

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Salah satu sarana yang mempunyai peran dalam menyeimbangkan unsur trilogi pembangunan adalah perbankan. Trilogi yang dimaksud adalah keserasian, keselarasan dan kesinambungan unsur pemerataan pembangunan. Peran perbankan adalah sebagai suatu wahana yang dapat menghimpun dan menyalurkan dana secara efektif dan efisien. Bank sebagai salah satu bagian dari sistem keuangan memiliki fungsi sebagai intermediasi keuangan yaitu bahwa bank sebagai lembaga perantara transaksi transfer antara pihak yang kelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana dan bank sebagai pengendali peredaran uang yaitu melakukan berbagai kebijakan mengatur jumlah uang yang beredar di masyarakat, sehingga peredaran uang tersebut memberikan kontribusi positif terhadap pertumbuhan ekonomi lebih luas dan tidak menimbulkan gejala ekonomi yang merugikan.

Keberhasilan perekonomian nasional tidak akan terlepas dari meningkatnya pembangunan disegala sektor. Dalam menyalurkan dana masyarakat tersebut sejalan dengan peraturan-peraturan tentang perbankan, bank wajib melaksanakan prinsip kehati-hatian (*prudent*) agar tidak merugikan bank dan nasabahnya, karena pemberian kredit merupakan kegiatan usaha pokok bank yang mengandung risiko tinggi yang dapat memengaruhi tingkat kualitas kredit itu sendiri. Di samping itu porsi aktiva (*assets*) bank pada umumnya selalu

didominasi oleh kredit atau pinjaman yang diberikan apabila kegiatan penyaluran kredit ini berhasil dengan baik maka pendapatan yang berasal dari penerimaan bunga kredit merupakan pendapatan terbesar operasional bank. Dengan demikian, pelaksanaan pemberian kredit harus dikelola secara profesional dan hati-hati agar kualitas kredit tetap terjaga dengan didasarkan pada asas-asas perkreditan. Kredit menurut Undang-Undang Tahun 1998 Nomor 10 adalah:

“Penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam-meminjam antara bank dan pihak yang lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan memberikan bunga”.

PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk. Cabang Pangkalpinang merupakan salah satu bank konvensional di Indonesia yang berfokus kepada pensiunan. Memberikan berbagai pelayanan kepada nasabahnya, dan salah satunya adalah berupa kredit. Kredit tersebut memberikan fasilitas berupa kredit untuk para pensiunan.

Menurut Suyatno (2004), kredit pensiun adalah :

“Pemberian pinjaman kepada seorang yang telah berakhir masa tugasnya di instansi tempat ia bekerja sebelumnya, diantaranya PNS, pejabat Negara, tentara dan pegawai BUMN disertai dengan perjanjian antara bank dengan calon debitur bahwa pengembaliannya harus sesuai dengan jangka waktu yang telah disepakati dengan tujuan bank akan memperoleh keuntungan dari laba yang dihasilkan”.

Selain itu juga, karena terdesak kebutuhan ekonomi yang semakin meningkat, tentu baik masyarakat ataupun para pensiunan membutuhkan materi yang lebih untuk dapat mempertahankan hidupnya. Tidak semua tunjangan hari tua untuk para pensiunan dapat mencukupi semua kebutuhan, oleh karena itu

diberikanlah fasilitas kredit untuk para pensiunan tersebut. Calon debitur tidak asal mengambil kredit namun ada beberapa faktor yang biasanya akan memengaruhi keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pensiun tersebut.

Menurut Adithya (2010), keputusan nasabah dalam mengambil kredit merupakan pemilihan dari dua atau lebih alternatif pilihan keputusan pengambilan kredit, artinya bahwa nasabah dapat membuat keputusan dalam mengambil kredit mempunyai alternatif lainnya. Keputusan tersebut juga dapat dipengaruhi oleh prosedur kredit yang diterapkan oleh pihak bank. Keputusan nasabah dalam mengambil kredit, sangat penting sebelum nasabah mengambil kredit pada bank. Keputusan bermaksud agar tidak adanya hambatan baik yang besar maupun yang kecil, sehingga saat mengambil keputusan harus cermat dan sesuai tujuan yang telah direncanakan sebelumnya.

Terkait dengan hal tersebut banyak penelitian yang telah dilakukan berkaitan dengan hubungan antara faktor-faktor yang berkaitan dengan keputusan nasabah dalam mengambil kredit, yaitu penelitian Aris (2012) mengatakan bahwa variabel *place* berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah. Penelitian Pratiwi (2005), memperoleh hasil bahwa faktor jaminan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit. Berdasarkan uraian latar belakang diatas diketahui bahwa ada banyak faktor-faktor yang di pertimbangkan oleh masyarakat dalam mengambil kredit.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dalam penelitian ini penulis mengangkat judul "**Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Keputusan**

Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Pensiun Pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Cabang Pangkalpinang”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka perumusan masalah dalam penelitian ini mempunyai tujuan untuk memperjelas arah penelitian yang dimaksud. Sehingga dapat dirumuskan pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh tingkat suku bunga terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pensiun di Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Cabang Pangkalpinang?
2. Bagaimana pengaruh lokasi terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pensiun di PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Cabang Pangkalpinang?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pensiun di PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Cabang Pangkalpinang?
4. Bagaimana pengaruh prosedur kredit terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pensiun di PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Cabang Pangkalpinang?
5. Bagaimana pengaruh jaminan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pensiun di PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Cabang Pangkalpinang?

6. Apakah faktor tingkat suku bunga, lokasi, kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan jaminan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit pensiun pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Cabang Pangkalpinang?

1.3 Batasan Masalah

Agar masalah dapat dikaji dan dibahas lebih baik, maka penulis membatasi masalah pada penelitian ini. Adapun ruang lingkup masalah dibatasi hanya pada nasabah pengguna kredit pensiun. Sehingga yang menjadi responden penelitian ini adalah nasabah PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Cabang Pangkalpinang yang merupakan salah satu bank konvensional di Indonesia yang berfokus kepada pensiunan. Indikator penelitian dilihat dari pihak Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) cabang pangkalpinang sebagai penyedia program kredit pensiun.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian mengenai analisis faktor-faktor yang memengaruhi keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pensiun pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Cabang Pangkalpinang ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui apakah tingkat suku bunga, lokasi, kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan jaminan secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pensiun pada PT. Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Cabang Pangkalpinang.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian yang telah dilakukan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pihak-pihak yang berkepentingan, antara lain:

1. Kontribusi Praktis

Manfaat tersebut ditujukan bagi :

a. PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN)

Dapat memberikan masukan kepada pihak bank sebagai pertimbangan atau bahan pendukung untuk memberikan kredit pensiun dan Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pihak manajemen Bank Tabungan Pensiunan Nasional terutama untuk meningkatkan jumlah debitur dan volume kredit pensiun tiap tahunnya.

b. Universitas Bangka Belitung

Hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi mahasiswa untuk menambah referensi kepustakaan angkatan selanjutnya dalam penyusunan tugas akhir melalui media ruang baca Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung dan dapat digunakan sebagai masukan dalam pengembangan materi pembelajaran akuntansi khususnya yang berkaitan dengan kredit perbankan.

2. Kontribusi Teoritis

- a. Untuk menambah wawasan dan pengetahuan penulis agar dapat mengimplementasikan teori untuk digunakan pada saat praktik dilapangan terutama mengenai perkreditan pensiun.
- b. Dapat melakukan perbandingan mengenai teori yang diperoleh di buku dan perkuliahan dengan pengaplikasian di Bank Tabungan Pensiunan Nasional tempat melakukan penelitian.
- c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi penelitian-penelitian berikutnya.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mendapatkan gambaran secara jelas dan menyeluruh dalam pembahasan penelitian ini, maka dapat diberikan garis besar secara sistematis mengenai isi materi pokok yang akan dibahas pada setiap bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan informasi umum yang berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori dan pendapat para ahli berupa definisi dari beberapa kutipan buku dan teori-teori pendukung penelitian, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai pendekatan penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, variable penelitian, definisi operasional, dan skala pengukuran, uji kualitas data, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang hasil penelitian berupa analisis data dan interpretasi data serta pembahasan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan, saran untuk penelitian selanjutnya, dan saran-saran lain yang perlu disampaikan.