

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sektor perbankan rupanya masih berperan sebagai penggerak utama pertumbuhan ekonomi di Indonesia, artinya perbankan tetap menjadi pemain utama di sistem keuangan nasional. Karena itu, industri perbankan akhirnya menjadi disorot dan diawasi. Akan tetapi tahun 1998 Indonesia dilanda krisis ekonomi, yang sangat dahsyat. Krisis tersebut merambah ke semua sector, terutama perbankan.

Kebijakan pemerintah dalam perbankan dilakukan, salah satunya dengan melikuidasi beberapa bank yang bermasalah. Akibatnya banyak nasabah yang menarik tabungan mereka, dari bank yang terancam dilikuidasi tersebut. Tetapi dalam proses penarikan uang tabungan nasabah mengalami kesulitan yang disebabkan oleh pihak bank bersangkutan. Semenjak itu kepercayaan masyarakat terhadap perbankan nasional menurun drastis.

Kejadian ini mengakibatkan perubahan perilaku nasabah, seperti semakin banyaknya masyarakat yang menabung pada bank-bank pemerintah. Alasannya, bank pemerintah dianggap dapat memberikan jaminan keamanan yang lebih baik. Hal ini menunjukkan adanya pergeseran perilaku pemilihan bank dari faktor layanan, fasilitas, dan pengalaman pada masa sebelum krisis ke faktor keamanan dan kepercayaan pada saat krisis. Situasi yang demikian akan membawa kepada situasi persaingan yang semakin kompetitif.

Banyaknya bank menyebabkan persaingan dalam industri perbankan semakin ketat. Masing-masing bank berlomba menarik dana dari masyarakat, baik dengan tawaran hadiah maupun bunga yang tinggi. Bank yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus dapat memberikan jasa berkualitas dengan biaya yang lebih murah, dan pelayanan yang lebih baik dan dapat memuaskan kebutuhan nasabah sehingga timbul loyalitas. Dalam industri jasa kualitas pelayanan adalah faktor yang sangat penting karena merupakan suatu *Profit Strategy* untuk memikat lebih banyak pelanggan baru, mempertahankan pelanggan yang ada, menghindari berpindahnya pelanggan dan menciptakan keunggulan khusus.

Krisis moneter yang menimpa perekonomian Indonesia yang ditandai dengan menurunnya nilai tukar rupiah terhadap US dolar telah mengakibatkan tingkat bunga deposito dan SBI naik dan inflasi yang telah dipertahankan berada di bawah 10% juga meningkat. Hal ini mengakibatkan harga saham turun sehingga harganya menjadi murah. Namun di samping terdapat saham-saham yang harganya turun juga terdapat beberapa saham yang justru mengalami kenaikan harga bersamaan dengan adanya krisis ekonomi. Di samping itu, kurs dolar yang menguat terhadap rupiah memiliki pengaruh yang sangat besar karena sebagian besar perusahaan *go public* yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia mempunyai utang luar negeri dalam bentuk valas. Selain itu, produk-produk yang dihasilkan oleh perusahaan publik tersebut banyak menggunakan bahan yang mempunyai kandungan impor yang tinggi.

Menguatnya kurs dolar mengakibatkan berkurangnya profitabilitas perusahaan. Hal ini terbukti dengan data di BEJ bahwa dari 279 perusahaan publik yang terdaftar di BEJ, 210 perusahaan mengalami kerugian pada tahun 1998 (Suciwati, 2002).

Selain itu lokasi bisnis yang strategis merupakan salah satu keputusan yang sangat penting sebelum memulai bisnis. Karena lokasi itu berperan menentukan tingkat kesuksesan usaha. Lokasi yang strategis memudahkan nasabah untuk mengakses jalan menuju kantor perbankan. Sehingga dibutuhkan lokasi yang mudah dijangkau oleh nasabah sehingga memudahkan nasabah dalam mendapatkan pelayanan.

Dunia perbankan sekarang ini sangat bertumpu kepada kualitas teknologi informasi yang digunakan oleh setiap bank yang mempunyai kemampuan teknologi hampir setara. Persamaan produk, fitur, atau kemudahan pelayanan menjadikan perbankan menjadi industri yang homogen. Untuk memenangkan persaingan dalam industri yang homogen, salah satu cara adalah menyediakan jenis dan kualitas pelayanan yang bisa membedakan suatu bank dengan bank yang lain. Selain kualitas teknologi informasi yang digunakan bank, unsur lain yang penting dalam perbankan adalah unsur keamanan dan kepercayaan. Unsur tersebut menjadi faktor kunci bagi bank-bank untuk memenangkan persaingan selain faktor teknologi informasi. Bisnis perbankan merupakan bisnis jasa yang berdasar pada azas kepercayaan sehingga masalah kualitas layanan menjadi faktor yang sangat menentukan keberhasilan bisnis ini. Kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian

konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*Perceived Services*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*Expected Services*) (Kotler, 2000: 498).

Berdasarkan kualitas pelayanan jasa yang ada di industri perbankan, maka setiap nasabah dalam memilih bank memiliki kriteria sendiri-sendiri. Alasan lain dari para nasabah dalam memilih bank, yaitu: bank terkenal, bunga tinggi, produk bervariasi, teknologi canggih, layanan memuaskan, ada hadiah, keamanan terjamin, bergengsi, perhatian karyawan bank secara individu kepada nasabah.

Dengan adanya perbedaan kriteria pemilihan bank oleh nasabah ini, maka bank dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan layanan dan melakukan inovasi secara terus menerus. Untuk itu bank perlu melakukan riset konsumen untuk mengevaluasi kualitas layanan. Kesuksesan pemasaran bank dapat dicapai melalui pemfokusan pada kualitas pelayanan untuk memuaskan pelanggan. Kualitas pelayanan jasa bisa dilihat dari segi *Reliability* (kemampuan mewujudkan janji), *Responsiveness* (ketanggapan dalam membantu dan memberi pelayanan yang cepat), *Assurance* (jaminan layanan), *Empathy* (kemampuan bank memahami keinginan pelanggan), dan *Tangibles* (tampilan fisik layanan) (Gilbert, 2003). Sedangkan kepuasan pelanggan merupakan perbandingan antara perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang layanan yang akan diterimanya (harapan) dengan karakteristik operasi pokok dari layanan kinerja, namun kenyataan yang dihadapi tidak sesuai dengan harapan pelanggan.

Peluang lembaga keuangan di Kecamatan Tengaran Kabupaten Semarang sangat besar. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah UKM yang menempati jumlah mayoritas dari total unit usaha yang ada. Di mana para pengusaha UMKM masih banyak mengalami kesulitan permodalan. Di sisi lain keberadaan lembaga yang menyediakan permodalan tersebut untuk wilayah di Kecamatan Tengaran belum dapat mencukupi. PD BPR BKK Kecamatan Tengaran Kabupaten Semarang sebagai salah satu lembaga keuangan yang ada di Kecamatan Tengaran seharusnya dapat memanfaatkan kondisi ini. Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“PENGARUH TINGKAT SUKU BUNGA, LOKASI DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM PENGAMBILAN KREDIT (Studi Kasus BPR BKK Kecamatan Tengaran Kabupaten Semarang)”**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan di atas, maka perumusan masalahnya adalah:

1. Apakah tingkat suku bunga, lokasi dan pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit di PD BPR BKK Kecamatan Tengaran Kabupaten Semarang?
2. Diantara tingkat suku bunga, lokasi dan pelayanan manakah yang paling berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit di PD BPR BKK Kecamatan Tengaran Kabupaten Semarang?

C. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan uraian yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh tingkat suku bunga, lokasi dan pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit di PD BPR BKK Kecamatan Tengaran Kabupaten Semarang.
2. Untuk mengetahui diantara tingkat suku bunga, lokasi dan pelayanan manakah yang paling berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit di PD BPR BKK Kecamatan Tengaran Kabupaten Semarang.

D. Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini sebagai suatu pengetahuan dan pengalaman serta sekaligus pengaplikasian ilmu pengetahuan yang diperoleh selama mengikuti kuliah melalui pengkajian dalam karya ilmiah yang melalui beberapa metode.
2. Sebagai masukan pada PD BPR BKK Kecamatan Tengaran Kabupaten Semarang sebagai bahan pertimbangan dalam proses pengambilan keputusan perencanaan dan pengimplementasian strategi pemasaran jasa bank untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat, juga bermanfaat dalam merencanakan, mendesain, menganalisis, mengukur, mengimplementasikan, dan mengoperasikan serta, memelihara tingkat

layanan yang menguntungkan di masa sekarang dan di masa yang akan datang.

E. Sistematika Penulisan

Penulis menyusun skripsi ini dengan menggunakan sistematika yang sederhana dengan maksud agar lebih mudah menerangkan segala permasalahan menjadi terarah pada sasaran.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang teori-teori yang menjadi landasan dari penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini terdiri dari hipotesis, kerangka pemikiran, data dan sumber data, populasi, sampel, teknik sampel, metode pengumpulan data, definisi operasional, alat instrumen, metode analisis data, uji hipotesis.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi gambaran umum mengenai obyek penelitian, hasil analisis data dan pembahasannya dengan pembuktian hipotesis penelitian.

BAB V PENUTUP

Penutup berisi simpulan dari serangkaian pembahasan skripsi dan saran-saran yang perlu untuk disampaikan baik untuk subyek penelitian maupun bagi penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**