

BAB 1

PENDAHULUAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Permasalahan

Dalam era modern seperti saat ini, salah satu industri yang berkembang pesat adalah industri jasa. Jika berbicara tentang industri jasa maka salah satu komponen di dalamnya yaitu industri perbankan menjadi salah satu bagian dalam industri jasa yang sangat penting. Perbankan memberikan jasa kepada masyarakat dalam hal simpanan dan pembiayaan. Peranan perbankan menjadi sangat vital dalam urat nadi perekonomian suatu daerah / negara. Salah satu bagian jasa yang diberikan oleh perbankan adalah pemberian / penyaluran kredit. Dengan terus tumbuhnya sektor properti serta kebutuhan masyarakat akan perumahan maka jenis kredit yang belakangan ini mendapat porsi lebih oleh sektor perbankan adalah Kredit Pemilikan Rumah (KPR). Hal ini disebabkan karena perumahan merupakan salah satu kebutuhan vital masyarakat yang harus dipenuhi. Dalam usaha pemenuhan kebutuhan atas rumah tersebut, melibatkan banyak institusi antara lain pengembang perumahan (*developer*), pemerintah sebagai regulator, agen properti dan perbankan. Pada akhir – akhir ini persaingan dunia perbankan dalam merebut pangsa pasar kredit konsumsi khususnya Kredit Pemilikan Rumah (KPR) meningkat dengan tajam. Hal ini disebabkan dengan mulai membaiknya tingkat perekonomian dan mulai

bangkitnya kembali sektor properti. Perkembangan kredit Bank Umum selama tahun 2003 s/d Juli 2008 dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 1.1 Perkembangan Kredit Bank Umum periode 2003 s/d Juli 2008.

(dlm miliar rupiah)

URAIAN	2003	2004	2005	2006	2007	Jul 2008
Kredit Konstruksi	8.197	13.507	18.150	22.897	29.530	37.378
Kredit Real Estate	6.169	7.856	8.796	13.330	17.751	20.621
KPR & KPA	30.055	41.852	55.988	72.659	94.144	115.618
Total	44.421	63.215	82.934	108.886	141.425	173.617

Sumber : Data Bank Indonesia

Banyak faktor yang mempengaruhi keberhasilan suatu bank untuk dapat merebut pangsa pasar KPR di Indonesia.. Fenomena yang terjadi, banyak bank saat ini memberikan kredit perumahan dengan syarat – syarat yang ringan. Kemudahan yang diberikan oleh pihak perbankan kepada para debiturnya harus dimbangi penerapan manajemen resiko yang kuat. Perbankan yang sehat merupakan hal penting bagi penciptaan sistem keuangan yang sehat. Kita tentu ingat bagaimana krisis moneter yang terjadi pada era tahun 1997 / 1998 merontokkan sistem perbankan dan perekonomian Indonesia. Krisis moneter yang terjadi pada era tahun 1997 s/d 1998 tidak terlepas sebagai akibat liberalisasi sektor keuangan yang dilakukan pada tahun 1989 (Ranciere et al.,2006). Awal liberalisasi sektor keuangan tersebut ditandai dengan adanya perubahan peraturan pemerintah sehingga investor asing diperkenankan untuk melakukan investasi pada pasar ekuitas negara yang bersangkutan dan

sebaliknya pemodal domestik diperkenankan untuk investasi pada pasar ekuitas asing (Beakert et al.,2005). Dampak liberalisasi dapat dilihat pada 2 sisi yang berbeda. Pada satu sisi liberalisasi keuangan dapat mempercepat dan memperkuat pembangunan sektor keuangan dan selanjutnya mendorong pertumbuhan lebih tinggi dalam jangka panjang karena adanya aliran masuk modal asing. Sisi lainnya liberalisasi keuangan mendorong adanya pengambilan resiko yang tinggi karena meningkatnya persaingan khususnya antar bank, mendorong peningkatan volatilitas variabel ekonomi makro dan seringkali mengarah timbulnya krisis moneter dalam perekonomian negara yang bersangkutan (Ranciere et al.,2006).

Perbankan yang sehat memiliki korelasi terhadap adanya sistem keuangan yang sehat. Hal ini disebabkan karena perbankan sangat rentan terhadap adanya penarikan dana dari masyarakat secara besar – besaran dengan dampak kerugian bagi debitur maupun kreditur bank yang bersangkutan. Selain resiko penarikan dana oleh nasabah secara besar – besaran adalah distribusi kerugian di antara bank – bank sangat cepat melalui *contagion effect* yang berpotensi menimbulkan problem secara sistemik dalam perekonomian negara/ daerah yang bersangkutan. Resiko yang ketiga adalah hilangnya kepercayaan dari masyarakat terhadap sektor perbankan sebagai lembaga intermediasi yang jika tidak diatasi secara tepat akan menimbulkan tekanan – tekanan dalam sektor keuangan. Adanya ketidakstabilan pada sektor keuangan akan menimbulkan dampak pada makro ekonomi khususnya dikaitkan dengan fungsi bank sebagai

pengatur urat nadi perekonomian. Setiap proses penyelesaian bank – bank yang bermasalah memerlukan biaya yang tinggi (Nasution,2003). Pihak otoritas perlu melakukan fungsi pengaturan dan pengawasan sektor perbankan (menjadikan sektor perbankan menjadi sektor yang sangat *regulated*). Meskipun saat ini Bank Indonesia secara gradual menurunkan BI *rate*, namun besarnya tingkat suku bunga KPR yang diberikan oleh masing – masing bank bervariasi.

Untuk menghadapi persaingan antar bank yang semakin tajam, bank semakin kompetitif dan kreatif menarik minat nasabah dalam memenuhi berbagai macam kebutuhan *financing*nya. Manajemen Bank harus senantiasa menyesuaikan dengan perubahan paradigma konsumen yaitu perlu mengubah dari paradigma lama menjadi paradigma baru. Dalam paradigma baru memandang produk dan jasa dari sudut pandang konsumen yaitu apa yang diinginkan oleh konsumen. Paradigma baru ini memasukkan konsumen dalam penentuan kebijakan perusahaan dengan maksud agar timbul komunikasi 2 arah yang dapat menjalin hubungan antara konsumen dengan perusahaan yang berfokus pada kepuasan konsumen. Hal ini dilakukan dengan cara mempertimbangkan suara konsumen dalam perencanaan strategi bank tersebut.

Berdasarkan kondisi di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai bagaimana Kantor Kredit Konsumer Bank X Surabaya mengatasi berbagai kendala dalam operasionalnya untuk menyalurkan kredit pemilikan rumah (KPR) serta langkah – langkah apa yang diambil oleh Kantor Kredit

Konsumer Bank X cabang Surabaya untuk menghadapi persaingan antar bank dan meningkatkan jumlah debitur kredit pemilikan rumah (KPR).

1.2 Perumusan Masalah

Kondisi persaingan antar bank yang memberikan berbagai kemudahan dalam pemberian fasilitas Kredit Pemilikan rumah (KPR) dirasakan oleh berbagai bank komersial yang ada di Indonesia. Kantor Kredit Konsumer Bank X Surabaya juga merasakan hal tersebut dalam proses operasionalnya saat ini. Tuntutan target bisnis Kantor Kredit Konsumer Bank X Surabaya harus dapat memperhatikan berbagai aspek keinginan dari nasabah dengan tetap memperhatikan penerapan manajemen resiko dalam setiap kebijakan umum maupun kebijakan operasionalnya. Berdasarkan uraian tersebut maka masalah tersebut dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Kantor Kredit Konsumer Bank X Surabaya memiliki tiga masalah yaitu pemberian tingkat suku bunga kredit, jumlah SDM yang tidak mencukupi serta lamanya proses kredit. Bagaimana pihak manajemen Kantor Kredit Konsumer Bank X Surabaya mengatasi masalah persaingan bunga kredit, keterbatasan SDM dan mempercepat waktu pemrosesan kredit ?
2. Langkah – langkah apa yang diambil oleh Kantor Kredit Konsumer Bank X cabang Surabaya dalam menghadapi persaingan antar bank khususnya dalam memberikan fasilitas Kredit Pemilikan Rumah (KPR) dan untuk meningkatkan jumlah debitur ?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk :

1. Melakukan analisis secara detil tindakan dan langkah yang diambil oleh manajemen Kantor Kredit Konsumer Bank X Surabaya untuk mengatasi masalah persaingan tingkat suku bunga, mengatasi kekurangan sumber daya manusia dan mempercepat proses kredit.
2. Menganalisis secara detail langkah – langkah yang diambil Kantor Kredit Konsumer Bank X cabang Surabaya untuk memenangkan persaingan pemberian kredit pemilikan rumah (KPR) dan peningkatan jumlah debitur

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat pada dunia akademik untuk memperoleh informasi mengenai persaingan tingkat suku bunga, mengatasi kekurangan sumber daya manusia dan mempercepat proses pemberian kredit pada Kantor Kredit Konsumer Bank X Surabaya.
2. Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh Kantor Kredit Konsumer Bank X Surabaya dalam menghadapi persaingan antar Bank dalam hal pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR).