BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seperti yang diketahui secara global bank merupakan lembaga yang memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat. Terdapat peran penting industri perbankan dalam kegiatan perekonomian sebagai penunjang keberlangsungan kegiatan ekonomi perusahaan-perusahaan yang ada di dunia ini terutama di Indonesia. Dalam konteks Asia kemampuan pasar dalam industri perbankan sekarang ini menunjukkan bahwa krisis keuangan mempengaruhi negara-negara Asia yang berefek stabilitas yang negatif, kebijakan yang ada perlu mempertimbangkan tingkat daya saing sistem perbankan yang ada (Soedarmono, Machrouh, & Tarazi, 2013: 216). Bank berperan sebagai penghasil ekonomi pasar yang efisien dan mempertahankan keuntungan dalam persaingan di antara pelaku untuk menghasilkan nilai dalam transaksi (Martins, Faria, Prearo, & Arruda, 2017: 48).

Perbankan sudah tidak asing lagi di masyarakat Kota Batam, terutama di kota industri ini. PT BPR Dana Mitra Utama merupakan perusahaan perbankan di Kota Batam yang melayani simpan pinjam uang yang menyediakan berbagai jenis pelayanan diantaranya berupa produk tabungan, deposito dan kredit. PT BPR Dana Mitra Utama resmi berdiri sebagai badan usaha lembaga keuangan bank untuk melayani publik pada tanggal 04 April tahun 2011 yang terletak di kompleks *Nagoya Paradise Centre* Blok Q nomor 1-2 dan telah membuka kantor kas yang resmi pada

tanggal 04 Juli tahun 2017 terletak di kompleks pertokoan *Botania Garden* tahap 3 blok A2 nomor 2B. Layanan yang tersedia di bank ini terdapat 4 produk layanan kredit atau pinjaman, diantaranya: (1) KPM (Kredit Pemilikan Mobil), (2) KMG (Kredit Multi Guna), (3) PDRS (Pinjaman Dalam rekening Simpanan), (4) KPR (Kredit Pemilikan Rumah). Persaingan yang sedemikian ketatnya di industri perbankan Kota Batam membuat Bank Perkreditan Rakyat (BPR) yang ada berlomba-lomba untuk menjadi yang terbaik di mata para nasabah, keadaan seperti ini menjadi suatu ancaman terutama bagi bank yang baru beberapa tahun merintis di kota industri ini layaknya PT BPR Dana Mitra Utama. Persaingan ini tidak hanya antar BPR saja namun juga dengan berbagai lembaga keuangan bank maupun non-bank lainnya.

Kendala karena banyaknya jumlah bank yang berdiri di Kota Batam mengakibatkan nasabah memiliki banyak bahan pertimbangan untuk memilih jasa perbankan yang diinginkan sesuai keinginan nasabah terutama lokasi yang memudahkan para nasabah untuk menjadi acuan dalam pertimbangan.

Lokasi berdirinya PT BPR Dana Mitra Utama merupakan suatu kendala dalam hal menarik banyaknya perhatian masyarakat dikarenakan keberadaan lokasi bank yang kurang strategis dan tidak terlalu mudah terlihat serta rendahnya tingkat arus lalu lintas kendaraan yang melewati daerah tersebut. Lokasi memiliki peran penting bagi nasabah dalam memilih bank kepercayaannya untuk mengambil kredit yang dikarenakan banyaknya bank-bank pilihan terutama yang berdekatan dengan keberadaan nasabah agar mempermudah kegiatan keuangan dalam keperluan pembiayaan nasabah tersebut. Sebagian besar nasabah yang membutuhkan dana

dan tidak suka repot mengharapkan dana bisa didapatkan secara cepat lebih memilih perbankan yang berdekatan dengan lokasi terlebih lagi jika dalam hal pelayanan pihak perbankan dapat memberikan kualitas pelayanan yang lebih prima kepada para nasabah. Berdasarkan keluhan yang ada pada umumnya yang terjadi di bank mengenai masalah seperti tata letak atau lokasi, kualitas pelayanan dan kepercayaan serta loyalitas nasabah. Berikut merupakan data daftar keluhan dari 20 nasabah pada bulan September hingga Oktober tahun 2018 yang didapatkan dari data perusahaan berdasarkan kotak saran.

Tabel 1.1 Daftar Keluhan 20 Nasabah pada Bulan September s.d Oktober Tahun 2018

No.	Daftar Keluhan	Jumlah Nasabah
1.	Lokasi kurang strategis	16
2.	Perlu peningkatan kualitas layanan	20
3.	Tidak lanjut kredit setelah lunas	12
4.	Tidak berencana menggunakan layanan bank lagi	14

Sumber: PT BPR Dana Mitra Utama

Berdasarkan daftar keluhan dari 20 nasabah terdapat 16 nasabah yang memiliki kendala mengenai lokasi keberadaan bank. Bank harus mempertimbangkan lokasi perusahaan mereka, pelanggan akan menjadi loyal kepada bank jika lokasi bank dekat dengan tempat kerja atau pusat kota (Kranias & Bourlessa, 2013: 458). Selain itu, kualitas pelayanan juga memiliki peran penting dalam mempengaruhi loyalnya nasabah.

Saat ini, industri perbankan yang berada di Kota Batam berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di bank masing-masing untuk mempertahankan nasabah-nasabah yang masih menggunakan jasa bank agar tidak

berpindah ke bank lain. Dapat diamati pada lapangan bahwa yang terjadi pada beberapa nasabah yang masih mengeluhkan pada pelayanan yang masih kurang optimal bahkan membandingkan bahwa kualitas pelayanan di bank lain yang lebih baik. Untuk itu, PT BPR Dana Mitra Utama perlu meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah. Kemudian, dari 20 nasabah seluruhnya mengharapkan kualitas pelayanan yang ada perlu ditingkatkan lagi Berdasarkan penelitian ditemukan bahwa kualitas pelayanan dapat mempengaruhi loyalitas nasabah (Karyose, Astuti, & Ferdiansjah, 2017: 340) Kualitas layanan jasa yang baik akan menimbulkan kepuasan nasabah yang juga bisa meningkatkan loyalitas nasabah (Wijaya, Beik, & Sartono, 2017: 417). Ketika bank dapat melakukan pelayanan yang baik terhadap nasabahnya, maka akan timbul rasa kepercayaan nasabah terhadap bank. Hal ini berkaitan pada keluhan nasabah yang dijelaskan sebelumnya mengenai kualitas pelayanan yang kurang optimal menyebabkan tingkat kepercayaan nasabah yang menurun yang bisa diketahui masih kurangnya kepercayaan beberapa nasabah yang bisa dilihat dari segi nasabah tidak hanya sekedar menjalin kerjasama dengan PT BPR Dana Mitra Utama namun juga menjalin kerjasama dengan bank lain yang berujung nasabah satu per satu memutuskan kerjasamanya dan tidak lagi menggunakan layanan pada PT BPR Dana Mitra Utama dan berpindah ke bank lainnya. hal ini merupakan sebuah ancaman bagi PT BPR Dana Mitra Utama jika tidak ditangani dengan baik pada masa yang akan datang. Maka dari itu, PT BPR Dana Mitra Utama perlu membangkitkan rasa kepercayaan kedua belah pihak untuk saling mempercayai. Kemudian, 12 nasabah diantara dari 20 masih kurang kepercayaannya dilihat dari

tidak melanjutkan kredit setelah lunas. Pada penelitian yang terdahulu terbukti bahwa ditemukan adanya pengaruh secara positif kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan (Chou, 2014: 106). Sesuai dengan citra perusahaan, jika perusahaan dapat memberikan kepercayaan kepada pelanggan maka di kemudian hari juga akan meningkatkan loyalitas pelanggan (Yunus, Ibrahim, & Amir, 2018: 126). Jika hal ini bisa di kendalikan dengan baik dan kepercayaan timbul antar bank dan nasabah, maka dalam kerja sama akan lebih mudah untuk dilaksanakan untuk jangka waktu yang cukup lama sehingga nasabah akan bersikap loyal terhadap bank dan akan terus melakukan kerjasama serta tetap menggunakan produk layanan bank bahkan akan merekomendasikan bank ke orang lain yang mana hal ini akan berefek baik terhadap bank.

Bisa dilihat berdasarkan data terbaru pada tabel 3 bulan terakhir di bawah ini terhitung mulai bulan Agustus hingga bulan Oktober tahun 2018 yang menunjukkan terdapat selisih antara jumlah nasabah yang melakukan pelunasan kredit terjadi peningkatan setiap bulannya.

Tabel 1.2 Persentase Kenaikan pada Jumlah Nasabah Pelunasan Transaksi non-Aktif Bulan Agustus s.d Oktober Tahun 2018

No.	Bulan	Jumlah Nasabah Pelunasan Status non-Aktif	Persentase Kenaikan (%)
1.	Agustus	3	-
2.	September	7	133%
3.	Oktober	11	57,14%
	Total	21	-

Sumber: PT BPR Dana Mitra Utama

Berdasarkan data tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah nasabah yang melakukan pelunasan yang transaksinya non-aktif (telah tutup rekening) sebanyak 3 nasabah pada bulan Agustus, kemudian pada bulan September mengalami

peningkatan pada nasabah pelunasan menjadi sebanyak 7 nasabah dengan persentase kenaikan sebesar 133% dari sebelumnya dan pada bulan Oktober, dan terdapat peningkatan nasabah pelunasan menjadi sebanyak 11 nasabah dengan persentase kenaikan sebesar 57,14%. Maka dari itu, dapat dinilai bahwa peningkatan pada jumlah nasabah pelunasan status non-aktif pertanda terdapat penurunan loyalitas nasabah terhadap bank yang menunjukkan kurangnya loyalitas nasabah yang telah lunas kreditnya dan tidak melanjutkan kerjasama untuk melakukan pembiayaan kredit lagi. Hasil survei menunjukkan 14 diantaranya menyatakan tidak akan menggunakan produk layanan bank lagi. Pelanggan yang loyal akan meningkatkan kemungkinan pembelian kembali dan juga komunikasi dari mulut ke mulut (Alharbi & Alhider, 2018: 74).

Berdasarkan uraian lokasi, kualitas pelayanan dan kepercayaan yang akan mempengaruhi loyalitas nasabah pada latar belakang dengan masalah-masalah yang disebutkan di atas, maka ada perlunya penulis dalam penelitian ini mengambil judul mengenai: **“Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT BPR Dana Mitra Utama”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan di atas, terdapat masalah yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Lokasi PT BPR Dana Mitra Utama yang kurang strategis dan tidak terlalu mudah terlihat serta rendahnya tingkat arus lalu lintas kendaraan yang melewati daerah tersebut.

2. Kualitas pelayanan yang masih kurang optimal dibandingkan bank lain yang memberikan pelayanan lebih baik.
3. Kurangnya kepercayaan beberapa nasabah yang bisa dilihat dari segi nasabah tidak hanya sekedar menjalin kerjasama dengan PT BPR Dana Mitra Utama namun juga menjalin kerjasama dengan bank lain.
4. Kurangnya loyalitas nasabah yang telah lunas kreditnya dan tidak melanjutkan kerjasama untuk melakukan pembiayaan kredit lagi.

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah penulis teliti maka penelitian ini memberikan beberapa batasan masalah mengingat permasalahan penelitian yang terlalu luas, maka peneliti lakukan pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Objek yang diteliti terbatas hanya pada nasabah yang menggunakan jasa kredit dikarenakan jumlah keseluruhan nasabah yang banyak dan keluhan kebanyakan berasal dari nasabah pengguna jasa kredit dan proses kredit keseluruhan berada di kantor pusat maka objek terbatas hanya membahas permasalahan di kantor pusat.
2. Responden pada populasi hanya terbatas pada nasabah yang telah melakukan pencairan kredit di bawah dua tahun dari tahun 2018 yang masih aktif dalam pembiayaan kredit dengan menggunakan teknik pengambilan sampel jenuh.
3. Lokasi, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan sebagai variabel bebas.
4. Loyalitas Nasabah sebagai variabel terikat.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka dirumuskan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu:

1. Apakah terdapat pengaruh lokasi terhadap loyalitas nasabah pada PT BPR Dana Mitra Utama?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada PT BPR Dana Mitra Utama?
3. Apakah terdapat pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pada PT BPR Dana Mitra Utama?
4. Apakah terdapat pengaruh lokasi, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah secara simultan pada PT BPR Dana Mitra Utama?

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui pengaruh lokasi terhadap loyalitas nasabah pada PT BPR Dana Mitra Utama.
2. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada PT BPR Dana Mitra Utama.
3. Mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pada PT BPR Dana Mitra Utama.
4. Mengetahui pengaruh lokasi, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah secara simultan pada PT BPR Dana Mitra Utama.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran yang dapat membantu, bermanfaat dan juga dapat memperluas ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan masalah-masalah yang diteliti dan juga dapat mendukung sebagai bahan dasar penelitian untuk penelitian selanjutnya di masa yang akan datang.

1.6.2. Manfaat Praktis

1. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan bagi perusahaan untuk memperbaiki masalah-masalah dalam perusahaan yang menjadi bahan analisis dalam penelitian ini agar perusahaan dapat menjadi lebih baik kedepannya.

2. Bagi Universitas Putera Batam

Hasil dari penelitian yang telah didapatkan dari penelitian diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan sebagai acuan ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi mahasiswa dan mahasiswi Universitas Putera Batam di masa yang akan datang.