

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bank dalam menjalankan usahanya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dalam berbagai alternatif investasi yang dapat membuatnya lebih produktif untuk dapat keuntungan. Sehubungan dengan fungsi penghimpunan dana ini, bank sering pula disebut lembaga kepercayaan. Sejalan dengan karakteristik usahanya tersebut, maka bank merupakan suatu segmen usaha yang kegiatannya banyak diatur oleh Pemerintah. Bank dapat mempengaruhi jumlah uang beredar yang merupakan salah satu sasaran pengaturan oleh penguasa moneter dengan menggunakan berbagai piranti kebijakan moneter.

Pengertian bank menurut Undang-Undang nomor 10 tahun 1998 ialah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan juga menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau juga bentuk-bentuk lainnya dalam rangka untuk meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Jadi, bank adalah lembaga intermediasi antara pihak yang kelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana, dengan demikian perbankan akan bergerak dalam kegiatan perkreditan dan berbagai jasa yang diberikan. Bank melayani kebutuhan pembiayaan serta melancarkan sistem pembangunan bagi semua sektor perekonomian. Pembiayaan yang dimaksud untuk memberikan pinjaman berupa kredit dalam bentuk perumahan.

Salah satu unsur pokok dalam kesejahteraan rakyat adalah terpenuhinya kebutuhan masyarakat dalam bidang perumahan. Berdasarkan pasal 1 ayat (1) Undang-Undang nomor 4 tahun 1992 tentang perumahan dan pemukiman, ditentukan bahwa yang dimaksud dengan rumah adalah bangunan yang berfungsi sebagai tempat tinggal dan hunian bagi pembinaan keluarga. Adapun perumahan adalah kelompok rumah yang berfungsi sebagai lingkungan tempat tinggal atau lingkungan hunian yang dilengkapi dengan prasarana dan sarana lingkungan. Pemukiman adalah bagian dari lingkungan hidup diluar kawasan perkotaan maupun pedesaan tempat tinggal atau lingkungan hunian dan tempat kegiatan yang mendukung perikehidupan dan penghidupan. Jadi rumah adalah bangunan yang berfungsi sebagai tempat tinggal, dan perumahan adalah kumpulan rumah dalam sebuah lingkungan. Adapun pemukiman adalah bagian dari lingkungan diluar bangunan atau sisa lahan dari rumah itu sendiri.

Kebutuhan akan perumahan pada masa sekarang ini merupakan masalah nasional, terutama didaerah perkotaan seperti Surabaya. Banyaknya penduduk di Surabaya mengakibatkan lahan untuk tempat tinggal semakin sedikit dan rumah-rumah semakin mahal. Oleh karena itu pemerintah atau penyelenggara pembangunan perumahan menyediakan rumah yang bisa dijual kepada konsumen. Akan tetapi, tidak semua konsumen memiliki kemampuan daya beli rumah dengan lunas disebabkan karena keterbatasan ekonomi. Konsumen yang tidak memiliki kemampuan daya beli rumah secara lunas yang disediakan oleh penyelenggara pembangunan perumahan, biasanya membeli rumah secara kredit melalui Kredit Pemilikan Rumah (KPR) yang disediakan oleh sektor perbankan.

Tingginya permintaan akan perumahan telah membuat pihak perbankan serius untuk membuat produk yang benar-benar sesuai dengan harapan masyarakat, yang pada akhirnya akan membuat masyarakat menjatuhkan pilihan pengambilan KPR pada bank tersebut. Banyaknya persaingan antar bank, telah membuat persaingan semakin ketat dan semakin memudahkan konsumen untuk memiliki rumah idaman dengan berbagai kemudahan syarat dan rendahnya tingkat suku bunga yang bersaing antara satu bank terhadap bank lainnya. Besarnya tingkat suku bunga merupakan pengaruh yang paling rasional dalam pengambilan kredit.

Sebagian masyarakat berpendapat bahwa kredit pemilikan rumah yang memiliki suku bunga terendah adalah Bank Tabungan Negara (BTN) sesuai dengan visinya yaitu menjadi bank terdepan dalam pembiayaan perumahan, maka Bank Tabungan Negara capem Mulyosari berupaya untuk meningkatkan kredit pemilikan rumah agar bisa membantu masyarakat yang kekurangan dana membeli rumah, dengan cara memberikan bantuan melalui Kredit Pemilikan Rumah (KPR) di Surabaya dengan suku bunga yang rendah serta persyaratan yang cukup mudah guna memenuhi kebutuhan sandang masyarakat yang layak.

1.2 Penjelasan Judul

Untuk mengantisipasi terjadinya perbedaan penafsiran, serta untuk memberikan kemudahan dalam memahami judul dari Tugas Akhir ini, maka akan diberikan definisi secara spesifik mengenai judul yang diangkat, yaitu sebagai berikut:

“UPAYA *LOAN SERVICE* DALAM PENINGKATAN KREDIT PEMILIKAN RUMAH (KPR) PADA BANK TABUNGAN NEGARA CAPEM MULYOSARI”

Oleh karena itu maka perlu rumusan masalah yang definitife untuk menjelaskan lebih rinci judul Tugas Akhir ini, yaitu sebagai berikut:

1. **UPAYA**

Menurut *kamus Besar Bahasa Indonesia*, Upaya diartikan sebagai “usaha atau ikhtiar (untuk mencapai suatu maksud, memecahkan persoalan, mencari jalan keluar, dan sebagainya)”.

2. ***Loan Service***

Loan Service adalah proses dimana sebuah bank mengumpulkan bunga, pokok dan *escrow* pembayaran dari pinjaman.

3. **Peningkatan**

Menurut Adi S dalam Noorsanie (2015), peningkatan adalah berasal dari kata tingkat, yang berarti lapis atau lapisan dari sesuatu yang kemudian membentuk susunan, sedangkan peningkatan berarti kemajuan.

4. **Kredit Pemilikan Rumah**

Menuru Hardjono (2008:25), KPR merupakan salah satu jenis pelayanan kredit yang diberikan oleh bank kepada para nasabah yang menginginkan pinjaman khusus utuk memenuhi kebutuhan dalam pembangunan rumah atau renovasi rumah.

Dari definisi-desfinisi tersebut dapat disimpulkan bahwa Upaya Dalam Peningkatan Kredit Kepemilikan Rumah adalah suatu bentuk usaha dari petugas bank (*Loan Service*) yang berusaha memajukan kredit yang disalurkan kepada nasabah yang membutuhkan dana untuk membeli rumah.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dikemukakan diatas, maka saya mencoba menyimpulkan rumusan masalah yang dapat menyelesaikan penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana persyaratan dan ketentuan Kredit Pemilikan Rumah di Bank BTN Capem Mulyosari ?
2. Bagaimana proses pemberian Kredit Pemilikan Rumah pada Bank BTN Capem Mulyosari ?
3. Bagaimana cara menentukan plafond dan angsuran Kredit Pemilikan Rumah pada Bank BTN Capem Mulyosari ?
4. Bagaimana upaya *Loan Service* dalam meningkatkan Kredit Pemilikan Rumah pada Bank BTN Capem Mulyosari ?
5. Bagaimana cara *Loan Service* dalam mempertahankan nasabah ?
6. Hambatan-hambatan apa saja yang didapat *Loan Service* dalam meningkatkan jumlah Kredit Pemilikan Rumah di Bank BTN Capem Mulyosari ?
7. Bagaimana alternatif *Loan Service* menyelesaikan hambatan dalam meningkatkan Kredit Pemilikan Rumah ?

1.4 **Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah diatas maka dapat diambil beberapa tujuan dari:

1. Mengetahui persyaratan dan ketentuan Kredit Pemilikan Rumah pada Bank BTN Capem Mulyosari
2. Mengetahui proses pemberian Kredit Pemilikan Rumah pada Bank BTN Capem Mulyosari
3. Mengetahui cara menentukan plafond dan angsuran Kredit Pemilikan Rumah pada Bank BTN Capem Mulyosari
4. Mengetahui upaya *Loan Service* dalam meningkatkan Kredit Pemilikan Rumah di Bank BTN Capem Mulyosari
5. Mengetahui cara *Loan Service* dalam mempertahankan nasabah pada Bank BTN Capem Mulyosari
6. Mengetahui hambatan *Loan Service* dalam meningkatkan jumlah Kredit Pemilikan Rumah
7. Mengetahui alternatif *Loan Service* dalam menyelesaikan hambatan-hambatan tersebut di Bank BTN Capem Mulyosari

1.5 **Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, yaitu antara lain :

1. Bagi Pembaca

Dapat menambah wawasan pengetahuan bagi pihak yang ingin mengadakan pengamatan lebih lanjut tetapi dengan judul yang berbeda.

2. Bagi Bank Tabungan Negara Capem Mulyosari

Dengan adanya penelitian ini pihak bank bias mengaplikasikan teori yang sudah ada dengan kenyataan sebenarnya, khususnya mengenai ilmu-ilmu yang ada dalam perbankan, sehingga Bank BTN bias meningkatkan Kredit Pemilikan Rumah (KPR)

3. Bagi STIE Perbanas

Sebagai bahan referensi bagi mahasiswa yang ingin menulis tugas akhir serta menambah wawasan mahasiswa mengenai Kredit Pemilikan Rumah

4. Bagi Penulis

Penelitian ini berguna untuk penyelesaian Tugas Akhir Program Studi, kemudian selain itu juga dapat menambah pengetahuan mengenai kredit terutama kredit kepemilikan rumah pada Bank Tabungan Negara.

1.6 Metode Penelitian

Metode adalah cara kerja yang bersistem untuk memudahkan pelaksanaan suatu kegiatan guna mencapai tujuan yang ditentukan. Adapun penelitian adalah langkah-langkah yang dilakukan secara terencana dan sistematis

guna mendapatkan pemecahan masalah atau mendapatkan jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan tertentu. Untuk mendapatkan data yang lengkap dan sesuai maka dibutuhkan metode penelitian yang sesuai, yaitu sebagai berikut :

1. Observasi

Pengumpulan data dengan cara mencatat persoalan yang diteliti di lapangan, sebagai penguat data yang diperoleh melalui data sebelumnya. Metode observasi adalah proses pengambilan data yang dilakukan dengan pengamatan atau pencatatan secara sistematis terhadap fenomena-fenomena yang diteliti. Observasi dilakukan untuk mendapatkan data yang valid dan sebagai data tambahan terkait dengan informasi tentang penelitian yang dilakukan.

2. Metode *interview* atau wawancara

Wawancara adalah proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan antara dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi atau keterangan-keterangan. Wawancara ini dilakukan secara terstruktur pada pedoman pertanyaan yang telah disusun dan disesuaikan dengan situasi dan kondisi yang ada pada saat wawancara berlangsung. Bertujuan untuk mendapatkan informasi melalui percakapan berupa pertanyaan yang diajukan oleh pihak pewawancara kepada pihak yang terlibat yaitu *loan service* dan dibantu oleh marketing.

3. Metode Studi Pustaka

Metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mencatat serta membaca buku-buku, maupun jurnal yang terdapat diperpustakaan STIE Perbanas Surabaya.

Penelitian ini bermanfaat bagi berbagai pihak, yang pertama bagi penulis. Bagi penulis ini berguna untuk penyelesaian Tugas Akhir Program Studi, kemudian selain itu juga dapat menambah pengetahuan mengenai kredit terutama Kredit Pemilikan Rumah pada Bank Tabungan Negara. Kemudian metode penelitian ini juga bermanfaat bagi bank. Dengan penelitian ini pihak bank bisa mengaplikasikan teori yang sudah ada dengan kenyataan sebenarnya, khususnya mengenai ilmu-ilmu yang ada dalam perbankan, sehingga Bank Tabungan Negara bisa meningkatkan Kredit Pemilikan Rumah (KPR).

