

ABSTRAK

Skripsi ini membahas apakah prosedur operasional kredit sudah dilaksanakan, apakah sistem pengendalian intern terhadap pengawasan kredit sudah berjalan, apakah pengendalian intern yang dilakukan dapat meningkatkan pengawasan kredit.

Penelitian dilakukan di PT. Bank Central Asia KCP Warung Buncit dan analisa dilakukan secara deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian mengukur prosedur operasional kredit sudah dilaksanakan, sistem pengendalian intern terhadap pengawasan kredit sudah berjalan, pengendalian intern untuk meningkatkan pengawasan kredit telah dilakukan Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan dan kepuasan nasabah dalam pengajuan kredit yang selanjutnya berdampak pada loyalitas nasabah.

Kata Kunci : Prosedur operasional kredit, system pengendalian intern.