

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perjalanan sejarah perkembangan ekonomi di Indonesia saat terjadinya krisis ekonomi pada tahun 1997, telah membangkitkan kesadaran akan kekuatan sektor usaha mikro, kecil, menengah dan koperasi (UMKMK) dan prospek potensinya di masa depan. Usaha mikro memiliki peran penting dalam pembangunan ekonomi karena intensitas tenaga kerja yang relatif lebih tinggi dan investasi yang lebih kecil membuat usaha mikro lebih fleksibel dalam menghadapi serta beradaptasi dengan perubahan pasar.

Salah satu usaha yang dapat dilakukan untuk memajukan perekonomian sekarang ini yaitu di bidang perbankan dimana lembaga keuangan bank ataupun non bank dituntut untuk berperan aktif dalam upaya meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan perbaikan kehidupan masyarakat dengan menyalurkan modal kepada usaha mikro. Akan tetapi banyak pelaku usaha mikro yang sulit mengembangkan usahanya karena kesulitan dalam hal modal. Disinilah salah satu peran lembaga keuangan untuk dapat mengatasi hal tersebut dengan memberikan bantuan modal (pinjaman).

Di Indonesia sendiri usaha mikro kecil menengah dan koperasi (UMKMK) menempati mayoritas terhadap PDB nasional (PNM, 2017) sehingga banyak peluang dan potensi. Melihat hal ini lembaga keuangan bank dan non bank berlomba untuk membuka unit usaha baru produk mikronya, diantaranya bank

umum seperti Bank Danamon dengan Danamon Simpan Pinjam, Bank CIMB Niaga dengan Mikro laju, Bank Bukopin dengan Swamitra dan masih banyak lainnya. Begitu juga dengan Bank BUMN seperti BNI, BRI dan Bank Mandiri dengan produk unggulan mikronya KUR (Kredit Usaha Rakyat) membuat persaingan menjadi semakin ketat.

Setiap lembaga keuangan bersaing dalam menarik pelaku usaha, berbagai produk dan layanan yang ditawarkan juga sangat beragam, mulai dari pinjaman dengan proses yang sangat cepat dan mudah, kredit dengan bunga yang rendah, hingga kepada kredit tanpa agunan. Dimana produk dan kualitas layanan menjadi hal yang sangat setuju sehingga sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Perkembangan perekonomian dan perubahan lingkungan strategis inilah akhirnya pemerintah mendirikan PT. Permodalan Nasional Madani (Persero) pada 1 Juni 1999, sebagai BUMN lembaga keuangan non bank yang mengemban tugas khusus memberdayakan usaha Mikro, Kecil, Menengah dan Koperasi (UMKMK). Pada bulan Agustus 2008, PNM telah meluncurkan program pembiayaan langsung yang disebut ULaMM, atau “Unit Layanan Modal Mikro”. ULaMM merupakan layanan pinjaman modal untuk usaha mikro dan kecil yang disertai bimbingan untuk mengembangkan usahanya.

ULaMM merupakan model atau terobosan baru bagi PNM karena penyaluran pembiayaannya dilakukan secara langsung baik kepada perorangan atau pinjaman untuk badan usaha (PT, CV, Firma, dll). Pada awal pendiriannya

ULaMM hanya didirikan di 12 wilayah DKI dan Jawa Barat. Menjadi gerai layanan dibawah satu atap atau “*one stop Shopping*” bagi para pengusaha mikro kecil agar terus berkembang dan mempercepat kemajuan usahanya seiring berjalan waktu.

Saat ini ULaMM sudah memiliki 62 unit yang tersebar di seluruh Indonesia. Dengan unit yang tersebar diseluruh indonesia membuat ULaMM butuh strategi memasarkan produknya untuk dapat bertahan di industri ini.

Berdasarkan data outstanding penyaluran kredit Usaha Mikro Kecil Menengah atau biasa disebut dengan UMKM menurut kelompok bank (terlampir) yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia memperlihatkan adanya trend positif terhadap bantuan modal yang diberikan kepada pelaku usaha mikro yang berarti bahwa peluang untuk penyaluran kredit mikro masih terbuka lebar.

Peneliti memilih lokasi di pembiayaan ULaMM karena “unik” merupakan lembaga keuangan non bank yang hanya khusus menyalurkan kredit kepada pelaku usaha (pinjam), bukan simpan pinjam. Dengan unit usahanya yang hanya terbatas pada penyaluran kredit membuat nama ULaMM masih terdengar asing di telinga masyarakat.

Hal ini merupakan salah satu kendala bagi ULaMM dalam memasarkan produk-produknya. Adapun produk-produk yang terdapat di ULaMM dapat dilihat pada tabel 1.1 di bawah ini, sehingga dapat menjadi pilihan bagi setiap pelaku usaha yang membutuhkan modal.

Tabel 1.1
Produk-produk ULaMM Syariah

PRODUK	PLAFOND	JANGKA WAKTU	ADM	ASURANSI	AGUNAN	BUNGA	PENGKATAN KREDIT	PENGIKATAN AGUNAN	PINALTI PELUNASAN
MM-100	> 50 - 100 Jt	12-36 Bln	1,5 % x Plafond	Jiwa, kerugian & kredit	Sertifikat	Komite	Dibawah tgn+ Legalisir	Notaril	Max 6 x Margin
MM-200	>100 - 200 Jt	12-48 Bln	1,5 % x Plafond	Jiwa, kerugian & kredit	Sertifikat	Komite	Notaril	Notaril	Max 6 x Margin
MM-200+	>200 - 500 Jt	12-48 Bln	1,5 % x Plafond	Jiwa, kerugian & kredit	Sertifikat	Komite	Notaril	Notaril	Max 6 x Margin
MM-10	1 - 10 Jt	12 Bln	1,5 % x Plafond	-	Sertifikat	Komite	Dibawah tangan	Kuasa Jual	Max 6 x Margin
MM-25	>10 - 25 Jt	12-24 Bln	1,5 % x Plafond	-	Sertifikat	Komite	Dibawah tangan	Kuasa Jual	Max 6 x Margin
MM-50	>25 - 50 Jt	12-36 Bln	1,5 % x Plafond	Jiwa & kerugian	Sertifikat	Komite	Dibawah tangan	Kuasa Jual	Max 6 x Margin
MM-50 PRIMA	1- 50 Jt	12- 36 Bln	1,5 % x Plafond	Jiwa & kredit	Sertifikat	Komite	Dibawah tangan	Kuasa Jual	Max 6 x Margin
SUP-50	1- 50 Jt	12-36 Bln	3-5% x Plafond	Jiwa, kerugian & kredit	Sertifikat	ketentuan SUP	Dibawah tangan	Kuasa Jual	Max 6 x Margin
SUP-500	>50 - 200 Jt	12-36 Bln	3-5% x Plafond	-	Sertifikat	ketentuan SUP	Dibawah tgn+ Legalisir	Notaril	Max 6 x Margin
MM-PRO	20 - 200 Jt	1 & 6 Bln	1 % x Plafond	Jiwa & kredit	Sertifikat	Komite	Dibawah tangan	Kuasa Jual	Max 6 x Margin
MM-PAS	10 - 200 Jt	3- 36 Bln	3 % x Plafond	-	Sertifikat	Komite	Dibawah tangan	Kuasa Jual	Max 6 x Margin

PT. PNM Cabang Padang saat ini memiliki 11 unit ULaMM yang berbasis Syariah dengan pemasaran, yang tersebar di seluruh daerah Sumatera Barat, untuk daerah Padang sendiri terdapat 4 unit layanan pembiayaan ULaMM, dimana salah satunya adalah ULaMM Syariah Unit Lubuk Buaya. Dengan data portofolio sebagai berikut:

Tabel 1.2
Data Unit Cabang Padang

No	Nama Unit	Baki Debet	Jumlah Nasabah	NPL%
1	Bandar Buat	6.440.000	80	1,00
2	Pasar Raya	5.093.000	76	0,00
3	Lubuk Buaya	6.948.000	87	0,00
4	Siteba	6.405.000	70	0,39

Sumber : PT. PNM Cab. Padang (Posisi Des 2016)

Lubuk Buaya merupakan unit dengan jumlah nasabah dan baki debit terbesar dibanding tiga unit yang lainnya. Serta memiliki NPL 0%. ULaMM Syariah unit Lubuk Buaya berdiri sejak tahun 2009 dengan data portofolio tiga tahun terakhir sebagai berikut:

Tabel 1.3**Data Nasabah ULaMM Syariah Lubuk Buaya Tahun 2014**

Produk	Plafon	Baki Debet	NOA	NPL (%)
MM 10 MURABAHAH ANUITAS	14,500,000	7,043,650	2	.00
MM 25 MURABAHAH ANUITAS	73,000,000	49,592,150	4	.00
MM 50 MURABAHAH ANUITAS	493,681,800	319,512,450	13	.00
MM 100 MURABAHAH ANUITAS	1,760,514,250	1,017,567,700	25	.00
MM 200 MURABAHAH ANUITAS	3,340,000,000	2,588,122,550	23	.00
MM SUP 50 SYARIAH ANUITAS	511,000,000	298,977,100	12	.00
MM SUP 500 SYARIAH ANUITAS	2,797,298,500	2,140,182,733	22	.00
MM 50 PRIMA MURABAHAH ANUITAS	15,000,000	2,553,350	1	.00
	9,004,994,550	6,423,551,683	102	.00

Sumber : Data Internal PNM Cabang Padang tahun 2017

Dari tabel 1.3 tahun 2014 dapat dilihat bahwa ULaMM Syariah Unit Lubuk Buaya memiliki 8 produk pembiayaan dengan total penyaluran kredit Rp. 9.004.994.550,- dengan jumlah Noa (Nasabah) 102 Orang. Plafon tertinggi ada pada produk MM 200 Murabahah Anuitas yaitu produk dengan pinjaman Rp.101.000.000,- sampai dengan Rp. 200.000.000,- dengan total plafond yaitu sebesar Rp. 3.340.000.000 dan jumlah Noa 25 orang. Sedangkan plafon terendah ada pada produk MM 10 Murabahah Anuitas dengan pinjaman Rp.1.000.000,- sampai dengan Rp. 10.000.000,- dengan total plafond yaitu sebesar Rp. 14.500.000 dan jumlah Noa 2 orang.

Tabel 1.4**Data Nasabah ULaMM Syariah Lubuk Buaya Tahun 2015**

Produk	Plafon	Baki Debet	NOA	NPL (%)
MM 25 MURABAHAH ANUITAS	42,000,000	9,156,050	2	.00
MM 50 MURABAHAH ANUITAS	483,381,800	280,721,150	13	.00
MM 100 MURABAHAH ANUITAS	806,702,650	366,542,550	12	.00
MM 200 MURABAHAH ANUITAS	3,776,000,000	2,887,017,750	25	.00
MM SUP 50 SYARIAH ANUITAS	382,000,000	201,241,100	11	.00
MM SUP 500 SYARIAH ANUITAS	2,951,000,000	2,190,373,850	25	.00
	8,441,084,450	5,935,052,450	88	.00

Sumber : Data Internal PNM Cabang Padang tahun 2017

Dari tabel 1.4 tahun 2015 dapat dilihat bahwa ULaMM Syariah Unit Lubuk Buaya memiliki 6 produk pembiayaan dengan total penyaluran kredit Rp. 8.441.084.450,- dengan jumlah Noa (Nasabah) 88 Orang. Plafon tertinggi ada pada produk MM 200 Murabahah Anuitas yaitu produk dengan pinjaman dengan total plafond yaitu sebesar Rp. 3.776.000.000 dan jumlah Noa 25 orang. Sedangkan plafon terendah ada pada produk MM 25 Murabahah Anuitas dengan pinjaman Rp.11.000.000,- sampai dengan Rp. 25.000.000,- dengan total plafond yaitu sebesar Rp. 9.156.050 dan jumlah Noa 2 orang.

Tabel 1.5
Data Nasabah ULaMM Syariah Lubuk Buaya Tahun 2016

Produk	Plafon	Baki Debet	NOA	NPL (%)
MM 50 MURABAHAH ANUITAS	278,625,650	147,734,250	6	.00
MM 100 MURABAHAH ANUITAS	816,592,150	553,599,900	11	.00
MM 200 MURABAHAH ANUITAS	5,817,000,000	4,349,280,700	37	.00
MM SUP 50 SYARIAH ANUITAS	209,000,000	131,148,900	6	.00
MM SUP 500 SYARIAH ANUITAS	2,958,000,000	1,749,553,950	27	.00
	10,079,217,800	6,931,317,700	87	.00

Sumber : Data Internal PNM Cabang Padang tahun 2017

Dari tabel 1.6 tahun 2016 dapat dilihat bahwa ULaMM Syariah Unit Lubuk Buaya memiliki 5 produk pembiayaan dengan total penyaluran kredit Rp. 10.079.217.800,- dengan jumlah Noa (Nasabah) 87 Orang. Plafon tertinggi ada pada produk MM 200 Murabahah Anuitas, dengan total plafond yaitu sebesar Rp. 5.817.000.000 dan jumlah Noa 37 orang. Sedangkan plafon terendah ada pada produk MM SUP Syariah Anuitas dengan total plafond yaitu sebesar Rp. 209.000.000 dan jumlah Noa 6 orang.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa adanya pengurangan produk yang dikeluarkan oleh ULaMM Syariah 3 tahun terakhir, hal tersebut karena produk dengan nominal pembiayaan sedikit tidak lagi menjadi daya tarik bagi nasabah, sehingga ULaMM merasa perlu melakukan pemangkasan terhadap produk-produk mereka. Walaupun jumlah Noa menjadi sedikit tetapi total plafond yang dibiayai meningkat..

Pesaing ULaMM untuk di daerah Sumatera Barat saat ini cukup banyak yaitu beberapa Bank BUMN (Mandiri, BRI, BNI) , Bank Swasta (Danamon, Bukopin, BTPN), BPR dan Koperasi. Di unit Lubuk Buaya sendiri pesaing-pesaing sekitarnya cukup banyak yaitu Swimatra (Bank Bukopin), Koperasi Sahabat, Mikro Laju (Cimb Niaga), BRI dan Bank Nagari.

Dalam wawancara awal yang dilakukan terhadap dua belas orang nasabah rata-rata mengetahui bank umum tersebut, tetapi sedikit sekali yang tahu tentang ULaMM, umumnya para nasabah mengetahui ULaMM dari saudara, tetangga atau teman, yaitu dari mulut ke mulut atau disebut juga *Word Of Mouth (WOM)*, tidak banyak yang tahu dari media atau pegawai ULaMM itu sendiri dan rata-rata nasabah memilih ULaMM karena pembiayaannya yang berbasis syariah. ULaMM Syariah bergerak dalam bidang usaha jasa karena itu pokok kegiatannya adalah menjual jasa dengan produk yang ditawarkan. Untuk mencapai target yang diinginkan membutuhkan strategy marketing yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelaku usaha. Strategi yang dijalankan selain bauran pemasaran ada hal lain yang selalu di bina dengan baik yaitu terhadap kualitas pelayanan dan produk yang beraneka ragam karena berkaitan erat dengan tercapai atau tidak tercapainya tujuan perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengkaji fenomena ini dan menyajikannya dalam tulisan ilmiah yang berjudul : “Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk dan *Word of Mouth (WOM)* terhadap Pengambilan Keputusan Menjadi Nasabah di Unit Layanan Modal Mikro (ULaMM) Syariah Lubuk Buaya PT. PNM (persero) Cabang Padang”.

1.2 Perumusan Masalah

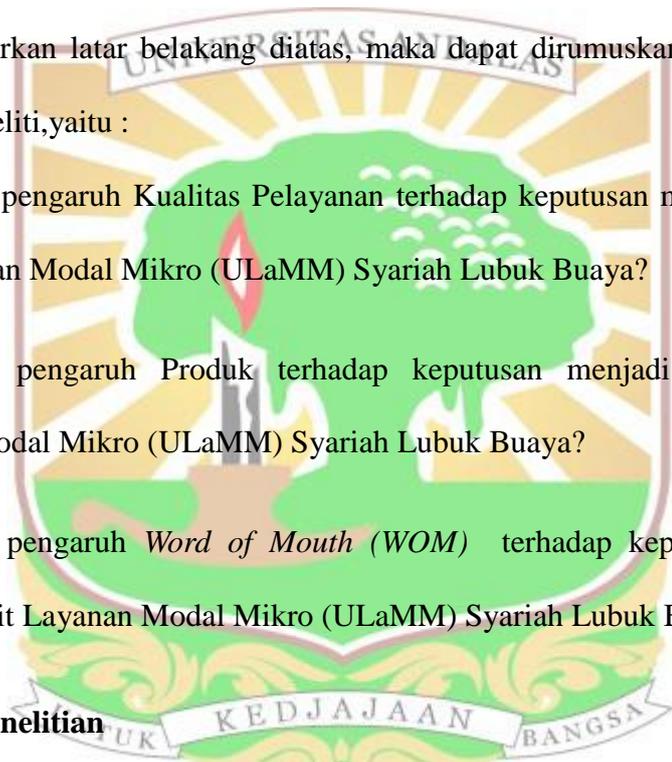
Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan penulis teliti,yaitu :

1. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah Unit Layanan Modal Mikro (ULaMM) Syariah Lubuk Buaya?
2. Bagaimana pengaruh Produk terhadap keputusan menjadi nasabah Unit Layanan Modal Mikro (ULaMM) Syariah Lubuk Buaya?
3. Bagaimana pengaruh *Word of Mouth (WOM)* terhadap keputusan menjadi nasabah Unit Layanan Modal Mikro (ULaMM) Syariah Lubuk Buaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah Unit Layanan Modal Mikro (ULaMM) Syariah Lubuk Buaya.
2. Untuk menganalisis bagaimana pengaruh Produk terhadap keputusan menjadi



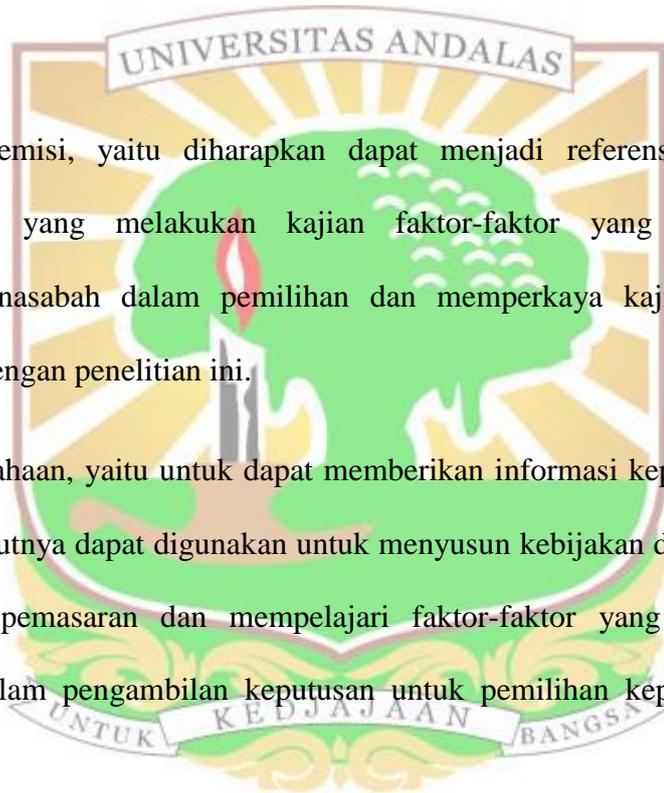
nasabah Unit Layanan Modal Mikro (ULaMM) Syariah Lubuk Buaya.

3. Untuk menganalisis bagaimana pengaruh *Word of Mouth (WOM)* terhadap keputusan menjadi nasabah Unit Layanan Modal Mikro (ULaMM) Syariah Lubuk Buaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan penulis dalam melakukan penelitian ini adalah :

1. Bagi Akademisi, yaitu diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang melakukan kajian faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam pemilihan dan memperkaya kajian-kajian yang berkaitan dengan penelitian ini.
2. Bagi Perusahaan, yaitu untuk dapat memberikan informasi kepada perusahaan yang selanjutnya dapat digunakan untuk menyusun kebijakan dan pengambilan keputusan pemasaran dan mempelajari faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam pengambilan keputusan untuk pemilihan keputusan menjadi nasabah.



1.5 Ruang Lingkup Pembahasan

Adapun ruang lingkup pembahasan yang peneliti lakukan adalah konsumen yang telah menjadi nasabah di Unit Layanan Modal Mikro (ULaMM) Syariah Lubuk Buaya. Dilihat dari faktor Kualitas Pelayanan, Produk dan *Word of Mouth (WOM)* yang mempengaruhi nasabah dalam keputusan pemilihan Unit Layanan Modal Mikro (ULaMM) syariah Lubuk Buaya.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang jelas dari penelitian yang dilakukan maka dibuatlah sistematika penulisan yang berisi informasi dan materi yang dibahas dalam tiap-tiap bab, adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup pembahasan dan sistematika penulisan itu sendiri

BAB II: Tinjauan Literatur

Bab ini menjelaskan landasan teori yang menjadi dasar analisis penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran/konseptual dan hipotesis

BAB III: Metodologi Penelitian

Bab ini menjelaskan mengenai variabel yang diteliti, sampel, jenis dan sumber data serta metode analisis yang digunakan dalam penelitian

BAB IV: Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini merupakan uraian tentang objek penelitian, karakteristik sampel penelitian, analisis deskriptif dari variabel penelitian dan hasil pengujian hipotesis

BAB V: Penutup

Bab ini merupakan kesimpulan dari hasil penelitian, implikasi, keterbatasan penulis dalam meneliti serta saran bagi peneliti selanjutnya

