

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Aktivitas perekonomian yang merupakan kegiatan produktif baik sektor barang maupun jasa, menjadi sangat banyak tergantung pada sektor perbankan. Di sektor perbankan, bank-bank yang ada saat ini diharapkan mampu secara optimal berperan sebagai lembaga intermediasi yakni lembaga penghimpun dan penyalur dana masyarakat.

Dengan peran penting suatu bank untuk turut serta dalam memajukan perekonomian suatu daerah sudah seharusnya dalam penyaluran dana berupa kredit mampu memberikan pertumbuhan. Dengan kata lain kontribusi perbankan terhadap perkembangan suatu wilayah/daerah diwujudkan dalam bentuk kredit terutama untuk sektor riil sebagai fondasi paling kuat untuk membangun sistem perekonomian suatu daerah dan seharusnya mendukung sektor riil melalui keberadaan UMKM karena potensinya yang besar telah mampu membantu proses penyerapan tenaga kerja, setidaknya mampu mengurangi masalah pengangguran nasional.

Penyaluran dana berupa kredit sangat penting karena sebagian besar bank masih mengandalkan sumber pendapatan utamanya dari bisnis perkreditan. Dengan demikian untuk mendapatkan margin yang baik diperlukan pengelolaan perkreditan secara efektif dan efisien. Mengingat bisnis utama suatu bank didasarkan pada kepercayaan maka dapat dikatakan bahwa bank adalah lembaga

kepercayaan.

Penyaluran kredit kepada nasabah yang dilakukan dengan strategi pemasaran tentu memperhatikan *prudential banking* artinya tetap selektif dan hati-hati melalui berbagai pendekatan dan metode analisis yang komprehensif dalam mengidentifikasi calon nasabah dan menjaga relationship dengan nasabah *existing*. Dengan semakin ketatnya persaingan bisnis perbankan menuntut pelaku perbankan dalam menjalankan bisnis perbankan lebih efektif dan efisien untuk dapat mewujudkan portofolio kredit yang tumbuh sehat, menguntungkan dan berkelanjutan.

Adapun pertumbuhan kredit perbankan yang dipublikasikan oleh Bank Indonesia 2013 di Indonesia selama periode 2009 s/d 2012 menunjukkan *trend* pertumbuhan yang baik. Jumlah kredit yang diberikan sampai dengan akhir 2012 sebesar Rp 2.708 Triliun tumbuh 188% dari periode 2009. Ketersediaan kredit memungkinkan rumah tangga untuk melakukan konsumsi yang lebih baik dan memungkinkan perusahaan untuk melakukan investasi yang tidak bisa dilakukan dengan dana (Utari et al:2012). Berdasarkan jenis penggunaannya lebih dari 70% kredit yang disalurkan oleh bank-bank umum digunakan untuk memenuhi kebutuhan bisnis atau sektor produktif yaitu berupa kredit modal kerja dan kredit investasi seperti yang terlihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Kredit Bank Umum di Indonesia Menurut Jenis Penggunaan Periode
2009 s/d 2012

(dalam Triliun Rupiah)

No	Jenis Penggunaan	2009	2010	2011	2012
1.	Modal Kerja	703	880	1.069	1.317
2.	Kredit Investasi	298	349	464	591
3.	Kredit Konsumsi	437	537	667	800
Total Kredit		1.438	1.766	2.200	2.708

Sumber : Bank Indonesia -diolah

Menurut jenis penggunaan kredit, kredit modal kerja memiliki komposisi paling besar, kemudian kredit konsumsi dan terakhir adalah kredit investasi.

Di tengah semakin agresifnya kompetisi di dunia perbankan, BRI tetap mampu mempertahankan kapasitasnya baik dalam hal penghimpunan dana maupun penyaluran kredit. Berlandaskan pada prinsip tata kelola perusahaan yang baik, BRI telah menerapkan kebijakan kredit yang *prudent* tanpa mengabaikan prospek bisnis yang menjanjikan sehingga menghasilkan pertumbuhan asset yang berkualitas yang didukung oleh dana pihak ketiga yang berhasil tumbuh dengan struktur yang sehat yaitu tercermin dari dominasi sumber dana murah yang mencapai sekitar 60% dari total pihak ketiga.

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk merupakan salah satu bank BUMN yang menyalurkan kredit pada akhir tahun 2012 sebesar Rp 348,23 Triliun dengan tingkat Non Performing Loan (NPL) 1,83 % yaitu di bawah batas maksimum NPL Bank Indonesia sebesar 5%. Artinya bahwa penyaluran kredit BRI mempunyai kualitas yang baik karena apabila bank tidak melakukan pengendalian yang baik maka bank akan mengalami kerugian.

Bank BRI sejak awal memiliki komitmen untuk mengembangkan usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) yang merupakan fokus utama bisnis Bank BRI dan penyaluran kredit Bank BRI antara lain berdasarkan segmen bisnisnya digolongkan ke dalam beberapa kelompok yaitu Bisnis Mikro dan Program, Bisnis Ritel serta bisnis BUMN dan Korporasi. Segmen Bisnis Ritel BRI meliputi penyaluran kredit ritel komersial dan menengah untuk pembiayaan usaha kecil dan menengah (UKM), penyaluran kredit konsumen, penghimpunan dana ritel pihak ketiga, dan bisnis konsumen lainnya. Pada segmen ini, penyaluran kredit mencapai Rp 146,37 triliun atau 42,03 % dari total kredit yang disalurkan BRI tahun 2012. Yang dimaksud dengan Kredit Ritel adalah fasilitas kredit yang diberikan kepada nasabah dengan total eksposur di atas Rp 50.000.000,- (lima puluh juta rupiah) sampai dengan Rp 5.000.000.000,- (lima milyar rupiah). Sedangkan kredit ritel komersial merupakan kredit untuk keperluan produktif dengan besar plafond kredit yang diberikan antara Rp 100.000.000,- (seratus juta rupiah) sampai dengan Rp 5.000.000.000,-. Penyaluran kredit ritel komersial ini dilayani 18 Kantor Wilayah sebagai koordinator, 453 Kantor Cabang dan 565 Kantor Cabang Pembantu di seluruh Indonesia. Dengan jaringan yang ada saat ini,

Bank BRI terus berusaha untuk meningkatkan kinerjanya dengan terus melakukan ekspansi untuk meningkatkan pangsa pasarnya (Laporan Tahunan BRI 2012).

Kantor Cabang BRI Surabaya Kusuma Bangsa beserta Kantor Cabang Pembantu (KCP) yang terdiri dari KCP Gubeng dan KCP Unair sebagai unit kerja yang menjalankan bisnis bank harus mampu menjalankan fungsinya sejalan dengan strategi manajemen BRI untuk pencapaian kredit ritel (Laporan Tahunan BRI, 2012) yaitu :

- 1) Pembiayaan kepada segmen UMKM tetap menjadi fokus pertumbuhan kredit BRI dengan memperhatikan peluang bisnis di segmen korporasi yang memiliki *Trickle Down Effect* kepada bisnis UMKM maka BRI juga mengalokasikan sumber dana pada segmen ini. Sehingga diharapkan ekspansi pada segmen bisnis UMKM dapat berkembang lebih cepat dan berkualitas.
- 2) BRI memanfaatkan jaringan kerja yang tersebar luas dan telah terhubung secara *real-time online* di seluruh Indonesia dengan mengembangkan penyediaan jasa-jasa perbankan yang mendukung seluruh aktivitas keuangan nasabah baik dalam pengelolaan keuangannya maupun dalam transaksi dengan rekanannya. Strategi ini dimaksudkan untuk membangun *closed financial system* yang berbasis pada komunitas nasabah. Penggunaan dari seluruh produk dan jasa yang berasal dari *closed financial system* tersebut diharapkan dapat meningkatkan perolehan *fee-based income*
- 3) Untuk tetap mendukung ekspansi bisnis, BRI telah mempersiapkan berbagai langkah untuk menjaga struktur permodalan agar tetap kuat. Langkah-langkah tersebut diantaranya adalah mengoptimalkan portofolio pinjaman dengan

mempertimbangkan efisiensi alokasi modal, memperbaiki proses bisnis, dan merencanakan permodalan yang optimal.

- 4) Untuk menjaga dan meningkatkan pangsa pasar, BRI akan terus melakukan perluasan jangkauan pelayanan perbankan melalui pembukaan unit-unit kerja baru di seluruh wilayah Indonesia, baik berupa unit kerja konvensional, seperti Kantor Cabang, Kantor Cabang Pembantu, Kantor Kas, BRI Unit dan Teras BRI, maupun *electronic outlets*, seperti *mobile service* BRI serta berbagai jenis outlet lainnya. Pembukaan outlet ini tetap dilakukan secara selektif dan cermat dengan memperhitungkan faktor internal dan eksternal.

Dengan implementasi tata kelola perusahaan yang konsisten diiringi dengan efisiensi operasi perusahaan menghasilkan pertumbuhan aset yang berkualitas serta tingkat profitabilitas yang tinggi.

Adapun realisasi kredit ritel komersial yang direalisasikan Kanca BRI Surabaya Kusuma Bangsa dapat dilihat pada Tabel 2 di bawah ini :

Tabel 2. Realisasi Kredit Ritel Komersial dan NPL

Kanca BRI Surabaya Kusuma Bangsa Tahun 2009 – 2012

(dalam Jutaan Rp)

No	Keterangan	2009	2010	2011	2012
1	Total Kredit Ritel	893,817	672,108	582,062	422,080
2	NPL Rp	22,734	23,885	20,258	9,969
3	NPL %	2.54%	3.55%	3.48%	2.36%

Sumber : Kanca BRI Surabaya Kusuma Bangsa diolah

Penyaluran kredit ritel komersial di Kanca BRI Surabaya Kusuma Bangsa mengalami penurunan dari tahun 2009 sampai dengan 2012 sebesar 47%. Adapun NPL kredit komersial dengan interval terendah 2,36% dan tertinggi 3,55% masih berada di bawah batas maksimum NPL Bank Indonesia 5% namun berada di atas NPL nasional.

Dengan latar belakang permasalahan di atas, menjadi sangat menarik untuk mengetahui penyebab penurunan kredit ritel komersial tersebut sehingga Kanca BRI Surabaya Kusuma Bangsa dapat meningkatkan realisasi kredit ritel komersial dan meningkatkan daya saingnya di Surabaya. Penerapan strategi bisnis yang tepat untuk pemasaran kredit ritel komersial diharapkan BRI dapat menguasai dan mengembangkan pasar, mengetahui kebutuhan nasabah akan produk dan layanan BRI sesuai karakteristik wilayah Surabaya.

1.2. Perumusan Masalah

Permasalahan yang terjadi pada Kanca BRI Surabaya Kusuma Bangsa tersebut apakah yang menyebabkan menurunnya penyaluran kredit ritel komersial di Kanca BRI Surabaya Kusuma Bangsa sehingga dapat dilakukan langkah lebih lanjut untuk meningkatkan pertumbuhan kredit ritel komersial.

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan menurunnya penyaluran kredit ritel di Kanca BRI Surabaya

Kusuma Bangsa periode tahun 2009 sampai dengan 2012.

1.3.2. Manfaat Penelitian

Hasil manfaat ini diharapkan dapat digunakan untuk :

- 1) Bagi pengambil kebijakan di Kanca BRI Surabaya Kusuma Bangsa, hasil ini dapat dipergunakan untuk mengambil langkah strategis terhadap penyebab menurunnya penyaluran kredit ritel di Kanca BRI Surabaya Kusuma Bangsa.
- 2) Sebagai sumbangan pemikiran untuk menambah khasanah ilmu pengetahuan di bidang perbankan khususnya manajemen bank dan kredit dan bagi semua pihak yang tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan faktor-faktor yang menyebabkan menurunnya penyaluran kredit ritel di Kanca BRI Surabaya Kusuma Bangsa.

1.4. Sistematika Penulisan

Bab I Memuat uraian tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian

Bab II Membahas landasan teori/tinjauan kepustakaan dan hipotesis. Landasan teori yang digunakan meliputi : pengertian bank, faktor-faktor yang mempengaruhi usaha bank, pengertian kredit ritel komersial, proses pemberian kredit ritel di BRI, proses pembelian jasa, penelitian sebelumnya dan kerangka konseptual.

- Bab III** Memuat uraian tentang metodologi penelitian, pedekatan penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, serta teknik pengolahan dan teknik analisis.
- Bab IV** Membahas gambaran umum Bank BRI, mulai dari sejarah pendirian, struktur organisasi, kegiatan usaha, kinerja usaha, struktur organisasi Kanca BRI Kusuma Bangsa dan Rencana Kerja Anggaran.
- Bab V** Uraian tentang profil responden, analisa data hasil penelitian, wawancara manajemen dan kondisi bisnis industri perbankan di Indonesia.
- Bab VI** Memuat kesimpulan, saran, keterbatasan penelitian dan arah penelitian selanjutnya.

BAB VI

SIMPULAN DAN SARAN

6.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan penelitian maka dapat diambil simpulan bahwa untuk dapat menjaga nasabah tetap loyal dengan BRI dan untuk memenuhi kebutuhan bisnis nasabah ditengah persaingan industri perbankan khususnya dalam penyaluran kredit ritel komersial, maka BRI perlu meningkatkan pelayanan dengan memenuhi unsur-unsur sebagai berikut :

1. Kehandalan (*reliability*) : pelayanan BRI kepada nasabah kredit ritel komersial harus selalu dapat diandalkan dalam menyediakan jasa seperti yang dijanjikan dari waktu ke waktu. Termasuk dalam memenuhi permintaan nasabah dengan tetap berpedoman dengan ketentuan yang berlaku mengingat penyaluran kredit memiliki risiko.
2. Keberwujudan (*tangible*) : karyawan perusahaan (dalam hal ini AO) harus mampu memberikan komunikasi terbaik kepada nasabah baik ketika terjadi proses realisasi awal maupun jatuh tempo kredit/perpanjangan.
3. Daya anggap (*responsiveness*) : setiap AO harus senang membantu nasabah dan mampu memberikan jasa yang tepat
4. Jaminan (*assurance*) : AO harus memiliki pengetahuan yang cukup, sopan, kompeten dan dapat dipercaya, mampu meningkatkan kemampuan dan pengalaman.
5. Empati (*emphathy*) : BRI harus mampu memberikan perhatian yang besar dan khusus kepada nasabah, misalnyabila ada nasabah menghadapi kesulitan bisnis harus dibantu untuk solusi.

6.2 Saran

Dari simpulan yang telah dipaparkan di atas, terdapat beberapa saran dan rekomendasi yang berkaitan dengan penelitian, sebagai berikut:

1. Memetakan potensi bisnis atau pasar sasaran agar dapat memasarkan produk kredit ritel lebih optimal dalam rangka mengembangkan bisnis nasabah.
2. Mempercepat dan mempermudah proses analisa/evaluasi pemberian kredit kepada nasabah dengan tetap mengutamakan *prudential banking*
3. Memasarkan dan mengedukasi nasabah/calon nasabah mengenai kelebihan, manfaat dan fasilitas kredit ritel komersial yang kompetitif sesuai kebutuhan nasabah.
4. Mengingat BRI bertekad semakin mengokohkan posisi sebagai bank umum terbesar dengan ragam produk dan layanan terlengkap yang berkualitas untuk memenuhi kebutuhan perbankan seluruh lapisan masyarakat, maka Account Officer sebagai tenaga pemasar maupun jajaran operasional yang *mensupport* kegiatan bisnis perusahaan wajib memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah.
5. Sejalan dengan kebijakan pemerintah untuk mensosialisasikan *Less Cash Society*, BRI telah menetapkan *grand strategy* untuk menjadi *The Biggest National Payment Bank* untuk tahun 2015 sehingga peran tenaga pemasar maupun bagian operasional untuk mengedukasi nasabahnya menggunakan e-channel (ATM, KiosK, CDM, EDC dan e-BUZZ)
6. Dengan berlandaskan praktik tata kelola yang baik untuk mengembangkan produk dan layanan yang berkualitas membutuhkan komunikasi dan hubungan

terbaik dengan nasabah seiring dengan inovasi produk dan layanan sehingga mendukung kemampuan BRI untuk mempertahankan dan mengembangkan basis nasabah yang loyal.

7. Untuk mendukung pertumbuhan yang berkualitas dan meletakkan landasan yang kuat untuk terus tumbuh secara berkelanjutan melalui penerapan tata kelola perusahaan yang baik, infrastruktur teknologi informasi yang handal serta peningkatan kompetensi dan integritas SDM. Upaya tersebut bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan nasabah dan memberikan imbal hasil optimal kepada para *stakeholders*.

6.3 Keterbatasan Penelitian dan Arah Penelitian Selanjutnya

1. Penelitian ini hanya ingin mengetahui faktor-faktor menyebabkan penurunan kredit ritel komersial pada Kantor Cabang BRI Surabaya Kusuma Bangsa. Penelitian selanjutnya dapat menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi pemasaran kredit ritel komersial sehingga dapat dilakukan prioritas strategi lebih lanjut.
2. Dari hasil penelitian tersebut diketahui bahwa faktor yang mempengaruhi loyalitas adalah pelayanan. Penelitian lebih lanjut dapat mengevaluasi pelayanan kredit ritel komersial.