

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor perbankan memainkan peran vital dalam mendorong pembangunan ekonomi suatu negara. Bank berfungsi sebagai perantara, mengumpulkan dana dari masyarakat melalui deposito dan kemudian menawarkan pinjaman kepada mereka yang membutuhkannya (Dalimunthe & Lubis, 2023). Karena fungsi ini, bank sangat penting dalam mempromosikan aktivitas ekonomi baik di tingkat nasional maupun lokal. Di Indonesia, industri perbankan sangat memengaruhi operasi ekonomi, terutama dengan memberikan dukungan keuangan melalui pinjaman kepada nasabah dan bisnis (Otoritas Jasa Keuangan, 2024).

Baru-baru ini, terjadi peningkatan positif dalam pinjaman bank di Indonesia. Menurut OJK pada tahun 2024, penyaluran kredit bank di negara ini terus meningkat setelah pandemi, yang sejalan dengan peningkatan aktivitas ekonomi. Pada akhir tahun 2024, pertumbuhan kredit mencapai sekitar 10,39% dibandingkan tahun sebelumnya (OJK, 2024). Di antara jenis kredit, pinjaman nasabah, termasuk pinjaman multiguna, mengalami peningkatan permintaan. Peningkatan ini terjadi karena masyarakat mencari cara yang fleksibel dan mudah diakses untuk mengambil kredit. Pinjaman multiguna lebih disukai karena dapat digunakan untuk berbagai kebutuhan, seperti membayar biaya

pendidikan, melakukan perbaikan rumah, dan membeli barang-barang konsumsi.

Pertumbuhan kredit sangat dipengaruhi oleh meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap kondisi ekonomi dan akses yang lebih baik terhadap kredit yang disediakan oleh bank (Fariz Alfiknacio Abdat dkk., 2024). Selain itu, kemajuan teknologi perbankan dan persaingan antar bank telah mendorong mereka untuk menyediakan produk kredit dengan layanan yang lebih cepat, suku bunga yang menarik, dan kriteria aplikasi yang lebih mudah (Sidharta dkk., 2023). Akibatnya, nasabah memiliki lebih banyak pilihan ketika memilih bank untuk pengajuan kredit.

Di tingkat daerah, BPD sangat penting untuk mendorong perekonomian lokal. Salah satu bank daerah yang berperan penting dalam penyaluran kredit di Jawa Timur adalah Bank Jatim. Sebagai bank daerah milik pemerintah, Bank Jatim sangat penting dalam menyediakan pendanaan bagi masyarakat dan membantu pembangunan daerah. Menurut laporan kinerja Bank Jatim tahun 2025, terdapat peningkatan positif dalam penyaluran kredit dibandingkan tahun sebelumnya, yang menunjukkan peningkatan aktivitas pembiayaan di masyarakat (Bank Jatim, 2025). Pertumbuhan ini juga berkorelasi dengan peningkatan keuntungan dan peningkatan kinerja intermediasi perbankan, yang menggarisbawahi dampak strategis Bank Jatim dalam mempromosikan pembangunan ekonomi regional. Hal ini menunjukkan bahwa produk kredit multiguna termasuk di antara penawaran yang sangat disukai oleh masyarakat.

PJTKI memiliki unit operasional di cabang Bank Jatim Surabaya yang memberikan kredit kepada masyarakat umum. Nasabah cabang ini beragam, termasuk masyarakat umum, pekerja di sektor swasta, dan karyawan. Pada kenyataannya, keputusan nasabah untuk mengambil kredit dipengaruhi oleh berbagai hal lain yang berkaitan dengan penawaran bank dan situasi nasabah, bukan hanya kebutuhan akan dana.

Sebelum benar-benar mengajukan kredit, nasabah melalui sejumlah faktor yang memengaruhi pilihan mereka (Setyawati & Polar, 2022). Suku bunga yang diberikan oleh bank dan kualitas layanannya adalah contoh variabel eksternal, sedangkan situasi keuangan nasabah, seperti pendapatan dan tingkat pendidikan, adalah contoh variabel internal (Suprpto & Puryandani, 2020). Pilihan produk kredit nasabah dipengaruhi oleh variabel-variabel ini.

Kualitas layanan merupakan penentu penting perilaku nasabah. Layanan yang prima akan meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap bank dan meningkatkan kebahagiaan nasabah. Kualitas layanan ditentukan dengan membandingkan layanan aktual yang diberikan dengan harapan nasabah. Kualitas layanan di industri perbankan mencakup kecepatan layanan, kesopanan staf, kejelasan informasi, dan kesederhanaan prosedur pengajuan kredit (Rachmawati & Fitriani, 2023).

Tingkat pelayanan yang diantisipasi nasabah disebut sebagai pelayanan yang diharapkan atau kualitas pelayanan, yang sering disebut sebagai pelayanan yang dirasakan. (Indah Wulan Sari & Lia Amalia, 2023)

menguraikan konsep ini, menekankan bagaimana kualitas pelayanan memiliki dampak signifikan terhadap pilihan kredit nasabah, terutama dalam konteks kantor cabang Surabaya dari PJTKI, Bank Jatim. Menurut studi seperti yang dilakukan oleh Yoza Mandala Putra, dkk (2023), Edy Suprpto dan Siti Puryandani (2020), pilihan kredit sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Temuan ini konsisten dengan hasil studi I Gusti Made Oka Astana & Kadek Adi Suartawan (2023), yang menunjukkan bahwa keputusan pengambilan kredit secara signifikan dan positif dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

Selain kualitas layanan, suku bunga sangat memengaruhi pilihan yang dibuat nasabah. Individu umumnya lebih menyukai bank yang menawarkan suku bunga lebih rendah dan lebih menarik. OJK menjelaskan bahwa suku bunga merupakan kompensasi yang diberikan bank kepada nasabahnya dan biaya yang ditanggung peminjam saat memperoleh pinjaman dari bank. Suku bunga pinjaman sangat penting bagi peminjam karena berdampak langsung pada jumlah pembayaran bulanan mereka (Pranto Purba dkk., 2024). Misalnya, sebuah makalah penelitian Edy Suprpto dan Siti Puryandani (2020) menunjukkan bahwa suku bunga yang tinggi dapat berdampak buruk pada pilihan pinjaman nasabah. Di sisi lain, sebuah studi tahun 2023 yang dilakukan oleh Yoza Mandala Putra, dkk (2023) menemukan bahwa suku bunga yang rendah dapat memotivasi nasabah untuk mengambil pinjaman. Variasi ini menggarisbawahi perlunya pemantauan ketat suku bunga di Bank Jatim, khususnya di kantor PJTKI Surabaya.

Pendapatan seseorang sangat penting dalam hal mendapatkan kredit. Memiliki pendapatan yang stabil dan baik membantu seseorang membayar kembali pinjamannya. Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan pendapatan sebagai uang yang diterima dari pekerjaan, bisnis, dan cara lain. Studi oleh Edy Suprpto & Siti Puryandani (2020) bersama dengan Riza Faisol (2025) menemukan bahwa pendapatan tidak memiliki pengaruh besar pada keputusan nasabah tentang kredit. Ini menunjukkan bahwa meskipun pendapatan merupakan faktor keuangan yang penting, pendapatan tidak selalu secara langsung memengaruhi keputusan pengambilan kredit dalam beberapa situasi. Berdasarkan apa yang dipelajari para peneliti, mereka ingin meneliti bagaimana pendapatan memengaruhi keputusan nasabah mengambil kredit di Bank Jatim, cabang PJTKI yang berlokasi di Surabaya.

Tingkat pendidikan seseorang dapat memengaruhi bagaimana mereka memutuskan kredit. Secara umum, orang yang lebih berpendidikan lebih mengetahui tentang pilihan perbankan dan risiko yang terkait dengan kredit. Penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati (2020) menunjukkan bahwa tingkat pendidikan seseorang dapat memengaruhi perilaku keuangan mereka, terutama dalam hal pengambilan keputusan pengambilan kredit. Orang dengan pendidikan tinggi biasanya lebih memahami keuntungan dan risiko yang terkait dengan kredit, sehingga memungkinkan mereka untuk membuat pilihan yang lebih cerdas. UU No. 10/2009 tentang Sisdiknas menyatakan bahwa pendidikan adalah proses pembelajaran yang terencana dan terorganisir yang bertujuan untuk mengembangkan potensi seseorang. Selain itu, penelitian oleh

Sihombing & Abidin (2024) menunjukkan bahwa pendidikan tinggi berdampak positif pada bagaimana nasabah memilih bank, yang secara tidak langsung memengaruhi keputusan mereka tentang kredit atau layanan keuangan. Selanjutnya, Widyastuti dkk. (2023) menemukan bahwa pendidikan dan pengetahuan keuangan terkait erat dengan akses ke kredit formal, menunjukkan bahwa ketika pemilik UMKM memiliki pendidikan yang lebih tinggi, mereka lebih memahami kredit dan membuat pilihan yang lebih cerdas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi lebih lanjut bagaimana pendidikan memengaruhi keputusan nasabah mengambil kredit di Bank Jatim, cabang PJTKI di Surabaya.

Berdasarkan informasi yang diberikan, penelitian ini sangat penting karena adanya kesenjangan pengetahuan mengenai dampak kualitas layanan, suku bunga, pendapatan, dan tingkat pendidikan terhadap keputusan nasabah mengambil kredit. Selain itu, temuan dari studi sebelumnya mungkin tidak dapat diterapkan secara andal pada Cabang Bank Jatim PJTKI Surabaya, karena kondisi berbeda di berbagai wilayah dan demografi klien. Dengan meningkatnya persaingan antar bank dan meningkatnya permintaan layanan, studi yang lebih rinci dan sistematis diperlukan untuk meneliti faktor-faktor yang memengaruhi preferensi nasabah dalam memilih produk kredit multiguna. Diharapkan hasil penelitian ini akan membantu bank dalam mengembangkan strategi pemasaran yang lebih tepat sasaran dan meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

Bidang akuntansi, khususnya di industri perbankan dan akuntansi manajemen, terkait erat dengan penelitian ini. Dokumentasi dan pelaporan keuangan bank dapat secara langsung dipengaruhi oleh keputusan nasabah tentang kredit, terutama dalam hal jumlah kredit yang diberikan, pendapatan bunga, dan kemungkinan gagal bayar pinjaman. Selain itu, pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi keputusan nasabah dapat memandu pilihan manajemen, seperti menetapkan suku bunga, mengevaluasi efektivitas layanan, dan merancang strategi rencana bisnis. Hasilnya, studi ini tidak hanya meningkatkan pengetahuan tentang pemasaran perbankan tetapi juga mendukung praktik akuntansi dengan menawarkan informasi keuangan yang relevan dan mendorong pengambilan keputusan yang lebih baik.

Mengingat berbagai isu mendesak dan wawasan dari berbagai ahli, peneliti bertujuan untuk melakukan studi berjudul **“Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Suku Bunga, Pendapatan Nasabah dan Tingkat Pendidikan Nasabah Terhadap keputusan Nasabah Mengambil Kredit Multiguna di Bank Jatim Cabang Pembantu PJTKI Surabaya.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan informasi yang telah diberikan sebelumnya, isu-isu yang dikaji dalam penelitian ini tercantum di bawah ini:

1. Apakah kualitas layanan memengaruhi keputusan pengambilan kredit?
2. Apakah suku bunga memengaruhi keputusan pengambilan kredit?
3. Apakah pendapatan nasabah memengaruhi keputusan pengambilan kredit?

4. Apakah tingkat pendidikan nasabah berpengaruh pada keputusan pengambilan kredit?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini, yang berasal dari konteks dan uraian masalah yang telah disebutkan sebelumnya, adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengeksplorasi dan mengevaluasi dampak kualitas layanan perbankan terhadap keputusan pengambilan kredit.
2. Untuk menyelidiki dan mengevaluasi bagaimana suku bunga bank memengaruhi keputusan pengambilan kredit.
3. Untuk menyelidiki dan menilai dampak pendapatan nasabah bank terhadap pilihan kredit.
4. Untuk meneliti dan mengevaluasi dampak tingkat pendidikan nasabah terhadap keputusan pengambilan kredit.

1.4 Manfaat Penelitian

Keuntungan yang diharapkan dari penelitian ini meliputi:

1. Keuntungan Praktis

Studi ini dapat memberikan informasi berharga bagi Bank Jatim, khususnya Cabang PJTKI Surabaya, dalam menerapkan peningkatan penting untuk mencapai kinerja optimal.

2. Keuntungan Konseptual

Studi ini diharapkan dapat melengkapi penelitian yang sudah ada dan memberikan wawasan baru, khususnya tentang bagaimana pendapatan

nasabah, suku bunga, kualitas layanan, dan tingkat pendidikan memengaruhi pilihan kredit nasabah.