

## Pengembangan konsep bisnis international payment sebagai strategi bersaing perusahaan melalui peningkatan fee based income : studi kasus PT. Bank Rakyat Indonesia (persero)

Ichsan Nursahid, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20449957&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Permasalahan yang dihadapi oleh industri perbankan di Indonesia termasuk BRI, antara lain terletak pada struktur pendapatannya yang sangat tergantung pada pendapatan bunga (interest income). Kenaikan tingkat suku bunga simpanan sebagai salah satu akibat dari terjadinya krisis ekonomi, tidak dapat segera diatasi dengan cara menaikkan suku bunga pinjaman. Hal ini terjadi selain karena adanya ketentuan review suku bunga secara periodik, juga dampak kenaikan tersebut sangat memberatkan nasabah. Jumlah kredit bermasalah yang semakin meningkat menyebabkan tidak seimbangnya antara pendapatan bunga dengan biaya bunga yang harus ditanggung oleh bank. Dengan net interest margin yang negatif di satu sisi, dan di sisi lain pendapatan lainnya di luar bunga tidak dapat menutupi selisih tersebut, maka bank mengalami negative spread.

Untuk mengatasi masalah tersebut, maka bank perlu melakukan terobosan baru dengan cara merubah struktur pendapatannya secara bertahap melalui penggalan potensi untuk meraih pendapatan di luar bunga (fee based income). Fee tersebut diperoleh atas dasar pelayanan (service) yang diterima oleh nasabah. Bank yang mampu memberikan kepuasan kepada nasabahnya yang akan dapat mengumpulkan semakin banyak pendapatan dari berbagai macam fee. Oleh karena itu tidaklah mengherankan jika kancah persaingan dalam industri perbankan Indonesia di masa mendatang akan dipimpin oleh bank yang mampu melepaskan diri dan ketergantungannya terhadap pendapatan bunga. Dan bank tersebut adalah bank yang senantiasa mampu menyesuaikan diri dengan kondisi lingkungannya, termasuk dalam merespon setiap tuntutan nasabahnya. BRI sebagai bank dengan jaringan yang sangat luas dan jumlah nasabahnya yang mencapai puluhan juta orang, memiliki potensi yang sangat besar untuk dapat mengembangkan beberapa jenis produk/jasa perbankan yang berbasis pelayanan. Dengan memungut fee per transaksi sebagai pendapatan, maka jumlah nasabah yang banyak tersebut akan menjadi modal utama untuk dapat meningkatkan kinerja profitabilitas BRI di luar pendapatan bunga. Selain itu, budaya baru BRI yang secara tegas mencantumkan "kepuasan nasabah" (customer satisfaction) sebagai salah satu unsur budaya kerja, merupakan landasan yang kuat dalam usaha meraih sukses dalam bisnis jasa/pelayanan ini. Dengan meningkatnya fee based income sebagai sumber pendapatan yang lebih sustainable maka secara pasti akan mengurangi ketergantungan BRI kepada pendapatan bunga, sehingga akan meningkatkan pula kinerja perusahaan secara keseluruhan. Dari beberapa jenis jasa yang dapat dijadikan sumber fee based income, maka international payment merupakan salah satu produk yang memiliki potensi sangat tinggi untuk segera dikembangkan menjadi produk yang unggul. Pemanfaatan jaringan kerja yang luas dan tersebar, jumlah nasabah yang mencapai puluhan juta, disertai usaha dan pembenahan atas segala kekurangan yang masih ada, terutama di bidang teknologi akan menempatkan BRI pada posisi unggul dalam persaingan. Keberhasilan dalam mengembangkan bisnis ini tidak hanya akan menghasilkan income bagi BRI, tetapi sekaligus memberikan dampak berantai (multiplier effect) yang disebabkan oleh meningkatnya citra perusahaan, dan berpotensi untuk menghasilkan other income dan proses "cross-selling" terhadap produk BRI lainnya maupun kegiatan

promosi gratis oleh nasabah.

Peranan bank koresponden, khususnya bank depository koresponden sangat besar sekali dalam kegiatan bisnis international payment. Selain bertindak sebagai distributor, supplier, sekaligus kasir dalam transaksi, bank depository koresponden berperan aktif dalam usaha memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah. Untuk meraih kesuksesan seperti yang diharapkan di atas, tidak ada cara lain selain terus berusaha meningkatkan kualitas pelayanan melalui pemanfaatan secara maksimal atas seluruh sumber daya perusahaan, termasuk jaringan bank koresponden yang dimiliki demi mencapai kepuasan nasabah. Dalam usaha mengembangkan konsep bisnis international payment sebagai pendorong keuntungan (profit boosters) bagi BRI khususnya fee based income, maka selain kompetensi di bidang relationship management yang telah dimiliki, harus ditunjang pula dengan kompetensi lainnya seperti transaction processing dan risk management. Kompetensi tersebut hanya bisa diperoleh dengan dukungan teknologi yang memadai. Salah satu alternatif untuk menguasai teknologi tersebut adalah melalui outsourcing.