

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perbankan memiliki peran penting dalam aktivitas keuangan masyarakat, khususnya dalam menyalurkan dana dalam bentuk kredit. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan, Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk lainnya. Oleh karena itu peran bank dalam menyalurkan kredit menjadi sangat penting dalam memenuhi kebutuhan finansial masyarakat.

Kredit konsumtif menjadi salah satu produk yang banyak dimanfaatkan oleh masyarakat, terutama oleh individu yang memiliki penghasilan tetap. Salah satu produk kredit konsumtif yang cukup strategis adalah Kredit Guna Bhakti (KGB) yang diberikan oleh bank bjb. Produk ini merupakan kredit konsumtif yang diperuntukan debitur atau calon debitur berpenghasilan tetap seperti PNS, PPPK, anggota TNI/POLRI, serta pegawai instansi pemerintah maupun BUMN/BUMD (bank bjb, 2024:12). Kredit ini dirancang dengan sistem pembayaran melalui pemotongan gaji (*payroll*), Skema ini memberikan kepastian pembayaran bagi bank sekaligus kemudahan bagi debitur dalam mengelola kewajibannya.

Perkembangan teknologi mendorong transformasi digital dalam industri perbankan. Kehadiran *fintech* menciptakan persaingan yang lebih cepat dan praktis, sehingga minat nasabah tidak lagi hanya dipengaruhi oleh suku bunga,

tetapi juga oleh aspek psikologis dan prosedural, khususnya terkait persepsi keamanan data dan kemudahan akses layanan.

Persepsi keamanan merupakan faktor fundamental dalam keputusan pengambilan kredit. Menurut Chairunnisa (2023:45) persepsi keamanan adalah keyakinan nasabah bahwa transaksi dan data pribadi mereka terlindungi dari ancaman penyalahgunaan. Oleh karena itu, rasa aman menjadi fondasi utama yang harus dibangun bank untuk menarik minat nasabah dalam mengambil komitmen jangka panjang.

Di sisi lain, kemudahan prosedur menjadi determinan penting dalam memicu minat. Kemudahan diartikan sebagai sejauh mana calon debitur merasa bahwa prosedur kredit tidak memerlukan upaya yang berat, baik secara administratif maupun teknis (Ningrum, 2024:12). Prosedur yang jelas dan akses informasi yang transparan dapat menurunkan hambatan dalam pengambilan keputusan.

Meskipun digitalisasi berkembang pesat, produk Kredit Guna Bhakti (KGB) termasuk dalam kategori *high involvement product* yang membutuhkan tingkat kepercayaan tinggi karena melibatkan komitmen jangka panjang. Oleh karena itu, aspek keamanan, kepastian hukum, dan kejelasan prosedur tetap menjadi pertimbangan utama dalam pengambilan keputusan. Layanan tatap muka melalui kantor cabang masih relevan karena mampu meningkatkan kepercayaan dan memberikan kejelasan informasi bagi nasabah.

Aspek demografis nasabah juga menjadi pertimbangan penting, dimana sebagian nasabah bank bjb Kantor Cabang Sumedang pada segmen ASN

didominasi kelompok usia matang yang belum sepenuhnya adaptif terhadap perkembangan teknologi digital. Kondisi ini menyebabkan sebagian nasabah masih lebih memilih layanan tatap muka karena dianggap lebih aman dan jelas. Menurut Otoritas Jasa Keuangan (2022:45), tingkat literasi digital masyarakat Indonesia masih berada pada kategori berkembang, sehingga kejelasan informasi dan interaksi langsung menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepercayaan nasabah.

Bank bjb Kantor Cabang Sumedang berperan dalam penyaluran kredit kepada ASN dan pegawai instansi pemerintah setempat. Dengan potensi pasar yang cukup besar di wilayah Sumedang, dukungan fasilitas seperti sistem payroll otomatis dan persyaratan dokumen yang jelas seharusnya menjadi pendorong minat nasabah dalam mengajukan Kredit Guna Bhakti (KGB). Namun demikian, meskipun aspek keamanan dan kemudahan tersebut telah tersedia, pada kenyataannya tidak semua nasabah menunjukkan minat untuk mengajukan kredit baru secara berkelanjutan.

Berdasarkan data internal Kantor Cabang Sumedang, pada tahun 2025 terdapat populasi sekitar 10.000 nasabah ASN yang tercatat. Dari jumlah tersebut, sebanyak 7.500 nasabah merupakan nasabah aktif yang telah menggunakan produk KGB, sementara sekitar 25% atau 2.500 nasabah lainnya belum memanfaatkan produk tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat potensi pasar yang dapat dikembangkan.

Gambar 1. 1 Penetrasi Produk KGB pada Nasabah ASN di bank bjb Kantor Cabang Sumedang (2025)



Sumber: bank bjb Kantor Cabang Sumedang (Diolah penulis,2026)

Meskipun masih terdapat potensi pasar, data realisasi menunjukkan tren penurunan minat pengajuan kredit baru yang signifikan. Berikut adalah perincian data realisasi pengajuan Kredit Guna Bhakti (KGB) per bulan selama dua tahun terakhir.

Gambar 1. 2 Data Realisasi Pengajuan Kredit Guna Bhakti (KGB) Tahun (2024-2025)



Sumber: bank bjb Kantor Cabang Sumedang (Diolah penulis,2026)

Berdasarkan tabel diatas, terlihat adanya penurunan jumlah nasabah baru yang mengajukan Kredit Guna Bhakti (KGB) dari 1.627 nasabah pada tahun 2024 menjadi 1.098 nasabah pada tahun 2025. Penurunan sebesar 32,5% ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara potensi pasar yang masih tersedia dengan realisasi pengajuan kredit di lapangan. Secara lebih rinci, penurunan signifikan terlihat pada bulan Juni dan April tahun 2025 dibandingkan tahun sebelumnya, yang mengindikasikan adanya perubahan perilaku nasabah dalam pengambilan keputusan kredit. Kondisi ini mengarah pada dugaan bahwa faktor persepsi keamanan dan kemudahan prosedur belum sepenuhnya mampu mendorong minat nasabah secara optimal.

Kondisi ini menimbulkan Fenomena *gap* antara ketersediaan fasilitas perbankan yang dianggap sudah aman dan mudah dengan minat aktual nasabah yang masih fluktuatif. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi sangat penting untuk menguji secara empiris apakah persepsi keamanan dan kemudahan benar-benar menjadi faktor dominan yang mempengaruhi minat nasabah dalam mengajukan KGB, atau terdapat faktor psikologis lain yang menghambat keputusan mereka.

Hal ini didukung oleh perbandingan hasil penelitian terdahulu yang menunjukkan adanya perbedaan hasil (*research gap* teoretis). Chairunnisa, (2023:52) yang menemukan bahwa faktor keamanan dan kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap minat nasabah. Ningrum (2020:16) juga dalam studinya menekankan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap minat nasabah di bank. Namun, hasil berbeda ditemukan oleh Tjini dan Baridwan (2013:) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan tidak berpengaruh signifikan

terhadap minat nasabah. Hasil ini menunjukkan bahwa kemudahan tidak selalu menjadi faktor utama dalam mendorong minat, sehingga memperkuat adanya inkonsistensi hasil penelitian.

Urgensi penelitian ini terletak pada perlunya menjembatani kesenjangan antara ketersediaan sistem perbankan yang modern dengan respon perilaku nasabah yang dinamis. Oleh karena itu, penelitian ini perlu dilakukan agar dapat memberikan rekomendasi strategis kepada manajemen perbankan dalam merumuskan strategi pemasaran yang lebih tepat sasaran. Berdasarkan penjelasan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul: **"Pengaruh Persepsi Keamanan dan Kemudahan Prosedur Kredit Guna Bhakti (KGB) terhadap Minat Nasabah pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. kantor Cabang Sumedang"**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka terdapat identifikasi masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana persepsi keamanan prosedur Kredit Guna Bhakti (KGB) pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. kantor Cabang Sumedang.
2. Bagaimana persepsi kemudahan prosedur Kredit Guna Bhakti (KGB) pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. kantor Cabang Sumedang.

3. Bagaimana minat nasabah pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. kantor Cabang Sumedang.
4. Bagaimana pengaruh persepsi keamanan dan kemudahan prosedur Kredit Guna Bhakti (KGB) terhadap minat nasabah Pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. kantor Cabang Sumedang.
5. Bagaimana pengaruh persepsi keamanan prosedur Kredit Guna Bhakti (KGB) terhadap minat nasabah Pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. kantor Cabang Sumedang.
6. Bagaimana pengaruh persepsi kemudahan prosedur Kredit Guna Bhakti (KGB) terhadap minat nasabah Pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. kantor Cabang Sumedang.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang didapatkan, maka tujuan penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis persepsi keamanan prosedur Kredit Guna Bhakti (KGB) pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. kantor Cabang Sumedang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis persepsi kemudahan prosedur Kredit Guna Bhakti (KGB) pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. kantor Cabang Sumedang.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis minat nasabah pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. kantor Cabang Sumedang.

4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh persepsi Keamanan dan kemudahan prosedur Kredit Guna Bhakti (KGB) terhadap minat nasabah pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. kantor Cabang Sumedang.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh persepsi keamanan prosedur Kredit Guna Bhakti (KGB) terhadap minat nasabah pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. kantor Cabang Sumedang.
6. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh persepsi kemudahan prosedur Kredit Guna Bhakti (KGB) terhadap minat nasabah pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. kantor Cabang Sumedang.

1.4 Kegunaan Penelitian

Untuk Penulisan Tugas Akhir ini disusun dengan harapan memberikan kegunaan baik secara teoretis maupun praktis:

- a. Kegunaan Teoretis: Memberikan kontribusi pada kajian manajemen pemasaran, khususnya dalam bidang persepsi keamanan dan kemudahan terhadap minat nasabah.
- b. Kegunaan Praktis:
 1. Bagi bank bjb Sumedang, penelitian ini dapat menjadi evaluasi dan pertimbangan dalam merumuskan strategi peningkatan layanan Kredit Guna Bhakti (KGB), khususnya dalam aspek keamanan dan kemudahan prosedur guna meningkatkan minat nasabah.

2. Bagi nasabah, hasil penelitian ini dapat menjadi informasi terkait faktor-faktor yang mempengaruhi minat dalam menggunakan produk Kredit Guna Bhakti (KGB), sehingga nasabah dapat mempertimbangkan aspek keamanan dan kemudahan sebelum mengambil keputusan.
3. Bagi Penulis, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pemahaman mengenai manajemen pemasaran jasa perbankan, khususnya terkait persepsi keamanan dan kemudahan dalam produk kredit, serta menjadi pengalaman akademik yang bermanfaat.
4. Bagi peneliti lain, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan kajian bagi peneliti lain yang ingin meneliti topik serupa.

1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Kegiatan penelitian dilaksanakan di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Sumedang. Berikut informasi Lokasi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Sumedang yang dijadikan sebagai tempat pelaksanaan penelitian:

Nama Instansi : PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten
Tbk Kantor Cabang Sumedang

Alamat : Jl. Prabu Geusan Ulun No.89, Kotakulon, Kecamatan
Sumedang Selatan, Kabupaten Sumedang, Jawa Barat
54321

website : <https://bankbjb.co.id>

1.5.2 Waktu Penelitian

Waktu yang dibutuhkan untuk penelitian dimulai dari bulan Februari sampai dengan Mei 2026.

Tabel 1. 1 Matriks Pembuatan Tugas Akhir

No	Kegiatan	Tahun 2026																			
		Februari			Maret				April				Mei				Juni				
		2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1.	Pengajuan <i>outline</i> dan rekomendasi pembimbing																				
2.	Konsultasi awal dan Menyusun rencana kegiatan																				
3.	Proses bimbingan untuk menyelesaikan proposal																				
4.	Seminar Proposal Tugas Akhir																				
5.	Revisi Proposal Tugas Akhir dan Persetujuan Revisi																				
6.	Pengumpulan dan pengolahan data																				
7.	Proses bimbingan untuk menyelesaikan Tugas Akhir																				
8.	Ujian Tugas Akhir																				
9.	Revisi Tugas Akhir dan Pengesahan Tugas Akhir																				

Sumber: Diolah penulis, 2026