

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Bank merupakan perusahaan yang bergerak di bidang keuangan, artinya aktivitas perbankan selalu berkaitan dengan bidang keuangan. seperti telah ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 perubahan dari Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan, yang menyatakan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak” (Kasmir, 2013: 24).

Menurut Suyatno (2007: 1) jika dilihat dari fungsinya, berbagai macam defenisi bank dapat dikelompokkan menjadi tiga yaitu :

1. Bank dilihat sebagai penerima kredit yaitu bank menerima uang serta dana –dana lainnya dari masyarakat
2. Bank dilihat sebagai pemberi kredit, ini berarti bahwa bank melaksanakan operasi perkreditan secara aktif
3. Bank dilihat sebagai pemberi kredit bagi masyarakat melalui sumber yang berasal dari modal sendiri, simpanan/ tabungan masyarakat maupun melalui penciptaan uang bank.

Menurut Siamat (2005:349) salah satu alasan terkonsentrasinya usaha bank dalam penyaluran kredit adalah sifat usaha bank sebagai lembaga intermediasi antara unit surplus dengan unit defisit, dan sumber dana bank berasal dari masyarakat sehingga secara moral mereka harus menyalurkan kembali kepada

masyarakat dalam bentuk kredit. Sebagaimana umumnya negara berkembang, sumber pembiayaan dunia usaha di Indonesia masih didominasi oleh penyaluran kredit perbankan yang diharapkan dapat mendorong pertumbuhan ekonomi. Pemberian kredit merupakan aktivitas bank yang paling utama dalam menghasilkan keuntungan, tetapi risiko yang terbesar dalam bank juga bersumber dari pemberian kredit. Oleh karena itu pemberian kredit harus diawasi dengan manajemen risiko yang ketat (Hitapupondang, 2009).

Dari segi makro ekonomi, perubahan suku bunga akan berpengaruh terhadap perubahan harga barang yang dikonsumsi masyarakat. Suku bunga merupakan faktor yang penting dalam memberikan profitabilitas bagi perbankan dan perekonomian suatu negara. Fluktuasi suku bunga kredit juga akan mempengaruhi permintaan akan kredit tersebut. Misalkan dengan tingginya tingkat suku bunga kredit, hal ini akan sangat meresahkan masyarakat, yang dengan demikian akan dapat mengurangi permintaan kredit masyarakat kepada pihak perbankan karena dana yang ditawarkan sangat mahal. Dalam situasi seperti ini, pemerintah menghimbau kepada pihak perbankan untuk menurunkan tingkat suku bunga depositonya agar tingkat suku bunga kredit tidak terlalu besar.

Tuntutan hidup yang lebih modern dan akibat kemajuan teknologi informasi, kebutuhan masyarakat juga berubah. Berbagai aktifitas ekonomi dilakukan untuk dapat meningkatkan penghasilan atau pendapatan. Untuk mengimbangi kemajuan dan pola hidup modern, berbagai cara ditempuh masyarakat. Salah satunya melalui pinjaman di perbankan dalam bentuk kredit. Usaha yang dilakukan masyarakat untuk meningkatkan pendapatannya dilakukan mulai dari investasi sederhana sampai dengan investasi bermodal besar yang berdampak pada sektor moneter adalah permohonan modal usaha dan investasi

akhirnya akan semakin meningkat. Permohonan modal tersebut mengarah pada permohonan kredit ke lembaga perbankan yang semakin meningkat (Aryaningsih, 2008:59).

Adapun salah satu bentuk pemberian kredit adalah Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) dimana tujuan pemberian KPR adalah membeli sebuah rumah (termasuk tanahnya) dikarenakan yang bersangkutan (pemohon kredit) tidak mampu membeli secara tunai. Menurut Supriyono (2011 : 124) KPR (Kredit Kepemilikan Rumah) dapat dipergunakan untuk pembiayaan sebagai berikut :

1. Pembelian rumah baru (dari developer atau perorangan)
2. Pembelian rumah bekas (second)
3. Pembelian Ruko/Rukan
4. Pembelian Apartemen baru/bekas
5. Renovasi Rumah
6. Konstruksi (pembangunan rumah, ruko, rukan)
7. Renovasi (rumah, ruko, rukan, apartemen)
8. Dan Lain-lain

Bank Tabungan Negara (BTN) adalah salah satu bank pemerintah yang berperan dalam pemberian fasilitas kredit kepemilikan rumah. Bank Tabungan Negara berasal dari De Post Paar Bank yang kemudian mejadi Bank Tabungan Pos tahun 1950, selanjutnya menjadi Bank Negara Indonesia unit V dan terakhir menjadi Bnak Tabungan Negara dengan UU No. 20 Tahun 1968 (kasmir, 2013: 31). Sejak tahun 1976 bank BTN telah menyelenggarakan KPR kepada rakyat kecil dengan cicilan yang ringan yang diwujudkan dalam perjanjian kreditnya, yang ditujukan untuk membantu rakyat kecil yang ingin memiliki rumah. Karena bank BTN mempunyai visi dan misi untuk membantu masyarakat dalam kredit

pemilikan rumah, yaitu visi bank BTN adalah menjadi bank yang terkemuka dalam pembayaran perumahan sedangkan misi bank BTN salah satunya adalah memberikan pelayanan unggul dalam pembiayaan perumahan dan industri terkait.

Adapun program kredit pada Bank Tabungan Negara (BTN) adalah KPR BTN Platinum. KPR BTN Platinum adalah kredit kepemilikan rumah dari Bank BTN untuk keperluan pembelian rumah dari *developer* ataupun *non developer*, baik untuk pembelian rumah baru atau second, pembelian rumah belum jadi (*indent*) maupun *take over* kredit dari Bank lain. Tingkat suku bunga KPR BTN Platinum telah mencapai 12% atau dapat mengalami penurunan tergantung reputasi sebuah perusahaan. Pada tingkatan individu, suku bunga yang tinggi dapat mengurangi minat calon nasabah untuk mengambil kredit. Tetapi jika diberikan suku bunga yang terlalu rendah akan mengakibatkan keuntungan/laba perusahaan berkurang dari perencanaan yang tidak sesuai dengan tujuan yang diharapkan, .

Keberhasilan pemberian kredit tidak terlepas dari sistem pemberian kreditnya yang berupa prosedur-prosedur yang dijalankan dalam pengelolaan pemberian kredit kepada anggota dan masyarakat umum. Hal ini sangat penting dilakukan guna untuk melihat jangka waktu yang diperlukan dalam pemberian kredit, serta dokumen-dokumen yang diisyaratkan. Jika prosedur kredit yang dilakukan terlalu mudah dapat menimbulkan resiko kesulitan pengembalian kredit, hal ini dapat mengakibatkan kredit macet yang mengakibatkan penurunan laba/ pendapatan bagi perusahaan. Atau sebaliknya jika prosedur kredit yang dilakukan terlalu ketat maka dapat membuat calon nasabah enggan untuk mengambil kredit.

Untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah nasabah, setiap perusahaan memerlukan pelayanan prima yakni sikap atau cara kenyamanan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Kepuasan nasabah akan lebih mudah dipenuhi apabila petugas bank lebih mengenal sifat dan karakter nasabahnya. Hal ini dilakukan dengan sikap menolong, bersahabat dan profesional yang memuaskan agar nasabah tersebut datang kembali untuk berbisnis dengan pihak bank.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka peneliti tertarik untuk menulis sebuah penelitian dengan judul **“Pengaruh Tingkat Suku Bunga Kredit dan Sistem Pemberian Kredit Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Pada Bank Tabungan Negara Batam”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan judul penelitian yang diatas, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Tingkat suku bunga kredit yang tinggi dapat mencegah minat calon nasabah untuk membeli rumah secara kredit
2. Prosedur kredit yang sulit dan ketat akan membuat calon nasabah enggan untuk mengambil kredit
3. Kualitas pelayanan belum berjalan secara memuaskan

1.3. Batasan Masalah

Untuk membatasi luasnya pembahasan dan supaya fokusnya pembahasan dalam penulisan penelitian ini, maka penulis membuat batasan masalah dalam penelitian ini yaitu data digunakan berupa informasi yang telah diperoleh dari penyebaran kuesioner pada nasabah Bank Tabungan Negara Batam dan peneliti melakukan penelitian ini pada Bank Tabungan Negara KC Batam Centre, Batam.

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, maka pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah pengaruh tingkat suku bunga kredit terhadap peningkatan jumlah nasabah pada Bank Tabungan Negara Batam?
2. Bagaimanakah pengaruh sistem pemberian kredit terhadap peningkatan jumlah nasabah pada Bank Tabungan Negara Batam?
3. Bagaimanakah secara bersama-sama pengaruh tingkat suku bunga kredit dan sistem pemberian kredit terhadap peningkatan jumlah nasabah pada Bank Tabungan Negara Batam?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Pengaruh tingkat suku bunga kredit terhadap peningkatan jumlah nasabah pada Bank Tabungan Negara Batam

2. Pengaruh sistem pemberian kredit terhadap peningkatan jumlah nasabah pada Bank Tabungan Negara Batam.
3. Tingkat suku bunga kredit dan sistem pemberian kredit bersama-sama berpengaruh terhadap peningkatan jumlah nasabah pada Bank Tabungan Negara Batam.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Aspek Teoritis (Keilmuan)

Penelitian ini menjadi dasar untuk pengembangan dan kajian penelitian selanjutnya yang lebih mendalam khususnya dalam tingkat suku bunga kredit dan sistem pemberian kredit terhadap peningkatan jumlah nasabah.

1.6.2. Aspek Praktis

1. Bagi Pihak Bank

Penelitian ini dapat memberikan informasi atau masukan untuk lebih memperbaiki kinerja dalam menarik para nasabah untuk melakukan kredit KPR pada Bank Tabungan Negara Batam.

2. Bagi Nasabah

Penelitian ini dapat memberikan informasi atau masukan bagi calon nasabah dan sudah menjadi seorang nasabah sebagai pertimbangan pengambilan keputusan untuk melakukan kredit KPR.

3. Bagi penulis

Hasil penelitian ini bisa memperluas pengetahuan dan wawasan mengenai tingkat suku bunga dan sistem pemberian kredit khususnya kredit KPR.

4. Bagi para peneliti lain, akademis, serta pihak lain

Sebagai bahan masukan untuk menyempurnakan penelitian-penelitian sebelumnya yang diharapkan menjadi referensi pengembangan ilmu pengetahuan serta dapat menunjang timbulnya penelitian lebih lanjut oleh para calon peneliti berikutnya.