

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Loyalitas merupakan dorongan perilaku untuk melakukan pembelian atas barang atau jasa secara berulang-ulang dan untuk membangun kesetiaan pelanggan terhadap suatu produk dan jasa yang dihasilkan oleh suatu badan usaha. Loyalitas pelanggan perlu diperoleh karena seseorang yang loyal akan menjadi asset yang sangat bernilai bagi organisasi atau perusahaan. Membangun loyalitas tentu merupakan tujuan utama setiap perusahaan dalam menjalankan usaha jangka panjang, salah satunya yaitu di dunia perbankan. Sebagai lembaga keuangan, bank memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan), peminjaman uang (kredit), serta jasa-jasa lainnya. Oleh karena itu, bank harus dapat menjaga kepercayaan dari nasabahnya. Kepercayaan sangat penting, karena tanpa kepercayaan bank akan susah berkembang dan bertahan hidup. Kepercayaan berkaitan erat dengan loyalitas, tanpa adanya kepercayaan maka tidak akan muncul loyalitas nasabah. Loyalitas merupakan suatu konsep yang penting dalam bidang perbankan karena loyalitas merupakan salah satu faktor untuk dapat menentukan pangsa pasar (*market share*) dari suatu perusahaan.

Adapun beberapa faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah, di antaranya adalah kepuasan nasabah, tingkat suku bunga, kualitas jasa, kualitas pelayanan dan citra perusahaan. Dari beberapa faktor diatas, penulis akan lebih fokus ke

faktor tingkat suku bunga dan kualitas pelayanan, yang penelitiannya akan dilakukan di PT Bank Perkreditan Rakyat Dana Nusantara dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Bank Perkreditan Rakyat Dana Nusantara Cabang Nagoya Kota Batam”

PT Bank Perkreditan Rakyat Dana Nusantara merupakan perusahaan di bidang perbankan yang berkembang cepat di wilayah Kepulauan Riau sejak pendiriannya pada tanggal 18 Mei 2002, BPR Dana Nusantara memulai kegiatan operasionalnya di bawah pimpinan dan pengawasan orang-orang yang profesional dan berpengalaman di bidang perbankan dan dalam waktu 1(satu) tahun telah dikenal luas oleh masyarakat Batam dan telah membantu peningkatan perkembangan ekonomi di Batam. BPR Dana Nusantara memberikan layanan perbankan berupa Tabungan, Deposito dan Kredit untuk seluruh lapisan masyarakat. Perkembangan pesat ini menjadikan BPR Dana Nusantara sebagai salah satu BPR dengan nilai aset perusahaan tertinggi di Batam maupun Nasional.

BPR Dana Nusantara memiliki semboyan “Lebih Mudah, Lebih Cepat, Lebih Dekat dengan Anda”, namun pada kenyataannya banyak nasabah yang kecewa dengan pelayanan PT BPR Dana Nusantara. Nasabah kecewa dikarenakan pelayanan yang diberikan perusahaan ke nasabah masih kurang, seperti counter teller yang dibuka sedikit sehingga nasabah merasa jenuh karena lama menunggu. Faktor ini termasuk ke dalam salah satu faktor yang akan penulis bahas di penelitian ini yaitu “kualitas pelayanan”.

(Sedarmayanti, 2010: 243) Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang

dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan guna memenuhi orang banyak disebut pelayanan umum.

Selain kualitas pelayanan, tingkat suku bunga juga sangat mempengaruhi minat menabung nasabah di PT Bank Perkreditan Rakyat Dana Nusantara. (Kasmir, 2012: 114) bunga bank dapat diartikan sebagai balas jasa yang diberikan oleh bank yang berdasarkan prinsip konvensional kepada nasabah yang membeli atau menjual produknya. Jika pihak bank menerima pinjaman (simpanan) dari masyarakat maka bank diwajibkan membayar bunga yang telah ditentukan, dan sebaliknya jika bank memberikan pinjaman (kredit) kepada nasabah, maka nasabah diwajibkan membayar bunga yang telah disepakati. Bisa disimpulkan bahwa semakin tinggi suku bunga tabungan maka minat nasabah untuk menabung juga semakin tinggi dan perubahan tingkat suku bunga akan mempengaruhi minat nasabah untuk menabung. Namun belum semua bank menawarkan suku bunga yang sebanding dengan jumlah tabungan nasabah, salah satunya yaitu BPR Dana Nusantara.

Loyalitas nasabah berkait erat dengan kualitas pelayanan dan tingkat suku bunga yang diberikan bank kepada nasabah. Dalam rangka untuk meningkatkan loyalitas nasabah PT Bank Perkreditan Rakyat Dana Nusantara, pihak bank harus meningkatkan kualitas pelayanannya dan memberikan tingkat suku bunga yang ideal.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan**

## **Tingkat Suku Bunga Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Bank Perkreditan Rakyat Dana Nusantara Di Kota Batam”.**

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPR Dana Nusantara kepada nasabahnya relatif rendah.
2. Tingkat suku bunga tabungan yang diberikan oleh BPR Dana Nusantara relatif rendah dan tidak sebanding dengan jumlah saldo tabungan.
3. Banyak nasabah yang kecewa dengan pelayanan BPR Dana Nusantara.
4. Kualitas pelayanan dan tingkat suku bunga sangat mempengaruhi loyalitas nasabah di BPR Dana Nusantara.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Permasalahan yang dikaitkan dengan judul penelitian di atas sangat luas, sehingga tak mungkin di lapangan permasalahan yang ada itu dapat terjangkau dan terselesaikan semua, sehingga diperlukan pembatasan masalah agar persoalan yang diteliti menjadi jelas dan kesalahpahaman dapat dihindari. Pada skripsi ini peneliti membatasi permasalahan :

1. Penelitian ini dilakukan pada nasabah di BPR Dana Nusantara cabang Nagoya Batam.

2. Kualitas pelayanan dibatasi pada petugas pelayanan, seperti: *customer service, teller, security* pada BPR Dana Nusantara
3. Tingkat suku bunga dibatasi dengan suku bunga tabungan dan deposito.
4. Loyalitas nasabah dilihat dari kualitas pelayanan dan tingkat suku bunga.

#### **1.4 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, dapat dirumuskan permasalahannya sebagai berikut:

1. Apakah pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada BPR Dana Nusantara?
2. Apakah tingkat suku bunga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah BPR Dana Nusantara?
3. Apakah kualitas pelayanan dan tingkat suku bunga secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah BPR Dana Nusantara?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah di atas maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah BPR Dana Nusantara.

2. Pengaruh tingkat suku bunga terhadap loyalitas nasabah BPR Dana Nusantara.
3. Pengaruh tingkat kualitas pelayanan dan tingkat suku bunga secara bersama-sama terhadap loyalitas nasabah BPR Dana Nusantara.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua kalangan yang berhubungan dengan obyek penelitian ini. Adapun rincian manfaatnya adalah sebagai berikut:

### **1.6.1 Manfaat secara praktis**

1. Manfaat bagi perusahaan  
Memberikan sumbangan pemikiran, bahan informasi, dan referensi tambahan dalam rangka meningkatkan loyalitas nasabah.
2. Manfaat bagi dunia akademik  
Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi penelitian sejenisnya untuk memberikan gambaran bagi penelitian selanjutnya.
3. Manfaat bagi penulis  
Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan pengalaman berharga untuk mengembangkan ilmu pengetahuan, khususnya yang berhubungan dengan Kualitas Pelayanan, Tingkat Suku Bunga, dan Loyalitas.