

**PROSES NEGOSIASI PADA PENGAJUAN KREDIT BANK
(STUDI KASUS DI BAGIAN KREDIT TANPA AGUNAN PT BANK
NUSANTARA PARAHYANGAN TBK KCU SUDIRMAN BANDUNG)**

***NEGOTIATION PROCESS AT CREDIT SUBMISSION BANK
(CASE STUDY IN CREDIT WITHOUT COLLECTION OF PT BANK
NUSANTARA PARAHYANGAN TBK KCU SUDIRMAN BANDUNG)***

**Dhea Sindy Mustikasari¹, Lusy Mukhlisiana²,
Firman Alamsyah Taufik Robbi³**

^{1,2,3}Program Studi Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Langlangbuana

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses negosiasi pada pengajuan kredit bank. Studi Kasus Di Bagian Kredit Tanpa Agunan PT.Bank Nusantara Parahyangan KCU Sudirman Bandung. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan paradigma penelitian konstruktivisme dan pendekatan penelitian studi kasus. Subjek penelitiannya adalah kepala divisi *counselling* dan nasabah yang ditentukan secara purposive berdasarkan permasalahan pengajuan kredit bank. Proses pengumpulan data diperoleh melalui wawancara dan pengamatan peran serta terhadap informan, sedangkan untuk data penunjang diperoleh melalui studi dokumentasi hasil penelitian sebelumnya, dan studi literature lainnya, serta wawancara dengan pihak terkait. Hasil temuan dalam penelitian ini proses negosiasi bukanlah proses sesaat kemudian dapat dengan segera diperoleh hasilnya. Didalam proses negosiasi umpan balik pelaksanaan kredit itu sendiri terdapat hasil yang tidak sesuai dengan kesadaran dan kondisi keuangan nasabah. Sehingga terjadi kredit macet, dimana terdapat nasabah yang menunggak tidak bisa membayar angsurannya sesuai dengan tanggal jatuh tempo.

Kata Kunci : Proses Negosiasi, Pengajuan Kredit Bank

ABSTRACT

This study aims to determine the negotiation process on bank credit applications. Case Study in the Collateral Loan Division of PT. Bank Nusantara Parahyangan KCU Sudirman Bandung. This research uses qualitative research methods, with constructivism research paradigms and case study research approaches. The research subjects were the heads of counseling and customer divisions that were determined purposively based on bank credit application problems. The process of collecting data is obtained through interviews and observations of the participation of informants, while for supporting data obtained through documentation studies of previous research results, and other literature studies, as well as interviews with related parties. The findings of this study are that the negotiation process is not a process which can be immediately obtained. In the process of negotiating feedback on the implementation of credit itself there are results that are not in accordance with the customer's awareness and financial condition. So that there is bad credit, where there are customers in arrears who cannot pay the installments according to the due date.

Keywords: *Negotiation Process, Bank Credit Submission*

1. Pendahuluan

Kredit Tanpa Agunan atau Pinjaman Tanpa Jaminan merupakan salah satu produk perbankan (PT Bank Nusantara Parahyangan Tbk) dalam bentuk pemberian fasilitas pinjaman pinjaman tanpa adanya suatu aset yang dijadikan jaminan atas pinjaman tersebut, oleh karena tidak adanya jaminan yang menjamin pinjaman tersebut maka keputusan pemberian kredit semata adalah berdasarkan pada riwayat kredit (*BI Checking*) dari pemohon kredit secara pribadi, atau dalam arti kata lain bahwa kemampuan melaksanakan kewajiban pembayaran kembali pinjaman adalah merupakan pengganti jaminan.

Prosedur dalam perkreditan dimulai dari adanya pengajuan permohonan kredit dari masyarakat, proses analisis kredit, proses pencairan kredit, sampai dengan proses umpan balik pelaksanaan kredit. Konsep prosedur dan kebijakan kredit ini mengikuti alur proses kredit itu sendiri maka harus didukung dengan prinsip kehati-hatian (*prudential banking*) dalam penyaluran kredit kepada masyarakat dan diharapkan tidak menimbulkan kredit bermasalah dikemudian hari dengan baik.

Proses negosiasi pengajuan ‘Kredit Tanpa Agunan’ di PT Bank Nusantara Parahyangan Tbk bukanlah proses sesaat kemudian dapat dengan segera diperoleh hasilnya. Negosiasi merupakan suatu proses yang berlangsung secara berkelanjutan atau terus-menerus hingga tercapai suatu kesepakatan bagi kedua belah pihak. Persiapan yang baik sebelum bernegosiasi merupakan salah satu kunci sukses bernegosiasi. Dalam proses negosiasi tahapan-tahapan penting, yaitu:

persiapan dimana tahapan yang berkaitan dengan pengumpulan informasi secukupnya dan penentuan tim negosiasi yang sebaik-baiknya yang di ikut sertakan dalam proses negosiasi. Persiapkan dengan sebaik-baiknya dan usahakan untuk semakin banyak mengenal profil pihak lawan negosiasi untuk menambah rasa percaya diri dan siap memasuki proses negosiasi.

Penelitian tentang Proses Negosiasi Pengajuan Kredit Bank Di Bagian Kredit Tanpa Agunan PT.Bank Nusantara Parahyangan Tbk KCU Sudirman Bandung, akan memberikan manfaat filosofis, akademik, dan praktis sebagai berikut :

Secara filosofis penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan informasi dan referensi bagi pengembangan konsep ilmu komunikasi yang berada dalam komunikasi interpersonal. Selain itu, lewat penelitian ini juga diharapkan dapat menumbuhkan medium komunikasi yang ampuh terutama dalam hal bernegosiasi. Dengan memahami uraian yang dijelaskan pada penelitian ini, diharapkan juga memberikan sumbangan yang berharga dalam memahami proses negosiasi diperbankan. Dimana jika proses negosiasi pengajuan kredit berjalan dengan baik dan lancar, dapat mendorong pertumbuhan dan perluasan kredit bank itu sendiri. Penelitian ini bisa menjadi tambahan sumber informasi dan peneliti yang berorientasi pada negosiasi pengajuan kredit, penelitian ini bisa menjadi tambahan informasi bagi pihak bank dan nasabahnya.

Penelitian ini diharapkan berguna bagi perkembangan ilmu komunikasi khususnya dalam meneliti komunikasi

interpersonal. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan bagi perkembangan ilmu komunikasi khususnya komunikasi antar nasabah dan pihak bank dalam meneliti proses negosiasi pengajuan kredit bank dengan menggunakan studi kasus dan tinjauan teori-teori negosiasi yang telah digunakan.

2. Metode Penelitian

Seni persuasi sudah berlangsung ribuan tahun lalu. Aristoteles, dalam (Ardianto, 2011:117) mendefinisikan tiga aspek dasar persuasi, yakni *ethos (source credibility)*, *logos (logical appeals)*, dan *pathos (emotional appeals)*. *Ethos* memfokuskan pada kredibilitas sumber dalam penyampaian sebuah pesan. Kredibilitas sumber secara langsung berpengaruh pada *effectiveness appeals* (daya tarik). *Logos* merujuk pada *appeals* berdasarkan alasan yang logis. Argumen-argumen ini biasanya terdiri dari fakta-fakta dan gambaran-gambaran. Mereka menyampaikannya kepada khalayak pada suatu tingkatan kognitif. Taktik *public relation* bertujuan mendidik sekelompok tertentu orang-orang, lebih memfokuskan pada *logical appeals*. *Pathos* merujuk kepada argument yang didasarkan pada emosi, membangkitkan perasaan-perasaan, seperti rasa takut, salah, amarah, humor atau haru.

Game Theory diperkenalkan terhadap penelitian komunikasi pada tahun 1968, dan secara khusus pada penelitian PR pada tahun 1987. Teori dan model ini membantu para praktisi PR dalam pengambilan keputusan yang akurat dan strategi memelihara hubungan dan keterampilan. *Game* adalah sebuah metafora ilmu bagi hubungan antarmanusia yang bergantung pada bagaimana dua orang atau lebih secara langsung dan secara

strategis berhubungan dengan orang lain. *Game Theory + Public Relations Theory = normative, preskritis* (memberikan petunjuk), dan kerangka kerja secara analisis untuk pemeliharaan dan pengembangan hubungan antara organisasi dan publiknya. Aliran penelitian ini menggarisawahi asumsi bahwa membangun teori *public relation* harus interdisiplin. (Ardianto, 2011:112-113).

Decision theory adalah analisis formal pengambilan keputusan melalui evaluasi sistematis dari alternative keputusan. Pemahaman teori ini penting bagi PR karena berfungsi melibatkan pengambilan keputusan tingkat tinggi dan konseling koalisi dominan pada alternatif-alternatif keputusan, terutama yang berada di wilayah isu-isu manajemen. Kita dapat memahami bagaimana kaitannya teori ini terhadap sejumlah fungsi PR, seperti manajemen isu strategis, etika, krisis, resolusi konflik, dan konseling manajemen senior, yang menjadi fungsi secara teknis dari hari ke hari. (Ardianto, 2011:98). Dan menurut Heath, dalam Ardianto, 2011:98) *Decision theory* dapat digunakan hampir pada semua kegiatan bisnis.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dimana sebuah metode penelitian yang digunakan dalam mengungkapkan permasalahan dalam kehidupan kerja organisasi pemerintah, swasta, kemasyarakatan, kepemudaan, perempuan, olah raga, seni dan budaya, sehingga dapat dijadikan suatu kebijakan untuk dilaksanakan demi kesejahteraan bersama. (Gunawan, 2013 : 80-81)

3. Hasil Penelitian dan Pembahasan

KTA "Kredit Tanpa Agunan" merupakan salah satu produk perbankan

(PT Bank Nusantara Parahyangan Tbk) dalam bentuk pemberian fasilitas pinjaman pinjaman tanpa adanya suatu aset yang dijadikan jaminan atas pinjaman tersebut, oleh karena tidak adanya jaminan yang menjamin pinjaman tersebut maka keputusan pemberian kredit semata adalah berdasarkan pada riwayat kredit (*BI Checking*) dari pemohon kredit secara pribadi, atau dalam arti kata lain bahwa kemampuan melaksanakan kewajiban pembayaran kembali pinjaman adalah merupakan pengganti jaminan.

Adanya prosedur pemberian kredit yang baik, praktek-praktek perkreditan yang tidak sehat dapat dihindari. Kebijakan dan prosedur kredit diterapkan untuk mengarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan usaha. Proses pemberian kredit harus senantiasa menggunakan prinsip kehati-hatian (*prudential banking*), karena prinsip kehati-hatian tercemin didalam kebijakan pokok perkreditan, tata cara penilaian kualitas kredit, profesionalisme, dan integritas pejabat perkreditan.

Dalam hal ini proses negosiasi pada pengajuan kredit Bank bukanlah proses sesaat yang kemudian tidak dapat dengan segera diperoleh hasilnya. Persiapan yang baik sebelum bernegosiasi merupakan salah satu kunci sukses bernegosiasi. Prosedur dalam perkreditan dimulai dari adanya pengajuan permohonan kredit dari nasabah, proses analisis kredit, proses pencairan kredit, sampai dengan proses umpan balik pelaksanaan kredit. Sebelum dimulainya kegiatan pemberian kredit diperlukan suatu analisis yang baik dan seksama terhadap semua aspek perkreditan yang dapat menunjang proses pemberian kredit, guna mencegah timbulnya suatu risiko kredit.

4. Kesimpulan dan Saran

Dalam negosiasi, khususnya di KTA "Kredit Tanpa Agunan" Bank BNP KCU Sudirman Bandung, ada dua pihak yang berkepentingan dalam bernegosiasi yaitu pembeli (debitur) dan penjual (kreditur). Lebih jelasnya bahwa negosiasi merupakan suatu proses komunikasi antara dua pihak, yang masing-masing mempunyai tujuan dan sudut pandang mereka sendiri, yang berusaha mencapai kesepakatan yang menguntungkan kedua belah pihak mengenai masalah yang sama. Proses negosiasi kredit bukanlah proses sesaat kemudian dapat dengan segera diperoleh hasilnya. Oleh karena itu proses negosiasi berlangsung secara *continue* atau terus-menerus hingga tercapai suatu kesepakatan bagi kedua belah pihak.

Sebaiknya dalam melakukan negosiasi diperlukan seseorang yang mampu melihat peluang, sabar, dan memiliki daya sensitifitas yang tinggi. Selain itu sebelum melakukan negosiasi seharusnya seorang negosiator mempelajari situasi yang ada terlebih dulu. Lalu negosiasi sebaiknya dilakukan dengan pikiran yang tenang, agar tidak terjadi emosi saat bernegosiasi. Lebih fokus dalam persiapan sebelum bernegosiasi dengan nasabah karena dengan persiapan yang matang dan baik, merupakan salah satu kunci sukses bernegosiasi. Dan juga prosedur dan kebijakan pemberian kredit harus didukung dengan prinsip kehati-hatian (*prudential banking*) dan diharapkan tidak menimbulkan kredit yang bermasalah.

Daftar Pustaka

- Bungin, Burhan. 2006. *Sosiologi Komunikasi*. Jakarta: PT Kencana Prenada Media Group.
- Baran, Stanley J. dan Dennis K. Davis. 2010. *Teori Komunikasi Massa Dasar, Pergolakan, dan Masa Depan*. Jakarta: Salemba Humanika
- Cangara, Hafied. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Creswell, John W. 2013. *Research Design. Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif Mixed*. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar
- Effendy, Onong U. 2003. *Ilmu komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT Rosdakarya
- Elvinaro Ardianto, M.Si. 2011. *Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: PT Simbiosis Rekatama Media.
- Imam Gunawan, 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Kasmir, S.E.,M.M. 2012. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Meleong, Lexy J. 2004. *Metode penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Mulyana, Deddy. 2007. *Ilmu Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Morrisan.2013. *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*. Jakarta: PT Kencana Prenada Media Group.
- Morrisan. 2010. *Teori Komunikasi Massa*. Bogor: PT Ghalia Indonesia. Morrisan. 2009. *Teori Komunikasi Organisasi*. Bogor: PT Ghalia Indonesia.
- Rakhmat Jalaluddin, 2013. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Roy J. Lewicki, Bruce Barry, David M.Saunders. 2012. *Negosiasi*. Jakarta: PT Salemba Humanika.
- Suranto AW. 2011. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: PT Graha Ilmu.
- Sugiono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta