

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang

Perkembangan ekonomi saat ini semakin pesat termasuk Kota Batam, hal ini dikarenakan oleh masuknya arus globalisasi yang semakin terbuka lebar bagi semua pelaku bisnis. Para pelaku bisnis saling berlomba untuk dapat menghadapi persaingan dan untuk dapat mendapatkan keunggulan yang kompetitif. Pemerintah Daerah (Pemda) mulai melirik ke sektor lainnya yaitu sektor UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah). Namun untuk membuka sebuah usaha, setiap pemilik usaha pasti memerlukan modal untuk mengembangkan usaha yang akan dibuka, dan memerlukan bagian perbankan sebagai mitra keuangannya. (Fibriyanti dan Wijaya, 2018: 789).

Perkembangan perbankan di Kota Batam termasuk berkembang dengan cepat, terutama pada bank perkerditan rakyat atau yang disingkat sebagai BPR yang sudah berjumlah 43 kantor di kota Batam, dan 2 kantor bank perkreditan rakyat syariah atau disingkat BPRS, dengan adanya bank perkreditan rakyat ini memudahkan masyarakat untuk menyimpan tabungannya atau mengajukan permohonan kredit bagi yang memerlukan sejumlah dana untuk kebutuhan konsumsi maupun investasi. (Huda et al., 2019: 87)

Untuk memenangkan persaingan dalam perbankan harus bisa memberikan kualitas pelayanan yang prima, agar mampu bersaing dengan perbankan yang lainnya. Di setiap perbankan, pelayanan merupakan peran terpenting untuk

memenuhi kepuasan para nasabah, karena kepuasan nasabah merupakan bagian untuk menunjukkan perkembangan bank tersebut dan pelayanan merupakan salah satu fitur di negara maju, pernyataan ini didukung oleh (Shayestehfar & Yazdani, 2019: 3). Agar mampu bersaing dan tidak kehilangan nasabah loyalitasnya, bank harus bisa menyusun strategi dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya. Pernyataan ini didukung oleh (Ojekalu et al., 2018: 2). Komponen penilaian untuk mengukur pelayanan perbankan dimulai dari *customer service*, *teller*, satpam, kenyamanan ruangan, tempat parkir, dan lain sebagainya. Pernyataan ini didukung oleh Arianto (2018: 83) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan harus berfokus pada kebutuhan dan keinginan dari setiap nasabah perbankan, serta penyampaian informasi harus tepat dan sesuai prosedur untuk mengimbangi harapan dari nasabah tersebut. Ketepatan penyampaian informasi juga sangat penting saat nasabah datang dan menanyakan prosedur kredit, harus disampaikan dengan jelas agar tidak terjadi kesalah pahaman.

Prosedur kredit di BPR tergolong jauh lebih mudah dibandingkan dengan bank konvensional. Salah satu kelebihan BPR dibanding bank konvensional adalah pencairan kreditnya yang hanya memerlukan waktu minimal 3 hari dan maksimal 2 minggu. Secara umum, prosedur kredit bank konvensional dimulai dari tahapan penyusunan dalam perencanaan kredit, menunggu untuk keputusan kredit (analisis, evaluasi, negosiasi, rekomendasi), setelah itu melakukan penyusunan kredit, dokumentasi dan admin kredit, dan terakhir persetujuan kredit dari pusat (Huda et al., 2019: 88). Menunggu balasan/persetujuan dari pusat yang memerlukan waktu beberapa hari yang membuat bank konvensional lambat dalam memberikan

pencairan kredit. Dalam prosedur pemberian kredit, baik di bank konvensional ataupun di BPR, akan dihitung simulasi kreditnya beserta bunga yang diberikan bank tersebut.

Tingkat suku bunga setiap bank berbeda-beda, tergantung kebijakan dari masing-masing bank, pernyataan ini didukung oleh (Huda et al., 2019: 88). Tentu setiap bank yang memberikan bunga tidak dilakukan dengan sembarangan, semuanya di jaga dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan atau yang disingkat dengan OJK. Semakin lama jangka waktu dalam kredit, semakin besar juga bunga yang akan diberikan dari bank. Tingkat dari suku bunga setiap bank juga merupakan keputusan setiap nasabah dalam mengambil pinjaman.

Keputusan nasabah dalam mengambil kredit dapat dilihat melalui kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan tingkat suku bunga yang diberikan dari kreditur atau perbankan kepada debitur atau nasabahnya. Disamping itu keputusan nasabah untuk mengambil kredit disebuah bank bisa saja karena nasabah tersebut kenal dengan orang dalam yang bekerja di bank tersebut, sehingga memudahkan proses pencairan kreditnya (Tanjung et al., 2018: 376). Namun ini berdampak negatif jika nasabah memaksakan pencairan kreditnya tanpa mempertimbangkan apakah kredit tersebut dapat dikembalikan sampai akhir atau tidak.

Sebelum nasabah mengambil keputusan untuk kredit, ada baiknya nasabah mempertimbangkan tujuan kredit, bagaimana kualitas pelayanan di bank tersebut, bagaimana prosedur kredit di bank tersebut, dan lain sebagainya. Pengajuan kredit

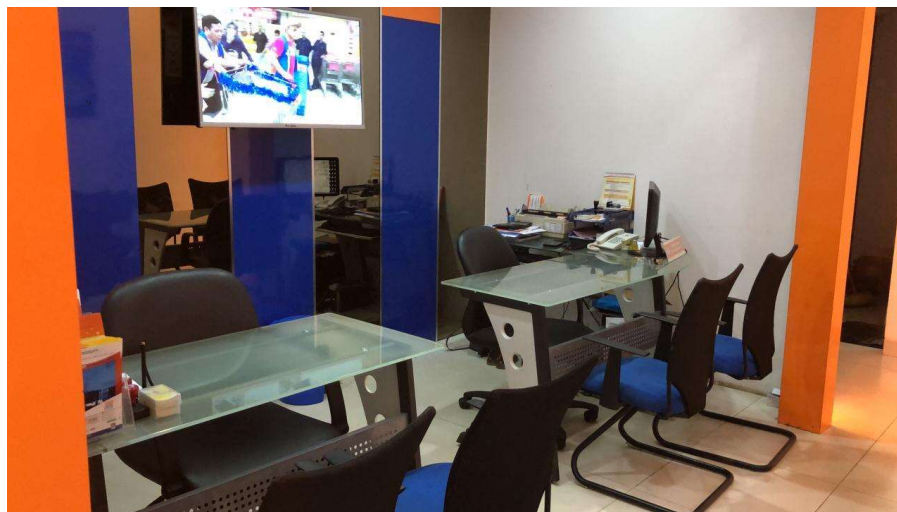
di BPR Sejahtera Batam tidak begitu rumit, jika data dapat dilengkapi hari ini, besok akan dilakukan *survey* ke lokasi agunan dan lokasi tempat tinggal calon debitur.

Adapun jumlah nasabah cair kredit pada PT BPR Sejahtera Batam dalam periode September sampai dengan November 2019 pada tabel berikut:

PT BPR Sejahtera Batam didirikan sejak tanggal 13 Juni 2005, Komisaris Utama BPR Sejahtera Batam adalah Ibu The Lie Kung/Elina, Komisaris: Bapak Sucipto, Komisaris Independen: Ibu Erni, Direktur Utama BPR Sejahtera Batam adalah Bapak Sumanti, Direktur Operasional: Ibu Lie Lie, Direktur Kepatuhan: Ibu Sylvia Damayanti. PT BPR Sejahtera Batam memudahkan nasabahnya untuk melakukan setor dan tarik dengan membuka 5 kantor di beberapa daerah, terdapat 1 kantor pusat yang beralamatkan di Komplek Tanjung Pantun blok A no 13-14, Jodoh, Batam, dan ada 4 kantor cabang di Batu aji, Penuin, Botania, dan Mitra Raya. Jumlah karyawan yang ada di pusat ada 40 orang. Jumlah karyawan di setiap cabang ada sekitar 20-23 orang. Dan memiliki sejumlah nasabah

Di PT BPR Sejahtera Batam, tidak memiliki fasilitas ATM (*automatic teller machine*) atau Anjungan Tunai Mandiri. Sehingga nasabah repot untuk melakukan setor tarik pada saat hari libur seperti hari Sabtu, Minggu, dan hari libur nasional. Meskipun terdapat 1 kantor pusat dan 4 kantor cabang yang ada di beberapa wilayah tertentu, nasabah juga sulit mendapatkan fasilitas parkir, terutama di Jodoh, Penuin, dan Mitra Raya, karena wilayah tersebut berdekatan dengan pasar dan biasanya banyak masyarakat beraktivitas terutama saat jam pagi hingga siang. Pada saat masuk kedalam kantor cabang, hanya terdapat 2 meja *customer service*, meja

customer service kredit dan meja *customer service* dana, bagi nasabah yang ingin membuka rekening tabungan atau deposito, nasabah akan diarahkan ke meja *customer service* dana, bagi nasabah yang ingin menanyakan soal prosedur kredit atau segala sesuatu yang berhubungan dengan kredit akan diarahkan ke meja *customer service* kredit. Biasanya pada saat hari Senin atau hari Jumat, banyak nasabah berdatangan ke kantor hingga menyebabkan antri dimana-mana.



Gambar 1. 1 meja *customer service* kantor cabang Penuin

Kursi untuk menunggu antrian juga hanya ada 1 bangku yang dapat diduduki 4 orang, sehingga nasabah lainnya terpaksa harus berdiri sambil menunggu antrian. Dan tidak ada sistem pengambilan nomor antrian di BPR Sejahtera Batam, sehingga nasabah yang akan dilayani adalah nasabah yang terdahulu masuk ke kantor tersebut. Selain penyetoran melalui teller, BPR Sejahtera Batam juga menyediakan fasilitas mobil kas keliling, namun hanya ada di sekolah-sekolahan yang letaknya cukup jauh dari pusat kota, bus tersebut hanya dijalankan oleh *teller* pusat di Jodoh. Banyak juga nasabah yang mengambil kredit di BPR yang padahal bunga kredit di BPR Sejahtera Batam lebih tinggi di banding dengan

bunga kredit di bank konvensional. Nasabah juga kurang mendapatkan informasi mengenai produk tabungan yang sangat bermanfaat untuk investasi masa depan.



Gambar 1. 2 Kursi tunggu nasabah cabang Penuin

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti di PT Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Sejahtera Batam, dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit Dan Suku Bunga Terhadap Keputusan Pinjaman Di PT BPR Sejahtera Batam”.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis akan mengidentifikasi masalah-masalah yang tertuang dalam penelitian tersebut, yaitu :

1. Tidak memiliki fasilitas ATM, sehingga nasabah repot untuk melakukan transaksi setor/tarik.
2. Parkiran yang minim mengakibatkan nasabah sulit mendapat parkiran saat ingin ke kantor bank.
3. Hanya terdapat dua meja *customer service* di setiap cabang sehingga nasabah harus berdiri menunggu antrian.

4. Fasilitas mobil kas keliling hanya ada di beberapa sekolah saja, sehingga bagi nasabah kredit yang ingin menyetorkan cicilannya harus ke kantor.
5. Nasabah yang mengambil keputusan untuk kredit di BPR Sejahtera karena prosesnya cepat dengan suku bunga yang tinggi, akibatnya ada beberapa nasabah yang terlambat membayar cicilan. (contoh perbandingan terletak pada lampiran)
6. Kurangnya penyampaian informasi tabungan dari *customer service* sehingga nasabah banyak yang belum mengetahui manfaat tabungan tersebut.

1.3. Batasan Masalah

Dikarenakan luasnya permasalahan yang ada, serta terbatasnya waktu dan kemampuan penelitian dan pembahasan tidak terlalu meluas, maka penulis membatasi masalah pada penelitian ini dengan hanya melihat permasalahan kualitas pelayanan, prosedur kredit, suku bunga, dan keputusan pinjaman di PT BPR Sejahtera Batam.

1.4. Perumusan Masalah

Sesuai dengan identifikasi masalah, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pinjaman di PT BPR Sejahtera Batam?
2. Apakah prosedur kredit berpengaruh terhadap keputusan pinjaman di PT BPR Sejahtera Batam?

3. Apakah suku bunga berpengaruh terhadap keputusan pinjaman di PT BPR Sejahtera Batam?
4. Apakah pengaruh kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan suku bunga berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pinjaman di PT BPR Sejahtera Batam?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pinjaman di PT BPR Sejahtera Batam.
2. Untuk mengetahui pengaruh prosedur kredit terhadap keputusan pinjaman di PT BPR Sejahtera Batam.
3. Untuk mengetahui pengaruh suku bunga terhadap keputusan pinjaman di PT BPR Sejahtera Batam.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan suku bunga secara simultan terhadap keputusan pinjaman di PT BPR Sejahtera Batam.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan agar mampu memberikan manfaat, ilmu pengetahuan serta wawasan khususnya dalam bidang perbankan yang terkait kualitas pelayanan, prosedur kredit, suku bunga, dan keputusan pinjaman.

1.6.2. Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan dari penelitian apakah benar benar berpengaruh jika nasabah diberi pelayanan, prosedur kredit, dan tingkat suku bunga sehingga nasabah memutuskan untuk mengambil pinjaman di perbankan.

2. Bagi Institusi

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi yang bermanfaat bagi perpustakaan Universitas Putera Batam.

3. Bagi Perusahaan

Agar dapat memberikan gambaran, solusi dan bahan pertimbangan untuk perbankan disaat ingin mengambil keputusan untuk meningkatkan minat nasabah.

4. Bagi Peneliti Lanjut

Agar dapat mengembangkan variabel yang telah ada untuk menambah wawasan yang lebih luas bagi pembaca lainnya. Termasuk bagi peneliti untuk dipelajari.