

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Lingkungan bisnis yang semakin berkembang, menyebabkan persaingan semakin ketat, baik perusahaan jasa maupun non-jasa berlomba untuk bertahan dan mendapatkan keuntungan. Dengan situasi masyarakat yang semakin berkembang dan kesuksesan pembangunan menyebabkan pertumbuhan akan kebutuhan masyarakat. Semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat, maka harus dipenuhi sesuai keinginan dan harapan oleh perusahaan.

Hal yang sama terjadi pada bisnis perbankan, dimana persaingan antar perusahaan perbankan saat ini semakin meningkat. Hal ini ditandai semakin banyaknya kantor cabang, kantor cabang pembantu, dan kantor kas yang dibuka oleh perusahaan perbankan. Semakin banyaknya jumlah bank, maka semakin tinggi persaingan sesama bank itu sendiri. Memberi pelayanan yang baik adalah solusi prima perusahaan perbankan untuk bersaing. Salah satu perusahaan perbankan yang sedang menghadapi persaingan ini adalah PT BPR Dana Fanindo. PT Bank Perkreditan Rakyat Dana Fanindo merupakan perusahaan perbankan yang menerima simpanan hanya dalam bentuk deposito berjangka, tabungan dan bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu serta menyalurkan dana sebagai usaha. Bank berlokasi di Jalan Balo Pembangunan Blok VI No. 5-7, Pertokoan Ozon Batu Selicin, Batam. Bank ini beroperasi sejak tahun 2012. PT BPR Dana Fanindo sebelumnya berbadan hukum bernama PT BPR Mutiara Cemerlang Barelang, dengan mendapatkan izin usaha dengan nama baru dari Bank Indonesia no. 14/180/

DKBU/IDAd/Btm, maka per tanggal 2 Agustus 2012 PT BPR Dana Fanindo resmi digunakan. Adapun visi yang dimiliki adalah menjadi BPR pilihan utama masyarakat yang berperan sebagai mitra dalam segala lini. Beberapa misinya antara lain : Menciptakan BPR terbaik dan terpercaya yang taqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, serta berkontribusi bagi bangsa dan negara, Memberikan pelayanan prima dan solusi yang bernilai tambah kepada seluruh nasabah, Peduli terhadap kepentingan masyarakat dan lingkungan, Meningkatkan kompetensi melalui inovasi pengembangan produk jasa keuangan dan Meningkatkan nilai investasi yang unggul bagi investor.

Tabel 1.1 Data Nasabah Kredit PT BPR Dana Fanindo
September 2018 – September 2019

No	Bulan	Jumlah Nasabah Kredit
1	September 2018	303
2	Oktober 2018	293
3	November 2018	288
4	Desember 2018	282
5	Januari 2019	265
6	Februari 2019	256
7	Maret 2019	257
8	April 2019	255
9	Mei 2019	248
10	Juni 2019	244
11	Juli 2019	234
12	Agustus 2019	230
13	September 2019	227

Sumber: PT BPR Dana Fanindo, 2019

Kebutuhan akan pelayanan yang berkualitas merupakan kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat selain produk. Kualitas pelayanan adalah keseluruhan dari bentuk dan karakteristik dari produk atau jasa yang mendukung keahliannya untuk memberikan kepuasan secara langsung maupun tidak langsung. Jadi kualitas

pelayanan harus diperhatikan khususnya perusahaan yang lebih dominan dalam memberikan jasa.

Permasalahan adalah sering terjadinya keluhan dari nasabah terkait pelayanan yang diterima kurang maksimal yang dikarenakan pelayanan pada sistem operasional bank yang memakan waktu tunggu lama sedangkan nasabah yang kurang puas atau tidak puas memiliki kecenderungan untuk beralih kepada perusahaan sejenis lain yang mampu menawarkan pelayanan dengan kualitas yang lebih baik (Dwi Astuti, Pawenang, & Kustiyah, 2017: 25).

Lokasi merupakan salah satu strategi yang perlu diperhatikan perusahaan jasa termasuk bank yang menyediakan jasa karena merupakan tempat nasabah melakukan transaksi dan tempat perusahaan beroperasi (Munaworoh, 2013: 59). Kelancaran dari usaha perbankan dapat dipengaruhi oleh lokasi suatu bank. Seiring dengan semakin menjamainya usaha di bidang yang sama yang ditawarkan bank-bank perkreditan, sangat tipis perbedaan yang dirasakan sekalipun berlokasi pada tempat yang mendukung penjualan. Keputusan pemilihan lokasi suatu bank (khususnya bank perkreditan) juga mencerminkan komitmen jangka panjang badan usaha di bidang perbankan. Ketelitian dalam pemilihan lokasi akan mendukung keberhasilan suatu usaha perbankan. Lokasi yang tepat akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dikarenakan lokasi bank yang strategis akan sangat mudah dijangkau.

Di dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan lokasi suatu bank perkreditan adalah mengenai letak bank. Lokasi PT BPR Dana Fanindo berada di daerah Nagoya sedangkan kebanyakan nasabah yang bertransaksi adalah nasabah yang

berdomisili di daerah Botania dan Batu Aji. Hal ini menyebabkan lokasi PT BPR Dana Fanindo tergolong kurang strategis karena susah terjangkau bagi nasabah. Selain itu, keterbatasan lahan parkir yang memicu ketidakpuasan nasabah ketika berkunjung.

Kepuasan pelanggan pada bidang jasa adalah reaksi emosional jangka pendek pelanggan terhadap suatu jasa tertentu (Tjiptono, 2014: 19). Tingkat kepuasan pelanggan dapat terjadi setelah mengalami apakah jasa yang mereka harapkan terpenuhi atau terlampaui. Apabila pelanggan merasa kecewa, kurang puas setelah menerima pelayanan, maka akan menimbulkan masalah bagi penyedia jasa. Apabila pelanggan merasa bahagia, gembira setelah menerima pelayanan, maka akan memberikan kepuasan pada pelanggan. Hal ini tidak hanya memberikan keuntungan dalam jangka panjang, tetapi keunggulan bersaing yang berkelanjutan. Hal ini karena kepuasan pelanggan memiliki nilai strategis dan merupakan ikatan yang kuat bagi perusahaan.

Apabila nasabah merasa pelayanan yang diberikan oleh bank melebihi harapannya, maka layanan dapat dikatakan memuaskan, artinya kecil kemungkinan nasabah akan merasa kecewa dari pelayanan yang diberikan oleh bank maka nasabah akan cenderung menggunakan penyedia jasa (bank) kembali. Bagi suatu bank, mempertahankan nasabah menjadi salah satu tugas penting karena mendapatkan nasabah baru selalu lebih mahal dibandingkan dengan mempertahankan yang lama (Mutmainnah, 2018: 202).

Dapat di lihat dari data tabel 1.1 yang menunjukkan bahwa PT BPR Dana Fanindo mengalami penurunan jumlah nasabah kredit dari bulan September tahun

2018 sampai dengan bulan September 2019 sebesar 76 nasabah. Sebagai respons terhadap penurunan jumlah nasabah kredit tersebut, maka perlu dilakukan analisis terhadap penurunan dan bagaimana upaya untuk menanggulangi penurunan.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BPR DANA FANINDO DI KOTA BATAM”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Dari uraian latar belakang di atas maka dapat di identifikasikan masalah-masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Pelayanan yang diterima nasabah kurang maksimal, menyebabkan sering terjadi keluhan yang dikarenakan pelayanan pada sistem operasional perusahaan yang memakan waktu tunggu lama.
2. Bank berlokasi di daerah Nagoya, sedangkan kebanyakan nasabah yang bertransaksi berdomisili di daerah Botania dan Batu Aji menyebabkan bank susah terjangkau bagi sebagian nasabah. Selain itu, keterbatasan lahan parkir yang menyebabkan ketidakpuasan nasabah ketika berkunjung untuk bertransaksi.
3. PT BPR Dana Fanindo mengalami penurunan jumlah nasabah kredit dari bulan September tahun 2018 sampai dengan bulan September tahun 2019 sebesar 76 nasabah.

1.3. Pembatasan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang di atas serta untuk mencegah terjadinya pembiasan permasalahan, maka dibatasi permasalahan dalam penelitian ini sesuai dengan judul yang diajukan, penelitian ini hanya berkaitan dengan kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan nasabah pada PT BPR Dana Fanindo di kota Batam.

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT BPR Dana Fanindo di kota Batam?
2. Apakah lokasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT BPR Dana Fanindo di kota Batam?
3. Apakah kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT BPR Dana Fanindo di kota Batam?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT BPR Dana Fanindo di kota Batam.
2. Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap kepuasan nasabah pada PT BPR Dana Fanindo di kota Batam.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan nasabah pada PT BPR Dana Fanindo di kota Batam.

1.6. Manfaat Penelitian

Setiap mahasiswa yang melakukan penelitian pada suatu objek berharap agar hasil dari penelitian yang dilakukan ini dapat bermanfaat bagi semua kalangan yang membutuhkan. Manfaat-manfaat tersebut antara lain:

1.6.1. Aspek Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yang dapat dijadikan pertimbangan untuk manajemen dalam strategi mempengaruhi kepuasan nasabah.

1.6.2. Aspek Praktis

Manfaat dari aspek praktis penelitian ini dapat menjadi panduan dalam pencapaian target dan berguna:

1. Bagi PT BPR Dana Fanindo

Penelitian ini bisa bermanfaat bagi perusahaan dalam pencapaian tujuan bersama karena dapat dijadikan pedoman dalam menentukan kebijakan-kebijakan yang hendak dilakukan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan lokasi.

2. Bagi Universitas Putera Batam

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan referensi dan dokumen akademik yang berguna untuk acuan dalam civitas akademik dan sumber referensi bagi peneliti selanjutnya.

3. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana yang bermanfaat dalam mengimplementasikan pengetahuan tentang kualitas pelayanan, lokasi terhadap kepuasan nasabah.