

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan ekonomi Indonesia saat ini mulai meningkat dan maju sejalan dengan perkembangan dalam bidang usaha dan perdagangan pada jaman mutakhir ini yang menginginkan segala sesuatunya bersifat praktis dan aman khususnya dalam lalu lintas perdagangan. Ini berarti orang tidak lagi harus menggunakan alat pembayaran berupa uang tunai dalam bentuk kartal., namun sekarang orang biasa menggunakan kartu kredit sebagai alat pembayaran. Sebagaimana yang telah diketahui oleh banyak orang, Bank dikenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpanan giro, tabungan dan deposito. Selain itu Bank juga dikenal sebagai tempat untuk meminjam uang (kredit) bagi masyarakat yang membutuhkannya (Suhardjono, 2003).

Bank juga dikenal sebagai tempat untuk menukar uang, memindah uang atau menerima segala macam bentuk pembayaran dan setoran seperti pembayaran listrik, telepon, air, pajak, uang kuliah dan pembayaran lainnya. Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya pada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan kehidupan rakyat banyak (Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan).

Bank tidak terlepas dari masalah keuangan. Aktivitas perbankan yang pertama adalah menghimpun dana dari masyarakat luas yang dikenal dengan istilah di dunia perbankan adalah kegiatan (*Funding*). Pengertian menghimpun dana maksudnya adalah mengumpulkan atau mencari dana dengan cara membeli dari masyarakat luas (Siamat, 2004).

Pihak perbankan harus memberikan berbagai rangsangan dan kepercayaan sehingga masyarakat berniat untuk menanamkan dananya. Besarnya bunga kredit sangat dipengaruhi oleh besarnya bunga simpanan. Semakin besar atau mahal bunga simpanan, maka semakin besar pula bunga pinjaman dan demikian pula sebaliknya. Disamping bunga simpanan, pengaruh besar kecilnya bunga pinjaman juga dipengaruhi oleh keuntungan yang diambil, biaya operasi yang dikeluarkan, cadangan resiko kredit macet, pajak serta pengaruh lainnya (Kasmir, 2003).

Oleh karena itu pihak perbankan harus memberikan berbagai rangsangan dan kepercayaan sehingga masyarakat berniat untuk menanamkan dananya. Kenyataan ini membuat Bank mengeluarkan satu produk dari Bank yang selanjutnya akan disebut sebagai kartu kredit atau *Credit Card*. Kartu kredit merupakan salah satu alat pembayaran yang cukup praktis dan mudah. Namun kartu kredit juga menimbulkan permasalahan baru yang dialami oleh pemegang kartu kredit. Sebagai contoh dalam kasus pemegang kartu kredit yaitu ada seorang nasabah kartu kredit Bank Mandiri yang memiliki

Akumulasi hutang kartu kredit Rp 170 juta dan berhasil menyelesaikannya. Pada 2002 nasabah tersebut mengajukan kartu kredit. Dari 4 aplikasi, dua yang disetujui yakni BII dan Mandiri dengan limit masing-masing Rp 4 juta. Karena terbawa euforia, beberapa bulan saja kedua limit kartu kredit sudah habis tinggallah kelimpungan membayarnya. Karena gaji pas-pasan nasabah tersebut hanya membayar minimum *payment* setiap bulannya. Dua tahun berjalan, karena sering telat teror telepon dan juga sekali dua kali *debt collector* datang ke tempat kost. Malapetaka terjadi, karena kondisi perusahaan tempat kerja kolaps, terpaksa di PHK dengan sedikit pesangon. Tak mau ambil resiko dikerjar-kejar *debt collector*, uang pesangon dibayarkan buat melunasi kartu kredit. Lebih 10 tahun, nasabah tersebut memiliki tunggakan hutang lebih dari Rp 100 juta (www.kompasiana.com). Kartu kredit mengakibatkan terjadinya kredit macet, hal ini pernah terjadi kredit macet kartu kredit sebesar 216 miliar pada Bank BCA. PT Bank Central Asia Tbk (BCA) menghapus kredit macet (*write off*) sebesar Rp 565 miliar per September 2015, Jumlah penghapusan utang kartu kredit mencapai Rp 216 miliar, kredit sepeda motor Rp 214 miliar, serta kredit usaha kecil dan menengah Rp 30 miliar. Pihak BCA mengatakan telah menyiapkan total Rp 1,5 triliun untuk cadangan kredit macet. BCA mencatatkan rasio kredit macet (*non-performing loan/NPL*) kredit macet konsumen berada pada 0,5 persen untuk kredit pemilikan rumah KPR/Total kredit yang telah disalurkan oleh

BCA hingga triwulan III 2015 mencapai Rp 364,8 triliun. Kredit korporasi mendominasi dengan peningkatan 12 persen atau Rp 13,5 triliun menjadi Rp 126,1 triliun. Kredit komersial dan UKM tumbuh Rp 11,9 triliun, sementara kredit konsumen tumbuh Rp 8,8 triliun menjadi Rp 98,5 triliun. Untuk kredit konsumen, KPR mencatat pertumbuhan sebesar menjadi Rp 58 triliun, KKB naik 10,6 persen menjadi Rp 31,6 triliun, dan kartu kredit menjadi Rp 8,9 triliun (www.tempo.co.id).

Dalam melayani pemberian kartu kredit kepada konsumen diperlukan kinerja SDM dibagian analis yang super hati-hati, apabila staff analis salah dalam memberikan kartu kredit kepada kostumer baru, maka akan menimbulkan permasalahan seperti tidak mempunya seorang konsumen membayar tagihan bulanan yang menyebabkan terjadinya kredit macet pada Bank. Kinerja yang terarah dan hati – hati ini diperlukan, sebagaimana diungkapkan oleh Reed dan Edward (1995) bahwa kredit macet dapat disebabkan oleh karena adanya kebijakan perkreditan yang ekspansif, itikad kurang baik dari pengurus atau pegawai kreditur, penyimpangan dalam pelaksanaan prosedur perkreditan, dan lemahnya sistem administrasi serta pengawasan kredit. Untuk itu kinerja SDM di bagian analis benar-benar harus mengikuti prinsip - prinsip kinerja yang berdasarkan pada *Good Corperate Governance* yaitu perlu adanya transparansi, akuntabilitas, kepatuhan bekerja sesuai peraturan perusahaan, independensi dan kewajaran dalam bekerja.

Penerapan prinsip dalam dunia usaha merupakan tuntutan zaman agar perusahaan-perusahaan yang ada jangan sampai terlindas oleh persaingan global yang semakin keras. Prinsip - prinsip dasar dari *Good Corporate Governance* (GCG) pada dasarnya memiliki tujuan untuk memberikan kemajuan terhadap kinerja suatu perusahaan. Tentunya kegiatan yang terencana dan terprogram ini dapat tercapai dengan keberadaan sistem tatakelola perusahaan yang baik. Sistem tatakelola perusahaan yang baik menuntut dibangunnya dan dijalankannya konsep dasar *Good Corporate Governance* (GCG) dalam proses manajerial perusahaan. Adapun prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* secara umum mencakup lima (5) hal yaitu keterbukaan informasi (*transparency*), akuntabilitas (*accountability*), tanggung jawab (*responsibility*), kemandirian (*independency*), dan kewajaran (*fairness*) (Sanim, 2011).

Penerapan prinsip - prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) akan menciptakan insentif internal yang efektif bagi manajemen perusahaan dan pengguna sumber daya yang efisien sehingga akan berdampak pulihnya atau semakin meningkat perekonomian perusahaan maupun negara. Agar kelangsungan hidup perusahaan dapat terus dipertahankan maka sangat perlu bagi perusahaan untuk menerapkan strategi-strategi yang sesuai dengan kondisi saat ini untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau mempertahankan kinerja perusahaan yang sudah dicapai. Untuk mengetahui kinerja suatu

perusahaan perlu dilakukan suatu penilaian atau pengukuran. Fungsi dari penilaian atau pengukuran kinerja adalah sebagai alat bantu bagi manajemen dalam proses pengambilan keputusan, juga untuk memperlihatkan kepada investor maupun pihak-pihak yang berkepentingan bahwa perusahaan memiliki kredibilitas yang baik. Penilaian kinerja perusahaan dapat diukur melalui aspek keuangan dan non keuangan. Aspek keuangan mengacu pada laporan keuangan.

Pemerintah melalui Bapepam telah mengeluarkan beberapa peraturan yang bertujuan untuk meningkatkan transparansi dan konsistensi dalam pelaksanaan kebijakan ekonomi, serta mendorong terciptanya penerapan pengelolaan dunia usaha yang baik *Good Corporate Governance*. Komite Nasional Kebijakan *Corporate Governance* (KNKCG) yang dibentuk berdasarkan keputusan Menko Ekuin Nomor: KEP/31/M.EKUIIN/08/1999 telah mengeluarkan pedoman *Good Corporate Governance* (GCG) yang pertama. Pedoman tersebut telah beberapa kali disempurnakan, terakhir pada tahun 2006. Surat Edaran Menteri BUMN No. 106 tahun 2000 yang mengatur dan merumuskan tentang pengembangan dan praktik *Good corporate governance* dalam perusahaan perseroan, kemudian disempurnakan dengan KEP-117/M-MBU/2002 tentang praktik *Good Corportae Governance* (GCG) pada BUMN.

Dalam penghargaan tahunan *Triple A country award* tahun 2014 yang diumumkan pada akhir November lalu, *The Asset Magazine* menobatkan Bank X (Persero) sebagai *Best Bank* di negara Asia. Antara lain Tiongkok, India, Indonesia, Korea, Filipina, Singapura, Taiwan dan Thailand. Penghargaan bergengsi di 8 negara Asia tersebut menandai prestasi Bank X (Persero). Bank X (Persero) juga mendapat penghargaan dalam kategori *Best Foreign Investment Bank* selama 11 tahun berturut-turut, penghargaan *Best Debt House* serta *Best Equity House* dan *Best M&A (Merger and Acquisition)*. Bank X (Persero) juga meraih penghargaan *Best Brokerage House* dan kinerja Bank X (Persero) untuk mendukung aksi korporasi konsumen juga berhasil meraih penghargaan *Best Country Deal*.

Secara garis besar alasan Bank X (Persero) menggunakan GCG Bank dapat menjalankan suatu kepatuhan terhadap aturan dan hukum yang berlaku di Bank Bank X (Persero), selain itu juga agar melakukan transparansi atau keterbukaan bagi nasabah agar tidak terjadinya ketidakpercayaan nasabah kepada Bank X (Persero), Bank perlu menjalankan akuntabilitas (*accountability*) agar dapat menghitung besarnya suku bunga yang akan diberikan kepada nasabah, selain itu juga Bank perlu bertanggungjawab (*responsibility*) kepada pemerintah dan nasabah agar Bank dapat dipercaya oleh pemerintah dan Bank dalam memberikan bunga dalam batas kewajaran (*fairness*) (Sutiyoso, 2006).

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu IK sebagai *General Manager* kartu kredit mengatakan bahwa Bank X (Persero) sudah menerapkan *Good Corporate Governance* yaitu dengan adanya transparansi, maksudnya yaitu pihak Bank membangun kepercayaan dengan pemerintah dan masyarakat yaitu melalui program kartu kredit yang diberikan kepada masyarakat dengan melihat beberapa syarat yang harus dipenuhi oleh seorang masyarakat yang ingin membuat kartu kredit. Selain itu juga Bank X (Persero) sudah menerapkan profesionalisme pada SDM yaitu dengan cara meningkatkan ketrampilan dalam bekerja dengan melihat GCG. Sekalipun demikian, dalam wawancara pradata bersama ibu AW selaku HRD di Bank X (Persero), mengemukakan bahwa walaupun semua prinsip - prinsip GCG sudah diterapkan oleh SDM Bank X terutama analis kredit Bank X (Persero) Kanwil Y, namun perlu ditekankan lagi transparansi dalam kaitannya dengan kerjasama bersama unit - unit lain agar pekerjaan tidak tertunda atau terhambat karena terlambatnya informasi diberikan kepada setiap SDM berwenang, juga termasuk atasan.

Alasan peneliti memilih Bank X (Persero) sebagai obyek penelitian dikarenakan Bank X (Persero) merupakan Bank yang telah menjalankan GCG, namun masih memiliki kredit macet selain itu belum maksimalnya penerapan transparansi. Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti

tertarik untuk meneliti “**Implementasi Prinsip - Prinsip *Good Corporate Governance* Pada Analis Kartu Kredit Bank X (Persero)**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana implementasi dan faktor - faktor implementasi *Good Corporate Governance* (Tata Kelola Perusahaan Yang Baik) pada analis kartu kredit di Bank X (Persero) Kanwil Y ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi *Good Corporate Governance* (GCG) dan faktor - faktor yang mempengaruhi penerapan *Good Corporate Governance* pada analis kartu kredit di Bank X (Persero) Tbk Kanwil Y

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Mendalami bidang psikologi industri organisasi secara lebih rinci khususnya dalam memahami penerapan prinsip tata kelola perusahaan yang baik (*good corporate governance*) serta memberikan pengetahuan mengenai pelaksanaan

analisis kredit dalam menyetujui suatu pengajuan kredit konsumen dengan prinsip – prinsip *good corporate governance*.

2. Manfaat Praktis

Sebagai salah satu acuan kebijakan dalam mengimplementasikan *good corporate governance* dalam bekerja khususnya dalam pekerjaan analisis kredit, serta sebagai acuan Bank X (Persero) dalam mengevaluasi penerapan GCG manajemennya khususnya pada divisi kredit, unit analisis kredit.