

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Bank adalah lembaga keuangan yang menyediakan berbagai layanan keuangan kepada masyarakat. Bank dapat mendorong pertumbuhan perekonomian nasional dengan menyediakan dana untuk kegiatan usaha, membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat, dan membantu pemerintah dalam mengatur dan mengendalikan perekonomian negara. Bank adalah lembaga keuangan yang menerima uang dari orang-orang dan kemudian menggunakan uang tersebut untuk memberikan pinjaman atau layanan keuangan lainnya. Bank memberikan akses yang lebih mudah dan murah kepada uang kepada masyarakat, yang dapat membantu mereka meningkatkan kualitas hidup mereka.

Sebagaimana umumnya banyaknya bank yang beroperasi di Indonesia menimbulkan persaingan yang sangat ketat antar bank. Bank senantiasa ditantang untuk meningkatkan kinerja dan kredibilitas usahanya, dan harus dapat lebih memperhatikan nasabahnya sehingga Bank dapat menarik dan mempertahankan nasabah. Sama seperti bank dapat mengekstraksi informasi untuk memberikan layanan sempurna dan melindungi pelanggan dari beralih ke bank pesaing.

Bank juga berperan dalam menggerakkan perekonomian dengan menyediakan dana bagi bisnis dan individu yang membutuhkannya. Bank mengumpulkan uang dari orang-orang dalam bentuk simpanan dan kemudian meminjamkannya kembali kepada orang-orang dalam bentuk pinjaman atau bentuk lainnya. kemudian menggunakan dana ini untuk memberikan pinjaman kepada bisnis dan individu, yang membantu untuk menggerakkan perekonomian. Undang-Undang No. 10 tahun 1998 tentang Perbankan mengatur tentang kegiatan perbankan di Indonesia. Undang-undang ini bertujuan untuk mewujudkan sistem perbankan yang sehat, kuat, dan efisien, serta melindungi kepentingan masyarakat dan menjaga stabilitas perekonomian nasional.

Bank menyediakan pinjaman kepada masyarakat untuk membantu mereka mengembangkan usahanya. Pinjaman ini dapat digunakan untuk membeli barang modal, seperti mesin dan peralatan, atau dapat memberikan

pinjaman kepada bisnis untuk membiayai kegiatan operasional mereka, seperti gaji karyawan dan bahan baku. Pinjaman dapat membantu masyarakat untuk meningkatkan produktivitasnya dengan memberikan mereka akses yang lebih mudah sebagaimana diatur Undang-Undang Perbankan nomor 7 Tahun 1992 Kredit adalah pinjaman uang yang diberikan oleh bank kepada orang lain. Pinjaman dapat digunakan untuk berbagai tujuan, termasuk membeli rumah, mobil, atau barang-barang lainnya. Kredit dapat dikenakan bunga atau bebas bunga.

Pinjaman dapat membuat uang lebih bermanfaat. Uang yang disimpan di rumah tidak akan menghasilkan apa-apa, tetapi uang yang disimpan di bank dapat menghasilkan bunga. pinjaman uang yang dapat digunakan untuk membeli barang atau layanan yang dibutuhkan oleh peminjam. Kredit dapat membantu meningkatkan aliran barang dari daerah ke daerah lain. ini karena kredit dapat memberikan dana kepada para produsen untuk membeli bahan baku dan peralatan produksi. Dengan demikian, produsen dapat meningkatkan produksinya, dan jumlah barang yang beredar di pasaran juga akan meningkat.

Masyarakat menggunakan banyak sekali cara untuk memenuhi kebutuhannya, karir atau pekerjaan adalah salah satu cara untuk memenuhi kebutuhannya. tetapi nyatanya masih banyak masyarakat yang memiliki pinjaman di bank. Bank BSP Bandar Jaya mengajak masyarakat Lampung Tengah untuk mengedepankan rasa saling percaya terhadap perkreditan Bank BSP yang menjamin kemudahan masyarakat dalam menggunakan jasa keuangan dari bank BSP.

Bank harus mempertimbangkan dengan cermat dalam memberikan pinjaman, ketika mereka meminjamkan uang yang disimpan oleh klien. Bank menjalankan verifikasi terhadap calon Pelanggan untuk memastikan apakah mereka dapat dipercaya untuk mengembalikan pinjamannya. Verifikasi ini dilakukan dengan memeriksa riwayat kredit, pendapatan, dan pekerjaan calon nasabah.

Kepercayaan masyarakat terhadap Bank BSP terus meningkat, Salah satu produk yang akan mendorong pertumbuhan produk unggulan Bank BSP Bandar Jaya adalah kredit untuk usaha dan kredit untuk konsumsi yang memberdayakan dan memfasilitasi kebutuhan keluarga. bahkan semua kalangan dapat menikmati sistem secara temporer atau musiman hingga

sembilan bulan. Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan Pelanggan yang puas cenderung menjadi pelanggan yang loyal.

Nasabah tetap adalah klien yang loyal dan terus menggunakan layanan bank. Layanan merupakan faktor penting untuk bisnis apa pun dalam hal mempertahankan nasabah. Jika nasabah tidak puas maka dapat mengakibatkan nasabah beralih ke bank lain yang merugikan bank.

Kepuasan pelanggan adalah reaksi pelanggan terhadap perbedaan antara harapan mereka terhadap suatu produk atau layanan dengan pengalaman mereka saat menggunakannya. **Kepuasan pelanggan** adalah tingkat di mana pelanggan puas dengan produk atau layanan yang mereka terima. Kualitas layanan dapat diukur dengan lima bentuk: Bukti langsung: aspek fisik dari layanan, seperti fasilitas, peralatan, dan penampilan karyawan. Keandalan: kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang konsisten dan memenuhi harapan pelanggan. Ketanggapan: kemampuan perusahaan untuk menanggapi kebutuhan pelanggan dengan cepat dan tepat. Jaminan: pengetahuan, kemampuan, dan kepercayaan diri karyawan dalam memberikan layanan. Empati: kemampuan perusahaan untuk memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan secara individual. (Hartono:2009)

Tujuan dari penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam mengambil kredit. pada Bank Sumber Pangasean di Bandar Jaya. Penulis ingin mengerjakan tugas akhir berjudul **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NASABAH DALAM MENGAMBIL KREDIT PADA BANK SUMBER PANGASEAN (BSP) DI BANDAR JAYA”**.

1.2 Rumusan Masalah

Pokok permasalahan yang akan dibahas dalam penulisan tugas akhir ini mengacu pada latar belakang penelitian, yaitu:

1. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam mengambil kredit pada Bank Sumber Pangasean di Bandar jaya?
2. Apa saja kemudahan dan kesulitan yang dihadapi nasabah dalam mengambil kredit pada Bank Sumber Pangasean di Bandar Jaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini berdasarkan rumusan masalah adalah :

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam mengambil kredit pada Bank Sumber Pangasean di Bandar Jaya.
2. Untuk mengetahui kemudahan dan kesulitan yang dihadapi nasabah dalam mengambil kredit pada Bank Sumber Pangasean di Bandar jaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara langsung maupun tidak langsung, yaitu:

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Bank Sumber Pangasean dalam meningkatkan kinerjanya dalam pemberian kredit kepada nasabah.

2. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, pengalaman, dan pembelajaran yang berharga didalam suasana tempat kerja.

3. Bagi Pembaca

Penelitian ini dapat memberikan informasi tentang cara penelitian dilakukan, hasil penelitian, dan diskusi tentang hasil penelitian.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bagian ini membahas latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Teori-teori yang digunakan dalam bab ini untuk memahami hubungan antar variabel yang ada dalam penelitian ini meliputi pengertian bank, pengertian kredit, manfaat dan fungsi kredit, jenis-jenis kredit, unsur-unsur kredit, pengertian nasabah, dan faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam mengambil kredit.

BAB III : METODELOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif untuk menggambarkan fenomena yang terjadi dalam kehidupan sehari-hari. Objek penelitian adalah orang, kelompok, atau organisasi yang terlibat dalam fenomena tersebut. Lokasi penelitian adalah tempat di mana fenomena tersebut terjadi. Metode penelitian yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Objek penelitian adalah orang, kelompok, atau organisasi yang terlibat dalam fenomena tersebut. Lokasi penelitian adalah tempat di mana fenomena tersebut terjadi.

BAB IV : PEMBAHASAN

Bab ini memberikan gambaran umum tentang perusahaan yang menjadi objek penelitian dan membahas aspek-aspeknya hasil dari penelitian yang diperoleh di lapangan, serta membahas faktor yang mempengaruhi nasabah dalam mengambil kredit.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang diajukan penelitian berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan.