

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Pertumbuhan jumlah penduduk di Indonesia yang semakin besar menjadi target yang potensial bagi perusahaan-perusahaan baik perusahaan bidang keuangan maupun non keuangan. Suatu perusahaan yang mempunyai peran penting dalam pembangunan dan pertumbuhan ekonomi nasional yaitu perusahaan di sektor keuangan. Lembaga keuangan juga sebagai aspek yang melekat dalam kehidupan masyarakat luas. Jenis dari lembaga keuangan lebih bervariasi yang terdiri dari perbankan, lembaga pembiayaan, usaha perasuransian, dana pensiun, penggadaian dan pasar modal. Dengan adanya lembaga keuangan tersebut menjadikan tiap lembaga berupaya untuk menyalurkan berbagai produk dan jasa keuangan pada masyarakat secara menyeluruh.

Lembaga keuangan seperti bank sering dipilih oleh masyarakat sebagai lembaga keuangan yang dapat menyediakan dana atau modal. Perbankan sendiri memiliki beberapa pilihan ataupun program yang ditawarkan sebagai modal kepada masyarakat luas. Sampai akhir tahun 2015 kredit pada industri perbankan didominasi oleh Kredit Modal Kerja (KMK) dengan porsi 47,46% diikuti oleh Kredit Konsumsi (KK) dan Kredit Investasi (KI) dengan porsi masing-masing sebesar 27,04% dan 25,51% yang didapat dari Laporan Industri Perbankan dan OJK.

Dari prosentase kredit yang diambil oleh masyarakat, dapat dilihat bahwa masyarakat mengambil kredit di bank untuk memulai usaha atau menambah modal usaha yang tengah dijalani. Ini artinya lembaga perbankan berperan penting sebagai penyedia modal atau dana bisnis bagi masyarakat luas. Salah satu penyedia Kredit Modal Kerja dalam industri perbankan adalah Bank Rakyat Indonesia (BRI). BRI menyediakan Kredit Modal Kerja (KMK) dengan nama Kredit Usaha Rakyat (KUR). Kredit Usaha Rakyat (KUR) yang ditawarkan BRI ke nasabahnya dinilai memenuhi kebutuhan nasabah atau masyarakat luas dalam hal pemenuhan modal atau dana usaha. Proses pengambilan Kredit Usaha Rakyat (KUR) ini dinilai tidak memberatkan nasabah dan dengan penawaran cicilan serta bunga yang beragam sesuai dengan kemampuan nasabah.

Dalam hal ini kurangnya literasi atau pengetahuan masyarakat mengenai keuangan membuat masyarakat salah dalam perhitungan maupun perencanaan keuangan mereka. Masyarakat hanya mengetahui bagaimana mengambil kredit di bank atau lembaga keuangan lainnya namun tidak mengerti bagaimana cara mengelola keuangan tersebut. Ini mengakibatkan banyak terjadinya kredit macet atau biasa disebut *Non Performing Loan* (NPL). Berdasarkan penuturan Direktur Utama Bank Rakyat Indonesia (BRI), Asmawi Syam, tingkat rasio NPL pada Bank Rakyat Indonesia per triwulan I pada tahun 2016 mencapai 2.3%. Ini berarti sebanyak 2.3% nasabah Bank Rakyat Indonesia yang memiliki kredit bermasalah atau kredit macet.

Masyarakat atau setiap individu wajib memahami sistem keuangan dengan tepat. Setiap individu memerlukan pengetahuan keuangan dasar dan keahlian untuk mengelola sumber daya keuangan secara efektif dengan tujuan kesejahteraan hidup. Meluasnya dunia industri dan lembaga pembiayaan seperti leasing tidak dapat dipungkiri apabila masyarakat tidak mampu mengelola

keuangan dengan baik, maka tingkat risiko di lembaga keuangan akan meningkat seperti pengaduan yang kerap terjadi. Margaretha dan Arief (2015), Pengetahuan tentang keuangan sangat penting bagi seorang individu, agar mereka tidak salah paham dalam membuat keputusan keuangan mereka. Pengetahuan keuangan masyarakat dapat dilihat dari seberapa besar tingkat literasi keuangan yang 9 dimilikinya. Istilah literasi keuangan adalah kemampuan seorang individu untuk mengambil keputusan dalam hal pengaturan keuangan pribadinya (Margaretha dan Arief, 2015). Tingkat literasi keuangan masyarakat yang terdapat di Jawa Timur pada tahun 2015 secara umum masih tergolong rendah, dimana masyarakat yang memiliki pengetahuan tentang lembaga pembiayaan hanya sebesar 14,78% (beritajatim.com,2016). Didukung dengan adanya informasi mengenai tingkat pengaduan konsumen sektor keuangan melalui Layanan Keuangan Terintegrasi OJK mencatat daerah Jawa Timur sebanyak 429. Sehingga mengidentifikasi bahwa tingkat literasi keuangan di masyarakat masih di bawah minimum.

Di Bank BRI unit Plandaan Jombang, ada tiga jenis kupedes, yaitu pinjaman komersil, KUR dan BRIGuna. Sedangkan yang paling banyak adalah pinjaman komersil karena sebagian besar nasabah adalah para petani. Berdasarkan latar belakan inilah maka peneliti mengangkat judul **Pengaruh Strategi Pengolahan Produk, Harga dan promosi terhadap keputusan pinjaman komersil nasabah bank BRI unit Plandaan, Jombang.**

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka dapat disimpulkan beberapa permasalahan yang akan diteliti, antara lain :

1. Apakah strategi pengolahan produk berpengaruh terhadap keputusan pinjaman nasabah bank BRI unit Plandaan Jombang ?

2. Apakah harga berpengaruh terhadap keputusan pinjaman nasabah bank BRI unit Plandaan Jombang ?
3. Apakah promosi berpengaruh terhadap keputusan pinjaman nasabah bank BRI unit Plandaan Jombang ?
4. Apakah strategi pengolahan produk, harga dan promosi secara bersama-sama mempengaruhi keputusan pinjaman nasabah bank BRI unit Plandaan Jombang ?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan maka dapat disimpulkan tujuan dari penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui dan menganalisis adanya pengaruh strategi pengolahan produk terhadap keputusan pinjaman nasabah bank BRI unit Plandaan Jombang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis adanya pengaruh harga terhadap keputusan pinjaman nasabah bank BRI unit Plandaan Jombang.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis adanya pengaruh promosi terhadap keputusan pinjaman nasabah bank BRI unit Plandaan Jombang.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis adanya pengaruh secara bersama-sama antara strategi pengolahan produk, harga dan promosi terhadap keputusan pinjaman nasabah bank BRI unit Plandaan Jombang.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat menjadi manfaat bagi berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak secara langsung, dan dapat dijadikan solusi dari permasalahan yang ada jika dilihat kemanfaatannya dari berbagai pihak, antara lain, yaitu :

1. Aspek Akademis :

Penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai alat mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh peneliti dari perguruan tinggi yang telah ditempuhnya, sedangkan bagi mahasiswa yang lain khususnya di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika dan Perguruan Tinggi lainnya dapat dijadikan sebagai dasar penelitian terdahulu untuk penelitian sejenis, dan sebagai acuan untuk meneliti variabel yang lain.

2. Aspek Pengembangan Ilmu Pengetahuan :

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi khasanah dan pengembangan ilmu pengetahuan dibidang pemasaran dan menambah pengetahuan serta studi kepustakaan khususnya dalam menganalisis pengaruh strategi pengolahan produk, harga dan promosi terhadap keputusan pinjaman nasabah bank BRI.

3. Aspek Praktis :

Dengan dilakukannya penelitian ini dapat bermanfaat langsung bagi objek yang diteliti yaitu para nasabah bank BRI khususnya pada unit Plandaan Jombang, memberikan solusi bagi permasalahan yang ada pada strategi pengolahan produk, harga dan promosi. Dan dapat bermanfaat bagi instansi yang sama pada umumnya. Sedangkan bagi masyarakat, penelitian ini menginformasikan tentang keberadaan bank BRI unit Plandaan Jombang yang merupakan salah satu bank pemerintah dan dapat dijadikan informasi bagi masyarakat untuk pemilihan salah satu tempat dan pusat perbankan yang lokasinya strategis di kota Jombang.