

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pada dimasa saat ini tentunya begitu banyaknya sekali bisnis yang memperkenalkan atau memberikan produk-produk yang dimiliki baik itu seperti jasa maupun barang yang pada akhirnya dihadapi dengan hasil dapat di terima atau tidak barang dan jasa tersebut di lingkungan konsumen. Dalam hal ini tentunya perusahaan sangat menginginkan bahwa barang dan jasa dapat tersampaikan dengan baik kepada konsumen. Oleh karena itu perusahaan tentu haruslah dapat memperhatikan dan mempersiapkan beberapa strategi-strategi baik secara pelayanan atau teknik penjualan. Dengan begitu sehingga produk-produk yang ditawarkan dapat terjual sesuai dengan target pasar yang ingin dituju agar dapat terjual dengan baik. Kepuasan nasabah merupakan pertimbangan penting untuk rencana kinerja perusahaan dalam hal ini, sehingga kualitas pelayanan menjadi pertimbangan utama dalam hal gaya layanan ini.

Perusahaan mestinya memperhatikan bagaimana saja keinginan yang dibutuhkan oleh para pelanggan, agar supaya suatu pelanggan mampu merasakan puas yang diharapkan. Hal ini banyak sekali yang menjadi permasalahan disetiap perusahaan yang belum mengerti bagaimana mereka bisa mendapatkan perhatian dari para konsumennya. Dengan demikian banyak beberapa pakar ekonomi yang memberikan strategi-strategi tentang meningkatkan kepuasan konsumen. Sebagai salah satu aspek industri yang memiliki kaitan yang sangat erat dalam dunia pelayanan jasa yaitu industri perbankan dan dengan hadirnya bank-bank

komersial saat ini dengan keberadaannya salah satu industri perbankan salah satunya disebut dengan Bank Perkreditan Rakyat.

Di masa saat sekarang persaingan antara Bank Perkreditan Rakyat cukup sangat rumit antara satu dengan yang lainnya, khususnya di daerah kota Batam yang dimana secara pertumbuhan ekonomi di setiap tahun terjadi suatu peningkatan yang begitu signifikan yang dilihat sejak dari tahun ke tahunnya. Namun pada saat terjadi peristiwa pada masa pandemi covid 19, pertumbuhan ekonomi diseluruh dunia mengalami penurunan yang sangat drastis. Dengan begitu hampir semua BPR saat sekarang sepakat bahwa prioritas yang terpenting untuk menarik perhatian masyarakat dan meningkatkan pertumbuhan untuk minat menabung di satu bank tetap dan tidak beralih ke bank yang lain yaitu adalah kualitas pelayanan yang baik. Dengan begitu seiring berjalannya waktu pelanggan akan merasakan kepuasan dari pihak bank dalam meningkatnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Menurut (Trinanda, 2018) setiap pelanggan yang merasakan kepuasan dari pelayanan yang diberikan baik itu jasa atau produk, dengan kemungkinan besar akan menjadi pelanggan dengan waktu yang cukup lama atau jangka panjang. Ketidakpuasan seorang konsumen yang muncul atau tercipta setelah merasakan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan yang disebabkan hasil kinerja yang kurang maksimal. Hal ini yang membuat kepuasan konsumen tersebut yang benar-benar harus dijadikan sasaran bagi perusahaan demi meningkatkan kualitasnya. Sehingga harapan pelanggan tidak terpenuhi dan ini menghasilkan ketidakpuasan. di sisi lain, pelanggan senang ketika kinerja aktual sesuai dengan harapan mereka Terdapat ada beberapa dimensi yang perlu diperhatikan di dalam

menyajikan pelayanan yang prima agar untuk mendapatkan kepuasan yang diharapkan yaitu kualitas produk, harga dan kualitas layanan. Diantara tiga dimensi tersebut kualitas produk beserta harga merupakan faktor penting yang perlu diperhatikan dalam pelayanan.

Bicara tentang hal menarik yang lainnya mengenai kepuasan nasabah pada menghimpun dananya dibank adalah dengan adanya tingkat suku bunga yang diberikan disetiap masing masing bank BPR yang dimana selalu berlomba lomba atau bersaing antara BPR satu dengan lainnya, dengan persaingan yang cukup erat dan ketat pula bagi pihak BPR untuk mempromosikan produknya agar bisa mencapai target yang diinginkannya yaitu kepuasan nasabah ditempatnya, bunga bank yang diberikan menjadikan salah satu kompetitif yang cukup penting untuk memikat para nasabahnya. Menurut (Sholikha, 2018) suku bunga merupakan harga yang menjadi penghubung antara seseorang untuk berinteraksi sehingga terjadi adanya penawaran dan permintaan yang sepakat. Dan juga terdapat cukup banyak BPR-BPR yang menawarkan kepada masyarakat dengan bunga yang lebih tinggi bahkan juga di ikuti dengan hadiah-hadiah atau *souvenir* yang diberikan untuk nasabah agar menyimpan atau mendepositokan dananya dibank tertentu. Dengan begitu terjadinya ruang seleksi bagi masyarakat untuk berhak memilih bank mana yang sesuai apa yang mereka inginkan yang dapat memberikan kepuasan yang maksimal, ketika pada saat mereka menghimpun dana mereka dibank dengan aman tanpa ada rasa khawatir yang dirasakan oleh para nasabah. Menurut (Mawey, 2018) kepuasan merupakan memilih suatu produk dan pelayanan pada suatu bank yang menimpulkan rasa kepercayaan konsumen dan

kualitas pelayanan. Kepuasan Nasabah dapat dinilai dari cepat lamanya proses dan antrian terhadap nasabah hal ini berkaitan dengan pelayanan dan juga serta informasi. Menurut (Andriyani, 2020) kepuasan nasabah merupakan suatu hal yang dipegang oleh perusahaan yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan. Kepuasan diminta menciptakan para nasabah untuk loyal terhadap kepada perusahaan yang menjadi salah satu penyedia jasa dalam industri perbankan. Namun dengan begitu untuk menciptakan hal tersebut tidaklah mudah, sebab nasabah memiliki harapan yang tinggi terhadap perusahaan agar pelayanan-pelayanan yang mereka dapat sesuai keinginan yang diharapkan agar untuk lebih loyal. Bagi perusahaan loyalitas konsumen sangat penting, terutama dalam hal barang yang di tawarkannya.

menurut (Wijaya, 2017) loyalitas yaitu suatu hal yang bersifat positif yang cenderung ada didalam diri pelanggan yang dimana muncul rasa ketertarikan pelanggan terhadap produk secara terus-menerus selalu menggunakan jasa atau barang yang di tawarkan oleh perusahaan dalam kurun waktu tertentu. Dengan demikian pelanggan secara rutin berulang ulang datang untuk melakukan suatu pembelian atau mempergunakan suatu produk yang cenderung ditawarkan serta juga ketersediaannya untuk menawarkan untuk setiap orang terdekat yang berada dalam lingkungannya. Loyalitas pelanggan merupakan satu kepentingan yang mendasar yang perlu diperhatikan bagi perusahaan, yang dimana agar mendapatkan perhatian dan juga ketertarikan produk yang dikenalkan terhadap konsumen yang akan berpengaruh loyalitas kepada perusahaan.

BPR Dana Central Mulia yaitu salah satu Bank Perkreditan Rakyat yang ikut

serta dalam menjadi bagian persaingan antar BPR yang berada dikota Batam pada saat ini yang telah berdiri sejak tahun 2009 hingga sekarang dan mempunyai jumlah nasabah mencapai 4398 orang.

**Tabel 1.1** Jenis Tabungan Pada BPR Dana Cental Mulia

Cabang Batam Tahun 2021

<b>Jenis Tabungan</b>	<b>Jumlah</b>
Tabungan Deposito	1153 orang
Tabungan Kredit	2432 orang
Tabungan Biasa	597 orang
Tabungan Simpel	216 orang
<b>Jumlah</b>	<b>4398 Nasabah</b>

**Sumber:** BPR Dana Cental Mulia, Cabang Batam Tahun 2021

BPR Dana Central Mulia berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya dengan produk-produk simpanan dan deposito bagi para calon-calon nasabahnya. BPR ini juga memberikan promosi-promosi dalam menjalankan transaksi dan juga menawarkan suku bunga simpanan deposito dengan jangka waktu tertentu. Dengan hal ini berikut adalah suku bunga simpanan deposito yang di tawarkan oleh BPR Dana Central Mulia di Batam kepada nasabah pada tahun 2019-2021 dengan *rate* tingkat suku bunga yang ditawarkan.

**Tabel 1. 2** Tingkat Suku Bunga Tahun 2019-2020

<b>Tahun 2019-2020</b>			
<b>Rate</b>	<b>1 Bulan</b>	<b>3 Bulan</b>	<b>6 &amp; 12 Bulan</b>
1 Juta-10 Juta	4,75%	5,00%	5,00%
10 Juta-15 Juta	5,00%	5,50%	5,50%
50 Juta-100 Juta	5,50%	5,75%	5,75%
100 Juta-500 Juta	5,75%	6,00%	6,00%
> 500 Juta	6,00%	6,75%	6,75%

**Sumber :** BPR Dana Central Mulia, Cabang Batam Tahun 2021

**Tabel 1. 3** Tingkat Suku Bunga Tahun 2020-2021

<b>Tahun 2019-2020</b>			
<b>Rate</b>	<b>1 Bulan</b>	<b>3 Bulan</b>	<b>6 &amp; 12 Bulan</b>
1 Juta-10 Juta	3,50%	3,75%	3,75%
10 Juta-15 Juta	4,00%	4,25%	4,25%
50 Juta-100 Juta	4,50%	5,25%	5,25%
100 Juta-500 Juta	5,00%	5,50%	5,50%
> 500 Juta	5,50%	5,75%	5,75%

**Sumber :** BPR Dana Central Mulia, Cabang Batam Tahun 2021

Dilihat dari data diatas tahun 2019-2021 penurunan suku bunga di BPR Dana Central Mulia disebabkan oleh strategi pemasaran perusahaan, yang menekankan perlunya membangun kepercayaan klien dan melampaui harapan mereka untuk

mencapai kesuksesan jangka panjang. Pelanggan harus merasa yakin dengan kemampuan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Menurut (Harahap, 2020) kepuasan nasabah merupakan suatu kondisi perasaan senang ataupun kecewa atas seseorang yang menjadi suatu penyebab atas timbulnya akibat setelah membandingkan dan mendapatkan kinerja yang diharapkan atau lebih dari harapan dan tidak sesuai yang diharapkan oleh nasabah.

Keberadaan BPR Dana Central Mulia sendiri yang menjadi salah satu bagian lembaga keuangan yang cenderung memiliki atas suatu fungsi memberikan pelayanan di dalam dunia perbankan, khususnya dibidang layanan deposito di wilayah Batam, yang hal ini menjadi permasalahan untuk dapat memikat para masyarakat untuk menghimpun dananya di BPR Dana Central Mulia yang dikarenakan persaingan antara BPR di kota Batam berkembang pesat menjadi sangat tinggi.

Dengan begitu peneliti cenderung termotivasi untuk melakukan suatu temuan yang terdapat atas suatu penelitian perbandingan antara kualitas layanan dan suku bunga yang pada akhirnya dapat membawa citra bank dari kaca mata pelanggan, apakah berhasil menciptakan pelayanan beserta tingkat suku bunga yang baik padanasabah deposito dan pada akhirnya akan mendapatkan kepuasan dan meraih hati pelanggan. Penelitian ini bertujuan agar melihat, memastikan dan mencari jalan keluar betapa pentingnya dari kualitas pelayanan beserta tingkat suku bunga pada kepuasan nasabah atas suatu deposito, sehingga pihak perbankan pun dapat menyesuaikan atau mengikuti bagaimana seberapa memberi *range* pelayanan dan

suku bunga yang dapat membawa dalam rangka meningkatnya kepuasan nasabah.

Berdasarkan uraian diatas yang telah disampaikan penelitian, penelitian ini dimaksudkan untuk melihat, menentukan dan mencari tahu arti pentingnya variabel kualitas pelayanan beserta tingkat suku bunga yang ditawarkan terhadap kepuasan, sehingga pihak bank dapat menyesuaikan aspek-aspek penting kualitas pelayanan tersebut dan bagaimana memberi *range* tingkat suku bunga yang dapat didongkrak dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan.

Oleh karena itu dari penjelasan diatas, penulis memiliki ketertarikan untuk meneliti mengenai **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Kepuasan Nasabah Deposito Pada BPR Dana Cental Mulia”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berikut merupakan hasil dari identifikasi permasalahan dari penelitian:

1. Adanya kualitas pelayanan yang kurang terhadap nasabah pada bank tersebut.
2. Adanya penurunan suku bunga deposito yang dilakukan suatu penawaran oleh bank BPR Dana Central Mulia.
3. Adanya ketidakpuasan nasabah pada bank tersebut dengan produk yang ditawarkan
4. Nasabah mempertimbangkan untuk menghimpun dananya di bank tersebut

## **1.3 Batasan Masalah**

Dalam temuan yang terdapat atas penelitian ini adapun beberapa rancangan batasan atas suatu masalah pada temuan atas penelitian terhadap pembatasan materi, dengan begitu penulis hanya fokus pada beberapa permasalahan variabel saja yaitu terdapat 3 (tiga) variabel dalam temuan yang terdapat atas penelitian ini



yaitu Kualitas Pelayanan (X1), Tingkat Suku Bunga (X2), dan Kepuasan nasabah (Y1). Responden pada dalam penelitian ini adalah nasabah existing dan non existing pada BPR Dana Central Mulia.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan yang telah disampaikan diatas, permasalahan yang di ajukan didalam penelitian tersebut adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan dapat berpengaruh pada kepuasan nasabah deposito pada BPR Dana Central Mulia?
2. Bagaimana tingkat suku bunga dapat berpengaruh pada kepuasan nasabah deposito pada BPR Dana Central Mulia?
3. Bagaimana kualitas pelayanan dan tingkat suku bunga secara serentak berpengaruh pada kepuasan nasabah deposito pada BPR Dana Central Mulia?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Bersumber atas rumusan masalah yang disampaikan diatas dapat ditentukan tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mencari tahu terkait pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan nasabah deposito pada BPR Dana Central Mulia.
2. Untuk mencari tahu terkait pengaruh tingkat suku bunga pada kepuasan nasabah deposito pada BPR Dana Central Mulia.
3. Untuk mencari tahu terkait pengaruh kualitas pelayanan dan tingkat suku bunga secara serentak pada kepuasan nasabah deposito pada BPR Dana Central Mulia.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Bersumber atas uraian yang telah disampaikan diatas, maka penulis mendeskripsikan manfaat dari temuan yang terdapat atas penelitian ini sebagai berikut.

### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Manfaat yang bersifat teoritis dari temuan yang terdapat pada suatu penelitian yang di buat adalah Penulis mengharapkan dari temuan yang terdapat pada suatu penelitian ini mampu memberikan suatu pengetahuan kepada setiap pembaca mengenai tentang kualitas pelayanan, tingkat suku bunga dan kepuasan nasabah deposito pada BPR Dana Central Mulia di Batam dan dapat memberikan wawasan atau juga referensi bagi para penulis lainnya yang memiliki topik yang sama.

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

#### **1. Bagi Perusahaan**

Hasil temuan yang terdapat pada suatu penelitian yang dibuat penulis berharap dapat bermanfaat untuk perusahaan dalam bidang keuangan khususnya pada sektor perbankan BPR agar lebih memperhatikan permasalahan kualitas pelayanan, tingkat suku bunga dan kepuasan nasabah deposito di waktu-waktu kedepannya.

#### **2. Bagi Universitas Putera Batam**

Penulis juga menginginkan temuan yang terdapat pada suatu penelitian ini yang telah dibuat dapat dijadikan referensi bagi adik-adik tingkat yang akan

melakukan skripsi di sementer kedepannya.

3. Bagi Peneliti

Menjadikan sebuah tantangan dalam melakukan metode penelitian yang telah di tentukan.