

ANALISA PENYALURAN KREDIT USAHA RAKYAT TERHADAP KINERJA CICILAN DAN KINERJA USAHA UMKM (Studi Kasus pada Bank Riau Kepri)

Verina Elisa^{*}, Bambang Purwoko², Antonius W. Sumarlin³

¹ PT Astra Sedaya Finance

² Sekolah Pascasarjana Universitas Pancasila

³ Sekolah Pascasarjana Universitas Pancasila

*Korespondensi: verina.elisa@yahoo.com

(Received: tgl-bln-thn; Reviewed: tgl-bln-thn; Revised: tgl-bln-thn; Accepted: tgl-bln-thn; Published: tgl-bln-thn)

ABSTRACT

The purpose of this research is to know the role of assistance provided by the creditor to the debtor in generating a combination of bank's corporate strategy and business strategy of UMKM benefiting both parties. The research was conducted in several locations of MSMEs that were built by Bank Riau Kepri. The sampling technique was done by purposive sampling. Data analysis using Structural Equation Model (SEM) method with data processing using SMART PLS3. The results showed that there was a positive relationship between the performance of UMKM repayments on the performance of MSMEs. Although KUR with single-digit interest was shown to assist MSMEs in improving their business performance, the results of this study still showed the same KUR channeling bank as other credit products issued by the bank.

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui peran asistensi yang diberikan oleh kreditur pada debitur dalam menghasilkan suatu perpaduan strategi korporasi bank dan strategi bisnis UMKM yang menguntungkan kedua belah pihak. Penelitian dilakukan di beberapa lokasi UMKM yang menjadi binaan Bank Riau Kepri. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan cara *purposive sampling*. Analisis data menggunakan metode Structural Equation Model (SEM) dengan pengolahan data menggunakan SMART PLS3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya hubungan positif antara kinerja cicilan UMKM terhadap kinerja UMKM. Meskipun KUR dengan bunga satu digit ditunjukkan untuk membantu UMKM dalam meningkatkan kinerja usahanya, hasil dari penelitian ini masih menunjukkan bank penyalur KUR sama dengan produk kredit lainnya yang dikeluarkan bank tersebut.

Keywords: Bank Officer's Assistance, Business Performance, Credit Performance, Small Medium Enterprise

PENDAHULUAN

Dalam empat tahun terakhir pertumbuhan kredit Usaha Menengah Kecil Masyarakat (UMKM) selalu lebih rendah dibandingkan dengan pertumbuhan total kredit. Rata-rata pertumbuhan kredit UMKM dalam empat tahun terakhir mencapai 12,54% sedangkan rata-rata pertumbuhan total kredit mencapai 16,63% (Maulana, 2015). Oleh karena itu, Otoritas Jasa Keuangan Indonesia bersama-sama dengan Menteri Koperasi dan UKM menaikkan target plafon penyaluran Kredit Usaha Rakyat (KUR) menjadi sebesar Rp 103.2 triliun Rupiah pada tahun 2016 guna mendukung program pemerintah dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi melalui pertumbuhan usaha kecil dan menengah (Hardum, 2016). Target pada tahun ini naik sebesar Rp 3 triliun dibandingkan tahun sebelumnya dan disambut gembira oleh para ahli perbankan dan pengusaha Usaha Kecil dan Menengah dikarenakan KUR merupakan alat stimulus yang tepat dan efektif. Pengusaha daerah akan dapat memanfaatkan subsidi pemerintah pada bank Daerah dengan bunga pinjaman yang lebih rendah dan kompetitif (Maulana, 2015). Dengan adanya stimulus subsidi dari pemerintah terhadap perbankan, Presiden Indonesia Joko Widodo meminta agar masyarakat yang ingin berusaha, memiliki kesempatan untuk meminjam modal ke bank penyalur KUR. Beliau menyebutkan bahwa program KUR ini bunganya sudah tidak 22% lagi melainkan 9% per

tahun, bahkan pada tingkat daerah, Bank Pembangunan Daerah (BPD) sudah dapat memberikan bunga pinjaman sebesar 7% per tahun, terutama di daerah luar kepulauan Jawa (Sekretaris Kabinet RI, 2016).



Gambar 1: Penyaluran Kredit Usaha Rakyat tahun 2014 berdasarkan Bank, Sektor dan Wilayah
Sumber: <http://finansial.bisnis.com/read/20150707/90/450880/kur-bisa-jadi-stimulus-pertumbuhan-kredit-umkm>

Program yang sudah digariskan pemerintah ini memang merupakan suatu pemikiran yang bagus, karena bank juga terlindungi dengan adanya penjaminan yang diberikan terutama ditengah melambatnya pertumbuhan ekonomi Indonesia dan dunia. Gambar 1 memberikan visual kegiatan KUR yang terjadi pada tahun 2014 dimana dari total plafon yang diberikan terdapat daftar *Non Performing Loan* (NPL) dari masing-masing bank penyalur KUR. Dalam hal penyaluran KUR, Bank Daerah berperan sebagai *agent of change* yang artinya melancarkan proses pemberian kredit UMKM dan juga meningkatkan pengawasan serta pembimbingan dalam usaha-usaha binaannya yang diberikan kredit tersebut (Anggraeni, 2011). Penelitian ini menginvestigasi strategi *Balance Scorecard* mana yang dapat mengoptimalkan peran bank guna menjawab fenomena tingginya *Non Performing Loan* (NPL) pada Bank Daerah.

Dalam penanganan kredit UMKM, letak keberhasilannya usaha UMKM dan kelancaran dalam pemberian kredit yang berkelanjutan tergantung pada faktor peran seorang *credit officer* (Berger dan Udell, 2002). Seorang *credit officer* memiliki informasi lunak yang perlu di telaah dan dijabarkan dalam *Standar Operating System* perbankan yang akan terus berubah dengan seiringnya waktu sebab bila tidak makaantisipasi dalam perubahan external yang mendadak (*shock*) tidak akan pernah dapat diantisipasi (Berger dan Udell, 2002; Goodfriend dan McCallum, 2007). Sejatinya, resiko perbankan adalah sesuatu yang dapat diukur apalagi dalam skala kredit usaha kecil atau yang lebih dikenal dengan istilah usaha *Small Medium Enterprise* (SME). Dengan demikian SME seharusnya tidak menjadi bagian dari resiko sistematis perbankan bila peran pendampingan dari *credit officer* tersebut dapat diutilisasi dengan baik dan tepat (Lacovone dan Zavacka, 2009).

Pada kenyataannya di Indonesia, Usaha SME seringkali bermasalah dengan kinerjanya karena adanya hubungan kotak hitam (*black box*) diantara *credit officer* dan pengusaha SME tersebut, sehingga letak permasalahan dari suatu kinerja sulit untuk ditemukan meskipun dalam konteks *give away assistance* seperti kegiatan *Corporate Social Responsibility* Badan Usaha Negara. Dengan demikian sangatlah

mudah disimpulkan kegagalan tersebut sebagai akibat dari tidak adanya jiwa entrepreneurship seorang pengusaha SME (Indarti, 2013). Di sisi lain dalam kasus *Small Enterprise* (SE) di daerah vitale di Nigeria, asistensi seorang *credit officer* menjadi penting dalam pertumbuhan dan kesehatan usaha SE terutama dalam menjalankan perannya yang rutin sebagai pelatih dan penyuluh (Wanambisi dan Bwisa, 2013). Keberhasilan ini dapat terjadi karena sistem yang diterapkan adalah penyuluhan dalam bentuk kelompok. Bentuk pola kerja ini dianggap sukses dalam meningkatkan *entrepreneurship* seorang pengusaha kecil.

Imafidon dan Itoya (2014) kemudian mengambil sampel dari pengusaha kecil ini untuk ditingkatkan kapasitasnya sebagai Pengusaha *Medium Enterprise* (ME). Hasil dari studi ini menunjukkan skala bank yang lebih besar dalam menangani transisi dari pengusaha kecil menjadi pengusaha besar ternyata menunjukkan banyak ketidakberhasilan sehingga ME tidak memberikan kontribusi yang berarti pada pertumbuhan ekonomi negara. Kegagalan dalam asistensi seorang *credit officer* diduga karena peraturan bank yang skalanya lebih besar tidak dapat mengakomodasi hubungan antara kreditur dan debitur.

Isu *Black Box* atau misteri tentang entrepreneurship pada pengusaha SME dan hubungannya dengan credit officer seperti yang diutarakan dalam studi Indarti (2013) juga tercermin dari hasil wawancara dengan Dirut Bank Riau dan Kepri: Dr. Irvandy Gustari yang menyatakan bahwa ketidaksinambungan antara strategi korporasi perbankan dan strategi pengembangan usaha SME juga terjadi seperti yang tercermin pada tabel 1 di bawah ini.

Tabel 1 Jenis dan Persentase Kredit yang diberikan oleh Bank Riau Kepri

JENIS KREDIT BRK	PERSENTASE KREDIT		
	OJK	SEKARANG	RENCANA
1. KREDIT PRODUKTIF	60 %	30 %	50 %
A. KREDIT UMKM			
B. KREDIT KOMERSIAL			
C. KREDIT MIKRO			
2. KREDIT NON PRODUKTIF	40 %	70 %	50 %
A. KREDIT KEPEMILIKAN RUMAH			
B. KREDIT KEPEMILIKAN MOBIL			
C. KREDIT KEPEMILIKAN SEPEDA MOTOR			
D. KARTU KREDIT			
E. KREDIT MULTIGUNA			

Sumber : Wawancara Dirut Bank Riau Kepri, 17 Okt 2015

Tabel ini menunjukkan bahwa realisasi Bank Riau Kepri dalam pemenuhan target yang ditetapkan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) masih sulit jauh terlaksana dibandingkan kredit non produktif yang tidak memerlukan usaha asistensi.

Pokok Permasalahan

1. Berdasarkan tujuan penelitian yang telah diuraikan di atas, maka pertanyaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:
2. Apakah pendampingan Bank Pembangunan Daerah (BPD) memiliki hubungan dan pengaruh positif terhadap kinerja usaha UMKM?
3. Apakah pendampingan Bank Pembangunan Daerah (BPD) memiliki hubungan dan pengaruh positif terhadap kinerja Kredit UMKM?

4. Apakah kinerja kredit UMKM memiliki hubungan dan pengaruh positif terhadap kinerja usaha UMKM?

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengupas gambaran sesungguhnya tentang peran asistensi yang diberikan oleh kreditur pada debitur dalam menghasilkan suatu perpaduan strategi korporasi bank dan strategi bisnis UMKM yang menguntungkan kedua belah pihak.

TINJAUAN PUSTAKA

Kredit Usaha Rakyat

Kredit Usaha Rakyat, yang selanjutnya disingkat KUR, adalah kredit/ pembiayaan kepada Usaha Mikro Kecil Menengah Koperasi (UMKM-K) dalam bentuk pemberian modal kerja dan investasi yang didukung fasilitas penjaminan untuk usaha produktif. KUR adalah program yang dicanangkan oleh pemerintah namun sumber dananya berasal sepenuhnya dari dana bank (www.smeccda.com).

Penyaluran KUR diatur oleh pemerintah melalui Peraturan Menteri Keuangan No. 135/PMK.05/2008 tentang Fasilitas Penjaminan Kredit Usaha Rakyat yang telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan No. 10/PMK.05/2009. Beberapa ketentuan yang dipersyaratkan oleh pemerintah dalam penyaluran KUR adalah sebagai berikut (Serba-Serbi Kredit Usaha Rakyat, Bank Indonesia) :

1. UMKM-K yang dapat menerima fasilitas penjaminan adalah usaha produktif yang feasible namun belum bankable dengan ketentuan :
 - a. Merupakan debitur baru yang belum pernah mendapat kredit/ pembiayaan dari perbankan yang dibuktikan dengan melalui Sistem Informasi Debitur (SID) pada saat Permohonan Kredit/Pembiayaan diajukan dan/ atau belum pernah memperoleh fasilitas Kredit Program dari Pemerintah
 - b. Khusus untuk penutupan pembiayaan KUR antara tanggal Nota Kesepakatan Bersama (MoU) Penjaminan KUR dan sebelum addendum I (tanggal 9 Oktober 2007 s.d. 14 Mei 2008), maka fasilitas penjaminan dapat diberikan kepada debitur yang belum pernah mendapatkan pembiayaan kredit program lainnya
 - c. KUR yang diperjanjikan antara Bank Pelaksana dengan UMKM-K yang bersangkutan.
2. KUR disalurkan kepada UMKM-K untuk modal kerja dan investasi dengan ketentuan:
 - a. Untuk kredit sampai dengan Rp. 5 juta, tingkat bunga kredit atau margin pembiayaan yang dikenakan maksimal sebesar atau setara 20-21% efektif pertahun
 - b. Untuk kredit di atas Rp. 5 juta rupiah sampai dengan Rp. 500 juta, tingkat bunga kredit atau margin pembiayaan yang dikenakan maksimal sebesar atau setara 12- 13% efektif pertahun.
 - c. Bank pelaksana memutuskan pemberian Kredit Usaha Rakyat (KUR) berdasarkan penilaian terhadap kelayakan usaha sesuai dengan asas-asas perkreditan yang sehat, serta dengan memperhatikan ketentuan yang berlaku.

Bank Officer/ Account Officer

Account officer adalah orang yang bertugas mencari nasabah yang layak sesuai kriteria peraturan Bank. Karena pentingnya masalah SDM dalam penjualan produk kredit dari perbankan, sehingga bank berusaha sebaik mungkin mencetak para AO, agar dapat melaksanakan tugas dengan baik,, mengingat banyaknya hal-hal yang harus dipertimbangkan seorang *account officer* dalam mencari nasabah. Adapun tugas-tugas yang biasanya di lakukan sebagai *account officer* antara lain (*Learning Center BCA, 2009*) :

1. Mentoring (membimbing)

Mentoring adalah suatu proses peningkatan kualitas diri yang dilakukan secara interpersonal baik dalam hal pendidikan dan pekerjaan melalui pendekatan emosional diantara pementor dengan para mentee-nya. Terlepas dari pengertian-pengertian diatas, dapat dilakukan identifikasi beberapa ciri mentoring sebagai kerangka rujukan umum untuk memahami pengertian mentoring sebagai berikut:

- a. Mentoring mencerminkan hubungan yang unik antar individu.
- b. Mentoring merupakan kemitraan pembelajaran. Meskipun sasaran mentoring mungkin berbeda lintas setting maupun hubungan, namun hampir semua hubungan mentoring melibatkan penguasaan pengetahuan.
- c. Mentoring merupakan proses didefinisikan oleh jenis dukungan yang disediakan mentor kepada *mentee* atau *protege*.
- d. Mentoring hubungannya bersifat timbal balik, namun tidak seimbang. Meskipun mentor mungkin mendapat manfaat dari hubungan itu, namun sasaran utamanya adalah pertumbuhan dan perkembangan mentee.
- e. Mentoring itu dinamis, hubungan itu berubah seiring perjalanan waktu dan dampak mentoring juga bertambah seiring dengan waktu.

2 Pelatihan (*Coaching*)

Jaques dan Clement (1994) menyatakan definisi coaching adalah sebagai berikut: “*Coaching* adalah percakapan terstruktur yang menggunakan informasi tentang kinerja yang nyata antara seorang atasan dengan seorang individu (atau tim) yang menghasilkan kinerja yang lebih tinggi” Merujuk pada definisi tersebut di atas, bentuk dari coaching adalah percakapan dan membantu orang yang dibimbing untuk meningkatkan kinerjanya. *Coaching* juga dapat dilakukan dimanapun apakah di kantor atau di lapangan, formal ataupun tidak formal. *Coaching* terhadap karyawan / bawahan harus merupakan bagian dari aktivitas harian seorang atasan. *Coaching* bisa dalam bentuk berbagi pengetahuan, keterampilan dan pengalaman yang berkaitan dengan pekerjaan karyawan. Tujuan *coaching* adalah sebagai berikut :

- a. Membantu karyawan untuk memahami peluang penuh dalam jabatannya yaitu jangkauan tipe 2 penugasan yang tersedia bagi karyawan sesuai dengan jabatannya dan memberikan gambaran mengenai manfaat apa saja yang dapat dia ambil dari peluang penugasan tersebut.
- b. Membantu karyawan dalam belajar pengetahuan baru misalnya metode, teknologi dan prosedur.
- c. Membawa nilai karyawan lebih sejalan dengan nilai dan filosofi perusahaan
- d. Membantu karyawan mengembangkan kebijaksanaannya, misalnya dengan pengalaman yang dimiliki oleh atasannya dia mampu menyelesaikan masalah yang serupa.
- e. Membantu karyawan memperbaiki perilakuperilaku yang yang tidak sesuai dengan jabatannya.

Coaching tidak akan mengubah kepribadian yang bukan merupakan bagian dari akuntabilitas atasan. Jika ada masalah yang berkaitan dengan perilaku karyawan – perilaku-perilaku yang tidak dapat diterima untuk jabatan karyawan – atasan harus menyampaikannya kepada karyawan dan menjelaskan apa konsekuensi dari perilaku tersebut. Dalam hal ini seorang atasan juga harus menawarkan bantuan kepada karyawan untuk memperbaiki perilakunya.

3. Hubungan Antara Bank dan *Debt Collector*

Sampai saat ini belum ada peraturan yang secara khusus mengatur tentang penggunaan jasa debt collector oleh bank. Namun penggunaan jasa debt collector dimungkinkan oleh pihak bank untuk menagih hutang terhadap pihak lain. Hal tersebut diatur dalam PBI No. 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu (PBI) jo. SE BI No. 11/10/DASP Perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu

tanggal 13 April 2009 (SE BI). Dalam SE BI ini pada halaman 38-39 Bab VII huruf D angka 4, diatur bahwa:

- a. Penagihan oleh pihak lain tersebut hanya dapat dilakukan jika kualitas tagihan Kartu Kredit dimaksud telah termasuk dalam kategori kolektibilitas diragukan atau macet berdasarkan kriteria kolektibilitas sesuai ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai kolektibilitas;
- b. Penerbit harus menjamin bahwa penagihan oleh pihak lain tersebut, selain harus dilakukan dengan memperhatikan ketentuan pada huruf a, juga harus dilakukan dengan cara-cara yang tidak melanggar hukum; dan
- c. Dalam perjanjian kerjasama antara Penerbit dan pihak lain untuk melakukan penagihan transaksi Kartu Kredit tersebut harus memuat klausula tentang tanggungjawab Penerbit terhadap segala akibat hukum yang timbul akibat dari kerjasama dengan pihak lain tersebut.

Setidaknya ada 3 (tiga) pedoman yang disampaikan dalam Surat Edaran BI tersebut. Pertama, dalam hal penerbit (bank) menggunakan jasa pihak lain dalam melakukan penagihan kredit bermasalah, maka penagihan oleh pihak lain tersebut hanya dapat dilakukan jika kualitas tagihan kredit dimaksud telah termasuk dalam kategori kolektibilitas diragukan atau macet berdasarkan kriteria kolektibilitas sesuai ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai kolektibilitas kartu kredit. Kedua, bank penerbit harus menjamin bahwa penagihan oleh pihak lain juga harus dilakukan dengan cara-cara yang tidak melanggar hukum. Ketiga, dalam perjanjian kerjasama antara penerbit dan pihak lain untuk melakukan penagihan kredit bermasalah tersebut, harus memuat klausula tentang tanggungjawab penerbit terhadap segala akibat hukum yang timbul akibat dari kerjasama dengan pihak lain tersebut.

Pemasaran

Pemasaran adalah proses dimana perusahaan menciptakan nilai bagi pelanggan dan membangun hubungan pelanggan yang kuat untuk menangkap kembali nilai pelanggan (Kotler dan Armstrong, 2016). Pandangan ahli ekonomi terhadap pemasaran adalah dalam menciptakan waktu, tempat dimana produk diperlukan atau diinginkan lalu menyerahkan produk tersebut untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen (konsep pemasaran). Strategi pemasaran (marketing strategy) adalah sebuah rencana yang memungkinkan perusahaan mengoptimalkan penggunaan sumber dayanya untuk mencapai tujuan pemasaran dan perusahaan. Isu strategi pemasaran adalah (Meilani, et., al., 2013):

1. Seleksi dan Evaluasi Pasar Sasaran. Pasar sasaran adalah kelompok orang yang dijadikan sasaran dari semua usaha pemasaran perusahaan. Dalam penentuan pasar sasaran perusahaan perlu mempertimbangkan pengaruh pasar sasaran terhadap tingkat penjualan perusahaan, biaya dan laba.
2. Merancang dan menyusun Bauran Pemasaran (*Marketing Mix*). Marketing mix adalah sekumpulan alat pemasaran yang digunakan perusahaan untuk mencapai tujuan pemasaran pada pasar sasaran. Dalam pemasaran, elemen marketing mix sangat familiar bagi tenaga pemasar. Menurut Lupiyoadi (2006; 70), elemen marketing mix terdiri dari tujuh hal, yaitu :
 - a. *Product* (jasa seperti apa yang ingin ditawarkan kepada konsumen)
 - b. *Price* (bagaimana strategi penentuan harga)
 - c. *Place* (bagaimana sistem penghantaran / penyampaian yang akan diterapkan).
 - d. *Promotion* (bagaimana promosi yang harus dilakukan)
 - e. *People* (tipe kualitas dan kuantitas orang yang akan terlibat dalam pemberian jasa)
 - f. *Process* (bagaimana proses dalam operasi jasa), dan
 - g. *Customer Service* (bagaimana yang akan diberikan kepada konsumen).

Pemasaran memiliki tujuan yaitu (Rahmawati, 2011) :

1. Konsumen potensial mengetahui secara detail produk yang kita hasilkan dan perusahaan dapat menyediakan semua permintaan mereka atas produk yang dihasilkan.

2. Perusahaan dapat menjelaskan secara detail semua kegiatan yang berhubungan dengan pemasaran. Kegiatan pemasaran ini meliputi berbagai kegiatan, mulai dari penjelasan mengenai produk, desain produk, promosi produk, pengiklanan produk, komunikasi kepada konsumen, sampai pengiriman produk agar sampai ke tangan konsumen secara cepat.
3. Mengenal dan memahami konsumen sedemikian rupa sehingga produk cocok dengannya dan dapat terjual dengan sendirinya.

Kinerja UMKM

Kinerja perusahaan adalah hasil dari banyak keputusan individu yang dibuat secara terus menerus oleh manajemen (Helfert, 1996). Untuk mengukur kinerja perusahaan, Kotler (1991) menyarankan agar didasarkan pada *Return On Investment* bukan pada margin laba/profit. Sedangkan Soetjipto (1997) menyebutkan bahwa untuk mengukur kinerja bisnis, dapat dilakukan dengan “*balanced score card*” (BSC). Sejalan dengan pandangan di atas, Baswir (1995) menambahkan bahwa ada 4 faktor penyebab utama rendahnya kinerja usaha kecil dan menengah (UKM) di Indonesia yaitu:

1. Hampir 60% usaha kecil masih menggunakan teknologi tradisional;
2. Pangsa pasar cenderung menurun karena kekurangan modal, lemahnya teknologi dan manajerial;
3. Sebagian besar usaha kecil tidak mampu memenuhi persyaratan administratif guna memperoleh bantuan dari Bank;
4. Tingkat ketergantungan terhadap fasilitas pemerintah cenderung sangat besar.

Sedangkan kendala-kendala yang umumnya dihadapi oleh usaha kecil dan menengah (UKM) adalah;

1. Produktivitas rendah
2. Nilai tambah rendah
3. Jumlah investasi yang sangat kecil
4. Jangkauan pasar yang sempit.
5. Jaringan usaha sangat terbatas.
6. Akses ke sumber modal dan bahan baku terbatas.
7. Manajemen yang masih belum profesional dan sumber daya manusia pada umumnya belum memiliki kualitas yang bisa bersaing untuk maju (Rizal, 2002).

Berdasarkan beberapa kajian di atas penelitian ini mencoba untuk melihat dan mengkaji kendala yang berhubungan dengan kinerja usaha kecil dan menengah (UKM), yang dikaitkan pada manajemen dan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh UKM yang bersangkutan. Merancang sistem pengukuran kinerja organisasi dibutuhkan model yang mampu memotret kinerja keseluruhan dari organisasi. Telah banyak model sistem pengukuran kinerja terintegrasi berhasil dibuat oleh para akademisi dan praktisi. Tiga di antaranya adalah: *Balanced Scorecard* Kaplan dan Norton, (1996), *Integrated Performance Measurement System (IPMS)* Bititci et al, (1997), dan *SMART System* dari Wang Laboratory, Inc. Lowell, Massachusetts Galayani et al, (1997).

Sampai saat ini *Balance Scorecard* adalah model terpopuler untuk sistem pengukuran kinerja baru yang telah dikembangkan. Kerangka kerja *Balanced Scorecard* menggunakan empat perspektif dengan titik awal strategi sebagai dasar perancangannya. Adapun keempat perspektif tersebut meliputi: *financial perspective*, *customer perspective*, *internal business process perspective*, dan *learning and growth perspective*. Keterkaitan antar objektif dan ukuran kinerja dinyatakan dengan *cause-and-effect relationship*, di mana terjadi kulminasi kinerja pada *financial perspective*.

Menurut Ika Susanti (2012) karakteristik dari *balanced scorecard* yaitu komprehensif, koheren, berimbang dan terukur. Komprehensif yaitu memperluas perspektif dalam perencanaan strategik, dari yang semula hanya terbatas pada aspek keuangan menjadi empat perspektif. Koheren yaitu membangun hubungan sebab akibat di antara berbagai sasaran strategik yang dihasilkan dalam perencanaan strategik.

Berimbang yaitu antara aspek keuangan dan non keuangan menghasilkan pelayanan publik yang berkesinambungan. Terukur yaitu memberi kemudahan bagi organisasi untuk dapat menentukan ukuran dari sasaran strategi yang akan dicapai.

Kinerja Kredit UKM

Kredit adalah penyediaan uang atau tagihan berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam-meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi kewajibannya setelah jangka waktu tertentu (Usman, 2001). Kewajiban tersebut dapat berupa pokok pinjaman, bunga, imbalan atau pembagian hasil keuntungan. Salah satu jenis kredit yang ditawarkan oleh bank adalah kredit modal kerja. Kredit modal kerja adalah kredit yang digunakan untuk membiayai kebutuhan modal kerja nasabah.

Indikator kesehatan usaha perbankan salah satunya adalah dengan melihat berhasil tidaknya kredit-kredit yang dikururkan. Hal ini dilihat dari besarnya tunggakan kredit. Keberhasilan pemberian ini dapat dilihat dengan rasio tingkat kredit bermasalah atau NPL atau kredit yang tidak dalam performa yang baik. Menurut Suhardjono (2003), tidak sepenuhnya kredit akan berjalan lancar. Tidak ada bank sehat manapun di dunia ini menghendaki kredit yang mereka salurkan tumbuh menjadi kredit bermasalah. Namun dalam kenyataannya, kredit bermasalah menjadi bagian dari kehidupan bisnis bank karena berbagai macam sebab antara lain debitur tidak mampu membayar bunga dan atau melunasi kredit yang mereka pinjam. Meskipun semua tahapan-tahapan dalam proses pemberian kredit telah dilaksanakan dengan hati-hati dan telah dilakukan pengawasan pembinaan kredit secara berkesinambungan.

Penelitian yang dilakukan Meydianawathi (2007) menyimpulkan bahwa, pertama, pulihnya kepercayaan terhadap sistem perbankan dengan adanya program penjaminan pemerintah telah mendorong kenaikan DPK. Selain itu, program rekapitalisasi perbankan mampu mengatasi permasalahan modal dan rentabilitas bank (yang tercermin dalam *Current Asset Ratio* dan *Return On Asset*) serta *Non Performing Loan* (NPL) yang berhasil ditekan telah meningkatkan kemampuan bank umum dalam menyalurkan kredit investasi dan modal kerja kepada sektor UMKM di Indonesia. Kedua, secara serempak variabel-variabel DPK, ROA, CAR, dan NPLs berpengaruh nyata dan signifikan terhadap penawaran kredit investasi dan kredit modal kerja bank umum kepada sektor UMKM di Indonesia. Ketiga, secara parsial variabel DPK, ROA, dan CAR berpengaruh positif dan signifikan terhadap penawaran kredit investasi dan modal kerja bank umum kepada sektor UMKM di Indonesia. Sebaliknya, NPLs berpengaruh negatif dan signifikan terhadap penawaran kredit investasi dan modal kerja bank umum kepada sektor ini.

Pengaruh Peran Bank Pedamping Terhadap UMKM

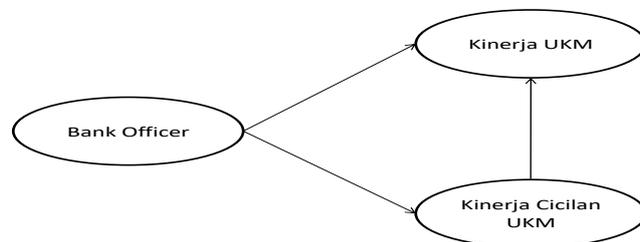
Bank mempunyai peran yang sangat penting dalam sistem keuangan, peranan tersebut adalah pengalihan aset, bank memberikan pinjaman kepada pihak yang membutuhkan dana dalam jangka waktu tertentu yang telah disepakati. Sumber dana pinjaman tersebut diperoleh dari pemilik dana yaitu unit surplus yang jangka waktunya dapat diatur sesuai keinginan pemilik dana. Dalam hal ini bank telah berperan sebagai pengalih aset dari unit surplus kepada unit defisit. Dalam kasus yang lain, pengalihan aset dapat pula terjadi jika bank menerbitkan sekuritas sekunder (biro, deposito, promes, kertas berharga dan sebagainya) yang diterbitkan oleh unit defisit. Bank memberikan berbagai kemudahan kepada pelaku ekonomi untuk melakukan transaksi barang dan jasa. Produk yang dikeluarkan oleh bank merupakan pengganti dari uang dan dapat digunakan sebagai alat pembayaran. Unit surplus dapat menempatkan dana yang dimilikinya dalam bentuk produk, yang masing-masing mempunyai tingkat likuiditas yang berbeda. Untuk kepentingan likuiditas pemilik dana, mereka dapat menempatkan dananya sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya. Efisiensi bank dapat menurunkan biaya transaksi

dengan jangkauan pelayanannya. Peranan bank sebagai broker adalah mempertemukan pemilik dan pengguna modal.

Secara umum peran bank memang dibutuhkan masyarakat luas, khususnya terkait intermediasi dana. Dengan adanya lembaga keuangan ini sejumlah UKM memiliki kesempatan mengembangkan diri dengan cara mendapat bantuan modal. Peran bank dalam mengembangkan UKM (Usaha Kecil Menengah) di sini adalah sebagai penyedia dana untuk kelangsungan kegiatan usaha. Peran lainnya bank juga melakukan pendampingan dan pembinaan pada UKM supaya dapat mengembangkan usahanya. Hal ini karena seringkali pelaku UKM kesulitan dalam pengendalian dan penggunaan kredit yang diperoleh dari bank akibat perencanaan yang lemah. Seolah dalam hal ini pihak bank direpotkan. Tetapi sebenarnya jika UKM sukses mengembangkan diri, maka ada keuntungan lain pula yang bakal didapatkan oleh bank. Keuntungan tersebut salah satunya berupa kelancaran pembayaran kredit dan bunga oleh pelaku UKM.

Penciptaan iklim UKM yang kondusif untuk selanjutnya juga membutuhkan dukungan dari pihak lain yakni pemerintah. Pemerintah dapat mengupayakan langkah-langkah strategis yang mendukung UKM. Langkah-langkah strategis tersebut dapat berupa dorongan pengembangan usaha, keamanan dan ketentraman menjalankan usaha, keringanan pajak, penyederhanaan prosedur pengajuan izin usaha, dan lainnya. Selain itu, pemerintah juga bisa memberikan pendampingan dan pelatihan bagi pelaku UKM terkait aspek manajemen, kewirausahaan, administrasi, keterampilan dan keahlian pengembangan usaha. Dukungan dari pemerintah ini pun dirasa penting mengingat kesuksesan UKM dapat menggairahkan kembali roda perekonomian bangsa. Terlebih bagi sejumlah UKM yang memiliki potensi besar untuk perkembangan ekonomi nasional. Jadi dibutuhkan peran aktif pemerintah dan peran bank dalam mengembangkan UKM (Usaha Kecil Menengah).

Kerangka Pemikiran



Gambar 2. Kerangka Pemikiran Penelitian.

Hipotesa

- H1: Terdapat hubungan positif antara Bank Account Officer dan Kinerja UMKM
- H2: Terdapat hubungan positif antara Bank Account Officer dan Kinerja cicilan UMKM
- H3: Terdapat hubungan positif terhadap Kinerja cicilan UMKM dan Kinerja UMKM

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan kategori penelitian deskriptif. Penelitian ini dilakukan di UMKM yang ada di Nagoya, Batam. Berdasarkan jumlah sampel minimal yang harus diambil dalam penelitian ini dan adanya saran dari Gozali (2014), maka jumlah kuesioner

yang dibagikan adalah sebanyak 35 kuesioner untuk UMKM. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan *software Smart PLS (Partial Least Square)*. Masing-masing hipotesis akan di analisis menggunakan *software smart PLS 2.0* untuk menguji hubungan antar variabel. Model persamaan structural *Structural Equation Model* (SEM) adalah sekumpulan teknik-teknik statistikal yang memungkinkan pengujian sebuah rangkaian hubungan relatif “rumit” secara simultan (Ferdinand, 2006).

Kuesioner diberikan kepada para UMKM di Nagoya, Batam. Pengumpulan data juga di ambil dari data yang ada dalam UMKM di Nagoya, Batam. Skala pengukuran yang dipergunakan dalam penelitian ini menggunakan skala pengukuran sikap yaitu skala Likert. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan *software Smart PLS (Partial Least Square)*. Masing-masing hipotesis akan di analisis menggunakan *software smart PLS 2.0* untuk menguji hubungan antar variabel. Model persamaan structural *Structural Equation Model* (SEM) adalah sekumpulan teknik-teknik statistikal yang memungkinkan pengujian sebuah rangkaian hubungan relatif “rumit” secara simultan (Ferdinand, 2006). Pendugaan parameter di dalam PLS meliputi 3 hal, yaitu (Ghozali, 2014):

1. *Weight estimate* yang digunakan untuk menciptakan skor variabel laten.
2. Estimasi jalur (*path estimate*) yang menghubungkan antar variabel laten dan estimasi *loading* antara variabel laten dengan indikatornya.
3. *Means* dan lokasi parameter (nilai konstanta regresi, intersep) untuk indikator dan variabel laten.

Variabel Laten Eksogen *Bank Officer* (ϵ_1)

Bank Officer/ Account Officer merupakan orang yang bertugas mencari nasabah yang layak sesuai kriteria peraturan Bank. Dalam dunia perbankan, *account officer* adalah ujung tombak dalam proses pemberian kredit. Sebagaimana diketahui bahwa bank memperoleh pendapatan terbesar dari bunga kredit.

1. Bimbingan (Mentoring)

Dimensi ini menerangkan tentang bimbingan yang di berikan oleh *account officer* terhadap para UMKM . Variabel ini diukur dengan 3 (tiga) pertanyaan dan setiap pertanyaan diberikan respons dengan mempergunakan skala Likert antara 1 sampai dengan 5, dimana 1 = sangat tidak setuju, dan 5 = sangat setuju.

X1 : kualitas mentoring yang di berikan oleh Bank Riau Kepri sangat baik

X2 : Pelaksanaan mentoring Bank Riau Kepri sangat konsisten

X3 : Mentoring yang diberikan oleh Bank Riau Kepri sudah sesuai harapan saya

2. Pelatihan (Coaching)

Dimensi ini menerangkan tentang tinggi rendahnya penguasaan individu terhadap beberapa bidang untuk menyelesaikan suatu pekerjaan. Terdapat individu yang lebih leluasa menguasai berbagai bidang dalam membantu menyelesaikan tugasnya, namun terdapat pula individu yang hanya menguasai sedikit bidang dalam menyelesaikan pekerjaannya. Variabel ini diukur dengan 3 (tiga) pertanyaan dan setiap pertanyaan diberikan respons dengan mempergunakan skala Likert antara 1 sampai dengan 5, dimana 1 = sangat tidak setuju, dan 5 = sangat setuju.

X4 : Pelatihan yang diberikan bank Riau Kepri sangat tersistematis

X5 : Pelatihan yang diberikan oleh Bank Riau Kepri sangat baik

X6 : Pelatihan yang diberikan oleh Bank Riau Kepri sangat membantu dalam mengatasi persoalan bisnis saya

3. Penagihan (*Collector*)

Dimensi ini menerangkan tentang tingkat kekuatan yang dimiliki seorang *account officer* dalam penagihan pada UMKM agar tepat waktu . Variabel ini diukur dengan 3 (tiga) pertanyaan dan setiap

pertanyaan diberikan respons dengan mempergunakan skala Likert antara 1 sampai dengan 5, dimana 1 = sangat tidak setuju, dan 5 = sangat setuju.

X7 : Dalam hal menagih angsuran bank Riau Kepri selalu tepat waktu

X8 : Bank Riau Kepri selalu mengingatkan kami sebelum jatuh tempo

X9 : Bank Riau Kepri pada kondisi tertentu bertorerasi keterlambatan membayar

4. Pasar (Market)

Dimensi ini menerangkan tentang tingkat kekuatan pasar bagi para UMKM untuk lebih meningkatkan lagi dalam pemasarannya. Variabel ini diukur dengan 3 (tiga) pertanyaan dan setiap pertanyaan diberikan respons dengan menggunakan skala Likert antara 1 sampai dengan 5, dimana 1 = sangat tidak setuju, dan 5 = sangat setuju.

X10: Disetiap ada acara yang diselenggarakan oleh Bank Riau Kepri, kami selalu diberikan tempat untuk berjualan

X11: Produk kami selalu di tampilkan dikantor Bank Riau Kepri

X12: Produk kami selalu dibeli Bank Riau Kepri

Variabel Laten Endogen Kinerja UMKM (η_1)

Kinerja UMKM adalah hasil dari keputusan individu yang dibuat secara terus menerus oleh manajemen (Helfer,1996). Sedangkan Soetjipto (1997) menyebutkan bahwa untuk mengukur kinerja bisnis, dapat dilakukan dengan “*balanced scorecard*”. Variabel ini dapat diukur dari 4 dimensi yaitu keuangan, pelayanan, proses internal, pembelajaran dan pertumbuhan.

1. Keuangan

Dimensi ini menerangkan seberapa besar keinginan individu untuk menjadi lebih baik dibandingkan individu lainnya, hal-hal tersebut dapat diukur dengan tingkat kemungkinan kesalahan yang dilakukan terhadap pekerjaan, efektifitas pekerjaan, serta mengetahui kelemahan individu lain sebagai parameter kemampuan menyelesaikan pekerjaan. Variabel ini diukur dengan 3 (tiga) pertanyaan dan setiap pertanyaan diberikan respons dengan mempergunakan skala Likert antara 1 sampai dengan 5, dimana 1 = sangat tidak setuju, dan 5 = sangat setuju.

Y1 : Saya sangat puas dengan hasil penjualan saya ini

Y2 : Usaha saya menghasilkan keuntungan kotor

Y3 : Untuk perkembangan usaha saya, Bank Riau Kepri memberi kesempatan pinjaman

2. Pelanggan

Dimensi ini menerangkan seberapa besar keinginan individu untuk meningkatkan pelanggan. Variabel ini diukur dengan 3 (tiga) pertanyaan dan setiap pertanyaan diberikan respons dengan mempergunakan skala Likert antara 1 sampai dengan 5, dimana 1 = sangat tidak setuju, dan 5 = sangat setuju.

Y4 : Jumlah pelanggan saya selalu meningkat dari waktu ke waktu

Y5 : Pelanggan selalu membeli lagi produk saya

Y6 : Pelanggan saya selalu memberikan masukan perbaikan produk saya

3. Proses Internal

Dimensi ini menerangkan seberapa besar keinginan individu untuk meningkatkan produksinya. Variabel ini diukur dengan 2 (dua) pertanyaan dan setiap pertanyaan diberikan respons dengan mempergunakan skala Likert antara 1 sampai dengan 5, dimana 1 = sangat tidak setuju, dan 5 = sangat setuju.

Y7 : Proses produksi diperusahaan saya selalu mengalami perbaikan

Y8 : Faktor penekanan biaya selalu saya perhatikan dalam produksi

4. Pembelajaran dan Pertumbuhan

Dimensi ini menerangkan seberapa besar keinginan individu untuk meningkatkan kinerja karyawannya. Variabel ini diukur dengan 2 (dua) pertanyaan diberikan respons dengan mempergunakan skala Likert antara 1 sampai 5, dimana 1 = sangat tidak setuju, dan 5 = sangat setuju.

Y9 : karyawan saya selalu aktif dalam memberikan masukan

Y10 : Setelah karyawan saya menguasai proses produksi, maka saya memberikan kesempatan untuk menjadi rekan bisnis saya

Variabel Laten Endogen Kinerja Kredit UMKM (η_2)

Menurut Suhardjono (2003), tidak sepenuhnya kredit akan berjalan lancar. Tidak ada bank sehat manapun di dunia ini menghendaki kredit yang mereka salurkan tumbuh menjadi kredit bermasalah. Variabel ini dapat diukur dari 2 (dua) yaitu, tingkat jaminan dan kemampuan membayar.

1. Tingkat Jaminan

Dimensi ini menerangkan seberapa besar keinginan individu menaiki tingkat jaminannya. Variabel ini diukur dengan 3 (tiga) pertanyaan diberikan respons dengan skala Likert antara 1 sampai 5, dimana 1 = sangat tidak setuju, dan 5 = sangat setuju.

Y11 : Nilai jaminan (agunan) saya selalu meningkat

Y12 : Bentuk agunan saya adalah alat produksi

Y13 : Saya memiliki jenis agunan selain rumah, tanah, dan alat produksi

2. Kemampuan Membayar

Dimensi ini menerangkan seberapa besar keinginan individu untuk meningkatkan tingkat kemampuan membayar. Variabel ini diukur dengan 2 (dua) pertanyaan diberikan respons dengan skala Likert antara 1 sampai 5, dimana 1 = sangat tidak setuju, dan 5 = sangat setuju

Y14 : Jangka waktu pinjaman yang diberikan selalu sesuai kemampuan saya

Y15 : Bunga yang ditawarkan tergolong dapat dijangkau

Model Spesifikasi dengan PLS

Model analisis jalur semua variabel laten dalam PLS terdiri dari tiga set hubungan: (1) *Inner model* yang menspesifikasi hubungan antar variabel laten (*Structural Model*), (2) *Outer model* yang menspesifikasikan hubungan antara variabel laten dengan indikator atau variabel manifestnya (*measurement model*), dan (3) *Weight relation* dalam mana nilai kasus dari variabel laten dapat diestimasi. Tanpa kehilangan generalisasi, dapat diasumsikan bahwa variabel laten dan indikator atau manifest variabel diskal *zero means* dan *unit variance* (nilai *standardized*) sehingga parameter lokasi (parameter konstanta) dapat dihilangkan dalam model.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2005). Kriteria pengujian uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

Alpha > 0,6 konstruk (variabel) memiliki reliabilitas

Alpha ≤ 0,6 konstruk (variabel) tidak memiliki reliabilitas

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan *software Smart PLS (Partial Least Square)*. Masing-masing hipotesis akan di analisis menggunakan *software smart PLS 2.0* untuk menguji hubungan antar variabel. Model persamaan structural *Structural Equation Model* (SEM) adalah sekumpulan teknik-teknik statistikal yang

memungkinkan pengujian sebuah rangkaian hubungan relatif “rumit” secara simultan (Ferdinand, 2006). Keunggulan aplikasi SEM dalam penelitian manajemen adalah karena kemampuannya untuk mengkonfirmasi dimensi-dimensi dari sebuah konsep atau faktor yang sangat lazim digunakan dalam manajemen serta kemampuannya untuk mengukur pengaruh hubungan-hubungan yang secara teoritis ada (Ferdinand, 2006).

SEM merupakan sekumpulan teknik-teknik statistikal yang memungkinkan pengukuran sebuah rangkaian hubungan yang relatif “rumit” secara simultan. Permodelan penelitian melalui SEM memungkinkan seorang peneliti dapat menjawab pertanyaan penelitian yang bersifat regresif maupun dimensional (yaitu mengukur apakah dimensi-dimensi dari sebuah konsep). SEM juga dapat mengidentifikasi dimensi-dimensi sebuah konsep atau konstruk dan pada saat yang sama SEM juga dapat mengukur pengaruh atau derajat hubungan faktor yang dapat diidentifikasi dimensi-dimensinya (Ferdinand, 2005). Pendekatan PLS didasarkan pada pergeseran analisis dari pengukuran estimasi parameter model menjadi pengukuran prediksi yang relevan. Sehingga fokus analisis bergeser dari hanya estimasi dan penafsiran signifikan parameter menjadi validitas dan akurasi prediksi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

PROFIL RESPONDEN

Profil responden menentukan setatus pendidikan, jenis kelamin, usia pengusaha, tingkat plafon. Tabel berikut akan menjelaskan persentasi profil responden yang diteliti :

Tabel 2. Demografi penelitian

PROFIL	RESPONDEN	KATAGORI	FREKUENSI	PERSENTASE
Status Pendidikan	35	SMU Sederajat	20	60%
		Diploma	8	23%
		S1	7	17%
		S2-S3	0	0
Jenis kelamin	35	Laki-laki	26	80%
		Perempuan	9	20%
Usia Pengusaha	35	14-20 Tahun	0	0
		21-30 Tahun	5	10%
		31-40 Tahun	10	20%
		>40 Tahun	20	70%
Tingkat Plafon	35	100 juta -500 juta	24	75%
		500 juta-999 juta	7	15%
		1miliar- 3 miliar	4	5%
		3 miliar – 5 miliar	0	0
		> 5 miliar	0	0

Sumber: diolah oleh peneliti

Pada penelitian ini, profil responden bertujuan untuk mengetahui jumlah (frekuensi) dan persentase responden dari masing-masing kategori yang ditentukan. Dilihat dari hasil pembagian kategori demografi yang ditentukan, menunjukkan pada status pendidikan terdapat 20 orang SMU sederajat (60%), 8 orang Diploma (23%), 7 orang S1 (17%) dari total responden 35 orang. Pada kategori jenis kelamin terdapat 26 laki-laki(80%), 9 orang perempuan (20%) dari total responden 35 orang. Pada kategori usia pengusaha terdapat 5 orang 21-30 tahun (10%), 10 orang 31-40 tahun (20%), 20 orang >40 tahun (60%) dari total responden 35 orang. Pada kategori tingkat platfon terdapat 24 orang 100 juta – 499 juta (75%), 7 orang 500 juta – 999 juta (15%), 4 orang 1 miliar – 3 miliar (5%) dari total responden 35 orang.

Uji Kualitas Data

Uji kualitas data meliputi uji realibilitas dan uji validitas. Uji realibilitas dilakukan dengan melihat nilai *composite reliability* yang dihasilkan dengan perhitungan PLS untuk masing-masing konstruk sedangkan uji validitas dapat dilakukan dengan melihat nilai loading *convergent validity*.

1. Uji Realibilitas

Uji realibilitas konstruk dapat diukur dengan *composite reliability* dari blok yang mengukur konstruk. Konstruk dapat dinyatakan jika nilai *composite reliability* diatas 0,70 (Wers et al. 1979 dalam Ghozali, 2006). Hasil pengujian pada menunjukkan bahwa variabel *Tugas Petugas Kredit Bank* mempunyai nilai Composite Realibility 0,884. Nilai tersebut di atas 0,70 sebagai batas nilai minimum, maka semua pertanyaan tentang *tugas petugas kredit bank* adalah reliabel. Nilai composite reliability untuk variabel kinerja UMKM adalah 0,910. Nilai tersebut di atas 0,70 sebagai batas nilai minimum, maka semua pertanyaan tentang *kinerja UMKM* adalah reliabel. Nilai composite reliability untuk variabel *Kinerja cicilan UMKM* adalah 0,900. Nilai tersebut di atas 0,70 sebagai batas nilai minimum, maka semua pertanyaan tentang *kinerja cicilan UMKM* adalah reliabel. Semua konstruk atau variabel penelitian ini sudah menunjukkan sebagai pengukuran yang fit, hal ini berarti bahwa semua item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur masing-masing konstruk adalah reliabel. Nilai *composite reliability* masing-masing konstruk sangat baik diatas 0,70.

Tabel 3. Hasil Uji Realibilitas

No	Konstruk	Composite Realibility	Keterangan
1	Tugas Petugas Kredit bank	0.884	Reliabel
2	Bimbingan	0.781	Reliabel
3	Pelatihan	0.815	Reliabel
4	Kolektor	0.810	Reliabel
5	Pasar	0,784	Reliabel
6	Kinerja UMKM	0.910	Reliabel
7	Keuangan	0.820	Reliabel
8	Pelanggan	0.876	Reliabel
9	Internal Proses	0,875	Reliabel
10	Pembelajaran dan Pertumbuhan	0,876	Reliabel

11	Kinerja cicilan UMKM	0.900	Reliabel
12	Tingkat jaminan	0.887	Reliabel
13	Kemampuan Membayar	0.915	Reliabel

2. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan evaluasi *measurement (outer)* model yaitu dengan menggunakan *convergent validity* (besarnya loading faktor untuk masing-masing konstruk). *Convergent validity* dari masing *measurement* model dengan indikator refleksif dapat dilihat dari korelasi antara masing-masing skor indikator dengan skor konstraknya (Ghozali, 2006). Tidak ada pertentangan dari para ahli mengenai nilai minimum manifes variabel pada literatur PLS-SEM. Chin dan Gopal (1997) dalam Irfan (2014) menyarankan nilai loading dari setiap indikator harus lebih dari nilai 0,6. Sementara itu, Sarkar (2001) dalam Irfan (2014) menyarankan nilai loading harus lebih besar atau sekitar 0,7. Namun menurut Chin (1996) dalam Ghozali (2006) untuk penelitian pada tahap awal pengembangan model, skala pengukuran nilai 0,5 sampai dengan 0,6 masih dapat ditolehir.

Hasil terdapat indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur konstruk Tugas Petugas Kredit Bank mempunyai kolerasi antara 0,565 sampai 0,897 lebih dari angka yang di sarankan 0,70 dan dalam hal ini menunjukkan bahwa indikator pertanyaan tentang tugas petugas kredit bank dikatakan valid. Demikian juga dengan kinerja cicilan UMKM kolerasi antara 0,796 sampai 0,945 lebih dari angka 0,7 hal ini menunjukkan bahwa indikator pertanyaan tentang kinerja cicilan UMKM dikatakan valid, untuk indikator-indikator yang digunakan untuk kinerja UMKM antara 0,696 sampai 0,908 lebih dari 0,7 hal ini menunjukkan bahwa indikator kinerja UMKM dikatakan valid.

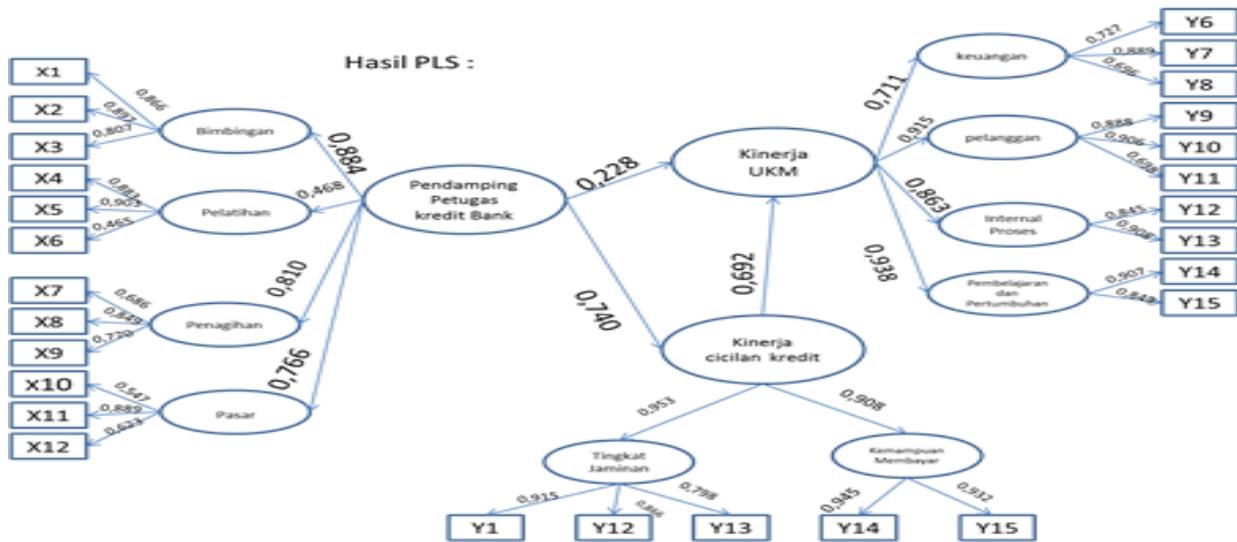
Tabel 4. Hasil Uji Validitas

Variabel	Operasional Variabel	Convergent Validity/loading faktor	Keterangan
Bank Officer	X1	0,866	Valid
	X2	0,897	Valid
	X3	0,807	Valid
	X4	0,883	Valid
	X5	0,903	Valid
	X6	0,565	Valid
	X7	0,686	Valid
	X8	0,849	Valid
	X9	0,770	Valid
	X10	0,547	Valid
	X11	0,889	Valid
	X12	0,623	Valid
Kinerja Cicilan UMKM	Y1	0,915	Valid
	Y2	0,886	Valid
	Y3	0,796	Valid
	Y4	0,945	Valid
	Y5	0,932	Valid
Kinerja UMKM	Y6	0,727	Valid
	Y7	0,889	Valid
	Y8	0,696	Valid
	Y9	0,888	Valid
	Y10	0,906	Valid
	Y11	0,698	Valid
	Y12	0,845	Valid

	Y13	0,908	Valid
	Y14	0,907	Valid
	Y15	0,849	Valid

Pengujian *Structural Equation Model (SEM)*

Metode analisis utama dalam penelitian ini dilakukan dengan *Structural Equation Model (SEM)*. Pengujian dilakukan dengan bantuan program SmartPLS Ver 3.0 dengan 2 tahap yaitu menguji validitas realibilitas dengan menjalankan *Run the PLS Alhorithm* serta untuk mengetahui *t-value* dengan menjalankan *Run Bootstrapping*.



Gambar 3. Diagram Model *Structural Equation Mopdelling*

Gambar 3 di atas menunjukkan bahwa pengaruh variabel petugas kredit bank terhadap kinerja cicilan kredit memiliki nilai 5,832 dengan menggunakan tingkat signifikan $\alpha=0,1$ dimana nilai T-tabel sebesar 1,693. Artinya pengaruh variabel tugas petugas kredit bank terhadap kinerja cicilan UMKM memiliki nilai positif signifikan sebesar 5,832 ($5,832 > 1,693$). pengaruh variabel kinerja cicilan UMKM terhadap kinerja UMKM memiliki nilai 4,180 dengan menggunakan tingkat signifikan $\alpha=0,1$ dimana nilai T-tabel sebesar 1,693. Artinya pengaruh variabel kinerja cicilan UMKM terhadap kinerja UMKM memiliki nilai positif signifikan sebesar 4,180 ($4,180 > 1,693$). Pengaruh variabel kinerja UMKM terhadap tugas petugas kredit bank memiliki nilai 1,153 dengan menggunakan tingkat signifikan $\alpha=0,1$ dimana nilai T-tabel sebesar 1,900. Artinya pengaruh variabel kinerja UMKM terhadap pendamping petugas kredit bank memiliki nilai positif tidak signifikan sebesar 1,153 ($1,153 < 1,693$).

Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk menjawab permasalahan penelitian. Interpretasi terhadap hasil estimasi dengan SEM bisa dilakukan setelah asumsi asumsi terhadap model dipenuhi. Berikut adalah uji hipotesis berdasarkan hasil perhitungan dengan SmartPLS. Pengujian hipotesis yang diajukan, dapat dilihat dari besarnya nilai T-statistik. Signifikansi parameter yang diestimasi memberikan informasi yang sangat berguna mengenai hubungan antara variabel-variabel penelitian. Batas untuk menolak dan menerima hipotesis yang diajukan adalah $\pm 1,96$, dimana apabila nilai t statistik berada pada rentang nilai -1,96 dan 1,96 maka hipotesis akan ditolak atau dengan kata lain menerima hipotesis nol (H_0).

Tabel 5. *Path Coefficients Local*

	Original sample	Sampel Mean	Standard Deviation	T-Statistics	Kesimpulan
<i>Bank Officer</i>	0,884	0,860	0,114	7,721	Diterima
Kinerja Cicilan UMKM	0,908	0,909	0,027	34,145	Diterima
Kinerja UMKM	0,915	0,919	0,022	42,398	Diterima

Sumber : Output SmartPLS 2014

Tabel di atas menunjukkan bahwa pengaruh positif tugas petugas kredit bank terhadap Kinerja cicilan UMKM (0,884) dan signifikan pada $\alpha=0,05$ dengan nilai t-statistik 7,721 ($7,721 > 1,693$). Variabel kinerja cicilan UMKM berpengaruh positif terhadap kinerja UMKM (0,908) tetapi tidak signifikan pada $\alpha=0,05$ dengan nilai t-statistik 34,145 ($34,145 < 1,693$). Variabel kinerja UMKM berpengaruh positif terhadap tugas petugas kredit bank (0,915) dan signifikan pada $\alpha=0,05$ ($42,398 > 1,693$).

Pembahasan

Hasil menunjukan bahwa peran yang lebih optimalisasikan adalah Bimbingan (LF=0,884) dan Penagihan (LF=0,81). Penggunaan peran itu pun lebih diberdayakan padaa usaha kolektibilitas cicilan kredit (LF=0,740) di bandingkan usaha peningkatan kinerja UMKM itu sendiri (LF=0,228). Dengan demikian, meskipun KUR dengan bunga satu digit ditunjukan untuk membantu UMKM dalam meningkatkan kinerja usahanya, hasil dari penelitian ini masih menunjukan Bank penyalur KUR sama dengan produk kredit lainnya yang dikeluarkan bank tersebut. Bantuan dari Bank penyalur KUR dalam hal pelatihan (LF=0,766) masih belum optimal guna meningkatkan kinerja UMKM itu sendiri (LF=0,288). Maka dapat disimpulkan bahwa program KUR pada petani, nelayan dan usha kecil baik mulia adanya namun bank penyalur KUR masih perlu berinovasi dalam menyiapkan program asistensi yang sesuai dengan tujuan Pemerintah. Bisa dikatakan hubungan antara pendamping petugas kredit bank terhadap kinerja UMKM akan semakin kuat apabila adanya kinerja cicilan UMKM. Faktor yang paling penting adalah dimana asistensi petugas kredit bank yang diberikan oleh kreditur dan debitur dalam menghasilkan koporasi bank dan strategi bisnis UMKM yang menguntungkan kedua belah pihak. Pada pendamping petugas bank juga perlu melakukan pelatihan untuk para UMKM binaannya.

Bank Riau Kepri memerlukan informasi untuk menilai profil risiko calon debitur. Informasi tersebut diperoleh dengan melakukan analisis kredit. Hal-hal yang menjadi pertimbangan dalam analisis kredit antara lain karakter debitur, laporan keuangan debitur, keadaan usaha debitur, jaminan debitur, dan keadaan perekonomian saat itu. Hal tersebut sesuai dengan prinsip 5C dalam melakukan penilaian kredit yang dikemukakan oleh Firdaus dan Ariyanti (2011:84-86), yaitu *character* (watak/kepribadian/karakter), *capacity* (kemampuan/ kapasitas), *capital* (modal), *condition of economy* (kondisi perekonomian), dan *collateral* (jaminan atau agunan). Namun, Bank Riau Kepri perlu lebih berhati-hati dalam memberikan fasilitas KUR kepada calon debitur. Sesuai dengan SE Direksi 048/025/DIR/KRD.RTL tanggal 15 Oktober 2010, saat pengajuan fasilitas KUR debitur tidak boleh sedang mempunyai fasilitas kredit dari bank lain yang dibuktikan dengan hasil Sistem Informasi Debitur (SID) Bank Indonesia pada saat permohonan kredit/pembiayaan diajukan, tetapi dapat sedang menerima kredit konsumtif. Pemberian fasilitas KUR kepada calon debitur yang sedang mempunyai fasilitas pinjaman dari bank lain dapat meningkatkan potensi risiko kredit bermasalah terkait dengan kemampuan debitur dalam membayar angsuran.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian dan pembahasan sebagaimana disampaikan sebelumnya, akhirnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Adanya hubungan positif antara Pendampingan petugas kredit bank (*account officer*) terhadap kinerja cicilan UMKM. Peran asistensi petugas kredit bank yang diberikan oleh kreditur dan debitur dalam menghasilkan suatu perpaduan strategi korporasi bank dan strategi bisnis UMKM yang menguntungkan kedua belah pihak.
2. Adanya hubungan positif antara pendamping petugas kredit bank (*account officer*) terhadap kinerja UMKM. Kurangnya pelatihan pada pendampingan petugas kredit bank, sehingga penyaluran KUR tidak efektif.
3. Adanya hubungan positif antara kinerja cicilan UMKM terhadap kinerja UMKM. Meskipun KUR dengan bunga satu digit ditunjukkan untuk membantu UMKM dalam meningkatkan kinerja usahanya, hasil dari penelitian ini masih menunjukkan bank penyalur KUR sama dengan produk kredit lainnya yang dikeluarkan bank tersebut.

Daftar Pustaka

- Anggraeni O. 2011. Penilaian Tingkat Kesehatan Bank Dengan Menggunakan Metode CAMEL Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah Tahun 2006-2009. Doctoral dissertation, Universitas Diponegoro.
- Berger AN and Udell GF. 2002. Small business credit availability and relationship lending: The importance of bank organisational structure. *The economic journal*, 112(477), F32-F53. Alam, Anto. 2010. "Perpustakaan Tempat Belajar Sepanjang Hayat". *Media Indonesia*, Kamis, 7 Oktober: hlm.1, kolom 2. Jakarta.
- Chin, W.W., 1998, The partial least square approach to structural equation modeling, in Marcoulides Ga (Ed), *Modern methods for business research*, Lawrence Erlbaum Associates, Mahwah, London, New Jersey, pp. 295-336.
- Ghozali, Imam. 2014. *Structural Equation Modeling, Partial Least Square Edisi IV*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. ASTM Intenational. 2002. *Measuring the Dynamics Characteristics Of Amusement Rides and Devices, Practice for, F.2137 (15.07)*. USA.
- Hardum SE. Berita Satu. 2016, 13 Februari. OJK Naikkan Target KUR, KEMENKOP dan UKM Fokus Rp 100 Triliun. Diperoleh 10 April 2016 dari <http://www.beritasatu.com/ekonomi/349096-ojk-naikkan-target-kur-kemkop-dan-ukm-fokus-rp-100-triliun.html> Badan Standardisasi Nasional. 2011. *Alas Kaki-Metode Uji Sepatu-Kekuatan Rekat Bagian Atas Sepatu dengan Sol. Adopsi SNI ISO 17708:2011*. Jakarta.
- Imafidon, K., & Itoya, J. (2014). An Analysis of the Contribution of Commercial Banks to Small Scale Enterprises on the Growth of the Nigeria Economy. *International Journal of Business and Social Science*, 5(9).
- Indarti, S. (2013). Trade Off Corporate Social Responsibility Bumn Dan Pengembangan Umkm Di Provinsi Riau (Studi Kasus PT. Jasa Raharja Cabang Provinsi Riau). *Jurnal Sosial Ekonomi Pembangunan*, 2(6). Bailey, Garrick, et al. 1999. *Introduction to cultural anthropology*. Belmont, CA: Thomson Wadsworth.
- Jaques, Elliot and Stephen D. Clement, 1994. *Executive Leadership*, Scason Hall Publisher Ltd, Second Printing, Cambridge, Massachusetts, USA

- Kaplan R.S. Norton D.P. 1996. *Balanced Scorecard: Translating Strategy Into Action*. Harvard Business Review.
- Kaplan dan Norton (Peter Yosi Pasla: Penerjemah). 2000. *Balanced Scorecard Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Kotler P, Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*(Edisi Ketiga Belas), PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT INDEKS Kelompok Gramedia
- Lacovone L and Zavacka V. 2009. *Banking crises and exports: Lessons from the past*. World Bank Policy Research Working Paper Series, Vol.
- Learning Centre BCA.2009. *Handout Tugas dan Fungsi Account Officer BCA*, Jakarta: PT. Bank Central Asia.
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua. Jakarta : Penerbit Salemba Empat
- Maulana R. *Finansial Bisnis*. 2015, 7 Juli. KUR Bisa Jadi Stimulus Pertumbuhan Kredit UMKM. Diperoleh 10 April 2016 dari <http://finansial.bisnis.com/read/20150707/90/450880/kur-bisa-jadi-stimulus-pertumbuhan-kredit-umkm>
- Meilani, Difana, Ardian A. Y., dan Arief R. S.2013. “Perancangan Aplikasi Simulasi Pemasaran untuk Executive Decision pada Perusahaan Manufaktur”.Padang: Universitas Andalas Padang
- Meydianawathi, L.G. 2007. Analisis Perilaku Penawaran Kredit Perbankan kepada Sektor UMKM di Indonesia (2002-006). *Buletin Studi Ekonomi*, 12(2): 134- 147
- Rachmawati, Rina.2011. Peranan Bauran Pemasaran (Marketing Mix) terhadap Peningkatan Penjualan (Sebuah Kajian terhadap Bisnis Restoran). *Jurnal Kompetensi Teknik* Vol. 2.Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Sekretaris Kabinet RI. 2016, 11 April. Bunga KUR sudah 9% Presiden Jokowi Minta Masyarakat Tidak Lagi Pinjam Uang ke Rentenir. Diperoleh 12 April 2016 dari <http://setkab.go.id/bunga-kur-sudah-9-presiden-jokowi-minta-masyarakat-tidak-lagi-pinjam-uang-ke-rentenir/>
- Siamat, Dahlan. 2004. *Manajemen Lembaga Keuangan*. Edisi kelima. Jakarta : Lembaga Penerbit FE UI
- Suhardjono, 2003, *Ekonomi Mikro*, edisi 2. Yogyakarta: BPF
- Susanti, I. 2012. Perancangan Manajemen Kinerja Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan dengan Ancangan Management by Objectives (MBO) dan Perspektif Balanced Scorecard. *Jurnal Manajemen dan Agribisnis* Vol 9 No 1 hal 46.