

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Kondisi industri perbankan di Indonesia belakangan ini telah banyak mengalami perkembangan dan pertumbuhan yang pesat. Hal ini dapat terlihat dari jumlah bank yang sudah banyak beroperasi di Indonesia. Dari mulai Bank Umum maupun Bank Perkreditan Rakyat yang sudah banyak beroperasi di daerah masing-masing. Dengan banyaknya jumlah bank yang sudah tersebar di seluruh pelosok Indonesia, maka sebuah bank harus memiliki keunggulannya sendiri agar mampu bersaing dengan bank lainnya dan agar masyarakat lebih tertarik untuk menggunakan jasa bank tersebut. Sebuah bank dituntut untuk mengetahui keinginan nasabahnya agar dapat menyesuaikan kemampuan bank dengan kebutuhan nasabah. Hal ini dapat memberikan nilai lebih bagi sebuah bank dan menjadikan bank tersebut berbeda dengan bank lainnya sehingga dapat meningkatkan perkembangan bagi sebuah bank. Pernyataan ini didukung oleh (Mawey et al., 2018: 1199) yang menyatakan agar sebuah bank mampu untuk bersaing di dunia perbankan, maka bank diharapkan dapat mengalami pertumbuhan yang baik.

Salah satu komponen untuk dapat menarik minat masyarakat adalah fasilitas yang terdapat di sebuah bank. Dengan adanya fasilitas yang memadai, sistem yang canggih, maka masyarakat akan mudah untuk bertransaksi. Sebuah Bank dengan fasilitas yang lengkap akan membuat nasabah merasa puas dan dimudahkan. Fasilitas berpengaruh pada tingkat kepuasan pelanggan, dalam hal ini disebut

dengan nasabah (Santoso, Susanto, & Linawati, 2018: 47) . Dengan fasilitas yang sudah memadai, tentunya sebuah bank juga akan lebih menarik jika memiliki sumber daya manusia yang dapat menggunakan dan menawarkan fasilitas bank tersebut dengan baik serta dapat memberikan kualitas pelayanan terbaiknya.

Kualitas Pelayanan yang terdapat di sebuah bank merupakan salah satu elemen penting guna mendukung sebuah bank dalam memenangkan persaingan dalam industri perbankan. Bank yang memberikan kualitas pelayanan yang buruk tidak akan mampu bersaing. Salah satu tanggungjawab bank sebagai lembaga keuangan salah satunya adalah menyediakan jasa atau pelayanan. Oleh sebab itu, pada saat ini setiap bank berkompetisi untuk memberikan kualitas pelayanan terbaiknya, agar nasabah dapat merasa tertarik dan merasa nyaman apabila sedang bertransaksi di bank tersebut. Untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, setiap bank juga dituntut untuk menyediakan sumber daya pendukung yang digunakan sebagai perantara dalam memberikan pelayanan kepada nasabah (Nawawi & Purwanto, 2018: 108).

Kualitas pelayanan mengacu pada upaya untuk memberikan apa yang dibutuhkan dan diinginkan pelanggan, dalam hal ini disebut dengan nasabah serta bagaimana cara penyampaian yang tepat untuk memenuhi harapan nasabah (Suherlan & Sastika, 2018: 1140). Kualitas pelayanan dalam sebuah bank berkaitan dengan kemampuan sebuah bank untuk menyediakan pelayanan dengan cepat dan akurat untuk dapat memenuhi keinginan nasabah, selain itu mengenai para karyawan yang dituntut untuk memberikan pelayanan yang tepat untuk membantu nasabah dalam mendapatkan apa yang menjadi keinginan nasabah, disisi lain

karyawan juga harus bersikap sopan dan memiliki sifat yang dapat dipercaya sehingga mampu memahami keinginan dan kebutuhan nasabah (Srivastav, 2016: 17).

Kualitas pelayanan yang dapat diberikan oleh bank yang dapat dirasakan nasabah adalah sesuatu hal yang bersifat tidak tetap. Mengingat sifat dasar manusia yang ingin selalu merasa dipuaskan akan suatu hal, maka dapat disimpulkan apabila ketika seorang nasabah merasa dilayani dengan baik pada saat datang ke sebuah bank, maka nasabah tersebut akan memiliki rasa kepuasan tersendiri. Kualitas layanan sangat mempengaruhi persepsi konsumen dalam hal ini disebut dengan nasabah sehingga dapat membuat nasabah merasa puas (Suherlan & Sastika, 2018: 1139).

Rasa puas yang dialami nasabah pada sebuah Bank dapat menimbulkan kepercayaan dari pihak nasabah. Kepercayaan nasabah terhadap bank merupakan bagian penting yang perlu ditingkatkan oleh sebuah bank, karena kepercayaan dapat mempengaruhi keputusan masyarakat untuk menggunakan produk jasa sebuah bank. Kepercayaan terjadi ketika seseorang dapat mempercayai orang lain melalui integritas dan karakteristik orang tersebut (Realize, 2018: 253).

Nasabah yang telah memiliki rasa percaya terhadap sebuah bank dapat membuat nasabah mempertahankan hubungannya dengan bank sehingga keputusan untuk menggunakan produk bank semakin terbuka (Mawey et al., 2018: 1199). Bank diharapkan dapat melakukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan nasabah. Dengan upaya yang dilakukan oleh bank untuk mendapatkan kepercayaan tersebut maka akan menimbulkan rasa kepuasan tersendiri bagi nasabah.

Kepercayaan nasabah merupakan hal yang menjadi prioritas utama dalam memberikan pelayanan yang prima untuk meningkatkan kepuasan nasabah (Purwa & Ardani, 2018: 194).

Kepuasan nasabah adalah faktor penting yang harus dimiliki bank dalam beroperasi dan memenangkan persaingan antar bank. Sebuah bank memiliki fungsi untuk menghimpun dana dari masyarakat melalui tabungan, deposito dan lain sebagainya dan menyalurkan dana tersebut melalui kredit. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa pertumbuhan sebuah bank bergantung pada dana, tanpa dana yang cukup bank tidak akan mampu untuk terus beroperasi. Kemampuan sebuah bank menghimpun dana masyarakat sangat mempengaruhi pertumbuhan bank tersebut (Mawey et al., 2018: 1199). Untuk menghimpun dana dan menyalurkan dana, maka sebuah bank harus berusaha sebaik-baiknya untuk mendapatkan nasabah dan mempertahankan nasabahnya, salah satu caranya adalah dengan meningkatkan rasa kepuasan nasabah terhadap bank. Dengan begitu calon nasabah maupun nasabah akan merasa terdorong untuk menggunakan jasa bank tersebut.

Semakin meningkatnya jumlah bank membuat persaingan antar bank semakin ketat. Setiap bank memiliki tujuan masing-masing, tetapi tidak dapat dipungkiri bahwa target utama bagi sebuah bank salah satunya adalah keunggulannya dalam bersaing dengan bank lain terutama dalam menjaga nasabah yang sudah ada agar tidak berpindah ke pesaing lain dan menambah persentase nasabah baru dari bank tersebut. PT BPR Majesty Golden Raya merupakan salah satu Bank Perkreditan Rakyat yang berada di Kota Batam, Kepulauan Riau. Bank ini mulai beroperasi pada tanggal 12 Juni 2010. PT BPR Majesty Golden Raya

merupakan salah satu anak perusahaan Ongbros Group yang bergerak di bidang perbankan. Bank ini mempunyai satu kantor pusat dan satu kantor kas. Bank tersebut juga bersaing dalam industri perbankan dengan menyediakan pelayanan secara maksimal untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Tahun 2019

Tahun	Jumlah Nasabah	Nasabah Baru	Lunas Percepat	Lunas Jatuh Tempo	Lunas Dropped	Nasabah Dua Rekening
2014	660	221	133	54	57	46
2015	587	174	149	98	49	33
2016	458	114	153	90	28	24
2017	331	104	117	64	22	20
2018	254	93	79	56	10	17

Sumber: PT BPR Majesty Golden Raya (2019)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa pada tahun 2014 merupakan tahun dengan jumlah nasabah paling banyak yaitu 660 orang dan semakin menurun hingga pada tahun 2018 sebanyak 254 orang. Dan jumlah nasabah baru semakin tahun juga semakin menurun jumlahnya. Fasilitas yang terdapat pada PT BPR Majesty Golden Raya seperti tempat parkir yang kurang memadai membuat nasabah sulit untuk memarkir kendaraan apabila datang ke bank. Tempat parkir yang tersedia pada PT BPR Majesty Goden Raya hanya cukup untuk memarkir 8 buah mobil dan 15 buah sepeda motor, tempat parkir tersebut selalu terlihat penuh dengan kendaraan. Diketahui kendaraan yang terparkir kebanyakan adalah kendaraan dari para karyawan, sehingga ketika nasabah datang ke bank, nasabah akan merasa kesulitan untuk mendapatkan tempat parkir. Hal ini mempegaruhi

minat nasabah untuk datang ke bank. Karena fasilitas termasuk salah satu unsur penting untuk menarik minat nasabah, maka diharapkan pihak bank dapat memperbaiki fasilitas yang ada.

Pada saat nasabah merasa kurang nyaman dengan fasilitas yang tersedia, maka melayani nasabah dengan baik adalah pilihan yang terbaik. Kualitas pelayanan yang disediakan PT BPR Majesty Golden Raya masih belum memenuhi harapan nasabah. Hal ini dikarenakan nasabah merasa pelayanan yang diberikan lambat dan kurang memenuhi keinginan mereka. Nasabah memiliki pandangan bahwa pihak bank tidak cepat tanggap dalam menanggapi keluhan. Selain itu, permasalahan yang juga penting adalah pada sistem yang digunakan. Sistem yang digunakan sering mengalami gangguan (*error*). Sistem yang error akan membuat nasabah sulit untuk bertransaksi, dan bisa saja terjadi kesalahan dalam transaksi sehingga dapat mengurangi tingkat kepercayaan nasabah kepada bank.

Berdasarkan beberapa hal yang sudah dikemukakan di atas, dapat dilihat bahwa kepuasan nasabah dapat dibentuk dari fasilitas, kualitas pelayanan dan kepercayaan yang diberikan. Oleh sebab itu, bank perlu memberikan fasilitas dan meningkatkan kualitas pelayanan serta dapat meningkatkan kepercayaan nasabah dengan sebaik mungkin agar dapat meningkatkan rasa puas didalam diri nasabah sehingga keinginan nasabah untuk mengonsumsi kembali jasa bank tersebut meningkat. Hal ini membangkitkan ketertarikan penulis mengangkat judul **“Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT BPR Majesty Golden Raya”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Tidak tersedia parkir yang memadai sehingga membuat nasabah kurang berminat untuk datang ke bank.
2. Karyawan bank tidak cepat tanggap dalam melayani kebutuhan nasabah.
3. Nasabah yang aktif bertransaksi mengalami penurunan dari waktu ke waktu.
4. Jumlah nasabah baru tidak mengalami peningkatan.

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan agar pembahasan penelitian ini tidak menyimpang kemana-mana, maka fokus dan batas penelitian hanya pada Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT BPR Majesty Golden Raya.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT BPR Majesty Golden Raya?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT BPR Majesty Golden Raya?
3. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT BPR Majesty Golden Raya?

4. Apakah fasilitas, kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap PT BPR Majesty Golden Raya?

1.5. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah pada PT BPR Majesty Golden Raya.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT BPR Majesty Golden Raya.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pada PT BPR Majesty Golden Raya.
4. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pada PT BPR Majesty Golden Raya.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan akan menjadi suatu informasi atau kajian dalam manajemen agar dapat menentukan pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah serta agar dapat memberikan pandangan, menambah pemahaman dan pengetahuan terkait dengan fasilitas, kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan nasabah.

1.6.2. Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi, informasi serta pengetahuan terutama yang terkait dengan Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Nasabah.

2. Bagi Objek Penelitian

Manfaat penelitian ini bagi objek penelitian yakni:

- a. Penelitian ini dapat berfungsi sebagai referensi yang dapat mendukung pengembangan penelitian terkait dengan studi perbankan.
- b. Penelitian ini dapat menjadi informasi bagi perusahaan sebagai pertimbangan dalam pengambilan keputusan.

3. Bagi Universitas Putera Batam

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi bagi pihak-pihak lain yang membutuhkan terutama sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian yang akan datang pada bidang yang sama.