.59	52.04	41	118.26	0.00
		13.00-14.00	79.43	107.75	60.87	54	107.63	4.25
		18	14/10/2011	08.00-09.00	86.67	103.17	65.46	74
09.00-10.00	68.13	105.18		63.45	28	104.27	7.61	
10.00-11.00	78.14	107.75		60.87	43	107.63	4.25	
11.00-12.00	84.86	107.75		60.87	24	107.63	4.25	
12.00-13.00	75.17	111.33		57.29	51	112.11	0.00	
13.00-14.00	105.8	116.59		52.04	107	118.26	0.00	

Tabel lanjutan

19	15/10/2011	08.00-09.00	74.25	125.10	43.53	47	127.66	0.00
		09.00-10.00	76.29	107.75	60.87	28	107.63	4.25
		10.00-11.00	73	116.59	52.04	33	118.26	0.00
		11.00-12.00	79.75	125.10	43.53	46	127.66	0.00
20	17/10/2011	08.00-09.00	80.22	103.17	65.46	37	101.59	10.29
		09.00-10.00	87.83	99.19	69.43	132	96.05	15.83
		10.00-11.00	87.5	105.18	63.45	51	104.27	7.61
		11.00-12.00	92	107.75	60.87	71	107.63	4.25
		12.00-13.00	80.75	125.10	43.53	62	127.66	0.00
		13.00-14.00	76	189.48	-20.86	20	182.76	0.00
21	18/10/2011	08.00-09.00	80.89	103.17	65.46	71	101.59	10.29
		09.00-10.00	79.63	105.18	63.45	34	104.27	7.61
		10.00-11.00	79.78	103.17	65.46	48	101.59	10.29
		11.00-12.00	86	101.54	67.08	43	99.41	12.47
		12.00-13.00	82.5	125.10	43.53	59	127.66	0.00

Tabel lanjutan

		13.00-14.00	77.8	116.59	52.04	39	118.26	0.00
22	19/10/2011	08.00-09.00	78	116.59	52.04	38	118.26	0.00
		09.00.10.00	74.5	111.33	57.29	26	112.11	0.00
		10.00-11.00	88.88	105.18	63.45	88	104.27	7.61
		11.00-12.00	75.2	116.59	52.04	40	118.26	0.00
		12.00-13.00	73.25	125.10	43.53	32	127.66	0.00
		13.00-14.00	79	125.10	43.53	45	127.66	0.00
		23	20/10/2011	08.00-09.00	71.125	105.18	63.45	32
09.00.10.00	78			116.59	52.04	38	118.26	0.00
10.00-11.00	85.43			107.75	60.87	54	107.63	4.25
11.00-12.00	83			107.75	60.87	44	107.63	4.25
12.00-13.00	73.6			116.59	52.04	31	118.26	0.00
13.00-14.00	93.5			111.33	43.53	42	127.66	0.00
24	21/10/2011			08.00-09.00	84.88	105.18	63.45	122
		09.00.10.00	93.43	107.75	60.87	120	107.63	4.25



BANK SBW

PT. BPR SHINTA BHAKTI WEDI

JL. RAYA WEDI - BAYAT KM. 1 WEDI, KLATEN 57461 - Telp. (0272) 333014, 333015 FAX. (0272) 323442

SURAT KETERANGAN
No. 061/D/SBW/SKP/10/2011

Direktur PT. BPR SHINTA BHAKTI WEDI dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa seperti tersebut di bawah ini :

Nama : Eri Febriyanto
NIM : 16946
Universitas : UNIVERSITAS ATMA JAYA yogyakarta
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi / Ekonomi Manajemen

Telah melaksanakan penelitian di PT. BPR SHINTA BHAKTI WEDI dengan judul "Analisis Pengendalian Kualitas Pelayanan Pada PT BPR SHINTA BHAKTI WEDI " Pada bulan Oktober 2011.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya bagi yang berkepentingan.

Klaten, 31 Oktober 2011

PT. BPR SHINTA BHAKTI WEDI



M Nugraha
Direktur



BANK SBW
PT. BPR SHINTA BHAKTI WEDI
Jl. RAYA WEDI - BAYAT KM. 1 WEDI, Klaten 57461 - TELP. (0271) 333014, 333015 FAX. (0271) 323412

SLIP SETORAN

Tanggal :

BT BM PEG KSM PKM

No. Rek :

Nama :

Alamat :

Angs. Pokok : Rp.....

Angs. Bunga : Rp.....

Denda : Rp.....

Provisi Kredit : Rp.....

Ongkos Adm. Kredit : Rp.....

Ongkos Lainnya : Rp.....

Meterai : Rp.....

Jumlah : Rp.....

<i>Tt. Penyetor</i>	<i>Tt. Teller</i>

Terbilang :
.....

Sah kalau ada validasi computer atau tanda tangan yang berwenang



BANK SBW
PT. BPR SHINTA BHAKTI WEDI
A. Raya Sudh Daryo Km. 1 Wadi, Klaten - Telp. 02712533014, 333015, 329443

SBW-20

**Slip Penarikan
TABUNGAN**

Harap dibayarkan atas beban rekening

Tgl.:

Nomor Rekening

72990 - 01 -

Nama Pemilik Rekening

Terbilang

JUMLAH

Rp

TANDA TANGAN
COCOK

Paraf

Jumlah tersebut telah diterima
dengan benar

1. Sah kalau ada validasi komputer atau tanda tangan yang berwenang
2. Bank berhak membatalkan transaksi, jika tanda tangan tidak cocok

Tanda tangan Penerima

Tanda tangan Penarik

**BANK SBW**

PT. BPR SHINTA BHAKTI WEDI

JL. BAKA WEDI - BAYAN KEM. 1 WEDU, KALATEN 51461 - TELP (0271) 323014, 323015 FAX (0271) 323442

Mitra Usaha dan Keluarga Anda

SBW - 12

Slip Setoran

TABUNGAN

Tgl :

Nomor Rekening

722990-01-

Nama Pemilik Rekening

Terbilang :

Rp.

Teller

Sah kalau ada validasi computer atau tanda tangan yang berwenang

Tanda tangan penyetor

BUNGA SPECIAL

FLAT 1,25%
DAPATKAN CASH BACK

Berlaku mulai 03 Mei 2010

Pinjaman	ANGSURAN TETAP SETIAP BULAN			
	10	20	25	30
1.000.000	115.000	65.000	65.000	
2.000.000	230.000	130.000	110.000	
3.000.000	345.000	195.000	165.000	145.000
4.000.000	460.000	260.000	220.000	
5.000.000	575.000	325.000	275.000	
6.000.000	690.000	390.000	330.000	284.000
7.000.000	805.000	455.000	385.000	
8.000.000	920.000	520.000	440.000	
9.000.000	1.035.000	585.000	495.000	426.000
10.000.000	1.150.000	650.000	550.000	
11.000.000	1.265.000	715.000	605.000	
12.000.000	1.380.000	780.000	660.000	556.000
14.000.000	1.582.000	882.000	742.000	
15.000.000	1.695.000	945.000	795.000	695.000
18.000.000	2.034.000	1.134.000	954.000	834.000
20.000.000	2.260.000	1.260.000	1.060.000	
25.000.000	2.812.500	1.562.500	1.312.500	
30.000.000	3.375.000	1.875.000	1.575.000	1.375.000
50.000.000	5.625.000	3.125.000	2.625.000	
75.000.000	8.437.500	4.687.500	3.937.500	3.437.500
90.000.000	10.125.000	5.625.000	4.725.000	4.125.000
100.000.000	11.250.000	6.250.000	5.250.000	

) Pinjaman diatas Rp20.000.000,-
Bunga sewaktu-waktu berubah
Syarat & ketentuan berlaku

KREDIT UMUM

JAMINAN SERTIFIKAT TANAH

Persyaratan kredit dengan jaminan Sertifikat Tanah:

- Mengisi formulir permohonan kredit.
- Mengisi formulir surat pernyataan yang ditandatangani Lurah atau Kepala Desa & Camat (letak tanah berada)
- Mengisi formulir Surat Keterangan Nilai Jual Tanah yang ditandatangani Lurah / Kepala Desa
- Dilampiri:
 - SPPT asli
 - Rekening listrik
 - Foto copy KTP pemohon (suami & istri) yang masih berlaku (rangkap dua)
 - Foto copy Kartu Keluarga / Akta Nikah (rangkap dua)
 - Foto copy Sertifikat Tanah (rangkap dua)
 - Foto copy KTP atas nama sertifikat tanah (rangkap dua)
 - Foto copy Kartu Keluarga / akta nikah atas nama nama sertifikat tanah (rangkap dua)
- Mengisi formulir surat kuasa yang ditandatangani Lurah / Kepala Desa & Camat (letak tanah berada)
- Pada saat pencairan kredit membawa KTP asli atas nama pemohon (suami & istri) dan KTP atas nama sertifikat tanah (suami & istri) yang masih berlaku.

Jangka waktu 25 & 30 bulan Khsus untuk sertifikat tanah dan pemohon

Nominal Pinjaman	%/bulan
s.d. Rp5.000.000	1,5
didas Rp5.000.000 s.d. Rp10.000.000	1,4
didas Rp10.000.000 s.d. Rp20.000.000	1,3
didas Rp20.000.000	1,25



BANK SBW
PT. BPR SHINTA BHAKTI WEDI
Jl. Raya Wedi-Bayat 5741 Klaten Telp. (0272) 333014, 333015

BUNGA SPECIAL

FLAT 1,25 %
DAPATKAN CASH BACK

Berlaku mulai 03 Mei 2010

Pinjaman	ANGSURAN TETAP SETIAP BULAN		
	10	15	20
1.000.000	115.000	-	65.000
2.000.000	230.000	-	130.000
3.000.000	345.000	245.000	195.000
4.000.000	460.000	-	260.000
5.000.000	575.000	-	325.000
6.000.000	684.000	484.000	384.000
7.000.000	798.000	-	448.000
8.000.000	912.000	-	512.000
9.000.000	1.026.000	726.000	576.000
10.000.000	1.140.000	-	640.000
11.000.000	1.243.000	-	693.000
12.000.000	1.356.000	956.000	756.000
13.000.000	1.469.000	-	819.000
14.000.000	1.582.000	-	882.000
15.000.000	1.695.000	1.195.000	945.000
16.000.000	1.808.000	-	1.008.000
17.000.000	1.921.000	-	1.071.000
18.000.000	2.034.000	1.434.000	1.134.000
19.000.000	2.147.000	-	1.197.000
20.000.000	2.260.000	-	1.260.000
21.000.000	2.362.500	1.662.500	1.312.500
25.000.000	2.812.500	-	1.562.500
30.000.000	3.375.000	2.375.000	1.875.000

*) Pinjaman diatas Rp20.000.000,-
Bunga sewaktu-waktu berubah
Syarat & ketentuan berlaku

KREDIT UMUM JAMINAN BPKB

Persyaratan kredit dengan jaminan BPKB

Atas nama pemohon:

- Mengisi formulir permohonan kredit.
- Dilampiri:
 - Foto copy KTP pemohon (suami & istri) yang masih (rangkap dua)
 - Foto copy Kartu Keluarga / Akte Nikah (rangkap dua)
 - Foto copy BPKB dan foto copy STNK yang masih berlaku (rangkap dua)
 - Rekening listrik
- Pada saat pencairan kredit membawa Kendaraan, BPKB asli dan KTP asli pemohon (suami & istri) yang masih berlaku.

Persyaratan kredit dengan jaminan BPKB

Atas nama orang lain:

Syarat 1 s.d. 3 sama seperti di atas, dilengkapi dengan:

- Foto copy KTP atas nama BPKB (rangkap dua).
- Kwitansi jual-beli bermaterai Rp 6.000 yang ditandatangani atas nama BPKB

*Untuk BPKB motor 1995 & Mobil 1990 keatas, max j.w. 20 bulan

*Untuk BPKB di bawah tahun di atas, max j.w. 10 bulan

Nominal Pinjaman	%/bulan
s.d. Rp5.000.000	1,5
didas Rp5.000.000 s.d. Rp10.000.000	1,4
didas Rp10.000.000 s.d. Rp20.000.000	1,3
didas Rp20.000.000	1,25



BANK SBW
PT. BPR SHINTA BHAKTI WEDI
Jl. Raya Wedi-Bayat KM 7, Klaten - Telp. (0272) 333014, 333015

TABEL KREDIT PEGAWAI NEGERI

Pngajian	Adm %	Tab %	Potongan Kredit		ANGSURAN TETAP PER BULAN									
			Meterai	Jumlah	Jumlah	10	15	20	25	30	40	50	60	70
2.000.000	40.000	40.000	12.000	92.000	1.988.000	217.000	119.000	99.000	128.500	103.500	88.500	78.500	49.000	44.000
3.000.000	60.000	60.000	12.000	132.000	2.888.000	325.500	178.500	148.500	188.500	138.000	118.000	108.000	73.500	66.000
4.000.000	80.000	80.000	12.000	172.000	3.828.000	434.000	238.000	198.000	247.500	172.500	147.500	122.500	98.000	86.000
5.000.000	100.000	100.000	12.000	212.000	4.788.000	542.500	297.500	247.500	297.000	207.000	177.000	157.000	122.500	110.000
6.000.000	120.000	120.000	12.000	252.000	5.748.000	651.000	357.000	287.000	346.500	241.500	206.500	184.000	147.000	132.000
7.000.000	140.000	140.000	12.000	292.000	6.728.000	759.500	416.500	346.500	405.500	276.000	236.000	216.000	171.500	154.000
8.000.000	160.000	160.000	12.000	332.000	7.828.000	868.000	476.000	396.000	465.000	310.500	265.500	235.500	196.000	176.000
9.000.000	180.000	180.000	12.000	372.000	8.928.000	976.500	535.500	445.500	504.500	345.000	295.000	265.000	220.500	198.000
10.000.000	200.000	200.000	12.000	412.000	10.028.000	1.085.000	595.000	495.000	564.500	379.500	324.500	294.000	245.000	220.000
11.000.000	220.000	220.000	12.000	452.000	11.128.000	1.193.500	654.500	544.500	614.000	414.000	354.000	314.000	269.500	242.000
12.000.000	240.000	240.000	12.000	492.000	12.228.000	1.302.000	714.000	594.000	673.500	448.500	383.500	343.000	294.000	264.000
13.000.000	260.000	260.000	12.000	532.000	13.328.000	1.410.500	773.500	643.500	742.500	483.000	413.000	368.000	318.500	286.000
14.000.000	280.000	280.000	12.000	572.000	14.428.000	1.519.000	833.000	693.000	811.000	517.500	442.500	392.500	343.000	308.000
15.000.000	300.000	300.000	12.000	612.000	15.528.000	1.627.500	892.500	742.500	881.000	552.000	472.000	416.500	367.500	330.000
16.000.000	320.000	320.000	12.000	652.000	16.628.000	1.736.000	952.000	792.000	969.500	586.500	501.500	441.000	387.500	352.000
17.000.000	340.000	340.000	12.000	692.000	17.728.000	1.844.500	1.011.500	841.500	1.058.000	621.000	531.500	471.000	416.500	374.000
18.000.000	360.000	360.000	12.000	732.000	18.828.000	1.953.000	1.071.000	891.000	1.146.500	655.500	560.500	490.000	441.000	396.000
19.000.000	380.000	380.000	12.000	772.000	19.928.000	2.061.500	1.130.500	940.500	1.235.000	690.000	590.000	514.500	465.500	418.000
20.000.000	400.000	400.000	12.000	812.000	21.028.000	2.170.000	1.190.000	990.000	1.323.500	724.500	619.500	539.000	490.000	440.000
21.000.000	420.000	420.000	12.000	852.000	22.128.000	2.278.500	1.249.500	1.039.500	1.412.000	759.000	649.000	552.000	514.500	462.000
22.000.000	440.000	440.000	12.000	892.000	23.228.000	2.387.000	1.309.000	1.089.000	1.500.500	793.500	678.500	588.000	539.000	484.000
23.000.000	460.000	460.000	12.000	932.000	24.328.000	2.495.500	1.368.500	1.138.500	1.591.000	828.000	708.000	612.500	563.000	506.000
24.000.000	480.000	480.000	12.000	972.000	25.428.000	2.604.000	1.428.000	1.188.000	1.682.500	867.500	737.500	637.000	588.000	528.000
25.000.000	500.000	500.000	12.000	1.012.000	26.528.000	2.712.500	1.487.500	1.237.500	1.774.000	907.000	767.000	661.000	612.500	552.000
26.000.000	520.000	520.000	12.000	1.052.000	27.628.000	2.821.000	1.547.000	1.287.000	1.865.500	946.500	796.500	685.000	637.000	574.000
27.000.000	540.000	540.000	12.000	1.092.000	28.728.000	2.929.500	1.606.500	1.336.500	1.954.000	986.000	826.000	709.000	661.000	596.000
28.000.000	560.000	560.000	12.000	1.132.000	29.828.000	3.038.000	1.666.000	1.386.000	2.042.500	1.025.500	855.500	732.000	685.000	618.000
29.000.000	580.000	580.000	12.000	1.172.000	30.928.000	3.146.500	1.725.500	1.435.500	2.131.000	1.065.000	885.000	755.000	710.500	638.000
30.000.000	600.000	600.000	12.000	1.212.000	32.028.000	3.255.000	1.785.000	1.485.000	2.220.500	1.104.500	914.500	775.000	735.000	660.000

* Potongan asuransi masing-masing untuk: 10X 0,36%, 15X dan 20X 0,711%, 25X dan 30X 1,061%, 40X 1,41%, 50X 1,761%, 60X 1,761%

* Jumlah belum termasuk potongan asuransi

* Biaya dan ketentuan berlaku

