

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Menurut UU No.20 tahun 2008 tentang usaha mikro, kecil, dan menengah menyatakan bahwa usaha mikro merupakan kegiatan usaha yang mampu memperluas lapangan kerja dan memberikan pelayanan ekonomi secara luas kepada masyarakat, dan dapat berperan dalam proses pemerataan dan peningkatan pendapatan masyarakat, mendorong pertumbuhan ekonomi, dan berperan dalam mewujudkan stabilitas nasional. Selain itu, usaha mikro adalah salah satu pilar utama ekonomi nasional yang harus memperoleh kesempatan utama, dukungan, perlindungan dan pengembangan seluas-luasnya sebagai wujud keberpihakan yang tegas kepada kelompok usaha ekonomi rakyat, tanpa mengabaikan peranan Usaha Besar dan Badan Usaha Milik Negara.

Usaha Mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria Usaha Mikro sebagaimana diatur pada UU No.20 tahun 2008 bahwa, usaha memiliki kekayaan bersih paling banyak Rp.50 Juta tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha dan memiliki hasil penjualan tahunan paling banyak Rp.300 Juta. Kriteria tersebut ditujukan untuk usaha mikro serta menengah. Perkembangan Usaha Mikro saat ini di Indonesia sangat dibutuhkan sebagai pendongrak perekonomian Indonesia.

Selama ini, usaha mikro, kecil, dan menengah telah terbukti memberikan peran dan kontribusi yang signifikan dalam perekonomian nasional, baik pada saat

normal maupun pada krisis ekonomi. Hal ini berarti bahwa Usaha Mikro mampu berperan dan berfungsi sebagai pengaman, baik dalam menyediakan alternatif kegiatan usaha produktif (sektor riil), alternatif penyaluran kredit (sektor moneter), maupun dalam hal penyerapan tenaga kerja. Namun demikian, untuk mewujudkan peran Usaha Mikro tersebut masih diperlukan berbagai persyaratan yang tidak hanya harus dipenuhi oleh pemerintah sendiri, melainkan juga oleh berbagai stakeholder di masyarakat.

Perkembangan jumlah Usaha Mikro di Surabaya menurut data Dinas Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah Provinsi Jawa Timur (dinkop-umkm.surabaya.go.id) mencapai 260.762, sedangkan jumlah tenaga kerja di Surabaya mencapai 466.779. Masih relatif terbatasnya akses Usaha Mikro kepada lembaga keuangan khususnya perbankan, telah menghadirkan kesenjangan (*gap*) antara mekanisme kehati-hatian (*prudential mechanism*) yang dijalankan lembaga keuangan/perbankan dan kondisi lembaga usaha/Usaha Mikro yang belum *bankable*. Belum terjadi “titik temu ekonomis” yang optimal antara pelaku di sektor moneter dan pelaku disektor riil. Dari kondisi tersebut, terdapat harapan yang sangat besar dikalangan Usaha Mikro terhadap kalangan perbankan untuk meningkatkan penyaluran kredit guna mendanai pembiayaan usaha dan permodalan dari kegiatan ekonomi produktif yang dilakukan oleh Usaha Mikro.

Sampai saat ini, lembaga keuangan yang terlibat didalam pembiayaan usaha mikro cukup beragam. Lembaga pembiayaan tersebut dapat berupa bank umum, atau Bank Perkreditan Rakyat, modal ventura, program pengembangan Usaha Mikro dan Koperasi (PUKK), pegadaian, dan sebagainya.

Ruang lingkup Usaha Mikro di Surabaya memiliki berbagai faktor hambatan seperti kurang kondusifnya iklim berusaha, keterbatasan akses kredit dari bank serta kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap kredit yang diberikan oleh bank. Program Kredit Usaha Rakyat (KUR) merupakan program prioritas dalam mendukung kebijakan pemberian kredit/pembiayaan kepada sektor Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah. Pada tahun 2015, tercapainya target penyaluran Kredit Usaha Rakyat sebesar Rp.20 triliun menjadi salah satu target IKU Deputy Bidang Koordinasi Ekonomi Makro dan Keuangan. Target tersebut terpenuhi dengan jumlah penyaluran sampai dengan 31 Desember 2015 sebesar Rp.22,75 triliun (113,75%). Jumlah tersebut dicapai dalam empat bulan penyaluran KUR oleh 3 Bank BUMN, Bank dengan kinerja penyaluran KUR tertinggi adalah Bank BRI dengan penyaluran sebesar Rp. 16,2 triliun.

Presiden menetapkan program subsidi suku bunga KUR hingga 12% 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 Rp.30 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% baru mulai disalurkan pada pertengahan bulan Agustus sehingga realisasi sampai dengan 31 Desember 2015 hanya mencapai Rp.22,77 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 (Rp)	649.345.000	740.938.000	302.320.000
Total KUR Nasional (Rp)	46.559.177.000.000	50.293.199.000.000	22.772.931.000.00
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

Salah satu yang menjadi faktor penghambat bagi Usaha Mikro untuk memulai bisnisnya ialah karena tingkat suku bunga yang dibebankan oleh pihak bank. Sebagian masyarakat beranggapan bahwa tingkat suku bunga yang dibebankan masih terlalu tinggi sehingga nantinya akan memberatkan pelaku Usaha Mikro itu sendiri. Suku bunga sendiri ialah harga dari pinjaman. Kebijakan suku bunga tinggi, selain mengakibatkan kesenjangan antara dana yang diterima bank dari masyarakat dan dana yang berhasil disalurkan kembali dalam bentuk pemberian kredit kepada masyarakat yang jumlahnya jauh melebihi dana masuk, mengakibatkan pula kesenjangan antara investasi dan tabungan selama suku bunga masih terus tinggi (Khalwaty 2000:163). Suku bunga dinyatakan sebagai

presentase uang pokok per unit waktu. Bunga merupakan suatu ukuran harga sumber daya yang digunakan oleh debitur yang harus dibayarkan kepada kreditur (Sunariyah 2004:80).

Pada tahun 2014, Muhammad Usman dan Nabeel Taj Ghouri melakukan penelitian dengan judul *“Reasons and Causes that Prevent Customers from Buying Consumer Banking Products in Pakistan”*. Berdasarkan 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”*, sedangkan dalam penelitian Shobirin, Azis Fathoni, dan Maria M Minarsih pada tahun 2016 dengan judul *“Pengaruh Lokasi, Tingkat Suku Bunga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit”* hasil pengujian diketahui bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara lokasi, tingkat bunga dan kualitas pelayanan secara bersama-sama untuk pengambilan keputusan pinjaman kredit.

Berdasarkan penelitian tersebut, terdapat berbagai faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil kredit dari bank. Faktor pertama yang mempengaruhi keputusan mengambil kredit adalah suku bunga, 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 kepada pihak nasabah yang membeli dan menjual produk dari bank tersebut. Tinggi rendahnya suku bunga yang diberikan akan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam meminjam kredit. Selain

faktor suku bunga, faktor selanjutnya yaitu citra merek. Citra merek umumnya didefinisikan segala hal yang terkait dengan merek yang di ingat konsumen. Citra merek yang merupakan persepsi konsumen terhadap merek secara menyeluruh ini dibentuk oleh informasi yang diterima dan pengalaman konsumen atas merek tersebut (Tatik Suryani, 2013:86). Konsumen akan mengungkapkan kesan dan keyakinannya terhadap merek tertentu. Faktor yang terakhir adalah kualitas layanan, dimana layanan merupakan suatu upaya atau proses yang dilakukan secara sadar dan terencana yang dilakukan oleh suatu badan usaha kredit dalam persaingan dengan memberikan perjanjian layanan kepada nasabah, sehingga tercapai kepuasan optimal bagi nasabah. Baiknya layanan yang diberikan oleh pihak bank maka akan membuat nasabah menjadi loyal terhadap bank tersebut dan menyampaikan informasi yang positif pada nasabah bank lainnya.

Salah satu bank yang ikut serta dalam membantu program pemerintah yaitu Bank Rakyat Indonesia. Bank BRI merupakan bank komersial yang memfokuskan usahanya pada usaha mikro, kecil dan menengah. Misi pelayanan bagi masyarakat ekonomi lemah dan usaha kecil tidak pernah bergeser sejak pendiriannya. Jaringan BRI unit yang tersebar di pedesaan, juga perkotaan, yang didukung staf dan karyawan berpengalaman melayani masyarakat kecil selama era Bimbingan Masal (Bimas), menjadi aset sangat berharga dalam memikul peran ini. Kinerja BRI unit yang terus meningkat membuktikan bahwa *microfinance* dapat tumbuh dan berkembang menurut kaidah-kaidah bisnis perbankan yang sehat dan tangguh. Operasionalisasi BRI unit secara komersial ini pun menjadi daya saing BRI menghadapi persaingan yang semakin ketat.

Bank Rakyat Indonesia mampu menyediakan berbagai pilihan produk seperti pinjaman, produk simpanan, dan produk jasa lainnya yang dibutuhkan oleh masyarakat. Sebagai sebuah Bank Umum Milik Negara, Bank BRI merupakan bank umum yang memiliki jaringan kerja terluas dibandingkan dengan Bank Umum milik pemerintah lainnya. Pada awalnya hanya bank BRI yang sudah menembus pelosok desa menawarkan kredit kepada pengusaha kecil. Bank-bank pemerintah lainnya belum tentu berani mengambil resiko. Kredit Usaha Mikro merupakan jenis kredit terbaik dilihat dari tingkat risikonya yang rendah. Menurut Direktur Utama BRI, Sofyan Basir, seiring dengan meningkatnya pembangunan infrastruktur dan perkebunan, pada tahun 2007, BRI akan meningkatkan porsi kredit korporasi menjadi sekitar 15% terhadap total kredit yang diberikan. Pada tahun-tahun sebelumnya, porsi kredit korporasi hanya sekitar 12%.

Dengan mengambil segmen utama (*core business*) pada Usaha Mikro, pertumbuhan jaringan kerja Bank BRI yang sangat luas tersebut dapat dipahami secara ekonomis. Dampak internal bagi kelembagaan Bank BRI Unit, sebagai lembaga keuangan mikro adalah kuatnya ketergantungan terhadap kebijakan pemerintah yang sangat tinggi, tidak mandiri, dan tidak mampu menjalankan fungsi intermediasi secara penuh, serta akan menimbulkan *negative spread*.

Mengingat pentingnya pengaruh suku bunga, citra merek, dan kualitas layanan terhadap keputusan meminjam Kredit Usaha Rakyat (KUR) nasabah mikro maka munculah gagasan ide untuk membuat penelitian ilmiah ini dengan judul **“PENGARUH SUKU BUNGA, CITRA MEREK DAN KUALITAS LAYANAN KREDIT USAHA RAKYAT BANK RAKYAT INDONESIA**

TERHADAP KEPUTUSAN MEMINJAM NASABAH USAHA MIKRO DI SURABAYA” yang diharapkan nantinya akan berguna bagi masyarakat umum.

1.2 Perumusan Masalah

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

1. Apakah suku bunga Kredit Usaha Rakyat Bank Rakyat Indonesia berpengaruh signifikan terhadap keputusan meminjam nasabah usaha mikro di Surabaya?
2. Apakah citra merek Kredit Usaha Rakyat Bank Rakyat Indonesia berpengaruh signifikan terhadap keputusan meminjam nasabah usaha mikro di Surabaya?
3. Apakah kualitas layanan Kredit Usaha Rakyat Bank Rakyat Indonesia berpengaruh signifikan terhadap keputusan meminjam nasabah usaha mikro di Surabaya?
4. Apakah suku bunga, citra merek dan kualitas layanan Kredit Usaha Rakyat Bank Rakyat Indonesia bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan meminjam nasabah usaha mikro di Surabaya

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian mengenai pengaruh suku bunga dan citra merek produk kredit usaha rakyat Bank Rakyat Indonesia terhadap keputusan nasabah pada usaha mikro di Surabaya adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh suku bunga Kredit Usaha Rakyat Bank Rakyat Indonesia terhadap keputusan meminjam nasabah usaha mikro di Surabaya
2. Untuk menganalisis pengaruh citra merek Kredit Usaha Rakyat Bank Rakyat Indonesia terhadap keputusan meminjam nasabah usaha mikro di Surabaya
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan Kredit Usaha Rakyat Bank Rakyat Indonesia terhadap keputusan meminjam nasabah usaha mikro di Surabaya
4. Untuk menganalisis pengaruh Suku Bunga, Citra Merek dan Kualitas Layanan Bank Rakyat Indonesia terhadap keputusan meminjam nasabah usaha mikro di Surabaya

1.4 **Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan penulis dalam penulisan ilmiah ini adalah :

1. Bagi Penulis
Dapat membantu penulis memperdalam materi yang telah di ajarkan selama perkuliahan, serta menerapkan teori yang ada kedalam dunia nyata (dunia kerja) dan dapat membantu penulis lain apabila ingin melakukan penelitian sejenis
2. Bagi STIE Perbanas Surabaya
Dapat membantu dalam berbagi informasi tentang hal-hal apa saja yang mempengaruhi dalam pengembangan usaha mikro di Surabaya dengan

menggunakan kredit usaha rakyat Bank Rakyat Indonesia dan berguna juga untuk menjadi referensi bagi mahasiswa yang ingin melakukan kajian terhadap pengaruh suku bunga, citra merek, dan kualitas layanan kredit usaha rakyat pada usaha mikro di Surabaya.

3. Bagi Pelaku Usaha Mikro di Surabaya

Penelitian ini akan menghasilkan suatu informasi yang dibutuhkan oleh pelaku usaha mikro di Surabaya guna meningkatkan usahanya agar terus berkembang menjadi sesuai dengan yang diharapkan.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Penulisan dalam skripsi ini secara garis besar dibagi menjadi 5 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 proposal.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab kedua yaitu Tinjauan Pustaka, didalamnya terdapat beberapa sub-sub bab, diantaranya terdapat penelitian terdahulu yang akan dijadikan sebagai bahan acuan dalam penulisan penelitian ini dan teori-teori yang dijadikan landasan dalam penyelesaian penelitian, kerangka pemikiran penelitian serta hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ketiga yaitu rencana penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, data dan metode pengambilan data, uji validitas dan reliabilitas, dan teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Dalam bab ini menjelaskan tentang subyek penelitian yang akan dianalisis. Selain itu, bab ini juga akan membahas analisis deskriptif untuk menguraikan tentang variabel yang akan diteliti, dan penjelasan dari hipotesis tersebut

BAB V : PENUTUP

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan, keterbatasan penelitian serta saran yang diharapkan berguna bagi industri perbankan dan penelitian berikutnya

