

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perusahaan pembiayaan merupakan badan usaha yang memiliki kegiatan pembiayaan dalam bentuk penyediaan dana atau barang modal kepada masyarakat. Menurut keputusan menteri keuangan RI No. 448/KMK.017/2000 tentang perusahaan pembiayaan dengan pengertian lembaga pembiayaan sebagai suatu aktivitas pembiayaan yang dilaksanakan dalam bentuk penyediaan dana bagi masyarakat untuk pembelian barang yang pembayarannya dilakukan secara angsuran atau berkala oleh nasabah.

Perusahaan pembiayaan di Surabaya yaitu PT Kresna Reksa Finance yang bergerak di bidang pembiayaan konsumen merupakan kegiatan pembiayaan pemberian kredit dana berdasarkan kebutuhan konsumen atau nasabah. Perusahaan ini sudah memiliki SOP (*Standart Operating Procedure*) dalam menjalankan kegiatan pemberian kredit dana tunai. PT Kresna Reksa Finance adalah perusahaan yang bergerak di bidang pembiayaan merupakan anggota dari Asosiasi Perusahaan Pembiayaan Indonesia (APPI). Pada PT Kresna Reksa Finance hanya memfokuskan pada pembiayaan penyedia dana yang diberikan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan pribadi masyarakat ataupun untuk modal usaha.

Dalam pemberian kredit PT Kresna Reksa Finance dilaksanakan dengan memberikan jaminan atau syarat berupa BPKB motor atau mobil dengan syarat - syarat lainnya berupa fotokopi KTP suami/ istri, fotokopi kartu keluarga, rekening listrik atau air dan PBB. Pembayaran angsuran dapat dilaksanakan dengan cara berkala atau dengan cara mengkredit

yang diangsur sebulan sekali sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati oleh kedua pihak.

Pada tahun 2019 ini ada beberapa lembaga keuangan yang memudahkan masyarakat dalam pengambilan kredit. Hanya dengan ketentuan berupa KTP masyarakat bisa dengan mudah mengambil kredit dan bisa langsung cair pada hari itu juga. Hal ini sangat memudahkan bagi masyarakat yang membutuhkan dana secara mendadak. Dengan memudahkan dalam hal jaminan kredit masyarakat bisa mengambil dana yang dibutuhkan. Dalam hal ini masyarakat akan senang dengan mudahnya mendapatkan dana tunai untuk kebutuhannya. Tapi apakah masyarakat tersebut puas dalam proses pemberian kreditnya. Mulai dari penetapan suku bunga, jangka waktu yang ditetapkan, serta pelayanan pada proses pemberian kreditnya. Karena kepuasan konsumen merupakan salah satu faktor penunjang keuntungan perusahaan. Pada PT Kresna Reksa Finance kepuasan konsumen belum menjadi hal utama yang diperhatikan oleh perusahaan. Maka dari itu saya meneliti apakah masyarakat yang mengambil kredit pada PT Kresna Reksa Finance merasakan kepuasan dalam proses pemberian kreditnya. Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian dengan topik fasilitas kredit *leasing* dalam kaitannya dengan tingkat kepuasan nasabah. Adapun judul yang diambil dalam penelitian ini adalah PENGARUH JANGKA WAKTU PINJAMAN DAN TINGKAT SUKU BUNGA PINJAMAN PADA TINGKAT KEPUASAN NASABAH PT KRESNA REKSA FINANCE.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat dirumuskan masalah penelitian adalah sebagai berikut :

1. Apakah jangka waktu pinjaman yang diajukan PT Kresna Reksa Finance berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Kresna Reksa Finance?
2. Apakah suku bunga pinjaman yang ditetapkan PT Kresna Reksa Finance berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Kresna Reksa Finance ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Tujuan Umum
Untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Tujuan Khusus
Tujuan khusus penelitian ini adalah sebagai berikut:
 - a. Untuk mengetahui adakah pengaruh jangka waktu pinjaman yang diajukan PT Kresna Reksa Finance terhadap kepuasan nasabah PT Kresna Reksa Finance.
 - b. Untuk mengetahui adakah pengaruh suku bunga pinjaman terhadap kepuasan nasabah PT Kresna Reksa Finance.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberi manfaat ,yaitu

1. Bagi Peneliti
Untuk menambah wawasan dan pengetahuan khususnya yang berkaitan dengan pengaruh jangka waktu pinjaman dan tingkat bunga pinjaman terhadap tingkat kepuasan pada nasabah PT Kresna Reksa Finance.
2. Bagi Perusahaan
Hasil penelitian ini dapat dijadikan sumber informasi sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil kebijakan – kebijakan untuk kepentingan perusahaan khususnya yang berkaitan dengan penggunaan tingkat bunga dan jangka waktu pinjaman pada perkreditan.
3. Bagi Investor
Dengan adanya penelitian ini, dapat dijadikan sebagai pertimbangan investor dalam memutuskan untuk melakukan investasi.
4. Bagi Akademis dan Pihak Lain
Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan wacana dan referensi di bidang keuangan, sehingga dapat bermanfaat bagi penelitian selanjutnya yang terkait dan sejenis.