

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pembatasan kegiatan masyarakat memiliki dampak pada operasional perusahaan yang pada gilirannya berdampak pada perekonomian dalam skala nasional. Pandemi pada dua tahun sebelumnya mengakibatkan dampak yang begitu besar atas perkondisian dari sisi ekonomi baik Domestik maupun Internasional. Korban ekonomi pandemi hanya akan ditanggung jika masalahnya dapat diselesaikan sebelum menyebabkan kegagalan bisnis yang meluas. Tentu saja, pemerintah sedang berupaya memperbaiki kondisi ekonomi mengingat situasi ekonomi yang rapuh yang dihadapi masyarakat Indonesia saat ini dengan menyatakan Peraturan Pengganti perundang-undangan No. 1 Tahun 2020 terkait Kebijakan Keuangan Negara dan Stabilitas Sistem Keuangan (Daniel, 2021), juga perusahaan yang banyak mengalami kerugian dan berakhir ke kebijakan yang berhubungan dengan dikurangnya jumlah karyawan atau PHK masal yang tujuannya ialah mencegah pengeluaran yang berlebih.

Kemungkinan mendapatkan pekerjaan juga dipengaruhi oleh keadaan ini, dan karyawan yang telah diberhentikan harus mempertimbangkan cara pendapatan alternatif, seperti memulai bisnis mereka sendiri. Keterbatasan modal atau dana hanya satu dari sekian banyaknya tantangan yang harus dilalui pengusaha saat memulai sebuah perusahaan. Tindakan yang biasa dilakukan adalah memperoleh pinjaman atau kredit dari lembaga keuangan karena harus

disuntikkan dengan uang sebagai modal kerja atau investasi. (Nugroho & Tamala, 2018)

Melalui akumulasi modal dan kemajuan teknis, sektor keuangan naik ke posisi sebagai mesin penggerak pertumbuhan sektor riil. Lebih khusus lagi, sektor keuangan memiliki kemampuan untuk memobilisasi dana dan menggunakan kredit untuk mendistribusikannya kepada pihak yang membutuhkan. Mereka menawarkan peminjam instrumen keuangan berisiko rendah dengan kualitas yang sangat baik. Suku bunga merupakan salah satu faktor yang menentukan besarnya pendapatan suatu lembaga keuangan karena berperan dalam seberapa baik kinerja lembaga tersebut sebagai lembaga penyalur dana kepada masyarakat luas. Suku bunga relatif berfluktuasi dari satu tahun ke tahun berikutnya sebagai respons terhadap keadaan yang ditentukan. Suku bunga dapat dianggap sebagai kompensasi yang diberikan organisasi keuangan kepada nasabah yang membeli atau menjual produk mereka. (Hui, 2020)

Di tengah lingkungan bisnis yang menantang akibat pandemi, suku bunga yang relatif tinggi dapat menghambat permintaan pinjaman. Aspek utama dalam memikat debitur adalah suku minat peminjaman yang kompetitif (lebih rendah dari lembaga keuangan pesaing), yang pada gilirannya akan menekan pelaku usaha untuk menurunkan NIM mereka. Dengan menurunkan NIM mereka, Untuk mendorong peningkatan pendapatan berbasis biaya (pendapatan non-bunga), upaya cerdas harus dilakukan untuk mempromosikan layanan alternatif atau untuk memaksimalkan efektivitas personel dalam memikat pelanggan. (Daniel, 2021)

Lembaga keuangan harus mencari sumber dana dan bekerja untuk menariknya dengan menawarkan layanan terbaik untuk melakukan kegiatan keuangan; mereka tidak bisa hanya menunggu. Promosi berfungsi tidak hanya untuk menarik calon peminjam, tetapi juga untuk menginformasikan kepada mereka yang masih ragu tentang cara kerja pinjaman atau masih ragu untuk meminjam dari perusahaan keuangan non-bank. Pamflet, iklan, spanduk, dan bentuk promosi lainnya semuanya mungkin, tetapi kelemahan utamanya adalah komunikasi hanya terjadi dalam satu arah. Dengan kata lain, konsumen tidak diberi kesempatan untuk belajar lebih banyak tentang lembaga keuangan atau sekadar bertanya. Oleh karena itu, promosi dialogis harus dilakukan untuk memberikan kemungkinan tambahan bagi masyarakat untuk mengetahui dan lebih mengenal barang dan jasa yang ditawarkan oleh lembaga keuangan. Selain itu, penting untuk mempromosikan dan terlibat dengan orang-orang melalui media yang akrab dengan kehidupan sehari-hari mereka. (Utamy, 2019)

Karyawan memainkan peran penting dalam kontak dua arah dengan calon peminjam dan berfungsi sebagai titik masuk utama untuk mengembangkan koneksi tersebut. Masalah penting dalam lembaga keuangan adalah bahwa layanan yang ditawarkan kepada peminjam selalu memakan waktu lama. Ini karena anggota staf harus berhati-hati saat memenuhi persyaratan peminjam atau tuntutan lainnya.

Pada tanggal 5 Juli 2018, PT ALCO Dana Mandiri, sebuah bisnis yang bergerak di bidang pembiayaan dan penjualan sepeda motor tua, didirikan. Menawarkan layanan pembelian dan penjualan sepeda motor bekas berkualitas

tinggi serta pembiayaan atau pinjaman tunai, dan dengan motto "Selalu bertujuan untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggan dengan menjaga nilai-nilai budaya ALCO,". Pada masa pandemi, tentu PT Alco Dana Mandiri turut terkena imbas dari efek lesunya perekonomian, peluang dari timbulnya Adarusa, ataupun enggan nya peminjam untuk melakukan pinjaman pada lembaga keuangan non-bank menjadi tantangan yang juga dihadapi oleh PT Alco Dana Mandiri.

**Table 1.1** Data Target dan Pencapaian PT Alco Dana Mandiri tahun 2018-2021

Tahun	Target	Pencapaian	Persentase
2018	3,000,000,000	2,118,331,000	71%
2019	3,200,000,000	3,382,660,000	106%
2020	3,500,000,000	3,498,270,000	100%
2021	4,000,000,000	3,421,994,000	86%

**Sumber:** PT Alco Dana Mandiri, 2022

Berdasarkan Tabel 1.1, capaian PT Alco Dana Mandiri pada tahun 2019 merupakan satu-satunya yang melampaui target dengan selisih 6% atau 182 juta rupiah. Pada tahun 2020, target hampir terpenuhi tetapi masih tercatat berhasil dari segi persentase. Dengan selisih lebih dari 1 miliar, kenaikan juga terlihat pada 2019, tahun epidemi dimulai. Menyikapi kejadian tersebut, PT Alco Dana Mandiri meningkatkan target kinerja ke level yang lebih besar, yaitu per 500 juta pada tahun 2020–2021..

Menaikkan tingkat bunga seharusnya meningkatkan pendapatan perusahaan, tetapi hal ini tidak selalu terjadi. Pelanggan mungkin tidak mau terlibat dalam operasi simpan pinjam dan malah memilih untuk melakukan bisnis dengan organisasi lain yang menawarkan suku bunga murah. (Manalu, 2022) Alco Dana Mandiri memasang tarif suku bunga sebesar 5.6% atau 0.9% untuk pinjaman tenor 6 bulan dan berjenis tetap dan 0.5% untuk pinjaman tenor 12 bulan dan berjenis

tetap. Penjabaran pun dapat dilakukan perpinjaman pokok untuk menggali lebih dalam seberapa besar pinjaman pokok yang harus dibayar perbulan dan besaran bunga perbulan maka data disajikan dalam bentuk tabel berikut ini:

**Table 2.2** Data Pinjaman dan Angsuran Perbulan PT Alco Dana Mandiri tahun 2022

Pinjaman	Angsuran Perbulan	Total	Angsuran Perbulan	Total
	6 bulan (0.9%)		12 bulan ( 0.5%)	
5,000,000	1,069,000	6,414,000	611,000	7,332,000
6,000,000	1,262,000	7,572,000	725,000	8,700,000
7,000,000	1,458,000	8,748,000	837,000	10,044,000
8,000,000	1,653,000	9,918,000	944,000	11,328,000
9,000,000	1,847,000	11,082,000	1,055,000	12,660,000
10,000,000	2,041,000	12,246,000	1,166,000	13,992,000

**Sumber:** PT Alco Dana Mandiri, 2022

pada tabel 1.2 ditunjukkan bahwa hasil total yang harus dibayarkan pertahun untuk nilai pinjaman 10 juta mencapai 14 juta rupiah, dengan selisih 4 juta rupiah dari pinjaman pokok yang sebesar 10 juta rupiah, suku bunga bersifat tetap dengan melakukan perhitungan bunga berdasarkan jumlah sisa pinjaman pokok. Angka 4 juta atau 40% lebih tinggi dari nilai pinjaman pokok membuat peminjam enggan melakukan pinjaman, kendati demikian, suku bunga yang ditetapkan masih lebih kecil dari besar Bank Perkreditan Rakyat yang nilai umunya sebesar 6% dengan nilai 0.5% perbulan. Namun tentunya nilai ini masih jauh lebih tinggi dari besar nilai pinjaman Bank yang senilai 3.5% menjadikan peminjam lebih memilih untuk melakukan pinjaman di Bank umum ketika peminjam merasa dapat memenuhi persyaratan yang diperlukan.

Promosi yang dilakukan PT Alco Dana Mandiri berfokus pada penyebaran brosur, spanduk untuk penarik perhatian dan media sosial untuk menjangkau calon nasabah yang di luar cakupan dari PT Alco Dana Mandiri

**Table 3.3** Data Media Promosi PT Alco Dana Mandiri

No.	Media Promosi	Tahun		
		2019	2020	2021
1	Brosur	aktif	aktif	nonaktif
2	Media Sosial (Facebook, Instagram)	aktif	aktif	aktif
3	Spanduk	aktif	aktif	aktif

**Sumber:** PT Alco Dana Mandiri, 2022

Berdasarkan pada tabel 1.3, media promosi yang berbentuk fisik memiliki sifat interaksi yang hanya terjadi secara satu arah saja. Brosur merupakan media promo yang paling diandalkan diantara kedua media promosi yang berbentuk fisik dikarenakan berisi informasi yang cukup lengkap. Brosur kemudian menjadi pegangan calon nasabah yang juga sebagai media penghubung calon nasabah dan PT Alco Dana Mandiri, namun dengan pembatasan jarak yang ditetapkan pemerintah, maka interaksi wajib dikurangi, menjadikan brosur kurang efektif dalam media promosi ditambah desain dari brosur yang monoton serta kurang menarik membuat media promosi melalui brosur bersifat semu dan kurang mencolok menjadikan brosur dinonaktifkan di tahun 2021.

Media sosial menjadi alternatif terbaik dikarenakan dapat menjangkau calon nasabah yang jauh dan tepat secara cepat, komunikasi juga dapat dilakukan secara dua arah. Kekurangan dari media sosial ialah sering kali iklan ditampilkan ke pengguna yang kurang relevan dan sering dianggap *spam* ataupun diabaikan ketika tampilan promosi kurang menarik ataupun tidak sesuai dengan SEO (*Search Engine Optimization*) dalam sosial media yang menyebabkan mudahnya

tenggelam atau tergantikan oleh promosi serupa yang dilakukan oleh perusahaan yang lain. Lalu dilanjutkan pada Spanduk yang juga hanya dapat memberikan komunikasi satu arah kepada calon nasabah, namun memiliki kelebihan dalam menarik perhatian karena ukurannya yang besar dan memiliki potensi yang baik ketika peletakkannya tepat, namun tentu saja spanduk hanya efektif ketika diletakan di tempat keramaian yang pastinya akan memakan biaya yang lebih untuk melakukan sewa iklan, ditambah spanduk sangatlah mudah diabaikan ketika tampilanya kurang menarik dan informasi yang dapat dituangkan hanyalah inti atau hal terpenting saja.

Calon nasabah yang terkena dampak promosi tersebut berkesempatan untuk bekerja sama dengan PT Alco Dana Mandiri, dan dalam situasi ini, kualitas karyawan yang menjadi customer liaison perusahaan diuji. Harapan bisnis untuk mendapatkan nasabah, terutama selama waktu ini, melihat secara dekat bagaimana karyawan melakukan pekerjaan mereka dan menampilkan diri mereka. Ini adalah cara yang baik untuk meyakinkan nasabah bahwa memilih untuk terlibat dalam kegiatan pinjaman dengan bisnis ini adalah keputusan yang tepat, namun seringkali karyawan yang terlibat gagal untuk menjelaskan dan membujuk pelanggan, terutama bagi mereka yang masih awam dan waspada dalam melakukan pinjaman, membuat nasabah enggan melakukan simpan pinjam. Karyawan juga bertanggung jawab untuk memulai pencarian online untuk nasabah baru. Berurusan dengan nasabah secara virtual mempersulit karyawan untuk menyampaikan intonasi bicara dengan tepat, dan mereka juga tidak dapat mengukur tingkat pemahaman nasabah karena tidak mampu menginterpretasikan

ekspresi wajah. pelanggan. Selain itu, anggota staf diharapkan memberikan segalanya saat melayani pelanggan saat ini atau calon pelanggan untuk menarik minat mereka dalam meminjamkan uang.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis memilih Judul dalam penulisan Skripsi ini yaitu **Pengaruh Tingkat Suku Bunga, Promosi, dan Kinerja Karyawan Terhadap Minat Peminjaman Nasabah pada PT Alco Dana Mandiri Batam**

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Masalah-masalah berikut dapat teridentifikasi dengan latar belakang yang telah dipaparkan:

1. Besarnya tingkat suku bunga kurang menarik perhatian nasabah
2. Masyarakat ragu dan enggan untuk meminjam uang dikarenakan kurang efektifnya promosi yang diberikan.
3. Kinerja karyawan kurang baik mengurangi motivasi nasabah untuk melakukan peminjaman,

## **1.3. Batasan Masalah**

Setelah teridentifikasi masalah, dimungkinkan untuk membatasi masalah sedemikian rupa sehingga permasalahan dapat terfokuskan.:

1. Objek dari penelitian ini yaitu PT Alco Dana Mandiri.
2. Kinerja karyawan yang diteliti hanya dibagian marketing
3. Penelitian berfokus pada minat peminjaman nasabah PT Alco Dana Mandiri

4. Nasabah yang dijadikan responden ialah nasabah yang melakukan peminjaman pada tahun 2022
5. Suku Minat peminjaman pada PT Alco Dana Mandiri menjadi variabel independen pertama, Promosi yang dilakukan PT Alco Dana Mandiri menjadi variabel independen kedua dan Kinerja karyawan PT Alco Dana Mandiri menjadi variabel independen ketiga

#### **1.4. Rumusan Masalah**

Penjelasan latar belakang memungkinkan peneliti untuk merumuskan masalah, yaitu :

1. Apakah tingkat suku bunga berpengaruh terhadap minat peminjaman nasabah pada PT Alco Dana Mandiri Batam ?
2. Apakah promosi berpengaruh terhadap minat peminjaman nasabah pada PT Alco Dana Mandiri Batam ?
3. Apakah tingkat kinerja karyawan berpengaruh terhadap minat peminjaman nasabah pada Pada PT Alco Dana Mandiri Batam ?
4. Apakah tingkat suku bunga, promosi dan kinerja karyawan berpengaruh secara bersamaan terhadap minat peminjaman nasabah pada PT Alco Dana Mandiri Batam ?

#### **1.5. Tujuan Penelitian**

Studi ini dilakukan untuk mempelajari lebih lanjut tentang topik-topik berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh tingkat suku bunga terhadap minat peminjaman nasabah pada PT Alco Dana Mandiri Batam
2. Untuk mengetahui pengaruh promosi terhadap minat peminjaman nasabah pada PT Alco Dana Mandiri Batam.
3. Untuk mengetahui pengaruh tingkat kinerja karyawan terhadap minat peminjaman nasabah pada PT Alco Dana Mandiri Batam
4. Untuk mengetahui pengaruh tingkat suku bunga, promosi, dan kinerja karyawan secara bersamaan terhadap minat peminjaman nasabah pada PT Alco Dana Mandiri Batam.

## **1.6. Manfaat Penelitian**

Baik dalam arti teoritis atau praktis, Pembaca diharapkan mendapat manfaat dari penelitian ini.:

### **1.6.1. Aspek Teoritis**

- a. Bagi Peneliti, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mendalam dan kemajuan ilmiah tentang bagaimana memengaruhi minat nasabah peminjam dalam kelangsungan bisnis jangka panjang.
- b. Bagi Pembaca, Penelitian ini dapat menjadi sumber untuk penelitian selanjutnya, khususnya mengenai minat nasabah dalam meminjam dan menabung..
- c. Bagi Universitas Putera Batam, Temuan penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan penelitian ilmiah di Universitas Putera Batam dan menjadi panduan untuk proyek penelitian masa depan di sana..

### **1.6.2. Aspek Praktis**

1. Bagi PT Alco Dana Mandiri Batam, hasil dair penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar perbandingan untuk menentukan tingkat bunga terbaik, meningkatkan produktivitas karyawan, dan menerapkan promosi yang tepat untuk meningkatkan minat peminjaman nasabah.
2. Bagi Masyarakat, hasil penelitian ini memberi pengetahuan akan pentingnya tingkat suku bunga, kinerja karyawan dan promosi dalam minat peminjaman nasabah