

BAB 1
PENDAHULUAN

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Permasalahan

Industri Jasa merupakan hal yang kerap kali dicari dan dimanfaatkan oleh banyak orang. Apabila berbicara tentang jasa maka kegiatan perbankan merupakan salah satu dari industri tersebut. Hal ini dapat dilihat dari pentingnya peran industri perbankan di kalangan masyarakat baik individu maupun korporat. Dalam memasarkan produk-produknya, Bank cenderung untuk meningkatkan *service* yang akan diberikan kepada nasabah.

Salah satu pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank adalah kredit. Kredit merupakan salah satu masukan dana Bank yang cukup besar. Bank yang lebih memperhatikan *service* yang maksimal akan memberikan kemudahan dalam mengajukan kredit. Dalam arti lain, Bank-bank yang bersaing lebih memperhatikan ketepatan dan kecepatan dalam hal penyaluran kredit kepada debitur.

Persaingan antar Bank ini dipicu oleh usaha dari tiap-tiap Bank dalam meningkatkan laba (*earning*) perusahaan. Dari tahun ke tahun Bank yang berkompetisi berusaha untuk meningkatkan laba perusahaan sehingga atmosfer persaingan antar bank ini sangat kompleks dan dirasa sangat ketat sekali. Persaingan ini sangat dirasakan sekali pada Bank "X" Surabaya. Meningkatnya atmosfer persaingan antar bank ini dipicu oleh beberapa kondisi eksternal yang dapat

mempengaruhi kebijakan internal Bank secara keseluruhan seperti keadaan perekonomian pasar, kebijakan pemerintah, dan kebijakan dari Bank itu sendiri. Keadaan perekonomian pasar dan kebijakan pemerintah ini tidak dapat dihindari dan dikendalikan oleh bank-bank swasta maupun pemerintah. Hal ini juga berpengaruh apabila keadaan negara sedang mengalami inflasi atau naik turunnya suku bunga. Sedangkan untuk kebijakan dari Bank itu sendiri tergantung dari kebijakan direksi pada tiap-tiap Bank dalam menerapkan peraturan yang ada di perusahaan.

Oleh karena hal ini maka pada masing-masing bank diharapkan memiliki keunggulan tersendiri sehingga dapat bersaing dengan bank lain dan terutama tidak dapat ditiru oleh Bank lain. Dalam memberikan fasilitas kredit kepada debitur diharapkan dapat menghasilkan hasil yang maksimal. Upaya memaksimalkan pemberian fasilitas kredit ini terletak pada kemampuan manajemen dalam melihat kondisi pasar serta pergerakan dari pesaing. Dalam memberikan fasilitas kredit khususnya Kredit Pemilikan Rumah (KPR), Bank seharusnya memberikan kemudahan-kemudahan yang tidak memberatkan debitur dalam hal penyaluran dana kreditnya.

Pada Bank "X" ini sebenarnya memiliki keunggulan pada sumber daya manusia yang telah dimiliki. Akan tetapi ada beberapa kendala yang kerap kali terjadi pada Bank "X" ini. Dalam hal proses jangka waktu pemberian fasilitas kredit dirasa agak lamban dan kalah bersaing dengan Bank lainnya. Di samping itu, debitur menginginkan bunga kredit yang diberikan lebih rendah dari Bank lain. Selain bunga

kredit, debitur juga menginginkan dana kreditnya cair lebih cepat dari jadwal yang telah ditentukan oleh pihak Bank menyebabkan debitur melakukan komplain terhadap Divisi Marketing. Sedangkan dari pihak Bank lain, mereka menerapkan proses kinerja yang cepat dalam hal realisasi kredit.

Di samping hal waktu, kebijakan manajemen pada nilai *Collateral Coverage* (CEV) menjadi masalah berikutnya bagi Bank “X” ini untuk bersaing dengan bank lain. Nilai CEV ini dinilai kurang lebih sama dengan nilai taksasi yang diperoleh dari harga pasar pada harga tanah atau bangunan (T/B) agunan. Pihak manajemen yang tanggap akan persaingan yang ketat akan melihat kondisi ini dengan seksama dan mencari solusi atau jalan alternatif dalam menyelesaikan masalah yang terjadi selama ini. Untuk mengatasi masalah-masalah tersebut perlu adanya koordinasi yang baik dari Komite Kredit dan diharapkan dari mereka dapat bekerja secara maksimal sehingga upaya dalam memberikan *service* yang baik dapat dirasakan hasilnya langsung oleh debitur tanpa melalui birokrasi yang terlalu *complicate*.

Mengingat akan sengitnya persaingan antar bank dalam mencari nasabah kredit, Komite Kredit juga harus mampu melihat program-program yang ditawarkan oleh bank lain kepada debitur. Hal ini tidak hanya menunjukkan dana kredit tersebut dapat realisasi dengan cepat akan tetapi tawaran kemudahan-kemudahan lainnya seperti proses cepat, bunga rendah, serta birokrasi yang tidak terlalu banyak memakan waktu.

1.2 Rumusan Masalah

Atmosfer persaingan antar Bank dalam memberikan kemudahan-kemudahan pada pemberian fasilitas Kredit Pemilikan Rumah (KPR) dirasakan oleh Bank-Bank di Indonesia terutama pada Bank “X” Surabaya. Tuntutan kinerja yang cepat menyebabkan Divisi Marketing atau Komite Kredit diharapkan mampu mengambil langkah-langkah yang terbaik dalam memenuhi semua harapan dari debitur.

Langkah-langkah yang diambil oleh Divisi Marketing harus diberikan dukungan penuh dari Komite Kredit. Suatu pengambilan keputusan yang bijaksana akan menghasilkan hasil yang baik pula. Pengambilan keputusan ini juga diharapkan tidak terlalu berbelit-belit sehingga dana kredit yang diharapkan oleh debitur dapat cair dengan cepat.

Berdasarkan uraian tersebut maka masalah penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

- a. Pada Bank “X” Surabaya ini memiliki tiga masalah yakni pemberian bunga kredit, nilai *Collateral Coverage* (CEV), dan birokrasi manajemen yang terlalu berbelit-belit. Bagaimana pihak manajemen Bank “X” Surabaya dalam menghadapi persaingan bunga kredit, nilai *Collateral Coverage* (CEV), serta mengatasi birokrasi manajemen yang terlalu berbelit-belit ?
- b. Langkah-langkah apa yang diambil oleh Komite Kredit Bank “X” Surabaya dalam menghadapi persaingan antar Bank khususnya dalam memberikan fasilitas Kredit Pemilikan Rumah (KPR) ?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan :

- a. Untuk menganalisis secara detail pihak manajemen Bank “X” Surabaya dalam menghadapi persaingan bunga kredit, nilai *Collateral Coverage* (CEV), serta mengatasi birokrasi manajemen yang terlalu berbelit-belit khususnya pada Kredit Pemilikan Rumah (KPR).
- b. Untuk menganalisis secara detail upaya-upaya yang akan diambil oleh Komite Kredit Bank “X” Surabaya dalam menghadapi persaingan antar Bank khususnya dalam memberikan fasilitas kredit yang sejenis.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini :

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada akademik agar dapat memperoleh gambaran mengenai persaingan bunga kredit, nilai *Collateral Coverage* (CEV), serta mengatasi birokrasi manajemen yang terlalu berbelit-belit pada pemberian fasilitas Kredit Pemilikan Rumah (KPR) terjadi pada Bank “X” Surabaya.
- b. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai pedoman bagi Bank “X” Surabaya dalam menghadapi persaingan antar Bank yang memberikan fasilitas Kredit Pemilikan Rumah (KPR).