**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang**

Di era saat ini yaitu era globalisasi yang mana semakin maju dan canggihnya teknologi diyakini berkontribusi besar pada pertumbuhan yang signifikan pada sektor jasa terutama jasa perbankan. Di sisi lain, terjadinya ledakan penduduk dalam jumlah sangat besar sehingga berakibat minimnya kesempatan kerja karena proporsi antara jumlah pencari kerja dengan jumlah kesempatan kerja yang tidak seimbang. Akibat dari kondisi tersebut menyebabkan masyarakat mempunyai daya beli yang rendah karena penghasilan yang rendah pula. Masyarakat kurang dapat memenuhi kebutuhan hidupnya yang semakin beragam dan sesuai dengan keinginan karena kemampuan yang terbatas sehingga terjadi adanya kesenjangan antara keinginan dan kemampuan. Para pengusaha kecil dan menengah juga mengalami kesulitan masalah permodalan dalam mengembangkan usahanya.

Sulitnya mendapatkan dana tambahan untuk permodalan hal seperti ini tentunya akan menjadikan peluang tersendiri bagi pihak-pihak seperti Bank dan Lembaga Keuangan yang ada untuk menawarkan suatu produk dalam bentuk jasa berupa pendanaan atau permodalan untuk mewujudkan keinginan dan pemenuhan kebutuhan masyarakat, mengingat tugas pokok perbankan di Indonesia secara umum adalah membantu pemerintah dalam mengatur, menjaga dan memelihara kestabilan nilai rupiah, mendorong kelancaran produksi dan pembangunan serta memperluas kesempatan kerja guna meningkatkan taraf hidup masyarakat.

Fasilitas pendanaan atau permodalan ini disebut dengan kredit yang salah satunya disediakan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Unit A.A. Maramis Manado dimana memberikan bantuan kepada masyarakat berupa produk yang berbentuk jasa kredit. Adapun pengertian Bank adalah lembaga perantara keuangan melakukan mekanisme pengumpulan dan penyaluran dana secara seimbang sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Bisnis perbankan merupakan bisnis jasa yang berdasarkan asas kepercayaan sehingga masalah kualitas layanan menjadi faktor yang sangat penting menentukan keberhasilan bisnis ini.

Pengertian kredit itu sendiri adalah kemampuan untuk melaksanakan suatu pembelian atau mengadakan suatu pinjaman dengan suatu janji pembayarannya akan dilakukan pada suatu jangka waktu yang disepakati Muljono (2007:93). Salah satu modal utama bagi Bank yaitu adanya kepercayaan masyarakat terhadap Bank. Besarnya jumlah nasabah yang dimiliki oleh Bank menunjukkan tingkat kepercayaan masyarakat yang besar. Pemahaman akan perilaku konsumen mutlak juga sangat diperlukan apalagi pada saat sekarang ini perkembangan dibidang jasa yang begitu pesat dan cepat membuat intensitas persaingan yang semakin tinggi, dan ini menjadi hal penting bagi semua Bank apabila ingin tetap diterima oleh konsumennya. Menurut Sunyoto (2015:132) faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah adalah Faktor Budaya, Faktor Sosial, Faktor Pribadi dan Faktor Psikologis.

Berkaitan dengan hal itu maka masing-masing Bank saling berusaha untuk memenangkan persaingan dalam mendapatkan nasabah. Salah satu dari Bank yang ingin memenangkan persaingan itu adalah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Unit A.A. Maramis Manado yang merupakan salah satu pihak yang menyediakan jasa kredit. Bank BRI atau PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Unit A.A. Maramis Manado menyediakan 3 (Tiga) jenis kredit seperti : Kredit Usaha rakyat (KUR), Kredit Komersial dan KUR (Kredit Usaha Rakyat).

KUR (Kredit Usaha Rakyat) adalah skema kredit atau pembiayaan modal kerja maupun investasi khusus diperuntukkan bagi Usaha Mikro Kecil, Menegah dan Koperasi (UMKMK) dibidang usaha produktif dan layak. Adapun pengertian Kredit Komersial adalah kredit yang diberikan untuk memperlancar kegiatan nasabah yang bidang usahanya adalah perdagangan. Sedangkan kredit Briguna adalah kredit yang diberikan kepada pegawai tetap atau pensiunan yang sumber pembayarannya dari sumber penghasilan tetap atau pensiunan.

**Tabel 1.1**

|  |  |
| --- | --- |
| **Jumlah Nasabah**  **Kredit Usaha Rakyat** | |
| **TAHUN** | **JUMLAH NASABAH** |
| 2012 | 475 |
| 2013 | 658 |
| 2014 | 536 |
| 2015 | 478 |
| 2016 | 580 |

*Sumber : PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Unit A. A. Maramis 2017*

Dari ketiga jenis kredit yang ada, KUR (Kredit Usaha Rakyat) menjadi fokus penelitian. Dalam perkembangan, jumlah nasabah kredit Usaha rakyat (KUR) mengalami fluktuasi dari tahun 2012 sampai 2016. Pada tahun 2012 jumlah nasabah kredit Usaha rakyat (KUR) berjumlah 475 nasabah, tahun 2013 berjumlah 658 nasabah, tahun 2014 berjumlah 536 nasabah, tahun 2015 berjumlah 478 nasabah dan tahun 2016 berjumlah 580 nasabah. Meningkatnya jumlah nasabah kredit Usaha rakyat (KUR) tahun 2013 karena pada tahun tersebut banyak nasabah yang mulai membuka usaha dan menambah modal usaha.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka skripsi ini diberi judul **“ Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Usaha Rakyat pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Unit A.A. Maramis Manado”.**

* 1. **Identifikasi Masalah**

Sesuai dengan uraian yang dikemukakan dalam latar belakang dan pengamatan, identifikasi masalah yang ditemui yaitu evaluasi tentang faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku nasabah dalam mengambil kredit usaha rakyat (KUR).

1. Banyaknya perilaku nasabah yang konsumtif terhadap kredit usaha rakyat pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Unti A.A. Maramis manado, dikarenakan oleh meningkatnya dana untuk kebutuhan hidup.
2. Kurangnya minat nasabah dalam pengambilan kredit usaha rakyat dikarenakan pengetahuan akan persyaratan perbankan yang minim.
3. Banyak nasabah yang memilih kredit usaha rakyat karena memiliki suku bunga kredit yang rendah
4. Keputusan nasabah dalam pengambilan kredit usaha rakyat kebanyakan hanyalah pengaruh adanya referensi dari pihak lain.
   1. **Pembatasan Masalah**

Dalam penelitian ini, pembatasan masalah hanya tentang Faktor-Faktor yang mempengaruhi perilaku nasabah berupa Faktor Sosial dan Faktor Pribadi di Bank Rakyat Indonesia unit A.A. Maramis

* 1. **Rumusan Masalah**

Sesuai dengan uraian yang dikemukakan dalam latar belakang, maka dapat dirumuskan permasalahannya adalah :

a) Faktor-faktor apakah yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam pengambilan kredit usaha rakat (KUR) pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Unit A.A. Maramis Manado ?

b) Faktor manakah yang paling dominan mempengaruhi keputusan nasabah dalam pengambilan kredit usaha rakyat (KUR) pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Unit A.A. Maramis Manado ?

* 1. **Tujuan dan Manfaat**

**1.5.1 Tujuan**

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam pengambilan kredit usaha rakyat (KUR) pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Unit A.A. Maramis Manado.
2. Untuk mengentahui faktor manakah yang paling dominan mempengaruhi keputusan nasabah dalam pengambilan kredit usaha rakat (KUR) pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Unit A.A. Maramis Manado.
   * 1. **Manfaat**

Manfaat yang diperoleh penelitian adalah :

1. Bagi perusahaan Kiranya penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan untuk kemajuan dan peningkatan jumlah nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Unit A.A. Maramis Manado dengan memperhatikan lebih lagi faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam pengambilan kredit usaha rakyat (KUR).
2. Bagi Akademis

Dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan alat untuk menambah pengetahuan tentang dunia perbankan dan memberikan wawasan kepada peneliti selanjutnya.

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan informasi dan pengetahuan serta wawasan yang lebih jelas lagi mengenai dunia perbankan khususnya kredit usaha rakyat (KUR).