

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank merupakan suatu institusi yang sangat penting bagi perkembangan ekonomi suatu negara. Bank memegang peranan kuat Bahkan di negara maju yang sudah kuat bank memegang peran penting dalam pembangunan ekonomi. Bank memiliki fungsi yang krusial dalam mendukung perekonomian, salah satunya melalui produk perbankan yaitu kredit. Oleh karena itu, bank merupakan lembaga keuangan yang utama fungsinya adalah menarik dana dari masyarakat dalam bentuk deposito dan mendistribusikan kembali dana tersebut dalam bentuk kredit atau pinjaman untuk meningkatkan pembangunan ekonomi dan bisnis. Selain itu, bank juga berfungsi sebagai intermediari yang menghubungkan orang-orang yang memiliki dana (kaya) dengan orang-orang yang membutuhkan dana

UU No. 10 Tahun 1998, Bank dibedakan berdasarkan jenis-jenis dan fungsinya dibagi menjadi Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat. Bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Bank umum sering disebut dengan istilah Bank Komersial (*Commercial Bank*). Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Berdasarkan kepemilikan bank terbagi menjadi bank milik pemerintah, bank swasta, bank milik asing dan bank campuran.

Peran Bank dalam perekonomian membutuhkan pendekatan berkelanjutan yang lebih besar untuk diadopsi oleh Industri Perbankan. Perbankan berkelanjutan dapat dilihat sebagai proses pemanfaatan produk dan layanan keuangan dalam menciptakan lingkungan yang sejahtera. Salah produk dan layanan yang ada diperbankan adalah penyediaan jasa kredit bagi Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) dalam bentuk pinjaman modal dan investasi.

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan sektor ekonomi nasional yang sangat strategis dalam pembangunan ekonomi kerakyatan. Pemberdayaan ini dapat menciptakan iklim usaha dan mengurangi ekonomi biaya tinggi. Pemberdayaan UMKM sangat diperlukan untuk meningkatkan daya saing ekonomi. Persaingan dalam hal kualitas maupun kuantitas yang bukan hanya untuk pasar lokal dan nasional, tetapi juga ekspor. Semakin banyak UMKM yang bisa mengekspor, akan semakin besar pula daya saing ekonomi Indonesia Wahyudin (2015:15).

Usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) dalam perekonomian Indonesia sebagai pemain utama dalam kegiatan ekonomi di berbagai sektor, penyedia lapangan kerja yang terbesar, pengembangan kegiatan ekonomi lokal dan pemberdayaan masyarakat, pencipta pasar baru dan sumber inovasi, dan menjaga neraca pembayaran melalui kegiatan ekspor masyarakat sehingga mengurangi tingkat kemiskinan Tedjasuksmana (2014:2). Dengan banyaknya manfaat yang dimiliki oleh UMKM terdapat masalah yang sering dihadapi oleh UMKM yaitu kendala modal atau tambahan dana untuk mengembangkan dan melakukan inovasi terhadap bisnis atau usaha yang sedang dikembangkan oleh UMKM.

Bank Pembangunan Jambi atau Bank Jambi merupakan bank daerah jambi yang didirikan untuk menunjang serta mendorong pembangunan daerah dan mengembangkan pertumbuhan ekonomi daerah dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat. Dalam menjalankan fungsinya Bank Jambi bertindak sebagai Bank Pembangunan, Bank Umum, Pemegang Kas Daerah dan merupakan salah satu sumber pendapatan daerah.

Proses penyaluran kredit membutuhkan kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan nasabah, sehingga dapat mempermudah proses penyaluran kredit. Di sisi lain, efektifitas penyaluran kredit yang baik dapat meningkatkan kualitas pelayanan karena kredit yang diterima nasabah sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan nasabah. Penelitian yang dilakukan oleh (Richard, 2018) menemukan bahwa kualitas pelayanan yang baik

dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan nasabah, sehingga dapat mempermudah proses penyaluran kredit. Hal ini disebabkan karena nasabah yang merasa puas dengan pelayanan yang diterima akan lebih cenderung untuk mengajukan permohonan kredit kembali dan merekomendasikan kepada orang lain

Tingkat bunga yang tinggi dapat mengurangi minat nasabah untuk mengajukan permohonan kredit, sehingga dapat menurunkan efektifitas penyaluran kredit. Sebaliknya, tingkat bunga yang rendah dapat meningkatkan minat nasabah untuk mengajukan permohonan kredit, sehingga dapat meningkatkan efektifitas penyaluran kredit. Penelitian yang dilakukan oleh (Yogi, 2018) menemukan bahwa tingkat bunga yang rendah dapat meningkatkan efektifitas penyaluran kredit sedangkan tingkat bunga yang tinggi dapat meningkatkan risiko kredit.

Citra perusahaan dalam hal ini diproksikan dengan Bank 9 Jambi tidak bisa direkayasa, artinya citra tidak datang dengan sendirinya melainkan dibentuk oleh masyarakat dari upaya komunikasi dan keterbukaan perusahaan dalam usaha membangun citra positif yang diharapkan. Menurut Anishah (2020) perusahaan merupakan faktor yang sangat berpengaruh terhadap keputusan debitur untuk melakukan kredit di suatu Lembaga Keuangan khususnya Bank.

Tabel 1 1 Jumlah Tunggakan Pokok dan Tunggakan Bunga

Tahun	Tunggakan Pokok (Juta Rupiah)	Perkembangan	Tunggakan Bunga (Juta Rupiah)	Perkembangan
2018	741,82		136,65	
2019	1.216,88	64,0	190,82	39,64%
2020	912,74	-24,99%	160,41	-15,94%
2021	441,02	-51,68%	45,01	-71,94%
2022	295,27	-33,05%	27,92	-37,97%
Jumlah	3.607,73	-45,68%	560,81	-86,21%
Rata-rata	721,55	-11,42%	112,16	-21,55%

Sumber: Data Olahan Penulis

Tabel 1.1 menjelaskan bahwa secara rata-rata tunggakan pokok dari tahun mengalami penurunan sebesar 11,42% dengan Jumlah 3,6 Milyar. Tunggakan pokok terbesar terjadi pada tahun 2019 berjumlah 1,2 Milyar rupiah. Tunggakan Bunga juga mengalami penurunan dari tahun 2018 hingga 2022 sebesar 21,55

persen, tunggakan bunga terbesar terjadi pada tahun 2018 dan 2019 berjumlah diatas 100 Juta. Berdasarkan data pada tabel 1.2 dapat disimpulkan bahwa semakin lama umur pinjaman maka semakin besar nilai tunggakan pokok maupun bunga.

Tabel 1 2 Jumlah UMKM di Provinsi Jambi Tahun 2022

No	Kabupaten/Kota	UMKM			Jumlah
		Mikro	Kecil	Menengah	
1	Merangin	4.877	693	13	5.583
2	Kota Jambi	44.307	3.506	-	47.813
3	Sarolangun	3.602	478	10	4.090
4	Kota Sungai Penuh	6.856	1.076	1.699	9.631
5	Kerinci	11.044	1.106	125	12.275
6	Batanghari	18.432	175	10	18.617
7	Bungo	2.327	881	290	3.498
8	Tanjung Jabung Barat	7.432	1.048	-	8.480
9	Tebo	1.268	-	-	1.268
10	Muaro Jambi	41.234	-	-	41.234
11	Tanjung Jabung Timur	17.658	1.135	-	18.793
	Jumlah	159.037	10.098	2.147	171.282

Sumber: Dinas Koperasi dan UMKM Provinsi Jambi,2022

Berdasarkan data laporan kredit usaha mikro, kecil dan menengah jumlah nasabah yang mengajukan pinjaman di Bank 9 Jambi dari tahun 2018 hingga 2022 berjumlah sebanyak 4.638 pelaku UMKM. Berdasarkan data UMKM yang dipublikasikan oleh dinas koperasi dan UMKM provinsi Jambi pada tahun 2022 Jumlah UMKM di provinsi Jambi adalah 171.282 UMKM. Sehingga jika dibandingkan Bank Jambi baru mendapat 2,7% UMKM yang ada di Provinsi Jambi, angka ini tentunya sangat kecil perlu inovasi dan perbaikan terhadap penyaluran kredit UMKM agar jumlah UMKM yang melakukan pinjaman di Bank 9 Jambi bisa bertambah. Fenomena inilah yang menjadi alasan penulis untuk melakukan penelitian dengan judul **Persepsi Nasabah Terhadap Efektivitas Penyaluran Kredit Bank Jambi Dengan Citra Bank Sebagai VARIABEL Intervening.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah, rumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan Bank Jambi terhadap Efektifitas Penyaluran Kredit UMKM?
2. Bagaimana pengaruh Tingkat Bunga Bank Jambi UMKM terhadap Efektifitas Penyaluran Kredit UMKM?
3. Bagaimana pengaruh Citra Bank Jambi terhadap Efektifitas Penyaluran Kredit UMKM?
4. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan Bank Jambi terhadap Citra Bank Jambi?
5. Bagaimana pengaruh Tingkat Bunga Bank Jambi UMKM terhadap Citra Bank Jambi?
6. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan Bank Jambi terhadap Efektifitas Penyaluran Kredit UMKM dimediasi oleh *Citra Bank*?
7. Bagaimana pengaruh Tingkat Bunga Bank Jambi UMKM terhadap Efektifitas Penyaluran Kredit UMKM dimediasi oleh Citra Bank

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian pada rumusan masalah, tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh Kualitas Pelayanan Bank Jambi terhadap Efektifitas Penyaluran Kredit UMKM
2. Untuk menguji pengaruh Tingkat Bunga Bank Jambi UMKM terhadap Efektifitas Penyaluran Kredit UMKM
3. Untuk Menguji pengaruh Citra Bank Jambi terhadap Efektifitas Penyaluran Kredit UMKM
4. Untuk menguji pengaruh Kualitas Pelayanan Bank Jambi terhadap Citra Bank Jambi
5. Untuk menguji pengaruh Tingkat Bunga Bank Jambi terhadap Citra

Bank Jambi

6. Untuk menguji pengaruh Kualitas Pelayanan Bank Jambi terhadap Efektifitas Penyaluran Kredit UMKM dimediasi oleh *Citra Bank*
7. Untuk menguji pengaruh Tingkat Bunga Bank Jambi UMKM terhadap Efektifitas Penyaluran Kredit UMKM dimediasi oleh Citra Bank

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara;

1. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini memberikan bukti praktis berupa informasi terkait efektifitas penyaluran kredit yang diberikan Bank Pembangunan Daerah Jambi (Bank 9 Jambi) kepada UMKM diprosikan dengan kepuasan Nasabah yaitu pelaku UMKM melalui Persepsi Nasabah yang diukur dengan variabel kualitas pelayanan, tingkat bunga.

2. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan bukti secara empiris atas pengujian bagaimana pengaruh Kepuasan Pelayanan, Tingkat Bunga terhadap Kepuasan Nasabah atau Pelaku UMKM dengan citra Bank sebagai variabel mediasi. Dan menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.