BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sektor industri jasa adalah salah satu dari tiga sektor ekonomi. Sektor jasa atau dikenal sebagai sektor tersier adalah industri yang menghasilkan suatu jasa sebagai produk akhir. Perkembangan persaingan bisnis di Indonesia adalah salah satu fenomena yang sangat menarik untuk disimak, terlebih dengan adanya globalisasi dalam bidang ekonomi yang semakin membuka peluang pengusaha asing untuk turut berkompetisi dalam menjaring konsumen lokal. Dampak globalisasi menyebabkan industri jasa yang terdiri dari berbagai macam industri seperti industri telekomunikasi, transportasi, lembaga keuangan, dan perhotelan berkembang dengan cepat.

Secara umum lembaga keuangan terbagi atas 2 (dua) yaitu lembaga keuangan bersifat perbankan dan lembaga keuangan bukan bank (LKBB). Lembaga keuangan bukan bank terdiri atas ; pasar modal, koperasi, perusahaan asuransi, pegadaian, perusahaan modal ventura, perusahaan sewa guna usaha dan lain sebagainya. Sedangkan lembaga keuangan bank terdiri atas ; bank sentral, bank umum, dan bank perkreditan rakyat. Lembaga keuangan bank adalah lembaga keuangan yang yang berkegiatan utama menyalurkan jasa dalam pembayaran dan peredaran uang serta pemberian kredit.

sIndustri perbankan merupakan salah satu lembaga keuangan dari sektor industri jasa yang memiliki peranan penting dalam menopang pertumbuhan ekonomi Indonesia. Jasa perbankan dapat dikatakan bisnis yang berbasis pada asas kepercayaan yang menuntut perusahaan makin mengoptimalkan pelayanan kepada nasabah. Hal ini dilakukan agar kepercayaan nasabah tetap terjaga yang artinya nasabah merasa puas apabila kebutuhannya terpenuhi. Industri perbankan hadir dengan harapan dapat menjadi alternatif dalam mempermudah aktivitas dan

kegiatan ekonomi masyarakat ditengah perkembangan teknologi dan ekonomi yang sangat cepat (Jarot & Denny,2019).

Perbankan memiliki peranan yang sangat penting dalam pertumbuhan ekonomi sebuah bangsa karena peranannya dalam jasa keuangan mampu menggerakkan perekonomian bangsa. Perkembangan lembaga keuangan menjadi sebuah petanda semakin butuhnya dunia usaha akan jasa keuangan dan modal. Modal yang diperoleh masyarakat berasal dari perorangan atau lembaga keuangan misalnya Bank Umum, Bank Syariah, Bank Perkreditan Rakyat, Pegadaian dan Koperasi.BPR merupakan lembaga perbankan resmi yang diatur berdasarkan Undang-Undang No. 7 tahun 1992 tentang Perbankan dan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No. 10 tahun 1998.

Semakin maju perekonomian didalam suatu negara maka secara langsung akan semakin meningkat pula kebutuhan masyarakatnya. Hal ini dikarenakan harus mampu mengikuti situasi dan kondisi tertentu yang sedang terjadi. Ditengah kondisi saat ini, banyaknya lembaga keuangan yang menawarkan produk kredit, memberikan beragam pilihan bagi debitur untuk memilih dan mengambil keputusan produk kredit mana yang paling cocok untuk memenuhi kebutuhannya. Maraknya Pemberian kredit di masyarakat dengan suku bunga yang rendah merupakan daya tarik nasabah untuk mengambil sebuah kredit, tetapi kenyataannya di lapangan yang terjadi tingkat suku bunga tidak serta merta menjadi pertimbangan final dalam mempengaruhi pengambilan kredit (Selvy dkk, 2017).

Perkembangan perekonomian yang semakin kompetitif dalam berbagai hal, dan ditengah maraknya pasar permodalan atau pembiayaan setiap pelaku perbankan akan selalu meningkatkan produk sumber pendanaan mereka. Perkembangan kebutuhan akan modal saat ini telah membawa para pelaku perbankan ke persaingan yang sangat ketat untuk memperebutkan pencari modal sebagai nasabah. Berbagai pendekatan untuk memperebutkan dana dari nasabah baik melalui peningkatan sarana dan prasarana berfasilitas teknologi tinggi maupun dengan pengembangan sumber daya manusia agar mampu

memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah telah dilakukan (Badrul dkk, 2019).

Persaingan tersebut diwujudkan dengan membagikan layanan paling baik pada masyarakat yang memiliki usaha dan yang ingin mengembangkan usahanya. Nantinya, bank akan menjadikan sebagai calon nasabah potensial untuk pengambil keputusan. Beragam strategi yang digunakan lembaga keuangan untuk memperebutkan nasabah potensial yakni dengan meningkatkan kemudahan dari fasilitas yang ada sehingga nasabah dapat menentukan pilihannya sesuai yang dibutuhkan dan mengembangkan sumber daya manusia yang bisa memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah (Huda dkk, 2019).

Ditengah persaingan yang semakin ketat di industri perbankan ditambah kebutuhan masyarakat yang semakin berkembang dan meluas pada berbagai hal dalam kehidupan memicu semua pelaku industri perbankan untuk dapat terus berinovasi dan kreatif memenuhi keinginan agar kebutuhan masyarakat terpenuhi. Namun, perekonomian di seluruh dunia dihadapkan pada tantangan yang lebih besar dengan kehadiran Pandemi virus Covid-19. Pandemi tersebut hadir sejak akhir tahun 2019 dan lebih tepatnya kasus pertama di Indonesia pada maret 2020. Pandemi memaksa pelaku industry perbankan untuk memutar otak lebih keras dari biasanya ditengah keadaan yang memaksa mereka untuk berkembang lebih pesat lagi.

Hal yang mendasari pelaku industri perbankan untuk berpikir keras dan memutar otak dalam hal melakukan inovasi dan pengembangan demi upaya pemenuhan kebutuhan serta kemudahan masyarakat ditengah tantangan menghadapi pandemic covid-19. Dilansir dalam CNBC Indonesia, Presiden Republik Indonesia Ir. Joko Widodo mengintruksikan setiap masyarakat yang terdampak langsung pandemic covid-19 diberikan kelonggaran dalam upaya penyelesaian kreditnya di bank. Beberapa hal yang dilakukan adalah diberikan kelonggaran selama 1 tahun kepada mereka dalam pembayaran bunga dan angsurannya. Disisi lain dapat dilakukan restrukturisasi kredit, hal ini ditawarkan demi menjaga kesehatan kedua belah pihak baik masyarakat yang melakukan pinjaman kredit dan pihak bank yang memberikan pinjamannya.

Dilansir Keuangan Kontan Indonesia, Pandemi global Covid-19 ikut menyerang tanah air. Tahun ini yang ditargetkan membawa asa baru justru membelenggu. Pemerintah bersama otoritas keuangan berupaya mencegah dampak negatif pandemi, sejumlah stimulus stimulus diluncurkan. Salah satu yang pertama dan utama adalah relaksasi ketentuan restrukturisasi kredit dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Sejak Maret, bank tak perlu menyisihkan pencadangan buat debiturnya yang terimbas pandemi. penilaian kolektabilitas kredit pun dipangkas hanya mengandalkan satu pilar. Tujuannya agar rasio kredit macet bank dapat ditekan, sekaligus mengurangi biaya pencadangan yang perlu dibentuk sampai 27 September 2020, telah ada 100 bank yang merestrukturisasi kredit senilai Rp 904,285 triliun dari 7.465.990 debitur. Nilai tersebut berasal dari 5.824.976 debitur UMKM dengan nilai kredit Rp 359,977 triliun, dan 1.641.014 debitur non UMKM dengan kredit Rp 544,308 triliun. Sayangnya, kebijakan ini tak serta merta bisa menekan *non-performing loan* (NPL). Terutama pada kuartal II-2020, NPL telah beranjak ke level di atas 3%.

Berdasarkan Harian CNN Indonesia per tanggal 25 Agustus 2020, *Non-Performing Loan* (NPL) yang masih tinggi dialami berbagai bank ditengah pandemi, merupakan dampak yang telah diperkirakan sejak awal dari kebijakan restrukturisasi kredit. Kepala Eksekutif Pengawas Perbankan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Heru Kristiyana menyatakan pihaknya telah melakukan berbagai kajian dan mencermati dampak dari restrukturisasi kredit selama pandemi covid-19. Karena itu, ia menekankan agar seluruh bank disiplin tetap membentuk pencadangan atau menyetor cadangan kerugian penurunan nilai (CKPN).

Dilansir di Keuangan Kontan Indonesia, *Non-Performing Loan* (NPL) bank-bank besar terus meningkat di tengah pandemi Covid-19. Karenanya, sejumlah bank besar terus mengatur strategi dalam menyalurkan kredit dan terus memupuk biaya pencadangan. Data Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat per Agustus 2020 secara industri NPL telah naik sebanyak 60 basis poin (bps) secara year on year (yoy) menjadi 3,2%. Sejumlah bank yang sudah memaparkan kinerja pun juga mengalami nasib serupa. PT Bank Central Asia Tbk (BCA) misalnya yang mencatat NPL gross ada di level 1,9% naik 0,3% secara tahunan di akhir

kuartal III 2020. Begitu juga dengan PT Bank Negara Indonesia Tbk (BNI) yang mencatatkan NPL di akhir September 2020 ada pada posisi 3,3%. Posisi tersebut mengalami peningkatan cukup besar sebanyak 2% dari periode setahun sebelumnya yang ada di level 1,3%. Hal ini menyebabkan hampir semua bank melakukan pemupukan biaya pencadangan yang cukup besar.

Hal serupa juga dengan yang dialami oleh salah satu bank daerah, yaitu bank 9 Jambi yang terletak di Provinsi jambi. Dalam perjalanan mereka ditengah situasi sulit pandemic covid-19 mereka juga mencatatkan peningkatan nilai NPL sebesar 0,33%, walaupun angka tersebut tidak signifikan namun menggambarkan bahwa pandemi cukup berdampak kepada operasional mereka. Namun menariknya dari data tersebut bank 9 jambi tidak menurunkan intensitas terhadap pemasaran dan peningkatan pelayanan atas kredit yang mereka tawarkan kepada calon kreditur. Ini terlihat dari data laporan keuangan mereka yang mencatatkan nilai kredit tahun 2021 sebesar 8,9 triliun atau meningkat 0,05% dari tahun 2020 yaitu sebesar 8,4 triliun rupiah, data tersebut termuat dalam website resmi bank 9 jambi.

Dengan demikian diketahui walaupun pandemic covid-19 akan terus berdampak kepada beberapa kehidupan masyarakat dan pelaku ekonomi. Bagi pelaku ekonomi akan mengakibatkan menurunnya kesehatan keuangan mereka karena terhambat biaya operasional yang cukup tinggi, bagi masyarakat akan berdampak kepada penghasilan dan pemasukan mereka dalam pemenuhan modal dan kebutuhan sehari-hari. Hal ini akan saling berhubungan, walaupun keduanya sama-sama merasakan dampak yang menurunnya kemampuan, justru harus saling berkesinambungan untuk terus memahami kebutuhan satu dengan yang lainnya.

Pihak industri perbankan harus terus berupaya untuk menawarkan keunggulan produk kredit mereka ditengah situasi ini untuk selalu mendapatkan loyalitas nasabah atau potensi calon nasabah yang akan memutuskan untuk mengambil produk mereka. Oleh sebab itu, maka perlu meningkatkan sarana prasarana jasa kredit dalam lokasi untuk pelayanan dan prosedur pengkreditan yang di tetapkan agar lebih mudah untuk mengakses nasabah lebih banyak lagi. Dari masyarakat juga dalam kehidupan sehari-hari, kita sering dihadapkan pada

kebutuhan tertentu, di mana dengan berjalannya waktu, maka banyak kebutuhan yang harus dipenuhi. Sedangkan kita ketahui bahwa alat untuk memenuhi kebutuhan tersebut bersifat terbatas, sehingga dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan tersebut dibutuhkan dana. Dana ini dapat berasal dari kekayaan sendiri, maupun dari pinjaman yang bersumber dari bank dan non bank (Ratih, 2019).

Pinjaman dana yang bersumber dari bank biasanya akan berbasis kredit. Berbagai macam kredit yang ditawarkan bank dengan banyak nya jenis, ketentuan dan tujuan produk kredit itu sendiri. Menurut Moh. Tjoekam (2009) kredit dalam arti umum meliputi *commercial loan dan consumer's loan*. *Commercial loan* merupakan kredit yang diberikan kepada seseorang atau badan usaha, sehingga kredit ini mampu memperbaiki atau mengembangkan kinerja (*performance*) usaha debitur, bahkan jika mungkin dapat menciptakan backward dan forward linkage dan seterusnya dapat membawa efek berganda yang bersifat positif (*multiplier effect*) (Jarot & Denny, 2019).

Beberapa jenis pinjaman kredit yang terdapat di berbagai bank terbagi atas 2 (dua) yaitu kredit investasi atau modal kerja dan kredit konsumtif. Di bank daerah terkhususnya bank 9 jambi, kredit terdiri berbagai macam jenisnya. Namun dalam klasifikasi besarnya terbagi atas 3 (tiga) yaitu kredit produktif, kredit konsumtif dan kredit UMKM. Kredit produktif yaitu yang digunakan untuk meningkatkan usaha produksi atau investasi untuk menghasilkan barang dan jasa. kredit konsumtif yang merupakan kredit atau pinjaman uang yang dimaksudkan bukan untuk kebutuhan atau kegiatan yang menghasilkan melainkan keinginan semata. Sedangkan, Kredit UMKM adalah kredit kepada debitur usaha mikro, kecil dan menengah yang memenuhi definisi dan kriteria usaha Mikro, Kecil dan Menengah sebagaimana diatur dalam UU No. 20 Tahun 2008 Tentang UMKM.

Dalam keputusan nasabah mengambil kredit akan dipengaruhi oleh beberapa faktor; diantaranya literasi keuangan dan pendapatan nasabah. Faktor yang disebutkan mempengaruhi keputusan nasabah dalam pengambilan kredit adalah literasi keuangan. Menurut Otoritas Jasa Keuangan, literasi keuangan adalah pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), keyakinan (*confidence*) yang mempengaruhi sikap (*attitude*), dan perilaku keuangan (*behaviour*)

seseorang untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan pengelolaan keuangan dalam rangka mencapai kesejahteraan. Literasi keuangan dapat diartikan sebagai kecerdasan dan kemampuan seseorang dalam mengatur keuangannya.

Literasi keuangan adalah satu hal yang harus dimiliki seseorang agar terhindar dari masalah keuangan karena tiap-tiap orang selalu dihadapkan pada situasi dimana harus mengorbankan kepentingan yang satu dengan kepentingan yang lainnya demi mencapai kesejahteraannya. Literasi keuangan sangat erat kaitannya dengan manajemen keuangan, seseorang yang memiliki literasi keuangan yang tinggi akan mampu mengelola keuangan secara optimal.

Berdasarkan survei yang dilakukan otoritas jasa keuangan (2022) mengungkapkan bahwa indeks literasi keuangan masyarakat Indonesia mengalami peningkatan menjadi 85,10% dari sebelumnya tahun 2019 yang hanya menyentuh angka 76,19%. Walaupun demikian, indeks literasi keuangan di provinsi Jambi masih tergolong rendah, karena berada pada peringkat 10 provinsi yang terendah dengan indeks 46,49%. Hal ini memberikan potret mengenai kondisi literasi keuangan yang ada di Indonesia khususnya provinsi Jambi yang dimana masyarakatnya belum sepenuhnya memiliki pengetahuan yang cukup mengenai bagaimana mengoptimalkan uang untuk kegiatan yang produktif.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Hari, dkk (2020) tentang pengaruh literasi keuangan, tingkat suku bunga, kualitas pelayanan, dan jaminan terhadap pengambilan kredit perbankan oleh UKM. Penelitian ini menjelaskan terdapat korelasi antara literasi keuangan terhadap keputusan seseorang mengambil kredit. Semakin baik literasi keuangan seseorang akan mempengaruhi kemungkinan seseorang mengambil kredit.

Selain literasi keuangan, faktor yang turut mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil kredit di bank adalah pendapatan nasabah. Pendapatan merupakan penghasilan yang diperoleh seseorang dari jasa-jasa produksi yang diserahkan pada suatu waktu tertentu atau yang diperoleh dari harta kekayaan. Pendapatan seseorang akan berdampak terhadap perilaku dan keputusan keuangan seseorang dalam upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan. Dalam beberapa

referensi penelitian terdahulu seperti penelitian Gerry & Bambang (2014), Yulita & Saryadi (2016) ditemukan adanya pengaruh yang positif pendapatan terhadap keputusan pengambilan kredit. Sedangkan penelitian yang dilakukan Edy & Siti (2020), Ikhlasul Dkk (2017) menemukan bahwa pendapatan tidak berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit oleh nasabah. Inkonsistensi hasil penelitian ini tentu menarik perhatian peneliti untuk menguji kembali pendapatan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit di bank 9 Jambi.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas dengan beberapa alasan terkait penelitian ini dilakukan baik terkait perilaku keuangan nasabah dan beberapa fenomena yang terjadi, serta merujuk pada sumber penelitian terdahulu yang berjudul *“Factors Influencing Family Business Decision for Borrowing Credit from Commercial Banks: Evidence in Tra Vinh Province, Viet Nam”* dengan metode dan objek penelitian yang berbeda, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Analisis Pengaruh Literasi Keuangan dan Pendapatan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit Investasi di KCU Bank 9 Jambi”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas maka rumusan masalah yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah literasi keuangan berpengaruh terhadap keputusan nasabah mengambil kredit investasi di KCU Bank 9 Jambi?
2. Apakah pendapatan nasabah berpengaruh terhadap keputusan nasabah mengambil kredit investasi di KCU Bank 9 Jambi?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Pengaruh literasi keuangan terhadap keputusan nasabah mengambil kredit investasi di KCU Bank 9 Jambi.

2. Pengaruh pendapatan terhadap keputusan nasabah mengambil kredit investasi di KCU Bank 9 Jambi.

1.4. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini, manfaat yang diambil adalah :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi, pengetahuan dan wawasan terkait faktor - faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah mengambil kredit investasi di KCU Bank 9 Jambi.

2. Manfaat Praktis

- a) Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan bahan referensi, ide dan wacana guna penelitian selanjutnya yang memerlukan pengembangan pengetahuan lebih lanjut mengenai faktor - faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah mengambil kredit investasi di KCU Bank 9 Jambi.