

## **BAB 1 PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Organisasi perbankan adalah entitas bisnis yang beroperasi dalam sektor layanan keuangan, yang menjadi landasan berdirinya perbankan Yaitu kepercayaan dari nasabah yang di berikan kepada pihak perbankan, dalam hal ini harus dijaga dengan menyediakan kualitas pelayanan yang prima, prosedur yang mudah untuk dimengerti, dan penawaran suku bunga yang menarik bagi nasabah. (Santosa & Mahendra, 2019). Awal mula berdirinya, perbankan mempunyai peran sebagai tempat bagi masyarakat untuk melakukan transaksi pertukaran uang, namun seiring dengan berjalanya waktu, perannya berkembang menjadi penyedia berbagai layanan keuangan seperti sebagai wadah dalam penyediaan untuk pinjaman kredit dan sebagainya.

Bank memiliki peran yang sangat krusial atau penting sebagai pengerak pertumbuhan ekonomi dalam suatu negara, hal ini contohnya pada bidang pembangunan, penyebabnya yaitu karena pertumbuhan ekonomi suatu negara mempunyai ketergantungan yang sangat tinggi terhadap alur perkembangan dan kontribusi yang signifikan dari pihak perbankan. seiring dengan pesatnya perkembangan dari dunia bisnis, membuat persaingan diantara para pelaku usaha perbankan menjadi semakin ketat dalam menarik minat nasabah untuk melakukan transaksi perbankan di organisasi perbankannya. Adapun usaha-usaha yang

dilakukan oleh para pelaku usaha perbankan diantaranya yaitu dengan cara menyediakan sarana serta prasarana yang menarik minat nasabah, memberikan fasilitas-fasilitas dengan teknologi yang terbaik serta dengan menyediakan SDM (sumber daya manusia) yang memberikan pelayanan yang optimal bagi para nasabahnya (Suardika, 2019). Yang menjadi pendapatan utama dari lembaga perbankan ialah jumlah bunga yang ditetapkan berdasarkan jumlah pinjaman kredit yang dipinjam oleh nasabah. Sebagai perantara keuangan, bank memperoleh penghasilan dari jumlah selisih diantara bunga yang dibayarkan oleh para nasabah serta jumlah bunga yang didapat dari jumlah pinjaman. (Janampa *et al*, 2022).

Bank pengkreditan rakyat (BPR) ialah Salah satu dari beberapa bentuk sistem lembaga keuangan yang berada di Indonesia. Yang dimaksud dengan sistem lembaga keuangan ini ialah suatu lembaga keuangan yang kegiatan utamanya yaitu dengan mengumpulkan dana dari masyarakat (Jaya, 2020). Bank Pengkreditan Rakyat (BPR) ialah salah sebuah lembaga perbankan yang dikenal dalam melayani pengusaha dari kalangan mikro, kecil, dan menengah. BPR berperan sebagai lembaga yang mengumpulkan dan mengalirkan dana dari masyarakat. Adapun yang menjadi tujuan utama Bank Pengkreditan Rakyat ialah untuk mendukung pelaksanaan pembangunan nasional dengan cara meningkatkan pertumbuhan ekonomi, memperkuat pemerataan, dan menjaga kestabilan nasional dalam meningkatkan kesejahteraan untuk seluruh golongan masyarakat. (Pasalbessy, 2021).

Secara umum, kredit merupakan salah satu bentuk layanan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan nasabah dalam langkah peningkatan taraf hidup masyarakat. Asal usul kata kredit berasal dari kata *crendere* memiliki arti keyakinan, serta *credo* yang artinya percaya. Sebagian besar dana yang dimiliki perbankan guna berjalannya operasi perbankan bersumber dari kredit nasabah. Dengan demikian,

mampunya lembaga perbankan melakukan pengelolaan terhadap kredit dapat dianggap sebagai kunci berhasil atau seuksesnya operasional bank. Maka, besar harapan untuk bank dapat meningkatkan kualitas layanan, tingkat penyaluran kredit, dan menyediakan prosedur layanan unggul guna mendukung keputusan nasabah dalam mengambil kredit

Keputusan nasabah dalam pengambilan keputusan kredit merupakan suatu Langkah dimana nasabah memilih salah satu cara atau alternatif dari beberapa alternatif yang ada (Griffin, 2019). Kredit adalah pemberian pinjaman yang didalamnya terdapat bunga pinjaman, jangka waktu pelunasan pembayaran, dan terdapat agunan yang di dalam hal ini disebut sebagai jaminan yang telah menjadi kesepakatan antara pihak bank dan nasabah.

Keputusan kredit yang dilakukan nasabah merupakan suatu hal yang sangat krusial bagi lembaga keuangan seperti perbankan dalam upaya demi meningkatkan serta mempertahankan eksistensinya di era persaingan yang semakin ketat. pada hal ini nasabah tidak secara langsung melakukan keputusan kredit yang disediakan oleh pihak perbankan (Kamula, 2020). Keputusan kredit yang diambil masyarakat dimaksudkan untuk menyelesaikan masalah ekonomi, seperti halnya dalam pengembangan atau modal usaha. pada pengambilan keputusan kredit tentunya masyarakat akan memiliki berbagai faktor yang menjadi pertimbangan sebelu

pengembangan atau modal usaha. pada pengambilan keputusan kredit tentunya masyarakat akan memiliki berbagai faktor yang menjadi pertimbangan sebelum mengambil keputusan kredit, termasuk dalam memilih lembaga keuangan yang mampu dijadikan sebagai sumber pinjaman bagi masyarakat. (Dewi *et all*, 2019).

Keputusan yang dilakukan nasabah didalam pengambilan kredit ialah hal yang sangat krusial bagi keberlangsungan sebuah usaha didalam lembaga keuangan. Keputusan kredit ini dapat diartikan sebagai sebuah proses pemindahan tangganan seperti barang, jasa ataupun uang antara pihak yang memberikan kredit dengan pihak yang menerima kredit dengan berlandaskan rasa kepercayaan diantara pihak bank maupun nasabah yang telah disepakati sebelumnya(Wulansari & Sukaris,2021). Dalam Langkah untuk memenuhi kebutuhan akan finansial, masyarakat dapat melakukan pengajuan permohonan peminjaman kredit terhadap pihak perbankan serta Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB) yang dalam hal ini masyarakat dapat mengajukan kredit untuk investasi serta kredit untuk modal dalam kerja. Dalam hal ini terdapat beberapa faktor yang menjadi dasar dalam pengambilan keputusan kredit antara lain seperti, pemahaman nasabah terkait dengan masalah keuangan (Literasi Keuangan), respon yang di dapatkan didapatkan dari pihak perbankan (Kualitas Pelayanan) serta proses dalam melakukan transaksi kredit (Prosedur Kredit) yang di tawarkan dari pihak perbankan. (Tobing & Hermawan, 2020).

Hailwood (2007) didalam (Puspitasari *et all*, 2020) Literasi Keuangan adalah pemahaman dan kemampuan mengelola keuangan yang berkembang di masyarakat, baik secara sadar maupun tidak, yang telah berlangsung dalam jangka waktu yang lama. Literasi keuangan mencakup pengetahuan tentang keuangan serta

keterampilan dalam mengelola uang, meminjam, berinvestasi, dan semua aspek lain dari pengaturan keuangan. Menurut Yushita (2017) didalam (Nurul & Diyan, 2019) literasi keuangan adalah kemampuan yang mencakup dalam proses membedakan pilihan keuangan, membahas uang serta proses membahas masalah keuangan agar tidak terjadinya ketidaknyamanan, merencanakan keuangan masa depan serta proses dalam menanggapi secara kompeten dalam kehidupan yang dapat mempengaruhi keputusan keuangan sehari-hari termasuk peristiwa-pristiwa ekonomi secara umum.

Lusardi & Mitchell (2007) didalam (Puspitasari *et all*, 2020) Literasi keuangan adalah kebutuhan dasar yang sangat penting bagi setiap individu dalam upaya untuk menghindari masalah dalam bidang ekonomi atau keuangan. Literasi keuangan menjelaskan bagaimana langkah dalam pengelolaan keuangan yang bertujuan untuk mencapai kesejahteraan masyarakat. Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK), literasi keuangan adalah serangkaian langkah untuk meningkatkan pemahaman (*knowledge*) keyakinan (*Compence*) dan kemampuan (*Skill*) masyarakat dan secara umum supaya dapat mengelola keuangan secara efektif (Darmawan & Fatiharani, 2019).

Pada hasil survei awal yang peneliti lakukan terhadap beberapa nasabah yang terdaftar di BPR Kota Batam. Nasabah menyadari bahwa literasi keuangan merupakan sebuah keharusan bagi setiap individu supaya dapat terhindar dari masalah keuangan, karena individu selalu dihadapkan dengan situasi dimana individu tersebut harus mengorbankan kepentingan yang satu demi kepentingan yang lainnya. Kurangnya literasi keuangan atau pengetahuan keuangan masyarakat dalam perhitungan maupun perencanaan keuangan di masa depan sehingga

membuat banyak masyarakat yang harus berhadapan dengan persoalan kredit pada lembaga perbankan. Dapat disimpulkan bahwa pemahaman mengenai literasi keuangan nasabah masih kurang. Hasil penelitian yang dilakukan (Darmawan & Fatiharani 2019) mengemukakan bahwa literasi keuangan memiliki pengaruh positif serta signifikan terhadap keputusan kredit hal ini disebabkan oleh adanya pengetahuan mengenai keuangan maka akan membantu nasabah dalam membuat keputusan yang lebih bijak saat memilih produk keuangan yang akan diambil, terutama dalam pengambilan keputusan kredit dilembaga keuangan. Sedangkan hasil dari penelitian (Rahmania & Ningtyas,2020) mengemukakan bahwasanya literasi keuangan memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap keputusan kredit nasabah.

Kualitas pelayanan merupakan semua bentuk atau ciri dari suatu barang ataupun jasa yang dapat mempengaruhi kemampuan dalam hal ini untuk yang dapat diungkapkan ataupun yang tidak dapat diungkapkan (Anbiya, 2020). Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk usaha yang dilakukan oleh lembaga keuangan dalam memenuhi harapan dari nasabahnya terhadap tingkat layanan yang diterima. Sedangkan menurut lupiyoadi (2008) dalam (Nofa & Ali, 2022) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan mencakup pandangan nasabah mengenai perbedaan antara harapan para nasabah terhadap pelayanan yang diterima dari pihak perbankan.

Terdapat beberapa faktor utama yang dapat memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang diharapkan oleh nasabah serta persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan yang diterima oleh nasabah. Kualitas pelayanan dapat diartikan juga sebagai salah satu langkah perubahan yang diharapkan oleh para nasabah supaya dapat melakukan evaluasi mengenai layanan

yang mereka terima, Hana & Supriadi (2019) menyatakan jika kualitas pelayanan ialah bagian dari hasil penilaian nasabah mengenai harapan dan hasil dari kinerja suatu layanan.

Berdasarkan dengan survey awal yang peneliti lakukan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak BPR. Nasabah menyatakan bahwa setiap pegawai yang memberikan pelayanan memiliki karakteristik yang berbeda-beda, seperti fasilitas tempat yang dari pihak BPR dguna melaksanakan suatu proses transaksi juga kurang karena jarak setiap kantor cabang yang memiliki jarak yang jauh. Selain fasilitas tempat yang kurang, kelemahan pelayanan dari pihak BPR ialah dengan tidak menyediakan pelayanan setiap harinya serta memberikan pelayanan terbatas untuk setiap harinya.

Dalm hasil penelitian yang dilakukan (Huda *et all*, 2019), mengemukakan Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif serta signifikan terhadap keputusan kredit nasabah. Fokus utama kualitas dari pelayanan adalah memastikan kepuasan pelanggan yang diberikan oleh emiten penyedia jasa. Maka, kesuksesan sebuah emiten penyedia jasa sangat bergantung pada kualitas layanan yang di berikan. Semakin baik kualitas pelayanan, semakin besar kemungkinan pelanggan tertarik untuk melakukan transaksi, sementara kualitas pelayanan yang rendah dapat mengurangi minat pelanggan untuk bertransaksi dengan perusahaan tersebut.

Emiten perbankan dituntut dalam menyediakan prosedur kredit yang mudah dimengerti oleh para nasabahnya yang bermaksud mengambil kredit. Keamanan, kebutuhan dana cepat, dan mudahnya proses pengajuan kredit menjadi faktor utama yang mendorong nasabah untuk memilih mengambil kredit. Prosedur kredit merupakan langkah administratif yang melibatkan beberapa orang di departemen

yang bertujuan untuk memastikan penanganan transaksi perusahaan secara efisien dan berulang.

Prosedur kredit dimulai dengan langkah pertama yaitu merencanakan kredit, dilanjutkan dengan adanya hasil dari rencana kredit seperti prakarsa, perundingan, rekomendasi, analisis, evaluasi, yang kemudian menyampaikan hasil keputusan akhir terkait kredit. Kemudian, prosedur berlanjut dengan penyusunan proses pemberian kredit, dokumentasi dan administrasi kredit, persetujuan untuk pencairan dana kredit, serta proses pengawasan dan bimbingan dalam pengelolaan kredit yang harus dipatuhi oleh nasabah (Cahyadi, 2021).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan (Huda *et all*, 2019) prosedur kredit memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit. Sementara itu berdasarkan capaian studi yang dijalankan (Purnamasari *et all*, 2019) prosedur kredit tak memiliki pengaruh positif dan signifikan pada keputusan nasabah saat mengambil kredit. Makin mudahnya prosedur kredit yang ditawarkan lembaga perbankan, semakin meningkat minat calonnya nasabah untuk mengambil pinjaman kredit, dan sebaliknya. Hasil survey yang penelitian lakukan terhadap beberapa nasabah BPR kota batam, beberapa nasabah menyampaikan bahwa kebutuhan dana yang aman, mudah serta cepat membuat masyarakat lebih memilih untuk melakukan pinjaman kredit pada lembaga keuangan yang menyediakan proses serta prosedur sederhana. Dengan prosedur sederhana, maka nasabah dapat mempertimbangkan keputusan pengambilannya kredit di lembaga keuangan tersebut. Dalam hal ini beberapa nasabah menyampaikan bahwa BPR memberikan prosedur kredit yang mudah daripada bank konvensional pada umumnya, namun beberapa nasabah lainnya menyatakan

bahwa prosedur kredit BPR cukup rumit dikarenakan banyaknya syarat dokumendokumen yang harus dipenuhi dalam melakukan pinjaman kredit.

Dengan mempertimbangkan latar belakang dan hasil dari penelitian sebelumnya yang menunjukkan ketidakkonsistenan, penulis merasa tertarik dalam melakukan kajian ulang serta mengeksplorasi variabel-variabel tersebut dalam judul "Pengaruh Literasi Keuangan, Kualitas Pelayanan, dan Prosedur Kredit terhadap Keputusan Kredit Nasabah”

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasar pada latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dilakukan identifikasi mengenai masalah pada penelitian ini antara lain seperti dibawah ini:

1. Masih kurangnya pengetahuan nasabah terhadap produk perbankan yang tersedia pada Bank Pengkrditan Rakyat (BPR)
2. Masih ada pegawai yang memberi layanan yang kurang ramah bagi nasabah hingga membuat nasabah kurang tertarik dalam melakukan transaksi pada BPR
3. Masih rumitnya prosedur yang harus dijalani oleh calon nasabah dalam kegiatan kredit di BPR seperti, permohonan kredit, kelengkapan data, wawancara, informasi, peninjauan ke lokasinya, penganalisisan kelayakan kredit, keputusannya kredit, penandatanganan dokumen, serta pencairannya kredit.

## **1.3 Batasan Masalah**

Dilihat dari latar belakang permasalahan serta pengidentifikasian permasalahan yang diuraikan, ditetapkan adanya batasannya permasalahan. Adapun hal-hal yang

berhubungan bersama keputusannya nasabah didalam melakukan pengambilan keputusannya kredit dapat beragam, maka peneliti membuat batasan untuk keperluan penelitian ini diantaranya seperti dibawah ini:

1. Organisasi lembaga keuangan yang diteliti pada penelitian ini yakni Bank Pengkreditan Rakyat (BPR) yang berada di kota Batam yakni BPR Barelang Mandiri serta BPR Dana Makmur
2. Penelitian ini mengkaji variabel, Literasi Keuangan (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Prosedur Kredit (X3), Keputusan Kredit Nasabah (Y).

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasar pada pengidentifikasian serta pembatasannya permasalahan yang telah diuraikan, bisa dibuat perumusan permasalahan yang ada dalam penelitian ini diantaranya seperti dibawah ini:

1. Apa literasi keuangan berpengaruh signifikan pada keputusan kredit nasabah?
2. Apa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan pada keputusan kredit nasabah?
3. Apa prosedur kredit berpengaruh signifikan pada keputusan kredit nasabah?
4. Apa literasi keuangan, kualitas pelayanan serta prosedur kredit secara bersamaan berpengaruh signifikan pada keputusan kredit nasabah?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

1. Guna mengetahui dampak literasi keuangan pada keputusan kredit nasabah
2. Guna mengetahui dampak kualitas pelayanan pada keputusan kredit nasabah

3. Guna mengetahui dampak prosedur kredit pada keputusan kredit nasabah
4. Guna mengetahui dampak literasi keuangan, kualitas pelayanan serta prosedur kredit bersamaan pada keputusan kredit nasabah.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Tercakup 2 manfaatnya dalam studi ini ialah:

### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Studi ini diharap bisa memberi manfaat, ilmu dan juga wawasannya terutamanya disektor perbankan yang terkait, Literasi Keuangan, Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit serta Keputusan Kredit.

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

1. Untuk peneliti, capaian studi ini menjadi sebuah kontribusi berharga yang meningkatkan pemahaman mendalam tentang hubungan antara literasi keuangan, kualitas pelayanan, serta prosedur kredit pada keputusan kredit nasabah. Peneliti dapat menerapkan temuan ini secara langsung saat berinteraksi sebagai nasabah perbankan, sehingga memperkaya perspektif dan memungkinkan adopsi praktik-praktik terbaik dalam pengelolaan keuangan pribadi.
2. Bagi pembaca, hasil penelitian ini memiliki nilai sebagai literatur referensi yang berharga untuk studi selanjutnya terkait topik yang sama. Pembaca dapat menggunakannya sebagai dasar pengetahuan yang kuat dalam mengeksplorasi dampak literasi keuangan, kualitas pelayanan, serta prosedur kredit pada keputusan kredit nasabah. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan wawasan yang mendalam, tetapi juga memberikan pandangan yang kaya tentang dinamika industri perbankan.

3. Bagi pihak Universitas Putera Batam, hasil penelitian ini diharapkan menjadi landasan untuk mengembangkan lebih lanjut penelitian di bidang ini. Universitas dapat menggunakan temuan ini sebagai bahan rekomendasi untuk menyusun agenda penelitian mendatang, sehingga mendorong eksplorasi lebih lanjut terhadap aspek-aspek lain yang relevan dalam konteks literasi keuangan dan pelayanan perbankan.
4. Bagi pihak BPR, hasil penelitian ini menyediakan wawasan yang berharga untuk meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah. Temuan mengenai pengaruh positif literasi keuangan, kualitas pelayanan, dan kemudahan prosedur kredit dapat menjadi panduan dalam mengoptimalkan pengalaman nasabah. Dengan demikian, BPR diharapkan dapat merancang strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan layanan dan memperbaiki prosedur kredit sehingga lebih ramah dan dapat dipahami dengan baik oleh nasabah.