

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembangunan nasional suatu bangsa tidak luput dari pembangunan ekonomi di dalamnya. Apabila perekonomian di dalam suatu negara semakin maju, maka secara langsung akan meningkatkan kebutuhan dari masyarakatnya. Dengan adanya hal ini, berbagai kalangan akan terdorong untuk ikut berpartisipasi memajukan perekonomian Indonesia dalam persaingan pasar bebas tersebut. Langkah-langkah strategis yang dilakukan yaitu diantaranya dengan mendorong sektor-sektor usaha dalam negeri supaya meningkatkan perlindungan terhadap konsumen, memperbaiki kualitas produk, serta memberikan bantuan modal bagi pelaku usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM). Lembaga keuangan merupakan salah satu pihak yang berpartisipasi dalam mendorong pemberdayaan masyarakat yaitu sebagai sumber pendanaan kegiatan usaha, khususnya masyarakat berpenghasil menengah kebawah dan UMKM.

Upaya membangun ekonomi memerlukan peran suatu lembaga keuangan untuk pembiayaan pembangunan, karena pembangunan sangat memerlukan tersedianya dana. Oleh karena itulah mengapa keberadaan lembaga keuangan dalam pembiayaan dan pembangunan sangat diperlukan. Hal ini disebabkan karena lembaga keuangan memang bidang usahanya adalah menyediakan fasilitas pembiayaan dana bagi para pelaku usaha mikro, calon pengusaha yang sedang membutuhkan modal, atau masyarakat umum dengan alasan pribadi lainnya dan hampir tidak ada bidang yang tidak memerlukan dana. Dana merupakan masalah pokok yang selalu ada dalam setiap usaha.

Latumaerissa (2017) berpendapat secara umum bahwa lembaga keuangan merupakan semua badan yang kegiatannya bergerak di bidang keuangan, dengan melakukan penghimpunan dan penyaluran dana kepada masyarakat sesuai kebutuhan mereka, terutama untuk membiayai investasi perusahaan. Adapun beberapa lembaga keuangan yang tumbuh dan berkembang guna membantu kegiatan usaha masyarakat menengah ke bawah dan UMKM baik dari lembaga

keuangan formal (bank) maupun lembaga keuangan non-bank. Akan tetapi, selama ini UMKM terkendala dengan akses pendanaan ke lembaga keuangan formal, hal tersebut dikarenakan kurangnya aksesibilitas usaha mikro dan kecil kepada lembaga keuangan formal terutama informasi dan persyaratan kredit, tidak adanya agunan kredit, kurangnya kemampuan manajemen keuangan, rendahnya kualitas sumberdaya manusia, dan terbatasnya kompetensi kewirausahaan dan permodalan (Bank Indonesia, 2005).

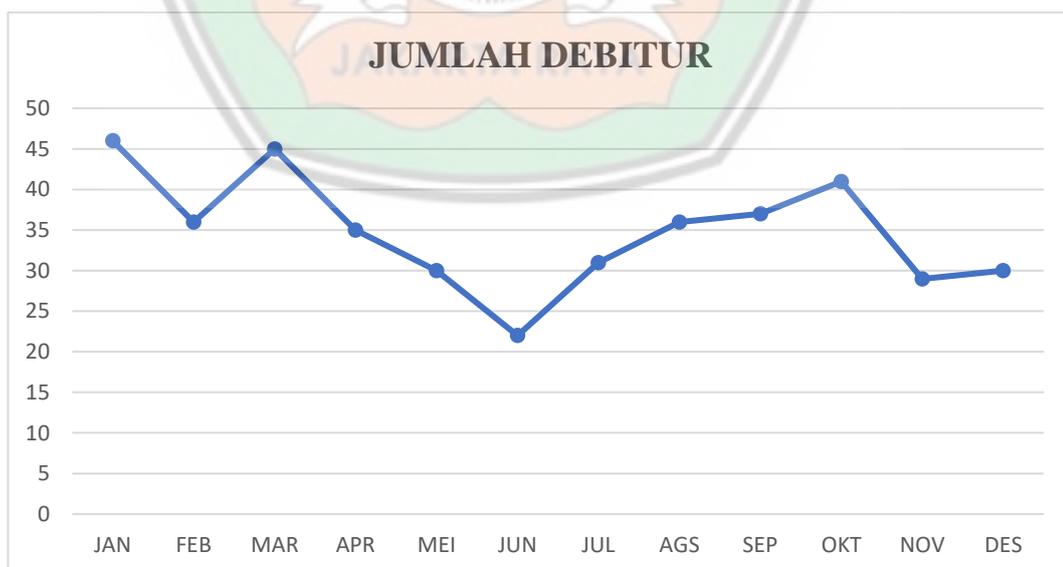
Oleh karena itu, kini telah tumbuh dan berkembang banyak lembaga keuangan non-bank yang melakukan kegiatan usaha jasa pengembangan usaha dan pemberdayaan masyarakat, baik yang didirikan pemerintah atau masyarakat sebagai salah satu sumber pendanaan bagi masyarakat menengah dan usaha mikro. Salah satunya yaitu lembaga keuangan berbadan koperasi yang bergerak dalam usaha simpan pinjam yang didirikan untuk memberikan kesempatan kepada anggotanya dengan prosedur yang mudah dan pelayanan yang baik.

Menurut Kasmir (2014), Koperasi Simpan Pinjam seharusnya dapat menghimpun dana dari para anggotanya lalu kemudian menyalurkan kembali dana tersebut kepada para anggota koperasi maupun masyarakat umum. Artinya para anggota koperasi simpan pinjam menyimpan uangnya yang sementara belum digunakan. Kemudian oleh pengurus koperasi uang tersebut dipinjamkan kembali kepada para anggotanya yang membutuhkan, termasuk kepada masyarakat umum yang membutuhkan jika memungkinkan.

Contoh salah satu Koperasi Simpan Pinjam (Pengkreditan) yang ada di Kecamatan Bekasi Jaya yaitu Koperasi Anugrah Mega Mandiri (KAMM) Cabang Mekarsari yang juga memiliki tujuan utama yang sama dalam usahanya, yaitu menunjang perekonomian masyarakat umum dan pengusaha kecil. Kegiatan utama dari Koperasi Anugrah Mega Mandiri Cabang Mekarsari adalah mengalokasikan dana dalam bentuk pinjaman atau yang lebih dikenal dengan kredit. Pemberian kredit oleh KAMM Cabang Mekarsari ini memberikan kemungkinan pada suatu usaha untuk mengembangkan aktivitasnya atau pada masyarakat umum, baik yang ingin membuka lapangan usaha baru maupun untuk pemenuhan kebutuhan.

Menurut Latumaerissa (2017), kredit merupakan kegiatan penyediaan uang atau tagihan yang dapat disamakan dengan itu berdasarkan persetujuan pinjam meminjam antara kreditur (pemberi pinjaman) dengan pihak lain dalam hal mana pihak peminjam berkewajiban melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan jumlah bunga yang telah ditetapkan, karena laju pertumbuhan ekonomi bergantung kepada kemantapan ekonomi dan bagaimana lembaga keuangan tersebut mampu memberikan kreditnya kepada masyarakat. Koperasi Anugrah Mega Mandiri Cabang Mekarsari merupakan lembaga keuangan mikro yang mampu untuk menyalurkan dananya kepada pengusaha-pengusaha kecil maupun masyarakat pada umumnya dengan sistem perbankan dan bunga pinjaman yang tidak terlalu besar.

Menurut dasar hukumnya Koperasi Anugrah Mega Mandiri Cabang Mekarsari merupakan perusahaan milik perorangan yang beroperasi di wilayah kota Bekasi yang diurus sebagai salah satu cabang dari perusahaan tersendiri. Fungsi dari koperasi ini sendiri bagi debitur yaitu untuk pemenuhan kebutuhan modal kerja bagi usaha kecil dan meningkatkan taraf hidup masyarakat. Adapun berikut ini merupakan data banyaknya jumlah debitur di KAMM Cab. Mekarsari yang mengalami kenaikan dan penurunan yang cukup sangat signifikan selama satu tahun terakhir (2019).



Gambar 1.1. Grafik Jumlah Debitur KAMM Cab. Mekarsari Jan-Des 2019

Sumber: Olah Data

Jika dilihat dari grafik tersebut, jumlah debitur di KAMM Cab. Mekarsari cukup baik diawal-awal tahun, lalu mengalami penurunan yang cukup banyak di bulan Juni, namun jumlah tersebut berangsur-angsur dapat kembali naik walaupun masih mengalami penurunan di penghujung tahun 2019. Bila dilihat dari sisi debitur yang mengambil kredit di KAMM Cab. Mekarsari, tentunya ada banyak hal yang menjadi pertimbangan mereka sehingga memutuskan untuk mengambil kredit.

Banyaknya masyarakat yang memutuskan untuk mengambil kredit di koperasi tentunya akan memberikan keuntungan terhadap koperasi itu sendiri, yaitu dari suku bunga pengambilan kredit yang merupakan salah satu sumber pemasukan koperasi. Menurut Griffin (2002 dikutip dalam Sari, 2016) keputusan pengambilan kredit yang dilakukan oleh seorang nasabah merupakan suatu tindakan memilih satu alternatif dari serangkaian alternatif yang ada. Keputusan ini penting dilakukan sebelum nasabah mengambil kredit pada lembaga keuangan supaya tidak terjadi hambatan pada saat pengambilan kredit dan memperoleh apa yang diharapkan.

Keputusan pengambilan kredit yang dilakukan nasabah didorong oleh beberapa faktor yang dapat mempengaruhi, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal meliputi, faktor pribadi dan faktor psikologis, faktor pribadi meliputi usia dan tahap siklus hidup, pekerjaan dan keadaan ekonomi, kepribadian dan konsep diri, serta gaya hidup dan nilai, sedangkan faktor psikologis meliputi motivasi, persepsi, pembelajaran, dan memori. Sedangkan faktor eksternal meliputi, faktor sosial, faktor kebudayaan dan faktor yang berasal dari perusahaan. Faktor sosial meliputi kelompok referensi, keluarga, peranan dan status, faktor kebudayaan meliputi kebudayaan, sub-budaya dan kelas sosial, sedangkan faktor dari dalam perusahaan yaitu seperti kualitas pelayanan dan prosedur kredit.

KAMM Cab. Mekarsari yang beroperasi di wilayah Bekasi bergerak pada sektor kredit mikro sehingga memiliki maksimum pinjaman yang relatif kecil dengan segmentasi pasarnya yaitu masyarakat menengah ke bawah. Selain itu, KAMM Cab. Mekarsari juga memiliki suku bunga pinjaman yang relatif lebih besar, oleh karena itu keberadaan KAMM Cab. Mekarsari semakin terdesak dengan keberadaan bank umum yang memiliki modal lebih besar dengan maksimum pinjaman yang lebih besar dan suku bunga pinjaman yang lebih kecil.

Alternatif yang diberikan oleh setiap lembaga keuangan memberikan pilihan kepada masyarakat dalam memilih produk sesuai dengan kebutuhan dan keinginan. Kemampuan bisnis lembaga keuangan dalam menyediakan produk dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat inilah yang menjadi tolak ukur masyarakat mengambil keputusan untuk kredit pada suatu lembaga keuangan. Hal tersebut yang menjadikan lembaga keuangan belomba-lomba untuk memberikan prosedur yang tidak rumit dan pelayanan yang baik.

Kebutuhan masyarakat akan dana yang aman, cepat dan mudah membuat masyarakat memilih pinjaman ke lembaga keuangan yang memiliki proses atau prosedur yang tidak rumit. Prosedur yang tidak rumit ini akan menjadi pertimbangan untuk nasabah dalam keputusan pengambilan kredit pada lembaga keuangan yang bersangkutan. Pada KAMM Cab. Mekarsari, prosedur yang ditawarkan termasuk dalam kategori yang tidak rumit yaitu syarat-syarat pengajuan kredit tidak sulit dan cepat dalam proses pengajuan kredit, hal inilah yang menjadi kelebihan pada KAMM Cab. Mekarsari dibandingkan dengan lembaga keuangan lainnya. Meski demikian, kebanyakan masyarakat masih kurang mampu memahami atau memenuhi prosedur tersebut dikarenakan taraf pendidikan yang rendah atau karena status kependudukan mereka yang merupakan pendatang dari luar daerah.

Selain prosedur yang tidak rumit, nasabah juga akan merasa nyaman dengan kualitas pelayanan yang baik, oleh karena itu lembaga keuangan harus berorientasi pada kualitas pelayanan yang diberikan. Pada Koperasi Anugrah Mega Mandiri, kualitas pelayanan pada ke-50 cabangnya memiliki pelayanan yang berbeda walaupun terdapat standar yang mengatur proses pelayanan tersebut. Hal ini dikarenakan setiap pegawai memiliki model pelayanan sesuai dengan karakteristik pegawai tersebut. Fasilitas tempat yang disediakan KAMM Cab. Mekarsari untuk melakukan transaksi juga kurang memadai sehingga kurang memberikan kenyamanan untuk nasabah. Selain pelayanan yang diberikan pegawai dan fasilitas tempat, kelemahan pelayanan KAMM Cab. Mekarsari lainnya yaitu tidak memberikan pelayanan setiap hari.

Seharusnya prosedur pemberian kredit dan kualitas pelayanan di KAMM Cab. Mekarsari dapat berjalan dengan baik secara bersamaan dan dapat memenuhi kepuasan nasabah, karena apabila kedua hal tersebut dijalankan dengan sebaik-baiknya dapat mempengaruhi loyalitas nasabah kepada perusahaan. Berdasarkan teori yang ada, prosedur pemberian kredit yang praktis serta kualitas pelayanan yang baik akan sangat mempengaruhi keputusan nasabah dalam pengambilan kredit, meningkatkan hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan nasabah, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, dapat mendorong terciptanya loyalitas nasabah dan memungkinkan terciptanya rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan, sehingga semakin banyak orang yang menggunakan produk perusahaan. Oleh karena itu, diperlukan penilaian kembali terhadap perusahaan berdasarkan sudut pandang dari debitur, agar dapat memberikan saran yang sesuai untuk peningkatan kinerja perusahaan.

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, maka peneliti melakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh faktor-faktor yang telah dijelaskan dalam mempengaruhi keputusan debitur untuk mengambil kredit. Judul yang akan peneliti gunakan untuk penelitian ini yaitu **“PENGARUH PROSEDUR PEMBERIAN KREDIT DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN DEBITUR DALAM PENGAMBILAN KREDIT (STUDI KASUS DI KOPERASI ANUGRAH MEGA MANDIRI CABANG MEKARSARI)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka ditetapkanlah rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh Prosedur Pemberian Kredit terhadap Keputusan Pengambilan Kredit di Koperasi Anugrah Mega Mandiri Cabang Mekarsari?
2. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit di Koperasi Anugrah Mega Mandiri Cabang Mekarsari?
3. Bagaimana pengaruh Prosedur Pemberian Kredit dan Kualitas Pelayanan secara bersamaan (simultan) terhadap Keputusan Pengambilan Kredit di Koperasi Anugrah Mega Mandiri Cabang Mekarsari?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh Prosedur Pemberian Kredit terhadap Keputusan Pengambilan Kredit di Koperasi Anugrah Mega Mandiri Cabang Mekarsari.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit di Koperasi Anugrah Mega Mandiri Cabang Mekarsari.
3. Untuk mengetahui pengaruh Prosedur Pemberian Kredit dan Kualitas Pelayanan secara bersamaan (simultan) terhadap Keputusan Pengambilan Kredit di Koperasi Anugrah Mega Mandiri Cabang Mekarsari.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, yaitu:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu, penelitian ini diharapkan mampu melatih setiap pembaca untuk berfikir secara ilmiah dan kreatif, serta meningkatkan pengetahuan dan wawasan pengembangan ilmu akuntansi terkait bank dan lembaga keuangan, terutama pada koperasi yang menjadi objek penelitian ini dengan mengambil data langsung dari koperasi dan survey ke para debitur.

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang tentunya ingin dicapai dari penerapan pengetahuan sebagai hasil penelitian ini yaitu:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan salah satu kesempatan untuk menerapkan teori yang diperoleh selama kuliah ke dalam praktek bisnis yang sebenarnya dengan mempelajari pengaruh Prosedur Pemberian Kredit dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit di Koperasi Anugrah Mega Mandiri Cabang Mekarsari. Selain itu, penelitian ini juga merupakan salah satu

persyaratan menyelesaikan jenjang Strata Satu (S1) untuk meraih gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak) pada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

2. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi untuk penelitian selanjutnya dan sebagai bahan pembandingan serta kajian bagi pihak yang memerlukannya.

3. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak manajemen perusahaan yang dapat digunakan sebagai masukan dan dasar untuk lebih memperhatikan Prosedur Pemberian Kredit dan Kualitas Pelayanan dalam meningkatkan kinerja perusahaan di masa yang akan datang.

1.5 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan sebelumnya, terdapat banyak banyak hal yang mempengaruhi keputusan debitur dalam pengambilan kredit. Oleh karena itu, penelitian ini mempunyai batasan masalah yaitu hanya meneliti 3 variabel, diantaranya adalah Prosedur Pemberian Kredit, Kualitas Pelayanan, dan Keputusan Pengambilan Kredit pada Koperasi Anugrah Mandiri Cabang Mekarsari.

1.6 Sistematika Penulisan

Agar penulisan ini dapat lebih dipahami, maka materi-materi yang tertera dalam penulisan skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa sub-bab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan dijelaskan teori-teori dan definisi yang diambil dari kutipan buku serta dari penelitian sebelumnya yang relevan dengan pokok permasalahan yang dijadikan paradigma pemikiran dan hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai desain penelitian, tahapan penelitian, model konseptual, operasionalisasi variabel, waktu dan tempat penelitian, metode pengambilan sampel, instrumen penelitian dan metode-metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan membahas gambaran umum tentang perusahaan yang menjadi tempat penelitian serta menjelaskan hasil analisis data yang telah diolah sesuai dengan metode yang ditentukan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan dan implikasi manajerial yang berkaitan dengan analisa berdasarkan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi informasi tentang sumber-sumber seperti internet, jurnal dan buku-buku yang menjadi referensi atau acuan dalam penyusunan skripsi ini.

LAMPIRAN