

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pertumbuhan dan pemerataan ekonomi merupakan indikator dalam proses pembangunan sebuah negara, terlebih bagi negara yang sedang berkembang di mana pembangunan diarahkan untuk mencapai tingkat kemakmuran bagi rakyatnya. Di Indonesia, tujuan tersebut tercantum dalam Pembukaan Undang- Undang Dasar 1945 yaitu untuk “Memajukan kesejahteraan umum”.

Tujuan ini memiliki maksud bahwa kesejahteraan masyarakat Indonesia merupakan prioritas terpenting dalam proses pembangunan Indonesia, karena pada dasarnya pembangunan yang mengutamakan pertumbuhan ekonomi yang terpusat, tidak merata serta tidak diimbangi kehidupan sosial, politik, ekonomi yang demokratis dan berkeadilan dapat menghasilkan fundamental pembangunan ekonomi yang rapuh, dimana hal tersebut telah mengakibatkan Indonesia terjebak dalam krisis ekonomi yang berkepanjangan serta menurunnya daya saing ekonomi nasional.

Kredit merupakan bagian terbesar dari harta bank sekaligus merupakan salah satu sumber penghasilan dan resiko bisnis yang terbesar. Oleh karena itu stabilnya perkembangan suatu bank dipengaruhi oleh keberhasilan pihak bank

dalam mengelola kredit. Proses pemberian kredit membutuhkan pertimbangan dan analisis dari pihak manajemen kredit berdasarkan peraturan dari pihak bank yang prosedurnya tidak bertentangan dengan bank,

Prosedur dalam perkreditan dimulai dari adanya pengajuan permohonan kredit dari masyarakat, proses analisis kredit, proses pencairan kredit, sampai dengan proses umpan balik pelaksanaan kredit, konsep prosedur dan kebijakan kredit ini mengikuti alur proses kredit itu sendiri maka harus didukung dengan prinsip kehati-hatian dalam penyaluran kredit kepada masyarakat.

Hal ini perlu dicermati kembali bahwa pembangunan ekonomi yang baik harus memiliki struktur yang kuat dan dapat bertahan dalam situasi apapun, serta menempatkan peningkatan kesejahteraan rakyat Indonesia sebagai prioritas utama. Terkait dengan hal tersebut, sektor Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) merupakan usaha yang tangguh ditengah krisis ekonomi.

Hal ini dikarenakan mayoritas usaha berskala kecil tidak terlalu tergantung pada modal besar atau pinjaman dari luar dalam mata uang asing. Bertahannya usaha mikro, kecil maupun menengah (UMKM) dalam menghadapi krisis dan kondisi perekonomian yang tidak stabil telah menunjukkan betapa pentingnya sektor ini dalam perekonomian nasional.

Pentingnya usaha kecil menengah khususnya di Negara berkembang sering dikaitkan dengan masalah ekonomi dan sosial seperti kemiskinan, pengangguran, ketimpangan distribusi pendapatan, dan yang lainnya. Artinya, keberadaan UKM diharapkan dapat memberi kontribusi positif terhadap upaya penanggulangan

masalah-masalah tersebut. Terkait dengan itu pada tahun 1999 munculah program pemerintah yaitu PT PNM MEKAAR yang merupakan salah satu cara yang programnya dilakukan oleh pemerintah dalam menanggulangi masalah kemiskinan.

PT Permodalan Nasional Madani (Persero), selanjutnya disebut PNM merupakan Lembaga Keuangan Khusus yang didirikan sebagai relisasi komitmen pemerintah untuk mengembangkan, memajukan serta memelihara Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Berbeda dengan KUR, PT PNM Mekar ini ditunjukan kepada ibu Rumah Tangga produktif, namun prasejahtera. Namun, wanita yang hidup dibawah garis kemiskinan, dan pinjaman pun berkisar di bawah Rp. 2- 5 juta kesetiap nasabah tanpa adanya jaminan bagi nasabah tersebut, untuk kredit KUR dimaksudkan untuk nasabah yang berutang yang mempunyai usaha dan bermaksud untuk mengembangkan usahanya. Mereka juga memberikan jaminan seperti BPKB motor dan bukti kepemilikan surat tanah dan bangunan. Program PNM benar-benar ditunjukan untuk masyarakat yang kurang mampu.

Di Kota Gresik sendiri Lembaga pembiayaan dan pemberdayaan untuk usaha mikro kecil sangat lah banyak salah satunya adalah Pnm mekaar. Hal ini disebabkan karna faktor ekonomi yang semakin hari semakin meningkat karna banyak nya kebutuhan yang harus di penuhi. Selain faktor ekonomi, alasan lain seseorang melakukan pinjaman karena suatu kebutuhan yang mendesak, sehingga masyarakat lebih memilih untuk melakukan pinjaman di lembaga pembiayaan

dan pemberdayaan untuk usaha mikro.

Pnm mekaar adalah sebuah tempat yang menyediakan jasa pelayanan untuk pinjaman yang tanpa jaminan, tidak hanya dikalangan ibu-ibu, bahkan di kalangan remaja pun juga bisa melakukan pengajuan pinjaman. pnm mekar ini tidak hanya menawarkan pinjaman berupa uang tapi juga bisa berupa material untuk pembangunan atau perbaikan tempat usaha.

Objek yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah Pnm mekaar cabang Gresik lokasinya berada di Jl. Perumahan Draya Regency Blok A2 ,Setrohadi Duduk Sampeyan. Pnm mekaar ini buka mulai pukul 08.00-16.15 WIB. Pnm mekaar ini memiliki 20 karyawan yang terdiri dari 1 Kepala Cabang, 3 Wakil Kepala Cabang,dan 16 Acount.

Pnm Mekaar Cabang Gresik memberikan pelayanan yang buruk kepada nasabah. Acuh tak acuh terhadap nasabahnya.

Pnm Mekaar Cabang Gresik memberikan pelayanan kepada nasabah,selain nasabah datang ke kantor,kita juga nantinya yang akan datang ke rumah nasabah. Pnm Mekaar Cabang Gresik juga memiliki keunggulan tersendiri dibandingkan dengan lembaga pinjaman lainnya, yakni nasabah dapat mengajukan pinjaman tanpa jaminan dan untuk pencairan dana juga sangat cepat. Sedangkan lembaga pinjaman lainnya yang berada di daerah duduk sampeyan seperti lembaga X, lembaga Y dan lembaga Z membutuhkan jaminan.

Pnm Mekaar Cabang Gresik juga memiliki beberapa kekurangan pada segi kualitas pelayanannya, karena banyaknya nasabah yang mengajukan

pinjamana, maka untuk pencairan dana nanti di lakukan secara bertahap sesuai dengan sop perusahaan. Kualitas pelayanan sangat penting bagi suksesnya perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan mutu terhadap perusahaan jasa yang membuat nasabah akan tertarik untuk melakukan pinjaman yang ditawarkan. Jika nasabah tertarik pada pelayanan yang diberikan maka kemungkinan besar nasabah akan melakukan pinjaman ulang.

Tabel 1.1  
Jumlah nasabah yang melakukan pengajuan pencairan dana

<b>Nama Bulan</b>	<b>Jumlah Nasabah</b>
Januari	75
Februari	79
Maret	87
April	90
Mei	93
Juni	95
Juli	98
Agustus	101
September	105
Oktober	65
November	42
Desember	33

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah pengajuan pencairan dana nasabah di pnm mekaar cabang Gresik dari bulan Januari 2022 - Desember 2022 cenderung mengalami penurunan selama tiga bulan terakhir. Permasalahan yang terjadi berdasarkan data diatas adalah terjadinya penurunan jumlah nasabah yang melakukan pengajuan pencairan dana pada bulan Oktober, November, Desember. Hal ini diduga dapat terjadi karena kualitas pelayanan para

karyawannya belum bisa melayani dengan baik dan ramah kepada para calon nasabah.

Pnm mekaar cabang Gresik perlu memperhatikan kembali faktor kualitas pelayanan dan fasilitas agar dapat bersaing dengan penanaman modal yang lainnya. Perusahaan hendaknya lebih memperhatikan hal-hal tersebut sehingga pnm mekaar Gresik dapat menambah jumlah nasabah, dan tidak terjadi penurunan.

Berdasarkan pada latar belakang masalah tersebut, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Pemberian Kredit Dan Fasilitas Terhadap Keputusan pengambilan kredit (Studi Pada PT PNM Mekar Cabang Gresik).”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka yang menjadi perumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit di PT PNM Mekar Gresik?
2. Apakah prosedur pemberian kredit secara parsial berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit di PT PNM Mekar Gresik?
3. Apakah fasilitas secara parsial berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit di PT PNM Mekar Gresik?
4. Apakah kualitas pelayanan, prosedur pemberian kredit dan fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit di PT PNM

Mekar Gresik ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap keputusan pengambilan kredit di PT PNM Mekar Gresik.
2. Untuk mengetahui pengaruh prosedur pemberian kredit secara parsial terhadap keputusan pengambilan kredit PT PNM Mekar Gresik.
3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas secara parsial terhadap keputusan pengambilan kredit di PTPNM Mekar Gresik
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, prosedur pemberian kredit dan fasilitas secara simultan terhadap keputusan pengambilan kredit di PT PNM Mekar Gresik

### **1.4 Manfaat**

#### **1.4.1 Teoritis**

##### **1) Bagi Universitas**

Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan bahan pertimbangan serta tambahan referensi bagi mahasiswa atau mahasiswi universitas untuk penelitian selanjutnya.

##### **2) Bagi Perusahaan**

Peneliti berharap bahwa penelitian ini akan berguna sebagai bahan masukan yang berhubungan dengan keputusan pengambilan kredit guna

menghadapi persaingan yang ketat.

### 3) Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan tambahan wawasan dan pengetahuan bagi peneliti khususnya dalam bidang pencarian nasabah.

### 4) Bagi Pembaca

Penelitian ini dapat menambah bahan bacaan serta untuk memperluas pengetahuan mengenai kegiatan penerapan kualitas pelayanan dan fasilitas yang seharusnya dimiliki dan diterapkan oleh perusahaan dan pelaku usaha lainnya

#### 1.4.2 Praktis

Sebagai langkah kongkrit penerapan ilmu berdasarkan teori yang selama ini didapat peneliti ke dalam praktek pada perusahaan, juga sebagai masukan dan bahan pertimbangan untuk mengadakan perbaikan dalam masalah yang terkait atau berhubungan dengan pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap keputusan pengambilan kredit di PT PNM Mekar Gresik.