

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Ekonomi dunia saat ini sangatlah dinamis dan kompleks hal inilah memberikan dampak sangat pesat terhadap pertumbuhan pada ekonomi di Indonesia. Hal tersebut dapat diperhatikan dari kualitas perbankan yang semakin terus meningkat serta berbagai macam produk dan fasilitas yang di tawarkan oleh pihak bank. Setiap bank pasti akan bersaing menarik nasabah dengan memberikan layanan yang baik, *rate* bunga, serta produk yang diinginkan nasabah. Suatu lembaga keuangan ataupun badan usaha yang biasanya disebut dengan perbankan memiliki tugas yakni memadukan sumber dana yang bersumber dari masyarakat berbentuk tabungan, giro, hingga deposito berjangka. Dengan menghimpun dana dari masyarakat, bank menjamin rasa aman terhadap uangnya masyarakat itu serta memerikan bayaran bunga atas dana itu. Selanjutnya dana disalurkan kembali ke masyarakat luas dengan bentuk pemberian kredit ataupun pinjaman bagi masyarakat yang sedang membutuhkan.

Lembaga keuangan hanya menyimpan didalam berbentuk tabungan ataupun deposito yang mempunyai jangka waktu selanjutnya dana disalurkan kembali dengan sistem pinjaman berbentuk kredit untuk berinvestasi, kredit untuk modal kerja serta kredit perdagangan biasanya dapat kita sebut dengan Bank Perkreditan Rakyat.

Perkreditan Rakyat memiliki tujuan utama ialah memberikan pelayanan pada para usaha mikro, sedang dan juga menengah serta untuk masyarakat sekitar. Untuk itu setiap perbankan dapat menarik nasabah dengan berbagai cara, salah satunya yakni dengan memaksimalkan kualitas pelayanannya. Faktor sangat penting yaitu tentang kualitas pelayanan karena kualitas pelayanan dapat menarik nasabah dengan produk yang ditawarkan.

Ketika bank melayani nasabah dengan etika dan pelayanan yang berkualitas baik maka bank akan mendapatkan kepuasan dari nasabah. Salah satu bentuk pada penilaian kualitas pelayanan yaitu terhadap tingkat layanan yang telah diberikan ke masyarakat dari perusahaan tertentu. Jika memaksimalkan kualitas pelayanannya tentunya akan lahir rasa puasnya yang di rasakan oleh nasabah. Kepuasan merupakan perasaan yang timbul dari ekspektasi seseorang baik itu kecewa ataupun senang. Suatu bank akan berusaha menemukan langkah supaya memaksimalkan kepuasannya nasabah atas pemerian layanannya (Rastini, 2016: 707).

PT BPR Kepri Batam didirikan mulai 30 Agustus 2008 berdasar akta No. 66 25 Juni 2008 oleh Notaris Maria Anastasia Halim, SH. BPR Kepri Batam ini beralamat di Komp. Ruko Rafflesia Business Centre G No.1 Kota Batam, Provinsi Kepulauan Riau. Penganggaran dasar Perusahaannya sudah diterima. BPR Kepri Batam merupakan suatu bank perkreditan rakyat yang siap melayani nasabah dengan baik. Adapun beberapa produk jasa yang ada di BPR Kepri Batam yaitu deposito, tabungan, kredit multi guna, kredit modal kerja serta kredit kepemilikan rumah.

Berikut ditampilkan data hasil publikasi Otoritas Jasa Keuangan (OJK) periode 2018-2020 terkait total kredit yang tersalurkan beserta dana yang terhimpun oleh BPR Kepri Batam.

**Tabel 1.1** Total kredit yang disalurkan dan Dana yang di himpun BPR Kepri Batam Tahun 2018-2020

Tahun	Total Kredit yang disalurkan	Dana yang dihimpun
2018	91,666,998	120,555,303
2019	92,849,257	121,112,691
2020	87,835,765	118,413,775

**Sumber:** Laporan Publikasi PT BPR Kepri Batam ke OJK, 2021

Disamping itu BPR Kepri Batam memiliki tujuan yaitu memahami dan melayani beragam kebutuhan nasabah, namun masih dapat kekurangan dari segi kualitas pelayanannya. Pada bagian operasional di bagian *teller* terdapat complain beserta keluhan nasabah yaitu petugas *teller* yang sedikit tidak menghormati nasabah, saat ada nasabah yang datang *teller* hanya melakukan kesibukan sendiri walaupun nasabah sudah berdiri dihadapannya, tidak cepat tanggap saat nasabah datang untuk sekedar menanyakan informasi ataupun bertransaksi. Kurangnya tingkat keramahan petugas *teller* mengakibatkan merosotnya tingkatan kepuasan dari nasabahnya terhadap pemberian layanannya.

Ketika ada produk jasa perbankan baru maupun yang kurang di mengerti nasabah, sikap *customer service* yang kurang merespon dan kurangnya penjelasan produk jasa perbankan mengakibatkan kurang baiknya kualitas pelayanan yang diberikan. Selain itu, terdapat keluhan-keluhan dari nasabah seperti pada bagian *back-office* yaitu bagian marketing, kurangnya inisiatif terhadap nasabah yang datang ke bank serta kurangnya interaksi marketing terhadap nasabah yang

mengakibatkan menurunnya tingkatan kepuasannya nasabah terhadap kualitas pelayanannya yang diberikan padanya.

Karena komplain serta keluhan dari nasabah yang berdatangan yang diakibatkan dari layanan jasanya yang bosan, karyawannya yang tak bisa menanggapi pertanyaan yang dilayangkan dengan cepat serta tepat, ataupun nasabah menunggu lama untuk mendapati pelayanannya, tentunya nasabah berpikir kembali untuk bertransaksi dibank itu. Hal ini membuat citra perusahaannya terlihat buruk. Bila citra perusahaannya makin baik tentunya makin tinggi pula tingkatan kepuasan nasabahnya. Berikut ditampilkan data komplain nasabah yang terus meningkat pada periode September 2020 sampai dengan Februari 2021 yang diperoleh dari BPR Kepri Batam:

**Tabel 1.2** Data total komplain nasabah BPR Kepri Batam  
Periode September 2020 - Februari 2021

<b>No</b>	<b>Bulan</b>	<b>Banyak Komplain</b>
1	September 2020	6 komplain
2	Oktober 2020	5 komplain
3	November 2020	8 komplain
4	Desember 2020	11 komplain
5	Januari 2021	11 komplain
6	Februari 2021	12 komplain
<b>Total</b>		<b>53 komplain</b>

**Sumber:** BPR Kepri Batam, 2021

Berdasar tabel 2. dapat dilihat bahwa terdapat tingkatan komplain nasabah pada bulan September 2020 sampai Febuari 2021 yang berbeda-beda disetiap bulannya. Komplain nasabah yang didapati bersumber dari ketidakpuasan nasabah terhadap bank. Nasabah tidak puas akibat lambatnya responsif petugas bank terhadap mereka. Oleh karena itu, kualitas pelayanan nasabah akan berkurang dikarenakan adanya kelemahan didalam pelayanan yang menyebabkan

ketidakpuasan nasabah terhadap bank. Sehingga nasabah akan kehilangan rasa kepercayaan serta rasa nyaman. Serta akan mengakibatkan nasabah beralih pada perbankan lainnya serta secara spontan citra perusahaan akan menurun.

Guna meningkatkan Kepuasan Nasabah PT BPR Kepri Batam yang maksimum, maka masih perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan serta kepuasan terhadap nasabah. Dengan melalui kualitas pelayanan yang nyata maka kualitas pelayanan PT BPR Kepri Batam dapat meningkat, berkemampuan dan kendalan guna menciptakan layanannya yang bisa dipercaya serta sanggupnya didalam mendukung serta menyediakannya tepatnya layanan atas keinginannya nasabah. Didalam meyakinkan kepercayaan nasabah perlu adanya keramahan serta sopan santun, dan bersikap tegas namun penuh perhatiannya petugas bank terhadap nasabahnya. Berikut data nasabah aktif pada September 2020 sampai Februari 2021 di peroleh dari PT BPR Kepri Batam.

**Tabel 1.3** Data Nasabah Aktif BPR Kepri Batam Periode September 2020 - Februari 2021

No	Periode	Penambahan Nasabah Aktif
1	September 2020	47 Nasabah
2	Oktober 2020	50 Nasabah
3	November 2020	56 Nasabah
4	Desember 2020	41 Nasabah
5	Januari 2021	46 Nasabah
6	Februari 2021	40 Nasabah
<b>Total Nasabah</b>		<b>280 Nasabah</b>

**Sumber:** BPR Kepri Batam, 2021

Dapat dilihat pada tabel 3. nasabah yang aktif pada periode september 2020 sampai Febuari 2021 memiliki perkembangan yang berbeda-beda disetiap bulannya. Hal ini diakibatkan oleh kualitas pelayanannya yang buruk lalu memengaruhi kepuasan nasabahnya. Sebab begitu pentingnya permasalahannya,

serta demi memperbaiki keadaan yang sudah dijelaskan, dilangsungkanlah penelitian terkait ”**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah PT BPR Kepri Batam**”.

### **1.2. Identifikasi masalah**

Berdasar penguraian didapat pengidentifikasian permasalahan yang didapati ialah:

1. Pelayanan dari petugas *teller* yang kurang ramah.
2. Kurang sigapnya petugas terhadap kedatangan nasabah.
3. Petugas memberikan respon yang lambat terhadap keinginan nasabah.
4. Kurang adanya interaksi antara nasabah dan petugas marketing.
5. Minimnya pengetahuan nasabah tentang produk bank akibat malasnya petugas memberikan penjelasan.
6. Komplain nasabah yang terus meningkat terkait pelayanan yang diberikan petugas bank BPR Kepri Batam kepada nasabah.

### **1.3. Batasan masalah**

Berdasar penguraian didapat pengidentifikasian permasalahan, agar tak meluas maka batasan permasalahannya ialah pada kualitas pelayanannya dan citra perusahaannya terhadap kepuasan nasabahnya yang sumber datanya diperoleh dari nasabah PT BPR Kepri Batam.

### **1.4. Rumusan Masalah**

Perumusan permasalahan yang bisa disimpulkan yakni:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT BPR Kepri Batam?
2. Apakah terdapat pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah PT BPR Kepri Batam?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah PT BPR Kepri Batam?

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Berdasar perumusan permasalahannya yang sudah dipaparkan, tujuannya yakni untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT BPR Kepri Batam.
2. Untuk mengetahui pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah PT BPR Kepri Batam.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah PT BPR Kepri Batam.

### **1.6. Manfaat penelitian**

#### **1.6.1. Manfaat teoritis**

Memerikan kemanfaatan yang direferensikan untuk peneliti berikutnya dan bisa memerikan wawasan terkait pengaruh kualitas pelayanannya dan citra perusahaannya pada kepuasan nasabahnya.

#### **1.6.2. Manfaat Praktis**

1. Bagi penelitiannya, menyediakan sumber baru didalam penelitiannya berikutnya terkait dengan variabel tersebut.

2. Bagi Perusahaan, memperluas wawasannya dan informasinya didalam hal yang memengaruhi kepuasan nasabahnya.
3. Bagi Universitas, bisa dipergunakan sebagai panduan oleh mahasiswa berikutnya.