

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pemerintah memberikan penjaminan terhadap resiko KUR sebesar 70% sementara sisanya sebesar 30% ditanggung oleh bank pelaksana. Penjaminan KUR diberikan dalam rangka meningkatkan akses UMKM pada sumber pembiayaan dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi nasional. KUR disalurkan oleh 7 bank pelaksana yaitu Mandiri, BRI, BNI, Bukopin, BTN, dan Bank Syariah Indonesia.

Bank Central Asia atau BCA memiliki produk Kredit Usaha Rakyat (KUR) untuk para pengusaha dengan skala usaha kecil dan menengah. Pinjaman KUR BCA menawarkan suku bunga kompetitif yang lebih rendah dan fixed selama periode tertentu sebesar 6 persen p.a dari pemerintah dan tidak dikenakan biaya provisi dan administrasi. Sebelum mengajukan pinjaman KUR BCA, nasabah perlu mengenali jenis dan limit pinjaman yang disediakan. Sehingga nasabah dapat memilih limit pinjaman yang disediakan sesuai dengan kebutuhan. Adapun jenis dan limit pinjaman KUR BCA 2023 adalah sebagai berikut: KUR Super mikro: limit pinjaman sampai Rp10 juta, KUR Mikro: limit pinjaman > Rp10 juta - Rp100 juta, KUR Kecil: limit pinjaman > Rp100 juta - Rp500 juta, dan KUR Khusus: limit pinjaman sampai Rp500 juta.

Bebas biaya provisi dan administrasi, pinjaman KUR Super Mikro dan KUR Mikro juga tidak dikenakan biaya lainnya seperti biaya notaris, appraisal, dan lainnya. Sedangkan untuk pinjaman KUR Kecil dan KUR Khusus, biaya appraisal dan pengikatan agunan notaril disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku. Peminjam akan dikenakan biaya denda apabila telat melakukan pembayaran sesuai dengan ketentuan yang berlaku yang sebelumnya telah disepakati.

Kredit Usaha Rakyat BNI memberikan kemudahan proses pinjaman cepat dengan nominal sampai dengan Rp. 50 juta yang dapat digunakan untuk modal kerja usaha maupun investasi. Pinjaman ini bisa dicicil hingga 60 bulan dengan suku bunga rendah 6% efektif pertahun dan tidak diwajibkan jaminan tambahan. BNI Kredit Usaha Rakyat (BNI KUR) adalah fasilitas kredit dari Bank Negara Indonesia untuk digunakan sebagai tambahan modal usaha produktif dalam bentuk Kredit Modal Kerja, nasabah juga dapat menggunakan fasilitas kredit ini sebagai Kredit Investasi. Fasilitas kredit BNI KUR diberikan hingga maksimal Rp 500 juta dengan jangka waktu pengembalian hingga 3 tahun untuk Kredit Modal Kerja 5 tahun untuk Kredit Investasi. Dengan berbagai manfaat yang diberikan, BNI KUR adalah pilihan tepat bagi Anda yang ingin mengembangkan usaha dan meraih kesuksesan di masa depan. Bisnis apapun Anda makin lancar dengan Kredit Usaha Rakyat BNI.

Kredit modal kerja/investasi yang diberikan oleh Bank BTN Suku Bunga : 7% untuk semua jenis KUR (perhitungan bunga efektif per tahun kepada bidang usaha yang menurut skalanya berstatus sebagai Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di bidang usaha yang produktif dan layak namun belum memiliki agunan tambahan atau agunan tambahan belum cukup.

1. Plafon Kredit
 - a. KUR Mikro : Maksimal Rp25juta
 - b. KUR Kecil : Maksimal Rp500juta
 - c. KUR Linkage
2. Jangka Waktu Kredit Modal Kerja (KMK)
 - a. KUR Mikro : Maksimal Rp25juta
 - b. KUR Kecil : Maksimal Rp500juta
 - c. KUR Linkage
3. Jangka Waktu Kredit Modal Kerja (KMK)
 - a. KMK Mikro : Maksimal 3 tahun (dapat diperpanjang maksimal 4 tahun)

- b. KMK Kecil : Maksimal 4 tahun (dapat diperpanjang maksimal 5 tahun)

4. Jangka Waktu Kredit Investasi (KI)

- a. KMK Mikro : Maksimal 3 tahun (dapat diperpanjang maksimal 4 tahun)
- b. KMK Kecil : Maksimal 4 tahun (dapat diperpanjang maksimal 5 tahun)

Kredit Usaha Rakyat Bank Mandiri memanfaatkan suku bunga super murah dari KUR Bank Mandiri. Penuhi kebutuhan Modal Kerja dan Investasi Usaha Anda dan Keluarga. Usia calon Debitur minimal 21 Tahun atau sudah menikah, usia calon Debitur Penempatan TKI dimungkinkan berusia minimal 18 Tahun, namun harus menyerahkan surat pernyataan calon debitur dan surat ijin dari orang tua/wali untuk bekerja di luar negeri. Pelaku Usaha yang dapat menerima fasilitas KUR yaitu memiliki usaha produktif yang layak dengan kriteria sebagai berikut: Calon Debitur dapat sedang menerima kredit/pembiayaan yaitu KUR pada penyalur yang sama, Kredit Kepemilikan Rumah, Kredit/Leasing Kendaraan Bermotor, Kartu Kredit, Kredit dengan Jaminan Surat Keputusan Pensiun, dan Resi Gudang dengan kolektibilitas Lancar, Calon Debitur masih memiliki baki debit kredit/pembiayaan produktif dan kredit/pembiayaan program di luar KUR, diperlukan surat keterangan lunas/roya dengan lampiran cetakan rekening dari pemberi kredit/pembiayaan sebelumnya.

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk sudah memulai penyaluran KUR sejak Maret 2023 lalu. Sesuai ketentuan dari pemerintah, terdapat perbedaan ketentuan dalam penyaluran KUR 2023 dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Khususnya mengenai suku bunga KUR BRI di tahun ini. Peminjam KUR yang baru pertama kali pinjam akan dikenakan bunga sebesar 6 persen, efektif per tahun, untuk pinjaman di atas Rp10 juta (KUR Mikro dan KUR Kecil). Namun jika sudah pernah meminjam lebih dari satu kali, bunga akan naik menjadi 7 persen saat mengambil pinjaman KUR yang kedua kalinya. Kemudian naik 8 persen untuk pinjaman yang ketiga dan seterusnya sampai ke 9 persen. Adapun

persyaratan untuk mendapatkan KUR BRI 2023 adalah sebagai berikut: KUR Super Mikro dengan belum pernah menerima KUR dan belum pernah menerima kredit/pembiayaan investasi/modal kerja komersial, kecuali kredit konsumsi untuk keperluan rumah tangga; kredit skema/skala ultra mikro atau sejenisnya; dan/atau pinjaman pada perusahaan layanan pendanaan bersama berbasis teknologi informasi atau perusahaan pembiayaan berbasis digital.

Tabel 1.1
Pertumbuhan Portofolio UMKM



Sumber data: Website BCA diakses pada tahun 2023

Kredit Usaha Rakyat adalah program gagasan pemerintah dengan menggandeng bank-bank di Indonesia, salah satunya KUR BCA, untuk membantu para pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah agar berkembang dan terus tumbuh. Sehingga perekonomian Tanah Air akan meningkat.

BCA merupakan salah satu bank terkemuka di Indonesia yang fokus pada bisnis perbankan transaksi serta menyediakan fasilitas kredit dan solusi keuangan bagi segmen korporasi, komersial, UMKM, dan konsumen. Pada akhir Juni 2022, BCA melayani sekitar 31 juta rekening nasabah dan memproses sekitar 62 juta transaksi setiap harinya, didukung oleh 1.242 kantor cabang, 18.065 ATM, serta layanan internet & mobile banking dan contact center Halo BCA yang dapat diakses 24 jam. Kehadiran BCA didukung oleh sejumlah entitas anak yang

berfokus pada pembiayaan kendaraan, perbankan Syariah, sekuritas, asuransi umum dan jiwa, perbankan digital, pengiriman uang, dan pemodal ventura. BCA berkomitmen untuk membangun relasi jangka panjang dengan nasabah, mengutamakan kepentingan Bersama, dan menciptakan dampak positif pada masyarakat luas. Dengan lebih dari 25.000 karyawan, visi BCA adalah untuk menjadi bank pilihan utama andalan masyarakat yang berperan sebagai pilar penting perekonomian Indonesia.

Pada tahun 2022, kredit komersial dan UMKM naik 9,9% menjadi Rp209,2 triliun BCA senantiasa melakukan pengembangan infrastruktur pendukung kredit untuk menunjang pertumbuhan kredit yang berkualitas. BCA telah menambah Sentra Usaha Mikro Kecil dan Menengah (Sentra UMKM) di 17 kota sehingga proses kredit menjadi lebih produktif dan efisien. Selain itu, berbagai produk dan program terus dikembangkan, seperti pinjaman multiguna, pembiayaan merchant BCA, dan kredit kemitraan. BCA berupaya memberikan beragam solusi terbaik sesuai kebutuhan nasabah serta terus meningkatkan pengalaman perbankan melalui komunikasi dan hubungan yang erat dengan nasabah.

Total kredit Perbankan Komersial & UMKM yang direstrukturisasi mengalami perbaikan dibandingkan tahun sebelumnya, dari Rp32,7 triliun menjadi Rp22,4 triliun atau 10,7% dari total pinjaman komersial dan UMKM. Per Desember tahun 2022, posisi Loan at Risk (LAR) Perbankan Komersial & UMKM membaik menjadi 11,7% dibandingkan tahun sebelumnya yang berada pada level 18,4% dengan NPL sebesar 1,7%.

Negara dalam sistem pemerintahan menjadi tumpuan pelayanan warga negara dalam memperoleh jaminan atas hak-haknya maka peningkatan kualitas pelayanan (quality of service) akan semakin penting sebab manajemen publik sejak tahun 1980-an telah berubah oleh fenomena internasional, yang antara lain lahirnya kompetisi tingkat global dalam sektor pelayanan.

Memasuki era pengembangan pelayanan, penyedia jasa pelayanan publik terus mengupayakan perbaikan usahanya. Di Indonesia, pihak yang berperan sebagai public service provider, adalah pemerintah. Pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan yang lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Terkait dengan KUR yang menjadi program pemerintah BCA melakukan inovasi bisnis dalam pelayanan terhadap nasabah. BCA membuat program pembiayaan kredit terhadap UMKM membantu program pemerintah walaupun visi dan misi berbeda. Program pembiayaan BCA tersebut menarik saya untuk melakukan penelitian yang berjudul Kualitas Pelayanan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Pada Bank Central Asia Kantor Cabang Pembantu Tanah Abang.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, peneliti mengidentifikasi permasalahan yang terjadi adalah sebagai berikut:

1. BCA selain membantu program pemerintah dalam pelayanan nasabah UMKM dan berharap meningkatkan loyalitas nasabah dan menambah minat orang untuk menjadi nasabah
2. Namun sosialisasi produk pembiayaan UMKM masih belum maksimal

1.3 Batasan Masalah

Pada penelitian ini, peneliti memfokuskan batasan masalah pembahasan mengenai Kualitas Pelayanan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) pada Bank Central Asia Kantor Cabang Pembantu Tanah Abang pada 2023

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan masalah pokok yaitu Bagaimana Kualitas Pelayanan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) pada Bank Central Asia Kantor Cabang Pembantu Tanah Abang pada 2023?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) pada Bank Central Asia Kantor Cabang Pembantu Tanah Abang.

1.6 Manfaat Penelitian

Kegunaan yang dihasilkan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang sangat berguna:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat mengembangkan teori tentang pelayanan publik dan lebih memahami tentang pentingnya kualitas pelayanan yang baik untuk suatu perusahaan.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak Bank Central Asia sehingga manajemen Bank dapat menetapkan strategi untuk selalu meningkatkan atau mempertahankan kualitas pelayanan yang baik untuk masyarakat.