

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami prosedur pelayanan penyaluran kredit yang diterapkan pada Astra Credit Companies (ACC) serta untuk menganalisis sejauh mana prosedur tersebut mampu memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada konsumen. Kredit merupakan salah satu bentuk pembiayaan yang banyak diminati masyarakat dalam memenuhi kebutuhan pembelian kendaraan bermotor maupun barang konsumtif lainnya.

Sebagai perusahaan pembiayaan, ACC memiliki peran penting dalam memberikan kemudahan kredit kepada nasabah dengan tetap mengedepankan prinsip kehati-hatian. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi lapangan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pelayanan penyaluran kredit di ACC meliputi tahapan: pengajuan permohonan kredit, proses verifikasi dan analisis kredit, survei lapangan, persetujuan kredit, serta pencairan dana. Setiap tahapan telah dilakukan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku dan didukung oleh teknologi digital seperti aplikasi ACC ONE.

Prosedur yang sistematis ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta menjaga kepercayaan nasabah. Namun, masih terdapat beberapa kendala dalam proses administrasi yang memerlukan perbaikan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan ke depan.

ABSTRACT

This study aims to identify and understand the credit disbursement service procedures implemented at Astra Credit Companies (ACC) and to analyze the extent to which these procedures are able to provide effective and efficient service to consumers. Credit is a popular form of financing for purchasing motor vehicles and other consumer goods.

As a financing company, ACC plays a crucial role in providing easy credit access to customers while upholding the principle of prudence. This study used a qualitative descriptive method with a field study approach through observation, interviews, and documentation. The results indicate that the credit disbursement service procedures at ACC include the following stages: credit application submission, credit verification and analysis, field survey, credit approval, and disbursement of funds. Each stage is carried out in accordance with applicable standard operating procedures (SOPs) and is supported by digital technology such as the ACC ONE application.

This systematic procedure aims to improve service quality and maintain customer trust. However, several obstacles remain in the administrative process that require improvement to increase service efficiency going forward.