

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kebutuhan manusia sebagai makhluk hidup sangatlah beragam, kompleks dan berkanjang. Untuk memenuhi kebutuhan hidup, manusia bekerja untuk menghasilkan sejumlah uang sebagai pendapatan. Pekerjaan yang sering dilakoni oleh masyarakat Indonesia adalah pegawai negeri sipil (PNS), anggota Tentara Nasional Indonesia (TNI), anggota Polisi Republik Indonesia (POLRI) dan pegawai Badan usaha milik negara (BUMN). Akan tetapi, ada batasan bagi seorang Pegawai Negeri Sipil atau anggota TNI/Polri untuk bekerja dalam pelaksanaan ikatan dinasnya. Rumusan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 8 Tahun 1994 tentang Pokok-pokok Kepegawaian pasal 23 ayat 2 menyatakan ketentuan sebagai berikut: “Pegawai Negeri Sipil dapat diberhentikan dengan hormat karena permintaan sendiri, mencapai batas usia pensiun, perampangan organisasi pemerintah dan tidak cakap jasmani atau rohani sehingga tidak dapat menjalankan kewajiban sebagai Pegawai Negeri Sipil.”

Masa pensiun adalah babak baru bagi kehidupan pensiunan. Pensiunan tidak terikat lagi dengan tugas dan kewajibannya sebagai abdi negara. Kendati tidak bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil aktif, pensiunan tetap menerima sejumlah

uang yang disebut manfaat pensiun sebagai bentuk penghargaan pemerintah dan Badan Usaha Milik Negara sebagai penjamin kelayakan hidup di hari tua.

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 57 Tahun 2012 tentang Pemberian Gaji/Pensiun/Tunjangan kepada Penerima Pensiun/Tunjangan, penerima pensiun adalah sebagai berikut:

1. Pensiunan Pegawai Negeri;
2. Pensiunan Pejabat Negara;
3. Penerima pensiun Janda/Duda/Anak dari penerima pensiun sebagaimana dimaksud dalam nomor 1 dan nomor 2; dan
4. Penerima pensiun Orang Tua dari PNS yang meninggal.

Gaji pensiun yang diberikan oleh Negara setiap bulan sebagai pengganti penghasilan tetap pada umumnya tidak cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup di masa pensiun. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut, pensiunan mengambil kredit pensiun kepada bank dan koperasi. Bahkan tidak jarang, para pensiunan mengambil kredit kepada “bank plecit”.

Salah satu bank yang fokus melayani kredit pensiun di Indonesia sampai saat ini adalah PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk (Bank BTPN). Bank BTPN melayani pensiunan sejak tahun 1958. Bank BTPN bekerja sama dengan PT Taspen (Persero) dan PT ASABRI (Persero). PT Taspen (Persero) adalah badan usaha milik pemerintah yang ditunjuk mengelola dana pensiun pegawai negeri sipil dan sebagian pensiunan TNI & POLRI. PT ASABRI adalah badan usaha milik negara yang ditunjuk pemerintah untuk mengelola sebagian besar

pensiunan TNI & POLRI. Bank BTPN berfungsi sebagai kantor pembayaran manfaat pensiun setiap bulannya. Dengan demikian para pensiunan dapat mengambil gaji pensiun sekaligus mengambil kredit pensiun di bank BTPN.

Kebutuhan hidup di masa pensiun dihadapkan pada masalah berkurangnya pendapatan bulanan dan adanya kecenderungan meningkatnya kebutuhan hidup. Beberapa pegawai aktif sudah mempersiapkan aktifitasnya di masa pensiun dengan mempersiapkan usaha.

Pensiunan mengajukan kredit ke bank dipengaruhi oleh banyak faktor. Pensiunan mengambil kredit pensiun karena kebutuhan yang semakin meningkat dan keperluan dana yang mendesak, misalnya dari jenis penggunaan untuk biaya pendidikan, biaya pengobatan, biaya perbaikan rumah dan modal usaha. Akan tetapi ada juga pensiunan mengambil kredit pensiun karena strategi pemasaran bank melalui suku bunga (harga) dan provisi kredit pensiun. Apabila bank memberitahukan bahwa suku bunga kredit turun, pensiunan tertarik mengambil kredit tersebut. Namun, tidak selamanya harga semata mata menjadi pertimbangan pensiun untuk mengambil kredit. Faktor-faktor lainnya adalah persepsi dan ekspektasi pensiunan terhadap bank BTPN, misalnya kepercayaan dan kenyamanan, pelayanan bank BTPN yang dapat mengurus ketaspenan ketika pensiunan itu meninggal dunia, penyediaan konsultasi kesehatan gratis, dialog tentang kesehatan dan pelatihan wirausaha di masa pensiun. Ada juga pensiunan memilih bank BTPN sebagai tempat pembayaran pensiun karena dipengaruhi oleh teman atau keluarganya sendiri. Orangtua atau keluarganya sudah terlebih dahulu memilih bank BTPN sebagai tempat pembayaran pensiun dan kredit pensiun.

Selain itu, pensiunan memilih bank BTPN karena dipengaruhi faktor geografi yaitu jaringan kantor bank BTPN berada di lingkungan tempat tinggal pensiunan itu sendiri.

Faktor sosial juga merupakan faktor yang mempengaruhi seorang pensiun mengambil kredit pensiun, misalnya dipengaruhi oleh pengurus organisasi pensiun, atau teman-teman organisasinya termasuk figur ketua arisan. Faktor dari teman-teman pensiun yang telah mengambil kredit pensiun yang telah berpengalaman juga berpengaruh seseorang pensiun mengambil kredit pensiun dari bank BTPN. Kondisi demografi masyarakat sekitar juga berpengaruh terhadap pengambilan kredit pensiun, misalnya secara hipotesa keinginan atau minat mengambil kredit masyarakat di Wonosari lebih besar dari masyarakat di kota Yogyakarta.

Bank BTPN merupakan salah satu lembaga intermediasi yang bertugas untuk menampung Dana Pihak Ketiga (DPK) dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat. Selain itu, salah satu sumber keuntungan atau pendapatan Bank BTPN berasal dari selisih (*margin*) antara suku bunga kredit dan suku bunga deposito berjangka. Mengingat tugas sebagai lembaga intermediasi dan pendapatan utama berasal dari penyaluran kredit, bank BTPN harus memberdayakan seluruh kekuatan strategi pemasarannya dalam upaya memperoleh target penyaluran kredit kepada pensiunan. Strategi pemasaran bertujuan untuk memuaskan kebutuhan pensiun secara lebih baik daripada pesaing.

Kemampuan bank dalam memasarkan produknya merupakan salah satu ukuran keberhasilan manajemen bank. Bank BTPN Area Yogyakarta adalah salah

satu lembaga perbankan yang menawarkan produknya yakni kredit konsumtif
Gambaran tentang perkembangan jumlah nasabah Bank BTPN Area Yogyakarta
dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut ini:

Tabel 1.1
Perkembangan Nasabah Bank BTPN Area Yogyakarta
Sampai dengan Maret 2013

No	Name Branch	Pensiun Yang Mengambil Gaji di Bank BTPN	Pensiun Yang Mengambil Kredit di Bank BTPN	RATIO
1	Yogyakarta	4,372	2,609	59,68%
2	Sleman	895	798	89,16%
3	Bantul	1,491	1,191	79,88%
4	Wates	1,080	898	83,15%
5	Gedong Kuning	1,408	1,076	76,42%
6	Wonosari	1,382	1,117	80,82%
7	Diponegoro	918	772	84,10%
8	Godean	527	496	94,12%
9	Condongcatur	640	603	94,22%
10	Temon	35	42	120,00%
11	Kretek	46	60	130,43%
12	Imogiri	36	50	138,89%
	Jumlah	12,830	9,712	75,7%

Sumber : Data Internal PT Bank BTPN Area Yogyakarta

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa nasabah sampai Maret 2013 adalah 12,830 nasabah. Semua nasabah ini terdiri dari tingkatan umur yang berbeda. Umur menjadi salah satu syarat dalam kelayakan kredit. Perkembangan jumlah nasabah berdasarkan umur dapat dilihat pada Tabel 1.2 di bawah ini.

Tabel 1.2
 Jumlah Nasabah Bank BTPN Area Yogyakarta
 Berdasarkan Tingkat Usia sampai dengan Maret 2013

Cabang	< 55 tahun	56-60 tahun	61-65 tahun	66-70 tahun
Yogyakarta	180	546	720	931
Bantul	69	336	483	377
Diponegoro	45	232	215	181
Gedong Kuning	61	241	536	297
Condongcatur	34	139	124	162
Godean	21	113	107	148
Sleman	50	172	261	223
Wates	43	259	371	253
Wonosari	47	254	573	332
Imogiri	0	0	0	5
Kretek	4	2	3	8
Temon	1	2	8	3

Sumber: Data Internal Bank BTPN Area Yogyakarta Maret 2013

Menurut Kotler dan Keller (2009) ada beberapa faktor utama yang memengaruhi perilaku konsumen untuk melakukan keputusan pembelian antara lain faktor budaya, sosial, pribadi dan psikologi. Faktor budaya (budaya, sub budaya, dan kelas sosial) merupakan penentu keinginan dan perilaku seseorang yang paling mendasar. Faktor sosial (kelompok, keluarga, peran dan status) dan faktor pribadi (usia dan tingkat kehidupan, jabatan, keadaan perekonomian, gaya hidup) terutama yang berpengaruh adalah umur dan harapan dalam siklus pembeli, pekerjaannya, keadaan ekonominya, gaya hidupnya, pribadi dan konsep jati dirinya. Keputusan pembelian seseorang juga dipengaruhi faktor psikologi,

yaitu: motivasi, persepsi, proses belajar, kepercayaan dan sikap. Proses keputusan pembelian seseorang konsumen meliputi pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan membeli dan tingkah laku paska pembelian.

Syarat yang harus dipenuhi oleh suatu perusahaan agar sukses dalam menghadapi persaingan adalah berusaha mempertahankan dan meningkatkan konsumen. Artinya bahwa suatu perusahaan harus mampu untuk menganalisis serta memahami pola perilaku konsumennya supaya dapat memenuhi secara efektif dan efisien dibandingkan para pesaingnya. Perusahaan harus menguasai siapa pasar sasarannya, sekaligus bagaimana pola perilaku konsumennya.

Penelitian mengenai pengaruh perilaku konsumen telah banyak dilakukan di berbagai tempat. Indikator perilaku konsumen adalah faktor budaya, sosial, pribadi dan psikologi. Hasil penelitian juga menunjukkan perbedaan satu sama lain. Tim Peneliti Pusat Studi Ekonomi dan Kebijakan Publik (PS-EKP) Universitas Gadjah Mada mengatakan bahwa faktor budaya berpengaruh negatif terhadap keputusan pembelian. Akan tetapi, Haryanti (2009) yang menganalisis perilaku konsumen terhadap permintaan kredit pada Koperasi Prana Jati Kabupaten Semarang mengatakan faktor budaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap permintaan kredit di Koperasi Prana Jati. Amalia (2011). Arsy (2012) mengatakan bahwa faktor sosial tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian, sedangkan Haryanti (2009) mengatakan faktor sosial berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengkaji pengaruh perilaku konsumen, yakni faktor budaya, sosial, pribadi dan psikologi

terhadap keputusan pembelian (pengambilan kredit) di Bank BTPN Area Yogyakarta.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana pengaruh faktor budaya terhadap keputusan pengambilan kredit pensiun pada BTPN Area Yogyakarta?
- b. Bagaimana pengaruh faktor sosial terhadap keputusan pengambilan kredit pensiun pada BTPN Area Yogyakarta?
- c. Bagaimana pengaruh faktor pribadi terhadap keputusan pengambilan kredit pensiun pada BTPN Area Yogyakarta?
- d. Bagaimana pengaruh faktor psikologi terhadap keputusan pengambilan kredit pensiun pada BTPN Area Yogyakarta?

Ada beberapa alasan pemilihan penelitian topik masalah ini, Pertama, pemilihan kredit pensiun sebagai topik penelitian ini adalah bisnis kredit pensiun sangat menarik bagi praktisi perbankan saat ini. Bisnis kredit pensiun memberikan keuntungan yang besar dengan tingkat resiko yang kecil. Alasan kedua adalah potensi bisnis pensiun berperan penting dalam kesuksesan bisnis pensiun di bidang perbankan saat ini. Oleh karena itu, bank BTPN dengan fokus usahanya di bidang bisnis pensiun perlu mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi pensiunan mengambil kredit pensiun di BTPN Area Yogyakarta.

C. Ruang Lingkup Studi

Agar terpusat pada maksud dan tujuan penelitian, penelitian ini memiliki ruang lingkup studi sebagai berikut:

1. Atribut-atribut dalam penelitian ini adalah faktor budaya, sosial, pribadi, psikologi dan keputusan pengambilan kredit pensiun di Bank BTPN Area Yogyakarta.
2. Periode penelitian ini adalah bulan Oktober 2010 sampai dengan Maret 2013. Adapun pemilihan periode ini dengan pertimbangan ketersediaan data yang diperlukan sampai saat penelitian ini dilakukan.
3. Responden penelitian ini adalah pensiunan yang berusia antara 55 tahun sampai dengan 70 tahun saat mengambil kredit pensiun di Bank BTPN Area Yogyakarta.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka diketahui tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk meneliti seberapa besar pengaruh signifikan variabel faktor budaya pensiun terhadap keputusan pengambilan kredit pensiun pada BTPN Area Yogyakarta.
- b. Untuk meneliti seberapa besar pengaruh signifikan variabel faktor sosial budaya pensiun terhadap keputusan pengambilan kredit pensiun pada BTPN Area Yogyakarta.

- c. Untuk meneliti seberapa besar pengaruh signifikan variabel faktor pribadi pensiun terhadap keputusan pengambilan kredit pensiun pada BTPN Area Yogyakarta.
- d. Untuk meneliti seberapa besar pengaruh signifikan variabel faktor psikologi pensiun terhadap keputusan pengambilan kredit pensiun pada BTPN Area Yogyakarta.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Menambah wawasan dan pengetahuan mengenai perilaku konsumen dalam keputusan pengambilan kredit pensiunan pada BTPN Area Yogyakarta.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam menetapkan kebijakan BTPN Area Yogyakarta yang menyangkut masalah pemberian kredit pensiun pada nasabah.
- c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi atau acuan penelitian yang hampir mirip dengan pokok permasalahan penelitian ini.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Bab ini akan memuat latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Kajian Teori dan Pengembangan Hipotesis

Bab ini mengkaji kajian teori yang digunakan dalam penelitian untuk mengembangkan hipotesis dan menjelaskan hasil fenomena penelitian. Dengan menggunakan teori yang sudah dikaji dan juga penelitian-penelitian sebelumnya, hipotesis-hipotesis yang ada dapat dikembangkan.

Bab III Metode Penelitian

Bab ini menjelaskan tipe penelitian, rancangan sampel yang meliputi jenis, sumber, proses seleksi dan karakteristik datanya. Bagian ini juga membahas model empiris yang digunakan untuk menguji hipotesis-hipotesis yang sudah dikembangkan sebelumnya.

Bab IV Analisis Data dan Pembahasan

Bab ini menunjukkan hasil dari pengujian hipotesis menggunakan data yang diolah sesuai dengan model empiris yang sudah ditetapkan. Pengujian hipotesis ini didasarkan secara statistik.

Bab V Penutup

Dalam bab ini akan memuat kesimpulan yang menjawab tujuan penelitian, menjelaskan keterbatasan-keterbatasan dalam penelitian ini dan memberikan saran untuk penelitian berikutnya.