

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bank selalu berkaitan atau erat hubungannya dengan uang, hal tersebut dikarenakan bank adalah suatu lembaga keuangan atau perusahaan dibidang keuangan. Perbankan berperan sebagai salah satu unsur pengembang perekonomian di suatu negara, dan juga sebagai perusahaan yang memiliki kewajiban untuk memperlancar ekonomi dan moneter. Perbankan tidak dapat dipisahkan dari kebutuhan manusia untuk memenuhi modal usaha atau untuk investasi. Selain sebagai tempat menabung atau mencari uang sebagai modal, perbankan berkembang menjadi perusahaan yang sangat berfungsi dalam memberikan kredit, dan berinvestasi. Ketika perekonomian suatu negara atau daerah semakin berkembang, semakin diperlukannya sumber dana guna pembiayaan suatu usaha atau suatu kegiatan ekonomi. Fasilitas kredit yang diberikan perbankan kepada pihak yang sedang kekurangan dana atau kesulitan keuangan mendapat kemudahan untuk mendanai atau membiayai usahanya tersebut.

Kredit merupakan penyediaan uang dengan dasar kesepakatan pinjam meminjam atau persetujuan antara pihak peminjam dan yang meminjamkan dana, yaitu antara bank dengan pihak lain, yang mana pihak peminjam diharuskan untuk melunasi kewajibannya setelah periode tertentu dan juga sebesar jumlah yang telah disepakati. Jumlah bunga yang dibayar oleh nasabah dapat juga disebut sebagai pembagian keuntungan. Dalam perekonomian, kredit merupakan suatu

yang sudah tidak asing lagi. Kata kredit sudah sangat populer hingga ke pelosok desa atau suatu daerah terpencil.

Menurut Kasmir (2012b), Tujuan yang diharapkan dari pemberian kredit ini adalah :

1. Memperoleh untung bagi perusahaan

Bunga yang diperoleh oleh bank merupakan suatu bentuk balas jasa dan bagi keuntungan yang diberikan nasabah kepada perusahaan.

2. Membantu nasabah yang kesulitan pendanaan atau membiayai usaha

Kredit bertujuan membantu nasabah dalam berusaha baik dana investasi ataupun dana yang digunakan sebagai modal untuk berusaha. Dengan dana yang diperoleh dari bank tersebut, nasabah dapat membiayai usaha yang sedang kesulitan keuangan, dan juga dapat mengembangkan serta memperluas lingkup usahanya.

3. Membantu pemerintah dalam meningkatkan pembangunan

Bila bank memberikan kredit, artinya semakin baik untuk peningkatan perekonomian dan meningkatkan pembangunan diberbagai sektor. Hal ini akan berdampak kepada peningkatan taraf hidup disuatu negara atau daerah.

Faktor-faktor seperti kualitas pelayanan bank tersebut dan prosedur yang diterapkan memberikan keringanan bagi nasabah akan sangat mempengaruhi keputusan pengambilan kredit oleh nasabah tersebut. Kebutuhan dana yang segera, tentunya nasabah akan mencari perbankan/lembaga keuangan yang prosedurnya mudah, singkat dan dana yang terjamin. aman. Faktor lain yang juga berpengaruh adalah adanya kelompok sosial yang memberikan suatu bentuk pengaruh positif

atau pengaruh negative. Kelompok referensi (reference group) merupakan suatu grup atau kelompok berpengaruh kepada individu lain secara langsung atau secara tidak langsung.

Berdasarkan penjelasan tersebut maka peneliti sangat tertarik untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi nasabah dalam mengambil keputusan kredit. Dengan alasan tersebut peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Prosedur Kredit terhadap Keputusan Pengambilan Kredit dengan Reference Group sebagai Variabel Moderating pada PT.Bank Negara Indonesia(PERSERO) Tbk KCU Bukittinggi

1.2 Pembatasan Masalah

Dalam penelitian ini, peneliti memberikan batasan masalah terhadap faktor yang berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam kredit yaitu faktor kualitas pelayanan dan faktor prosedur kredit dengan kelompok referensi (reference group) sebagai variabel moderator.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan diatas yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang tepat adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan mempengaruhi Keputusan Pengambilan Kredit pada PT.Bank Negara Indonesia(PERSERO) Tbk KCU Bukittinggi?
2. Apakah prosedur kredit mempengaruhi Keputusan Pengambilan Kredit pada PT.Bank Negara Indonesia(PERSERO) Tbk KCU Bukittinggi?
3. Apakah kualitas pelayanan mempengaruhi Keputusan Pengambilan Kredit dengan *Reference Group* sebagai variabel moderasi pada PT.Bank Negara Indonesia(PERSERO) Tbk KCU Bukittinggi?

4. Apakah prosedur kredit mempengaruhi Keputusan Pengambilan Kredit dengan *Reference Group* sebagai variabel moderasi pada PT.Bank Negara Indonesia(PERSERO) Tbk KCU Bukittinggi?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui ada atau tidaknya pengaruh kualitas pelayanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Kredit pada PT.Bank Negara Indonesia(PERSERO) Tbk KCU Bukittinggi.
2. Mengetahui ada atau tidaknya pengaruh prosedur kredit terhadap Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Kredit pada PT.Bank Negara Indonesia(PERSERO) Tbk KCU Bukittinggi.
3. Mengetahui ada atau tidaknya pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Kredit dengan Kelompok referensi (*Reference Group*) sebagai variabel moderasi pada PT.Bank Negara Indonesia(PERSERO) Tbk KCU Bukittinggi.
4. Mengetahui ada atau tidaknya pengaruh prosedur kredit terhadap Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Kredit dengan Kelompok referensi (*Reference Group*) sebagai variabel moderasi pada PT.Bank Negara Indonesia(PERSERO) Tbk KCU Bukittinggi

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Peneliti
 - a. Sebagai sumber untuk menambah dan meningkatkan ilmu serta wawasan dan pengalaman dalam dunia kerja

b. Dapat menjadi bandingan antara teori dan praktek dalam kredit

2. Bagi Pihak Lembaga Keuangan

Semoga asil dari penelitian ini bisa menjadi acuan bagi lembaga keuangan agar dapat menyusun strategi dan kebijakan-kebijakan terkait dengan keputusan nasabah dalam pengambilan kredit khususnya pada PT.Bank Negara Indonesia(PERSERO) Tbk KCU Bukittinggi.

3. Bagi Program Akuntansi Intake Diploma Tiga

a. Sebagai bahan masukan untuk perkembangan bahan ajar

Menciptakan lulusan universitas yang profesional dibidangnya

