

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sektor ekonomi sangat memegang peran penting dalam pertumbuhan ekonomi yang dimana sektor perekonomian menjadi titik kemakmuran suatu negara. Pertumbuhan ekonomi saat ini berjalan dengan pesat yang menyebabkan persaingan bisnis yang ketat.

Saat ini, peran perbankan dalam meningkatkan perekonomian dalam suatu negara sangat besar. Hampir semua sektor yang berhubungan dengan berbagai kegiatan keuangan selalu membutuhkan jasa perbankan menurut Kasmir dalam (Raheni, 2015: 9). Maka dari itu, saat ini maupun yang akan datang kita tidak akan lepas dari dunia perbankan.

Industri perbankan saat ini persaingannya sudah semakin meningkat. Di dalam industri perbankan sering disebut bisnis layanan (*service*). Salah satu cara upaya meningkatkan bisnis layanan dalam perbankan adalah kualitas pelayanan. Pelayanan termasuk salah satu kunci keberhasilan dalam berbagai usaha terutama dalam kegiatan yang bersifat jasa.

Kualitas pelayanan dalam perbankan dapat melalui pelayanan yang memiliki standarisasi antara lain sopan dan santun ketika memberikan pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, kenyamanan nasabah dan akurasi pelayanan. Kualitas pelayanan tidak hanya melayani, akan tetapi pelayanan juga mampu menciptakan kepercayaan dan kepuasan yang berdampak dapat meningkatkan loyalitas

nasabah. Dengan adanya peningkatan kualitas jasa yang baik maka dapat menimbulkan suatu loyalitas konsumen, dan berkemungkinan besar menarik konsumen baru (Guspul, 2014: 40).

Kepercayaan sangat penting dalam suatu hubungan antara nasabah dan bank. Kepercayaan juga bisa disebut sebagai keyakinan nasabah dalam menyimpan dananya di suatu bank. Kepercayaan timbul dari suatu proses yang lama sampai kedua belah pihak saling mempercayai (I. Wibowo & Ananda, 2015). Apabila nasabah sudah percaya terhadap suatu bank maka nasabah tersebut akan selalu mempercayakan dananya kepada suatu bank.

Rasa kepercayaan nasabah yang meningkat terhadap suatu bank, maka semakin banyak nasabah yang setia dan loyal terhadap bank tersebut. Loyalitas terjadi apabila nasabah memiliki rasa kepercayaan dan juga memiliki rasa puas pada suatu bank.

Loyalitas nasabah memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan, karena nasabah yang loyal tidak akan berpindah dan akan mempromosikan serta merekomendasikan kepada orang lain (I. Wibowo & Ananda, 2015). Nasabah loyalitas dalam suatu bank apabila banyak akan berdampak positif pada bank tersebut. Dampak yang akan diterima oleh bank secara tidak langsung adalah nasabah akan mempromosikan kepada keluarga, teman maupun rekan kerjanya.

PT BPR Indobaru Finansia atau yang lebih dikenal sebagai BPR Indobaru Finansia adalah salah satu BPR yang ada di kota Batam. Perusahaan yang bergerak dibidang jasa perbankan ini didirikan sejak 30 Maret 2009. Jumlah BPR konvensional sekarang yang ada di kota Batam sebanyak 27. BPR Indobaru

Finansia tentu harus mampu bersaing diantara BPR-BPR lainnya. Dengan luasnya pasar yang ada, BPR Indobaru Finansia berusaha untuk selalu memberikan yang terbaik untuk nasabahnya agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

Berbagai cara yang dilakukan BPR Indobaru Finansia dalam meningkatkan pelayanan, diantaranya karyawan bagian operasional yang profesional dan berpengalaman yang memiliki keahlian dalam bidangnya. Keahlian tentang melayani nasabah, menanggapi keluhan nasabah dan menyelesaikan masalah nasabah yang sudah menjadi prioritas bagi BPR Indobaru Finansia. Berbagai cara yang dilakukan oleh pihak perusahaan tidak membuahkan hasil yang maksimal.

Sesuai dengan Rencana Kerja Akhir Tahun di PT. BPR Indobaru Finansia atau lebih sering disebut RKAT, menunjukkan bahwa pada 3 tahun terakhir loyalitas nasabah dalam mendepositokan dananya di PT BPR Indobaru Finansia mengalami penurunan. Hal tersebut terbukti dengan target yang telah ditetapkan dalam RKAT perusahaan yang tidak selalu capai dengan hasil yang maksimal, seperti yang ditunjukkan data pada tabel berikut :

Tabel 1. 1 Jumlah Tabungan dan Deposito di BPR Indobaru Finansia

(Dalam Ribuan Rp)

Periode	Target	Pencapaian
	Deposito	Deposito
Jun-15	85,157,953	64,498,855
Dec-15	98,757,118	65,837,485
Jun-16	90,926,499	94,089,896
Dec-16	110,696,300	135,596,058
Jun-17	143,579,043	139,919,237

Sumber : PT. BPR Indobaru Finansia

Berdasarkan dari tabel 1.1 diatas dapat dijelaskan bahwa jumlah deposito per semester mengalami perubahan yang fluktuatif. Hal ini menjelaskan bahwa dengan terjadinya penurunan deposito diduga bahwa loyalitas nasabah pada BPR Indobaru Finansia ikut mengalami penurunan. Hal yang terjadi dalam lapangan diduga karena meningkatnya permintaan nasabah yang tidak diikuti dengan pelayanan yang diberikan, seperti perhatian dalam mempertahankan nasabah, ketersediaan minuman dan makanan ringan seperti permen di meja *front liner* dan keluhan nasabah secara lisan yang dapat mengurangi rasa kepercayaan nasabah terhadap perusahaan. Disisi lain lokasi kantor yang kurang strategis dan mengingat nasabah yang ingin melakukan transaksi mengalami kesulitan dalam melakukan penyetoran maupun penarikan ditambah lagi belum tersedianya mesin ATM (*Automatic Teller Machine*).

Dengan ini menjadi hal yang penting untuk ditinjau kembali bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan merupakan hal yang harus diperhatikan untuk memenuhi apa yang menjadi permintaan nasabah karena diduga dapat berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Perusahaan yang secara konsisten memuaskan pelanggannya, menikmati tingkat retensi yang lebih tinggi dan profitabilitas yang lebih besar karena loyalitas pelanggan menurut Wicks & Roethlein dalam (Kumar, 2015: 62).

Oleh sebab itu, untuk memperdalam kajian tentang kualitas pelayanan dan kepercayaan maka peneliti mengangkat judul "Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas melalui variabel kepuasan nasabah pada BPR Indobaru Finansia".

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut ini :

1. Lokasi BPR Indobaru Finansia yang kurang strategis.
2. Belum tersedia fasilitas ATM (*Automatic Teller Machine*) di BPR Indobaru Finansia.
3. Belum adanya ketersediaan minuman di BPR Indobaru Finansia.
4. Kurang mempertahankan nasabah yang sudah ada.
5. Kurangnya menanggapi keluhan dari nasabah secara lisan.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah yang dilakukan dalam penelitian ini adalah untuk mempermudah dan memperjelas variabel yang diteliti supaya penelitian tidak meluas dari pembahasan yang dimaksud, untuk itu dalam penelitian ini penulis membatasinya pada kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah melalui variabel kepuasan nasabah pada BPR Indobaru Finansia.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dalam penyusunan penelitian ini peneliti merumuskan masalah sebagai dasar penelitian yang dilakukan, yaitu :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BPR Indobaru Finansia ?
2. Apakah kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah

pada BPR Indobaru Finansia ?

3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pada BPR Indobaru Finansia ?
4. Apakah kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pada BPR Indobaru Finansia.?
5. Apakah kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pada BPR Indobaru Finansia ?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas melalui variabel kepuasan nasabah. Secara spesifik penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada BPR Indobaru Finansia.
2. Pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pada BPR Indobaru Finansia.
3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pada BPR Indobaru Finansia.
4. Pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pada BPR Indobaru Finansia.
5. Pengaruh loyalitas terhadap kepuasan nasabah pada BPR Indobaru Finansia.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik yang bersifat teoritis maupun praktis.

1.6.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai bahan referensi kepada pembaca atau peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian yang sama dimasa mendatang, sebagai tambahan ilmu pengetahuan bagi pembaca, menambah wawasan secara ilmiah dalam bidang ilmu manajemen dan mengimplementasikan teori yang sudah diterima ke dalam dunia perbankan yang nyata serta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana.

1.6.2 Manfaat Teoritis

Manfaat Praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Dapat dijadikan sebagai salah satu pertimbangan dan bahan acuan tentang bagaimana memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan, kepercayaan, loyalitas maupun kepuasan nasabah.

2. Bagi Universitas Putera Batam

Sebagai suatu hasil karya ilmiah yang menjadi pengetahuan dan ilmu untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas melalui variabel kepuasan nasabah pada PT BPR Indobaru Finansia.