

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Saat ini perbankan menjadi salah satu lembaga yang memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap suatu negara. Dimana bank berfungsi sebagai penghubung bagi mereka yang memiliki uang terlalu banyak namun kekurangan dana. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) merupakan kegiatan usaha yang menghimpun dan menyalurkan dana kepada pengusaha kecil dan menengah. Tidak bisa dimungkiri jumlah perusahaan BPR di wilayah kota Batam tidaklah sedikit, tentu saja persaingan antar bank juga dikategorikan tinggi, sehingga setiap perbankan harus mencari cara agar tidak terjadi kemunduran.

Untuk menghadapi hal tersebut dunia perbankan saat ini dituntut melakukan berbagai strategi yang tepat dalam menahankan pelanggan nasabah bahkan menambah calon nasabah, hal ini yang dikemukakan oleh (Sujana, 2019) yang menyatakan bahwa adanya persaingan yang kian ketat mendorong setiap lembaga perbankan berupaya untuk selalu mengembangkan dan memberikan berbagai jenis pelayanan terbaik (*service excellent*) guna mempertahankan nasabah dan menarik nasabah-nasabah potensial yang ada di masyarakat.

Agar nasabah tidak berpindah hati ke bank lain salah satu cara perusahaan untuk mempertahankannya dengan menjaga dan memperhatikan kepuasan nasabah, pernyataan ini didukung oleh (Kurniawan, 2020) yang menyatakan kepentingan perusahaan bisa dilihat dari tingkat kepuasan nasabah dengan sistem

dalam pemberian layanan yang memuaskan bagi nasabahnya. Jika suatu terdapat kepuasan dari nasabah itu maka akan menjadi poin tambahan bagi perusahaan.

Untuk menjaga kepuasan nasabah, salah satu cara yang perlu dilakukan adalah dengan meningkatkan dan meningkatkan kualitas fasilitas perbankan dan layanan perbankan yang harus disesuaikan dengan kebutuhan nasabah. Setiap bank harus dapat memberikan berbagai kemudahan untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi dan memberikan kepuasan tertentu, pernyataan ini didukung oleh (F. Maryati & Husda, 2020) yang menyatakan bahwa adanya ketercukupan dalam pemenuhan fasilitas akan memberikan rasa aman untuk nasabah.

Kelengkapan fasilitas bank yang menunjang kelancaran dalam transaksi seperti fasilitas pembukaan rekening tabungan, gratis biaya transfer antar rekening, jaminan keamanan atas dana yang disimpan nasabah, fasilitas ATM sehingga adanya kemudahan dalam mengambil atau penyetoran untuk nasabah tanpa dibatasi, lokasi bank yang strategis dan dilengkapi dengan area parkir. Apabila semua dapat dipenuhi oleh bank, maka calon nasabah akan merasa terpenuhi kebutuhannya dan nasabah akan merasa puas.

Faktor lain yang paling umum untuk meningkatkan kepuasan nasabah ialah kualitas pelayanan bank. Hal terpenting yang harus dipahami yaitu kualitas pelayanan. pernyataan ini didukung oleh (Kurniawan, 2020) yang menyatakan bahwa Membutuhkan layanan berkualitas tinggi dan berkualitas tinggi untuk memberikan layanan yang diinginkan pelanggan dan diharapkan membuat pelanggan merasa puas.

Keberhasilan layanan tercermin dari kepuasan nasabah dalam menggunakan kembali layanan perbankan, pernyataan ini didukung oleh (Syaiful et al., 2020) Nasabah yang puas dengan kualitas layanan akan mencerminkan perasaan loyalitasnya dengan terus menerus membeli kembali dan menyarankan orang lain untuk membeli produk dan jasa dari bank tersebut, dan dikuatkan oleh (Iskandar et al., 2015) pelayanan yang unggul akan mengarah kepada kepuasan pelanggannya. Komponen penilaian untuk mengukur pelayanan perbankan dimulai dari *customer service, teller, satpam*, kenyamanan ruangan, tempat parkir, dan lain sebagainya. Pernyataan ini didukung oleh Arianto (2018: 83) yang menyatakan bahwa kefokusannya dalam kebutuhan dan keinginan didasari dari kualitas pelayanan dari setiap nasabah perbankan, serta penyampaian informasi harus tepat dan sesuai prosedur untuk mengimbangi harapan dari nasabah tersebut. Ketepatan penyampaian informasi juga sangat penting saat nasabah datang dan menanyakan prosedur kredit, maupun deposit diberikan dengan saksama agar tidak terjadinya ketidakpahaman.

Kepuasan pelanggan atas penggunaan layanan atau produk yang disediakan dapat dijadikan sebagai masukan manajemen untuk meningkatkan dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Dan Jika layanan yang diberikan tidak memuaskan pelanggan, maka pelanggan akan kecewa dan pelanggan tidak akan puas dengan layanan yang diberikan. Agar mampu bersaing dan tidak kehilangan nasabah loyalitasnya, bank harus bisa menyusun strategi dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya., pernyataan ini

didukung oleh (Ojekalu et al., 2018: 2) dan dikuatkan oleh (Sukamma & Muthalib, 2015) semakin berkualitas pelayanannya semakin banyak nasabah yang akan menggunakan produk-produk bank.

PT BPR Indobaru Finansia Berdiri sejak tanggal 30 maret 2009 berdasarkan akta nomor 01 tanggal 08 september 2008 oleh Notaris Doddy Candra Eriawan, SH. Di batam. PT BPR Indobaru Finansia merupakan lembaga yang bergerak di bidang perbankan yang beralamat di Komplek Tanah Mas, Jl. Laksamana Bintan, Sungai Panas. PT BPR Indobaru Finansia telah berdiri selama 10 tahun terhitung sejak tahun 2009. Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan, didapatkan kepuasan nasabah yang kurang optimal sehingga mengakibatkan flukuasi dari jumlah nasabah yang menabung pada PT BPR Indobaru Finansia.

Tabel 1.1 Perbandingan Jumlah Nasabah Tabungan Periode 2016-2019

Tahun	Bulan Periode				Total Nasabah Tabungan	% Peningkatan
	Jan-Mar	Apr- Jun	Jul- Sep	Okto- Des		
2016	96	81	67	89	333	26.90%
2017	115	97	35	51	298	23.90%
2018	72	69	71	83	295	23.70%
2019	80	72	85	80	317	25.50%
Total Perbandingan Jumlah Nasabah Tabungan Periode 2016-2019						100.00%

Sumber: BPR Indobaru Finansia

Berdasarkan perbandingan jumlah nasabah diatas dapat dilihat masalah yang dihadapi BPR Indobaru Finansia mengalami fluktuasi jumlah penurunan nasabah yang menabung. Bisa dilihat dari tahun 2016 sebanyak 333 nasabah sedangkan pada tahun 2017 dan 2018 mengalami penurunan sebesar 3.2%.

Kemudian di tahun 2019 mengalami peningkatan 1.8% mencapai 317 nasabah. Apabila dibandingkan kembali dengan tahun 2016, tentunya masih belum dikatakan meningkat dan harus ditingkatkan lagi oleh pihak bank. Berdasarkan hasil observasi, diutamakan juga terdapat fasilitas fisik yang kurang memadai diantaranya seperti keterbatasan penyediaan fasilitas fisik seperti mesin ATM, tempat parkir motor maupun mobil , gedung dan ruang tunggu.

Tabel 1.2 Data Fasilitas

No	Jenis	Jumlah
1	Area Parkiran	0
2	Ketersediaan Mesin ATM	0
3	Layanan Internet Banking	0
4	Ketersediaan Mesin EDC (Elektronik data capture)	0
5	Gedung Bank	1
6	Ruangan Tunggu	1

Sumber: BPR Indobaru Finansia

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa terdapat beberapa fasilitas yang tidak adalah seperti ketidaktersediaan mesin ATM menyebabkan nasabah harus berkunjung ke bank apabila hendak menarik dan menabung dana. mengingat tempat parkir yang terbatas menyebabkan nasabah malas untuk singgah karena terkendala dalam memparkirkan kendaraannya, bagi nasabah yang lokasi alamatnya jauh dari lokasi bank tentu saja sangat tidak efisiensi bagi nasabah dan sangat tidak menguntungkan karena setelah sampai di tempat ternyata lapangan parkir sedang *full* hasilnya nasabah harus mengatur ulang jadwal kunjungan ke bank.

Gedung bank hanya 1 yang berlokasi di area sei panas dan tidak tersedia cabang bank untuk lokasi area lain seperti di batu aji, punggur, tiban yang daerahnya jauh dari alamat bank sehingga nasabah repot apabila ingin melakukan transfer atau menyimpan dana harus turun ke daerah batam center. kemudian ruang tunggu yang kurang luas menyebabkan nasabah harus berdiri antri apabila BPR Indobaru Finansia sedang ramai dikunjungi. Antrian yang panjang dan lama akan membuat nasabah menjadi lesu dan capek alhasil kepuasan nasabah menjadi menurun.

Selain masalah fasilitas bank, pelayanan pada BPR Indobaru Finansia juga dikatakan masih kurang baik bisa dilihat dari masalah antri yang selain disebabkan karena kurang mesin ATM, dikarenakan petugas bagian *frontliner* juga tidak cukup yang hanya terdiri dari satu *customer service*, satu bagian *teller* dan satu petugas satpam. Di saat bank sedang ramai dikunjungi, nomor antrian yang disediakan tidak cukup sehingga petugas satpam tidak dapat membagikan nasabah yang masuk belakangan sehingga antrian panjang dan tidak teratur.

Tidak tersedia hadiah kepada nasabah bank yang menandatangani dana baik berupa suku bunga maupun *souvenir* seperti *Tupperware*, gantungan kunci maupun barang yang sedang *booming* sehingga tidak menarik minat nasabah untuk menandatangani dananya ke bank.

Penyesuaian dalam penjabaran latar belakang maka penulis akan meneliti tentang **“Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT BPR Indobaru Finansia”**.

1.2. Identifikasi masalah

Pendasaran dalam penyesuaian sebelumnya, maka penulis akan mengidentifikasi masalah-masalah yang tertuang dalam penelitian tersebut, yaitu :

1. Nasabah kurang minat mendepositokan dananya dikarenakan tidak adanya hadiah baik berupa suku bunga maupun souvenir.
2. Bank BPR Indobaru Finansia tidak memiliki fasilitas mesin ATM sehingga ketika nasabah mau melakukan transaksi atau menyetor uang harus mengambil antrian.
3. Bank BPR Indobaru Finansia hanya memiliki satu kualitas pelayanan *teller* sehingga nasabah akan menunggu antrian yang lama.

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan permasalahan diatas maka peneliti menbataskan permasalahan diatas sebagai berikut:

1. Variabel pada pemelitan ini hanya mengenai Fasilitas (X1), Kualitas Pelayanan (X2) yang merupakan variabel independen terhadap Kepuasan Nasabah (Y) yang merupakan variabel dependen.
2. Objek penelitian ini adalah sumber dari PT BPR Indobaru Finansia

1.4. Perumusan Masalah

Penyesuaian dalam pengidentifikasian, jadi perumusan masalah yang ditemui ialah :

1. Apakah fasilitas ini akan mempengaruhi kepuasan nasabah PT BPR Indobaru Finansia?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT BPR Indobaru Finansia?
3. Apakah fasilitas dan kualitas layanan mempengaruhi kepuasan nasabah PT BPR Indobaru Finansia secara bersamaan?

1.5. Tujuan Penelitian

Pendasaran perumusan masalah yang telah dipaparkan, adanya tujuan yang hendak di jabarkan dipenelitian ini ialah :

1. Untuk mengetahui dampak fasilitas PT BPR Indobaru Finansia terhadap kepuasan nasabah.
2. Untuk mengetahui dampak kualitas layanan PT BPR Indobaru Finansia terhadap kepuasan nasabah.
3. Untuk sekaligus mengetahui dampak fasilitas dan kualitas layanan PT BPR Indobaru Finansia terhadap kepuasan nasabah.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat, ilmu pengetahuan serta wawasan khususnya bidang ilmu pemasaran yang menyajikan suatu wawasan penelitian pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

1.6.2. Manfaat Praktisi

Pendasaran dengan maksud dari penelitian yang sebelumnya maka dapat ditarik penyimpulan manfaat praktis bagi penelitian itu yakni:

1. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan dari penelitian apakah benar pengaruhnya fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

2. Bagi Institusi

Terdapat pengharapan agar menambah referensi yang bermanfaat bagi perpustakaan Universitas Putera Batam.

3. Bagi Perusahaan

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi perusahaan dan dapat menentukan fasilitas yang bagi untuk kedepannya dalam meningkat pelayan yang baik bagi nasabah.

4. Bagi Penelitian Lanjut

Agar dapat mengembangi variabel yang tersedia dalam penambahan pengetahuan yang lebih luas bagi pembaca.