

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Semakin berkembangnya pertumbuhan ekonomi dan bisnis di dunia khususnya di Indonesia, bisnis dalam dunia perbankan tumbuh menjadi berbagai macam jenisnya. Bisnis perbankan dewasa ini sudah mampu memberikan beraneka ragam pelayanan jasa dengan fasilitas yang semakin canggih.

Perbankan merupakan perantara keuangan dari dua pihak yang hendak melakukan transaksi keuangan. Hal ini tercermin pada UU RI no. 10 tahun 1998 yang menjelaskan tentang Perbankan. Menurut UU RI no. 10 tahun 1998 yang dimaksud dengan Bank adalah “badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan dana dari masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”. Sesuai pada definisi yang tercantum dalam UU no 10 tahun 1998, pada intinya bank merupakan sarana atau badan usaha yang menghimpun dana dan menyalurkan kembali pada masyarakat.

Dalam perbankan kebutuhan akan modal saat ini telah membawa para pelaku perbankan ke persaingan yang sangat ketat untuk memperebutkan pencari modal sebagai nasabah. Berbagai pendekatan untuk memperebutkan dana dari nasabah baik melalui peningkatan sarana dan prasarana berfasilitas

teknologi tinggi maupun dengan pengembangan sumber daya manusia agar mampu memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah telah dilakukan.

Persaingan dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada para masyarakat yang memiliki usaha dan yang ingin mengembangkan usahanya yang nantinya akan dijadikan calon nasabah potensial dilakukan oleh masing-masing bank telah menempatkan nasabah sebagai pengambil keputusan. Semakin banyaknya potensi nasabah semakin banyak pula bank yang beroperasi dengan berbagai fasilitas dan kemudahan, membuat nasabah lebih leluasa menentukan pilihan sesuai dengan apa yang dibutuhkannya.

Bagi industri jasa, nasabah adalah hal terpenting. Dalam artian, nasabah harus dipertahankan karena hal itu aset yang paling penting bagi industri jasa perbankan, karenanya perlu selalu untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan agar nasabah menjadi nyaman dan tidak pindah ke bank lain. Pada dasarnya konsumen sulit untuk dipuaskan, penting sekali bagi perusahaan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumennya. Dengan mengetahui dan memahami kebutuhan mereka maka perusahaan akan dapat menjadikan konsumennya menjadi pelanggan yang setia.

Masyarakat sebagai konsumen atau pasar yang dituju oleh industri jasa keuangan memiliki berbagai pertimbangan dalam memilih usaha jasa keuangan yang akan digunakannya, hal tersebut dapat dilihat dari faktor literasi keuangan, tingkat suku bunga yang ditawarkan oleh jasa keuangan dan tingkat kenyamanan yang dirasakan oleh masyarakat, juga mengenai kemudahan dalam memperoleh pinjaman. Faktor-faktor tersebut yang

menjadi dasar pertimbangan masyarakat untuk memilih lembaga jasa keuangan, baik secara langsung maupun tidak langsung dapat membentuk nasabah pada diri masyarakat akan lembaga jasa keuangan yang dijadikan sebagai pilihan yang dipercayainya.

Peningkatan perkembangan kegiatan perekonomian atau perkembangan kegiatan usaha dari suatu perusahaan maupun individu memerlukan sumber-sumber dana dari luar untuk membiayai perusahaan yang semakin berkembang. Sumber dana yang berasal dari luar dapat diperoleh dengan melakukan pinjaman dari bank atau lembaga keuangan bukan bank yang dikenal dengan istilah kredit. Kredit merupakan sumber pendapatan utama bagi lembaga keuangan guna kesinambungan usahanya, sehingga lembaga keuangan harus senantiasa menjaga kualitas kreditnya. Berbagai kondisi yang dialami oleh perusahaan dengan tingkatan yang berbeda, pada waktu dimana pembiayaan sendiri tidak mencukupi maka perusahaan memerlukan bantuan pembiayaan dalam bentuk kredit. Selain sebagai dana produktif atau yang digunakan untuk usaha, kebutuhan dana masyarakat juga berkaitan dengan dana konsumtif yang akan digunakan untuk konsumsi seperti pembelian barang-barang elektronik maupun kendaraan bermotor.

Sebelum lembaga keuangan memberikan kredit kepada nasabah, terdapat beberapa proses yang harus dilakukan oleh nasabah. Kebutuhan akan dana yang aman, cepat dan mudah membuat nasabah memilih pinjaman ke lembaga keuangan yang memiliki proses atau prosedur yang tidak rumit. Prosedur kredit adalah tahapan-tahapan yang harus dipenuhi oleh nasabah

dalam penyaluran kredit (Hasibuan, 2011). Kuncoro (2002) mengungkapkan bahwa prosedur kredit merupakan upaya lembaga keuangan untuk mengurangi risiko dari pemberian kredit, yang dimulai dengan tahapan penyusunan perencanaan perkreditan, proses pemberian keputusan kredit (prakarsa, analisis dan evaluasi, negosiasi, rekomendasi, dan pemberian keputusan kredit), penyusunan pemberian kredit, dokumentasi dan administrasi kredit, persetujuan pencairan kredit serta pengawasan dan pembinaan kredit.

Sebelum masyarakat memilih untuk mengambil kredit, mereka perlu mempelajari juga kebutuhan akan masyarakat tersebut serta pemasukan yang diterimanya, hal ini dijelaskan dalam hal literasi keuangan. Literasi keuangan sangat berkaitan dengan ke-sejahteraan seorang individu. Pengetahuan keuangan dan keterampilan dalam mengelola keuangan pribadi sangat penting dalam kehidupan sehari-hari, literasi keuangan membantu individu agar terhindar dari masalah keuangan seperti kesalahan penggunaan kredit, dan tidak adanya perencanaan keuangan dan sebagainya. Adanya pengetahuan keuangan dan literasi keuangan akan membantu individu dalam mengatur perencanaan keuangan pribadi, sehingga individu tersebut bisa memaksimalkan nilai waktu uang dan keuntungan yang diperoleh oleh individu akan semakin besar dan akan meningkatkan taraf kehidupannya.

Selain mempelajari hal tentang literasi keuangan, seseorang juga perlu memilah suku bunga yang cocok sesuai dengannya. Suku bunga merupakan harga yang harus dibayar untuk meminjam sejumlah uang dalam waktu

tertentu dan dinyatakan dalam persentase. Menurut Judisseno (2009) suku bunga juga berarti penghasilan yang diperoleh oleh orang-orang yang memberikan kelebihan uangnya atau surplus spending unit untuk digunakan sementara waktu oleh orang-orang yang membutuhkan dan menggunakan uang tersebut untuk menutupi kekurangannya atau *deficit spending units*.

Kebutuhan masyarakat akan penyaluran dana yang aman, cepat dan mudah membuat masyarakat mengalihkan pinjaman ke Bank konvensional dengan harapan mampu memberikan dana segar dengan suku bunga yang rendah, pelayanan yang bagus dan proses yang tidak rumit. Kebutuhan yang terus menerus ada memaksa lembaga keuangan seperti bank untuk bersaing mendapatkan nasabah. Persaingan ini dilakukan dengan memberikan servis yang memuaskan kepada nasabah dan kemudahan dalam melakukan transaksi. Persaingan antar bank tersebut tentunya akan lebih menguntungkan nasabah karena nasabah dapat memilih berbagai jasa perbankan yang ditawarkan.

Diantara sekian banyak lembaga keuangan, PT. Mandiri Tunas Finance Regional 7 Malang adalah salah satu lembaga keuangan yang memberikan fasilitas kredit pada masyarakat. Alasan saya melakukan penelitian di PT. Mandiri Tunas Finance Regional 7 Malang, karena menurut saya lebih mudah dalam mengambil dan membutuhkan data untuk penelitian saya ini, dengan dibantu suami saya yang kebetulan juga kerja di PT. Mandiri Tunas Finance Regional 7 Malang ini. Disisi lain saya juga ingin lebih memahami tentang sebuah perbankan sendiri tetapi tetap dalam lingkup sebuah pemasaran.

Dalam operasinya PT. Mandiri Tunas Finance Regional 7 Malang mempunyai visi dalam meningkatkan kemampuan layanan para karyawan yang berhubungan langsung dengan nasabah melalui training yang dilakukan dari dalam maupun dari luar PT. Mandiri Tunas Finance Regional 7 Malang. Layanan merupakan unsur yang tidak dapat dipisahkan bagi setiap kegiatan PT. Mandiri Tunas Finance Regional 7 Malang dalam menawarkan, menjual dan memproses suatu produk karena layanan difokuskan oleh PT. Mandiri Tunas Finance Regional 7 Malang dalam rangka menuju kepuasan nasabah dari PT. Mandiri Tunas Finance Regional 7 Malang, melalui layanan 24 jam dari hallo PT. Mandiri Tunas Finance Regional 7 Malang, PT. Mandiri Tunas Finance Regional 7 Malang menyediakan wadah komunikasi bagi para nasabah maupun calon nasabah yang dapat dimanfaatkan setiap waktu untuk informasi mengenai PT. Mandiri Tunas Finance Regional 7 Malang dan produk- produknya. Semua dilakukan PT. Mandiri Tunas Finance Regional 7 Malang dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang terbaik untuk memuaskan nasabah serta membangun loyalitas nasabah.

PT. Mandiri Tunas Finance Regional 7 Malang juga mempunyai misi antara lain memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat. Seiring dengan laju pertumbuhan ekonomi di Indonesia, maka debitur kredit pada PT. Mandiri Tunas Finance Regional 7 Malang semakin bertambah. Dengan bertambahnya debitur kredit, maka semakin sering terjadi transaksi pemberian kredit. Kebutuhan akan penyaluran dana yang mudah dan terjamin sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan terus

meningkatnya kebutuhan ini PT. Mandiri Tunas Finance Regional 7 Malang diharapkan mampu bertindak sebagai lembaga keuangan yang baik dengan memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah.

Salah satu modal utama bagi bank yaitu adanya kepercayaan masyarakat terhadap bank. Besarnya jumlah nasabah yang dimiliki oleh bank menunjukkan tingkat kepercayaan masyarakat yang besar, begitu pula sebaliknya. Pada saat ini orientasi bank yaitu pada kepuasan nasabah. Kualitas sistem pelayanan dari suatu bank juga pantas menjadi pertimbangan bagi nasabah. Prosedur pelayanan yang berbelit-belit, terlalu lama dan kurang konsisten akan menyita waktu sehingga nasabah akan memilih bank yang memiliki sistem pelayanan yang praktis, cepat, tepat serta konsisten.

Pelayanan yang baik dan berkualitas merupakan harapan utama dari tujuan masyarakat untuk menggunakan lembaga jasa keuangan. Umumnya para nasabah bersifat terbuka dan ada kecenderungan untuk minta dilayani dengan ramah, tepat pada sasaran dan cepat. Nasabah yang merasa puas akan cenderung melakukan *word of mouth yang positif* dalam lingkungan sosial dan sebaliknya nasabah yang tidak puas akan cenderung melakukan *word of mouth* yang negatif. Beberapa pelanggan memilih untuk tidak komplein secara langsung kepada provider, namun lebih kepada menginformasikan *word of mouth* yang negatif mengenai perusahaan kepada teman, kerabat, dan para pekerja (Zeithaml & Valerie, 2003)

Untuk itulah penulis tertarik untuk membahas lebih lanjut dalam bentuk skripsi dengan judul: “ANALISIS PENGARUH LITERASI KEUANGAN,

SUKU BUNGA KREDIT, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGAMBILAN KREDIT”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka permasalahan pokok dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah literasi keuangan setiap individu berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit?
2. Apakah suku bunga kredit berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit?
4. Apakah literasi keuangan, suku bunga kredit, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut diatas maka terdapat beberapa hal yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh literasi keuangan terhadap keputusan pengambilan kredit.
2. Untuk mengetahui pengaruh suku bunga kredit terhadap keputusan pengambilan kredit.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pengambilan kredit.

4. Untuk mengetahui pengaruh literasi keuangan, suku bunga kredit, kualitas pelayanan terhadap keputusan pengambilan kredit.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

- a) Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan masukan dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya yang berkaitan langsung pada pelayanan jasa khususnya bidang keuangan.
- b) Sebagai bahan referensi untuk penelitian di bidang kualitas pelayanan jasa di masa yang akan datang dan memberikan wawasan yang *relative* luas mengenai literasi keuangan, suku bunga kredit dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pengambilan kredit oleh nasabah.

2. Manfaat Praktis

- a) Bagi peneliti, dapat dijadikan sebagai upaya pengaplikasian teori-teori yang telah didapatkan selama proses perkuliahan dengan keadaan yang ada dilapangan dengan salah satunya memecahkan permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan.
- b) Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pengambilan kredit, bagi yang ingin melanjutkan penelitian

ini.

- c) Bagi perusahaan (PT. Mandiri Tunas Finance Regional 7 Malang) Hasil penelitian ini nantinya dapat menjadi bahan evaluasi dalam peningkatan strategi perusahaan untuk mencapai target yang maksimal.