



PROSEDUR PENAWARAN PRODUK KREDIT PENSIUN (KUPEN) PADA PT BANK WOORI SAUDARA INDONESIA 1906, Tbk. KANTOR CABANG SUBANG

Dinda Sukma Dewi¹

Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Subang

dndaaaaaa103@gmail.com

Silvy Sondari Gadzali ²

Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Subang

silvysondari@unsub.ac.id

Abstrak

Pada PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Subang terdapat produk Kredit Pensiun (KUPEN) yang ditujukan untuk membantu para pensiunan dalam memenuhi kebutuhan finansial, baik untuk konsumtif maupun produktif. Berdasarkan hal tersebut, penulis melakukan penelitian dengan judul "Prosedur Penawaran Produk Kredit Pensiun (KUPEN) pada PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Subang".

Dalam Tugas Akhir ini penulis bertujuan untuk mengetahui: (1) prosedur penawaran produk Kredit Pensiun (KUPEN), (2) kendala yang dihadapi dalam proses penawaran, serta (3) upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut. Metode yang digunakan yaitu metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, studi pustaka, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur penawaran produk KUPEN dilakukan melalui tahapan pemasaran, pendekatan kepada calon nasabah, pengajuan kredit, analisis kredit, hingga pencairan dana. Kendala yang dihadapi meliputi rendahnya pemahaman nasabah, ketidaklengkapan dokumen, serta adanya kredit di bank lain. Upaya yang dilakukan yaitu memberikan edukasi, pendekatan personal, serta penyampaian informasi yang jelas kepada calon nasabah..

Kata kunci : Prosedur, Kredit Pensiun, Perbankan

Abstract

At PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk., Subang Branch Office, there is a Pension Credit (KUPEN) product aimed at assisting retirees in meeting their financial needs, both for consumption and productivity. Based on this, the author conducted a study entitled "Pension Credit (KUPEN) Product Offering Procedures at PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk., Subang Branch Office."

In this final project, the author aims to determine: (1) the Pension Credit (KUPEN) product offering procedures, (2) the obstacles encountered in the offering process, and (3) the efforts made to overcome these obstacles. The method used is descriptive with a qualitative approach. Data collection techniques were conducted through observation, interviews, literature



review, and documentation.

The results of the study indicate that the KUPEN product offering procedure involves marketing, approaching customers, applying for credit, analyzing potential borrowers, and disbursing funds. The obstacles identified include poor customer understanding, incomplete documentation, and a lack of credit at other banks. Efforts include providing education, engaging in a personal approach, and providing clear information to potential customers.

Keywords: *Procedures, Pension Credit, Banking.*

Pendahuluan

Perbankan merupakan lembaga keuangan yang memiliki peran strategis dalam menunjang pertumbuhan ekonomi suatu negara. Fungsi utama perbankan adalah sebagai lembaga intermediasi, yaitu menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit kepada masyarakat yang membutuhkan. Salah satu bentuk penyaluran dana tersebut adalah melalui pemberian kredit kepada berbagai segmen nasabah, termasuk pensiunan. PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. merupakan salah satu bank yang menyediakan produk Kredit Pensiun (KUPEN). Produk KUPEN pada PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Subang ditujukan khusus bagi pensiunan yang menerima dana pensiun setiap bulan. Dalam pelaksanaannya, pihak bank melakukan penawaran produk kepada calon nasabah pensiunan melalui berbagai cara, seperti pemasaran langsung, pemberian informasi, serta pendekatan kepada calon nasabah.

Namun dalam proses penawaran produk Kredit Pensiun tersebut masih terdapat beberapa kendala. Kurangnya pemahaman calon nasabah mengenai produk kredit pensiun, rendahnya minat calon nasabah, ketidaklengkapan dokumen, serta adanya calon nasabah yang masih memiliki pinjaman di bank lain menjadi hambatan dalam proses penawaran dan pengajuan kredit. Oleh karena itu, pihak bank harus memiliki prosedur penawaran yang baik agar calon nasabah dapat memahami manfaat dan persyaratan produk Kredit Pensiun.

Kerangka Teori

Menurut Mulyadi (2016), prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal yang biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu atau lebih departemen yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam terhadap transaksi yang terjadi berulang-ulang. Prosedur yang baik akan membantu pelaksanaan pekerjaan menjadi lebih terarah dan sistematis.

Menurut Kasmir (2016), kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga. Kredit Pensiun (KUPEN) adalah fasilitas kredit yang diberikan kepada pensiunan dengan sistem pembayaran yang umumnya dipotong langsung dari dana pensiun.

Menurut Philip Kotler (2003), pemasaran adalah suatu proses sosial dan manajerial dimana individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka



butuhkan dan inginkan melalui penciptaan serta pertukaran produk dan nilai dengan pihak lain. Oleh karena itu, dalam penawaran produk kredit pensiun diperlukan strategi pemasaran yang baik agar produk dapat dikenal dan diminati oleh calon nasabah.

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode ini digunakan untuk menggambarkan secara sistematis mengenai prosedur Penawaran Kredit Pensiun yang terjadi di lapangan (Sugiyono, 2018).

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, studi pustaka, dan dokumentasi. Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis untuk mendapatkan kesimpulan yang sesuai dengan tujuan penelitian.

Hasil dan Pembahasan

Gambaran umum Perusahaan

PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Subang merupakan salah satu bank umum yang menjalankan kegiatan usaha di bidang jasa keuangan. Dalam operasionalnya, bank ini berada di bawah pengawasan Otoritas Jasa Keuangan dan memiliki berbagai produk perbankan, salah satunya adalah Kredit Pensiun (KUPEN). Produk ini ditujukan bagi para pensiunan yang memiliki penghasilan tetap setiap bulan dari dana pensiun. Dalam pelaksanaannya, kegiatan operasional bank tidak terlepas dari peran sumber daya manusia, khususnya bagian pemasaran dan analisis kredit yang berperan dalam proses penawaran hingga pencairan kredit. Oleh karena itu, prosedur penawaran produk kredit pensiun menjadi hal yang penting untuk memastikan bahwa produk dapat tersampaikan dengan baik kepada calon nasabah.

Prosedur Penawaran Produk Kredit Pensiun

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, prosedur penawaran produk Kredit Pensiun pada PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Subang dilakukan melalui beberapa tahapan yang saling berkaitan. Proses penawaran diawali dengan kegiatan pemasaran yang dilakukan oleh pihak marketing, baik melalui pendekatan langsung kepada calon nasabah maupun melalui media promosi yang tersedia.

Selanjutnya, pihak marketing melakukan pendekatan kepada calon nasabah dengan memberikan penjelasan mengenai produk kredit, seperti manfaat, persyaratan, serta proses pengajuan kredit. Dalam tahap ini, kemampuan komunikasi sangat diperlukan agar calon nasabah dapat memahami produk yang ditawarkan. Apabila calon nasabah menunjukkan ketertarikan, maka proses akan dilanjutkan ke tahap pengajuan kredit.

Prosedur Pengajuan Kredit Pensiun

Setelah calon nasabah tertarik terhadap produk yang ditawarkan, maka langkah selanjutnya adalah proses pengajuan kredit. Pada tahap ini, nasabah diminta untuk melengkapi berbagai persyaratan administrasi, seperti identitas diri, slip gaji pensiun, serta dokumen pendukung lainnya.



Setelah dokumen dinyatakan lengkap, pihak bank akan melakukan analisis kredit untuk menilai kelayakan calon nasabah. Analisis ini bertujuan untuk memastikan bahwa nasabah memiliki kemampuan dalam mengembalikan pinjaman sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hasil dari analisis tersebut akan menjadi dasar dalam pengambilan keputusan kredit, apakah pengajuan disetujui atau ditolak.

Apabila pengajuan kredit disetujui, maka nasabah akan melakukan penandatanganan perjanjian kredit sebagai bentuk kesepakatan antara kedua belah pihak. Setelah itu, dana kredit akan dicairkan sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati.

Kendala dalam Penawaran dan Pengajuan

Dalam pelaksanaannya terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh pihak bank. Salah satu kendala utama adalah kurangnya pemahaman calon nasabah mengenai produk kredit pensiun. Hal ini menyebabkan calon nasabah cenderung ragu atau bahkan menolak penawaran yang diberikan.

Selain itu, ketidaklengkapan dokumen juga menjadi hambatan dalam proses pengajuan kredit. Banyak calon nasabah yang belum memenuhi persyaratan administrasi secara lengkap, sehingga proses pengajuan menjadi terhambat. Kendala lainnya adalah adanya calon nasabah yang masih memiliki pinjaman di bank lain, yang mempengaruhi hasil analisis kredit.

Upaya Dalam Mengatasi Kendala

Dalam mengatasi berbagai kendala yang dihadapi dalam proses penawaran dan pengajuan Kredit Pensiun pihak PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Subang melakukan beberapa upaya. Salah satu upaya yang dilakukan yaitu dengan memberikan edukasi kepada calon nasabah secara lebih jelas dan sederhana, sehingga mudah dipahami oleh pensiunan yang pada umumnya masih kurang memahami produk perbankan. Selain itu, pihak marketing juga melakukan pendekatan secara personal kepada calon nasabah, seperti melakukan komunikasi secara langsung, menjelaskan manfaat produk secara rinci, serta memberikan pelayanan yang ramah dan sopan agar dapat menumbuhkan kepercayaan nasabah.

Upaya lainnya yaitu membantu calon nasabah dalam melengkapi persyaratan administrasi yang dibutuhkan dalam proses pengajuan kredit. Pihak bank memberikan arahan terkait dokumen yang harus dipenuhi serta membantu dalam proses pengisian formulir agar tidak terjadi kesalahan.

Dalam menghadapi calon nasabah yang masih memiliki kredit di bank lain, pihak bank juga memberikan solusi berupa penjelasan mengenai kemungkinan take over kredit apabila nasabah memenuhi persyaratan yang ditentukan. Hal ini dilakukan agar calon nasabah tetap memiliki kesempatan untuk mengajukan kredit di PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. prosedur penawaran produk Kredit Pensiun telah dilaksanakan melalui tahapan yang sistematis, dimulai dari kegiatan pemasaran, pendekatan



kepada calon nasabah, hingga proses pengajuan kredit. Prosedur pengajuan kredit dilakukan melalui tahap kelengkapan dokumen, analisis kredit, keputusan kredit, hingga pencairan dana.

2. Dalam pelaksanaannya, masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi, seperti kurangnya pemahaman calon nasabah terhadap produk KUPEN, ketidaklengkapan dokumen persyaratan, serta adanya calon nasabah yang masih memiliki kredit di bank lain. Selain itu, rendahnya minat sebagian pensiunan terhadap pengajuan kredit juga menjadi tantangan dalam proses penawaran produk.

Untuk mengatasi kendala tersebut, pihak bank melakukan berbagai upaya, antara lain dengan memberikan edukasi kepada calon nasabah, melakukan pendekatan secara personal, membantu dalam kelengkapan dokumen, serta memberikan solusi alternatif seperti take over kredit. Upaya tersebut dilakukan agar proses penawaran dan pengajuan kredit dapat berjalan lebih efektif serta memberikan manfaat bagi pihak bank dan nasabah.

Referensi

- Kasmir. (2017). Manajemen Perbankan. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Mulyadi. (2016). Sistem akuntansi. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Manajemen pemasaran. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. (2018). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Otoritas Jasa Keuangan (OJK). (2020). Peraturan perbankan / kegiatan usaha bank