

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Persaingan bisnis sekarang ini memungkinkan semuanya untuk tetap bersaing. Begitu juga dalam sektor ekonomi, seperti perbankan yang sekarang ini mendapatkan tantangan untuk bersaing di dunia ekonomi. Salah satunya Bank Rakyat Indonesia. Perlu adanya strategi-strategi yang digunakan bank BRI untuk memenangkan persaingan ini, salah satunya dengan menawarkan produk yang jelas konsepnya serta berbagai keunggulan yang terdapat pada suatu produk tersebut. Memenuhi semua kebutuhan dan keinginan nasabah, selain itu dengan memberikan berbagai fasilitas-fasilitas yang sudah ada dalam bank. (Gunawan, 2017)



Gambar 1.1. Statistik Perbankan Indonesia Juni 2021

Sumber : <https://www.ojk.go.id/>, 2021

Salah satu fungsi utama dari perbankan adalah sebagai lembaga yang berperan menerima dana dari pihak yang kelebihan dana, kemudian dana tersebut disalurkan kepada pihak yang kekurangan dana (Kasmir, 2016).

Fungsi vital perbankan adalah sebagai lembaga yang berperan menerima simpanan dari nasabah dan meminjamkannya kepada nasabah lain yang membutuhkan dana. Penyaluran pembiayaan perbankan merupakan hal yang penting dan utama dilakukan dalam kegiatan operasional. (Kasmir, 2016) mendefinisikan pembiayaan sebagai penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan tujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai tersebut mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil. Melalui kegiatan pembiayaan bank dapat meningkatkan profitabilitas serta mengembangkan usahanya. (Kasmir, 2016)

Sebagai lembaga intermediasi, pihak perbankan membutuhkan kepercayaan dari masyarakat terutama nasabah sehingga kelangsungan sektor perbankan sebagai urat nadi perekonomian dapat terus berjalan. Untuk memperoleh kepercayaan dari masyarakat, maka sektor perbankan harus dikelola secara profesional mulai dari pelayanan, strategi pemasaran, dan keuangan yang harus dikelola dengan prinsip kehati-hatian. Perbankan juga harus inovatif dalam menciptakan produk yang dibutuhkan oleh masyarakat sehingga masyarakat menggunakan jasa perbankan. (Maskur, 2017) Menurut (Kotler dan Amstrong, 2016) keputusan pembelian merupakan bagian dari perilaku konsumen yaitu studi tentang bagaimana individu, kelompok, dan organisasi memilih, membeli, menggunakan dan bagaimana barang, jasa, ide atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan nasabah.

Perkembangan kebutuhan masyarakat terhadap produk perbankan mengharuskan perbankan terutama PT. Bank Rakyat Indonesia untuk terus berinovasi dalam mengembangkan produk yang sesuai dengan tingkat kebutuhan masyarakat dan tidak hanya mempertahankan produk yang sudah ada, dalam melakukan pemasaran, PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Mojowarno merupakan salah satu unit Bank BRI yang berada di daerah pedesaan dengan karakteristik masyarakat dengan mata pencaharian pertanian dan keberadaannya dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang membutuhkan kredit mikro. memiliki beberapa sasaran yang hendak dicapai, artinya nilai penting pemasaran bank terletak dari tujuan yang ingin dicapai tersebut seperti dalam hal meningkatkan mutu pelayanan dan menyediakan ragam produk yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah. Inovasi produk perbankan melalui pemberian Kredit kur super mikro, merupakan salah satu jasa yang ditawarkan kepada Calon nasabah menengah kebawah di masa Pandemi, melalui inovasi produk itu BRI Unit Mojowarno dalam memberikan pelayanan diharapkan nasabah dapat merekomendasikan produk kepada calon nasabah lain.

Inovasi produk atau inovasi layanan umumnya diadakan setiap institusi dan organisasi termasuk BRI unit Mojowarno sebagai cara untuk meningkatkan atau mempertahankan pelanggan. BRI unit Mojowarno, inovasi adalah satu dari banyaknya metode agar membuat masyarakat menggunakan jasa Kredit kur super mikro atau mempertahankan nasabah untuk menggunakan jasa Kredit kur super mikro. Faktor yang memicu ketertarikan

nasabah agar bersedia mengajukan Kredit kur super mikro di BRI unit Mojowarno tidak hanya dari inovasi produk, tetapi dari faktor yang lain juga misalnya kepuasan.

Salah satu inovasi produk yaitu kur super mikro dengan memiliki banyak kelebihan dari beberapa kredit yang sudah ada, Kur Super Mikro proses pencairannya bisa dilakukan di hari yang sama dengan pengajuan kredit (*one day service*) dan angsuran pertama dibayarkan dibulan keempat setelah pencairan tanpa di potong administrasi, asuransi serta tanpa di potong 1 kali angsuran, Sehingga nasabah dapat menerima kredit sesuai dengan plafond. Salah satu produk unggulan kredit KUR super mikro adalah proses pengajuan kredit KUR super mikro bisa dilakukan melalui aplikasi BRISPOT.

Seperti yang terdapat dalam table 1.1 membuktikan bahwa jumlah pengajuan serta pencairan dari tiap bulan ke bulan berikutnya mengalami peningkatan yang baik dan proses pengajuan kredit kur super mikro cukup mudah karena sudah tersedia aplikasi sehingga nasabah lebih mudah untuk merekomendasikan kepada kerabat yang lain. Dengan demikian inovasi produk kur super mikro dan kepuasan nasabah sangat berpengaruh signifikan terhadap nait merekomendasi.

Tabel 1.1. Data Nasabah Kur Super Mikro 2021

Januari		Februari		Maret		April	
Pengajuan	Pencairan	Pengajuan	Pencairan	Pengajuan	Pencairan	Pengajuan	Pencairan
122	97	165	138	213	184	270	238

Sumber : BRI unit mojowarno, 2021

Berdasarkan tabel 1.1. menunjukkan bahwa bulan januari sebanyak 122 pengajuan kredit realisasi pencairan sebanyak 97 nasabah, bulan februari pengajuan sebanyak 165 pencairan sebanyak 138, bulan maret pengajuan 213 dan pencairan sebanyak 184 dan bulan April terdapat 270 pengajuan dengan pencairan sebanyak 238, hal ini menunjukkan adanya peningkatan pengajuan dan pencairan KUR Super Mikro pada BRI unit Mojowarno, berikut ini data kredit KUR Mikro pada BRI unit Mojowarno :

Tabel 1.2. Data Nasabah KUR Mikro 2021

Januari		Februari		Maret		April	
Pengajuan	Pencairan	Pengajuan	Pencairan	Pengajuan	Pencairan	Pengajuan	Pencairan
92	71	85	58	101	72	120	92

Sumber : BRI unit mojowarno, 2021

Berdasarkan tabel 1.2. menunjukkan data kredit Kupedes BRI unit Mojowarno bahwa bulan januari sebanyak 92 pengajuan kredit realisasi pencairan sebanyak 71 nasabah, bulan februari pengajuan sebanyak 85 pencairan sebanyak 58, bulan maret pengajuan 101 dan pencairan sebanyak 72 dan bulan April terdapat 120 pengajuan dengan pencairan sebanyak 92, hal ini menunjukkan pengajuan dan pencairan KUR Mikro pada BRI unit Mojowarno lebih banyak dibanding KUR Super Mikro/

Selain dari inovasi produk faktor inovasi pelayanan merupakan faktor penting, Pelayanan di sini menurut (Kotler dan Keller, 2016) adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak

lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, di mana pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen itu sendiri.

PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Mojowarno merupakan bank pemerintah yang turut andil dalam pembangunan di negara ini. PT. Bank Rakyat Indonesia telah banyak melakukan terobosan misalnya inovasi produk jasa guna untuk terus meningkatkan jumlah nasabah atau pengguna jasa. Namun tidak berbeda dengan perbankan lain meskipun PT. Bank Rakyat Indonesia merupakan salah satu bank terkemuka di Indonesia dinamikakeputusanmenjadinasabah juga tidak terlepas dari cara layanan karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Mojowarno. Hal tersebut dapat dilihat dari masih adanya antrian panjang yang terjadi pada nasabah sehingga banyak nasabah yang harus rela menunggu lama. Selain itu ada beberapa nasabah yang berpendapat bahwa pada saat nasabah melakukan peminjaman kredit, nasabah harus melalui beberapa ketentuan yang rumit dan membutuhkan waktu yang cukup lama sehingga menimbulkan persepsi negatif terhadap pelayanan PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Mojowarno.

Penelitian (Firdaus, 2017) membuktikan bahwa inovasi produk dan inovasi layanan BMT Mu'allimin cukup berperan dalam meningkatkan daya tarik nasabah untuk menabung, terutama inovasi layanan yang dimiliki BMT Mu'allimin yaitu mesin EDC dan SMS Banking

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul " PENGARUH INOVASI PRODUK KUR

SUPER MIKRO DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP NIAT REKOMENDASI (Studi Kasus di BRI Unit Mojowarno) "

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diungkapkan di atas maka rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah inovasi produk kur super mikro berpengaruh secara signifikan terhadap niat rekomendasi nasabah BRI Unit Mojowarno?
2. Apakah kepuasan nasabah berpengaruh secara signifikan terhadap niat rekomendasi nasabah BRI Unit Mojowarno?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini tentang inovasi produk kur super mikro, kepuasan nasabah dan niat merekomendasi nasabah BRI Unit Mojowarno dari bulan Juni- September 2021.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui inovasi produk kur super mikro terhadap niat rekomendasi nasabah BRI Unit Mojowarno
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan nasabah terhadap niat rekomendasi nasabah BRI Unit Mojowarno

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang didapat dari penelitian ini, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan dan memperluas pemahaman mengenai ilmu manajemen pemasaran terutama tentang merekomendasi nasabah pada pembiayaan kredit kur super mikro.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan pembuatan keputusan untuk memaksimalkan pengaruh inovasi produk kur super mikro dan kepuasan nasabah terhadap niat rekomendasi nasabah.