

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Berhubungan dengan adanya kegiatan keuangan pada perusahaan yang akan dilakukan penelitian, Kepercayaan merupakan kunci dari bisnis perbankan oleh karena itu prinsip kehati-hatian sangat diperlukan. Unsur kepercayaan menjadi faktor kunci bagi perusahaan untuk memenangkan persaingan.

Menurut (Kotler & Keller, 2009;219), kepercayaan adalah kesediaan perusahaan untuk bergantung pada mitra bisnis. Kepercayaan tergantung pada sejumlah faktor antarpribadi dan antarorganisasi, seperti kompetensi, integritas, kejujuran, dan kebaikan hati perusahaan. Kepercayaan juga sangat diperlukan untuk membangun dan mempertahankan hubungan jangka panjang. Lembaga perbankan yang dikenal di Indonesia yang diatur pada ketentuan Pasal 5 ayat (1) Undang-Undang No.7 tahun 1992 sebagaimana yang telah diubah pada UU No.10 tahun 1998 mengklasifikasikan bank terdapat dua jenis yaitu Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat. Bank yang kegiatan usahanya dilakukan secara konvensional, tidak memberikan jasa pada lalu lintas pembayaran, dan dijalankan berdasarkan prinsip syariah disebut Bank Perkreditan Rakyat Pelayanan kepada masyarakat perlu ditingkatkan sejalan dengan pertumbuhan ekonomi yang terus berkembang pesat.

Lambat atau cepatnya perkembangan sebuah bank tentu tidak semata-mata dipengaruhi oleh ada atau tidaknya dana yang tersedia untuk disalurkan kepada nasabah yang memerlukan. Tapi yang juga tak kalah pentingnya adalah aspek pasar

itu sendiri. Bank akan tetap bertahan bahkan dapat bertambah besar hanya bila memiliki pelanggan setia pada jumlah yang cukup. Semakin banyak pelanggan setia yang dimiliki tentu akan semakin baik juga penyaluran dana yang akan digunakan. Pelanggan setia atau yang lebih dikenal dengan nama pelanggan loyal, merupakan pelanggan yang akan terus menyimpan maupun meminjam dana untuk dikelola kembali.

Menurut (*Lovelock, 2011;366*) konsumen akan menjadi loyal kepada perusahaan jika ada suatu hal yang menguntungkan bagi dirinya. Jumlah dana yang disalurkan dari bank juga akan terus semakin meningkat dari waktu ke waktu. Jenis pelanggan seperti inilah yang paling dibutuhkan oleh bisnis perbankan. Karena dimana seorang pelanggan yang telah mempercayai suatu bank maka pelanggan akan terus menerus menyimpan atau meminjam dana dari bank untuk disalurkan kembali untuk kepentingan mereka. Namun tentu saja untuk mendapatkan pelanggan loyal ini bukanlah pekerjaan mudah. Karena banyak aspek yang harus dipenuhi oleh perbankan, agar pelanggan loyal ini dapat terjaring. Terdapat beberapa aspek yang dapat ditumbuhkan adalah kepercayaan pelanggan, atau komitmen pekerja. Pengertian komitmen kerja adalah suatu keadaan yang mana seorang karyawan mempunyai keinginan yang kuat untuk mempertahankan keanggotaan pada perusahaan tersebut. Hal ini bukan mengenai jenjang karir, gaji dan sebagainya, melainkan kenyamanan dan perasaan yang begitu mendalam untuk bekerja di perusahaan tersebut. (*Robbin & Judge, 2008;256*).

Bank BPR Sejahtera Batam memiliki beberapa permasalahan umum yang pasti dimiliki oleh BPR lain yang ada, karena dimana pelanggan selalu beranggapan bahwa

BPR hanya mencari profit dan tidak memperdulikan pelanggan. Karena dimana BPR memiliki suku bunga yang lebih tinggi dari bank Umum dari sisi pelanggan mereka sering sekali beranggapan sangatlah rugi jika mereka memilih melakukan pembelian Rumah, Kendaraan, atau Investasi lainnya dari BPR karena dimana pelanggan akan memikirkan kembali jika mendengar akan melakukan pembelian atau pinjaman dan pasti pelanggan akan mempertimbangkan bank Umum seperti bank BCA untuk pembelian atau pinjaman karena mereka memiliki bunga yang lebih kecil seperti pemilikan bunga mulai dari 5.61% yang di dapatkan dari website resmi bank Bca dan bank BCA juga telah umum dikalangan pelanggan indonesia, sedangkan BPR Sejahtera Batam hanya berdomisili pada kota Batam saja dan memiliki suku bunga mulai dari 6.88% untuk pemilikan rumah, maka dari itu peneliti merasa kepercayaan pelanggan terhadap BPR Sejahtera Batam belum teratasi dengan baik, karena terdapat beberapa pelanggan yang selalu bertanya apakah BPR Sejahtera Batam aman dan apakah suku bunga yang diberikan telah benar.

BPR Sejahtera Batam adalah sebuah perusahaan yang bergerak pada kegiatan keuangan berdomisili Batam, BPR Sejahtera Batam telah menjadikan dirinya sebagai mitra keuangan di batam sejak 2005 yang berlokasi kantor pusat terdapat di Komp. Tanjung Pantun Blok A No.13-14, Sungai Jodoh. BPR Sejahtera Batam juga memiliki 4 cabang perusahaan diberbagai wilayah batam yang ditetapkan di lokasi seperti : 1. Penuin, 2. Mitra Raya, 3. Botania, 4. Aviari. BPR Sejahtera Batam yang telah menjadi mitra keuangan di Batam tidak membatasi nasabah yang akan melakukan transaksi di bank tersebut, karena dimana BPR Sejahtera Batam memiliki

banyak fasilitas yang dapat digunakan oleh segala usia. Contoh Produk-produk yang dimiliki oleh BPR Sejahtera Batam.

Tabel 1.1 Daftar Produk

KSG (Kredit Serba Guna)	Kredit yang dapat di gunakan untuk penggunaan konsumtif maupun produktif.
KBS (Kredit Bisnis Sejahtera)	Kredit dengan penggunaan dana untuk penambahan modal usaha.
KFS (Kredit Fleksibel Sejahtera)	Kredit dengan penggunaan dana modal usaha tetapi dapat dilakukan penarikan kapan saja dan sesuai nominal penggunaan pada saat itu juga.
KI (Kredit Investasi)	Kredit dengan penggunaan dana untuk pembelian kendaraan maupun bangunan untuk di investasikan.
KGE (Kredit Gadai Emas)	Kredit dengan penggunaan dana untuk modal kerja dengan jaminan emas tambang mulia yang bersertifikat.
KPR (Kredit Pemilikan Rumah)	Kredit konsumtif yang tujuan pembelian rumah untuk di huni.

KPM (Kredit Pemilikan Mobil)	Kredit konsumtif yang tujuan pembelian kendaraan beroda 4 dengan tujuan pemakaian keluarga.
KPSM (Kredit Pemilikan Sepeda Motor)	Kredit konsumtif yang tujuan pembelian kendaraan beroda 2 dengan tujuan pemakaian keluarga.
KTA (Kredit Tanpa Agunan)	Kredit konsumtif yang menjaminkan sertifikat SK (Surat Keterangan Dinas) / Ijazah sekolah terakhir.

Sumber : Data Olahan

BPR Sejahtera Batam juga terdapat masalah lain yaitu permasalahan tentang komitmen dari BPR kepada nasabah, pada visi dan misi BPR mengatakan akan melayani nasabah dengan cepat dan tepat dengan cara pelayanan kredit dapat cair pada 1 hari kerja, tetapi dengan persyaratan dokumen yang ingin diajukan telah lengkap dan tidak memiliki kendala lain pada dokumen. Dengan adanya 1 hari kerja pencairan kredit maka banyak nasabah yang mencoba mengajukan kredit dengan keperluan dana mendadak, tetapi sering kali pengajuan kredit yang ditangani tidaklah selalu cair pada 1 hari kerja, melainkan bisa menjadi 3 – 4 hari kerja karena dimana nasabah selalu berpikir bahwa dokumen yang mereka berikan telah lengkap dan benar atau terjadinya kesalahpahaman sehingga terjadilah penundaan pengerjaan kredit tersebut dikarenakan tidak sesuai prosedur kelengkapan dokumen untuk

pengajuan kredit. Maka dari itu banyak sekali nasabah yang merasa tidak sesuai nya atas apa yang mereka dengar dari BPR Sejahtera Batam. Dari kedua masalah diatas BPR Sejahtera Batam juga mendapatkan permasalahan yang sangat sulit ditangani yaitu kurang percaya nya nasabah karena tidak mendapatkan apa yang seperti mereka inginkan sehingga sangat sulit untuk mendapatkan loyalitas nasabah yang akan selalu bertransaksi melalui BPR Sejahtera Batam. Dimana kota batam memiliki persaingan perbankan yang sangat ketat seperti bank umum maupun sesama bank bpr sehingga banyak nasabah dapat dengan mudah mendapatkan perbandingan antara bank.

Table 1.2 Daftar beberapa BPR berlokasi Nagoya di Kota Batam

<p>PT BPR Dana Nusantara</p> <p>Jalan Raja Ali Haji Komplek Inti Sakti Blok A No. 1, Nagoya Batam, (0778 – 429 555)</p>	<p>PT. BPR Artha Prima Perkasa</p> <p>Komplek Nagoya City Centre blok I No 03, Nagoya Batam (0778-454649)</p>
<p>PT. BPR Sejahtera Batam</p> <p>KOMP. TG. PANTUN BLOK A NO. 13 - 14 Sei Jodoh, Batam (0778 – 455380)</p>	<p>PT. BPR Banda Raya</p> <p>JL. DUYUNG KOMPLEK MARINA CENTER NO.8-9 Sei Jodoh, Batam (0778 – 424100)</p>
<p>PT. BPR Agra Dhana</p> <p>Komplek Nagoya City Centre blok E No.12 Lubuk Baja, Nagoya Batam (0778 – 429199)</p>	<p>PT. BPR Dana Nagoya</p> <p>Komplek Nagoya City Center Blok A No.10, Nagoya Batam (0778 – 458588)</p>

Menurut (Ali, 2008) Loyalitas pelanggan adalah orang yang membeli, khususnya yang membeli secara teratur dan berulang-ulang. Pelanggan merupakan seseorang yang terus menerus dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan membayar produk atau jasa tersebut. Sedangkan menurut (Ali, 2008;83) bahwa loyalitas pelanggan adalah pelanggan yang tidak hanya membeli ulang suatu barang dan jasa, tetapi juga mempunyai komitmen dan sikap yang positif terhadap perusahaan jasa, misalnya dengan merekomendasikan orang lain untuk membeli. Maka pelanggan tersebut dinyatakan telah loyal.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah diuraikan di atas, beberapa permasalahan yang terjadi pada BPR Sejahtera Batam saat ini yaitu.

1. Kurangnya kepercayaan pelanggan terhadap BPR Sejahtera Batam.
2. Komitmen penanganan kredit yang tidak sesuai dengan ekspektasi.
3. Loyalitas nasabah yang masih kecil.
4. Adanya banyak pesaing sesama mitra keuangan yang ada.

1.3 Batasan Masalah

1. Penelitian ini dilakukan di Bank BPR Sejahtera Batam
2. Penelitian ini menggunakan variable kepercayaan dan komitmen karyawan sebagai variable independen dan variable loyalitas nasabah sebagai variable dependen.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka secara spesifik penulis dapat mengidentifikasi ke beberapa masalah yang diuraikan ke bentuk pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut:

- 1) Apakah Kepercayaan berpengaruh signifikan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BPR Sejahtera Batam?
- 2) Apakah Komitmen berpengaruh signifikan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BPR Sejahtera Batam?
- 3) Apakah Kepercayaan Dan Komitmen berpengaruh signifikan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BPR Sejahtera Batam?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan ruang lingkup rumusan masalah di atas, penelitian ini mempunyai tujuan untuk mendapatkan gambaran mengenai hal-hal sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan secara parsial terhadap loyalitas nasabah pada BPR Sejahtera Batam.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh komitmen secara parsial terhadap loyalitas nasabah pada BPR Sejahtera Batam.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan dan komitmen secara simultan terhadap loyalitas nasabah pada BPR Sejahtera Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

Setelah timbulnya beberapa tujuan yang hendak dicapai maka kita dapat membagi manfaat yang diperoleh ke dua aspek dari penelitian ini adalah:

1.6.1. Aspek Teoritis

1. Penelitian ini bermanfaat untuk melatih meningkatkan dan mengembangkan kemampuan berpikir ilmiah, sistematis, metodologi dan pengalaman penulis untuk menyusun suatu wacana serta memperkaya ilmu pengetahuan.
2. Penelitian ini bermanfaat sebagai referensi bagi perpustakaan akademik yang tertarik untuk melakukan kajian di masa yang akan datang.

1.6.2. Aspek Praktis

1. Bagi Peneliti

Dapat belajar untuk membantu permasalahan kepercayaan dan komitmen pada BPR Sejahtera Batam untuk mendapat loyalitas nasabah yang maksimal sehingga permasalahan tersebut tiada. Dan untuk menerapkan pengetahuan/teori yang didapatkan sewaktu perkuliahan sumber daya manusia.

2. Bagi BPR Sejahtera Batam

Dengan adanya penelitian tersebut, dapat menghasilkan solusi untuk permasalahan loyalitas nasabah. Dan dapat meningkatkan konsumen pada periode yang akan datang.

3. Manfaat bagi peneliti lanjutan

Dengan penelitian ini dapat membantu peneliti lanjutan untuk menambah wawasan tentang pengaruh kepercayaan dan komitmen terhadap loyalitas nasabah.