

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Perbankan dianggap sebagai salah satu pilar utama perekonomian nasional yang memiliki peran strategis dalam mendorong pertumbuhan ekonomi melalui penyaluran kredit. Di Indonesia, kontribusi signifikan dalam mendukung pembangunan di tingkat lokal diberikan oleh bank pembangunan daerah seperti PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten. Salah satu produk unggulan yang dikembangkan oleh Bank BJB adalah Kredit Guna Bhakti (KGB), yang ditujukan khusus bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS), anggota Polri dan TNI, serta pegawai BUMN/BUMD. Berdasarkan Laporan Tahunan Bank BJB (2023), pertumbuhan yang pesat dengan peningkatan 12,3% *year-on-year* ditunjukkan oleh program KGB, sekaligus mencerminkan tingginya kepercayaan nasabah terhadap produk ini.

Namun, di balik kesuksesan tersebut, tantangan besar dalam menjaga integritas, transparansi, dan kepatuhan terhadap prinsip etikadihadapi oleh industri perbankan dalam penyaluran kredit. Prinsip kehati-hatian dalam kebijakan perkreditan ditekankan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) melalui Peraturan No. 42/POJK.03/2017, yang mewajibkan bank umum untuk menerapkan kebijakan perkreditan yang berlandaskan prinsip tersebut.

Budaya kredit yang etis diperlukan untuk meminimalisir risiko kredit macet *Non- Performing Loan*. Dalam studi (Supriyono 2021:45) dibuktikan bahwa NPL 0,8% lebih rendah dimiliki oleh bank dengan penerapan etika dan budaya kredit yang kuat dibandingkan bank yang mengabaikan aspek ini.

Di tingkat global, pedoman mengenai “Prinsip untuk Manajemen Risiko Operasional yang Baik” dikeluarkan oleh *Basel Committee on Banking Supervision* (2020), yang menegaskan pentingnya budaya risiko dan etika dalam operasional perbankan. Pedoman ini telah diadopsi oleh banyak regulator perbankan di dunia, termasuk OJK di Indonesia.

Namun, dalam praktiknya kendala sering ditemui dalam penerapan prinsip-prinsip ini di tingkat cabang bank, terutama di tengah pesatnya transformasi digital. Dalam laporan *McKinsey & Company* (2023), diungkap bahwa 76% nasabah perbankan di Indonesia telah beralih ke layanan digital, menuntut adaptasi budaya kredit yang lebih dinamis tanpa mengorbankan prinsip kehati-hatian.

Kompleksitas penerapan etika dan budaya kredit di tingkat operasional digambarkan dengan baik oleh Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Mitra Batik Kota Tasikmalaya. Segmen nasabah yang sangat beragam dilayani oleh cabang ini, mulai dari PNS aktif, pensiunan (melalui Kredit Purna Bhakti), hingga pegawai kontrak swasta yang bekerja sama dengan Bank BJB. Variasi plafon hingga Rp500 juta dengan jangka waktu yang berbeda-beda dimiliki oleh produk KGB di cabang ini, seperti; jangka waktu maksimal 20 tahun untuk PNS (sesuai

masa aktif kerja), 15 tahun untuk kredit bersumber sertifikasi, 10 tahun untuk kredit dari Tambahan Penghasilan Pegawai (TPP), 3 tahun untuk anggota Polri.

Namun, beberapa masalah mulai muncul dalam implementasinya, informasi yang kurang transparan mengenai syarat, ketentuan, bunga, dan biaya kredit menyebabkan kebingungan dan ketidakpuasan nasabah, prinsip *Repayment Capacity* (kemampuan nasabah membayar maksimal 90% dari gaji) cenderung diabaikan karena tekanan pencapaian target penyaluran kredit, prosedur yang tidak jelas dan inkonsistensi perlakuan, terutama bagi nasabah pensiunan atau nasabah dengan profil penghasilan tidak tetap, ditemui dalam pelaksanaannya, Pemahaman karyawan yang minim terhadap regulasi OJK dan standar etika perbankan berpotensi menimbulkan pelanggaran tanpa disadari.

Tidak hanya tingkat NPL, tetapi juga reputasi Bank BJB sebagai lembaga keuangan yang dipercaya masyarakat dipengaruhi oleh dampak dari masalah-masalah ini. Dalam studi Mandasari (2024), ditunjukkan bahwa budaya etika yang kuat berkorelasi dengan tingkat kepercayaan nasabah yang lebih tinggi, namun penelitian serupa masih sangat terbatas untuk bank pembangunan daerah seperti BJB, khususnya di cabang-cabang kecil seperti Kantor Cabang Pembantu Mitra Batik.

Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan untuk; implementasi etika dan budaya kredit dalam program KGB di Bank BJB KCP Mitra Batik Tasikmalaya dianalisis, Faktor penghambat dalam penerapan prinsip etika, termasuk tekanan bisnis, keterbatasan SDM, dan kurangnya sosialisasi regulasi diidentifikasi.

Dampaknya terhadap kualitas kredit dan kepuasan nasabah dinilai. Rekomendasi strategis untuk memperkuat budaya yang beretika diberikan, baik melalui pelatihan karyawan penyempurnaan sistem pengawasan, maupun peningkatan transparansi kepada nasabah.

Kontribusi praktis bagi pengembangan strategi perbaikan di tingkat cabang diharapkan dapat diberikan oleh penelitian ini, sekaligus menjadi referensi akademis mengenai penerapan etika perbankan di Indonesia. Dengan demikian, reputasi Bank BJB sebagai Bank Pembangunan Daerah yang unggul, berintegritas, dan berorientasi pada kepuasan nasabah dapat terus dipertahankan. Dengan melakukan penelitian ini, diharapkan akan terungkap pemahaman yang lebih dalam tentang budaya dan etika yang ada di Bank BJB Kcp Mitra Batik Kota Tasikmalaya beserta bagaimana hal tersebut relevan dalam pengelolaan sumber daya manusia di sektor perbankan. Penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Implementasi Etika dan Budaya Kredit Guna Bhakti pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, KCP Mitra Batik Kota Tasikmalaya”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi etika dan budaya kredit dalam Kredit Guna Bhakti di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa

Barat dan Banten Tbk, Kantor Cabang Pembantu Mitra Batik Kota Tasikmalaya?

2. Bagaimana dampak implementasi etika dan budaya kredit terhadap terhadap kualitas Kredit Guna Bhakti di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Kantor Cabang Pembantu Mitra Batik Kota Tasikmalaya?
3. Apakah hambatan yang dihadapi dalam menerapkan etika dan budaya kredit di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, Kantor Cabang Pembantu Mitra Batik Kota Tasikmalaya?
4. Apakah solusi dalam menangani yang dihadapi dalam menerapkan etika dan budaya kredit di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, Kantor Cabang Pembantu Mitra Batik Kota Tasikmalaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian tersebut untuk mengetahui dan menganalisis sebagai berikut:

1. Untuk mengidentifikasi Faktor-faktor yang mempengaruhi etika dan budaya kredit dalam Kredit Guna Bhakti di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, Kantor Cabang Pembantu Mitra Batik Kantor cabang Kota Tasikmalaya
2. Untuk mengetahui dampak implementasi etika dan budaya kredit terhadap kualitas Kredit Guna Bhakti di PT. Bank Pembangunan

Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, Kantor Cabang Pembantu Mitra Batik Kantor cabang Kota Tasikmalaya.

3. Untuk mengetahui hambatan yang dihadapi dalam menerapkan etika dan budaya kredit di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, Kantor Cabang Pembantu Mitra Batik Kota Tasikmalaya.
4. Untuk mengetahui solusi dalam menangani hambatan yang dihadapi dalam menerapkan etika dan budaya kredit di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, Kantor Cabang Pembantu Mitra Batik Kota Tasikmalaya.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemikiran atau manfaat bagi pengembangan ilmu perbankan serta menjadi rujukan penelitian berikutnya tentang analisis etika dan budaya kredit di masa yang akan datang dan sebagai bahan untuk menambah Pustaka

1.4.2 Kegunaan praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Mitra Batik Kota Tasikmalaya dalam penerapan etika dan budaya kredit.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten KCP Mitra Batik Kota Tasikmalaya. Beralamatkan di Jl. Mitra Batik No.61 C, Cipedes, Kec. Cipedes, Kab. Tasikmalaya, Jawa Barat 46131.

1.5.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian yang dibutuhkan penulis untuk melaksanakan penelitian tugas akhir ini yaitu selama 3 bulan yang dimulai pada bulan Januari 2025 sampai dengan bulan Maret 2025.

Tabel 1.2
Matriks Jadwal Penelitian

No	Jenis Penelitian	Bulan ke:											
		Februari				Maret				April			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan <i>Outline</i> dan rekomendasi pembimbing												
2	Konsultasi awal dan menyusun rencana kegiatan												
3	Proses bimbingan untuk menyesuaikan proposal												
4	Seminar Proposal Tugas Akhir												
5	Revisi Proposal Tugas Akhir dan persetujuan revisi												
6	Pengumpulan dan pengolahan data												
7	Proses bimbingan untuk menyelesaikan Tugas Akhir												
8	Ujian Tugas Akhir, revisi Tugas Akhir, dan Pengesahan Tugas Akhir												

Sumber: Data diolah penulis