

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Perekonomian suatu negara digerakkan antara lain oleh sektor riil dan jasa, dimana untuk berkembang dibutuhkan suntikan dana sebagai investasi maupun modal kerja. Perkembangan yang pesat tersebut tampaknya tidak diikuti oleh perkembangan penerapan prinsip kehati-hatian yang seimbang dan sistem pengendalian intern yang kurang diperhatikan. Pengawasan perbankan perlu menciptakan sistem perbankan yang efisien dan kompetitif dalam kaitannya dengan kebutuhan masyarakat terhadap jasa keuangan berkualitas dengan biaya yang masuk akal.

Dari sisi internal, *Corporate Governance* merupakan ukuran yang dapat dijadikan pedoman untuk menyatakan masih lemahnya kapabilitas perbankan, terutama dalam mengantisipasi dan mengelola risiko operasi. Pentingnya penerapan prinsip kehati-hatian, termasuk di dalamnya pengelolaan risiko, semakin menunjukkan penciptaan sistem pengendalian internal yang berkualitas dan tepat (Sigit dan Totok, 2009: 28).

Untuk mewujudkan *Good Corporate Governance* dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat, maka diperlukan serangkaian reformasi di sektor publik. Dimensi reformasi sektor publik tersebut tidak saja sekedar perubahan format lembaga, akan tetapi mencakup pembaharuan alat-alat yang digunakan untuk mendukung berjalannya lembaga-lembaga

publik tersebut secara ekonomis, efisien, efektif, transparan dan akuntabel (Mardiasmo, 2002: 18).

Dalam *Corporate Governance* diperlukan reformasi kelembagaan dan reformasi manajemen publik. Reformasi kelembagaan menyangkut pembenahan seluruh alat-alat pemerintahan di daerah, baik struktur maupun infrastrukturnya. Selain reformasi kelembagaan dan reformasi manajemen sektor publik, untuk mendukung terciptanya *Corporate Governance* maka diperlukan serangkaian reformasi lanjutan terutama yang terkait dengan sistem pengelolaan keuangan. Tuntutan pembaharuan sistem keuangan tersebut adalah agar pengelolaan uang rakyat dilakukan secara transparan (Mardiasmo, 2002: 18).

Penerapan *Corporate Governance* diharapkan meningkatkan pengawasan terhadap manajemen untuk mendorong pengambilan keputusan yang efektif, mencegah tindakan oportunistik yang tidak sejalan dengan kepentingan perusahaan dan mengurangi asimetri informasi antara pihak eksekutif dan para *stakeholder* perusahaan.

Bank di Indonesia (terutama bank domestik) dapat beroperasi secara nasional melalui jaringan cabang bank yang bersangkutan. Namun juga terdapat bank yang hanya beroperasi di wilayah tertentu walaupun memiliki kemampuan untuk membuka jaringan yang luas. Hal demikian adalah sangat tergantung dari sistem perbankan yang dianut bank yang bersangkutan (Taswan, 2005: 345).

Syarat mutlak untuk memenangkan kompetisi saat ini adalah dengan membangun infrastruktur manajemen risiko yang kuat, *good corporate governance (GCG)* yang kokoh, penerapan tanggung jawab sosial perusahaan, serta mampu memberikan *service excellence* (layanan yang memuaskan) kepada nasabah. Dalam setiap aspek kegiatan bisnis yang dilakukan, selalu memfokuskan pada keempat hal tersebut. Selain itu, pengelolaan manajemen risiko yang baik adalah modal utama perseroan untuk mendapatkan kepercayaan para stakeholders (Sigit dan Totok, 2009: 30).

Pada dasarnya, faktor keberhasilan suatu bank dalam menghimpun dana dari masyarakat merupakan implikasi dari upaya tersebut dalam membangun persepsi positif masyarakat terhadap bank dan produknya, serta adanya keputusan strategi pemasaran yang tepat oleh manajemen. Nasabah yang memiliki persepsi positif terhadap kinerja suatu bank pada umumnya akan menggunakan produk dan jasa layanan yang ditawarkan secara loyal, walaupun dihadapkan pada beberapa alternatif karakteristik produk dan jasa layanan oleh bank pesaing lainnya. Dalam hal ini, persepsi nasabah dapat dibetuk melalui bauran pemasaran yang tepat serta mutu layanan yang baik.

Persaingan dalam bisnis perbankan mencakup segala aspek dalam aktivitas operasionalnya. Hal yang paling menarik untuk diamati dan tampak nyata adalah persaingan dalam aspek pemasaran dimana masing-masing bank berusaha menarik nasabah baru dan mempertahankan nasabah yang sudah ada. Semakin banyak nasabah yang dapat dilayani maka

semakin banyak pula potensi pendapatan yang dapat diraih oleh bank tersebut. Pendapatan tersebut mencakup *interest income* maupun *non interest income* yaitu *fee* dari pelayanan yang telah diberikan kepada nasabah. Dengan demikian bank berusaha untuk menarik nasabah dalam jumlah yang optimal di dalam kondisi persaingan yang cukup ketat.

Maraknya pembobolan dana nasabah perbankan yang marak terungkap akhir-akhir ini terjadi karena terdapat kelemahan dalam sistem perbankan serta adanya oknum yang memanfaatkan kelemahan tersebut. Kelemahan sistem tersebut bisa diminimalisir dengan penerapan *Good Corporate Governance* yang baik.

Penerapan *Good Corporate Governance* harus menjamin kepentingan *stakeholder* termasuk pelanggan. Untuk kepentingan komunikasi dengan pelanggan, praktik yang banyak dilakukan adalah dengan membangun berbagai sarana yang memudahkan pelanggan untuk berkomunikasi langsung dengan perusahaan termasuk dalam mengajukan komplain. Misalnya, melalui *hotline*, *email*, sms atau melalui pos dan kotak saran. Tentu perusahaan tidak hanya berkewajiban menerima pengaduan dari pelanggan, tetapi yang lebih penting adalah menjamin bahwa setiap pengaduan dapat direspon dengan cepat dan dapat diselesaikan. Selain berkomunikasi dengan pelanggan, beberapa perusahaan juga secara rutin mengukur kepuasan pelanggan dan menilai kinerja pelayanannya terhadap pelanggan melalui kegiatan survey kepuasan pelanggan. Tujuan utamanya

adalah memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan selaras dengan kebutuhan pelanggan.

Peran dan fungsi Bank Perkreditan Rakyat (BPR) dalam pasar keuangan di Indonesia cukup penting. Secara nominal total aktiva BPR memang masih kecil, dibandingkan dengan bank umum. Tetapi, meskipun demikian BPR memiliki keunggulan yaitu jumlah BPR yang beroperasi dan kantornya yang tersebar hingga ke pedesaan, daya tahan yang baik terhadap badai krisis ekonomi yang melanda dalam mempertahankan kinerja perekonomian di level dasar. BPR memiliki sejumlah peran penting dalam memberi layanan pada usaha kecil dan menengah serta lapisan masyarakat bawah, serta tingkat persaingan bisnis keuangan mikro yang semakin kompleks.

Semakin kompleksnya persaingan BPR, karena saat ini BPR tidak lagi hanya menghadapi persaingan antar BPR melainkan juga dengan bank umum dan lembaga keuangan nonbank dalam merebut segmen pasar ritel dan mikro. Segmen pelanggan yang semestinya diperuntukkan bagi BPR, kini diperebutkan beramai-ramai oleh pelaku pasar keuangan atas nama persaingan bebas. BPR tidak pernah bisa memperluas wilayah usaha sampai dengan wilayah bank umum, sementara bank umum dengan mudah menembus ke kredit mikro, ritel sampai ujung desa. Menurut pasal 14 UU No.10 Tahun 1998 BPR dilarang (1) menerima simpanan giro; (2) mengikuti lalu lintas pembayaran; (3) usaha valas, penyertaan modal; (4)

usaha perasuransian. Dan disini BPR telah dipersaingkan dengan pesaing yang tidakimbang.

BPR juga mempunyai berbagai ketertinggalan, terutama dalam hal kualitas dan kuantitas SDM, jumlah aset, perangkat penunjang dan jaringan, apabila dibandingkan dengan bank umum. Apalagi, BPR selalu berkuat pada upaya menekan biaya agar bisa bersaing dalam mematok suku bunga (S Soejanto, 2007: 3). Dan disini, sejumlah tantangan yang dihadapi BPR antara lain:

1. dinamika orientasi pelanggan terhadap jasa layanan keuangan mikro yang dipicu oleh ketatnya persaingan usaha kalangan pelaku pasar keuangan.
2. hal-hal yang terkait dengan kemampuan usaha, khususnya upaya BPR dalam menekan *non performing loan* (NPL) yang rendah dan mengupayakan efisiensi yang tinggi guna memperoleh profitabilitas yang optimal, upaya meningkatkan porsi tabungan dalam struktur dana pihak ketiga agar dicapai pendanaan yang sehat dan mengecilkan risiko likuiditas.
3. masih adanya kecenderungan kepemilikan yang terkait langsung dengan pengelolaan.
4. masih banyak BPR yang bermasalah, khususnya guna mencapai target persyaratan modal minimal melalui merger dan akuisisi, tidak mudah dilakukan.

5. infrastruktur penunjang dalam pengembangan industri BPR seperti, lembaga penjaminan simpanan (LPS), *apex* dan *linkage program* antara bank umum dan BPR rupanya masih terus memerlukan penyempurnaan lebih lanjut (S Soejanto, 2007: 5).

Akibat kemajuan teknologi komunikasi dan informasi, gampang dikalahkan oleh syarat mudah dan proses cepat, yang saat ini tidak hanya diterapkan oleh BPR melainkan juga oleh semua pelaku pasar keuangan mikro. Landasan dari kegiatan usaha perbankan, dan juga jasa lembaga keuangan secara umum, adalah kepercayaan. Dalam kaitannya dengan penciptaan kepercayaan, perlindungan terhadap nasabah merupakan tantangan perbankan yang berpengaruh secara langsung terhadap sebagian besar masyarakat. Oleh karena itu, menjadi tantangan yang sangat besar bagi perbankan dan Bank Indonesia serta masyarakat luas untuk secara bersama-sama menciptakan standar yang jelas dalam membentuk mekanisme pengaduan nasabah dan transparansi informasi produk perbankan.

Bank-bank kecil dalam hal ini perlu mendapat perhatian karena selain jumlahnya relatif banyak, bank-bank kecil tersebut juga memiliki cakupan usaha yang relatif sama dengan bank-bank besar namun dengan kemampuan operasional, manajemen risiko, dan *Corporate Governance* yang relatif terbatas (Sigit dan Totok, 2009: 28).

Demikian pula halnya dengan PT. BPR Swadharma Artha Nusa Yogyakarta yang telah berupaya terus menerus meningkatkan adanya

penerapan *Corporate Governance* diharapkan akan semakin memajukan kualitas perbankan tersebut. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Persepsi Nasabah Bank Perkreditan Rakyat Swadharma Artha Nusa Yogyakarta tentang *Corporate Governance*”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dapat didefinisikan masalah-masalah sebagai berikut :

1. Dari sisi internal, *Corporate Governance* dan *Core Banking Skills* merupakan ukuran yang dapat dijadikan pedoman untuk menyatakan masih lemahnya kapabilitas perbankan, terutama dalam mengantisipasi dan mengelola risiko operasi. Pentingnya penerapan prinsip kehati-hatian, termasuk di dalamnya pengelolaan risiko, semakin menunjukkan penciptaan sistem pengendalian internal yang berkualitas dan tepat.
2. Akibat kemajuan teknologi komunikasi dan informasi, gampang dikalahkan oleh syarat mudah dan proses cepat, yang saat ini tidak hanya diterapkan oleh BPR melainkan juga oleh semua pelaku pasar keuangan mikro.
3. Maraknya pembobolan dana nasabah perbankan yang marak terungkap akhir-akhir ini terjadi karena terdapat kelemahan dalam sistem perbankan serta adanya oknum yang memanfaatkan



kelemahan tersebut. Kelemahan sistem tersebut bisa diminimalisir dengan penerapan *Good Corporate Governance* yang baik.

4. Bank-bank kecil dalam hal ini perlu mendapat perhatian karena selain jumlahnya relatif banyak, bank-bank kecil tersebut juga memiliki cakupan usaha yang relatif sama dengan bank-bank besar namun dengan kemampuan operasional, manajemen risiko, dan *Corporate Governance* yang relatif terbatas.

### **C. Pembatasan Masalah**

*Corporate Governance* merupakan pengaturan perbankan setidaknya harus memenuhi kriteria-kriteria utama yang meliputi, perlindungan nasabah, stabilitas sistem perbankan dan keuangan serta peningkatan kepercayaan pasar. Walaupun menyadari pentingnya *Good Corporate Governance*, banyak pihak yang melaporkan masih rendahnya perusahaan yang menerapkan prinsip tersebut.

Untuk mewujudkan *Good Corporate Governance* dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat, maka diperlukan serangkaian reformasi di sektor publik. Dimensi reformasi sektor publik tersebut tidak saja sekedar perubahan format lembaga, akan tetapi mencakup pembaharuan alat-alat yang digunakan untuk mendukung berjalannya lembaga-lembaga publik tersebut secara ekonomis, efisien, efektif, transparan dan akuntabel.

Mengingat begitu luasnya permasalahan yang berkaitan dengan *Corporate Governance* itu sendiri, maka permasalahan dalam penelitian ini

dibatasi pada Persepsi Nasabah Bank Perkreditan Rakyat Swadharma Artha Nusa Yogyakarta tentang *Corporate Governance*.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah dan batasan masalah, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana Persepsi Nasabah tentang *Corporate Governance* pada Bank Perkreditan Rakyat Swadharma Artha Nusa Yogyakarta?
2. Apakah terdapat perbedaan Persepsi Nasabah tentang *Corporate Governance* dilihat dari aspek demografi nasabah pada Bank Perkreditan Rakyat Swadharma Artha Nusa Yogyakarta?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka dapat ditetapkan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Persepsi Nasabah tentang *Corporate Governance*
2. Perbedaan Persepsi Nasabah tentang *Corporate Governance* dilihat dari aspek demografi pada Bank Perkreditan Rakyat Swadharma Artha Nusa Yogyakarta.

## **F. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada perkembangan pengetahuan mengenai Persepsi Nasabah tentang *Corporate Governance*.

### 2. Manfaat Praktis

#### a. PT. BPR Swadharma Artha Nusa

- 1) Sebagai sumber informasi untuk pengembangan PT. BPR Swadharma Artha Nusa ke depan.
- 2) Sebagai bahan pertimbangan untuk dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah di masa mendatang.

#### b. Peneliti

- 1) Menambah pengalaman dan sarana latihan dalam memecahkan masalah-masalah yang ada dalam masyarakat sebelum terjun ke dalam dunia yang sesungguhnya.
- 2) Sebagai sarana untuk menambah pengetahuan yang berhubungan dengan bidang yang dipelajari.

#### c. Pihak Lain

Dapat dijadikan acuan untuk mengembangkan penelitian selanjutnya.