

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Bank merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa pelayanan keuangan. Bank juga dijadikan tempat untuk melakukan berbagai transaksi yang berhubungan dengan keuangan seperti menyimpan uang, mengirim uang melakukan pembayaran atau penagihan. Pernyataan ini didukung oleh (Dewi, Yasa, & Sukaatmadja, 2014:257) yang menyatakan bahwa jasa bank dibutuhkan oleh banyak sektor yang berhubungan dengan kegiatan keuangan. Perkembangan dunia perbankan saat ini jumlah bank di Indonesia mengalami peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya. Selain sebagai peluang, hal tersebut menjadi alasan timbulnya persaingan yang sangat ketat antarbank yang dimana bank berkompetisi dalam menarik nasabah. Untuk memenangkan kompetisi perusahaan atau penyedia jasa harus memperhatikan kebutuhan dan keinginan para nasabah, serta memenuhi harapan mereka, sehingga terciptanya kepercayaan nasabah.

PT BPR Banda Raya resmi beroperasi pada tanggal 24 November 2005 yang berlokasi di Jalan Duyung Komplek Marina Center no 8-9 Sei Jodoh Batam sebagai kantor pusat. PT BPR Banda Raya bergerak dalam usaha perbankan, tidak hanya sekedar menyalurkan kredit, tetapi juga menerima simpanan dari masyarakat. dan menyalurkan kredit kepada para pengusaha mikro, kecil dan menengah, tetapi juga

menerima simpanan dari masyarakat. Dalam penyaluran kredit kepada masyarakat menggunakan prinsip 3T, yaitu tepat waktu, tepat jumlah, tepat sasaran, karena proses kreditnya yang relatif cepat, persyaratan lebih sederhana, dan sangat mengerti akan kebutuhan nasabah.

Untuk memenuhi tingginya minat masyarakat dan mempermudah melakukan transaksi khususnya di kota Batam maka PT BPR Banda Raya kini telah memiliki dua cabang diantaranya di daerah Botania dan Aviari. PT BPR Banda Raya menyadari sejauh ini masih banyak yang perlu dibenahi kedepannya, termasuk peningkatan pelayanan dan kepercayaan masyarakat kepada BPR. PT BPR Banda Raya terus berupaya menyempurnakan produk dan mutu pelayanan secara bersikembungan untuk memberikan pengalaman interaksi yang terbaik.

Tabel 1. 1 Data Nasabah PT BPR Banda Raya

Data Nasabah 2018			
	September	Oktober	November
Kredit	27 orang	34 orang	51 orang
Deposito	28 orang	33 orang	30 orang
Tabungan	110 orang	37 orang	77 orang
Total	165 orang	104 orang	158 orang

Sumber: PT BPR Banda Raya 2018

Loyalitas nasabah merupakan suatu keadaan yang menunjukkan loyalnya nasabah terhadap BPR. Seperti diketahui bahwa loyalitas merupakan suatu tuntutan mutlak bagi bank untuk menjamin kelangsungan hidup bagi usaha tersebut, karena loyalitas nasabah merupakan puncak dari pencapaian pelaku bisnis perbankan. Dengan

mendapatkan nasabah yang loyal mampu membuat suatu peluang yang besar bagi perusahaan untuk memperluas jaringan pemasaran dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan tersebut. Sikap pelanggan yang loyal akan memberikan banyak keuntungan bagi perusahaan, seperti nasabah akan melakukan transaksi kembali dan juga akan merekomendasikan kepada teman-temannya

Loyalitas nasabah dipandang sebagai kekuatan yang cukup penting antara sikap seseorang dan bisnis yang berkesinambungan. Dilihat dari banyaknya nasabah yang membuka rekening tabungan di PT BPR Banda Raya dengan tujuan untuk melakukan peminjaman di bank sehingga banyak nasabah yang menutup rekening tabungan mereka setelah pinjaman telah lunas di bank tersebut. Dengan begitu terlihat sikap kurang loyalnya nasabah di bank tersebut karena tidak melakukan transaksi kembali.

Perusahaan harus memberikan fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan bagi nasabahnya untuk mempertahankan nasabah yang sudah ada dan meningkatkan nasabah yang baru. Pernyataan ini didukung oleh (Palenewen, Kawet, & Tielung, 2014;186) yang menyatakan bahwa memenangkan ketatnya persaingan dalam dunia perbankan maka salah satu upaya yang dilakukan oleh bank tersebut adalah dengan meningkatkan kualitas layanan dan fasilitas yang diberikan sehingga mampu mempertahankan nasabaha yang telah ada bahkan meningkatkan jumlah nasbah baru.

Dalam memberikan kepuasan nasabah BPR Banda Raya juga memberikan fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan oleh nasabah seperti lahan parkir, ruangan

tunggu. Seiring dengan banyaknya persaingan dalam industri BPR yang semakin pesat, mengharuskan PT BPR Banda Raya lebih memperhatikan fasilitas-fasilitas perbankan yang mendukung kegiatan transaksi yang dilakukan oleh nasabahnya. Namun tetap saja nasabah memberikan keluhan fasilitas-fasilitas yang diberikan seperti tidak tersedianya kas keliling dengan melihat PT BPR Banda Raya tidak memiliki fasilitas mesin ATM. Untuk memberikan kepuasan bagi nasabah BPR Banda Raya harus lebih memperhatikan fasilitas sebagai sarana untuk melakukan transaksi keuangan diperlukan oleh nasabahnya

Kualitas pelayanan memiliki pengukuran kualitas yang merupakan peranan penting untuk menjaga keberlangsungan sebuah perusahaan, maka dari itu pengukuran kualitas dapat dilakukan pada industri manufaktur maupun jasa. Kualitas pelayanan yang baik akan menaikkan tingkat loyalitas seseorang nasabah. Seseorang yang loyal juga melihat dari kualitas pelayanan yang diberikan sesuai tidaknya pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan, agar pelanggan tidak kecewa dengan kualitas pelayanan yang diberikan harus jauh lebih baik dari kualitas yang diharapkan oleh pelanggan. Untuk itu kegiatan pelayanan haruslah berorientasi pada fungsi pelayanan. Karena kualitas pelayanan yang diberikan oleh setiap perusahaan tentunya mempunyai tujuan yang dimana dengan diadakannya pelayanan adalah agar konsumen merasakan adanya kepuasan, serta kepercayaan terhadap perusahaan sehingga dampaknya bagi perusahaan akan memperoleh laba maksimum.

PT BPR Banda Raya selalu berusaha mengutamakan kepuasan dan kenyamanan nasabah dengan meningkatkan pelayanannya. Berdasarkan pengamatan sementara, tidak optimalnya dalam penyampaian kualitas pelayanan yang diberikan PT BPR Banda Raya dilihat dari kurang maksimalnya karyawan dalam menangani keluhan oleh nasabah, kecepatan karyawan dalam menyelesaikan transaksi, kurang tanggap dalam memberikan informasi dan pelayanan serta pemahaman karyawan yang masih kurang tentang kebutuhan nasabah. Fakta menunjukkan bahwa masih rendahnya tingkat kemampuan PT BPR banda Raya untuk bersaing dalam perindustrian perbankan, dilihat dari pelaksanaan operasionalnya yang belum sepenuhnya memperhatikan kualitas pelayanannya terhadap nasabah yang membuat nasabah menjadi puas sehingga pada akhirnya nasabah menjadi loyal terhadap BPR.

Tabel 1. 2 Daftar Keluhan Nasabah PT BPR Banda Raya

NO	Jenis Keluhan	Jumlah Keluhan
1	Kecepatan Karyawan	6
2	Ketepatan waktu pelayanan	4
3	Kemampuan karyawan	3
4	Area parkir	1
Total		14

Sumber: Hasil Observasi 2018

Berdasarkan latar belakang di atas maka judul penelitian ini adalah **“Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT BPR Banda Raya”**

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian identifikasi dalam penelitian ini adalah:

1. Kurangnya loyalitas beberapa nasabah karena menutup rekening mereka setelah pinjaman mereka lunas.
2. Kurangnya sarana fasilitas yang diberikan sehingga nasabah merasa kurang puas.
3. Pelayanan yang kurang maksimal yang membuat nasabah kurang puas.
4. Kurang tanggapnya karyawan terhadap kebutuhan nasabah.

1.3. Batasan Masalah

Relevan dengan identifikasi masalah maka batasan masalah data penelitian ini adalah **“Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Nasabah Pada PT BPR Banda Raya“**

1.4. Rumusan Masalah

Sesuai dengan indentifikasi masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian adalah :

1. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada PT BPR Banda Raya?

2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada PT BPR Banda Raya?
3. Apakah berpengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap loyalitas nasabah pada PT BPR Banda Raya?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap loyalitas nasabah pada PT BPR Banda Raya.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada PT BPR Banda Raya.
3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap loyalitas nasabah pada PT BPR Banda Raya.

1.6. Manfaat Hasil Penelitian

1.6.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber referensi atau dasar acuan bagi pengembangan penelitian berikutnya dan memperkaya kajian teoritik dalam bidang ekonomi. Penulis juga dapat menerapkan ilmu yang didapatkan selama perkuliahan pada Jurusan Manajemen Bisnis.

1.6.2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Untuk menambah ruang lingkup pengetahuan, menambah wawasan, dan pemahaman tentang Manajemen Pemasaran.

2. Bagi PT BPR Banda Raya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan serta sumbangan pemikiran bagi pihak bank dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produk menjadi yang lebih baik dari yang sebelumnya.

3. Bagi Penelitian Lanjutan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian dan referensi untuk melakukan penelitian dan pengkajian yang lebih lanjut mengenai masalah yang sama, serta menambah pengetahuan pembaca.