

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank merupakan lembaga keuangan di Indonesia yang dapat meningkatkan taraf hidup masyarakat dengan cara menghimpun dana dari masyarakat kemudian menyalurkan kembali kepada masyarakat. Menurut Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka mensejahterakan rakyat banyak. Di era sekarang ini kemajuan di dunia perbankan perkembangannya semakin pesat. Dunia perbankan semakin mendominasi perkembangan ekonomi dan bisnis. Hal ini dapat dibuktikan bahwa semakin banyaknya lembaga keuangan perbankan yang muncul di Indonesia. Persaingan antara berbagai lembaga keuangan perbankan pun semakin sengit, mereka saling berlomba-lomba dalam memasarkan produk perbankan apa saja yang ditawarkan dan apa kelebihan dan keuntungan yang didapatkan oleh nasabah bank dari produk-produk perbankan mulai dari produk simpanan maupun produk pinjaman. Sehingga peran dan fungsi perbankan sangat membantu dalam mengatasi keluhan masalah ekonomi atau finansial masyarakat.

Di zaman modern ini dalam kehidupan masyarakat tidak dapat dipungkiri bahwa tingkat kebutuhan manusia semakin lama meningkat dan jauh sangat berbeda dengan kebutuhan manusia pada saat ketika Indonesia baru merdeka.

Apalagi para orang muda jaman sekarang yang kebanyakan cenderung untuk lebih konsumtif dalam menghadapi kemajuan teknologi jaman sekarang. Dengan adanya *Mobile Banking* dan uang elektronik yang lebih memudahkan dalam melakukan transaksi keuangan tanpa harus datang secara langsung ke Bank untuk melakukan transaksi keuangan. Maka dari itu tingkat kebutuhan pun semakin meningkat diiringi dengan kemajuan teknologi. Dan untuk memenuhi kebutuhan dalam meningkatkan taraf hidup dan standar hidup jaman sekarang yang cenderung konsumtif maka bagi mereka yang ingin melakukan *traveling*, ibadah haji, renovasi rumah, beli kendaraan baru atau keperluan lainnya bagi masyarakat yang mempunyai kekurangan dana maka dapat terpenuhi oleh produk kredit yang ditawarkan oleh lembaga keuangan bank dengan cara pengajuan permohonan kredit pada lembaga keuangan bank yang ada di Indonesia. Dan bagi masyarakat yang cenderung mandiri dan mempunyai jiwa wirausaha maka akan menciptakan usaha atau bisnis baru untuk memenuhi kebutuhan kehidupan mereka sekaligus untuk menciptakan lapangan kerja baru bagi masyarakat yang sedang dalam mencari kerja. Untuk memenuhi kebutuhan hidup mereka akan dapat terpenuhi oleh berbagai macam produk- produk perbankan yang ditawarkan oleh lembaga keuangan perbankan yang berupa produk pinjaman, yaitu berupa pemberian kredit oleh bank khusus untuk pembiayaan UMKM pun juga ada. Tapi untuk proses pemberian kredit yang dilakukan oleh lembaga keuangan bank kepada masyarakat pun juga diberikan secara selektif dan terarah untuk menghindari adanya kredit macet atau gagal bayar yang dilakukan oleh masyarakat yang tentunya akan menghambat lalu lintas jalannya perbankan.

Kredit adalah penyediaan uang yang dilakukan oleh lembaga keuangan perbankan yang dananya berasal dari masyarakat yang mempunyai kelebihan dana lalu disalurkan lagi kepada masyarakat yang membutuhkan dana dengan kesepakatan pinjam-meminjam antara pihak bank dengan pihak peminjam yang mana pihak peminjam diwajibkan untuk mengembalikan dananya atau melunasi hutangnya sesuai jangka waktu tertentu sesuai dengan perhitungan dari pihak bank yang telah disepakati kedua belah pihak antara pihak bank dengan pihak peminjam beserta dengan pemberian bunga. Dengan adanya kredit yang diberikan oleh lembaga keuangan bank maupun lembaga keuangan non bank maka dapat membantu masyarakat Indonesia yang membutuhkan. "Dalam pengertian sederhana kredit merupakan penyaluran dana dari pihak pemilik dana kepada pihak yang memerlukan dana, penyaluran dana tersebut didasarkan pada kepercayaan yang diberikan oleh pemilik dana kepada pengguna dana." (Ismail,2011:93). Terdapat beberapa unsur dalam kredit yaitu: yang pertama harus adanya kreditor. Kreditor adalah pihak yang memberi pinjaman kepada pihak peminjam, yang kedua harus adanya debitur. Debitur adalah pihak yang menerima pinjaman atau membutuhkan dana, yang ketiga harus adanya kepercayaan kreditor kepada debitur bahwa debitur bisa melunasi kreditnya sesuai jangka waktu perjanjian awal, yang keempat harus adanya perjanjian. Maksud dari perjanjian adalah kesepakatan bersama antara pihak kreditor dengan debitur, yang kelima adalah resiko. Resiko adalah segala kemungkinan yang akan terjadi berupa kerugian maka dari itu dalam kredit harus ada agunan yang dijaminan untuk menghindari adanya kredit macet, yang keenam adanya jangka waktu mengenai

pelunasan kredit sesuai perjanjian, dan yang terakhir adanya balas jasa berupa bunga untuk bank konvensional. Adapun manfaat kredit bagi kedua belah pihak antara pihak debitur maupun pihak bank. Bagi bank manfaat kredit adalah untuk mendapatkan pendapatan tambahan yang diterima dari bunga yang diperoleh dari debitur yang mengajukan permohonan kredit. Bagi debitur dengan adanya kredit maka dapat digunakan sebagai tambahan modal dana yang bisa digunakan untuk konsumtif maupun produktif. Yang dimaksud dengan konsumtif adalah calon debitur dapat mengajukan permohonan kredit konsumtif yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan hidup dalam pembelian barang maupun jasa dalam meningkatkan taraf hidup dengan adanya agunan tentunya. Misalnya seseorang mengajukan kredit untuk membeli rumah baru maka dapat mengajukan permohonan Kredit Pemilikan Rumah itu adalah salah satu contoh dari kredit konsumtif. Sedangkan yang dimaksud dengan kredit produktif adalah kredit yang diberikan dengan tujuan digunakan untuk modal usaha dalam memproduksi barang maupun jasa yang dikelola dapat menambah pendapatan atau penghasilan tambahan. Untuk kredit produktif biasanya diberikan kepada debitur yang mempunyai usaha dan sudah memiliki laporan keuangan kurang lebih sekitar satu sampai dua tahun dan dalam keadaan stabil.

Di Indonesia semua lembaga keuangan bank maupun non bank yang sudah berdiri begitu banyak pasti berlomba-lomba dalam menawarkan produk perbankan yang ditawarkan, para lembaga keuangan bank maupun non bank akan berkompetisi menawarkan produk terbaiknya yang diberikan kepada masyarakat untuk menarik minat calon nasabah untuk menggunakan produk perbankan. Dan

setiap bank pasti mempunyai produk unggulan yang berbeda-beda dibandingkan dengan kompetitornya.

Untuk produk perbankan berupa pinjaman kredit di Indonesia yang paling banyak diminati oleh masyarakat Indonesia berdasarkan pengetahuan penulis adalah PT. Bank Tabungan Negara karena produk yang ditawarkan memiliki keunggulan yang lebih baik dari pada lembaga keuangan perbankan lainnya. Dalam menyalurkan kredit kepada masyarakat, PT. Bank Tabungan Negara mempunyai berbagai macam produk kredit yang ditawarkan kepada masyarakat, yaitu ada produk kredit konsumen dan produk kredit komersil. Produk kredit konsumen dari BTN adalah produk kredit yang ditawarkan kepada masyarakat berupa penyaluran kredit yang dananya digunakan oleh masyarakat untuk konsumtif, jadi maksud dari konsumtif adalah dana penyaluran kredit yang diberikan digunakan untuk konsumsi bukan untuk produksi yang berasal dari dana kredit kemudian digunakan sebagai modal usaha yang menghasilkan. Macam-macam produk konsumtif pada PT. Bank Tabungan Negara yaitu yang pertama ada Pinjaman Bangunan yang terdiri dari : KPR BTN BP2BT, KPR BTN SUBSIDI, KPR BTN MIKRO, KPR BTN PLATINUM, KAR BTN, Kredit Pemilikan Apartemen BTN, Kredit Bangun Rumah BTN, dan Kredit Pemilikan Rumah BTN. Selanjutnya macam-macam produk konsumtif pada PT. Bank Tabungan Negara yaitu yang kedua ada Pinjaman Khusus yang terdiri dari: Bantuan Perumahan PNS, Pinjaman Uang Muka Perumahan, dan MLT BPJS Ketenagakerjaan-KPR Subsidi. Selanjutnya macam-macam produk konsumtif pada PT. Bank Tabungan Negara yaitu yang ketiga ada Pinjaman Ringan yang

terdiri dari: Kredit Swadana BTN, Kredit Ringan (KRING) BTN, dan KRING BTN Pensiunan. Sedangkan untuk produk Kredit Komersil PT Bank Tabungan Negara yaitu yang pertama ada Pinjaman Usaha: Kredit Modal Kerja Kontraktor, Kredit Modal Kerja, Kredit Kontruksi Bank BTN, Kredit Kepemilikan Lahan, Kredit Investasi, Kredit Beragunan Simpanan BTN.

Tabel 1.1 Jumlah Realisasi Kredit 2019/2020 BTN KCP UINSA Surabaya

Bulan	Total Penyaluran Kredit	Total Pengguna Kredit	Pengguna KAR
Juli 2019	Rp 8.128.750.000	22	4
Agustus 2019	Rp 1.212.500.000	6	2
September 2019	Rp 4.132.285.000	14	2
Oktober 2019	Rp 2.660.305.000	9	-
November 2019	Rp 6.464.850.000	16	-
Desember 2019	Rp 5.684.319.000	15	1
Januari 2020	Rp 2.249.400.000	8	2
Februari 2020	Rp 3.672.799.000	11	-
Maret 2020	Rp 7.233.850.000	14	4
Total Pengguna Kredit Agunan Rumah (KAR)			15

Sumber: Bank BTN Kantor Cabang Pembantu UINSA Surabaya

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat jumlah realisasi kredit pada Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu UINSA mulai bulan juli 2020 sampai maret 2020 dengan total 15 debitur Kredit Agunan Rumah. Salah satu produk

Kredit Konsumer yang tersedia di Bank BTN dan yang paling sering dimanfaatkan oleh masyarakat adalah Kredit Pemilikan Rumah (KPR), tapi terdapat juga fasilitas kredit lain dari Bank BTN yang sering juga digunakan oleh masyarakat yaitu adalah Kredit Agunan Rumah (KAR). Perbedaan antara KAR dengan KPR yaitu pada Kredit Agunan Rumah plafon kredit yang lebih besar dari pada Kredit Pemilikan Rumah, suku bunga yang lebih kompetitif, KPR itu ada surat pemesanan rumah sedangkan KAR tidak ada, dan Kredit Agunan Rumah tidak hanya bisa digunakan untuk konsumtif saja tapi bisa juga digunakan untuk kebutuhan yang produktif misalnya mengajukan permohonan kredit untuk tambahan modal usaha dengan agunan berupa rumah.

Kredit Agunan Rumah adalah salah satu produk pinjaman termasuk dalam Kredit Komersil yang merupakan fasilitas kredit dari Bank BTN yang dapat digunakan untuk berbagai kebutuhan konsumtif dengan menjaminkan agunan bisa berupa rumah tinggal, apartemen, maupun ruko. Dengan adanya Kredit Agunan Rumah yang ditawarkan oleh Bank BTN maka akan memberikan kemudahan untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat karena suku bunga yang kompetitif serta proses pengajuan dan pencairan yang dilakukan secara cepat dan mudah.

Dalam proses pengajuan kredit masyarakat bisa langsung datang ke bank BTN untuk bertanya-tanya atau konsultasi terlebih dahulu dengan *Customer Loan Service*. *Customer Loan Service* adalah salah satu jabatan yang ada di Bank BTN tugasnya untuk melaksanakan kegiatan dalam pemberian kredit kepada masyarakat dari produk-produk kredit yang tersedia di Bank BTN. Dalam proses

pemberian kredit pun juga tidak diberikan dengan begitu saja oleh *Customer Loan Service*. Jadi dalam proses penyaluran kredit itu harus ada agunan yang dijaminakan untuk menghindari adanya kredit macet atau gagal bayar oleh nasabah bank. Selain itu bagi masyarakat yang ingin mengajukan permohonan kredit juga harus melengkapi formulir pengajuan kredit beserta memberikan berkas-berkas sesuai syarat dan ketentuan dari bank BTN. Dan jika ada data nasabah yang kurang lengkap tugas dari *Customer Loan Service* adalah melakukan wawancara tahap awal melalui telpon. Selain itu juga memiliki tugas lainnya yaitu: memberikan informasi kredit kepada masyarakat, melakukan proses kredit mulai dari input data nasabah ke sistem sampai pengecekan *BI Checking* dari nasabah yang mengajukan permohonan kredit, melaksanakan akad kredit, pelunasan kredit nasabah, dan meminta sertifikat asli maupun copy dari nasabah yang dijadikan sebagai agunan.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana Analisis Prosedur Pelayanan Pemberian Kredit Agunan Rumah oleh *Loan Service* pada Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu UINSA Surabaya, dan apakah berjalan dengan baik

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian tentang analisis prosedur pelayanan pemberian Kredit Agunan Rumah oleh *Loan Service* pada Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu UINSA Surabaya yaitu:

1. untuk mengetahui analisis prosedur pelayanan yang dijalankan oleh Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu UINSA Surabaya dalam pemberian Kredit Agunan Rumah (KAR).
2. untuk mengetahui prosedur dalam pemberian Kredit Agunan Rumah sudah berjalan dengan baik sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) atau tidak.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian antara lain:

a. Manfaat Bagi Penulis

Penulis dapat mengetahui analisis prosedur pelayanan pemberian Kredit Agunan Rumah (KAR) dan menambah pengetahuan serta pengalaman dari penelitian analisis prosedur pelayanan pemberian Kredit Agunan Rumah (KAR).

b. Manfaat Bagi Perusahaan

Bagi Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu UINSA Surabaya dapat mempertahankan dan menjalankan prosedur dalam pemberian Kredit Agunan Rumah dengan baik dan terus memperbaiki segala hal yang dianggap masih kurang.

c. Bagi Pembaca

Pembaca dapat mengetahui analisis prosedur pelayanan pemberian Kredit Agunan Rumah (KAR) pada Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu UINSA Surabaya dan memberikan masukan apabila terdapat kekurangan dalam penelitian.