

SKRIPSI

**EVALUASI PENERAPAN *REWARD* DAN *PUNISHMENT*
BAGI NASABAH KREDIT PADA LPD KESIMAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional
Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali

**OLEH:
NI LUH PUTU AYU ANINDYANARI
NIM. 1915744088**

**D4 MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

SKRIPSI

**EVALUASI PENERAPAN *REWARD* DAN *PUNISHMENT*
BAGI NASABAH KREDIT PADA LPD KESIMAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional
Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali

**OLEH:
NI LUH PUTU AYU ANINDYANARI
NIM. 1915744088**

**D4 MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi : Evaluasi Penerapan *Reward* Dan *Punishment* Bagi Nasabah Kredit Pada LPD Kesiman
2. Penulis
 - a. Nama : Ni Luh Putu Ayu Anindyanari
 - b. NIM : 1915744088
3. Jurusan : Administrasi Bisnis
4. Program Studi : D4 Manajemen Bisnis Internasional

Badung, 13 Juli 2023

Menyetujui,

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Wayan Suryathi, SE., M.M.
NIP. 196510171990112001

I Wayan Sukarta, SE., M.Agb.
NIP. 196005191989101001

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

**EVALUASI PENERAPAN *REWARD* DAN *PUNISHMENT*
BAGI NASABAH KREDIT PADA LPD KESIMAN**

Oleh:

Ni Luh Putu Ayu Anindyanari
NIM. 1915744088

Disahkan:

Penguji I

Penguji II

Penguji III



Wayan Suryathi, SE., M.M.
NIP. 196510171990112001



Drs. I Made Ardana Putra, M.Si
NIP. 195912311989031012



Dra. Sagung Mas Suryaniadi, M.Si
NIP. 196409191989032002

Mengetahui,
Jurusan Administrasi Bisnis
Ketua



Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D.
NIP. 196409291990032003

Badung, 22 Agustus 2023
Prodi. Manajemen Bisnis Internasional
Ketua



Ketut Vini Elfarosa, SE., M.M.
NIP. 197612032008122001

HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN

BE YOURSELF

“Usaha terbaik adalah memulai”

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa selalu mengasihi dan memberikan limpahan Rahmat-Nya disegala kehidupan dan perjuangan saya.
2. Kedua Orang Tua, Bapak dan Ibu tercinta yang selalu memberikan kasih sayangnya dan selalu mendoakan saya di setiap langkah sampai saat ini, serta telah membesarkan saya dan memberikan arti kehidupan yang sesungguhnya.
3. Saudari saya, yang telah memberikan semangat, dukungan, dan Doa.
4. Keluarga, sahabat, dan teman-teman yang selalu membantu saya dalam keadaan susah maupun senang.
5. Almamater saya Politeknik Negeri Bali yang saya banggakan.

Terima Kasih Atas Segalanya.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Luh Putu Ayu Anindyanari
NIM : 1915744088
Prodi/Jurusan : D4 Manajemen Bisnis Internasional/ Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Skripsi saya dengan judul:
"Evaluasi Penerapan *Reward* dan *Punishment* Bagi Nasabah Kredit Pada LPD Kesiman".

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah SKRIPSI ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah SKRIPSI ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 21 Agustus 2023

Yang Menyatakan,



Ni Luh Putu Ayu Anindyanari
NIM. 1915744088

ABSTRAK

LPD Kesiman merupakan salah satu lembaga keuangan di Kota Denpasar yang melayani masyarakat Desa Kesiman dalam bentuk penyaluran kredit, tabungan, dan deposito. Semakin berkembangnya LPD Kesiman tentunya memunculkan permasalahan yang dihadapi khususnya risiko kredit bermasalah/macet. Salah satu upaya yang dilakukan LPD Kesiman untuk meningkatkan kelancaran pembayaran kredit adalah dengan penerapan *reward* dan *punishment* bagi nasabah kredit. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui penerapan *reward* dan *punishment* bagi nasabah kredit serta implikasinya bagi LPD Kesiman.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data penelitian dikumpulkan menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini merupakan karyawan bagian kredit LPD Kesiman yang merupakan karyawan yang berkaitan langsung dengan pengurusan kredit serta penerapan *reward* dan *punishment* bagi nasabah kredit pada LPD Kesiman.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *reward* dan *punishment* bagi nasabah kredit pada LPD Kesiman, telah berjalan dengan baik yang penerapannya dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu: penerapan *reward*, dilakukan kepada nasabah/debitur yang rajin dan tepat waktu dalam melaksanakan kewajibannya membayar kredit. *Reward* yang diberikan berupa kemudahan dalam pengurusan kredit berikutnya, nasabah/debitur akan diprioritaskan untuk diberikan kredit, serta pelayanan dan pencairan kredit lebih cepat. Penerapan *punishment*, dilakukan kepada nasabah/debitur dengan status kredit kurang lancar, diragukan, dan kredit macet. *Punishment* yang diberikan berupa surat peringatan sampai tiga kali (SP 1-3), diundang ke kantor LPD Kesiman untuk menjelaskan kendala nasabah/debitur untuk membayar kredit, sampai pada *punishment* terberat yaitu penarikan agunan/jaminan kredit untuk dijual/dilelang untuk menutupi jumlah hutang nasabah/debitur pada LPD Kesiman. Implikasi atau dampak penerapan *reward* dan *punishment* bagi nasabah kredit pada LPD Kesiman. Penerapan *reward* dan *punishment* memberikan dua jenis implikasi/dampak bagi LPD Kesiman, yaitu: dampak terhadap perkembangan kredit di LPD Kesiman serta dampak terhadap tingkat disiplin nasabah/debitur di LPD Kesiman.

Kata Kunci: *Reward, Punishment, Nasabah Kredit*

ABSTRACT

LPD Kesiman is a financial institution in Denpasar City that serves the people of Kesiman Village in the form of lending, savings and deposits. The growing development of LPD Kesiman certainly raises the problems faced, especially the risk of non-performing/bad credit. One of the efforts made by LPD Kesiman to improve the smoothness of credit payments is by implementing rewards and punishments for credit customers. This research was conducted to determine the application of reward and punishment for credit customers and the implications for LPD Kesiman

This type of research is descriptive research with a qualitative approach. Research data were collected using observation, interviews, and documentation methods. The informants in this study are employees of the Kesiman LPD credit department who are employees directly related to credit management and the application of rewards and punishments for credit customers at the Kesiman LPD.

The results of the study show that the application of reward and punishment for credit customers at LPD Kesiman has gone well, the implementation of which was carried out through several stages, namely: the application of rewards, carried out to customers/debtors who are diligent and timely in carrying out their obligations to pay credit. Rewards are given in the form of convenience in subsequent credit management, customers/debtors will be prioritized for credit, as well as faster service and credit disbursement. The implementation of punishment is carried out for customers/debtors with substandard, doubtful, and bad credit status. Punishment given in the form of warning letters up to three times (SP 1-3), invited to the LPD Kesiman office to explain the constraints on customers/debtors to pay off credit, up to the most severe punishment, namely withdrawal of collateral/credit guarantees to be sold/auctioned to cover the amount of the customer's debt /debtor at LPD Kesiman. Implications or impacts of implementing rewards and punishments for credit customers at LPD Kesiman. The application of reward and punishment provides two types of implications/impacts for the Kesiman LPD, namely: the impact on credit development at the Kesiman LPD and the impact on the level of discipline of customers/debtors at the Kesiman LPD.

Keywords: Reward, Punishment, Credit Customer

KATA PENGANTAR

Om Swastyastu,

Puja dan puji dan syukur dihadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Evaluasi Penerapan *Reward* Dan *Punishment* Bagi Nasabah Kredit Pada LPD Kesiman**”. Dalam penyusunan skripsi ini banyak rintangan dan hambatan yang dialami oleh penulis, tetapi berkat dorongan dan motivasi dari orang-orang terdekat, maka semuanya dapat diatasi oleh penulis.

Melalui kesempatan yang baik ini, penulis menghaturkan rasa terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan fasilitas yang sangat baik selama mengikuti perkuliahan di Politeknik Negeri Bali;
2. Ibu Ketut Vini Elfarosa, SE., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan fasilitas yang sangat baik selama mengikuti perkuliahan di Politeknik Negeri Bali;
3. Ibu Wayan Suryathi, SE., MM., selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan memberikan masukan dalam pembuatan skripsi ini;
4. Bapak I Wayan Sukarta, SE., M.Agb., selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan masukan dalam pembuatan skripsi ini;

5. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan pengetahuan dan dukungan yang sangat berguna bagi penyusunan skripsi ini;
6. Bapak Drs. I Wayan Artana, selaku Ketua LPD Kesiman beserta seluruh staf pegawai LPD Kesiman yang telah memberikan izin dan membantu dalam proses penelitian dan pengumpulan data dalam penyelesaian skripsi ini;
7. Orang tua serta keluarga tercinta yang telah banyak memberikan doa dan motivasi sehingga berhasil menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak diharapkan dapat menyempurnakan penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

Om Shanti, Shanti, Shanti, Om

Badung, 13 Juli 2023

Penulis,



Ni Luh Putu Ayu Anindyanari

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Telaah Teori	9
2.1.1 <i>Reward</i>	9
2.1.2 <i>Punishment</i>	12
2.1.3 Lembaga Perkreditan Desa (LPD).....	14
2.1.4 Pengelolaan dan Kegiatan Usaha LPD.....	16
2.1.5 Nasabah	17
2.1.6 Kredit	18
2.1.7 Prosedur Pemberian Kredit	19
2.1.8 Risiko Kredit	20
2.1.9 Penggolongan Kualitas Kredit	22
2.2 Penelitian Sebelumnya	25
2.3 Kerangka Teoritis	27
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Tempat Penelitian	29
3.2 Objek Penelitian	29

3.3	Sumber Data	30
3.3.1	Data Primer	30
3.3.2	Data Sekunder	30
3.4	Jenis Data	30
3.4.1	Data Kuanlitatif	30
3.4.2	Data Kualitatif	31
3.5	Teknik Pengumpulan Data	31
3.5.1	Observasi	31
3.5.2	Wawancara	31
3.5.3	Dokumentasi	32
3.6	Teknik Analisis Data	32
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	35
4.1.1	Sejarah Singkat Lembaga Perkreditan Desa.....	35
4.1.2	Sejarah Berdirinya LPD Kesiman	36
4.1.3	Struktur Organisasi LPD Kesiman	38
4.2	Penerapan <i>Reward</i> dan <i>Punishment</i> Pada LPD Kesiman..	50
4.2.1	Standar Operasional Prosedur Layanan Kredit LPD Kesiman	50
4.2.2	Kriteria Penerapan <i>Reward</i> dan <i>Punishment</i> Bagi Nasabah Kredit Pada LPD Kesiman.....	62
4.2.3	Penerapan <i>Reward</i> dan <i>Punishment</i> Bagi Nasabah Kredit Pada LPD Kesiman	64
4.2.4	Hambatan dan Solusi Penerapan <i>Reward</i> dan <i>Punishment</i> Bagi Nasabah Kredit Pada LPD Kesiman.....	72
4.3	Implikasi Penerapan <i>Reward</i> dan <i>Punishment</i> Bagi Nasabah Kredit Pada LPD Kesiman	74
BAB V	PENUTUP	
5.1	Simpulan	80
5.2	Saran	82
	DAFTAR PUSTAKA	83
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

1.1	Ketentuan Pemberian Kredit LPD Kesiman.....	3
1.2	Laporan Kredit Konsolidasi LPD Kesiman Per 31 Desember 2022	4

DAFTAR GAMBAR

2.1	Kerangka Konsep.....	28
4.1	Struktur Organisasi LPD Kesiman	39
4.2	Alur/SOP Layanan Kredit LPD Kesiman.....	50
4.3	Penerapan <i>Reward</i> Nasabah Kredit LPD Kesiman Periode Tahun 2022	66
4.4	Penerapan <i>Punishment</i> Nasabah Kredit LPD Kesiman Periode Tahun 2022	66

DAFTAR LAMPIRAN

1. Penerapan *Reward* dan *Punishment* Nasabah Kredit LPD Kesiman
2. Dokumentasi Penelitian
3. Surat Keterangan Penelitian
4. Persyaratan Pengajuan Kredit
5. Form Pengajuan Kredit
6. Daftar Riwayat Hidup Peneliti

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bentuk lembaga keuangan non bank yang ada di Bali khususnya adalah Lembaga Perkreditan Desa (LPD). Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 3 Tahun 2017 tentang Lembaga Perkreditan Desa, serta Peraturan Gubernur (PERGUB) Provinsi Bali Nomor 44 Tahun 2017 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 3 Tahun 2017 tentang Lembaga Perkreditan Desa menyatakan bahwa LPD merupakan badan usaha keuangan milik desa yang melaksanakan kegiatan usaha di lingkungan desa dan untuk *krama desa*. LPD adalah salah satu unsur kelembagaan *desa pakraman* yang menjalankan fungsi keuangan *desa pakraman* dan mengelola potensi keuangan *desa pakraman*.

Semakin berkembangnya perekonomian di Bali, semakin banyak pula lembaga keuangan lainnya yang muncul selain LPD. Hal tersebut membuat persaingan yang dirasakan LPD semakin ketat untuk mencari nasabah dan mempertahankan nasabah agar tidak berpindah ke lembaga keuangan lain. Disisi lain, semakin berkembangnya usaha LPD semakin besar pula risiko yang dihadapi LPD, salah satunya adalah kredit bermasalah. Perusahaan keuangan mikro umumnya memiliki jumlah kredit yang lebih rendah

dibandingkan bank umum, siklus kredit pendek, dan frekuensi kredit juga tinggi sehingga perlu penerapan manajemen risiko yang baik untuk mengurai kredit bermasalah (Jia, 2021).

Salah satu LPD yang ada di Kota Denpasar adalah LPD Kesiman yang terletak di di Jl. Waribang No. 22, Kesiman Petilan, Kecamatan Denpasar Timur, Kota Denpasar, Bali. LPD Kesiman berdiri sejak tahun 1992 dan mengalami perkembangan yang pesat baik di bidang usaha maupun jumlah nasabah, saat ini sudah memiliki sebanyak 5.000 orang lebih nasabah yang terdiri dari nasabah kredit, tabungan, dan deposito. LPD Kesiman melayani nasabah yang tersebar di berbagai wilayah di Desa Kesiman. LPD Kesiman selalu berusaha memberikan pelayanan yang memuaskan bagi nasabahnya, untuk itu LPD Kesiman memiliki 43 orang pegawai yang sudah memiliki kompetensi di bidang kerjanya masing-masing.

Semakin berkembangnya LPD Kesiman tentu memunculkan permasalahan dan risiko yang semakin besar dihadapi LPD Kesiman, salah satunya adalah risiko kredit bermasalah/macet. Untuk meminimalisir hal tersebut, dalam pemberian kredit LPD Kesiman memberikan persyaratan berbeda bagi calon nasabah kredit warga Desa Kesiman dan non warga Desa Kesiman. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kabag. Kredit LPD Kesiman ketentuan pemberian kredit kepada warga Desa Kesiman dan non warga Kesiman, sebagai berikut.

Tabel 1.1
Ketentuan Pemberian Kredit LPD Kesiman

Warga Desa Kesiman	Non Warga Desa Kesiman
1. Mengisi form aplikasi kredit	1. Mengisi form aplikasi kredit
2. Melengkapi persyaratan	2. Melengkapi persyaratan
3. Konfirmasi data	3. Konfirmasi data
4. Analisa kelayakan kredit	4. Analisa kelayakan kredit
5. Persetujuan kredit	5. Persetujuan kredit
	6. Refrensi dari warga Kesiman

Sumber: LPD Kesiman, 2023

Berdasarkan Tabel 1.1 tentang ketentuan pemberian kredit pada LPD Kesiman, terlihat bahwa terdapat satu perbedaan antara calon nasabah kredit warga Kesiman dan non warga Desa Kesiman yaitu adanya refresi dari warga Kesiman untuk non warga Kesiman yang ingin mengajukan kredit pada LPD Kesiman. Apabila tidak memiliki refresi dari warga Kesiman calon nasabah kredit tersebut tidak dapat mengajukan kredit pada LPD Kesiman kecuali non warga Kesiman tersebut memiliki deposito di LPD Kesiman dan deposito tersebut sebagai jaminan kredit yang diajukan. Hal tersebut dilakukan untuk memberikan kenyamanan bagi kedua belah pihak baik itu pihak nasabah maupun LPD Kesiman serta untuk meminimalkan risiko kredit bermasalah yang kemungkinan akan timbul.

Sampai saat ini, meskipun LPD Kesiman sudah melakukan usaha pencegahan dan minimalisir adanya kredit bermasalah. Tetapi kenyataanya per periode 31 Desember 2022 masih ada kredit bermasalah yang dihadapi LPD Kesiman sebesar 18,8% yang terdiri dari kredit kurang lancar, diragukan, dan macet. Data tersebut dapat dilihat pada laporan kredit konsolidasi LPD Kesiman pada Tabel 1.2, sebagai berikut.

Tabel 1.2
Laporan Kredit Konsolidasi LPD Kesiman
Per 31 Desember 2022

Kode	Keterangan	Jml Rek	Jumlah Kredit	Saldo Kredit	Persen (%)
L	Lancar	1.564	175.646.230.000	151.110.152.351	81,92
KL	Kurang lancar	78	29.916.000.000	29.312.003.550	15,89
D	Diragukan	23	2.669.800.000	2.285.728.350	1,24
M	Macet	16	2.494.050.000	1.749.555.700	0,98
Jumlah		1.681	210.724.080.000	184.457.439.951	100,0

Sumber: LPD Kesiman, 2023

Berdasarkan Tabel 1.2 mengenai laporan kredit konsolidasi LPD Kesiman per 31 Desember 2022 terlihat bahwa terdapat 1.681 rekening kredit yang dimiliki LPD Kesiman. Sebanyak 1.564 rekening atau 81,92 persen merupakan nasabah kredit lancar, sebanyak 78 rekening atau 15,89 persen merupakan nasabah kredit kurang lancar, sebanyak 23 rekening atau 1,24 persen merupakan kredit nasabah diragukan, dan sebanyak 16 rekening atau 0,98 persen merupakan nasabah kredit macet.

Upaya yang dilakukan LPD Kesiman untuk meningkatkan kelancaran pembayaran kredit adalah dengan penerapan *reward* dan *punishment*. *Reward* (penghargaan) diberikan LPD Kesiman kepada nasabah kredit yang lancar membayar angsuran setiap bulannya. *Reward* yang diberikan berupa bunga kredit yang lebih rendah jika nasabah tersebut mengajukan kredit kembali atau meminjam kembali, selain itu juga diberikan potongan bunga pada akhir periode kredit. Sedangkan *punishment* (sanksi/hukuman) diberikan kepada nasabah dengan kredit bermasalah (kurang lancar, diragukan, dan macet). *Punishment* yang diberikan berupa SP 1-3, pemanggilan, sampai pada penyitaan/penjualan aset yang menjadi jaminan

kegiatan tersebut. Penerapan *reward* dan *punishment* oleh LPD Kesiman diharapkan dapat meminimalisir kredit bermasalah yang dihadapi LPD Kesiman.

Berdasarkan pemaparan latar belakang dan permasalahan yang dihadapi LPD Kesiman serta usaha LPD Kesiman dalam meminimalisir terjadinya kredit bermasalah. Mengingat pentingnya nasabah bagi lembaga keuangan, serta penyaluran kredit sebagai salah satu bidang usaha pemasaran jasa dari LPD Kesiman, maka peneliti termotivasi untuk mengevaluasi penerapan *reward* dan *punishment* bagi nasabah kredit pada LPD Kesiman.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimanakah penerapan *reward* dan *punishment* bagi nasabah kredit pada LPD Kesiman?
- 2) Bagaimanakah implikasi penerapan *reward* dan *punishment* bagi nasabah kredit pada LPD Kesiman?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui penerapan *reward* dan *punishment* bagi nasabah kredit pada LPD Kesiman.

- 2) Untuk mengetahui implikasi penerapan *reward* dan *punishment* bagi nasabah kredit pada LPD Kesiman.

1.4 Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat dalam pendidikan baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan landasan dalam pengembangan media pembelajaran atau penerapan media pembelajaran secara lebih lanjut, disamping itu penelitian ini diharapkan menjadi sebuah nilai tambah pengetahuan ilmiah khususnya mengenai penerapan *reward* dan *punishment* bagi nasabah kredit pada LPD Kesiman.

- 2) Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang terkait dalam penelitian ini, antara lain:

- a) Bagi Penulis

Sebagai sarana dan perkembangan ilmiah dalam mengembangkan ilmu pengetahuan terutama yang berkembang dengan pendidikan yang kondusif dan efektif selama melaksanakan studi diperguruan tinggi.

b) Bagi Perusahaan/ LPD Kesiman

Sebagai bahan dan referensi pertimbangan perusahaan/LPD Kesiman dalam pengambilan keputusan di masa yang akan datang khususnya mengenai penerapan *reward* dan *punishment* bagi nasabah kredit pada LPD Kesiman.

c) Bagi Lembaga Pendidikan

Sebagai sebuah karya yang diharapkan dapat mampu memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu manajemen dan dapat digunakan sebagai dasar acuan atau referensi untuk pengembangan penelitian selanjutnya.

1.5 Sistematika Penulisan

Berikut ini penulis akan menjelaskan bagian-bagian dari sistematika penulisan dari skripsi ini.

BAB I PENDAHULUAN

Bab I merupakan pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab II merupakan kajian pustaka yang terdiri dari telaah teori, hasil penelitian sebelumnya, dan kerangka teoritis dalam penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab III merupakan metode penelitian yang terdiri dari penjelasan mengenai tempat penelitian, objek penelitian, sumber data, jenis data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan jadwal penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Bab IV merupakan hasil penelitian yang terdiri dari gambaran umum tempat penelitian, dan pembahasan, interpretasi hasil penelitian.

BAB VI PENUTUP

Bab V merupakan penutup yang nantinya terdiri dari kesimpulan dan saran-saran.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada Bab IV, maka simpulan yang berkaitan dengan evaluasi penerapan *reward* dan *punishment* dalam pelayanan nasabah kredit pada LLP Kesiman pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

- 1) Penerapan *reward* dan *punishment* bagi nasabah kredit pada LPD Kesiman, telah berjalan dengan baik yang penerapannya dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu:
 - a) Penerapan *reward*, dilakukan kepada nasabah/debitur yang rajin dan tepat waktu dalam melaksanakan kewajibannya membayar kredit. *Reward* yang diberikan berupa kemudahan dalam pengurusan kredit berikutnya, nasabah/debitur akan diprioritaskan untuk diberikan kredit, serta pelayanan dan pencairan kredit lebih cepat.
 - b) Penerapan *punishment*, dilakukan kepada nasabah/debitur dengan status kredit kurang lancar, diragukan, dan kredit macet. *Punishment* yang diberikan berupa surat peringatan sampai tiga kali (SP 1-3), diundang ke kantor LPD Kesiman untuk menjelaskan

kendala nasabah/debitur untuk membayar kredit, sampai pada *punishment* terberat yaitu penarikan agunan/jaminan kredit untuk dijual/dilelang untuk menutupi jumlah hutang nasabah/debitur pada LPD Kesiman. Selain itu, *punishment* lain yang juga diterapkan adalah jika nasabah/debitur yang sudah pernah mengalami kredit bermasalah akan sulit untuk mendapatkan kredit baru di masa yang akan datang, plafon kreditnya akan dibatasi, atau bahkan tidak diberikan kredit sama sekali.

- 2) Implikasi atau dampak penerapan *reward* dan *punishment* bagi nasabah kredit pada LPD Kesiman. Penerapan *reward* dan *punishment* memberikan dua jenis implikasi/dampak bagi LPD Kesiman, yaitu:
 - a) Penerapan *reward* dan *punishment* memberikan dampak terhadap perkembangan kredit di LPD Kesiman, hal tersebut dapat terlihat dari adanya peningkatan jumlah kredit lancar serta penurunan jumlah kredit bermasalah. Nasabah/debitur termotivasi untuk membayar kredit tepat waktu karena adanya *reward* mendapatkan potongan bunga kredit pada pengajuan kredit selanjutnya dan kemudahan proses serta pencairan kredit yang lebih cepat.
 - b) Penerapan *reward* dan *punishment* memberikan dampak terhadap tingkat disiplin nasabah/debitur di LPD Kesiman, hal tersebut dapat terlihat dari peningkatan pembayaran kredit sesuai dengan jangka waktu yang ditetapkan, tanpa menunggu jatuh tempo dan ditagih terlebih oleh pihak LPD Kesiman. Adanya *punishment* membuat

nasabah/debitur menjadi lebih takut untuk menunggak pembayaran, nasabah dengan kredit yang kurang lancar baru diberikan surat peringatan pertama (SP 1) sudah langsung membayar untuk menghindari adanya *punishment* yang lebih besar seperti pemanggilan atau penarikan agunan/jaminan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka saran yang dapat dikemukakan untuk menjadi pertimbangan bagi LPD Kesiman, sebagai berikut.

- 1) Mengingat penerapan *reward* mampu memotivasi nasabah/debitur untuk rajin dan disiplin dalam melakukan pembayaran kredit, maka disarankan kepada LPD Kesiman untuk lebih banyak lagi memberikan *reward* bagi nasabah/debitur yang membayar kredit tepat waktu seperti pemberian hadiah berupa bingkisan, peralatan dapur, peralatan sembahyang, dan sebagainya pada akhir periode kredit dengan tingkat ketepatan pembayaran yang tinggi.
- 2) Mengingat penerapan *punishment* mampu meningkatkan disiplin nasabah/debitur dalam membayar kredit, maka disarankan kepada LPD Kesiman dalam menerapkan *punishment* yang lebih merata kepada semua nasabah/debitur dengan kredit bermasalah, tetapi juga harus memperhatikan keadaan nasabah/debitur, alasan kenapa nasabah/debitur tidak bisa melakukan kewajibannya dengan baik, serta jika memungkinkan LPD Kesiman memberikan bantuan jika nasabah/debitur membutuhkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aristyo, Ronaldi. 2020. Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Sistem Promo *Point Reward* Nasabah Perbankan Dengan Menggunakan Metode Bank *Service Quality* dan *E-SQUAL* Terhadap *Dimensi Efficiency, Assurance, Access, Reliability, Responsiveness, dan Contact* Berdasarkan Persepsi dari Nasabah Bank ABC. *Jurnal Ilmiah Universitas Bakrie*. Vol. 1, No. 2, pp. 12.-23.
- Cahyani, Aulia Nur., Hasanah, Neneng., Irfany, M. Iqbal. 2020. Strategi Pencegahan Pembiayaan Bermasalah pada BPRS di Kabupaten Bogor. *Al-Muzara'ah* Vol. 8 No. 1, pp. 73-93.
- Chen, Baitong., Bao, Xinzhang., Xu Kun. 2021. Credit Risk Assessment of e-Commerce Supply Chain Finance of SMEs Based on Dynamic Reward and Punishment Perspective. *Research Article Discrete Dynamics in Nature and Society*. Vol. 2, No. 1, pp. 1-9.
- Darmawi, H. 2017. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Fahmi, Irham. 2019. *Pengantar Manajemen Keuangan*. Bandung: Alfabeta.
- Firdaus, H. Rachmat dan Maya Ariyanti. 2018. *Manajemen Perkreditan Bank Umum*. Bandung : Alfabeta.
- Gatot, Suparmoni. 2018. *Perbankan dan Masalah Kredit*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hariyani, Iswi. 2017. *Restrukturisasi & Penghapusan Kredit Macet*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo,
- Hasibuan, Malayu. 2018. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hardianto. 2016. *Manajemen Risiko Bagi Bank Umum*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Heriyansah. 2022. Sanksi Nasabah Yang Menunda-Nunda Angsuran Pembiayaan Murabahah Perspektif Hukum Ekonomi Syariah (Studi Kasus di BSI Kantor Cabang Pusat Jambi). *Skripsi*. Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

- Jia, Huiyuan. 2021. Countermeasures for Credit Risk Control of Small and Micro Enterprises in Commercial Banks. *4th International Workshop on Advances in Social Sciences (IWASS 2021)*. Francis Academic Press, UK.
- Kasmir, 2019. *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Makmur, Ijul Miswandi. 2022. Pengaruh Reward Dan Punishment Terhadap Motivasi Nasabah Dalam Membayar Angsuran Pada Badan Usaha Milik Desa (Bumdes) Mekar Sari Desa Rambah Baru Kecamatan Rambah Samo Kabupaten Rokan Hulu. *Jurnal Cano Ekonomos*. Vol. 11, No. 2, pp. 1-12.
- Marina, Kadek Rina., Dewi, Ni Wayan Yulianita. 2021. Mengungkap Peran Sanksi Adat untuk Mengurangi Potensi Kredit Macet pada Lembaga Perkreditan Desa. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Humanika*, Vol. 11 No. 1, pp. 20-32.
- Moleong, Lexy J. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosdakarya.
- Nawawi, Hadari. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif*. :Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Ngalim, Purwanto. 2018. *Prinsip-Prinsip Dan Teknik Evaluasi Pengajaran*. Bandung: Remaja. Rosda Karya.
- Novarini, Ni Nyoman Ari., Imbayani, I Gusti Ayu. 2019. The Influence of Reward and Punishment on Employee Performance at Royal Tunjung Bali Hotel & Spa Legian. *International Journal of Applied Business & International Management*. Vol. 4, No. 3, pp. 33-44.
- Nugroho, Bambang. 2018. *Reward dan Punishment*. Bulletin Cipta Karya Departemen Pekerjaan Umum
- Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 3 Tahun 2017 tentang Lembaga Perkreditan Desa
- Peraturan Gubernur (PERGUB) Provinsi Bali Nomor 44 Tahun 2017 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 3 Tahun 2017 tentang Lembaga Perkreditan Desa
- Pertiwi, Diyah. 2022. Effect of Reward and Punishment on Work Stress and its Impact on Employee Performance at Pt. Bank Uob Indonesia Office Imperium – Jakarta Selatan. *IRE Journals*. Vol. 6, No. 5, pp. 63-70.
- Putri, WP. Kartika., Atmaja, Anantawikrama Tungga. 2020. Menguak Sanksi Nyongkok Dalam Penyelesaian Kredit Macet Ditinjau Dari Perspektif Nasabah, Pengurus LPD, Dan Hukum Adat (Studi Kasus Pada LPD Desa Adat Telaga, Kecamatan Busungbiu, Kabupaten Buleleng).

JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi). Vol. 11, No. 3, pp. 585-596.

- Prasetyoningrum, Ari Kristin. 2017. *Risiko Bank Syariah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rianto, Al Arif. 2017. *Dasar- Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Rivai, Veithzal. 2017. *Bank and Financial Institute Management*. Jakarta: Grafindo. Persada.
- Sastradipoera, Komaruddin. 2016. *Sejarah Pemikiran Ekonomi*. Bandung: Kappa-Sigma.
- Silaen, Sofar. 2018. *Metodelogi Penelitian Sosial untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Bogor: In Media.
- Silalahi, Ulber. 2018. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2020. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suhartini, Andewi. 2017. *Belajar Tuntas: Latar Belakang, Tujuan, dan Implikasi*. Yogyakarta: Andi
- Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 792 Tahun 1990 tentang Lembaga Keuangan.
- Tjiptono, Fandy. 2018. *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan
- Wiyani, Ardi Novan. 2013. *Manajemen Kelas*. Yogyakarta : Ar-Ruzz Media.
- Yanuar. 2018. *Jenis-Jenis Hukuman Edukatif untuk Anak SD*. Jogyakarta: Diva. Press.
- Yuningsih, Titin Tri. 2021. Implementation Of Reward And Punishment In Forming Discipline Characterearly Childhood. *ECRJ: Early Childhood Research Journal*. Vol. 4, No. 2, pp. 27-38.