

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

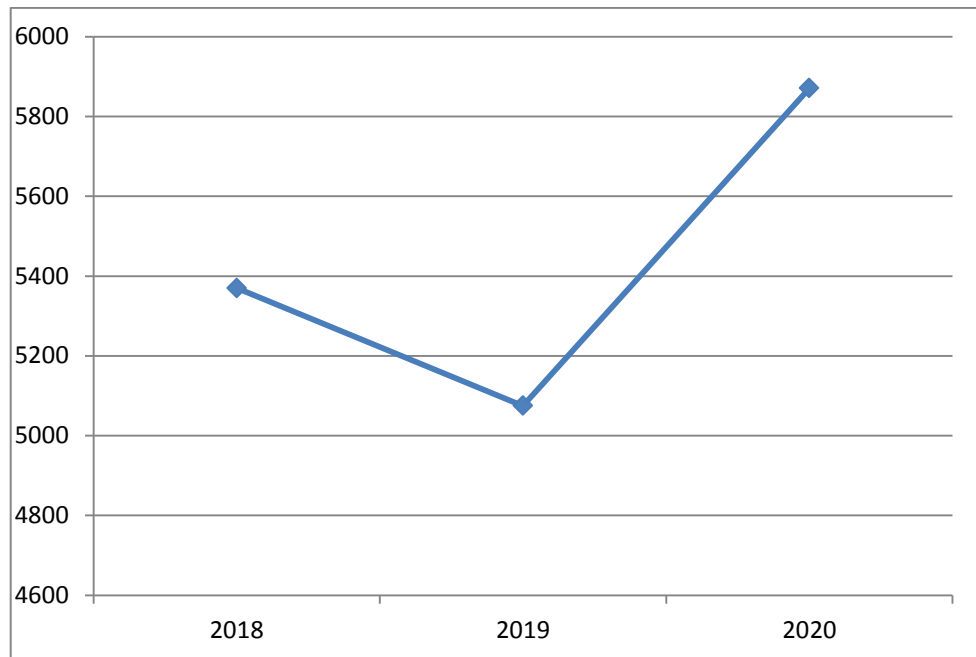
### **1.1.Latar Belakang Masalah Penelitian**

Perkembangan teknologi saat ini memiliki peran yang penting dalam memberikan kemudahan kepada nasabah serta mempercepat kegiatan pada lembaga keuangan. Secara umum lembaga keuangan dapat dikelompokkan dalam dua bentuk yaitu lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan bukan bank. Perbedaan lembaga keuangan bank dan bukan bank yaitu bank merupakan suatu badan usaha yang memiliki wewenang serta fungsi untuk menghimpun dana masyarakat dan kemudian disalurkan kembali pada masyarakat yang memerlukan dana. Sedangkan lembaga keuangan bukan bank yaitu semua badan yang melakukan kegiatan di bidang keuangan, yang secara langsung atau tidak langsung menghimpun dana terutama dengan mengeluarkan kertas berharga dan menyalurkan pada masyarakat terutama untuk membiayai investasi perusahaan (Faudi, 2020) . Jenis lembaga keuangan bank yaitu bank sentral, bank umum, dan bank perkreditan rakyat. Sedangkan lembaga keuangan bukan bank yaitu koperasi kredit, perusahaan asuransi, dan pegadaian

Pada saat ini perkembangan dan pertumbuhan perekonomian negara, sangat berpengaruh terhadap pertumbuhan dan perkembangan perekonomian daerah dan pada usaha-usaha kecil serta lembaga keuangan di desa. Karena pada

dasarnya prekonomian desa juga merupakan perekonomian negara. Khususnya di Bali terdapat Lembaga Perkreditan Desa (LPD) yang merupakan lembaga keuangan milik desa yang melaksanakan kegiatan usaha dilingkungan desa dan untuk krama desa. Pengertian krama desa dalam Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 4 tahun 2019 tentang Desa Adat di Bali, Krama desa merupakan warga masyarakat Bali Hindu yang tercatat pada desa tersebut. Kegiatan usaha tersebut meliputi menghimpun dana dari krama desa yang berupa tabungan dan deposito, kemudian menyalurkan kembali dalam bentuk kredit, yang pada tujuannya adalah untuk memperoleh laba. Untuk dapat memperoleh laba tersebut tentunya harus ada unsur kepuasan pada setiap nasabah. Ketika nasabah sudah merasa puas maka mereka bisa terus datang untuk menabung, deposito ataupun kredit. Dari hal tersebut maka akan mampu meningkatkan jumlah nasabah serta dapat menaikkan laba perusahaan.

Desa Ambengan merupakan salah satu desa yang ada di Kecamatan Sukasada, Kabupaten Buleleng dengan memiliki 4 dusun dan terdapat Lembaga Perkreditan Desa (LPD) yang telah berdiri sejak 12 Mei 1989. Selama 32 tahun berdirinya LPD Desa Adat Ambengan sudah banyak prestasi yang diraih, salah satunya mendapat juara 3 LPD terbaik di Provinsi Bali. Dengan berbagai prestasi yang telah diraih LPD Desa Adat Ambengan mampu meningkatkan kepercayaan nasabah untuk menyimpan uangnya di LPD. Namun pada saat ini banyak pilihan produk jasa yang mengakibatkan nasabah memiliki banyak pilihan sehingga LPD dapat memperluas pangsa pasarnya. Keberhasilan suatu perusahaan dalam menjaring nasabah tercermin dari banyaknya jumlah nasabah. Berikut grafik jumlah nasabah LPD Desa Adat Ambengan seperti dilihat pada Gambar 1.1.



Sumber : LPD Desa Adat Ambengan 2021

Gambar 1.1  
Grafik Jumlah Nasabah pada LPD Desa Adat Ambengan Tahun 2018-2020

Dari grafik di atas dapat dilihat jumlah nasabah dari tahun 2018 sampai tahun 2020 mengalami fluktuasi. Hal ini berarti terjadi kenaikan dan penurunan pada jumlah nasabah. Dimana pada tahun 2018 jumlah nasabah yaitu 5.370, tahun 2019 yaitu 5.075, dan tahun 2020 yaitu 5.871. Dari tahun 2018 ke 2019 menurun sebesar 5,5% dan dari tahun 2019 ke tahun 2020 mengalami kenaikan sebesar 15,7%. Kenaikan jumlah nasabah tentu karena adanya kepuasan nasabah, karena nasabah yang puas akan datang kembali serta akan memberitahu orang lain tentang kepuasannya. Kepuasan pelanggan merupakan konsep yang penting karena ketika pelanggan puas cenderung akan terus datang dan memberitahu orang lain tentang pengalaman mereka yang menyenangkan (Danang Sunyoto, 2015).

Berdasarkan hasil survey pra penelitian dapat diketahui bahwa kepuasan nasabah pada LPD Desa Adat Ambengan masih belum optimal, hal ini terlihat

pada saat melakukan pengamatan pada LPD Desa Adat Ambengan, dimana setiap nasabah yang keluar dari LPD memperlihatkan ekspresi yang berbeda-beda. Nasabah yang merasa puas memperlihatkan ekspresi senang pada saat keluar dari LPD, namun berbeda dengan nasabah yang merasa kurang puas, dimana nasabah tersebut keluar dengan rasa kecewa. Ketidak puasan yang dialami oleh nasabah tersebut karena pelayanan yang diberikan kurang memuaskan dimana karyawannya membuat nasabah menunggu terlalu lama dan kurang ramah pada saat melayani. Dari ketidak puasan yang dialami nasabah tersebut tentu saja nantinya akan berpengaruh ke citra perusahaan karena hal tersebut tentu akan diceritakan oleh nasabah kepada rekannya yang nantinya melibatkan citra perusahaan. Citra perusahaan dapat tercipta dari peristiwa yang terjadi pada perusahaan dan apabila peristiwa yang terjadi mengakibatkan nasabah puas tentu akan membuat citra perusahaan baik, namun apabila peristiwa yang terjadi pada perusahaan membuat nasabah kurang merasa puas maka akan menciptakan citra perusahaan menjadi kurang baik. Hal ini terbukti dari penelitian yang dilakukan oleh Larasati (2018) bahwa citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Nasabah yang puas tentu saja akan datang kembali ke perusahaan, namun nasabah yang merasa kurang puas akan melakukan berbagai cara salah satunya yaitu melakukan pengaduan kepada pihak LPD, dimana pada observasi yang telah dilakukan dengan mewawancarai ketua LPD Desa Adat Ambengan memang benar bahwa ada salah satu nasabah yang mengadu tentang pelayanan pada LPD Desa Adat Ambengan yang menyatakan bahwa salah satu pegawai LPD menagih kredit dijalan sehingga nasabah merasa kurang nyaman. Selain itu dikatakan

bahwa salah satu pegawai terlihat judes pada saat melayani nasabah. Untuk mengatasi hal tersebut LPD Desa Adat Ambengan melakukan perbaikan yaitu memilih pegawai yang tepat pada bidang tersebut, serta meningkatkan pelayanan dengan menggunakan teknologi agar mempermudah nasabah untuk melakukan transaksi pada LPD. Perusahaan harus dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik agar dapat menciptakan kepuasan pelanggan.

Hal yang dilakukan untuk meningkatkan jumlah nasabah pada LPD Desa Adat Ambengan yaitu terus memberikan pelayanan yang baik dan tetap menjalankan kredit meskipun pada masa pandemi saat ini, namun dengan syarat tertentu agar dapat menjamin bahwa nasabah tersebut mampu melunasinya. Pada saat program tersebut sudah berjalan LPD Desa Adat Ambengan akan berusaha memberikan pelayanan yang baik bagi para nasabah serta akan dapat menciptakan citra perusahaan yang baik dimata nasabah yang nantinya akan menciptakan sebuah kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan diartikan sebagai evaluasi dari keseluruhan kinerja yang diberikan perusahaan dalam memberikan pelayanan, memenuhi harapan dan keinginan pelanggann ( Triyadi dkk, 2021). Untuk meningkatkan kepuasan nasabah LPD Desa Adat Ambengan hal yang dilakukan yaitu meningkatkan kualitas pelayanan dan mempertahankan citra perusahaannya. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Triyadi, dkk (2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan citra perusahaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Mulyaningsih dan Suasana (2016) yang menyatakan kualitas pelayanan dan citra perusahaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Serta penelitian yang dilakukan oleh Diana, et all (2020) yang menyatakan kualitas pelayanan dan citra

perusahaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Hutasoit dkk (2020) yang menyatakan kualitas pelayanan dan citra perusahaan secara parsial tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Meningkatkan kualitas pelayanan sangat penting untuk menciptakan kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan adalah keseluruhan dari keistimewaan serta karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuan untuk memuaskan kebutuhan secara langsung ataupun secara tidak langsung (Astuti,dkk. 2017). Kualitas pelayanan berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan untuk melayani kebutuhan nasabah. Kualitas merupakan suatu ukuran keunggulan suatu produk atau layanan meliputi fungsi spesifikasi suatu produk atau layanan memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditentukan (Finnora dan Razak, 2017). Kualitas pelayanan yang baik akan mampu menciptakan kepuasan pelanggan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mulyaningsih dan Suasana, (2016) yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini juga diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Rompas, et al (2016) yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Serta penelitian yang dilakukan oleh Febriana (2016) yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Hutasoit, dkk (2020) menyatakan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Rusmawati

dan Marlindawaty (2018) yang menyatakan bahwa secara parsial kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh citra perusahaan yang baik dimata nasabah. Citra perusahaan merupakan suatu kesan secara umum yang ada pada benak masyarakat sebagai dari hasil kumpulan perasaan, ide, sikap, dan pengalaman dengan perusahaan yang disimpan dalam ingatan (Triyadi, dkk. 2021). Citra perusahaan dibangun oleh apa yang nasabah rasakan dan ketahui mengenai perusahaan, berdasarkan pada informasi dari mulut ke mulut oleh nasabah serta dari pengalaman pribadi dan dari promosi yang dilakukan oleh perusahaan. Untuk membangun citra perusahaan dimata masyarakat LPD Desa Adat Ambengan berawal dari mentaati peraturan-peraturan yang ada pada LPD Desa Adat Ambengan, serta mensosialisasikan dan mempublikasikan hal-hal positif yang dimiliki LPD Desa Adat Ambengan, kemudian ikut serta dalam pembangunan pura yang ada di Desa Ambengan, mengadakan ngaben masal setiap 6 tahun sekali, serta memeberikan beasiswa berprestasi pada SD yang ada di Desa Ambengan. Citra perusahaan tidak dapat diciptakan dengan mudah layaknya menciptakan suatu barang atau jasa tetapi citra terbentuk melalui proses dalam mempertahankan dan meningkatkan kepuasan nasabah. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Triyadi, dkk (2021) yang menyatakan bahwa citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hendrison dan Husda (2020) yang menyatakan citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Serta penelitian yang dilakukan oleh Larasati (2018) yang menyatakan citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

pelanggan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Sutrisno, dkk (2017) menyatakan bahwa citra perusahaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan Atmanegara, dkk (2019) yang menyatakan citra perusahaan tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan beberapa hal yang telah diuraikan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah pada LPD Desa Adat Ambengan”.

### **1.2. Identifikasi Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka identifikasi masalahnya penelitian sebagai berikut :

1. Jumlah nasabah pada LPD Desa Adat Ambengan mengalami fluktuasi pada tahun 2018 sampai tahun 2020.
2. Terdapat keluhan dari nasabah tentang pelayanan LPD Desa Adat Ambengan.
3. Terjadi *research gap* pada hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah.

### **1.3. Pembatasan Masalah**

Pembatasan yang terkait dengan kepuasan pelanggan terdapat bidang keahlian sangat kompleks, oleh karena itu agar pembahasan menjadi lebih fokus maka penulis membatasi masalah dalam penelitian ini pada Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah pada LPD Desa Adat Ambengan.



#### **1.4.Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan yang diteliti yaitu sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan dan citra perusahaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada LPD Desa Adat Ambengan?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada LPD Desa Adat Ambengan?
3. Apakah citra perusahaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada LPD Desa Adat Ambengan?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah pada LPD Desa Adat Ambengan
2. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada LPD Desa Adat Ambengan
3. Untuk menguji pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah pada LPD Desa Adat Ambengan

#### **1.6.Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis:

### 1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan dalam pengembangan dan memperdalam pemahaman tentang ilmu pengetahuan pada bidang manajemen pemasaran yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan.

### 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak LPD Desa Adat Ambengan dalam menentukan strategi-strategi pemasaran khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan.

