

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pertumbuhan ekonomi suatu bangsa memerlukan pola pengaturan pengelolaan sumber-sumber ekonomi yang tersedia secara terarah dan terpadu bagi peningkatan kesejahteraan masyarakat. Lembaga-lembaga perekonomian bahu membahu mengelola dan menggerakkan potensi ekonomi agar mencapai hasil yang optimal. Lembaga keuangan, khususnya lembaga perbankan mempunyai peranan strategi dalam menggerakkan roda perekonomian suatu negara. Bagi masyarakat di pedesaan, pemahaman tentang bank sangat minim bahkan ada yang tidak tahu sama sekali tentang bank. Masyarakat desa bahkan merasa takut berhubungan dengan bank sehingga tidak banyak yang melakukan transaksi keuangan di bank. Keterbatasan akan pengetahuan masyarakat terhadap bank tersebut berdampak pada terhambatnya pertumbuhan bank di pedesaan, sehingga menyebabkan lambatnya laju pertumbuhan ekonomi pedesaan. Masyarakat kota melihat bahwa peran bank sangat penting masyarakat kota mengetahui bahwa masyarakat kota mengetahui bahwa keberadaan bank tidak hanya sebagai tempat untuk meminjam dan menyimpan uang akan tetapi banyak aktifitas keuangan yang diperlukan untuk mendukung kelancaran dalam melakukan transaksi. Bank adalah lembaga keuangan (*financial institution*) yang berfungsi sebagai perantara keuangan (*financial intermediary*) antara pihak yang kelebihan dana (*surplus unit*) dan pihak yang kekurangan dana (*deficit unit*). Melalui bank kelebihan dana tersebut dapat disalurkan kepada pihak-pihak yang memerlukan dan memberikan manfaat bagi kedua belah pihak. Bank menerima simpanan uang dari masyarakat atau dana pihak ketiga dan kemudai menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit. Dengan demikian bank merupakan bagian dari lembaga keuangan yang memiliki fungsi intermediasi yaitu menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana dan

menyalurkan dana yang dihimpunnya kepada masyarakat yang kekurangan dana. (Dendawijaya, 2005 : 14).

Menurut undang- undang No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan, yang dimaksudkan dengan kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan kesepakatan pinjam meminjam antara pihak bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi hutangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga. Penyaluran kredit memungkinkan masyarakat untuk melakukan investasi, distribusi dan konsumsi barang dan jasa mengingat semua kegiatan investasi, distribusi dan konsumsi selalu berkaitan dengan penggunaan uang. Kemampuan menyalurkan kredit oleh perbankan dipengaruhi oleh beberapa hal yang dapat ditinjau dari sisi internal dan eksternal bank. Sisi internal bank terutama dipengaruhi oleh kemampuan bank dalam menghimpun dana masyarakat atau disebut dengan dana pihak ketiga (DPK). Modal bank dalam memberikan kredit (*rasio solvabilitas*) yaitu *capital adequacy ratio* (CAR) tingkat kolektibilitas kredit (kredit macet) yaitu *non performing loan* (NPL) dan sisi profitabilitas yaitu *Return On Assets* (ROA) dari sisi eksternal bank faktor-faktor yang dipengaruhi oleh kondisi ekonomi, penetapan tingkat suku bunga, peraturan pemerintah dan lain-lain. (Pramata, 2010 : 10). Tujuan pemberian kredit bagi bank adalah untuk mendapatkan keuntungan yang optimal serta menjaga keamanan atas dana yang dipercayakan nasabah penyimpan dana dibank. Kredit yang aman dan produktif memberikan dampak positif bagi bank, yaitu pertama kepercayaan masyarakat terhadap bank meningkat, dan yang kedua adalah *profitability* dan bersinambungan usaha akan berkelanjutan.

Salah satu lembaga keuangan yang berkembang saat ini adalah BPR. Bank Perkreditan Rakyat pada umumnya memiliki 3 jenis produk yaitu berupa tabungan, deposito, dan kredit. Kredit dibagi menjadi beberapa jenis, salah satunya adalah kredit berdasarkan tujuannya. Kredit tersebut dibagi menjadi kredit konsumtif (kredit untuk konsumsi pribadi), kredit produktif (kredit untuk peningkatan usaha atau produksi) dan kredit perdagangan (kredit untuk kegiatan

perdagangan) Kualitas produk bank adalah keseluruhan corak dan karakteristik barang yang dapat ditawarkan kepada para pelanggan dalam memenuhi keinginan ataupun kebutuhan para pelanggan. dimensi kualitas produk terdiri dari *performance, feature, service ability, conformance, image*. Perusahaan yang menghasilkan produk yang berkualitas baik, tentu akan memperoleh kepercayaan dan citra baik pula dari para pelanggan (Suwarni, 2001).

Nasabah semakin mempunyai banyak pilihan untuk memanfaatkan jasa bank. Apabila pelayanan suatu perbankan dirasa kurang memuaskan nasabah, maka secara tidak langsung nasabah akan berpaling dan pindah pada lembaga perbankan yang lain. Sebagai usaha mempertahankan nasabah, bank harus bisa memilih mana bentuk kebijakan maupun teknologi yang paling tepat digunakan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Hal tersebut akan mempengaruhi ketetapan, terhadap nasabah. Pelayanan yang diberikan kepada nasabah akan mencerminkan baik tidaknya bank tersebut di mata nasabah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa salah satu faktor yang mendongkrak pangsa pasar suatu perbankan dan juga perusahaan lain yang bergerak dibidang jasa adalah kualitas (Kurniawan, 2013).

Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan sangat berkaitan erat. Dimana kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan. Serta kebutuhan mereka, dengan demikian perusahaan tersebut dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Pada dasarnya kepuasan nasabah mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Kualitas pelayanan dan kualitas produk adalah hal yang penting pada sebuah bank. Produk-produk yang dihasilkan bank harus sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabahnya. Dengan terpenuhinya kebutuhan, maka nasabah akan tetap memilih bank tersebut dan tidak pindah ke bank lainnya.

Selain itu nasabah akan tertarik untuk memilih bank tersebut jika nasabah merasa bahwa produk perbankan dapat memenuhi kebutuhannya. Nasabah akan menyenangi produk yang menawarkan mutu dan kinerja yang baik serta keistimewaan yang mencolok. Produk perbankan yang ditawarkan oleh bank pada umumnya bermacam-macam, seperti produk tabungan, pinjaman, deposito, giro, kartu kredit dan lain lain( Edyansyah, 2014). Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka peneliti mengambil Judul **“FAKTOR - FAKTOR YANG MEMEPENGARUHI KEPUTUSAN DEBITUR MEMILIH PRODUK KREDIT DI BANK BPR SUMSEL”**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun perumusan masalah dalam penelitian tugas akhir ini yaitu:

1. Apakah kualitas pelayanan mempengaruhi debitur memilih produk kredit DIBANK BPR SUMSEL?
2. Apakah *personal selling* mempengaruhi debitur memilih produk kredit DIBANK BPR SUMSEL?
3. Apakah kualitas produk mempengaruhi debitur memilih produk kredit DIBANK BPR SUMSEL?
4. Apakah kualitas pelayanan, *personal selling* dan kualitas produk mempengaruhi keputusan debitur memilih produk kredit BANK BPR SUMSEL?

### **1.3 Ruang lingkup pembahasan**

Penulis membatasi ruang lingkup pembahasan mengenai keterkaitan Faktor-Faktor yang mempengaruhi debitur memilih produk kredit Di BANK BPR SUMSEL, supaya pembahasan dapat lebih terarah dan tidak menyimpang dari perumusan masalah yang ada.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan mempengaruhi Debitur memilih produk kredit DIBANK BPR SUMSEL
2. Untuk mengetahui apakah *personal selling* mempengaruhi debitur memilih produk kredit BANK BPR SUMSEL
3. Untuk mengetahui apakah kualitas produk mempengaruhi debitur memilih produk kredit BANK BPR SUMSEL
4. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan, *personal selling* dan kualitas produk mempengaruhi debitur memilih produk kredit BANK BPR SUMSEL

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Ada beberapa manfaat yang diperoleh dari penelitian ini yaitu:

1. Bagi penulis merupakan alat untuk mengembangkan ilmu pengetahuan yang penulis dapat selama bangku kuliah dan menambah pengetahuan penulis khususnya untuk mempengaruhi nasabah memilih produk kredit DIBANK BPR SUMSEL
2. Bagi Mahasiswa  
Penelitian ini dapat menambah wawasan, pengetahuan mengenai seberapa besar mempengaruhi debitur memilih produk kredit DIBANK BPR SUMSEL
3. Bagi Pembaca  
Mampu menerapkan ilmu yang telah diperoleh penulis dan dapat menambah pengetahuan serta wawasan bagi penulis mengenai kenyataan yang berkaitan dengan bidang ilmu perilaku konsumen