

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kegiatan ekonomi masyarakat dan perekonomian suatu negara secara keseluruhan tidak bisa terlepas dari dunia perbankan. Peranan perbankan untuk memajukan ekonomi suatu negara dalam dunia modern ini sangatlah besar. Permasalahan pada perbankan yang sering terdengar adalah banyaknya kasus kredit yang bermasalah. Timbulnya kredit bermasalah selain karena adanya indikasi debitur yang tidak mau membayar kewajibannya, juga terlihat dalam prosedur pemberian kredit yang ternyata mengalami penyimpangan atau tidak layak. Sistem merupakan suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran tertentu dalam melaksanakan sebuah prosedur. Hal ini mampu mengurangi atau bahkan tidak memberikan sedikitpun peluang kepada setiap jabatan terutama di bank mandiri untuk melakukan kesalahan-kesalahan dan tindakan-tindakan yang dapat merugikan nasabah dalam melakukan kredit rumah.

Menurut Hasibuan (2004:115) tunggakan kredit merupakan pembayaran pinjaman yang tidak sesuai perjanjian atau tidak lancar setiap bulannya. Dimsns kredit ini dikategorikan pembayaran tidak lancar. pada praktek perbankan, kredit macet merupakan sesuatu yang tidak dapat dihindari. Hal yang bisa dilakukan

oleh pihak bank adalah meminimalisir kemungkinan kredit macet sesuai dengan standart operasional prosedur.

Ada beberapa faktor yang menyebabkan kredit macet. (Baridwan, 2012:3) Secara umum ada dua faktor yang menyebabkan kredit bermasalah yaitu faktor internal dan faktor eksternal bank. Faktor internal bank seperti analisis yang kurang tepat dan adanya kolusi antara pejabat bank yang menangani kredit dan nasabah. Keterbatasan pengetahuan pejabat bank terhadap jenis usaha debitur, campur tangan terlalu besar dari pihak terkait, kelemahan dalam melakukan pembinaan dan monitoring kredit debitur. Sedangkan faktor eksternal terdiri dari unsur kesengajaan yang dilakukan oleh nasabah dan unsur ketidaksengajaan. Unsur kesengajaan contohnya nasabah sengaja tidak melakukan pembayaran angsuran kepada bank, debitur melakukan ekspansi terlalu besar, penggunaan dana yang tidak sesuai dengan tujuan. Sedangkan unsur ketidaksengajaan seperti usaha debitur yang terbatas, usaha debitur tidak dapat bersaing dengan pasar, perubahan kebijakan pemerintah, serta bencana alam. Kredit yang bermasalah di tengah masa perkreditan misalnya seperti seseorang debitur yang mengalami kesulitan keuangan sehingga pembayaran kewajiban atas kredit pemilikan rumah tidak dapat dilakukan sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati bersama sebelumnya. (Baridwan, 2012:3).

Bank sebagai lembaga kepercayaan masyarakat yang bergerak di bidang jasa pemberian kredit terutama kredit rumah merupakan salah satu aktivitas untuk menghasilkan pendapatan, disamping aktivitas-aktivitas pelayanan bank lainnya. Bank menurut (Darmawi 2011:1) adalah salah satu badan usaha finansial yang

menghimpin dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk – bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak., berdasarkan ketentuannya Bank Indonesia (BI) menggolongkan kualitas kredit menjadi 6 yaitu : (1) lancar (*pas*) artinya kredit yang disalurkan tidak menimbulkan masalah, (2) dalam perhatian khusus (*special mention*) artinya kredit yang diberikan sudah mulai bermasalah perlu memperoleh perhatian, (3) kurang lancar (*substandard*) apabila kredit yang diberikan pembayaran sudah mulai tersendat-sendat tetapi nasabah masih mampu membayar, (4) diragukan (*doubtful*) yaitu kemampuan nasabah untuk membayar makin tidak dapat dipastikan, (5) macet (*loss*) apabila nasabah sudah tidak mampu lagi membayar kredit pemilikan rumah.

Nasabah cenderung memperhatikan nilai-nilai kepuasan yang dirasakan dalam melakukan kredit rumah. (Kasmir, 2012:100) setiap bank terutama harus mempunyai suatu standard/pedoman tertulis yang dipergunakan untuk mendorong dan menggerakkan suatu kelompok agar mencapai tujuan organisasi, karena standard operasional prosedur merupakan tahapan yang harus dilakukan untuk menyelesaikan suatu proses dalam kredit pemilikan rumah (KPR). Di sisi lain, ada suatu proses yang harus dilakukan bagi para nasabah dalam melakukan jasa kredit rumah, dikarenakan banyaknya keadaan yang menimbulkan masalah dalam pelayanan bank, seperti staf-stafnya yang tidak ramah saat melayani dan pemberian kredit rumah yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan para nasabah.

Produk pemberian kredit ini merupakan salah satu pendapatan utama bank. Namun beberapa kredit yang diberikan bank dapat menjadi suatu permasalahan yang serius apabila terdapat pemberian pinjaman kredit kepada calon nasabah itu sangat penting untuk meminjam aktivitas bank sehingga bank dapat mengendalikan penyimpangan yang tidak dikehendaki sehingga dapat menekan timbulnya risiko kredit, yaitu dengan jalan mengadakan analisis terhadap kredit yang akan diajukan oleh calon nasabah sebelum kredit tersebut diberikan. Setelah bank memberikan pinjaman kredit pada nasabah, bank juga perlu melakukan pengawasan secara berkala. Sehingga debitor dapat memenuhi kewajiban agar tidak sampai terjadi tunggakan kredit yang nantinya berdampak pada terjadinya kredit macet (Kasmir, 2012:100).

Bank Mandiri merupakan salah satu bank pemerintah yang telah berubah statusnya menjadi PT (Persero). Bank konvensional terutama bank mandiri berperan serta secara aktif dalam pembangunan nasional dengan menyediakan pelayanan jasa pembiayaan dan pendanaan bagi seluruh lapisan masyarakat, salah satunya yaitu Kredit Pemilikan Rumah (KPR). kebutuhan perumahan rakyat di Indonesia cukup besar, dengan jumlah penduduk Indonesia lebih dari 250 juta. Tahun ini, kebutuhan rumah sebanyak 800 ribu rumah per tahun (*sumber <http://bisnis.news.viva.co.id>*). Pengertian KPR itu sendiri adalah kredit yang digunakan untuk membeli rumah atau untuk kebutuhan konsumtif lainnya dengan jaminan berupa rumah walaupun penggunaannya mirip, KPR berbeda dengan kredit konstruksi dan renovasi. Jaminan yang diperlukan untuk KPR adalah rumah yang akan dibeli itu sendiri untuk KPR pembelian. Sedangkan untuk KPR

multiguna yang menjadi jaminan adalah rumah yang sudah dimiliki. Dilihat dari pengertian KPR diatas, dapat disimpulkan secara kasat mata bahwa KPR memiliki tujuan untuk memfasilitasi masyarakat yang ingin memiliki hunian yang layak namun dana yang mereka miliki sangat minim.

PT. Bank Mandiri memfokuskan pelayanan kepada masyarakat kecil dalam upaya meningkatkan taraf hidup agar menjadi lebih baik. Fasilitas kredit yang diberikan adalah Kredit Pemilikan Rumah (KPR). Ibrahim (2004:229) berpendapat kepemilikan tempat tinggal merupakan salah satu sarana angsuran bagi orang yang berkeinginan untuk memiliki rumah dengan sistem angsuran dengan pertambahan bunga. Bank dapat memenuhi kebutuhan nasabah sehingga dapat memperlancar dan meningkatkan tingkat produksi operasional, dan juga untuk mempertahankan kelangsungan aktivitas calon debitur. Sehingga penentuan besarnya kredit maupun suku bunga dilakukan sesuai dengan kebijakan bank yang bersangkutan (Hardjono, 2008:25).

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui standart operasional prosedur pemberian kredit pemilikan rumah dan untuk mengetahui cara meminimalisir tunggakan kredit pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Seluruh penerimaan yang berhubungan dengan kredit diragukan dan macet diakui terlebih dahulu sebagai pengurang pokok kredit. Sehingga peneliti menyimpulkan terjadinya kredit macet didalam pembiayaan kredit pemilikan rumah (KPR) di Bank Mandiri apakah adanya tunggakan pelunasan kredit dikarenakan kesalahan oleh nasabah atau kesalahan pihak bank yang tidak melakukan prosedur yang diterapkan oleh Bank Mandiri dengan baik. karena penulis melihat bahwa kredit merupakan salah satu

indikator penting dalam keberhasilan suatu bank. Sehingga, alasan peneliti memilih objek penelitian tersebut dikarenakan pihak perusahaan atau pihak bank tersebut sering terjadi kredit macet dalam pelunasan pembayaran Kredit Pemilikan Rumah (KPR). munculnya kredit macet dalam pembayaran kredit apakah diakibatkan oleh pihak debitur/nasabah yang menunggak pembayaran atau dikarenakan pihak perusahaan/bank yang Standart Operasional Prosedur (SOP) kurang berjalan dengan baik.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan ini menjadi objek penelitian dengan judul **“PENERAPAN STANDART OPERASIONAL PROSEDUR DALAM PEMBERIAN KREDIT PEMILIKAN RUMAH NASABAH BANK MANDIRI CABANG PEMBANTU SURABAYA”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka pokok permasalahan yang akan dicari pemecahannya secara umum adalah :

Bagaimana Standart Operasional Prosedur Dalam Pemberian Kredit Pemilikan Rumah Nasabah PT. Bank Mandiri Cabang Pembantu Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui Standart Operasional Prosedur Dalam Pemberian Kredit Pemilikan Rumah Nasabah pada PT Bank Mandiri Cabang Pembantu Surabaya.

2. Untuk mengetahui upaya meminimalisir terjadinya tunggakan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) nasabah pada PT. Bank Mandiri Cabang Pembantu Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan dari penelitian yang penulis lakukan ini adalah :

1. Bagi peneliti, untuk memperkaya pengetahuan di bidang ekonomi dan sebagai bahan informasi prosedur pemberian kredit pemilikan rumah (KPR).
2. Bagi para akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan literatur yang membantu di dalam perkembangan ilmu akuntansi dan menambah wawasan untuk mengetahui penerapan standart operasional prosedur (SOP) dan cara meminimalisir tunggakan kredit pemilikan rumah (KPR) pada PT. Bank Mandiri Cabang Pembantu surabaya..
3. Bagi peneliti selanjutnya, sebagai bahan referensi yang nantinya akan memberikan perbandingan dalam melakukan penelitian pada bidang yang sama di masa yang akan datang.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pemahaman dalam penulisan, yang dapat dirinci sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai pendahuluan yang memuat tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas mengenai landasan teori yang mendukung pembahasan masalah untuk dapat melakukan pembahasan terhadap penelitian lebih lanjut, dimana teori tersebut akan dihubungkan dengan hasil penelitian yang dilakukan.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang prosedur penelitian dengan langkah-langkah yang meliputi rancangan penelitian, batasan penelitian, unit analisis data, metode pengumpulan data dan teknik analisis data

BAB IV : HASIL DAN ANALISIS

Pada bab ini diuraikan tentang deskripsi objek penelitian, analisis data, dan pembahasan atas hasil pengolahan data.

BAB V : PENUTUP

Pada bab terakhir ini merupakan kesimpulan yang diperoleh dari seluruh penelitian, keterbatasan penelitian dan juga saran-saran yang direkomendasikan oleh peneliti kepada peneliti selanjutnya.

