

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Di era globalisasi seperti sekarang ini, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) berperan cukup signifikan dalam mendukung perekonomian nasional. Kelompok usaha ini telah membuktikan kekuatannya dapat bertahan terutama ketika terjadi krisis ekonomi yang menyebabkan usaha-usaha skala besar menurun usahanya, bahkan mengalami kebangkrutan. Ketika perekonomian dunia menurun karena berbagai peristiwa politik dan ekonomi, bahkan yang terakhir dengan terjadinya krisis keuangan global yang telah mengganggu keseimbangan sektor keuangan dunia, secara umum UMKM di Indonesia relatif masih dapat bertahan, bahkan berkembang cukup signifikan.

Dalam pembangunan ekonomi di Indonesia UMKM menjadi perhatian penting Pemerintah, karena UMKM menyerap tenaga kerja dari sebagian besar penduduk yang pendidikannya relatif rendah dan jumlahnya besar. Peranan usaha kecil tersebut menjadi bagian yang diutamakan dalam setiap perencanaan tahapan pembangunan yang dikelola oleh dua Departemen, yaitu (1) Departemen Perindustrian dan Perdagangan; (2) Departemen Koperasi dan UMKM. Namun demikian, usaha pengembangan yang telah dilaksanakan masih belum memuaskan hasilnya, karena pada kenyataannya kemajuan UMKM sangat kecil dibandingkan dengan kemajuan yang telah dicapai usaha skala besar. Pelaksanaan kebijaksanaan UMKM oleh pemerintah selama Orde Baru, sedikit saja yang

dilaksanakan, lebih banyak hanya merupakan semboyan atau slogan saja, sehingga hasilnya sangat tidak memuaskan. Pemerintah lebih berpihak pada pengusaha besar hampir di semua sektor, antara lain perdagangan, perbankan, kehutanan, pertanian, dan industri.

Kinerja UMKM di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan peningkatan yang signifikan. Data Bank Indonesia menunjukkan jumlah baki debit kredit UMKM pada akhir triwulan III 2013 mencapai Rp 619,3 Triliun, tumbuh 20,9%. Sedangkan pada akhir triwulan IV 2012, baki debit kredit UMKM mencapai Rp 552,2 triliun (Departemen Kredit, BPR dan UMKM – Bank Indonesia). Jumlah tenaga kerja yang diserap UMKM pada 2012 adalah sebesar 107.657.509 orang, kenaikan serapan tenaga kerja ini meningkat 5,83 % dari tahun 2011 yaitu sebesar Rp 101.722.458. Besarnya sumbangan UMKM pada Produk Domestik Bruto (PDB) tahun 2012 mencapai Rp 1.505,928 Miliar dengan nilai ekspor UMKM mencapai Rp 208,067 Miliar.

Tabel 1.1  
Data Perkembangan UMKM Tahun 2011 - 2012

Indikator	Satuan	2011	2012
Jumlah UMKM	Unit	55.206.444	56.534.592
Pertumbuhan Jumlah UMKM	Persen	2,57	2,41
Jumlah Tenaga Kerja UMKM	Orang	101.722.458	107.657.509
Pertumbuhan Jumlah Tenaga Kerja UMKM	Persen	2,33	5,83
Sumbangan PDB UMKM	Rp (Miliar)	1.369.326	1.504.928
Pertumbuhan Sumbangan PDB UMKM	Persen	6,76	9,90
Nilai Ekspor UMKM	Rp (Miliar)	187.441	208.067
Pertumbuhan Nilai Ekspor	Persen	6,56	11,00

Sumber : BPS (2012)

Meskipun perkembangan jumlah UMKM ini mengalami peningkatan, namun sebagian besar masih dihadapkan pada masalah mendasar, yaitu : pertama, masih sulitnya akses UMKM pada pasar atas produk-produk yang dihasilkannya;

kedua, masih lemahnya pengembangan dan penguatan usaha; serta ketiga, keterbatasan akses terhadap sumber-sumber pembiayaan dari lembaga-lembaga keuangan formal khususnya dari perbankan (Wijono, 2005). Masalah utama adalah karena kemampuan untuk mengakses perbankan dan ketidaktahuan akan jasa kredit perbankan.

Keterbatasan akses UMKM terhadap lembaga finansial dalam hal ini lebih banyak disebabkan karena kurang profesionalnya UMKM dalam mengelola keuangan. UMKM cenderung tidak mempunyai catatan yang tertib, tidak transparan dalam mengelola keuangan, dan kurang memahami tentang jenis kredit serta manfaat dan ketentuan kredit. Selain itu kelayakan usaha yang mereka dirikan, agunan dan legalitas usaha juga menjadi hambatan tersendiri terhadap akses pendanaan UMKM.

Dari sudut pandang UMKM, bank dinilai memberikan biaya yang cukup besar untuk kredit yang mereka ajukan, terlalu banyak jaminan, serta jumlah kredit yang tidak sesuai dengan yang mereka ajukan. Selain itu ketidaktahuan tentang produk dan jasa kredit yang dapat digunakan untuk pembiayaan dalam mendukung usaha, menyebabkan mereka salah pilih dalam mengambil kredit, salah mengelola pemanfaatan dana kredit serta tidak mengetahui bagaimana ketika terjadi resiko atas kredit dalam berhubungan dengan perbankan. Kondisi ini diperburuk oleh sikap pegawai bank yang lebih menekankan tersalurkannya kredit, diperolehnya nasabah baru, bahkan penawaran kartu kredit untuk pembiayaan usaha yang lebih praktis juga dapat dijadikan sumber dana usaha.

Akibatnya pengelola UMKM menerima tawaran tersebut tanpa didukung kemampuan mengelolanya dengan baik.

Dalam internal perbankan sendiri juga terdapat beberapa hambatan terkait penyaluran kredit kepada UMKM. Faktor pertama adalah keterbatasan jaringan kantor masing-masing sehingga penyaluran kredit kurang menyentuh ke daerah pelosok dan terkesan timpang serta menimbulkan *gap* antara UMKM yang ada di perkotaan dan UMKM yang ada di pedesaan dan daerah-daerah terpencil. Kedua, faktor ketersediaan tenaga SDM yang dimiliki bank, dari sisi kualitas maupun kuantitas. Tidak semua tenaga SDM memiliki kemampuan dan keterampilan dalam bidang perkreditan. Mereka juga tidak serta merta dapat langsung terjun ke dalam bidang perkreditan yang serba kompleks. Tenaga junior masih membutuhkan *transfer knowledge* dari para senior mereka, dan ini tentunya tidak bisa dilakukan dalam waktu singkat. Di sisi lain, jumlah tenaga analis kredit dengan jumlah pihak yang mengajukan kredit cenderung tidak berimbang. Bisa jadi seorang analis kredit suatu bank menangani puluhan bahkan ratusan permohonan kredit. Kondisi ini pula yang akhirnya menyebabkan pihak perbankan mendapatkan sorotan minor dari masyarakat. Ketiga, belum adanya pemeringkatan kredit dan sistem persetujuan kredit perbankan masih (banyak) menggunakan pola-pola tradisional sehingga interval waktu saat pengajuan kredit hingga realisasi kredit memakan waktu relatif lama.

Masih rendahnya tingkat pinjaman usaha mikro dan kecil di Indonesia kepada lembaga keuangan formal disebabkan adanya permasalahan-permasalahan yang dihadapi baik oleh UMKM sendiri maupun Bank dan Instansi Pemerintah.

Permasalahan yang dihadapi oleh UMKM antara lain meliputi kurangnya aksesibilitas UMKM kepada lembaga keuangan formal terutama informasi, persyaratan kredit, tidak adanya agunan kredit dan masih kurangnya kemampuan manajemen keuangan UMKM. Rendahnya kualitas SDM khususnya dalam manajemen, organisasi, teknologi dan pemasaran serta rendahnya kompetensi kewirausahaan UMKM menjadi kendala pokok dalam pengembangan UMKM, selain masih terbatasnya kapasitas UMKM dalam permodalan, teknologi informasi, pemasaran, serta faktor produksi lainnya.

Dari sisi Bank, permasalahan yang dihadapi antara lain masih kurangnya kemampuan bank dalam menilai kelayakan UMKM, tingginya biaya transaksi yang disebabkan beban kerja bank dalam melakukan penilaian terhadap kredit yang diajukan UMKM, tingginya biaya monitoring kredit, tingginya risiko kredit dan suku bunga kredit serta belum memadainya lembaga penjaminan kredit. Sedangkan dari sisi Pemerintah dan Ketentuan Perbankan, permasalahan yang dihadapi antara lain meliputi belum adanya persamaan persepsi mengenai definisi UMKM yang berakibat pada lemahnya koordinasi dalam penyusunan kebijakan pengembangan UMKM, masih kurangnya pengawasan dan penilaian terhadap langkah-langkah kebijakan yang telah diambil Pemerintah untuk memajukan UMKM, dan adanya ketentuan-ketentuan yang kurang mendukung pemberian kredit bagi UMKM.

Faktor penting yang mendorong usaha mikro dan kecil mampu mempercepat penyerapan tenaga kerja adalah motivasi dan keinginan wirausaha yang tinggi dari sekitar 80 persen pengelola usaha mikro dan kecil. Namun,

keinginan tersebut belum dapat terjangkau seluruhnya oleh infrastruktur perbankan karena masih terbatasnya jumlah usaha mikro dan kecil yang tergolong *bankable*.

Hal ini membuat perbankan nasional mulai menyadari pentingnya memberdayakan UMKM melalui bantuan kredit. Bank pemerintah maupun bank swasta, mulai ikut meramaikan penawaran kredit kepada UMKM, bahkan bank asing pun mulai bergerak di sektor tersebut, sehingga berpeluang besar terciptanya persaingan antar bank dalam menyalurkan kredit. Dengan persaingan yang semakin ketat, nasabah akan makin mudah mengakses kredit perbankan. Sebelumnya, keterbatasan akses kepada lembaga keuangan menjadi masalah utama bagi pengembangan UMKM. Hal ini terjadi karena lembaga keuangan, khususnya perbankan menerapkan mekanisme kehati-hatian berlebihan dalam menyalurkan kredit ke UMKM. Dampaknya, perbankan nasional, khususnya beberapa bank besar kelebihan likuiditas, sebab pangsa pasar kreditnya terbatas pada skala kredit besar (di atas Rp 5 milyar). Fenomena ini ditunjukkan dengan rendahnya angka *loan to deposit ratio* (LDR) atau rasio dana yang disalurkan dengan dana pihak ketiga oleh bank-bank umum sebesar 65 persen. (Budiretnowati, 2008:1-16)

Bank Indonesia di wilayah Jawa Timur bersama pemerintah daerah terus berupaya memfasilitasi serta menyusun kebijakan-kebijakan yang diharapkan dapat mendorong peningkatan penyaluran kredit UMKM. Beberapa upaya yang telah dilakukan antara lain pembentukan PT. Jamkrida (Lembaga Penjamin Kredit Daerah) untuk memberikan jaminan kredit kepada UMKM yang *feasible* namun

belum *bankable* dan penyaluran kredit *linkage*. Upaya lain yang dilakukan oleh Bank Indonesia Surabaya yaitu pemberian bantuan teknis/pelatihan dan pendampingan kepada UMKM untuk memperoleh pembiayaan dari perbankan dengan mengoptimalkan fungsi Konsultan Keuangan MitraBank (KKMB), pengembangan klaster komoditas potensial, serta Program Kerjasama Sertifikasi Tanah antara Bank Indonesia dan Badan Pertanahan Nasional (BPN) yang bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas kredit UMKM.

Levesque dan McDougall (1996:12–20) menyebutkan bahwa selama beberapa dekade sektor layanan keuangan mengalami perubahan drastis, yang menyebabkan kompetisi yang semakin intens antar lembaga keuangan khususnya perbankan. Dalam kondisi pasar yang kompetitif seperti ini baru, usaha untuk memuaskan nasabah menjadi hal yang sangat penting

Dalam upaya memuaskan nasabah, bank dituntut dapat memberikan manfaat sebagaimana yang dibutuhkan dan diharapkan nasabahnya. Nasabah UMKM yang dari sisi pendapatan dana serta kebutuhan jumlah pembiayaan yang berbeda sangat besar kemungkinannya ingin mendapatkan manfaat yang berbeda ketika memanfaatkan jasa kredit. Menurut Dagger *et al* (2011:273–281) manfaat yang diinginkan nasabah dapat berupa manfaat relasional (sosial, kepercayaan, dan perlakuan khusus), dan manfaat menjaga hubungan (investasi, komunikasi, dan manajemen). Studi lain yang dilakukan Milona *et al* (2007:253–271) memperlihatkan bahwa ada 3 faktor manfaat yang bernilai yang dirasakan oleh nasabah, yaitu manfaat layanan khusus (*special treatment benefits*), manfaat

sosial, dan manfaat berupa kepercayaan. Dari ketiga faktor ini yang berpengaruh terhadap terhadap kepuasan nasabah adalah manfaat berupa kepercayaan.

Jika penelitian tersebut dikaitkan dengan konteks nasabah UMKM tentu akan relevan sebagai upaya perbankan untuk merumuskan strategi dalam pemberian layanan kredit kepada UMKM. Berdasarkan hal tersebut maka, penelitian akan difokuskan pada manfaat yang dicari nasabah UMKM dalam layanan kredit perbankan.

### **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Faktor-faktor manfaat apakah yang diharapkan nasabah UMKM dalam mendapatkan layanan kredit ?
- b. Apakah faktor manfaat yang diharapkan nasabah UMKM dapat membedakan kelompok antara usaha mikro, kecil dan menengah berdasarkan jumlah kredit modal kerja?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk mendapatkan faktor-faktor manfaat yang diharapkan nasabah UMKM dalam mendapatkan layanan kredit.
- b. Untuk mendapatkan faktor manfaat yang membedakan antara UMKM kelompok mikro, kecil dan menengah berdasarkan jumlah kredit modal kerja .



#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Dengan dicapainya tujuan tersebut maka penelitian ini diharapkan memberi manfaat :

##### 1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi sarana untuk berlatih bernalar mengintegrasikan teori dan kenyataan yang terjadi di lapangan serta mengembangkan pengetahuan di bidang layanan kredit Perbankan khususnya sektor UMKM dengan memperhatikan aspek manfaat yang dicari nasabah dalam mendapatkan layanan kredit.

##### 2. Bagi UMKM

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi media dalam menyalurkan saran dan harapan mereka dalam memperoleh manfaat layanan kredit UMKM Perbankan. Diharapkan dengan penelitian ini dapat memberikan masukan kepada UMKM agar dapat lebih mudah mengakses layanan kredit perbankan dan mendapatkan manfaat sebagaimana yang diharapkan.

##### 3. Bagi Perbankan

Penelitian ini diharapkan mampu memberi gambaran jelas mengenai manfaat yang dibutuhkan oleh UMKM dalam mendapatkan layanan kredit perbankan dan merumuskan strategi yang tepat dalam memberikan layanan kredit, sehingga bank mampu berkompetisi sekaligus dapat membantu perkembangan UMKM. Berdasarkan hasil penelitian atas manfaat yang diharapkan nasabah dalam pelayanan kredit, bank dapat melakukan strategi pengembangan produk

dan jasa yang memberikan manfaat sebagaimana harapan para nasabah UMKM.

#### 4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan dalam penelitian mengenai *relationship marketing* khususnya mengenai faktor manfaat yang dicari UMKM dalam layanan kredit Perbankan.

### 1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan adalah sebagai berikut:

#### BAB I : PENDAHULUAN

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

#### BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

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

#### BAB III : METODE PENELITIAN

Bagian ini berisi tentang rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, teknik pengambilan sampel, instrumen penelitian, uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian, data dan metode pengumpulan data, dan teknik analisis data.

#### BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini berisi tentang gambaran subyek penelitian, hasil penelitian berupa analisis data yang meliputi analisis deskriptif, analisis faktor dan diskriminan serta pembahasan hasil penelitian.

#### BAB V : PENUTUP

Bagian ini berisi tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran.

