

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

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 mendongkrak perekonomian Indonesia agar lebih baik lagi. Salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan perekonomian dengan memberikan beberapa prioritas, seperti salah satu 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.

Permodalan tampaknya menjadi suatu alasan yang klasik bagi Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) / pelaku bisnis. Kebanyakan pelaku bisn 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, 2012)

Dalam keputusan meminjam kredit disuatu Bank, maka calon nasabah akan mempertimbangkan berbagai faktor diantaranya tingkat suku bunga yang diberikan, kemudahan syarat ataupun kemudahan prosedur dalam pengajuan kredit, kenyamanan yang diberikan, 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 didapatkan oleh rekan bisnisnya dalam menggunakan produk tersebut, dalam kata lain di sebut *Word Of Mouth* yaitu komunikasi dari mulut ke mulut.

Semua itu dilakukan agar calon debitur merasa mendapatkan apa yang diharapkannya, dengan kata lain tidak rugi, beberapa ahli mengemukakan seperti menurut Kuncoro dan Aditya (2012), bahwa keputusan nasabah dalam mengambil kredit merupakan dari dua pilihan atau lebih. Alternatif pilihan keputusan pengambilan kredit, artinya keputusan mengambil kredit yang diambil tidak adanya hambatan baik besar ataupun kecil, sehingga keputusan tersebut harus cermat dan sesuai tujuan yang sudah direncanakan dari awal.

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan salah satu sektor usaha yang menjadi tulang punggung perekonomian nasional. UMKM mempunyai paling tidak tiga indikator yang menunjukkan peran pentingnya dalam perekonomian Indonesia. Pertama, jumlahnya banyak dan mencakup setiap sektor

ekonomi. Kedua, UMKM memiliki potensi besar dalam menyerap tenaga kerja. Ketiga, UMKM memberikan kontribusi yang besar dalam pendapatan nasional.

**Tabel 1.1**  
**Perkembangan UMKM dan Usaha Besar Nasional Di Indonesia**  
**Tahun 2016 – 2017**

No.	Keterangan	2016	2017
1.	Usaha Besar	41,95%	40,92%
2.	Usaha Menengah	13,46%	13,59%
3.	Usaha Kecil	9,94 %	9,68%
4.	Usaha Mikro	34,64 %	38,81%

Sumber: Bank Indonesia, 2017

Berdasarkan tabel 1.1 pada periode tahun 2016, usaha besar mencapai sebesar 41,95% dengan omset lebih dari 1 miliar pertahun. Di periode tahun berikutnya hanya sebesar 40,92%, turun sekitar 1,03%. Disektor UMKM terjadi sebaliknya. Usaha menengah dengan omset 500 juta pertahun pada periode tahun 2016 dari 13,46%, meningkat pada periode tahun 2017 mencapai sebesar 13,59%. Namun terjadi berbeda di usaha kecil, ada sedikit penurunan 0,26% dari periode tahun 2016 sebesar 9,94% ke periode tahun 2017 sebesar 9,68%. Peningkatan cukup besar terjadi pada usaha mikro, di periode tahun 2016 hanya mencapai sebesar 34,64%, pada periode tahun 2017 berhasil mencapai sebesar 38,81 ataw tumbuh sebesar 4,17%.

Hasil penelitian Sasmito (2012) menunjukkan bahwa peneliti menemukan ada beberapa faktor yang mempengaruhi nasabah dalam mengambil pinjaman yang

meliputi tingkat suku bunga, layanan, prosedural, dan keamanan pinjaman. 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 didefinisikan sebagai imbalan yang diberikan oleh Bank yang kepada nasabah yang membeli dan menjual produknya. Tinggi rendahnya suku bunga yang diberikan 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 memberikan informasi yang didapatkan tanpa adanya pengeluaran biaya promosi, dengan kata lain semakin baiknya suatu layanan suatu perbankan maka akan membuat nasabah menjadi loyal dan menyampaikan informasi sesuai pengetahuan debitur.

Salah satu Bank yang ikut serta dalam meningkatkan perekonomian suatu Negara yaitu Bank Mandiri. Bank Mandiri menyediakan berbagai pilihan produk

seperti produk pinjaman, produk simpanan, dan produk jasa lainnya yang dibutuhkan oleh masyarakat/nasabah. Kemudahan syarat ataupun layanan dalam proses pengajuan kredit juga menjadi prioritas yang diutamakan oleh Bank Mandiri, mengingat bahwa jaman sekarang orang ingin yang serba praktis, mudah dan cepat.

Jumlah debitur yang melakukan pinjaman kredit sebanyak 3500 baik itu kredit karyawan maupun mikro yang mana sebagian besar berasal dari kalangan yang mempunyai usaha ataupun toko, jumlah dana yang dipinjam pun beragam mulai dari satu juta sampai dengan lima ratus juta, tergantung kebutuhan dan kondisi usahanya. Berbagai faktor lainnya tentu sangat dipertimbangkan oleh debitur dalam keputusan meminjam kredit yang tentu nantinya akan menguntungkan.

Adapun produk pinjaman yang disediakan oleh Bank Mandiri adalah Kredit Mikro. Jenis – jenis kredit mikro pada Bank Mandiri terdiri dari KUM ( Kredit Usaha Mikro ), KUR ( Kredit Usaha Rakyat ) dan KSM ( Kredit Serbaguna Mandiri ). Dalam melayani kredit mikro, Bank Mandiri memiliki persyaratan untuk kredit KUR dan KUM seperti lama usaha harus sudah berjalan lebih dari 2 tahun, memiliki surat keterangan usaha, usaha yang dimiliki seperti (warung makan , kelontong sembako, kontrakan, dll) memiliki NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), laporan pemasukan keuangan 3 bulan terakhir, dan hasil SID BI (Sistem Informasi Debitur Bank Indonesia) calon nasabah tidak bermasalah. Sedangkan untuk KSM hanya fotokopi KTP ( Kartu Tanda Penduduk ), SK pengangkatan karyawan, Jamsostek asli dan hasil SID BI calon nasabah tidak bermasalah.

Untuk pencairan dana kredit, Bank Mandiri memiliki masing-masing batas kredit. Batas maksimal Kredit KUM adalah limit 5.000.000 – 200.000.000, KUR

dengan limit 5.000.000 – 200.000.000 ) dan KSM dibagi menjadi dua: (1) KSM untuk Umum dengan limit 5.000.000 – 200.000.000 dan (2) KSM untuk PNS dan BUMN dengan limit 10.000.000 – 500.000.000. Berikut adalah total pencairan kredit pada Bank Mandiri Cabang Pondok Ungu untuk KUM, KUR dan KSM pada periode 2015-2017:

**Tabel 1.2**  
**Total Pencairan Kredit Per Jenis Kredit Tahun 2015 – 2017**  
**Pada Bank Mandiri Cabang Pondok Ungu (\*dalam Rp)**

Jenis Kredit	Tahun 2015		Tahun 2016		Tahun 2017	
	Target	Realisasi	Target	Realisasi	Target	Realisasi
KUM	39Milyar	40Milyar	42Milyar	43Milyar	44Milyar	45Milyar
KUR	20Milyar	21Milyar	25Milyar	26Milyar	35Milyar	36Milyar
KSM	33Milyar	35Milyar	35Milyar	36Milyar	38Milyar	39Milyar
Total	92Milyar	96Milyar	102Milyar	105Milyar	117Milyar	120Milyar

Sumber: Bank Mandiri, 2018

Berdasarkan data diatas, diketahui bahwa target dan realisasi pencairan kredit mengalami poeningkatan setiap tahunnya. Pencairan kredit jenis KUM KUR dan KSM target per tahun 2015 92 miliar mencapai target 105 miliar pada tahun 2016 target 102 miliar dapat direalisasikan sebesar 105 miliar begitupun pada tahun 2017 mengalami peningkatan target 117 miliar dapat direalisasikan 121 miliar.

. Dari data ini dapat disimpulkan bahwa minat debitur untuk meminjam kredit pada lembaga keuangan perbankan terutama di Bank Mandiri Cabang Pondok Ungu mengalami peningkatan.

Kenaikan pada total kredit ini sejalan dengan adanya kenaikan pula pada jumlah rekening pinjaman di Bank Mandiri Cabang Pondok Ungu. Hal ini dapat dilihat dari data tabel berikut:

**Tabel 1.3**  
**Jumlah Rekening Peminjam Kredit Pada Bank Mandiri**  
**Cabang Pondok Ungu**

<b>Rekening Aktif</b>	<b>Tahun 2015</b>	<b>Tahun 2016</b>	<b>Tahun 2017</b>
KUM	500 Rekening	600 Rekening	650 Rekening
KUR	300 Rekening	500 Rekening	400 Rekening
KSM	600 Rekening	700 Rekening	720 Rekening
Total	1400 Rekening	1800 Rekening	20000 Rekening

Sumber: Bank Mandiri, 2018

Berdasarkan data diatas bahwa jenis kredit pada Bank Mandiri selalu mengalami kenaikan pada setiap jenis kreditnya pada tahun 2015 total rekening kredit KUM berjumlah 500 rekening, tahun 2016 mengalami kenaikan 1,7 % dari tahun 2017 dengan jumlah 650 rekening 7,6%. Sedangkan total rekening kredit KUR tahun 2015 berjumlah 300 rekening pada tahun 2016 dengan jumlah 500 rekening mengalami kenaikan 0,4 %, tahun 2017 jumlah rekening kredit KUR mengalami penurunan 0,25 % dengan jumlah rekening 400 rekening. Untuk Produk KSM setiap tahun mengalami kenaikan pada tahun 2015 total rekening 600, pada tahun 2016 mengalami kenaikan sebesar 1,4 % dan pada tahun 2017 mengalami kenaikan 1,5 % dengan total rekening 720 rekening.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian terkait alasan mengapa orang melakukan pinjaman kredit mikro di Bank Mandiri Cabang Pondok Ungu dan apa saja faktor-faktor yang mempengaruhinya. Oleh karena itu peneliti menetapkan penelitian dengan judul **“Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Dalam Meminjam Kredit Usaha Mikro (Studi Kasus: Bank Mandiri Cabang Pondok Ungu)”**.

## **1.2 Identifikasi, Pembahasan Dan Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan diatas maka perumusan masalah penelitian ini adalah apa saja faktor - faktor yang mempengaruhi nasabah dalam meminjam kredit mikro pada Bank Mandiri Cabang Pondok Ungu?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi nasabah dalam meminjam kredit pada Bank Mandiri Cabang Pondok Ungu.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut :

### **1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan dan pertimbangan yang memiliki ketertarikan terhadap perilaku konsumen dalam memilih kredit serta sebagai sumber referensi yang berkaitan dengan perilaku

konsumen dalam pengembangan penelitian selanjutnya, dan sebagai sarana untuk menambah ilmu dan wawasan dalam bidang perilaku konsumen

## 2. Manfaat Praktis

Manfaat penelitian ini secara praktis adalah untuk dijadikan sebagai bahan masukan yang dapat menambah informasi bagi Bank Mandiri Cabang Pondok Ungu atas menetapkan kebijakan pemberian kredit terkait faktor – faktor yang mempengaruhi nasabah dalam meminjam kredit.



