

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan industri perbankan di Indonesia sangat pesat, bank-bank baru bermunculan sementara bank-bank yang sudah lama berdiri semakin membesarkan diri dengan banyak cabang. Otomatis persaingan antar bank juga semakin ketat sehingga semua bank berusaha menawarkan fasilitas yang terbaik dan paling menarik bagi konsumen. Untuk mengatasi persaingan, semua bank berlomba-lomba mengembangkan inovasi terbaru agar dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

Sedangkan Lembaga perbankan yang dikenal di Indonesia yang diatur dalam ketentuan Pasal 5 ayat (1) Undang-Undang No.7 tahun 1992 sebagaimana yang telah diubah dalam UU No.10 tahun 1998 mengklasifikasikan bank dalam dua jenis yaitu Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat. Bank yang kegiatan usahanya dilakukan secara konvensional, tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran dan dijalankan berdasarkan prinsip syariah disebut Bank Perkreditan Rakyat.

Pelayanan kepada masyarakat perlu ditingkatkan sejalan dengan pertumbuhan ekonomi yang terus berkembang. Perkembangan BPR khususnya di Provinsi Kepulauan Riau berjalan sangat pesat karena menurut data dari Biro Riset Infobank (birl) yang berdasarkan pangsa aset per September 2018, tabel 1.1

menunjukkan bahwa kepulauan riau menduduki peringkat ke 6 dari 33 provinsi diseluruh Indonesia.

Tabel 1.1 Komposisi Aset BPR Per Provinsi

No.	Provinsi	Jumlah Bpr September 2018 (Rp Miliar)	Aset Total			
			September 2017 (Rp Miliar)	September 2018 Aset (%)	Δ Yoy (%)	Pangsa
1	Jawa Tengah	253	27,223	30,372	11.57	23.1
2	Jawa Barat	278	17,382	18,048	3.83	13.72
3	Bali	135	13,845	14,993	8.29	11.4
4	Jawa Timur	304	12,792	13,604	6.35	10.34
5	Lampung	26	10,824	11,533	6.55	8.77
6	Kepulauan Riau	43	6,349	6,752	6.36	5.13
7	D.I Yogyakarta	53	5,657	6,157	8.83	4.68
8	Banten	59	3,297	4,036	22.44	3.07
9	Sulawesi Tengah	8	2,551	2,610	2.33	1.98
10	Sulawesi Selatan	22	2,299	2,557	11.23	1.94
11	Dki Jakarta	23	2,554	2,537	-1.05	1.92
12	Maluku	2	1,658	1,900	14.6	1.44
13	Sumatera Barat	89	1,614	1,716	6.31	1.3
14	Sumatera Utara	54	1,451	1,620	11.63	1.23
15	Sumatera Selatan	23	1,420	1,513	6.54	1.15
16	Nusa Tenggara Barat	29	1,324	1,424	7.51	1.08
17	Riau	30	1,342	1,353	0.82	1.03
18	Papua	8	1,155	1,302	12.84	0.99
19	Kalimantan Barat	21	1,263	1,291	2.23	0.98

No.	Provinsi	Jumlah Bpr September 2018 (Rp Miliar)	Aset Total			
			September 2017 (Rp Miliar)	September 2018 Aset (%)	Δ Yoy (%)	Pangsa
20	Sulawesi Utara	18	1,206	1,276	5.81	0.98
21	Jambi	19	836	903	7.91	0.69
22	Nusa Tenggara Timur	12	631	724	14.78	0.55
23	Papua Barat	5	635	690	8.52	0.42
24	Kalimantan Tengah	5	427	610	42.73	0.46
25	Kalimantan Selatan	26	565	585	3.55	0.45
26	Kalimantan Timur	15	389	440	13.14	0.33
27	Sulawesi Tenggara	16	291	290	-0.19	0.22
28	Aceh	5	258	253	-1.97	0.19
29	Bangka Belitung	4	136	156	14.64	0.12
30	Maluku Utara	3	95	145	53.57	0.11
31	Bengkulu	5	76	91	19.86	0.07
32	Gorontalo	4	32	31	-2.33	0.02
33	Sulawesi Barat	1	7	7	0.35	0.01
Total		1,598	121,583	131,508	8.16	100

Sumber : Biro Riset Infobank (2018)

Berdasarkan tabel diatas pangsa pasar aset BPR masih berada pada posisi rendah, sedangkan letak provinsi Kepulauan Riau (kepri) yang strategis berbatasan langsung dengan Malaysia dan Singapura, menjadikan sebagai jalur sutra bagi pelaku usaha di Tanah Air. Didukung dengan kondisi ekonomi global dan nasional yang relatif baik, perekonomian di provinsi yang dipimpin Nurdin

Basirun sebagai gubernur kepulauan riau mengalami perbaikan pada 2018. Berdasarkan data tabel 1.1 diatas yang menurut Bank Indonesia (BI), ekonomi Kepri pada akhir 2018 tumbuh 4,56%.

Menguatnya perekonomian Kepri pada 2018 didorong oleh pertumbuhan dihampir semua usaha utama. Industri pengolahan yang didorong oleh ekspor nonmigas tumbuh 4,13%. Lapangan usaha pertambangan dan penggalian tumbuh 1,55%. Begitu pula konstruksi yang tumbuh 7,93%.

Kondisi perekonomian kepulauan riau yang makin stabil memberikan angin segar kepada industri perbankan di Kepri ini. Kinerja perbankan di provinsi Kepulauan Riau ini menunjukkan bahwa fungsi intermediasi berjalan dengan baik. *Loan to deposit ratio* (LDR) meningkat, disertai dengan risiko kredit yang terjaga pada aspek rasio kredit bermasalah atau *non performing loan* (NPL). Pada 2018, total terdapat 231 jaringan kantor bank umum dan 43 BPR dengan 70 jaringan kantor meramaikan industri perbankan di provinsi Kepulauan Riau yang berpenduduk 2.08 juta jiwa tersebut, seiring meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing dalam dunia perbankan menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan seperti menurut Rambat Lupiyoadi (2014:204) menjadi organisasi/perusahaan yang berfokus pada pelanggan adalah pilihan strategis bagi industri dan dunia usaha agar mampu bertahan ditengah situasi lingkungan ekonomi yang memperlihatkan kecenderungan, seperti fluktuasi curam, perubahan demi perubahan, persaingan tinggi dan semakin canggihnya kualitas hidup. Salah satu cara adalah dengan

menciptakan kepuasan pelanggan melalui peningkatan kualitas pelayanan (Rambat Lupiyoadi 2014:204)

Peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan selalu memberikan kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai harapannya. Perusahaan yang berhasil menjaga agar pelanggannya selalu puas akan timbul rasa kepercayaan pelanggan yang positif terhadap perusahaan. Dimana menurut Morgan dan Hunt dalam (R. Neny Kusumadewi, 2017) kepercayaan adalah variabel kunci dalam mengembangkan keinginan yang tahan lama untuk terus mempertahankan hubungan jangka panjang.

Dalam kondisi pasar yang kompetitif, peran manajemen pemasaran bukan lagi hanya membuat strategi untuk mendapatkan pelanggan melainkan menjadikan pelanggan tersebut loyal kepada perusahaan. Pelanggan yang loyal merupakan aset tak ternilai bagi perusahaan, karena karakteristik dari pelanggan yang loyal (Griffin dalam R. Neny Kusumadewi, 2017) antara lain: melakukan pembelian ulang secara teratur, membeli diluar lini produk/jasa, mengajak orang lain dan tidak terpengaruh oleh tarikan persaingan produk sejenis lainnya. Kesetiaan pelanggan merupakan determinan yang paling utama dalam kinerja keuangan jangka panjang, dimana secara signifikan terlihat bahwa tingginya kesetiaan pelanggan ternyata mampu menaikkan laba perusahaan (Mc Dougall dalam R. Neny Kusumadewi, 2017). Kondisi ini menyatakan pemeliharaan kesetiaan pada pelanggan merupakan faktor terpenting untuk meningkatkan kinerja laba dari suatu perusahaan, sehingga perolehan pelanggan yang loyal merupakan tujuan akhir dari seluruh perusahaan.

BPR dana makmur (PT) yang berdiri sejak tanggal 20 september 2009 dan didirikan oleh Bp. Johannes Kennedy Aritonang merupakan salah satu perusahaan yang selalu meningkatkan kesetiaan kepada nasabah. Pendiri bukan hanya membantu wilayah kota batam dalam perkembangan ekonomi berupa tabungan, deposito dan kredit akan tetapi BPR dana makmur (PT) ini juga beroperasi dibawah pimpinan, pengawasan, serta orang-orang yang memiliki lisensi khusus dalam bidang perbankan. Hal ini dapat di lihat pada tabel 1.2 sebagai berikut :

Tabel 1.2 10 besar BPR di Kepulauan Riau Berdasarkan Aset

10 Besar BPR di Kepulauan Riau		
(Berdasarkan total aset)		
1	BPR Dana Nusantara (PT) – Kota Batam	1.390.442
2	BPR Sejahtera Batam (PT) – Kota Batam	650.938
3	BPR Dana Mas Simpan Pinjam (PT) – Kota Batam	331.026
4	BPR Bintan (PT) – Bintan	287.051
5	BPR Karimun Sejahtrea (PT) – Karimun	272.851
6	BPR Mega Mas Lestari (PT) – Karimun	269.17
7	BPR Dana Makmur (PT) – Kota Batam	256.725
8	BPR Indobaru Finansia (PT) – Kota Batam	221.343
9	BPR Barelang Mandiri (PT) – Kota Batam	221.34
10	BPR Banda Raya (PT) – Kota Batam	206.243

Sumber : Biro Riset Infobank (2018)

Berdasarkan tabel 1.2 diatas BPR Dana makmur (PT) memiliki total aset sebesar Rp 256.725 Juta per September 2018 yang berhasil masuki posisi 10 besar BPR di provinsi kepulauan Riau berdasarkan total aset, BPR dana makmur (PT) ini berada di posisi 7 dari 43 BPR yang ada di provinsi kepulauan riau akan tetapi posisi PT BPR Dana Makmur dari Tahun 2017 ke 2018 memiliki penurunan yang sangat drastis yaitu dari posisi ke 4 dari 43 BPR, menjadi posisi ke 7 dari 43 BPR yang ada di kepulauan riau. Berdasarkan total aset yang diberikan oleh Biro Riset

Infobank (birl) per September 2018, maka penulis menyajikan jumlah nasabah per tahun 2018 yang dimana terjadi naik turunnya jumlah nasabah. Dapat dilihat pada table 1.3 sebagai berikut

Tabel 1.3 Jumlah Nasabah Pembukaan Rekening Per Tahun 2018

No	Bulan	Jumlah Nasabah
1	Januari	35 Orang
2	Februari	29 Orang
3	Maret	30 Orang
4	April	32 Orang
5	Mei	22 Orang
6	Juni	34 Orang
7	Juli	31 Orang
8	Agustus	38 Orang
9	September	40 Orang
10	Oktober	28 Orang
11	Nopember	31 Orang
12	Desember	29 Orang
Jumlah		379 Orang

Sumber : Data yang diolah Peneliti (2018)

Seperti yang dilihat pada tabel 1.3 diatas jumlah nasabah pada BPR dana Makmur (PT) memiliki hasil yang belum stabil kurang loyalitas nasabah disebabkan oleh kurangnya kualitas pelayanan dan kepercayaan.

Maka berdasarkan latar belakang diatas penulis ingin menganalisis dan mengambil judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT BPR DANA MAKMUR”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Kurangnya kualitas pelayanan yang disebabkan oleh PT BPR Dana Makmur.
2. Kurangnya kepercayaan disebabkan nasabah tidak ada minat menabung pada PT BPR Dana Makmur.
3. Kurangnya loyalitas nasabah disebabkan kurangnya kualitas pelayanan dan kepercayaan pada PT BPR Dana Makmur.

1.3 Batasan Masalah

Dari permasalahan-permasalahan yang telah teridentifikasi diatas, penulis akan melakukan pembatasan supaya pembahasannya lebih fokus. Cakupan penelitian adalah nasabah yang menggunakan jasa PT.BPR DANA MAKMUR. Penelitian dibatasi pada nasabah yang berdomisili di wilayah Kota Batam. Variabel yang akan diteliti mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pada PT. BPR DANA MAKMUR.

1.4 Rumusan Masalah

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

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT BPR Dana Makmur?

2. Apakah kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT BPR Dana Makmur?
3. Apakah kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT BPR Dana Makmur?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah disusun diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT BPR Dana Makmur.
2. Untuk mengetahui kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT BPR Dana Makmur.
3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah pada PT BPR Dana Makmur.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Praktisi

Penelitian ini dapat mengidentifikasi faktor apa saja yang menjadi pembentuk loyalitas nasabah, sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan strategi yang akan diambil oleh perusahaan di waktu yang akan datang.

2. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan atau referensi bagi penelitian lain yang sejenis di waktu yang akan datang. Penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan sarana mengaplikasikan teori yang sudah didapat, khususnya mengenai kualitas pelayanan dan kepercayaan serta jurnal yang ada, sehingga meningkatkan pemahaman terhadap teori dan kenyataan sesungguhnya.