

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank adalah perantara keuangan yang menawarkan pinjaman dan tabungan serta layanan perbankan. Peran utama Bank adalah sebagai perantara keuangan, menyediakan mekanisme mentransfer dana dan mengalokasikannya ke peluang mereka yang paling produktif (Casu et al., 2015). Lembaga keuangan bank disebut *financial intermediary* yang memiliki fungsi utama sebagai perantara keuangan. UU No 7 tahun 1992 menyatakan bahwa bank berfungsi sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat dalam berbagai bentuk jasa bank dengan tujuan meningkatkan taraf hidup orang banyak.

Industri Perbankan Indonesia memiliki pertumbuhan yang sangat pesat, berdasarkan data Badan Pusat Statistik Indonesia pada tahun 2023 terdapat 105 Bank Umum konvensional dengan 24.276 kantor yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia, dan terdapat 1.544 Bank Perkreditan Rakyat (BPR). Persaingan dalam industri perbankan menjadi semakin kompetitif, kemampuan untuk memahami perilaku konsumen menjadi salah satu kunci keberhasilan dalam menarik dan mempertahankan nasabah. Bank-bank besar bersaing dalam menawarkan produk dan layanan yang lebih inovatif untuk menarik nasabah, sementara bank-bank kecil berusaha bertahan dengan menawarkan keunggulan tertentu, seperti layanan yang lebih personal atau fokus pada segmen pasar tertentu.

PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906 Tbk, adalah bank swasta yang beroperasi sejak tahun 1906. Awalnya didirikan sebagai "Himpoeenan Soedara" oleh sepuluh saudagar Pasar Baru di Bandung, PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906

Tbk, telah berkembang menjadi lembaga keuangan yang menyediakan berbagai produk dan layanan perbankan, termasuk tabungan, giro, deposito berjangka, kredit, dan layanan perbankan lainnya.

Bank Woori Saudara merupakan salah satu lembaga keuangan yang fokus terhadap layanan kredit konsumtif salah satunya adalah produk KUPEG (Kredit Umum Pegawai) untuk memenuhi kebutuhan Kredit Pegawai. Secara spesifik Kredit Pegawai (KUPEG) adalah produk pinjaman yang diberikan oleh bank atau lembaga keuangan kepada karyawan atau pegawai dengan tujuan memenuhi kebutuhan finansial mereka. Kredit ini biasanya diberikan dengan persyaratan yang lebih mudah dan bunga yang lebih kompetitif dibandingkan kredit lainnya, karena pembayaran angsurannya dipotong langsung dari gaji pegawai melalui kerja sama antara bank dan instansi tempat pegawai bekerja. Kredit Pegawai (KUPEG) sering digunakan untuk berbagai keperluan, seperti renovasi rumah, pendidikan, pembelian kendaraan, atau kebutuhan konsumtif lainnya.

Metode pemasaran Kredit Pegawai (KUPEG) Bank Woori Saudara adalah dengan melakukan kerjasama dengan instansi Pemerintah, TNI, Polri, serta Perusahaan Swasta untuk memberikan layanan Kredit Pegawai (KUPEG) kepada pegawai di masing-masing instansi pemerintah maupun swasta. Salah satu unit bisnis PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906 Tbk yang berhasil menumbuhkan portofolio Kredit Pegawai (KUPEG) selama lima tahun terakhir adalah Bank Woori Saudara Kantor Cabang Pembantu Singaraja, yang beralamat di Jalan Ngurah Rai No. 16 Singaraja Kabupaten Buleleng, Bali.

Bank Woori Saudara Kantor Cabang Pembantu Singaraja saat ini telah menjalin kerjasama kemitraan penyaluran Kredit Pegawai (KUPEG) dengan 8

Kesatuan TNI, 2 Satuan Kepolisian, 6 Instansi Pemerintah, dan 2 Perusahaan Swasta yang ada di wilayah Kabupaten Buleleng. Dengan skema kemitraan yang dilakukan oleh Bank Woori Saudara Kantor Cabang Pembantu Singaraja, Bank Woori Saudara Kantor Cabang Pembantu Singaraja berhasil ikut dalam persaingan Kredit Pegawai (KUPEG) di Kabupaten Buleleng dengan bank lain yang menawarkan kredit sejenis.

Tabel 1.1 Data Pertumbuhan Kredit Pegawai (KUPEG) di Bank Woori Saudara KCP Singaraja

Tahun	Target	Realisasi
2020	Rp. 25.000.000.000,-	Rp. 19.035.901.179,-
2021	Rp. 30.000.000.000,-	Rp. 17.868.931.520,-
2022	Rp. 45.000.000.000,-	Rp. 41.031.149.103,-
2023	Rp. 60.000.000.000,-	Rp. 56.430.129.633,-
2024	Rp. 70.000.000.000,-	Rp. 64.565.768.454 ,-

Sumber: data dari Bank Woori Saudara KCP Singaraja

Berdasarkan data pada Tabel. 1.1 terdapat pertumbuhan portofolio kredit KUPEG di Bank Woori Saudara KCP Singaraja dari tahun 2020 sampai 2024, namun belum memenuhi target pertumbuhan yang ditentukan manajemen perusahaan. Pertumbuhan portofolio kredit KUPEG menunjukkan bahwa banyak calon debitur memutuskan untuk menggunakan layanan produk KUPEG dari Bank Woori Saudara KCP Singaraja, tetapi persaingan yang ketat antar bank yang memiliki produk sejenis menyebabkan Bank Woori Saudara KCP Singaraja belum mampu mencapai target pertumbuhan yang ditargetkan.

Keputusan nasabah untuk memilih suatu produk kredit tidak hanya ditentukan oleh aspek finansial semata, tetapi juga dipengaruhi oleh berbagai faktor psikologis dan sosial. Salah satu faktor yang berpengaruh adalah kelompok rujukan,

adalah seorang atau sekelompok orang yang secara signifikan memengaruhi perilaku individu, kelompok rujukan berfungsi sebagai kerangka acuan bagi individu dalam membentuk sikap dan perilakunya (Engel et al, 1994).

Dalam skema pemasaran yang dilakukan oleh Bank Woori Saudara KCP Singaraja melalui kemitraan dengan tempat kerja calon debitur, peran kelompok rujukan sangat penting dalam mempengaruhi keputusan debitur untuk memilih produk Kredit Pegawai (KUPEG) di Bank Woori Saudara. Hal ini sesuai dengan hasil temuan penelitian dari (Oktavianingsih & Setyawati, 2020), bahwa kelompok rujukan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian, namun kelompok rujukan tidak selalu berpengaruh terhadap keputusan pembelian, penelitian yang dilakukan oleh (Lesmana, 2022) menemukan bahwa kelompok rujukan tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

Selain dipengaruhi kelompok rujukan keputusan calon debitur untuk menggunakan layanan kredit KUPEG dari Bank Woori Saudara juga dipengaruhi oleh kepercayaan (*trust*) nasabah terhadap bank, baik dalam aspek keamanan, layanan, maupun integritas. Kepercayaan (*trust*) merupakan keyakinan seseorang terhadap orang lain, organisasi, atau institusi bahwa mereka akan bertindak sesuai dengan harapan dan tidak akan merugikan. Menurut Mayer, Davis, dan Schoorman (1995), kepercayaan adalah *“willingness of a party to be vulnerable to the actions of another party based on the expectation that the other will perform a particular action important to the trustor.”* Dalam konteks ini, kepercayaan melibatkan unsur kerentanan dan harapan terhadap perilaku pihak lain.

Kepercayaan nasabah yang semakin meningkat, meyakinkan calon debitur untuk menggunakan layanan kredit Bank Woori Saudara sehingga meningkatkan pertumbuhan debitur Kredit Pegawai (KUPEG). Sesuai dengan hasil penelitian (Febriana, et al., 2023) yang menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, namun penelitian yang dilakukan (Blessa, et al., 2022) mendapat hasil sebaliknya yang menunjukkan bahwa kepercayaan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian.

Semakin meningkat jumlah debitur yang memutuskan untuk menggunakan layanan Kredit Pegawai (KUPEG) di Bank Woori Saudara KCP Singaraja yang dipengaruhi langsung oleh faktor kelompok rujukan dan kepercayaan, ada faktor lain yang mempengaruhi calon debitur memutuskan untuk menggunakan layanan Kredit Pegawai (KUPEG) di Bank Woori Saudara KCP Singaraja yaitu minat beli. Minat beli merupakan salah satu determinan utama dalam proses pengambilan keputusan pembelian. Menurut (Schiffman & Kanuk, 2008), minat beli adalah kecenderungan konsumen untuk bertindak sebelum membeli, yang mencerminkan niat seseorang dalam melakukan transaksi. Minat ini terbentuk dari persepsi positif, evaluasi manfaat, dan keyakinan terhadap produk yang ditawarkan. Banyak penelitian yang menemukan variabel minat beli berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian, sesuai dengan hasil penelitian (Fitroni & Dwiridotjahjono, 2025) yang menyatakan minat beli memiliki dampak positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Namun tidak semua penelitian menemukan hasil yang sama penelitian yang dilakukan oleh (Mulia & Utamaningsih, 2021) menyatakan bahwa minat beli tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian.

Berdasarkan data empiris yang didapat dari Bank Woori Saudara Kantor Cabang Pembantu Singaraja yang menunjukkan adanya pertumbuhan Kredit Pegawai (KUPEG) di lima tahun terakhir namun belum bisa memenuhi target pertumbuhan yang ditentukan oleh manajemen Bank Woori Saudara, dan adanya perbedaan hasil penelitian dari *literature* yang dipakai rujukan mengenai peran mediasi minat beli pada pengaruh kelompok rujukan dan kepercayaan terhadap keputusan pembelian, mendorong peneliti untuk melakukan penelitian lebih mendalam terkait **“Peran Mediasi Minat Beli Pada Pengaruh Kelompok Rujukan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Kredit Pegawai (KUPEG) di Bank Woori Saudara Kantor Cabang Pembantu Singaraja”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Bank Woori Saudara KCP Singaraja mengalami pertumbuhan jumlah portofolio Kredit Pegawai (KUPEG) selama lima tahun terakhir namun belum bisa mencapai target pertumbuhan yang ditentukan manajemen Bank Woori Saudara
2. Adanya inkonsistensi hasil penelitian terkait peran mediasi minat beli terhadap pengaruh kelompok rujukan dan kepercayaan terhadap keputusan pembelian.

1.3 Pembatasan Masalah

Penelitian ini dibatasi dan berfokus meneliti empat variabel yaitu kelompok rujukan kepercayaan, minat beli dan keputusan pembelian Kredit Pegawai (KUPEG), Subjek dalam penelitian ini adalah debitur Kredit Pegawai (KUPEG) di Bank Woori Saudara Kantor Cabang Pembantu Singaraja.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dipaparkan diatas, maka peneliti dapat merumuskan rumusan masalah sebagai berikut.

1. Apakah kelompok rujukan berpengaruh terhadap keputusan pembelian Kredit Pegawai (KUPEG) di Bank Woori Saudara Kantor Cabang Pembantu Singaraja?
2. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan pembelian Kredit Pegawai (KUPEG) di Bank Woori Saudara Kantor Cabang Pembantu Singaraja?
3. Apakah minat beli berpengaruh terhadap keputusan pembelian Kredit Pegawai (KUPEG) di Bank Woori Saudara Kantor Cabang Pembantu Singaraja?
4. Apakah kelompok rujukan berpengaruh terhadap minat beli Kredit Pegawai (KUPEG) di Bank Woori Saudara Kantor Cabang Pembantu Singaraja?
5. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap minat beli Kredit Pegawai (KUPEG) di Bank Woori Saudara Kantor Cabang Pembantu Singaraja?

6. Apakah minat beli memediasi pengaruh kelompok rujukan terhadap keputusan pembelian Kredit Pegawai (KUPEG) di Bank Woori Saudara Kantor Cabang Pembantu Singaraja?
7. Apakah minat beli memediasi pengaruh kepercayaan terhadap keputusan pembelian Kredit Pegawai (KUPEG) di Bank Woori Saudara Kantor Cabang Pembantu Singaraja?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka meneliti menyusun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis pengaruh kelompok rujukan terhadap keputusan pembelian Kredit Pegawai (KUPEG) di Bank Woori Saudara Kantor Cabang Pembantu Singaraja
2. Menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap keputusan pembelian Kredit Pegawai (KUPEG) di Bank Woori Saudara Kantor Cabang Pembantu Singaraja
3. Menganalisis pengaruh minat beli terhadap keputusan pembelian Kredit Pegawai (KUPEG) di Bank Woori Saudara Kantor Cabang Pembantu Singaraja
4. Menganalisis pengaruh kelompok rujukan terhadap minat beli Kredit Pegawai (KUPEG) di Bank Woori Saudara Kantor Cabang Pembantu Singaraja
5. Menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap minat beli Kredit Pegawai (KUPEG) di Bank Woori Saudara Kantor Cabang Pembantu Singaraja

6. Menganalisis pengaruh minat beli memediasi kelompok rujukan terhadap keputusan pembelian Kredit Pegawai (KUPEG) di Bank Woori Saudara Kantor Cabang Pembantu Singaraja
7. Menganalisis pengaruh minat beli memediasi kepercayaan terhadap keputusan pembelian Kredit Pegawai (KUPEG) di Bank Woori Saudara Kantor Cabang Pembantu Singaraja

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang ingin dicapai peneliti, maka diharapkan penelitian ini memberikan beberapa manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil Penelitian ini diharapkan mampu dapat meningkatkan pemahaman dan memperluas wawasan serta memperkaya hasil penelitian tentang pengaruh peran mediasi minat beli pada kelompok rujukan dan kepercayaan terhadap keputusan pembelian.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi secara mendalam kepada *stekholder* mengenai peran mediasi minat beli pada pengaruh kelompok rujukan dan kepercayaan terhadap keputusan pembelian.