



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan kebutuhan akan modal saat ini telah membawa para pelaku perbankan ke persaingan yang sangat ketat untuk memperebutkan pencari modal sebagai nasabah. Berbagai pendekatan untuk memperebutkan dana dari nasabah baik melalui peningkatan sarana dan prasarana berfasilitas teknologi tinggi maupun dengan pengembangan sumber daya manusia agar mampu memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah telah dilakukan.

Persaingan dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada para masyarakat yang memiliki usaha dan yang ingin mengembangkan usahanya yang nantinya akan dijadikan calon nasabah potensial dilakukan oleh masing-masing bank telah menempatkan nasabah sebagai pengambil keputusan. Semakin banyaknya potensi nasabah semakin banyak pula bank yang beroperasi dengan berbagai fasilitas dan kemudahan, membuat nasabah lebih leluasa menentukan pilihan sesuai dengan apa yang dibutuhkannya. Pembahasan selama ini, bank lebih dikenal sebagai lembaga tempat penyimpanan uang yang kegiatan utamanya menerima tabungan, simpanan giro, dan simpanan deposito. Kemudian bank juga sering dikenal sebagai tempat untuk meminjam uang (kredit) bagi masyarakat yang memerlukannya. Selain itu bank juga dikenal masyarakat sebagai tempat penukaran uang asing, memindahkan uang atau bahkan menerima segala macam pembayaran dan



setoran misalnya pembayaran air, listrik pajak, biaya telepon, sampai uang kuliah. Dan pembayaran lainnya (Kasmir 2018).

Salah satu modal utama bagi bank yaitu adanya kepercayaan masyarakat terhadap bank. Besarnya jumlah nasabah yang dimiliki oleh bank menunjukkan tingkat kepercayaan masyarakat yang besar, begitu pula sebaliknya. Pada saat ini orientasi bank yaitu pada kepuasan nasabah. Kualitas sistem pelayanan dari suatu bank juga pantas menjadi pertimbangan bagi nasabah. Prosedur pelayanan yang berbelit-belit, terlalu lama dan kurang konsisten akan menyita waktu sehingga nasabah akan memilih bank yang memiliki sistem pelayanan yang praktis, cepat, tepat serta konsisten.

Salah satu lembaga perbankan yang melakukan kegiatan pemberian pinjaman usaha atau pinjaman kredit adalah BPR Jatim yang memiliki 32 cabang salah satunya BPR Jatim Cabang Tuban yang terletak di Jl. Pramuka No.10A, Ronggomulyo, Kec. Tuban, cukup strategis karena berada di dalam lingkup pusat Kota Tuban memberikan nilai lebih kepada nasabah karena kemudahan aksesnya. Selain itu BPR Jatim Cabang Tuban berdiri sendiri sebagai kantor pusat dan bentuk usaha di bidang perbankan yang bertujuan sama dengan bank konvensional lainnya yaitu memajukan dan mengembangkan perekonomian dalam hal ini perekonomian masyarakat pedesaan di Kecamatan Tuban agar tidak terlalu mengandalkan pinjaman dari para rentenir yang cenderung memberikan bunga kredit yang tinggi.

Beberapa sebab banyak dari nasabah yang memutuskan untuk mengambil kredit pada lembaga perbankan khususnya BPR, antara lain dikarenakan



kualitas pelayanan pada bank (BPR) yang baik. Kualitas pelayanan dikatakan baik apabila penyedia jasa memberikan pelayanan yang melebihi harapan konsumen, maka kualitas pelayanan tersebut sangat baik. Begitu juga sebaliknya, apabila konsumen memperoleh pelayanan yang lebih rendah dari harapannya, maka pelayanan tersebut dikatakan jelek. Menurut Tjiptono (2016: 268), kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan konsumen. Meskipun demikian, masih ada masalah yang berkaitan dengan kualitas pelayanan pada perbankan, hal ini dapat diketahui dari masih seringnya komplain nasabah yang ditujukan kepada para pegawai atas pelayanan yang diterima. Adanya komplain menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima belum memenuhi harapan. Perilaku komplain konsumen adalah sebuah fenomena sangat penting yang harus dipahami oleh manajer karena dampaknya berhubungan langsung dengan konsumen. Komplain dari konsumen tidak selalu negatif karena komplain dari konsumen merupakan wujud perhatian mereka pada produk atau jasa dari perusahaan. Konsumen yang melontarkan komplain bukan berarti bahwa mereka tidak menyukai produk dan jasa perusahaan, tetapi bisa jadi karena mereka sangat menyukai produk tersebut sehingga mereka berharap dengan komplain itu produk dan jasa perusahaan bisa semakin bermutu. Dengan penyikapan yang benar pada respon konsumen sebuah perusahaan jasa maupun produksi akan bisa lebih memahami keinginan konsumen dan memuaskan keinginan mereka yang berarti akan meningkatkan pendapatan perusahaan. Selain itu komplain juga



memberikan wawasan bagi manajer maupun perusahaan untuk mengidentifikasi masalah yang dialami konsumen, meningkatkan layanan yang lebih memuaskan dan berkualitas, membantu perencanaan strategis, dan terutama untuk memahami apa yang dirasakan oleh konsumen.

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah lembaga keuangan bank yang menerima simpanan hanya dalam bentuk deposito berjangka, tabungan atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu, dan menyalurkan dana sebagai usaha BPR. Status BPR diberikan kepada Bank Desa, Lumbung Desa, Bank Pasar, Bank Pegawai, Lumbung Pitih Nagari (LPN), Lembaga Perkreditan Desa (LPD), Badan Kredit Desa (BKD), Badan Kredit Kecamatan (BKK), Kredit Usaha Rakyat Kecil (KURK), Lembaga Perkreditan Kecamatan (LPK), Bank Karya Produksi Desa (BKPD), dan/atau lembaga-lembaga lainnya yang dipersamakan dengan itu berdasarkan UU Perbankan Nomor 7 tahun 1992 dengan memenuhi persyaratan tata cara yang ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah.

Bank BPR Jawa Timur meluncurkan Program Kredit Sejahtera (PROKESRA) pada tanggal 15 Desember 2022 dengan Pemprov Jatim untuk Para Pelaku Usaha UMKM Jawa Timur dengan bunga 3% pertahun, dengan plafon maksimal 50 juta, bebas biaya administrasi dan juga provisi. Program Kredit mikro dan ini banyak dimanfaatkan oleh masyarakat seperti dari kelontong, pedagang gorengan dan lainnya. Program ini juga baru dimulai dan disiapkan plafon total sebanyak 80 miliar (jatimprov.go.id). Mengutip dari Radargroup.id, dibandingkan dengan KUR Bank Jatim yang bunganya dimana



lebih besar dari BPR UMKM yaitu sebesar 6% pertahunnya, bunga pinjaman persis sama dengan bunga KUR BNI dan bunga KUR BRI.

Bank khususnya Bank Perkreditan Rakyat (BPR) dituntut untuk memberikan prosedur kredit yang cukup mudah kepada para nasabah yang melakukan kredit. Nasabah tidak harus melalui beberapa tahapan seperti halnya pada bank-bank konvensional lainnya. Sebelum lembaga keuangan memberikan kredit kepada nasabah, terdapat beberapa proses yang harus dilakukan oleh nasabah. Kebutuhan akan dana yang aman, cepat dan mudah membuat nasabah memilih pinjaman ke lembaga keuangan yang memiliki proses atau prosedur yang tidak rumit. Prosedur kredit perbankan secara umum dimulai dengan tahapan penyusunan perencanaan perkreditan, proses pemberian keputusan kredit (prakarsa, analisis dan evaluasi, negosiasi, rekomendasi, dan pemberian keputusan kredit), penyusunan pemberian kredit, dokumentasi dan administrasi kredit, persetujuan pencairan kredit serta pengawasan dan pembinaan kredit. Prosedur kredit adalah tahapan-tahapan yang harus dipenuhi oleh nasabah dalam penyaluran kredit (Hasibuan, 2016).

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan berjudul **“ANALISIS PROSEEDUR PENGAJUAN KREDIT PROGRAM KREDIT SEJAHTERA (PROKESRA) DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA BPR JATIM CABANG TUBAN”**

1.2 Rumusan Masalah

Maka rumusan masalah yang dirumuskan adalah :



1. Bagaimana prosedur pengajuan kredit program kredit sejahtera (prokesra) pada BPR Jatim Cabang Tuban?
2. Bagaimana prosedur pengajuan kredit program kredit sejahtera (prokesra) dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada BPR Jatim Cabang Tuban?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan prosedur pengajuan kredit program kredit sejahtera (prokesra) pada BPR Jatim Cabang Tuban.
2. Untuk mengetahui dan menjelaskan prosedur pengajuan kredit program kredit sejahtera (prokesra) dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada BPR Jatim Cabang Tuban.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memperkaya kepustakaan dan memberi kontribusi pada pengembangan teori-teori manajemen pemasaran, terutama yang berkaitan dengan efektifitas prosedur pengajuan pinjaman dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

2. Manfaat Praktis



Hasil penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat bagi pegawai BPR Jatim Cabang Tuban sendiri, untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerjanya. Selain itu hasil penelitian ini juga bermanfaat bagi masyarakat yang selama ini dilayani dan berhubungan secara langsung maupun tidak langsung dengan pegawai BPR Jatim Cabang Tuban.

Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat memberikan pengetahuan yang lebih banyak tentang manajemen pemasaran jasa serta dapat menjadi insiprasi bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi terdiri atas 5 bab , dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan

Dalam bab ini diuraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini diuraikan tentang penelitian terdahulu dan landasan teori yang nanti akan sangat membantu dalam analisis hasil penelitian, kerangka pemikiran.



BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini diuraikan tentang deskripsi tentang bagaimana penelitian dilaksanakan secara operasional, dalam bab ini dijabarkan tentang jenis penelitian ruang lingkup penelitian, lokasi dan waktu penelitian, fokus penelitian, pemilihan informan teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini diuraikan tentang deskripsi objek penelitian serta analisis data dan pembahasan data hasil observasi.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini berisikan tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta saran-saran yang mungkin nantinya berguna bagi organisasi maupun ilmu pengetahuan.