

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perekonomian dunia saat ini semakin berkembang, khususnya di Indonesia. Perkembangan industri perbankan dan jasa keuangan telah mengalami kemajuan yang pesat beberapa tahun terakhir ini sebagai akibat dari kemajuan teknologi dan kebijaksanaan deregulasi. Selain itu, persaingan sektor perbankan beberapa tahun belakangan ini juga sudah sangat kompetitif. Hal ini karena persaingan dalam dunia perbankan dipicu oleh pertumbuhan setiap bank, sedangkan pertumbuhan setiap bank sangat dipengaruhi oleh perkembangan kemampuannya menghimpun dana masyarakat, baik berskala kecil maupun besar (Mawey et al., 2018).

Perkembangan bisnis perbankan saat ini berkembang sangat pesat ditandai dengan semakin banyaknya jumlah bank atau lembaga keuangan lainnya. Hal tersebut membawa dampak positif bagi nasabah dimana mereka mempunyai banyak pilihan jasa perbankan yang akan dipilih. Fenomena ini mengakibatkan persaingan antara bank atau lembaga keuangan yang satu dengan lainnya semakin ketat. Bank-bank pemerintah maupun bank swasta tampak lebih agresif menawarkan berbagai produk perbankan ke konsumen (Tumangkeng, 2013). Sehubungan dengan usaha pemerintah dalam rangka meningkatkan pertumbuhan lembaga-lembaga keuangan dan perbankan, maka telah ditetapkan serangkaian langkah-langkah kebijakan di bidang keuangan, moneter, dan perbankan, diantaranya

UU No. 7/1992 tentang perbankan. Bank atau lembaga keuangan lainnya yang ingin mempertahankan eksistensinya dalam dunia usaha perbankan harus memahami benar kebutuhan dan keinginan nasabah sehingga mereka memutuskan untuk mengambil kredit. Menurut Kuncoro dan Adithya (2010) dalam Suprpto et al., (2015) keputusan nasabah dalam mengambil kredit sangat penting sebelum nasabah mengambil kredit pada bank. Keputusan bermaksud agar tidak adanya hambatan baik yang besar maupun yang kecil, sehingga perlu diambil suatu keputusan, sehingga saat mengambil keputusan harus cermat dan sesuai tujuan yang telah direncanakan sebelumnya (Suprpto et al., 2015).

PT. Bank Central Asia (BCA) Tbk. adalah bank swasta terbesar di Indonesia. Bank ini didirikan pada 21 Februari 1957 dengan nama Bank Central Asia NV dan pernah menjadi bagian penting dari Salim Group. BCA mulai beroperasi di bidang perbankan sejak tanggal 12 Oktober 1956. Sesuai dengan Pasal 3 dari Anggaran Dasarnya, BCA beroperasi sebagai bank umum dan bergerak di bidang perbankan dan jasa keuangan lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia. BCA memperoleh izin untuk melakukan aktivitas-aktivitas tersebut berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan No. 42855/U.M.II tanggal 14 Maret 1957. BCA juga memperoleh izin untuk melakukan kegiatan usaha devisa berdasarkan Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia No. 9/110/Kep/Dir/UD tanggal 28 Maret 1977 (www.bca.co.id).

BCA mengembangkan berbagai produk dan layanan maupun pengembangan teknologi informasi, diantaranya perbankan elektronik dengan memperkenalkan Debit BCA, Tunai BCA, *internet banking* KlikBCA, *mobile banking* m-BCA, EDCBIZZ, dan lain-lain. BCA meningkatkan kompetensi di bidang penyaluran kredit, termasuk melalui ekspansi ke bidang pembiayaan mobil melalui anak perusahaannya, BCA

Finance. BCA juga menjadi pelopor dalam menawarkan produk kredit kepemilikan rumah dengan suku bunga tetap. BCA juga telah menyelesaikan pembangunan *mirroring IT system* guna memperkuat kelangsungan usaha dan meminimalisasi resiko operasional. Singkatnya, produk dan layanan Bank BCA yaitu produk simpanan, layanan transaksi perbankan, perbankan elektronik, layanan *cash management*, kartu kredit, produk *bancassurance*, produk investasi reksadana, produk investasi *treasury*, fasilitas kredit, bank garansi, pembiayaan ekspor-impor, surat kredit berdokumen dalam negeri, dan fasilitas valuta asing (www.bca.co.id). Saat ini, Bank BCA sudah memiliki kantor cabang hampir di seluruh wilayah Indonesia, salah satunya Bank BCA Kantor Cabang Jombang.

Bank BCA Kantor Cabang Jombang beralamat di Jl. KH. Wahid Hasyim No. 20, Jombang. Bank BCA Cabang Jombang memiliki beberapa produk dan layanan yang diperuntukkan bagi nasabahnya, seperti *bancassurance* dan fasilitas kredit. Layanan *bancassurance* yang ada di Bank BCA Cabang Jombang yaitu asuransi jiwa dan kesehatan dengan prinsip syariah yang bekerjasama dengan PT AIA Finance. Asuransi ini sangat menguntungkan bagi nasabah dan menjadi layanan terlaris yang ada di Bank BCA Cabang Jombang. Selain layanan *bancassurance*, juga terdapat produk BCA Finance yang merupakan fasilitas kredit dari Bank BCA Cabang Jombang. BCA Finance memberikan layanan berupa kredit motor, kredit mobil cepat, leasing mobil, kredit usaha, *payroll*, dsb.

Sistem *Payroll* bagi bank dapat digunakan sebagai upaya peningkatan produk-produknya, seperti meningkatkan jumlah nasabah yang membuka rekening, pembiayaan yang pelunasannya yang menggunakan potongan gaji *payroll*, sebagai perluasan bisnis dan meningkatkan citra bank (Ervina, 2020 dalam Ardianto et al., 2021). Dengan adanya *payroll*, karyawan akan merasa aman karena hasil gaji yang

didapat diterima dengan tepat waktu dan tidak dalam bentuk uang tunai melainkan tersimpan dalam data kartu ATM bank, sehingga meminimalisir terjadinya tindak kriminal. Bank BCA Cabang Jombang mulai mempromosikan produk jasa layanan *payroll* ini dengan berbagai strategi yang dapat menarik perhatian konsumennya agar layanan *payroll* tersebut dapat digunakan oleh masyarakat terutama para pengusaha atau institut. PT Indomarco Prismatama atau Indomaret adalah salah satu perusahaan yang bekerja sama dengan Bank BCA. Indomaret memanfaatkan fasilitas layanan *payroll* dari Bank BCA Cabang Jombang untuk pembukaan rekening baru bagi karyawan yang bekerja di Indomaret se-wilayah Jombang. Pemilihan sampel menggunakan karyawan Indomaret yang menjadi nasabah Bank BCA tersebut sebagai respondennya.

Permasalahan yang terdapat di Bank BCA Cabang Jombang terjadi saat memasuki masa pandemi akibat Covid-19. Di saat pandemi, layanan kredit berupa leasing, baik motor maupun mobil kurang begitu diminati nasabah. Hal tersebut terjadi karena *down payment* atau uang muka yang dipatok Bank BCA tinggi dan tidak bisa dilakukan negosiasi. Juga, peningkatan minat nasabah terhadap produk dari Bank BCA juga hanya berdasarkan prinsip kekeluargaan atau hanya kalangan tertentu saja. Selain itu, harga saham Bank BCA juga mengalami penurunan sejak masa pandemi terjadi. Terdapat beberapa faktor yang menyebabkan nasabah kurang begitu tertarik menggunakan fasilitas kredit atau pinjaman di Bank BCA Cabang Jombang. Menurut Kotler (2005: 211) dalam Suprpto et al., (2015), faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil kredit diantaranya faktor pribadi, faktor psikologis, faktor sosial, dan faktor dari bank atau lembaga keuangan yang menawarkan kredit bagi nasabah, meliputi lokasi, pelayanan, jenis kredit (fasilitas kredit), suku bunga, jangka waktu, dan prosedur kredit.

Salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam pengambilan kredit Bank BCA Cabang Jombang adalah besarnya suku bunga yang ditetapkan. Tingkat suku bunga kredit ini mengacu kepada *BI Rate*. *BI Rate* adalah suku bunga kebijakan yang mencerminkan sikap atau *stance* kebijakan moneter yang ditetapkan oleh Bank Indonesia dan diumumkan kepada publik (Suprpto et al., 2015). Adanya inflasi akibat pandemi Covid-19 yang berdampak pada harga saham yang menurun dan mengakibatkan tingkat suku bunga dalam pengambilan kredit Bank BCA Cabang Jombang meningkat.

Selain itu, faktor yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam pengambilan kredit Bank BCA Cabang Jombang adalah kualitas pelayanan yang dilakukan pihak bank. Untuk menarik minat nasabah dalam pengambilan kredit, perusahaan harus dapat memberikan yang terbaik untuk nasabahnya. Hal tersebut dapat dilakukan melalui kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada para pelanggannya. Semakin baik kualitas pelayanan yang disajikan kepada pelanggan, akan semakin tinggi pula nilai pelanggan terhadap perusahaan tersebut (Tumangkeng, 2013). Kualitas pelayanan yang dimaksud adalah kualitas pelayanan inti dan perifer. Kualitas pelayanan inti merupakan penilaian nasabah terhadap kualitas layanan yang telah diberikan oleh suatu perusahaan jasa (Bank BCA Cabang Jombang) dan menjadi ciri barang atau jasa yang berhubungan langsung dengan barang atau jasa yang akan digunakan dalam suatu bentuk yang nyata, seperti jaminan, respon, dsb. Sedangkan kualitas perifer merupakan penilaian konsumen terhadap suatu kualitas yang menyebabkan suatu barang atau jasa menjadi pilihan dan menjadi kualitas pendukung, seperti fasilitas dan lokasi.

Juga, pengetahuan tentang tingkat suku bunga sangat berkaitan dengan literasi keuangan dari masyarakat. Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK), literasi keuangan

merupakan pengetahuan, keterampilan, dan keyakinan yang mempengaruhi sikap dan perilaku untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan pengelolaan keuangan dalam rangka mencapai kesejahteraan. Organisation for Economic Cooperation and Development atau OECD (2016) mendefinisikan literasi keuangan sebagai pengetahuan dan pemahaman atas konsep dan resiko keuangan, berikut keterampilan, motivasi, serta keyakinan untuk menerapkan pengetahuan dan pemahaman yang dimilikinya tersebut dalam rangka membuat keputusan keuangan yang efektif, meningkatkan kesejahteraan keuangan (*financial well being*) individu dan masyarakat, dan berpartisipasi dalam bidang ekonomi. Masyarakat belum sepenuhnya memiliki pengetahuan yang cukup berbagai produk dan layanan jasa keuangan yang ditawarkan oleh lembaga jasa keuangan formal, seperti tingkat suku bunga yang ditawarkan jika menyimpan uang di bank. Tingginya tingkat literasi keuangan diyakini mampu meningkatkan kesejahteraan karena dengan bertambahnya tingkat literasi keuangan maka masyarakat dapat membuat keputusan keuangan dengan lebih baik sehingga perencanaan keuangan menjadi lebih optimal, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kesejahteraan. Manfaat literasi keuangan dari sisi makro ekonomi juga sangat penting karena semakin tinggi tingkat literasi keuangan masyarakat maka semakin banyak masyarakat yang akan menggunakan produk dan jasa keuangan. Konsekuensinya adalah semakin tinggi pula potensi transaksi keuangan yang terjadi sehingga mendorong pertumbuhan ekonomi secara keseluruhan maupun menciptakan pemerataan pendapatan dan keadilan.

Penelitian tentang keputusan kredit sudah beberapa kali dilakukan sebelumnya, diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Anbiya & Renny (2020) dengan judul “Analisis Pengaruh Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan Inti, dan Kualitas Pelayanan Periferal terhadap Keputusan Penggunaan Fasilitas Pinjaman Bank BRI oleh

Karyawan PDAM Cabang Bekasi”. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa tingkat suku bunga, kualitas pelayanan inti, dan kualitas pelayanan periferal berpengaruh terhadap keputusan penggunaan fasilitas kredit Bank BRI pada karyawan PDAM Cabang Bekasi, dengan pengaruh terbesar ditunjukkan oleh kualitas pelayanan inti. Kemudian penelitian lainnya juga dilakukan oleh Adhitya (2013) dengan judul “Analisis Pengaruh Suku Bunga Kredit, Kualitas Pelayanan Inti, Kualitas Pelayanan Periferal, dan Kemampuan Tenaga Marketing terhadap Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Kredit di Bank Mandiri Unit Mikro Distrik Semarang”. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan inti, kualitas pelayanan periferal, dan kemampuan tenaga marketing berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit di Bank Mandiri Unit Mikro Distrik Semarang, sedangkan suku bunga kredit berpengaruh negatif signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit di Bank Mandiri Unit Mikro Distrik Semarang.

Berdasarkan *fenomena gap* dan *research gap* di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Pengaruh Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan Inti, Kualitas Pelayanan Periferal, dan Literasi Keuangan terhadap Keputusan Penggunaan Fasilitas Pinjaman Bank BCA oleh Karyawan Indomaret di Jombang”**.

1.2. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka untuk permasalahan dalam penelitian ini dibatasi pada pengaruh tingkat suku bunga, kualitas pelayanan inti, kualitas pelayanan perifer, dan literasi keuangan terhadap keputusan penggunaan fasilitas pinjaman Bank BCA oleh karyawan Indomaret di Jombang.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh tingkat suku bunga terhadap keputusan penggunaan fasilitas pinjaman Bank BCA oleh karyawan Indomaret di Jombang?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan inti terhadap keputusan penggunaan fasilitas pinjaman Bank BCA oleh karyawan Indomaret di Jombang?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan perifer terhadap keputusan penggunaan fasilitas pinjaman Bank BCA oleh karyawan Indomaret di Jombang?
4. Apakah terdapat pengaruh literasi keuangan terhadap keputusan penggunaan fasilitas pinjaman Bank BCA oleh karyawan Indomaret di Jombang?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitiannya yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh tingkat suku bunga terhadap keputusan penggunaan fasilitas pinjaman Bank BCA oleh karyawan Indomaret di Jombang.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan inti terhadap keputusan penggunaan fasilitas pinjaman Bank BCA oleh karyawan Indomaret di Jombang.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan perifer terhadap keputusan penggunaan fasilitas pinjaman Bank BCA oleh karyawan Indomaret di Jombang.

4. Untuk mengetahui pengaruh literasi keuangan terhadap keputusan penggunaan fasilitas pinjaman Bank BCA oleh karyawan Indomaret di Jombang

1.5. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka hasil penelitian mampu memberikan manfaat antara lain sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini bermanfaat untuk pengembangan wawasan dan diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai referensi pengembangan pengetahuan keilmuan manajemen perbankan, khususnya tentang pengaruh tingkat suku bunga, kualitas pelayanan inti, kualitas pelayanan perifer, dan literasi keuangan terhadap keputusan karyawan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti Berikutnya

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi pustaka bagi pembaca maupun peneliti selanjutnya yang mengambil topik yang sama.

b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai saran bagi Bank BCA mengenai permasalahan tentang keputusan karyawan Indomaret dalam penggunaan fasilitas pinjaman Bank BCA.