

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan layanan keuangan berbasis teknologi atau financial technology (fintech) begitu pesat, baik secara global, regional, hingga nasional. Industri fintech memiliki peluang untuk membawa perubahan ke dalam keseluruhan industri keuangan global termasuk di Indonesia. Salah satu pilihan produk investasi yang sedang berkembang pesat saat ini adalah investasi dengan konsep Peer-To-Peer (P2P) micro lending.

P2P-lending atau Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi adalah penyelenggaraan layanan jasa keuangan untuk mempertemukan pemberi pinjaman dengan penerima pinjaman dalam rangka melakukan perjanjian pinjam meminjam dalam mata uang rupiah secara langsung melalui sistem elektronik dengan menggunakan jaringan internet. Dapat disimpulkan bahwa layanan P2P lending memberikan kemudahan dan manfaat bagi masyarakat. Pinjam-meminjam uang tidak lagi membutuhkan pertemuan fisik antara peminjam dan pemberi pinjaman tetapi dipertemukan melalui aplikasi atau website P2P- lending. Kelebihan pinjam meminjam uang melalui layanan P2P-lending lainnya adalah syarat yang sangat mudah dan proses yang cepat dibandingkan meminjam uang melalui Lembaga Bank (<https://blog.amartha.com/amartha-dan-jamkrindo-jalin-kerjasama-untuk-berikan-keamanan-investasi-di-fintech-lending/>).

PT Amartha Mikro Fintek (Amartha) adalah pelopor platform P2P micro lending di Indonesia yang hadir dengan konsep investasi yang unik, aman, dan menguntungkan. Berdiri sejak tahun 2010 sebagai lembaga keuangan mikro dan bertransformasi menjadi perusahaan P2P di tahun 2016, Amartha menawarkan peluang bagi investor yang ingin memberikan akses permodalan, untuk terhubung dengan pengusaha mikro di pedesaan yang membutuhkan pendanaan

(<https://blog.amartha.com/amartha-dan-jamkrindo-jalin-kerjasama-untuk-berikan-keamanan-investasi-di-fintech-lending/>).

PT Amartha Mikro Fintek (Amartha) didirikan oleh Andi Taufan Garuda Putra pada bulan April 2010 sebagai Lembaga Keuangan Mikro (LKM) dengan misi menghubungkan pelaku usaha di pedesaan yang kesulitan mendapat modal usaha. Pada tahun 2015, Amartha secara resmi bertransformasi menjadi perusahaan teknologi finansial (FinTech) dengan layanan peer to peer (P2P) lending. marketplace untuk menghubungkan langsung pengusaha mikro (UKM) dengan pemodal (investor) secara online. Transformasi tersebut memungkinkan individu atau kelompok berinvestasi untuk UKM yang mencari pinjaman. Berbasis teknologi peer-to-peer (P2P), kini investor lebih nyaman dalam memilih mitra usaha yang memerlukan pembiayaan, berdasarkan profil risiko dan imbal hasil yang diinginkan (https://amartha.com/id_ID/tentang-kami/).

Founder dan CEO Amartha, Andi Taufan Garuda Putra mengatakan, “Sejak pertama berdirinya, Amartha terus berkomitmen untuk menghubungkan para pengusaha mikro, dengan para investor yang ingin menambah aset investasi di sektor yang lebih menguntungkan dan tentunya bernilai sosial. Keunikan lain terletak pada pengusaha mikro atau Mitra Amartha, yang seluruhnya adalah perempuan. Kini, lebih dari 70.000 perempuan pelaku usaha mikro di pelosok Indonesia telah menikmati layanan kami, dengan total dana yang didistribusikan lebih dari 200 Miliar Rupiah (US\$ 15 Juta)” (https://amartha.com/id_ID/tentang-kami/).

Selama 7 tahun berdiri, Amartha berhasil mempertahankan tingkat gagal bayar yang sangat rendah. Hal ini disebabkan oleh salah satu manajemen risiko yang juga unik, yaitu dengan menerapkan group lending system (pinjaman kelompok) yang memiliki mekanisme tanggung renteng, dimana setiap peminjam akan dikelompokkan ke dalam satu kumpulan yang disebut Majelis. Kelompok ini terdiri dari 15 – 25 orang peminjam yang tinggal berdekatan. Dengan sistem ini, setiap anggota bertanggung jawab untuk melakukan tanggung renteng atau menanggung risiko secara kelompok, apabila salah satu anggota mengalami kredit macet (https://amartha.com/id_ID/tentang-kami/).

Di Indonesia, fintech juga telah disambut baik oleh pemerintah dan regulator. Otoritas Jasa Keuangan hingga Bank Indonesia juga telah berkolaborasi untuk mendorong pertumbuhan dan mengawasi industri ini, serta lebih dini dalam memitigasi risiko. Untuk itu, OJK telah menerbitkan Peraturan OJK Nomor 77/POJK.01/2016 Tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi atau Peer-to-Peer (P2P) Lending, yang akan disusul dengan ketentuan lain terkait fintech agar regulasi semakin jelas dan lengkap. Pada tahun 2017 Amarta telah resmi terdaftar dan diawasi oleh Pemerintah melalui Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Selain itu, Amarta juga telah bekerjasama dengan Perusahaan Umum Jaminan Kredit Indonesia (Jamkrindo) dan memberikan perlindungan asuransi jiwa untuk mitra yang meninggal dunia, sehingga diharapkan mampu meningkatkan rasa aman, bagi para investor maupun mitra Amarta sebagai pengguna platform ini (https://amartha.com/id_ID/tentang-kami/).

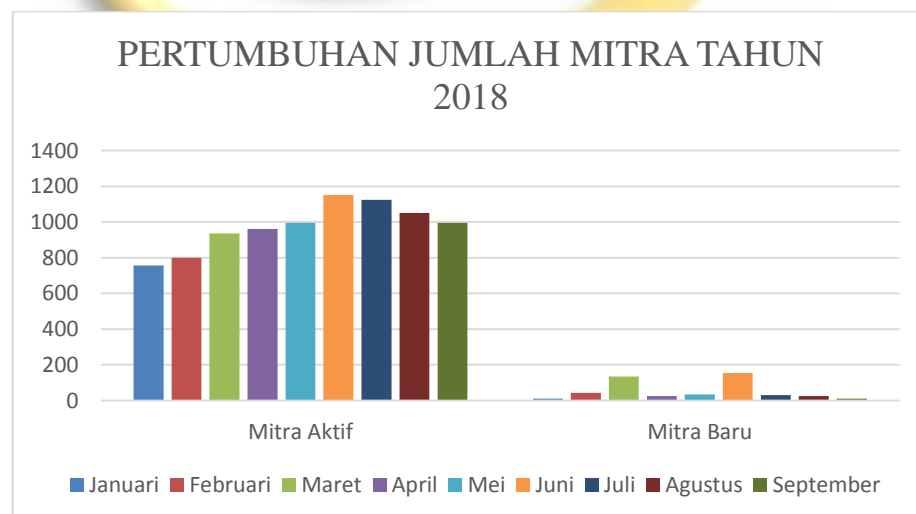
Dalam perkembangan dan pertumbuhan bisnis layanan keuangan berbasis teknologi atau financial technology (fintech) begitu pesat, baik secara global, regional, hingga nasional. Dimana setiap pesaing lembaga keuangan berusaha untuk menarik minat beli para konsumen atau mitra dengan menciptakan berbagai inovasi baik dari promosi, produk, hingga harga produk jasa yang menarik. Nursa'adah (2015) menyatakan menurut Tjiptono (2007), definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dan ketepatan pengiriman dalam menyeimbangkan harapan konsumen. Melalui Pengertian dan teori ini dapat diketahui bahwa suatu barang atau jasa akan dinilai bermutu apabila dapat memenuhi ekspektasi konsumen akan nilai produk yang diberikan kepada konsumen tersebut. Artinya, mutu atau kualitas merupakan salah satu faktor yang menentukan penilaian kepuasan konsumen.

Tabel 1.1
Pertumbuhan Jumlah Mitra Tahun 2018 Cabang Bunihayu

Bulan	Mitra Aktif	Mitra Baru
Januari	756	10
Februari	800	44
Maret	935	135
April	960	25
Mei	995	35
Juni	1150	155
Juli	1124	30
Agustus	1050	25
September	995	10

Sumber : Laporan Pertumbuhan Mitra Cabang Bunihayu Tahun 2018

Berdasarkan Table 1.1 diatas terlihat tingkat perkembangan mitra aktif di cabang Bunihayu mengalami peningkatan setiap bulannya pada Kuadran I dan II pada tahun 2018, namun pada kuadran III yaitu pada bulan Juli sampai dengan bulan September mengalami penurunan terhadap mitra aktif.



Grafik 1.1 Laporan Pertumbuhan jumlah mitra di Kuandran II Tahun 2018

Sumber : Laporan Data Pertumbuhan Mitra di Cabang Bunihayu

Tabel 1.2
Perbandingan Produk PT AMF dan PT X

No	Kategori	PT AMF	PT X
1	Plafon Awal	Rp 3.500.000	Rp 3.000.000
2	Jangka Waktu	50 Minggu	25 Minggu
3	Margin	30%	30%
4	Administrasi	Tidak Ada Potongan	Ada Potongan

Sumber : Data diolah 2018

Berdasarkan Tabel 1.2 dalam tabel perbandingan produk PT. AMF dengan salah satu pesaing. Dengan banyaknya pesaing yang memberikan modal kepada mitra yang ada dipelosok desa. PT. AMF juga menawarkan produk pembiayaan yang berbeda dengan pesaing, namun pada Kuadran III tahun 2018 mengalami penurunan. Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian apakah pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dalam menentukan minat meminjam nasabah PT. AMF yang ada di Cabang Bunihayu.

Tabel 1.3
Data Hasil Pra Penelitian Pada 20 Calon Nasabah PT Amartha Mikro
Fintek Cabang Bunihayu Mengenai Kualitas Pelayanan

No	Indikator	Kategori Jawaban			
		YA		TIDAK	
Kualitas Pelayanan		Total	Skor %	Total	Skor %
1	Proses pendaftaran menjadi nasabah baru relatif mudah	12	60%	8	40%
2	Layanan yang diberikan oleh PT. AMF sesuai dengan yang dijanjikan.	14	70%	6	30%
3	Karyawan tanggap dalam Menangani keluhan nasabah	12	60%	8	40%
4	Karyawan tanggap dalam menjelaskan produk	15	75%	5	25%
5	Karyawan PT AMF cepat tanggap dalam merespon permintaan nasabah	16	80%	4	20%

Sumber : Data diolah 2018

Dalam Tabel 1.3 penulis sudah melakukan pra survey kepada 20 calon nasabah PT. AMF mengenai kualitas pelayanannya jika dilihat dari table diatas terlihat dari pertanyaan pertama ada 12 calon nasabah yang menjawab ya, dan 8 calon nasabah menjawab tidak, pertanyaan kedua 14 calon nasabah menjawab ya dan 6 calon nasabah menjawab tidak, pertanyaan ketiga 12 calon nasabah menjawab ya dan 8 calon nasabah menjawab tidak, pertanyaan keempat 15 calon nasabah menjawab ya dan 5 calon nasabah menjawab tidak, pertanyaan kelima 16 calon nasabah menjawab ya dan 4 calon nasabah menjawab tidak.

1.2 Identifikasi Masalah, Pembatasan dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, dapat diidentifikasi masalah penelitiannya bahwa kualitas produk, kualitas pelayanan tidak selamanya menjadi tolak ukur dalam menentukan minat meminjam nasabah.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Juhana (2017) dan Hermawan (2017) dapat dilihat dari hasil penelitiannya bahwa terbukti bahwa kualitas produk dapat mempengaruhi minat beli. Dimana kualitas produk dapat meningkatkan minat beli konsumen dalam melakukan pembeliannya. Kemudian menurut Qadhi (2017), Triyadi (2017) dan Ananda (2016) dapat dilihat dari hasil penelitian sebelumnya bahwa terbukti bahwa kualitas pelayanan dapat mempengaruhi minat beli. Dimana kualitas pelayanan dapat meningkatkan minat beli konsumen dalam melakukan pembeliannya.

Dari identifikasi masalah tersebut peneliti ingin mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dalam menentukan minat meminjam nasabah PT. AMF Cabang Bunihayu. Dengan adanya peningkatan jumlah mitra setiap bulan yang terjadi pada kuadran I dan Kuadran II dan adanya penurunan mitra pada Kuadran III yang terjadi pada bulan Juni sampai September 2018. Dari penelitian ini peneliti mengangkat untuk menjadi topik penelitian yaitu pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dalam menentukan minat meminjam nasabah PT. AMF Cabang Bunihayu.

Karena lingkup dalam penelitian ini luas, maka dari itu peneliti membatasi masalah yang akan diteliti. Batasan masalah tersebut adalah penelitian yang dilakukan hanya calon nasabah PT AMF Cabang Bunihayu.

1.2.2 Pembatasan Masalah

Penelitian ini akan dibatasi pada PT AMF Cabang Bunihayu yang merupakan salah satu cabangnya, variabel dalam penelitian ini dibatasi pada kualitas produk, kualitas pelayanan, dan minat meminjam pada nasabah PT AMF.

Unit dalam penelitian ini dibatasi hanya pada calon nasabah Cabang Bunihayu, dan untuk unit observasinya data diperoleh dari hasil kuesioner berupa pertanyaan yang akan disebarakan kepada calon nasabah PT AMF.

1.2.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi masalah yang sudah dikemukakan diatas didalam penelitian ini, maka yang dapat pokok permasalahan yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut

1. Bagaimana Kualitas Produk PT Amartha Mikro Fintek Cabang Bunihayu.
2. Bagaimana Kualitas Pelayanan PT Amartha Mikro Fintek Cabang Bunihayu.
3. Bagaimana Minat Meminjam Nasabah PT Amartha Mikro Fintek Cabang Bunihayu.
4. Seberapa Besar Pengaruh Kualitas Produk terhadap Minat Meminjam Nasabah PT Amartha Mikro Fintek Cabang Bunihayu.
5. Seberapa Besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Meminjam Nasabah PT Amartha Mikro Fintek Cabang Bunihayu.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukan penelitian ini, antara lain :

1. Untuk mengetahui hasil kajian mengenai Kualitas Produk PT Amartha Mikro Fintek Cabang Bunihayu.
2. Untuk mengetahui hasil kajian mengenai Kualitas Pelayanan PT Amartha Mikro Fintek Cabang Bunihayu.
3. Untuk mengetahui hasil kajian mengenai Minat Meminjam Nasabah PT Amartha Mikro Fintek Cabang Bunihayu.
4. Untuk mendapatkan hasil analisis mengenai Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Minat Meminjam Nasabah PT Amartha Mikro Fintek Cabang Bunihayu.
5. Untuk mendapatkan hasil analisis mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Meminjam Nasabah PT Amartha Mikro Fintek Cabang Bunihayu.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat hasil penelitian yang diperoleh diharapkan dapat membawa guna dan manfaat diantaranya :

1. Implikasi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengungkap hubungan antara kualitas produk, kualitas pelayanan dalam menentukan minat meminjam nasabah.

2. Implikasi Manajerial

Hasil penelitian ini dapat menjadi gagasan pemikiran, saran dan juga masukan kepada PT Amartha Mikro Fintek khususnya yang ada di Cabang Bunihayu.

