

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan.

Berdasarkan penelitian tentang pengaruh orientasi pelanggan, orientasi pesaing dan koordinasi antar fungsi terhadap kinerja kredit produktif pada Bank Nagari Sumatera Barat dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 270 responden. Data pada penelitian ini diolah dengan menggunakan SPSS versi 20.0 2017. Pembahasan hasil pengujian hipotesis maka diajukan beberapa kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil pengujian Hipotesis pertama (H_1) diterima, artinya bahwa orientasi pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja kredit produktif Bank Nagari Sumatera Barat.
2. Berdasarkan hasil pengujian Hipotesis kedua (H_2) ditolak, artinya Orientasi pesaing berpengaruh positif tapi tidak signifikan terhadap kinerja kredit produktif Bank Nagari Sumatera Barat.
3. Berdasarkan hasil pengujian Hipotesis kedua (H_3) diterima, artinya koordinasi antar fungsi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja kredit produktif Bank Nagari Sumatera Barat.

5.2. Implikasi

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian ini terlihat bahwa Orientasi pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja kredit produktif, maka hal yang penting yang menjadi perhatian bahwa petugas kredit produktif harus memperhatikan pelanggan atau memaintenance pelanggannya dengan baik.

Karena akan memberikan dampak yang luar biasa terhadap kinerja kredit.

Beberapa hal yang mungkin dapat dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Pengembangan produk kredit produktif yang berorientasi kebutuhan pelanggan, seperti Jangka waktu kredit rekening koran yang saat ini 1 tahun, dimodifikasi menjadi 3 tahun, sehingga debitur tidak lagi disibukkan dengan masalah perpanjangan setiap tahun. Pengenaan biaya yang lebih ringan.
2. Percepatan pelayanan dengan prinsip 3 T (Tepat waktu, Tepat Jumlah dan Tepat guna). Sehingga kepuasan nasabah dapat dipenuhi. Tepat waktu adalah lamanya proses pelayanan kredit mulai dari permohonan sampai realisasi memiliki standar yang jelas, berapa hari dibutuhkan dan itu diketahui oleh calon debitur, sehingga debitur dapat mengantisipasi jangka waktu kapan dibutuhkan pinjaman yang diajukan. Tepat Jumlah adalah plafond yang akan disetujui, selain mempertimbangan jumlah yang diajukan petugas kredit juga dapat menghitung jumlah berapa seharusnya yang dibutuhkan oleh calon debitur. Dan tepat guna adalah dalam proses pencairan atau realisasi kredit produktif harus dibawah supervisi petugas kredit, sehingga tidak terjadi kesalahan penggunaan kredit oleh debitur. Contoh untuk kredit kontraktor (KMKK) dimana waktu pengerjaan proyek yang sudah ditentukan oleh pemberi proyek harus menjadi acuan yang utama bagi bank dalam mencairkan kredit kepada kontraktor,
3. Penetapan tingkat bunga yang berbeda (difrentsiasi rate) kepada debitur berdasarkan loyalitas atau kesetiaan debitur kepada bank. Semakin

setia/semakin lama debitur menjadi nasabah maka untuk pinjaman berikutnya diberikan bunga yang semakin rendah atau lebih ringan.

Hasil penelitian :orientasi pesaing berpengaruh positif tetapi kurang signifikan terhadap kinerja kredit produktif. Dapat disimpulkan bahwa petugas kredit Bank Nagari kurang peka terhadap produk pesaing dan strategi pesaing dalam memasarkan kredit produktif, dan beranggapan bahwa produk kredit produktif Bank Nagari lebih unggul dari pesaing. Maka beberapa hal yang dapat dilakukan oleh Bank Nagari agar dapat memenangkan persaingan seperti,misalnya :

1. Pembebanan biaya take over kredit dari bank pesaing lebih rendah, bebas biaya provisi, bebas biaya administrasi dan discount biaya asuransi.
2. Petugas kredit diminta secara rutin menggali keunggulan pesaing dan mengkaji kelemahan produk sendiri dan kemudian memberikan rekomendasi dalam bentuk pengembangan produk kredit produktif.
3. Diwajibkan setiap petugas kredit mengajukan usulan-usulan produk baru, dan apabila dapat diterima bank maka diberikan reward khusus untuk dapat memotivasi kinerja petugas kredit.

Koordinasi antar fungsi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja kredit produktif. Hal ini jelas bahwa koordinasi memberikan pengaruh pada peningkatan kinerja perusahaan. Untuk itu beberapa hal yang perlu menjadi perhatian dan dapat dilakukan adalah , sebagai berikut :

1. Bank Nagari harus memikirkan dan membuat aplikasi/sistem proses persetujuan kredit, sehingga koordinasi dalam pengambilan keputusan untuk persetujuan kredit lebih mudah dan cepat.
2. Perlu ditingkatkan koordinasi antara kantor cabang dan kantor pusat dalam hal persetujuan kredit yang dikomitikan di kantor pusat. Sehingga waktu yang dibutuhkan untuk kredit yang wewenang kantor pusat bisa lebih cepat.
3. Manajemen bank memberikan apresiasi kepada cabang-cabang yang dapat melakukan proses keputusan kredit yang cepat berdasarkan pandangan pelanggan.
4. Manajemen bank harus turun ke kantor cabang untuk berkoordinasi tentang calon-calon debitur besar yang potensial dan memsupport percepatan proses persetujuan kredit.

5.3. Keterbatasan Penelitian.

Penelitian ini mempunyai beberapa keterbatasan penelitian antara lain sebagai berikut :

- a. Jumlah sampel 270, hanya petugas kredit di Bank Nagari yang berda di Sumatera Barat, sehingga belum menggambarkan seluruh kondisi riil Bank Nagari yang juga memiliki cabang diluar Sumatera Barat.
- b. Informasi yang diberikan responden melalui kuesioner terkadang tidak menunjukkan pendapat responden yang sebenarnya, hal ini terjadi karena tidak semua responden memahami dan mendapatkan penjelasan secara detail pemahamannya tidak sama.

- c. 85 orang responden atau 31,48% dari 270 responden baru bekerja kurang dari 1 tahun di Bank Nagari, sehingga pemahamannya terhadap produk kredit dan pengalaman dalam memaintance pelanggan masih dalam taraf pembelajaran.

5.4.Saran Untuk Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan hasil penelitian dan keterbatasan penelitian diatas, penulis menyarankan pada penelitian sejenis dimasa yang akan datang untuk menambah variabel penelitian yang relevan digunakan untuk memperbaiki kinerja kredit produktif seperti faktor lingkungan (situasi lingkungan dan permintaan kredit produktif) dan variabel lain yang relevan. Selain itu penelitian selanjutnya menggunakan pengukuran kinerja yang lebih kompleksitas, tidak hanya kredit produktif.

