

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Pada saat ini perekonomian Indonesia semakin berkembang yang membuat adanya peningkatan kebutuhan pendanaan untuk konsumsi maupun investasi masyarakat. Permasalahan kebutuhan pendanaan atau modal banyak dihadapi oleh masyarakat khususnya bagi pelaku Usaha Mikro, Kecil dan Menengah. Sulitnya UMKM dalam mendapatkan modal membuat perkembangan UMKM menjadi terhambat. Di Indonesia Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) memiliki peranan yang penting bagi perekonomian negara, ditinjau dari segi jumlah usaha dan segi penciptaan lapangan pekerjaan. Banyak kendala yang dihadapi oleh UMKM di Indonesia membuat mereka kurang berkembang dan banyaknya UMKM yang tidak mampu bertahan lama dikarenakan kesulitan dalam persaingan bisnis dan ada juga UMKM yang *stagnan* tidak bisa mengembangkan usahanya.

Persoalan yang umum yang dihadapi UMKM yaitu keterbatasan modal dan investasi, UMKM masih banyak yang kesusahan dalam mencari tambahan modal yang di sebabkan oleh beberapa hal salah satunya sulitnya mencari pinjaman Bank ataupun lembaga penyedia pinjaman modal lainnya dikarenakan laporan yang digunakan oleh UMKM masih menggunakan laporan keuangan yang sederhana sehingga sulit digunakan untuk akses pinjaman ke lembaga keuangan. Masih kurangnya pengetahuan tentang cara untuk dapat meminjam pada lembaga keuangan Bank atau lembaga keuangan

lainnya menjadi salah satu hambatan pelaku atau pemilik UMKM dalam mencari pinjaman modal.

Kesulitan yang dihadapi selanjutnya adalah kesulitan dalam pemasaran, selain terkendalanya faktor modal, UMKM sebagai usaha yang berbentuk kecil menengah sehingga jaringannya terbatas untuk memperluas pemasaran. Pemasaran yang dilakukan UMKM masih sederhana, kebanyakan UMKM dalam memasarkan produknya masih menggunakan cara dari orang ke orang atau mulut ke mulut. Selain itu ada juga Keterbatasan distribusi, pengadaan bahan baku dan input lainnya, yang juga sebagian besar dipengaruhi oleh ketersediaannya modal, keterbatasannya melihat peluang pasar yang ada, hal ini disebabkan akses yang dimiliki UMKM untuk memantau pasar khususnya peluang pasar masih sangat kecil yang disebabkan salah satunya faktor pengetahuan pengusaha, keterbatasannya pekerja yang mempunyai keahlian yang memadai, hal ini disebabkan kualitas SDM yang ada masih rendah, keterbatasan komunikasi, pembebanan biaya yang tinggi akibat dari prosedur administrasi dan birokrasi yang kompleks khususnya dalam pengurusan ijin usaha.

Masalah utama yang dihadapi UMKM untuk mengembangkan dan menumbuhkan bisnisnya yaitu berasal dari tidak adanya modal yang memadai, oleh karena itu UMKM memerlukan pendanaan modal yang dapat diperoleh dari pemberian kredit pada Bank dan lembaga keuangan bukan Bank. Alasan UMKM memerlukan pendanaan kredit berdasarkan pemilik dan pengurus UMKM sendiri. Persepsi pemilik UMKM dalam memilih pendanaan kreditnya berdasarkan pengetahuan yang dimiliki terhadap

prosedur pemberian kredit, Jaminan yang dibutuhkan dalam pemberian kredit, bunga dalam pemberian kredit, promosi yang dilakukan dan kualitas pelayanan yang ada.

Lembaga keuangan bukan Bank adalah lembaga diluar lembaga perbankan yang menyediakan pinjaman modal bagi masyarakat khususnya pelaku usaha. Menurut Surat Keputusan Menteri Keuangan RI No. KEP-38/MK/IV/1972, Lembaga keuangan bukan Bank (LKBB) adalah semua lembaga (badan) yang melakukan kegiatan dalam bidang keuangan yang secara langsung atau tidak langsung menghimpun dana dengan cara mengeluarkan surat-surat berharga, kemudian menyalurkan kepada masyarakat terutama untuk membiayai investasi perusahaan-perusahaan. Adanya lembaga keuangan bukan Bank diharapkan dapat mendorong pengembangan pasar uang dan pasar modal dalam membantu permodalan sejumlah perusahaan atau UMKM yang dimiliki pengusaha golongan ekonomi lemah. Kegiatan yang dilakukan LKBB antara lain menghimpun dana dengan cara mengeluarkan surat-surat berharga, memberikan kredit jangka menengah dan panjang, melakukan penyertaan modal di perusahaan-perusahaan atau proyek yang dimiliki pemerintah ataupun swasta, melakukan usaha lain di bidang keuangan setelah mendapatkan persetujuan dari Menteri Keuangan, menjadi perantara bagi perusahaan-perusahaan untuk mendapatkan tenaga ahli di bidang keuangan. Lembaga keuangan bukan bank (LKBB) terdiri dari perusahaan perasuransian, koperasi kredit, perusahaan umum pegadaian, dana pension dan perusahaan sewa guna (Kasmir, 2011)

**Tabel 1.1**  
**Data UMKM Formal di Kabupaten Buleleng tahun 2020**

<b>NO</b>	<b>KECAMATAN</b>	<b>JUMLAH</b>
1	KECAMATAN BULELENG	115
2	KECAMATAN BANJAR	34
3	KECAMATAN SERIRIT	41
4	KECAMATAN GEROKGAK	284
5	KECAMATAN BUSUNGBIU	55
6	KECAMATAN SUKASADA	59
7	KECAMATAN SAWAN	83
8	KECAMATAN KUBUTAMBAHAN	24
9	KECAMATAN TEJAKULA	99
<b>TOTAL</b>		<b>794</b>

(Sumber : Disdagperinkopukm Kabupaten Buleleng, 2021)

**Tabel 1.2**  
**Survei awal alternatif utama pelaku UMKM melakukan pinjaman kredit**

No	Jenis Usaha	Jumlah	Lembaga Keuangan	
			Bank	LKBB
1	Pedagang Makanan	5	3	2
2	Pedagang Sembako	6	4	2
3	Warung Makan	3	-	3
4	Jasa fotocopy, printing, percetakan dan ATK	4	4	-
Total		18	11	7

(Sumber : Survei awal UMKM, 2021)

Berdasarkan data yang diperoleh di Dinas Perdagangan, Perindustrian, Koperasi dan UKM Kabupaten Buleleng, jumlah UMKM formal yang berada di Kecamatan Buleleng tahun 2020 sebanyak 115 UMKM. Kebanyakan pelaku usaha mikro, kecil dan menengah di Kecamatan Buleleng bergerak di bidang perdagangan. Berdasarkan survei awal yang sudah dilakukan oleh peneliti sebanyak 18 UMKM formal di Kecamatan Buleleng, untuk mengatasi masalah utama yang sering dihadapi UMKM yaitu mengenai kurangnya tersedianya modal, biasanya

UMKM melakukan pinjaman kredit ke lembaga Bank dan lembaga keuangan bukan Bank (LKBB). Selain adanya koperasi, pegadaian dan lembaga keuangan bukan Bank lainnya, lembaga Bank terutama Bank Perkreditan Rakyat menjadi alternatif utama pelaku UMKM dalam melakukan pinjaman kredit. BPR memiliki sistem pemasaran yang baik dengan visinya untuk membantu pengembangan usaha mikro, kecil dan menengah dari unsur modal, salah satu pemasaran yang kerap dilakukan oleh BPR adalah sistem jemput bola dengan tujuan menjangkau calon debitur yang merupakan pelaku UMKM yang sedang membutuhkan pinjaman. Pada lembaga keuangan Bank yang didominasi oleh Bank besar, dalam hal kualitas layanan sudah sangat baik dalam melayani nasabahnya, antara lain adanya satpam yang bertugas menjaga dan memberitahu langkah-langkah nasabah yang akan melakukan suatu transaksi pada Bank tersebut, bukan hanya itu kualitas *teller* atau petugas yang dilatih sedemikian rupa untuk dapat berbicara dan menarik hati pelanggan dengan tampilan dan tutur kata yang baik membuat masyarakat terutama UMKM lebih memilih untuk melakukan pinjaman kredit di Bank.

Prosedur kredit atau tata cara untuk melakukan suatu kredit pada sebuah lembaga keuangan juga menjadi pertimbangan pelaku UMKM dalam melakukan kreditnya. Pada saat observasi, pelaku UMKM menilai prosedur kredit yang mudah dan jelas dianggap lebih efisien dan efektif. Pertimbangan pada faktor tersebut sangatlah penting, kebanyakan pelaku UMKM mengaku lebih memilih lembaga yang menyediakan prosedur

kredit yang jelas atau mudah dimengerti dan tidak banyaknya syarat dalam mencari kredit tersebut. Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nugroho (2012) prosedur kredit berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Ade (2020) prosedur kredit tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit.

Pada saat ini, bisa dikatakan masih banyak pelaku usaha khususnya UMKM yang lebih memilih melakukan pinjaman kredit pada Bank. Berdasarkan survey awal, pelaku UMKM menilai promosi yang dilakukan Bank lebih bagus atau maksimal dalam menjangkau pelaku UMKM yang sedang membutuhkan pinjaman modal. Kurangnya promosi yang dilakukan oleh lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB) menjadi salah satu penyebab kurangnya pengetahuan tentang lembaga keuangan bukan Bank tersebut. Promosi yang dilakukan oleh lembaga keuangan Bank menjadi daya tarik yang baik kepada masyarakat, biasanya banyak *event-event* yang diadakan oleh lembaga keuangan Bank bertujuan untuk menarik minat dari masyarakat. Promosi lain yang dilakukan oleh lembaga keuangan Bank antara lain memasang iklan baik di televisi maupun di papan iklan yang ada di jalan. Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Farid (2018) terdapat pengaruh signifikan antara promosi terhadap keputusan masyarakat dalam mengambil kredit, sedangkan penelitian yang dilakukan Gulo (2020) promosi tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pelaku UMKM dalam mengambil kredit.

Penelitian ini merujuk pada penelitian yang dilakukan oleh Pradipta (2016) tentang Pengaruh kualitas Pelayanan, reputasi perusahaan dan promosi Terhadap Keputusan pengambilan Kredit multiproduk (studi kasus pada PT Astra Multi Finance Semarang). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu terletak pada variabel bebas dan lembaga keuangan penyedia pinjaman kredit. Perbedaan pertama yaitu pada variabel bebas, peneliti menambahkan variabel bebas Prosedur kredit. Penggunaan prosedur kredit sebagai variabel baru karena pada penelitian terdahulu terjadi ketidakkonsistennan pada hasil penelitian sehingga peneliti ingin menguji kembali variabel ini. Selain itu, Prosedur kredit juga merupakan salah satu hal yang diperhitungkan calon debitur dalam melakukan pinjaman kredit, semakin mudah prosedur kredit maka semakin tertarik calon debitur untuk melakukan pinjaman kredit pada lembaga keuangan penyedia kredit tersebut dan begitu juga sebaliknya.

Perbedaan yang kedua yaitu pada lembaga keuangan penyedia pinjaman kredit. Pada penelitian sebelumnya menggunakan PT Astra Multi Finance, sedangkan penelitian ini menggunakan Lembaga Keuangan Bukan Bank yang mencakup lebih luas seperti koperasi dan pegadaian, selain itu berdasarkan survey awal peneliti, lembaga keuangan Bank masih menjadi alternatif utama pelaku UMKM dalam melakukan pinjaman kredit daripada Lembaga Keuangan Bukan Bank.

Berdasarkan latar belakang ini, penulis tertarik melakukan penelitian lebih lanjut untuk melihat pengaruh kualitas layanan, prosedur kredit dan promosi melalui penelitian yang berjudul “ **Pengaruh Kualitas**

## **Layanan, Prosedur Kredit dan Promosi Terhadap Keputusan UMKM Dalam Melakukan Pinjaman Kredit Pada Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB) di Kecamatan Buleleng”**

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan sebelumnya maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Lembaga Bank masih menjadi alternatif utama UMKM dalam melakukan pinjaman kredit dibanding Lembaga Keuangan Bukan Bank
2. Promosi yang dilakukan Lembaga Keuangan Bukan Bank belum semaksimal Lembaga Keuangan Bank
3. Kualitas layanan Bank terutama BPR lebih baik dibandingkan Lembaga keuangan Bukan Bank dibuktikan dengan adanya sistem jemput bola atau mencari langsung calon debitur yang sedang membutuhkan pinjaman
4. Lembaga Keuangan Bank dinilai lebih baik dalam melayani nasabahnya dibandingkan dengan Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB)

### 1.3 Pembatasan Masalah

Dalam penelitian ini, peneliti membatasi masalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang diuraikan sebelumnya maka terdapat suatu pembatasan masalah. Faktor-faktor yang berkaitan dengan keputusan pelaku UMKM dalam mengambil kredit sangat kompleks apabila penelitian dilakukan dengan meneliti semua faktor yang terkait. Adanya pembatasan masalah untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih terfokus dan menghindari penafsiran yang tidak diinginkan atas hasil penelitian, maka penelitian ini hanya dibatasi dengan 3 faktor saja yaitu kualitas layanan, prosedur kredit dan promosi.
2. Pada Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB) yang ada, peneliti tidak mengambil LKBB seperti perusahaan asuransi, dana pensiun dan perusahaan modal ventura karena berdasarkan survey awal pelaku UMKM lebih memilih melakukan pinjaman kredit pada koperasi simpan pinjam dan pegadaian.
3. Objek dari penelitian ini dibatasi hanya mencakup UMKM Formal tahun 2020 yang ada di Kecamatan Buleleng.

#### 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti membuat rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan UMKM dalam mengambil kredit pada Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB) ?
2. Apakah promosi berpengaruh terhadap keputusan UMKM dalam mengambil kredit pada Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB) ?
3. Apakah prosedur kredit berpengaruh terhadap keputusan UMKM dalam mengambil kredit pada Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB) ?

#### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang permasalahan dan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan UMKM dalam mengambil kredit pada Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB) di Kecamatan Buleleng.
2. Untuk mengetahui pengaruh promosi terhadap keputusan UMKM dalam mengambil kredit pada Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB) di Kecamatan Buleleng.
3. Untuk mengetahui pengaruh prosedur kredit terhadap keputusan UMKM dalam mengambil kredit pada Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB) di Kecamatan Buleleng.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

### 1. Manfaat teoristis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi civitas akademika dan dapat menjadi refrensi mengenai pengaruh kualitas layanan, prosedur kredit dan promosi terhadap keputusan dalam melakuka pinjaman kredit. Selain itu, penulis mengharapkan penelitian ini digunakan sebagai pengembangan ilmu pengetahuan khususnya pelaku UMKM karena dengan pengetahuan dan pemahaman yang dimiliki oleh pelaku UMKM dapat memberikan pertimbangan keputusan dalam melakukan pinjaman kredit.

Penggunaan variabel kualitas layanan, prosedur kredit dan promosi diharapkan dapat memberikan tambahan wawasan bagi mahasiswa karena variabel tersebut terkait dengan mata kuliah Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya.

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Bagi Peneliti Selanjutya

Sebagai sarana untuk memperluas dan menambah wawasan tentang akuntansi UMKM, Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya dalam pinjaman kredit.

b. Bagi Lembaga Keuangan Bukan Bank

Sebagai Pertimbangan dalam hal pinjaman kredit agar dapat bersaing dengan Lembaga Keuangan Bank.

c. Bagi Pelaku UMKM

Sebagai tambahan pengetahuan yang bisa dijadikan pertimbangan pengambilan keputusan dalam melakukan pinjaman kredit.

