

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai implementasi program kredit usaha rakyat di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Purwokerto dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Implementasi (*Implementation*), implementasi program KUR menunjukkan adanya proses pelaksanaan program KUR di Bank BTN KC Purwokerto membawakan adanya hasil yang baik yaitu dengan adanya dampak yang dihasilkan oleh para pelaku UMKM memperoleh hasil yang baik dan memiliki kualitas kesejahteraan yang baik, kemudian capaian hasil yang signifikan, serta perubahan persepsi dan perekonomian lebih terlihat secara nyata dan meningkat pada para pelaku UMKM setelah mengikuti program KUR. Meskipun telah menunjukkan adanya hasil yang baik, namun faktanya dalam pelaksanaan implementasi program KUR di Bank BTN KC Purwokerto masih belum berjalan dengan optimal karena dipengaruhi adanya beberapa faktor.
2. Komunikasi (*Communication*), komunikasi program KUR walaupun pada penyampaian informasi program telah menggunakan berbagai macam cara seperti *marketing* dan lain sebagainya, koordinasi pihak pelaksana sesuai dengan aturan, serta penyampaian arahan atasan ke

bawahan dalam pelaksanaannya sudah menunjukkan hasil yang baik dan berjalan sebagaimana mestinya. Namun dalam aspek konsistensi penyampaian sosialisasi masih dapat dikatakan belum konsisten dan belum memiliki hasil yang memuaskan. Seperti yang sudah dijabarkan sebelumnya bahwa kurangnya staff *credit program sales* dan anggaran menjadi faktor utama dalam ketidak konsistenan penyampaian sosialisasi program KUR yang dijalankan. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa implementasi yang dapat dikatakan belum berjalan secara optimal karena terdapat adanya pengaruh komunikasi yang belum optimal juga.

3. Sumber Daya (*Resources*), sumber daya program KUR telah dapat dikatakan memadai dengan adanya penambahan jumlah staff dan tingkat pendidikan yang sesuai menjadikan kompetensi serta kepatuhan yang dimiliki staff dalam menjalankan program sangat berpengaruh terhadap proses keberhasilan program. Namun seperti apa yang dijelaskan sebelumnya bahwa ketersediaan jumlah pegawai menjadi salah satu faktor dalam pola komunikasi yang disampaikan terkait adanya program KUR di Bank BTN KC Purwokerto kurang disalurkan secara menyeluruh. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa implementasi yang dapat dikatakan belum berjalan secara optimal juga terdapat adanya keterbatasan sumber daya yang dianggap belum optimal juga dalam melaksanakan program KUR.

4. Disposisi / Sikap (*Dispositions*), disposisi / sikap pada program KUR juga dapat dikatakan menghasilkan adanya sikap serta komitmen yang dimiliki oleh staff untuk selalu memenuhi dan mematuhi aturan yang berlaku baik adanya Permenko maupun ketentuan internal Bank BTN. Adanya insentif yang diperoleh bagi staff pelaksana program KUR juga memiliki pengaruh pada kualitas kinerja yang semakin baik untuk dapat terus menyalurkan program KUR sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Maka dapat disimpulkan bahwa implementasi yang telah dilaksanakan oleh Bank BTN KC Purwokerto telah memiliki sikap yang baik dalam melaksanakan program KUR yang mana memiliki komitmen serta kualitas kinerja yang baik dalam pelaksanaannya.
5. Struktur Birokrasi (*Bureaucratic Structure*), struktur birokrasi pada program KUR dapat dikatakan telah sesuai dengan SOP dan memiliki tanggung jawab yang baik dalam proses implementasi program KUR. Hal ini dengan kesesuaian SOP yang tetap menyesuaikan Permenko yang berlaku yaitu Permenko No. 1 Tahun 2023 Tentang Pedoman Pelaksanaan Kredit Usaha Rakyat dan ketentuan internal Bank BTN. Perolehan hasil yang baik pada struktur birokrasi disini juga didukung dengan adanya fragmentasi yang dilakukan oleh pihak Bank BTN KC Purwokerto dalam melakukan koordinasi dengan badan dan unit lain seperti halnya BPJS, Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Banyumas, paguyuban-paguyuban, serta unit *funding* dan CLU dalam proses implementasinya. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa

implementasi yang telah dilaksanakan memiliki hasil yang baik yang mana dalam pelaksanaannya penerapan SOP telah disesuaikan dengan ketentuan Permenko dan adanya proses fragmentasi, sehingga tanggung jawab yang dimiliki oleh Bank BTN KC Purwokerto memperoleh kualitas yang baik dalam menjalankan program KUR.

Dalam hal ini, maka dapat disimpulkan bahwa implementasi yang belum optimal dan gagal karena dipengaruhi dari adanya komunikasi, sumber daya, disposisi / sikap, serta struktur birokrasi yang dianggap beberapa indikator tersebut belum optimal dalam pelaksanaannya. Hal ini, dikatakan bahwa implementasi program KUR di Bank BTN KC Purwokerto pada beberapa indikator telah memperoleh hasil yang baik dalam implementasinya, namun secara umum dapat dikatakan implementasi program KUR yang ada di Bank BTN KC Purwokerto masih belum berjalan secara optimal, dikarenakan adanya pengaruh beberapa faktor yaitu adanya komunikasi yang belum menunjukkan hasil yang baik dan konsisten karena adanya keterbatasan sumber daya yang ada. Kemudian walaupun sumber daya yang ada telah menunjukkan adanya hasil yang baik namun masih menunjukkan adanya hasil yang belum optimal karena terdapat kurangnya pola komunikasi yang baik dalam penyampaian sosialisasi program, adanya disposisi / sikap serta struktur birokrasi memperoleh hasil yang baik karena didalam pelaksanaannya tetap memiliki komitmen yang tinggi yang akan mempengaruhi kualitas kinerja dan tanggung jawab yang dimiliki oleh pihak pelaksana.

5.2. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijabarkan diatas, terdapat sejumlah hal yang akan menjadi saran sekaligus tindak lanjut yang seharusnya dilakukan, guna permasalahan yang terjadi di lapangan dapat segera diatasi.

Berikut implikasi atau rekomendasi yang dapat peneliti ajukan:

- 1) Untuk memperbaiki implementasi yang belum optimal, maka perlu adanya perbaikan pada komunikasi dengan lebih memperhatikan konsistensi dalam melakukan sosialisasi program dan menambah ketersediaan sumber daya yang ada untuk dapat lebih meningkatkan capaian hasil implementasi program KUR yang diperoleh Bank BTN KC Purwokerto. Pada aspek yang telah memiliki hasil yang baik terutama dampak yang dihasilkan, perubahan persepsi serta perekonomian kelompok sasaran perlu dipertahankan dan ditingkatkan.
- 2) Untuk memperbaiki komunikasi maka perlu diperbaiki adanya pola komunikasi yang digunakan dalam proses penyampaian sosialisasi program. Perlu lebih menekankan koordinasi dengan unit dan badan lain guna dalam proses penyampaian sosialisasi dapat lebih konsisten. Kemudian pada aspek yang ada pada komunikasi dan memperoleh hasil yang baik perlu dipertahankan dan dikembangkan terutama koordinasi pihak pelaksana dalam menyesuaikan aturan yang ada kepada nasabah untuk dapat menjaga minimnya kualitas NPL (*Non Performing Loan*) pada nasabah program KUR di Bank BTN KC Purwokerto.

- 3) Untuk memperbaiki sumber daya, perlu adanya penambahan kembali personil atau staff *credit program sales* untuk dapat melaksanakan proses penyampaian sosialisasi program KUR secara menyeluruh, sehingga para pelaku UMKM baik yang ada di Banyumas dan sekitarnya paham dan mengetahui terkait adanya program KUR di Bank BTN KC Purwokerto. Pada aspek yang ada pada sumber daya dan memperoleh hasil yang baik, maka perlu dipertahankan seperti adanya pelatihan pada masa OJT (*On Job Training*), dan lain-lain.
- 4) Untuk mempertahankan disposisi / sikap, perlu adanya perkembangan dan peningkatan pada kemampuan serta kualitas kinerja yang dimiliki oleh pihak pelaksana, guna komitmen untuk dapat menjalankan implementasi program KUR di Bank BTN KC Purwokerto semakin meningkat.
- 5) Untuk mempertahankan struktur birokrasi, perlu adanya koordinasi lebih lanjut pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Banyumas dan Dinas Tenaga Kerja, Koperasi, dan UKM Kabupaten Banyumas maupun badan lainnya untuk dapat memberikan sosialisasi rutin maupun proses *marketing* atau *referral* kepada masyarakat para pelaku UMKM terkait kehadiran program kredit usaha rakyat (KUR) di Bank BTN KC Purwokerto. Kemudian aspek yang ada pada struktur birokrasi dan memperoleh hasil yang baik perlu dipertahankan agar proses tanggung jawab serta SOP yang berlaku tetap dijalankan dengan baik sesuai dengan Permenko ataupun ketentuan internal lainnya.