

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) mempunyai peranan yang cukup signifikan terhadap perekonomian daerah karena pelaku UMKM ini merupakan masyarakat lokal yang banyak memanfaatkan bahan baku lokal serta memberdayakan tenaga kerja lokal. Hasil produksinya selain untuk membantu kebutuhan masyarakat lokal bahkan hasilnya juga untuk di ekspor. Agus E. Siregar, Ketua Otoritas Jasa Keuangan di Seminar Nasional DPD Perbarindo Jawa Timur menyatakan bahwa 99,91 persen pelaku bisnis di Indonesia merupakan pelaku usaha di sektor UMKM. Melihat jumlah dan peran UMKM yang besar menjadikannya sebagai salah satu pilar yang ikut menjaga mesin ekonomi nasional tetap berputar dan terus mengalami pertumbuhan (Deni Arisandy dkk., 2012: 33).

Diantara jenis usaha mikro, kecil, dan menengah, usaha mikro memiliki persentase pertumbuhan yang berarti. Terlihat pada Tabel 1 Persentase perkembangan Unit Usaha Indonesia tahun 2005-2012, usaha mikro menempati persentase tertinggi yaitu 23,53 dibandingkan dengan Unit Usaha lainnya.

Dibalik besarnya peran usaha mikro terhadap pertumbuhan ekonomi di Indonesia, usaha mikro ini ternyata memiliki hambatan-hambatan dalam pertumbuhan usahanya. Robby Yuwono dan RR Retno A. (2013) dalam penelitiannya untuk mencari faktor-faktor yang menghambat pertumbuhan usaha

mikro menemukan bahwa salah satu dari tujuh faktor internal penghambat pertumbuhan usaha mikro dan kecil pada sektor formal di Jawa Timur adalah faktor finansial atau permodalan.



**Diagram 1 Grafik Perkembangan Unit Usaha di Indonesia Tahun 2005-2012**  
Sumber: Kementerian Negara Koperasi dan UMKM yang diolah oleh Sri Adiningsih (2013).

Hambatan dalam segi finansial atau permodalan ini dapat diatasi dengan mengakses dana dari perbankan, salah satunya adalah dari Bank Perkreditan Rakyat (BPR). BPR merupakan salah satu sektor formal atau perbankan yang hadir untuk memenuhi kebutuhan permodalan atau pendanaan untuk usaha mikro dan kecil ini. Ketua Umum Perbarindo Jatim (Persatuan Bank Perkreditan Rakyat Indonesia), Joko Suyanto (2014), berpendapat bahwa kehadiran BPR memang difokuskan untuk menyediakan produk dan jasa perbankan untuk usaha mikro dan kecil.

Walaupun dari sisi permodalan dan kemampuan BPR dalam memberikan kredit yang terbatas, BPR lebih diyakini memiliki keunggulan kompetitif dibandingkan dengan jenis bank-bank yang lain atau lembaga keuangan yang lain.

Dibandingkan dengan lembaga keuangan lain bank umum, bank umum syariah, bank asing, Lembaga Keuangan Kredit (LKM), Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri (PNPM), BPR memiliki keunggulan tersendiri.

Deni Arisandy dkk. (2012:62) berpendapat bahwa keunggulan BPR adalah mampu lebih dekat dengan masyarakat sekitar dan memiliki ikatan emosional yang kuat melalui pegawainya. Apalagi kebanyakan pegawai BPR berasal dari masyarakat sekitar itu sendiri yang sudah saling mengenal dengan baik. Oleh karena itu, kebanyakan konsep pelayanannya luwes, komunikatif, menyenangkan, memiliki jiwa melayani dan selalu menonjolkan unsur kedaerahan. Menurut Blasius (2010) dalam Deni Arisandy dkk. (2012:92) “BPR jarang memakai standar baku dalam konsep pelayanan atau lebih mengandalkan *emotional touch*”. Joko Suyanto (2014) pun berpendapat bahwa BPR memiliki keuntungan yang lebih berupa pendekatan personal kepada debitur serta pelayanan yang cepat dengan prosedur yang sederhana, sehingga BPR dapat lebih cepat dalam memberikan kredit.

Kelebihan BPR lainnya adalah jangkauannya hingga pelosok daerah, adanya kelonggaran suku bunga, dan fleksibilitas dalam melayani calon/nasabahnya biasanya dengan sistem “jemput bola”. Fleksibilitas BPR terlihat pada jenis produk dan layanan yang ditawarkan. Seperti pendapat Joko Suyanto (2014) dan Sutopo dalam Herri dkk. (2007) bahwa mayoritas BPR melakukan berbagai penyesuaian bentuk pelayanan keuangan simpan dan pinjamnya sesuai dengan kultur masyarakat setempat. Sehingga kelebihan-kelebihan ini membuat pegawai BPR memiliki potensi kedekatan tersendiri dengan nasabahnya.

Keunggulan BPR tersebut didukung dengan prestasi pertumbuhan yang berhasil diraih oleh BPR pada pembiayaan usaha mikro yang tersaji pada Tabel 1.1 Perkembangan Kredit UMKM (Bank Penyalur) sampai April 2014. Terlihat bahwa pembiayaan yang dilakukan oleh BPR kepada usaha mikro terus mengalami kenaikan. Hal ini berarti bahwa kinerja BPR setiap tahunnya terus menunjukkan kondisi yang positif walaupun bank perseroan, bank swasta nasional devisa maupun non devisa sampai bank asing juga mulai menyasar pada segmen kredit mikro yang sama dengan BPR. Dibandingkan dengan pertumbuhan kredit bank lain, terlihat pada kolom pertumbuhan bulan April 2014 BPR malah mengalami peningkatan yang cukup besar yaitu mencapai 9,62% dibandingkan dengan bank persero, bank swasta nasional devisa/non devisa, BPD bahkan melampaui bank campuran.

**Tabel 1.1**  
**Perkembangan Kredit UMKM (Bank Penyalur)**

Jenis Bank	2011	2012	2013		2014	Pertumbuhan				Porsi
	Des	Des	Apr	Des	Apr	Des '13 - Apr '14		Apr'13 - Apr'14		
						Rp	%	Rp	%	
Bank Persero	222.646	242.861	260.655	304.751	306.898	2.147	0,70	46.243	17,74	46,59
Bank Swasta Nasional Devisa	176.925	205.733	200.489	217.529	228.349	10.820	4,97	27.860	13,90	34,66
Bank Swasta Nasional Non Devisa	17.308	23.259	25.425	27.572	29.249	1.677	6,08	3.824	15,04	4,44
BPD	31.314	45.082	46.144	46.895	47.234	339	0,72	1.090	2,36	7,17
Bank Campuran	6.651	8.750	9.802	11.379	11.962	583	5,12	2.160	22,04	1,82
Bank Asing	3.320	712	518	697	829	132	18,94	311	60,04	0,13
BPR - BPRS	21.722	25.829	26.863	31.211	34.212	3.001	9,62	7.349	27,36	5,19
Jumlah	479.886	552.226	569.896	640.034	658.733	18.699	2,92	88.837	15,59	100,00

Sumber : Info UMKM Bank Indonesia ([www.bi.go.id](http://www.bi.go.id))

Sumber: Info UMKM Bank Indonesia diolah oleh Joko Suyanto (2014)

Dibalik keunggulan yang dimiliki dan prestasi yang diraih oleh BPR muncul kendala-kendala yang menghambat bahkan mengancam keberadaan BPR dalam menyalurkan kredit kepada usaha mikro dan kecil. Kendala pertama adalah adanya persaingan di dunia perbankan saat ini yang semakin sengit. Banyak bank-bank bermodal besar memiliki unit-unit mikro yang juga melayani segmen yang sama dengan BPR. Ditambah lagi adanya peraturan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia yang mewajibkan bank umum untuk menyalurkan 20 persen kreditnya untuk usaha mikro. Bank-bank ini semakin menjadi ancaman bagi BPR karena dapat memberikan plafon kredit lebih besar, bunga lebih kecil, hadiah-hadiah yang lebih mahal, fasilitas-fasilitas perbankan yang lebih canggih, dan berbagai janji-janji kemudahan serta fasilitas unggul lainnya. Keterbatasan modal yang dimiliki BPR menjadi kendala paling utama yang tidak bisa dihindari. Kendala lainnya berasal dari dalam BPR itu sendiri, yaitu adanya kepentingan pribadi pegawai BPR dalam usahanya untuk meningkatkan pencapaian kinerja pribadinya, yaitu target penyaluran kredit yang besar dan target perolehan nasabah baru. Semua tuntutan target tersebut pada akhirnya membuat pegawai BPR bertindak lebih banyak membela kepentingan nasabah dengan mengesampingkan sikap kehati-hatian (*prudent*) dalam menganalisa kemampuan nasabah dalam mengelola dana serta kelayakan jaminan yang dimilikinya. Dengan kata lain, pegawai BPR yang seperti ini hanya mementingkan tercapainya kepentingan transaksional yang pada akhirnya hanya menghasilkan keuntungan hubungan jangka pendek saja. Padahal sikap ini hanya akan membuat buruknya kualitas hubungan antara nasabah dan mengancam kesehatan BPR itu sendiri.

Dalam bertransaksi dengan BPR, nasabah tidak hanya menginginkan jaminan yang nyata terhadap segala transaksi keuangan tetapi juga mempunyai keinginan untuk kenyamanan dalam menggunakan jasa dari BPR itu sendiri (Sadi, 2008). Sejalan dengan pendapat tersebut, Shostack (1977) berpendapat bahwa “pegawai sebagai jasa itu sendiri”. Sehingga berangkat dari dua hal ini, peran pegawai BPR sangat penting karena melalui pegawai nasabah dapat merasakan jaminan yang nyata serta dapat merasakan kenyamanan dalam menggunakan jasa BPR tersebut. Kenyamanan dan jaminan dapat diwujudkan dari bagaimana sikap dan perilaku pegawai BPR dalam melayani dan berhubungan dengan nasabahnya. Apabila pegawai BPR dalam melayani nasabah bersikap dan berperilaku yang baik maka nasabah akan merasa senang dan nyaman. Selain itu, fasilitas dan suasana kantor yang mendukung juga memiliki andil dalam menciptakan kenyamanan bertransaksi. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Faizatul Hiqmah (2013) yang menyebutkan bahwa atribut penting yang membentuk kualitas hubungan yang diharapkan oleh masyarakat perkotaan dan urban adalah interaksi sosial yaitu keramahan pegawai. Sementara untuk wilayah sub-urban keramahan pegawai dan jaminan layanan adalah faktor yang utama.

Penelitian lain yang meneliti hubungan antara nasabah dan pegawai adalah penelitian Qin *et al.* (2009) yang menemukan adanya dua tipe interaksi yang terbentuk. Dua interaksi tersebut yang merupakan tipe kualitas interaksi antara pelanggan dengan pegawai dan tipe kualitas interaksi pelanggan dengan lingkungan bank. Sikap, perilaku, dan keahlian pegawainya merupakan variabel-variabel yang membentuk kualitas interaksi pelanggan dengan pegawai bank,

sedangkan fasilitas, suasana, kebijakan harga, dan jaminan dalam berhubungan merupakan kualitas interaksi pelanggan dengan lingkungan. Pentingnya menjaga kualitas hubungan agar terus terjalin dapat menghasilkan keputusan apakah konsumen akan terus menjalin hubungan dengan penyedia jasa atau tidak (Walter *et al.* 2003 dalam Qin *et al.*,2009).

Konsep hubungan antara pegawai bank dan nasabah pada penelitian Qin *et al.* (2009) dan Faizatul Hiqmah (2013) tersebut memiliki pendapat yang sama yaitu terciptanya dampak positif yang dapat diraih pada hubungan antara pegawai bank dan nasabahnya dalam menjaga hubungan baik dan terjalin dalam waktu yang lama. Oleh karena itu, mempertahankan hubungan dengan nasabah di masa persaingan yang semakin ketat ini merupakan salah satu solusinya. Sejalan dengan pendapat Roig *et al.* (2006) yang menyatakan bahwa saat ini upaya menjaga hubungan baik dengan nasabah merupakan strategi bertahan yang sangat penting agar bank tidak kehilangan nasabah.

Beberapa penelitian lain juga menyebutkan pentingnya kualitas hubungan antara bank dan pegawai bank dengan nasabahnya. Wong dan Sohal (2002) menyatakan “kualitas hubungan yang bisa dipertahankan dalam jangka panjang dapat menciptakan keterbukaan”. Nduibisi dan Wah (2004) menyatakan bahwa bank yang memiliki kualitas hubungan yang terbaik dengan nasabahnya akan menciptakan kepuasan nasabah. Secara umum penilaian akan kualitas hubungan tercipta pada apakah hubungan ini dapat memenuhi kebutuhan dan harapan dari konsumen berdasarkan kesuksesan dan kegagalan hubungan dimasa yang lalu (Crosby *et al.*, 1990).

Pegawai bank yang dapat terus menjaga hubungan dan meningkatkan hubungan menjadi hubungan jangka panjang membuat nasabah merasakan nilai atau manfaatnya (Molina *et al.*, 2007). Penelitian Molina *et al.* (2007) juga menemukan tiga manfaat yang timbul dari hubungan yang terjalin lama ini. Manfaat-manfaat tersebut antara lain manfaat sosial, manfaat kepercayaan, dan manfaat perlakuan khusus. Kim W. *et al* (2010) menyatakan apabila konsumen dapat merasakan manfaat atas hubungan yang terjalin maka akan mempengaruhi kedekatan hubungan dengan pegawai penyedia layanan. Selain itu, dari diri sisi konsumen akan timbul sikap membela keberadaan perusahaan pegawai, bahkan mempromosikannya kepada orang lain.

Jawa Timur menjadi pilihan fokus penelitian ini dengan pertimbangan bahwa Jawa Timur selalu memiliki tren grafik produksi Industri Mikro dan Kecil (IMK) diatas tren grafik nasional (Badan Pusat Statistik Industri Mikro dan Kecil, 2011-2013: 18). Hal ini berarti bahwa perkembangan usaha mikro dan kecil di propinsi ini sangatlah pesat dan lebih berkembang dibandingkan dengan propinsi lain. Namun, setiap daerah di propinsi pasti memiliki perbedaan perkembangan kredit usaha mikro yang otomatis mengakibatkan adanya perbedaan perkembangan pemberian kredit. Perkotaan, urban, dan sub-urban digunakan sebagai pembagian wilayah dalam penelitian untuk memudahkan melihat perbedaannya. Apalagi penelitian Faizatul Hiqmah (2013) berhasil membuktikan adanya perbedaan penentu faktor-faktor yang membentuk kualitas hubungan dan manfaat pada nasabah UKM di wilayah perkotaan, urban, dan sub-urban.

Surabaya, Sidoarjo, dan Mojokerto dipilih untuk merepresentasikan perkotaan, urban, dan sub-urban karena ketiganya memiliki ciri yang sama dengan pengertian wilayah yang digunakan. Saat ini Surabaya memiliki 6 BPR, Sidoarjo memiliki 52 BPR, dan Mojokerto memiliki 12 BPR dimana Surabaya tersebar 23.000 unit usaha mikro, 169.000 unit di Sidoarjo, dan lebih dari 3.000 unit di Mojokerto. Walaupun jumlah usaha mikro di tiap wilayah tidaklah sebanding dengan jumlah BPR yang tersedia di tiap wilayahnya hal itu tidaklah terlalu mempengaruhi kemampuan BPR dalam menyalurkan kreditnya. BPR di tiga wilayah ini dianggap memiliki kesempatan yang sama dalam memberikan fasilitas kredit kepada usaha mikro di wilayahnya.

Berdasarkan fenomena yang sudah diuraikan terlihat urgensi yang melatarbelakangi penelitian ini, yaitu perlu ada upaya untuk mengkaji faktor-faktor penentu kualitas hubungan dan manfaat apa saja yang diharapkan oleh nasabah dalam hal ini usaha mikro terhadap BPR. Selain itu, penelitian ini diperlukan juga untuk mengkaji adanya perbedaan faktor-faktor penentu tersebut pada wilayah perkotaan, urban, dan sub-urban. Dengan mengetahui variabel-variabel penentu faktor di tiap wilayah dan faktor apa yang membedakan di ketiga wilayah, sehingga BPR dapat menggunakannya untuk merumuskan strategi-strategi yang dapat digunakan untuk menghadapi persaingan dengan bank pemerintah, bank umum, bank syariah, bank asing maupun BPRS di wilayah masing-masing.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Sesuai uraian latar belakang di atas, maka permasalahan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Faktor-faktor apakah yang menentukan kualitas hubungan yang diharapkan nasabah usaha mikro BPR dalam mendapatkan layanan kredit di wilayah perkotaan?,
2. Faktor-faktor apakah yang menentukan kualitas hubungan yang diharapkan nasabah usaha mikro BPR dalam mendapatkan layanan kredit di wilayah urban?,
3. Faktor-faktor apakah yang menentukan kualitas hubungan yang diharapkan nasabah usaha mikro BPR dalam mendapatkan layanan kredit di wilayah sub-urban?,
4. Adakah perbedaan penentu kualitas hubungan yang diharapkan dalam mendapatkan layanan kredit BPR antara nasabah mikro di wilayah perkotaan, urban dan sub-urban?,
5. Faktor-faktor penentu manfaat apakah yang diharapkan nasabah usaha mikro BPR dalam mendapatkan layanan kredit di wilayah perkotaan?,
6. Faktor-faktor penentu manfaat apakah yang diharapkan nasabah usaha mikro BPR dalam mendapatkan layanan kredit di wilayah urban?,
7. Faktor-faktor penentu manfaat apakah yang diharapkan nasabah usaha mikro BPR dalam mendapatkan layanan kredit di wilayah sub-urban?,
8. Adakah perbedaan manfaat yang diharapkan dalam mendapatkan layanan kredit BPR antara nasabah mikro di wilayah perkotaan, urban dan sub-urban?.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengkaji faktor-faktor penentu kualitas hubungan yang diharapkan nasabah usaha mikro BPR dalam mendapatkan layanan kredit di wilayah perkotaan,
2. Untuk mengkaji faktor-faktor penentu kualitas hubungan yang diharapkan nasabah usaha mikro BPR dalam mendapatkan layanan kredit di wilayah urban,
3. Untuk mengkaji faktor-faktor penentu kualitas hubungan yang diharapkan nasabah usaha mikro BPR dalam mendapatkan layanan kredit di wilayah sub-urban.
4. Untuk mengkaji perbedaan penentu kualitas hubungan yang diharapkan dalam mendapatkan layanan kredit BPR antara nasabah mikro di wilayah perkotaan, urban dan sub-urban,
5. Untuk mengkaji faktor-faktor penentu manfaat yang diharapkan nasabah usaha mikro BPR dalam mendapatkan layanan kredit di wilayah perkotaan,
6. Untuk mengkaji faktor-faktor penentu manfaat yang diharapkan nasabah usaha mikro BPR dalam mendapatkan layanan kredit di wilayah urban,
7. Untuk mengkaji faktor-faktor penentu manfaat yang diharapkan nasabah usaha mikro BPR dalam mendapatkan layanan kredit di wilayah sub-urban,

8. Untuk mengkaji perbedaan manfaat yang diharapkan dalam mendapatkan layanan kredit BPR antara nasabah mikro di wilayah perkotaan, urban dan sub-urban.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak antara lain sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini dapat memberikan tambahan pengetahuan, pembelajaran dan penerapan teori atau literatur tentang faktor-faktor penentu kualitas hubungan dan manfaat yang diharapkan oleh nasabahasaha BPR.

2. Bagi Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

Hasil penelitian ini diharapkan berguna bagi industri BPR sebagai dasar pemahaman tentang kualitas hubungan dan manfaat yang diharapkan oleh nasabah mikro sehingga dapat diterapkan. Pemahaman tersebut diharapkan berguna untuk menciptakan strategi-strategi yang diperlukan dalam menjalin, menjaga, dan mempertahankan kualitas hubungan dengan nasabah BPR.

3. Bagi Usaha Mikro

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi media dalam mengisi kebijakan yang sudah ada yang selama ini dilakukan BPR untuk menyalurkan kredit kepada usaha mikro.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini sangat bermanfaat bagi peneliti lain yang akan melakukan studi yang berkaitan dengan kualitas hubungan dan manfaat yang diharapkan nasabah perbankan.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan adalah sebagai berikut:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bagian ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

#### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bagian ini berisi tentang penelitian terdahulu, landasan teori, dan kerangka berpikir.

#### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bagian ini berisi tentang rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel penelitian, definisi operasional dan pengukuran variabel, teknik sampling, data dan metode pengumpulan data, teknik analisis data.

#### **BAB IV : HASIL PENELITIAN**

Bagian ini berisi tentang gambaran subjek penelitian serta hasil penelitian berupa analisis data yang meliputi analisis deskriptif, analisis statistik dan pembahasan.

#### **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bagian ini berisi tentang kesimpulan dan saran.