

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Seiring dengan perkembangan zaman yang tumbuh begitu pesat juga membuat kebutuhan manusia beraneka ragam bentuknya, tidak hanya soal kebutuhan primer dan kebutuhan sekunder yang ingin dipenuhi, bahkan kebutuhan tersier juga tak ingin ketinggalan. Kebutuhan yang beraneka ragam tersebut tentunya juga menuntut masyarakat untuk mempunyai sejumlah uang agar kebutuhannya terpenuhi, namun seringkali uang yang dimiliki masyarakat tidak cukup untuk membiayai kebutuhannya dan pada akhirnya membutuhkan tambahan uang. Pada kondisi seperti ini, masyarakat membutuhkan sebuah lembaga pembiayaan yang cepat, mudah dan aman.

Di Indonesia, terdapat lembaga keuangan bank dan non bank yang dibentuk untuk membantu masyarakat dalam hal mengatasi masalah kekurangan dana. Sebenarnya nasabah yang mengalami kesulitan dana dalam jumlah yang relatif kecil, banyak alternatif yang dapat di tempuh mulai dari meminjam kepada sesama teman, kepada pihak-pihak tertentu, dan juga dapat mengajukan pinjaman kepada berbagai sumber dana, seperti meminjam uang ke bank atau lembaga keuangan lainnya. Akan tetapi, kendala utamanya adalah prosedur utamanya yang rumit dan memakan waktu yang relatif lebih lama. Kemudian di samping itu, persyaratan yang lebih sulit untuk

dipenuhi seperti dokumen yang harus lengkap, membuat masyarakat mengalami kesulitan untuk memenuhinya.

Namun, di pegadaian begitu mudah dilakukan, pegadaian merupakan Badan Usaha Milik Negara di Indonesia yang memiliki usaha inti dalam bidang penyaluran kredit kepada masyarakat atas dasar hukum gadai. Perum Pegadaian adalah satu-satunya badan usaha di Indonesia yang secara resmi mempunyai izin untuk melaksanakan kegiatan lembaga keuangan berupa pembiayaan dalam bentuk penyaluran dana ke masyarakat.

Selain itu pegadaian memberikan kredit dengan bunga yang relatif kecil, pegadaian juga memberikan proses menggadai yang terbilang mudah, masyarakat cukup datang ke kantor pegadaian terdekat dengan membawa jaminan barang tertentu, di pegadaian masyarakat tidak perlu takut kehilangan barang-barang berharga yang dijaminkannya dan jumlah uang yang diinginkan dapat disesuaikan dengan harga barang yang dijaminkan, di samping itu pihak pegadaian tidak mempermasalahkan untuk apa uang tersebut digunakan dan hal ini tentu bertolak belakang dengan pihak perbankan yang harus dibuat serinci mungkin tentang penggunaan uangnya (Kasmir, 2013: 232)

Dalam penyaluran kreditnya terhadap nasabah pegadaian menawarkan jenis penyaluran kreditnya antara lain : kredit cepat aman, kredit angsuran dengan sistem gadai, kredit angsuran sistem fidusia, kredit usaha rumah tangga, kredit perumahan rakyat, kredit aneka guna untuk umum, dan kredit tunda jual gabah. Banyaknya jenis penyaluran kredit yang di miliki pegadaian tentunya memudahkan nasabah dalam memilih jenis kredit apa yang akan digunakannya.

Penyaluran kredit yang dilakukan pegadaian tersebut tidak lepas dari suku bunga, suku bunga sendiri merupakan salah satu faktor yang menentukan permintaan dana dari nasabah, selain itu suku bunga juga merupakan faktor yang mempengaruhi kelancaran pembayaran kembali dari kreditnya. Suku bunga di pegadaian tergolong tetap yang disesuaikan dengan kategori dana yang akan dipinjam.

Loyalitas nasabah memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan, Alasannya karena dengan loyalitas nasabah akan berdampak terhadap kinerja perusahaan dan dapat mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Hal ini menjadi alasan utama bagi perusahaan untuk menarik dan mempertahankan nasabahnya. Usaha untuk memperoleh nasabah yang loyal tidak dapat dilakukan sekaligus, namun melalui beberapa tahapan mulai dari mencari nasabah potensial sampai memperoleh nasabah yang loyal (Farida, 2012: 3)

Selama pegadaian beroperasi terdapat peningkatan jumlah nasabah yang menggunakan kredit di pegadaian. Berikut jumlah nasabah yang menggunakan kredit di pegadaian selama lima tahun terakhir.

**Tabel 1.1 Data Penyaluran Kredit PT Pegadaian(Persero)**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Nasabah yang Menggunakan Kredit</b>
2017	19.113
2016	20.337
2015	19.539
2014	19.364
2013	20.723

*Sumber : PT Pegadaian(Persero), 2018*

Terlihat dari tabel 1.1 diatas bahwa terjadi kenaikan dan penurunan jumlah nasabah yang menggunakan kredit tiap bulannya pada tahun 2017 jumlah nasabah yang menggunakan kredit sebanyak 19.113, pada tahun 2016 nasabah yang menggunakan kredit sebanyak 20.337, pada tahun 2015 jumlah nasabah yang menggunakan kredit 19.539, pada tahun 2014 jumlah nasabah yang menggunakan kredit sebanyak 19.364, dan pada tahun 2013 jumlah nasabah yang menggunakan kredit sebanyak 20.723. Dapat kita lihat terjadi kenaikan maupun penurunan jumlah nasabah yang menggunakan kredit di PT Pegadaian(Persero). Ini berarti variabel penyaluran kredit memang layak untuk diteliti

**Tabel 1.2 Data Suku Bunga PT Pegadaian(Persero)**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Nasabah yang Mengalami Kredit Macet (Pelelangan)</b>
2017	870
2016	941
2015	674
2014	736
2013	768

*Sumber : PT Pegadaian(Persero), 2018*

Dari tabel 1.2 diatas terlihat jumlah nasabah yang mengalami kredit macet (pelelangan) pada tahun 2017 sebanyak 870 nasabah yang mengalami kredit macet, pada tahun 2016 sebanyak 941 nasabah yang mengalami kredit macet, pada tahun 2015 sebanyak 674 nasabah yang mengalami kredit macet, pada tahun 2014 sebanyak 736 nasabah yang mengalami kredit macet, dan pada tahun 2013 sebanyak 768 nasabah yang mengalami kredit macet, dapat kita lihat dari bulan ke bulan terdapat kenaikan maupun penurunan jumlah nasabah yang mengalami kredit macet di PT Pegadaian. Ini berarti variabel suku bunga memang layak untuk diteliti.

**Tabel 1.3 Data Loyalitas Nasabah di PT Pegadaian (Persero)**

<b>Tahun</b>	<b>Menggunakan Kredit Secara Berulang</b>
2017	5.125
2016	4.945
2015	5.247
2014	5.045
2013	4.921

*Sumber : PT Pegadaian(Persero), 2018*

Dari tabel 1.3 diatas terlihat pada tahun 2017 sebanyak 5.125 nasabah yang menggunakan kredit secara berulang, pada tahun 2016 sebanyak 4.945 nasabah yang menggunakan kredit secara berulang, pada tahun 2015 sebanyak 5.427 nasabah yang menggunakan kredit secara berulang, pada tahun 2014 sebanyak 5.045 nasabah yang menggunakan kredit secara berulang, dan pada tahun 2013 sebanyak 4.921 nasabah yang menggunakan kredit secara berulang. Dapat kita lihat adanya kenaikan maupun penurunan dari jumlah nasabah yang menggunakan kredit secara berulang di PT Pegadaian (Persero). Ini berarti variabel loyalitas memang layak untuk diteliti.

Berdasarkan dari uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Penyaluran Kredit dan Suku Bunga terhadap Loyalitas Nasabah PT Pegadaian(Persero) di Kota Batam”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

1. Adanya nasabah yang mengalami kekurangan dana sehingga membutuhkan dana tambahan
2. Adanya kredit nasabah yang mengalami kredit macetan sehingga dilakukan pelelangan terhadap barang jaminan nasabah
3. Adanya nasabah yang kurang puas terhadap produk dan jasa yang di tawarkan pegadaian, sehingga tidak menggunakan produk dan jasanya kembali

## **1.3 Pembatasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, peneliti membatasi masalah pada pengaruh penyaluran kredit dan suku bunga terhadap loyalitas nasabah PT Pegadaian (Persero) Cabang Batu Aji Kota Batam.

## **1.4 Perumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah penyaluran kredit berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di PT Pegadaian (Persero)?
2. Apakah suku bunga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di PT Pegadaian (Persero)?
3. Apakah penyaluran kredit dan suku bunga secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah PT Pegadaian (Persero)?

## **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh penyaluran kredit terhadap loyalitas nasabah di PT Pegadaian (Persero)
2. Untuk mengetahui pengaruh suku bunga terhadap loyalitas nasabah di PT Pegadaian (Persero)
3. Untuk mengetahui pengaruh penyaluran kredit dan suku bunga secara bersama-sama terhadap penyaluran kredit di PT Pegadaian (Persero)

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Beberapa manfaat yang diharapkan dari terlaksananya penelitian ini adalah sebagai berikut

### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Sebagai bahan referensi bagi para pembaca atau peneliti yang akan melakukan penelitian di masa mendatang.
2. Sebagai tambahan sumber pengetahuan maupun pedoman bagi para pembaca.

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

1. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan bisa digunakan untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama perkuliahan dan mengetahui sampai sejauh mana kualitas ataupun kemampuan mahasiswa dalam

mengimplementasikan teori yang ditelitinya ke dalam dunia usaha/kerja yang sebenarnya.

2. Bagi perusahaan, penelitian ini diharapkan bisa memberikan masukan bahwa penyaluran kredit yang mudah, cepat dan aman serta suku bunga yang rendah sangat membantu nasabah.