

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Di era modern saat ini, industri perbankan di Indonesia harus selalu terus mengikuti perkembangan yang ada, baik dalam manajemen maupun dalam pelayanannya. Setiap Bank di Indonesia terus berlomba dalam memberikan pelayanan yang semaksimal dan menyenangkan mungkin bagi nasabahnya agar nasabah selalu puas terhadap fasilitas dan pelayanan serta jasa yang diterima. Bank sendiri merupakan suatu badan usaha atau lembaga yang bertugas untuk menghimpun dana dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali dalam bentuk pinjaman untuk kepentingan masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat maupun sebagai modal awal memulai sebuah usaha. Menurut Kasmir (2008:11) Bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya. Adapun pengertian bank menurut G.M Verryn Stuart dalam bukunya yang berjudul "Bank Politik" mengatakan bahwa bank merupakan salah satu badan usaha lembaga keuangan yang bertujuan memberikan kredit, baik dengan alat pembayaran sendiri, dengan uang yang diperolehnya dari orang lain, dengan jalan mengedarkan alat pembayaran baru berupa uang giral maupun kartal.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa Bank memperoleh dana dari pihak ketiga atau masyarakat yang nantinya akan disalurkan kembali kepada pihak yang membutuhkannya (debitur) dalam bentuk kredit atau pinjaman. Seperti yang dijelaskan sebelumnya, Bank harus selalu mengutamakan standar pelayanan yang diberikan. Hal ini terkait dengan semakin banyaknya persaingan antar bank dalam hal pelayanan jasa maupun produk yang ditawarkan, dan juga dikarenakan suku bunga kredit yang semakin stabil dan cenderung turun setiap tahunnya. Suku bunga yang stabil ini tentu saja sangat menarik minat bagi nasabah untuk mengajukan kredit pada suatu Bank untuk memenuhi kebutuhan tiap nasabah. Suku bunga yang stabil ini juga mempengaruhi minat nasabah untuk mengajukan kredit pemilikan rumah (KPR) untuk membeli hunian atau tempat tinggal yang lebih layak dari seorang penjual maupun *developer*. Hal ini merupakan tugas serta peran dari seorang *loan service* yang bertugas untuk menawarkan produk yang terkait dengan pengajuan dana atau kredit termasuk Kredit Pemilikan Rumah yang dibutuhkan nasabah agar nasabah semakin tertarik untuk mengajukan kredit terhadap Bank tersebut. Peran *Loan Service* dalam menjelaskan bagaimana mekanisme dalam hal pemberian kredit terutama kredit pemilikan rumah sangatlah penting agar nasabah memahami bagaimana persyaratan, pengajuan serta apa saja yang harus diperhatikan dan apa saja yang harus dipertimbangkan dalam memproses pemberian kredit pemilikan rumah.

Menurut undang-undang No. 10 tahun 1998, jenis Bank dibedakan menjadi dua yaitu Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat. Bank umum yaitu Bank yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional atau syariah

yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran, sedangkan Bank perkreditan Rakyat yaitu Bank yang kegiatan usahanya secara konvensional atau syariah, namun dalam kegiatannya bank perkreditan rakyat ini tidak memberikan jasa lalu lintas pembayaran. Usaha Bank umum dan Bank Perkreditan Rakyat terdiri dari menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa tabungan, giro, deposito berjangka, dan produk lainnya serta memberikan kredit atau pinjaman.

Kredit merupakan salah satu kegiatan Bank yang diutamakan oleh Bank. Peran Bank sebagai lembaga keuangan tidak lepas dari kegiatan kredit. Besarnya jumlah kredit yang disalurkan dan bunga yang ditentukan akan menentukan keuntungan Bank, oleh karena itu kegiatan kredit harus dilakukan sebaik-baiknya agar tidak menimbulkan masalah dikemudian hari terutama masalah kredit macet. Ada beberapa jenis kredit yang terdapat di Bank Umum antara lain kredit konsumtif, kredit modal kerja, dan kredit investasi yang masing-masing sudah diklasifikasikan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Kredit konsumtif yaitu kredit yang digunakan untuk membeli barang tertentu dan bukan untuk keperluan usaha melainkan untuk pemakaian pribadi dan merupakan pinjaman yang bersifat *nonrevolving*.

Jenis kredit konsumtif adalah Kredit Pemilikan Rumah, Kredit pemilikan kendaraan, kart kredit, dan kredit konsumtif lainnya. Kredit modal kerja adalah kredit yang digunakan untuk keperluan bisnis atau modal usaha. Adapun kredit investasi adalah kredit yang diberikan untuk kepentingan pengadaan fungsi rehabilitasi, perluasan usaha, dan untuk membangun suatu proyek baru. Dengan

kata lain, kredit investasi ini digunakan untuk pembiayaan jangka menengah maupun panjang.

Salah satu jenis kredit konsumtif adalah Kredit Pemilikan Rumah (KPR). Rumah merupakan kebutuhan primer setiap manusia untuk tinggal dan melangsungkan kehidupannya. Rumah juga merupakan tempat berlangsungnya sosialisasi seseorang dan diperkenalkan tentang norma dan adat kebiasaan yang berlaku di lingkungan masyarakat. Oleh karena itu, kebutuhan akan tempat tinggal atau rumah yang layak huni merupakan kebutuhan yang sangat penting untuk masyarakat. Oleh sebab itu, pemerintah menyediakan suatu program untuk memudahkan masyarakat untuk membeli hunian yang layak dengan program Kredit Pemilikan Rumah (KPR) yang dimana itu merupakan suatu fasilitas yang diberikan oleh perbankan kepada nasabah perorangan yang akan membeli rumah maupun yang akan memperbaiki rumah. Pemasaran KPR ditujukan kepada masyarakat pada umumnya, baik yang berpenghasilan tetap serta badan usaha baik yang berbadan hukum maupun yang tidak berbadan hukum. Oleh karena itu pemberian kredit Pemilikan Rumah (KPR) melalui bank sangat diminati masyarakat.

Pemberian kredit Pemilikan Rumah (KPR) terjadi antara dua pihak pemberi kredit (Bank) dan pihak penerima kredit yang pembayarannya dilakukan secara mengangsur dan dikembalikan sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan ditambah beban bunga yang harus dibayar yang ditetapkan oleh bank itu sendiri. Angsuran Kredit Pemilikan Rumah (KPR) yang harus dibayar per bulan adalah pokok ditambah dengan bunga dengan jangka waktu yang ditentukan.

Di samping itu, proses pengajuan kredit Pemilikan Rumah (KPR) memiliki prosedur dan sistem yang mudah dan cepat. Faktor inilah yang mempengaruhi dan menjadi daya tarik masyarakat untuk mengajukan kredit pemilikan rumah dan merupakan salah satu keunggulan dari Kredit pemilikan Rumah.

Dengan demikian, kebutuhan masyarakat untuk memiliki tempat tinggal yang layak serta Bank dapat memperoleh keuntungan dari pemberian kredit pemilikan rumah tersebut. Dari uraian diatas, mengingat bahwa peran *loan service* dalam memberikan pelayanan yang maksimal dan memberikan penjelasan kepada nasabah mengenai mekanisme pengajuan kredit pemilikan rumah pada nasabah di suatu Bank, maka peneliti tertarik untuk menyusun Tugas Akhir dengan judul “Mekanisme pemberian Kredit Pemilikan Rumah oleh *loan service* pada Bank BTN Cabang Surabaya”.

## 1.2 Penjelasan Judul

### a) Mekanisme:

Menurut Prof. Dr. S.Wojowasito dan W.J.S Poerwodarminta yang berjudul Kamus Lengkap Inggris-Indonesia, kata mekanisme berasal dari “Mechanism” yang artinya cara bekerja yang berarti bahwa sebelum melaksanakan suatu pekerjaan, terlebih dahulu diatur beberapa bentuk dan corak kegiatan yang harus dilalui untuk melaksanakan pekerjaan tersebut dalam rangka pencapaian tujuan. Corak atau bentuk kegiatan yang harus dilalui, disusun secara berurutan, sistematis serta memberikan ketaatan dari semua pihak yang terlibat dalam organisasi.

### b) Kredit Pemilikan Rumah:

Hardjono berpendapat, bahwa Kredit Pemilikan Rumah merupakan salah satu jenis pelayanan kredit yang diberikan oleh Bank kepada para nasabah yang menginginkan pinjaman khusus untuk memenuhi kebutuhan dalam pembangunan rumah atau renovasi rumah (Hardjono,2008: 25)

### c) *Loan Service*:

*Loan service* adalah orang yang bertugas mencari nasabah yang sesuai kriteria peraturan Bank, mengevaluasi, menganalisa, mengusulkan besarnya kredit yang diberikan pada calon kreditur atau nasabah

d) Bank BTN

Bank BTN adalah bank yang berkecimpung dalam dunia perbankan di Indonesia ,khusus pada penyediaan kredit properti di Indonesia, atau biasa dikenal dengan istilah Kredit Pemilikan Rumah atau KPR.

- e) Simpulan dari judul “Mekanisme pemberian Kredit Pemilikan Rumah oleh *loan service* pada BTN Cabang Surabaya” adalah suatu bentuk tindakan untuk mengetahui suatu pelayanan yang diberikan *loan service* serta bagaimana mekanisme yang dilakukan dalam pemberian kredit pemilikan rumah pada nasabah guna memenuhi pengajuan kredit pemilikan rumah yang dilakukan oleh nasabah.

### 1.3 Rumusan Masalah

Untuk memberikan penjelasan mengenai pembahasan Laporan Tugas Akhir ini, maka perlu dirumuskan beberapa masalah yang berkaitan dengan judul yang peneliti tulis yang bertujuan untuk memberikan pemahaman dan solusi bagi pembaca, peneliti, maupun bank yang menjadi tempat penelitian. Rumusan masalah yang dapat dibuat adalah sebagai berikut:

1. Apa saja syarat-syarat yang dibutuhkan dalam pengajuan kredit pemilikan rumah pada Bank BTN cabang Surabaya ?
2. Bagaimana ketentuan, mekanisme, serta analisis dalam pemberian kredit pemilikan rumah pada calon nasabah pada Bank BTN cabang Surabaya ?
3. Apa saja resiko yang akan terjadi dalam pemberian kredit pemilikan rumah yang diajukan pada Bank BTN cabang Surabaya ?

4. Siapa saja pihak yang terkait dalam pemberian kredit pemilikan rumah pada Bank BTN cabang Surabaya ?
5. Apa saja biaya yang dibebankan dan bagaimana perhitungan bunga dan angsuran pinjaman dari kredit pemilikan rumah yang diberikan pada Bank BTN cabang Surabaya ?
6. Hambatan apa saja yang dialami oleh pihak-pihak yang terkait dalam pemberian kredit pemilikan rumah pada Bank BTN cabang Surabaya ?

#### 1.4 **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat diatas, maka tujuan dari dibuatnya Laporan Tugas Akhir berjudul “Mekanisme pemberian Kredit Pemilikan Rumah oleh *Loan Service* pada BTN cabang Surabaya” adalah sebagai berikut:

- a) Untuk mengetahui apa saja syarat-syarat yang dibutuhkan dalam pengajuan kredit yang harus dipenuhi.
- b) Memberikan pengetahuan yang lebih mendalam mengenai mekanisme, ketentuan, serta penganalisaan dalam pemberian kredit pemilikan rumah pada nasabah Bank BTN cabang Surabaya.
- c) Untuk mengetahui apa saja syarat-syarat yang dibutuhkan dalam pengajuan kredit pemilikan rumah yang harus dipenuhi oleh calon debitur.
- d) Untuk mengetahui apa saja resiko yang kemungkinan terjadi dalam pemberian kredit pemilikan rumah pada Bank BTN cabang Surabaya.



- e) Untuk mengetahui siapa sajakah pihak yang terlibat dalam pemberian kredit pemilikan rumah pada Bank BTN cabang Surabaya.
- f) Untuk mengetahui apa sajakah dan berapa biaya bunga pinjaman yang dibebankan dalam perhitungan kredit pemilikan rumah pada Bank BTN cabang Surabaya.
- g) Untuk mengetahui hambatan apa saja yang dialami oleh pihak-pihak yang terkait dalam pemberian kredit pemilikan rumah pada Bank BTN cabang Surabaya.

#### 1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari disusunnya proposal Tugas Akhir berjudul “Mekanisme pemberian kredit oleh *loan service* pada BTN cabang Surabaya” adalah bagi:

- a) Untuk mendapatkan pengetahuan yang lebih mengenai tugas, tanggung jawab serta peranan *loan service* dan bagaimana mekanisme pemberian kredit pemilikan rumah yang dilakukan oleh *loan service* serta hambatan apa saja yang dialami oleh *loan service* serta bagaimana mengatasi hambatan tersebut.
- b) Bank BTN: membantu pihak Bank BTN untuk memahami betul serta menambah masukan dan informasi bagaimana memberikan pelayanan yang baik mengenai mekanisme pemberian kredit pemilikan rumah terhadap nasabah yang ingin mengajukan kredit.

- c) Pembaca: menambah pengetahuan mengenai pengetahuan yang lebih mendalam mengenai mekanisme pemberian kredit pemilikan rumah yang dilakukan oleh *loan service*.
- d) STIE Perbanas: sebagai koleksi bacaan di perpustakaan, sebagai bahan referensi dalam pembuatan Tugas Akhir

## 1.6 Metode Penelitian

### 1.6.1 Lingkup Penelitian

Untuk menghindari adanya perbedaan pada penginterpretasian Laporan Tugas Akhir ini, penyusun akan membahas mengenai mekanisme pemberian kredit pemilikan rumah oleh *loan service* sampai hambatan yang dialami oleh *loan service* dalam memberikan kredit yang diajukan oleh calon debitur yang disesuaikan dengan judul proposal Tugas Akhir ini.

### 1.6.2 Metode Pengumpulan Data

Penyusun dalam menyusun proposal Tugas Akhir ini menggunakan jenis penelitian kualitatif sehingga pada pengumpulan data penelitian penulis menggunakan metode-metode berikut ini:

- a) Metode *Interview*/Wawancara

Salah satu metode pengumpulan data adalah dengan jalan wawancara, yaitu mendapatkan informasi dengan cara bertanya langsung kepada pihak

yang terkait atau pegawai *loan service* tentang bagaimana mekanisme pemberian kredit pemilikan rumah yang dilakukan terhadap nasabah sesuai standar yang diberlakukan oleh perusahaan dalam memberikan kredit pemilikan rumah pada calon debitur. Tanpa wawancara, penulis akan kehilangan informasi yang hanya dapat diperoleh dengan bertanya langsung kepada pihak yang terkait. Data yang didapat dari wawancara dapat dijadikan sumber dasar/primer dari penelitian yang dilakukan oleh penyusun.

b) Metode *Study Pustaka*

Studi kepustakaan merupakan segala usaha yang dilakukan oleh peneliti untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang sedang diteliti. Studi kepustakaan merupakan langkah yang penting dalam metode ilmiah untuk mencari sumber data sekunder yang akan mendukung penelitian yang dapat diperoleh dari artikel, koran, buku, internet serta media-media yang disediakan perpustakaan STIE Perbanas Surabaya serta buku-buku lain yang terdapat di perpustakaan Daerah Surabaya.