

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara yang dikategorikan sebagai negara berkembang, oleh karena itu diperlukan perubahan dan pembangunan di bidang ekonomi. Dalam rangka pelaksanaan pembangunan bidang ekonomi, di Indonesia semua sektor ekonomi dapat berkontribusi secara optimal. Tujuan inti dari pembangunan setidaknya meliputi tiga tujuan inti, yaitu peningkatan ketersediaan serta perluasan distribusi berbagai barang kebutuhan hidup pokok, meningkatnya standar hidup, dan perluasan pilihan-pilihan ekonomi dan sosial. Dalam proses pelaksanaan pembangunan perlu dilakukan rancangan transformasi antara sumber daya manusia, modal, ilmu pengetahuan dan teknologi, serta manajemen yang modern (Todaro, 2006).

Pembangunan ekonomi merupakan salah satu kegiatan ekonomi yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan dan taraf hidup yang lebih baik. Pemikiran dalam mengembangkan sektor ekonomi, khususnya pada Usaha Mikro, kecil dan Menengah (UMKM), dipandang sebagai strategi dan rasional dimana industri kecil dan menengah beranekaragam yang dapat disesuaikan dengan potensi sumber daya alam dan sumber daya manusia yang tersedia sehingga pemerintah berperan dalam meningkatkan ekonomi dengan salah satu cara yang dilakukan yaitu menyediakan Kredit Likuiditas Bank Indonesia (KLBI) melalui program Kredit Usaha Rakyat (KUR) di bidang pertanian/peternakan untuk mengatasi masalah permodalan bagi para petani/peternak (Siregar, 2014).

Program Kredit Usaha Rakyat (KUR) diresmikan oleh Presiden Susilo Bambang Yudoyono. Program ini bertujuan untuk mengatasi masalah kesulitan Usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) dalam mengakses permodalan dari perbankan. Dengan kata lain program penjaminan kredit koperasi dan UMKM oleh pemerintah ini ditujukan untuk memperkuat permodalan kelompok Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) dan Koperasi. Program

KUR didukung oleh beberapa bank pelaksana salah satunya yaitu Bank Rakyat Indonesia (BRI). Bank Rakyat Indonesia (BRI) memiliki komitmen untuk membantu mengembangkan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) serta koperasi guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat. KUR dapat bergerak di sektor usaha produktif antara lain: pertanian/peternakan, perikanan dan kelautan, perindustrian, kehutanan, dan jasa keuangan simpan pinjam.

Dalam rangka memperluas UMKM yang mendapatkan pembiayaan di sektor formal dengan suku bunga rendah, BRI memberikan suku bunga sebesar 6% per tahun berlaku mulai Januari 2020. Untuk meningkatkan dan memperluas akses KUR, pemerintah meningkatkan total plafon KUR pada tahun 2020 menjadi Rp.190 Triliun atau sesuai dengan ketersediaan anggaran di APBN. Plafon KUR ini akan terus ditingkatkan secara bertahap sampai dengan Rp.325 Triliun pada tahun 2024. Selain itu, pemerintah juga meningkatkan plafon KUR Mikro mulai semula Rp.25 juta menjadi Rp.50 juta per debitur (Perekonomian RI, 2020).

Dalam pelaksanaan program KUR, pemerintah terus secara dinamis melakukan evaluasi dan penyempurnaan ketentuan sehingga diharapkan program KUR ini semakin besar manfaatnya bagi UMKM. Bank penyalur program KUR di Provinsi Sumatera Barat berawal dari tahun 2008. Capaian program KUR di Provinsi Sumatera Barat menunjukkan peningkatan dari tahun ke tahunnya. Dari beberapa Bank penyalur program KUR, BRI Kanwil Padang menjadi plafon terbesar di Provinsi Sumatera Barat tahun 2014 (Sumbarprov, 2014). BRI Kanwil Kota Padang terdiri dari beberapa unit, salah satu di antaranya BRI Unit Pasar Baru Kota Padang. Pada program KUR di BRI unit Pasar Baru Kota Padang lebih dominan nasabah yang berusaha di sub sektor peternakan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari BRI Unit Pasar Baru tahun 2020, peminatan KUR di sektor peternakan terdapat 67 nasabah yang memiliki pinjaman dengan dua jenis usaha sub sektor peternakan yaitu (1) Pedagang eceran hasil ternak, (2) Peternak sapi potong. Dimana Pedagang eceran hasil ternak terdiri dari pedagang telur puyuh, pedagang telur ayam kampung,

pedagang daging segar, pedagang hasil susu sapi dan lain sebagainya yang berhubungan dengan pedagang eceran hasil ternak sektor peternakan. Dilihat dari usaha peternak sapi potong terdiri dari pembibitan sapi dan penggemukan sapi untuk dijual kembali ke pasar. Berdasarkan informasi yang diperoleh usaha ini merupakan usaha unggulan dan dianggap menguntungkan sehingga layak dibayai, karena salah satu program dari pemerintah dan memiliki peluang pasar yang baik serta memiliki komoditas utama hasil peternakan dengan tingkat konsumsi masyarakat yang tinggi. Akan tetapi sebelum penyaluran kredit pihak perbankan selanjutnya melakukan studi kelayakan usaha tersebut.

Pihak Bank BRI unit Pasar Baru memberikan jumlah kredit sebesar Rp.5.000.000,- sampai dengan Rp.50.000.000,- dengan lokasi usahanya tersebar di beberapa daerah di wilayah Kota Padang. KUR merupakan salah satu kebijakan pemerintah untuk pemerataan ekonomi dengan sumber dananya berasal dari penyalur KUR, sedangkan pemerintah berperan memberikan subsidi bunga. Di tengah upaya pemerintah yang terus mendorong penyaluran KUR, salah satunya pada Bank BRI unit Pasar Baru, penyaluran KUR mengalami permasalahan yaitu sebagian dari nasabah mengalami kemacetan kredit pada saat melakukan pinjaman KUR karena nasabah mengalami keterlambatan pembayaran melebihi penetapan keterlambatan pembayaran kewajiban melebihi 181 hari karena belum adanya peningkatan dan kemajuan pada usaha atau bisnis yang sedang berjalan tetapi sebagian lagi nasabah sektor peternakan yang mendapat KUR dapat berkembang baik dari sisi asset maupun omset.

Pemberian modal KUR untuk pengembangan usaha, dinilai bahwa untuk memperoleh KUR prosesnya lebih mudah dan bunga lebih ringan dibanding kredit komersil terlebih jika dibandingkan dengan kredit dari rentenir. Pemberian modal KUR dari pihak BRI diharapkan usaha yang sedang dijalankan oleh nasabah sektor peternakan dapat berkembang sehingga dapat meningkatkan penghasilannya. Namun, ada juga sebagian nasabah KUR bank BRI unit Pasar Baru hanya mengalokasikan untuk digunakan memenuhi kebutuhan pribadi seperti;

membeli HP, TV, kendaraan pribadi yang tidak ada hubungannya dengan kemajuan usaha sehingga tujuan dari KUR yang dilaksanakan tidak berjalan dengan lancar dan semestinya.

Berdasarkan Pasal 3 undang – undang No.10 tahun 1998 tentang perbankan, fungsi utama bank adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat. Salah satu produk perbankan yaitu pemberian kredit yang memang sudah tak asing lagi bagi masyarakat, dimana banyak orang yang mengajukannya sesuai dengan kebutuhan. Tentu saja tidak lantas begitu diajukan permintaan kredit lalu lembaga keuangan langsung menyetujui dan memberikan pinjaman. Ada beberapa konsep yang menjadi prinsip dalam pemberian kredit, yang dikenal dengan prinsip 5C dan 7P. Prinsip ini yang kemudian akan menjadi acuan dan balok penimbangan lembaga keuangan dalam menyetujui permintaan kredit dari nasabah. Prinsip 5C dan 7P yang biasa diterapkan oleh lembaga keuangan terutama bank dalam memberikan kredit pada nasabah. Kriteria dalam semua prinsip itu perlu diperhatikan bukan saja oleh pemberi kredit, namun juga nasabah yang mengajukan kreditnya supaya dapat terpenuhi semua kriterianya. Dengan begitu, kredit yang diajukan akan memiliki kemungkinan yang lebih besar untuk disetujui oleh lembaga keuangan (Fitriani, 2013).

Setiap bank yang pernah atau sedang beroperasi, pasti pernah mengalami permasalahan kredit. Permasalahannya menyangkut keterlambatan dalam pengembalian angsuran/ pinjaman pokok salah satunya KUR. Bank mengalami kesulitan untuk meminta angsuran dari pihak debitur fakta yang sering terjadi dilapangan adalah debitur terlambat dalam melakukan pembayaran cicilan atau bahkan sama sekali tidak membayar. Penilaian dari berbagai aspek menunjukkan bahwa program cukup efektif dalam memperkuat permodalan UMKM. Namun perlu juga diperhatikan bahwa tolok ukur keberhasilan suatu program kredit tidak hanya dari aspek kemampuan penyaluran dan efektifitas pemanfaatan dana secara finansial, karena masih banyak tolok ukur lainnya yang belum dikaji seperti; kemampuan pengembalian, dan pemanfaatan pinjaman oleh nasabah (Syarif, 2013).



Permasalahan KUR Tidak hanya dalam proses pengembalian oleh pihak nasabah saja akan tetapi proses pengajuan yang dilakukan oleh nasabah juga bisa menyebabkan tidak efektivitas, misalnya seperti dalam melakukan pengajuan dana KUR, nasabah tidak bisa mengajukan permohonan dana KUR langsung dengan jumlah dana KUR yang besar tanpa ada pertimbangan sebelumnya, karena dari pihak Bank akan melakukan survey untuk melihat apakah dana yang diajukan oleh nasabah tersebut sudah sesuai dengan usaha yang usulkan sehingga sudah layak diberikan dana sesuai dengan dana yang diajukan oleh nasabah.

Keberhasilan suatu perusahaan perbankan tidak hanya dilihat dari program yang ditawarkan saja, akan tetapi dapat juga dilihat melalui kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah. Dengan memberikan kualitas layanan yang terbaik, nantinya dapat membuat nasabah menjadi senang dan betah untuk menjalankan program yang ditawarkan oleh perbankan. Karena pada dasarnya nasabah merupakan konsumen dari perusahaan perbankan dan mempunyai hak untuk memberikan penilaian atas kinerja yang diberikan pihak bank. Namun dari hasil pra survey masih terdapat keluhan nasabah terhadap pelayanan, terutama terkait fasilitas fisik, contohnya dalam hal fasilitas parkir dan fasilitas ruang tunggu yang belum nyaman. Dan hal-hal lain pada pelayanan bank, yang masih tidak sesuai dengan harapan nasabah.

Pihak perbankan harus mengetahui hal-hal apa saja yang dikeluhkan oleh para nasabahnya dari pelayanan yang telah diberikan. Perusahaan perbankan diharapkan mengutamakan pelayanan agar dapat menciptakan tingkat kepuasan semaksimal mungkin pada nasabah. Apabila tingkat kesesuaian yang semakin tinggi antara harapan dengan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan, disitulah tercipta nilai kepuasan yang maksimal.

Berdasarkan uraian diatas, sehingga dilakukan penelitian dengan judul: **“Analisis Efektivitas Dan Kualitas Layanan Dalam Penyaluran Dana Kredit Usaha Rakyat (KUR)**

Nasabah Di Sub Sektor Peternakan Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Pasar Baru Kota Padang”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut

1. Bagaimana karakteristik nasabah Kredit Usaha Rakyat (KUR) di sub sektor peternakan pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) unit Pasar Baru Padang?
2. Bagaimana efektivitas penyaluran Kredit Usaha Rakyat (KUR) terhadap nasabah di sub sektor peternakan pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) unit Pasar Baru Padang?
3. Bagaimana kualitas layanan Bank Rakyat Indonesia (BRI) unit Pasar Baru Padang dalam penyaluran Kredit Usaha Rakyat (KUR)?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui karakteristik nasabah Kredit Usaha Rakyat (KUR) di sub sektor peternakan pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) unit Pasar Baru Padang.
2. Untuk mengetahui efektivitas penyaluran Kredit Usaha Rakyat (KUR) terhadap nasabah di sub sektor peternakan pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) unit Pasar Baru Padang.
3. Untuk mengetahui kualitas layanan Bank Rakyat Indonesia (BRI) unit Pasar Baru Padang dalam penyaluran Kredit Usaha Rakyat (KUR).

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dan kegunaan dari penelitian yang penulis lakukan adalah sebagai berikut:



1. Bagi Akademisi, sebagai tambahan pengetahuan tentang program Kredit Usaha Rakyat (KUR) serta rujukan mengenai alternatif sumber modal usaha oleh peternak dan salah satu sumber informasi dan sumbangan pemikiran untuk peneliti selanjutnya.
2. Bagi Pengasaha, sebagai rujukan mengenai alternatif sumber modal usaha dan mengetahui banyaknya alokasi Kredit Usaha Rakyat (KUR) cabang Pasia Daru Padang
3. Bagi Pemerintah, sebagai saran dan pertimbangan dalam menentukan kebijakan KUR yang diberikan kepada masyarakat serta memberikan ilmu agar tercapainya kesejahteraan dan dapat mengembangkan perekonomian seluruh nasabah bank BRI

