

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bank merupakan suatu lembaga keuangan yang memiliki kontribusi yang besar dalam perekonomian suatu negara, ketika perkembangan suatu industri perbankan baik, maka semakin baik pula pertumbuhan ekonomi suatu negara, di mana bank sebagai suatu lembaga keuangan yang berfungsi untuk menghimpun dana dan menyalurkan dana kepada masyarakat luas guna meningkatkan stabilitas nasional ke arah peningkatan masyarakat yang sejahtera serta perekonomian yang lebih baik.

Berbagai upaya telah pemerintah lakukan untuk mendorong perekonomian Indonesia agar lebih baik lagi. Salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan perekonomian dengan memberikan beberapa prioritas, seperti dengan memberikan tingkat suku bunga kredit yang rendah. Langkah tersebut di pilih mengingat bahwa masalah utama yang dihadapi dalam sektor perekonomian Indonesia adalah masih kurangnya pemanfaatan pemberdayaan dan pengembangan usaha perekonomian masyarakat terutama masyarakat kecil dan menengah dalam menjalankan usahanya. Menurut Presiden Joko Widodo suku bunga Kredit Usaha Rakyat (KUR) di Indonesia masih terlalu tinggi. Bunga KUR selama ini mencapai 22 persen, melihat kenyataan tersebut Presiden Jokowi tak hanya diam. Presiden menetapkan program subsidi suku bunga KUR hingga 12 persen pada tahun 2015, sedangkan untuk realisasi penyaluran kredit usaha rakyat

(KUR) untuk sektor usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) pada tahun 2015 tidak dapat mencapai target yang telah ditetapkan sebesar Rp30 triliun. Penyebab lambatnya penyaluran KUR karena jangka waktu pelaksanaan penyaluran yang pendek yaitu kurang dari lima bulan. KUR tahun 2015 dengan tingkat suku bunga sebesar 12 persen baru mulai disalurkan pada pertengahan bulan Agustus sehingga realisasi sampai dengan 31 Desember 2015 hanya mencapai Rp22,77 triliun. Realisasi KUR tahun 2015 tersebut masih jauh dibawah realisasi tahun sebelumnya yang mencapai Rp 50,29 triliun. Berikut ini merupakan tabel realisasi dana KUR Nasional dari tahun 2013 sampai 2015

Tabel 1.1
REALISASI KUR DI INDONESIA
PERIODE 2013-2015

Keterangan	2013	2014	2015 *)
Total Outstanding KUR	649.345.000	740.938.000	302.320.000
Total KUR Nasional	Rp 46.559.177 juta	Rp 50.293.199 juta	Rp 22.772.931 juta
Pertumbuhan KUR Nasional		8,02%	-54,72%
NPL Total KUR Nasional		3,23%	6,09%
Jumlah Rekening	22.646.000	26.316.000	9.179.000

Sumber : Otoritas Jasa Keuangan, Data diolah

*) : Agustus – Desember 2015

Pada 1 Januari 2016, pemerintah menurunkan lagi tingkat suku bunga kredit menjadi 9 persen, seperti yang di lansir liputan6.com "Per 1 Januari 2016 sudah mulai KUR ritel dan mikro dengan tingkat bunga 9 persen," ucap Menteri Keuangan (Menkeu), Bambang Brodjonegoro di kantor Kemenko Perekonomian, Jakarta, Senin (28/12/2015). Program pemerintah tersebut diharapkan sangat membantu bagi Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) dalam menjalankan

usahanya, adapun bantuan yang diberikan meliputi kredit atau pinjaman modal bagi pelaku usaha baik skala kecil, menengah maupun skala besar.

Pemerintah akan menargetkan penyaluran KUR sebesar Rp100 triliun dengan kemungkinan penambahan menjadi Rp120 triliun dengan tingkat suku bunga sebesar 9 persen. Guna mencapai target tersebut, Pemerintah akan menerapkan beberapa strategi dimana salah satunya adalah menambah jumlah Bank Penyalur KUR. Pemerintah akan memberikan izin kepada 25 bank diluar BPR dari total 118 bank yang ada di Indonesia dalam penyaluran KUR tahun 2016. Adapun syarat bagi tambahan bank penyalur KUR tersebut adalah apabila tingkat kredit bermasalah atau NPL bank tersebut mencapai maksimal 5 persen untuk kredit UMKM, sedangkan alokasi penyaluran KUR sebesar Rp100 triliun akan dibagi 65 persen untuk kredit mikro dan 35 persen untuk ritel. Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (Kemenkop UKM) mencatat, bahwa realisasi penyaluran KUR 2016 hingga 29 Agustus 2016 sebesar Rp 64,7 triliun kepada 2.983.417 debitur, seharusnya pada bulan agustus ini target realisasi yang di haruskan sebesar 70 persen atau 70 triliun. Kementerian Koordinator bidang Perekonomian Republik Indonesia (www.ekon.go.id) bahwa realisasi dana KUR terbesar di serap oleh Jawa Timur dengan Rp2,52 triliun

Permodalan tampaknya menjadi suatu alasan yang klasik bagi Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) / pelaku bisnis. Kebanyakan pelaku bisnis memutar usahanya dengan mengandalkan modal sendiri atau meminjam uang di berbagai lembaga keuangan (perbankan). Ada pula sebagian kecil yang berusaha menambah modalnya dengan melakukan pinjaman ke bank atau lembaga keuangan

non bank (Saptono dan Widiyatmanta,2006), dalam keputusan meminjam kredit di suatu bank, maka calon nasabah atau debitur akan mempertimbangkan berbagai faktor, diantaranya seperti tingkat suku bunga kredit yang diberikan, kemudahan syarat ataupun kemudahan prosedur dalam pengajuan kredit, kenyamanan yang di berikan, bahkan informasi yang diberikan oleh teman atau rekan bisnis juga bisa, karena informasi tersebut akan dapat meyakinkan si calon debitur untuk menggunakannya, pada saat itu calon debitur tersebut melihat langsung apa yang di dapatkan oleh rekan bisnisnya dalam menggunakan produk tersebut, dalam kata lain di sebut *Word Of Mouth* yaitu komunikasi dari mulut ke mulut. Semua itu di lakukan agar calon debitur merasa mendapatkan apa yang diharapkannya, dengan kata lain tidak rugi dan puas, beberapa ahli mengemukakan seperti menurut Kuncoro dan Aditya (2010), bahwa keputusan nasabah dalam mengambil kredit merupakan dari dua pilihan atau lebih alternatif pilihan keputusan pengambilan kredit, artinya bahwa nasabah tersebut dapat mengambil kredit karena mempunyai beberapa alternatif. Keputusan mengambil kredit sangat penting, agar keputusan yang di ambil tidak adanya hambatan baik besar ataupun kecil, sehingga keputusan tersebut harus cermat dan sesuai tujuan yang sudah di rencanakan dari awal.

Pada tahun 2014 Agilwaseso meneliti dengan judul “*Effect of Services Quality, Interates Rate and The Location of The Credit Decision Making*”. berdasarkan pada hasil pengujian diketahui bahwa terdapat pengaruh antara kualitas layanan, suku bunga, dan lokasi terhadap keputusan pengambilan kredit, sedangkan dalam penelitian Muhammad Usman dan Nabeel Usman pada

Tahun 2014 penelitian dengan judul “*Reasons and Causes that Prevent Customers from Buying Consumer Banking Products in Pakistan*” hasil pengujian diketahui bahwa peneliti menemukan empat dari lima variabel memiliki pengaruh negatif pada pelanggan yang meliputi tingkat suku bunga, layanan pelanggan, komplikasi prosedural, keamanan pinjaman dan hanya satu variabel yang salah yaitu "Kurangnya kesadaran"

Berdasarkan penelitian yang pernah dilakukan diatas, maka tentu saja terdapat berbagai faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam meminjam kredit. Faktor pertama yang mempengaruhi keputusan mengambil kredit adalah suku bunga, merupakan salah satu indikator penting dalam kegiatan pemasaran jasa perbankan dan lembaga keuangan lainnya. Bunga di definisikan sebagai imbalan yang diberikan oleh bank yang kepada nasabah yang membeli dan menjual produknya. Tinggi rendahnya suku bunga yang di berikan akan sangat berpengaruh terhadap keputusan nasabah. Selain faktor suku bunga. Faktor selanjutnya yaitu kualitas layanan dimana upaya atau segala proses secara sadar dan terencana dilakukan oleh suatu organisasi atau badan usaha kredit dalam persaingan melalui pemberian/perjanjian layanan kepada nasabah, sehingga tercapai kepuasan optimal bagi nasabah. Semakin baiknya suatu layanan suatu perbankan maka akan membuat nasabah menjadi loyal dan menyampaikan informasi yang positif. Faktor yang terakhir adalah *word of mouth*, dinilai sangat efektif dalam memperlancar proses pemasaran dan mampu memberikan keuntungan kepada perusahaan dikarenakan debitur tersebut juga meberikan informasi yang di dapatkan tanpa adanya pengeluaran biaya promosi, dengan kata

lain orang yang merasa puas pada sebuah produk akan membagi antusiasme mereka.

Salah satu bank yang ikut serta dalam membantu progam pemerintah yaitu Bank Rakyat Indonesia. Sebagai bank milik pemerintah, Bank Rakyat Indonesia menyediakan berbagai pilihan produk seperti produk pinjaman, produk simpanan, dan produk jasa lainnya yang dibutuhkan oleh masyarakat/nasabah. Ketika meminjam dana/ kredit, banyak manfaat yang diperoleh, salah satunya membuat rasa tenang dan aman bagi debitur karena di lindungi asuransi jiwa. Pada saat debitur meninggal dunia dan pada saat itu masih mempunyai pinjaman, maka pinjaman tersebut telah dicover oleh pihak asuransi. Selain itu kemudahan syarat ataupun layanan dalam proses pengajuan kredit juga menjadi prioritas yang di utamakan oleh bank BRI, mengingat bahwa jaman sekarang manusia ingin yang serba praktis, mudah dan cepat. Adapun kenyamanan lainnya yang bisa di nikmati oleh debitur tidak perlu ke bank yang bersangkutan untuk membayar pokok dan bunganya/cicilan, nasabah cukup memanfaatkan layanan transfer ataupun ketika perjanjian meminta dipotong pada gaji bulanan debitur.

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Sidoarjo, kecamatan Krian memiliki luas wilayah 3.249,9 hektare, dengan jumlah desa sebanyak 19 desa dan memiliki jumlah penduduk 123.341 jiwa, sebagian besar penduduk krian bekerja sebagai pedagang dan pertanian, selain itu di Kecamatan Krian terdapat salah satu pasar yang besar, pasar tersebut menjadi sentral bisnis bagi pelaku bisnis maupun UMKM, sedangkan untuk jumlah kios yang ada di Pasar Krian jumlahnya mencapai 2249, hal tersebut tentu akan banyak pelaku bisnis yang membutuhkan

tambahan dana guna mengembangkan usaha yang di jalankan. Pada kenyataanya mereka kesulitan di masalah permodalan yang di karenakan banyak pesaing dan harga yang tidak stabil, sehingga mereka memerlukan tambahan dana guna mengembangkan usaha mereka agar terus bisa bertahan. Peran bank sangat penting untuk wilayah ini, dimana dengan adanya berita mengenai upaya pemerintah dalam membantu pelaku bisnis seperti penurunan suku bunga kredit di sambut baik oleh masyarakat tersebut, mereka merasa terbantu dengan adanya penurunan suku bunga itu, oleh karena itu bank BRI hadir dengan perkembangan inovasi strategi yang membuat masyarakat tersebut lebih memilih meminjam di bank BRI, seperti yang di uraikan sebelumnya banyak manfaat yang diperoleh oleh nasabah bank BRI itu. Menurut pihak Bank BRI Cabang Krian jumlah debitur yang melakukan pinjaman KUR sebanyak 600 baik itu retail maupun mikro yang mana sebagian besar berasal dari kalangan yang mempunyai usaha ataupun toko di pasar krian, jumlah dana yang di pinjampun beragam mulai dari satu juta sampai dengan lima ratus juta, tergantung kebutuhan dan kondisi usahanya. Berbagai faktor lainnya tentu sangat di pertimbangkan oleh masyarakat sekitar dalam keputusan meminjam kredit yang tentu nantinya akan menguntungkan

Berdasarkan uraian latar belakang yang di paparkan di atas maka peneliti ingin meneliti nasabah KUR di Bank BRI Krian dengan judul **“Pengaruh Suku Bunga, Kualitas Layanan, dan *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Nasabah Meminjam Kredit Usaha Rakyat di Bank BRI Krian, Sidoarjo.**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan, maka rumusan masalah dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah suku bunga berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah meminjam kredit usaha rakyat di Bank BRI Krian,Sidoarjo ?
2. Apakah kualitas layanan yang diberikan berpengaruh signifikan terhadap keputusan meminjam kredit usaha rakyat di Bank BRI Krian, Sidoarjo ?
3. Apakah *Word Of Mouth* berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah meminjam kredit usaha rakyat di Bank BRI Krian, Sidoarjo ?
4. Apakah suku bunga, kualitas layanan dan *Word Of Mouth* bersama sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah meminjam kredit usaha rakyat di Bank BRI Krian,,Sidoarjo ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian mengenai pengaruh suku bunga, kualitas layanan dan *word of mouth* terhadap keputusan nasabah meminjam kredit usaha rakyat di Bank BRI Krian adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh suku bunga terhadap keputusan nasabah meminjam kredit usaha rakyat di Bank BRI Krian, Sidoarjo
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan nasabah meminjam kredit usaha rakyat di Bank BRI Krian,Sidoarjo
3. Untuk menganalisis pengaruh *Word Of Mouth* terhadap keputusan nasabah meminjam kredit usaha rakyat di Bank BRI Krian,Sidoarjo

4. Untuk menganalisis pengaruh suku bunga, kualitas layanan dan *Word Of Mouth* terhadap keputusan nasabah meminjam kredit usaha rakyat di Bank BRI Krian, Sidoarjo

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat hasil penelitian ini diantaranya sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Dapat mengetahui hal yang sebenarnya terjadi, antara teori dan realita yang ada. Menambah wawasan dan pengetahuan khususnya dunia perbankan, tentang keputusan nasabah dalam meminjam kredit usaha rakyat di Bank BRI Krian.

2. STIE Perbanas Surabaya

Sebagai referensi atau tambahan informasi bagi peneliti selanjutnya yang memiliki judul yang sama sebagai bahan penelitian

3. Bagi Bank BRI Krian

Penelitian ini akan menghasilkan suatu informasi yang dibutuhkan oleh pihak bank guna meningkatkan strategi yang digunakan agar jumlah nasabah kredit terus bertambah di Bank BRI Krian.

1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan dalam Skripsi ini secara garis besar dibagi menjadi 5 bab, dimana setiap sub babnya akan dijabarkan mengenai pembahasan setiap bab.

Adapun sistematika penulisan skripsi adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas mengenai latar belakang masalah yang terjadi, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan skripsi.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini membahas mengenai penelitian terdahulu yang akan menjadi sebuah acuan, kemudian landasan teori yang mendukung peneliti, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini membahas mengenai rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, instrumen penelitian, populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel, metode pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, instrumen penelitian, serta teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANAISIS DATA

Pada bab ini membahas mengenai gambaran subyek penelitian, analisis data yang berisi hasil penelitian dalam bentuk analisis deskriptif, analisis statistik dan pembahasan

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini membahas mengenai kesimpulan dari penelitian yang menjawab fenomena yang terjadi, keterbatasan dan saran