

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kondisi perekonomian masyarakat suatu negara yang terus bertumbuh seiring dengan keberhasilan pembangunan menyebabkan tingkat kesejahteraan meningkat dan hal ini menyebabkan adanya pergeseran akan kebutuhan yang harus dipenuhi. Menurut Livana, dkk (2020), aneka macam kebutuhan yang dipenuhi meliputi kebutuhan primer atau kebutuhan pokok akhirnya meningkat pada kebutuhan sekunder atau bahkan kebutuhan tersier atau kebutuhan produk akan jasa. Menurut Halim, dkk (2021). produk jasa yang dimaksud diantaranya adalah jasa pendidikan, rumah sakit, perhotelan, sektor industri, dan jasa perbankan yang mempunyai peluang bisnis yang semakin luas dalam memenuhi segala jenis kebutuhan dan keinginan. Perusahaan dalam hal ini bank harus melakukan upaya pemasaran melalui penciptaan produk yang lebih inovatif dan terintegrasi sehingga nasabah akan terlayani setiap transaksi yang diperlukan dengan harga yang kompetitif, bentuk promosi yang tidak menjebak, dan tempat yang strategis dan yang terjangkau serta kualitas pelayanan yang baik menurut Zulkarnain, dkk (2020).

Bisnis Perbankan untuk dapat memenangkan persaingan dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang prima dan kepuasan terhadap nasabah agar loyalitas para nasabah pada bisnis perbankan tersebut tetap terjaga. Bank yang dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada nasabahnya dan mendapat tingkat kepuasan yang tinggi dari masyarakat diharapkan bank yang bersangkutan mampu membangun loyalitas pelanggan. Signifikansi loyalitas pelanggan sangat

terkait dengan kelangsungan perusahaan dan terhadap kuatnya pertumbuhan perusahaan dimasa datang. Bank Perkreditan Rakyat merupakan salah satu jenis Bank yang menghimpun dana masyarakat serta melayani pinjaman kepada masyarakat, dalam kegiatannya lembaga ini menghimpun dana dari masyarakat melalui simpanan dalam bentuk deposito berjangka dan tabungan. Pada umumnya Bank Perkreditan Rakyat membangun usahanya di daerah-daerah masyarakat yang memiliki tingkat kebutuhan tinggi. Seiring berjalannya waktu mengingat lembaga-lembaga keuangan baik itu bank maupun non bank telah hidup dilingkungan masyarakat dan dibutuhkan oleh masyarakat maka khusus untuk Status Bank Perkreditan Rakyat kemudian diakui dan diberikan kejelasan secara resmi melalui UU Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 yang dapat diakses pada <https://peraturan.bpk.go.id> dan dengan catatan memenuhi tata cara yang ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah.

Kualitas pelayanan yaitu segala bentuk penyelenggaraan pelayanan secara maksimal yang dibelikan perusahaan dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan demi memenuhi harapan pelanggan (Kasinem, 2020). Kotler dan Keller (2009), menyatakan bahwa konsumen yang sangat puas biasanya akan tetap setia untuk jangka waktu yang lama, serta membeli lagi ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan memperbarui produk lama, selain itu ia akan membicarakan hal-hal baik tentang perusahaan dan produknya kepada orang lain, mereka tidak terlalu memperhatikan merek pesaing dan tidak terlalu mementingkan harga, mereka juga menawarkan ide produk dan jasa kepada perusahaan, dan biaya pelayanannya lebih murah dari pada konsumen baru karena transaksi menjadi suatu hal yang rutin.

Menurut Jeany (2020) Loyalitas nasabah dapat dikatakan komitmen nasabah untuk berlangganan kembali atau membeli produk ataupun jasa Bank selama nasabah nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan Bank. Loyalitas nasabah penting bagi Bank karena jika tidak ada nasabah maka Bank tidak hidup alias tidak dapat menjalankan usaha perbankannya. Nasabah harus mendapatkan pelayanan yang sangat baik demi kelancaran setiap usaha yang dilakukan BPR sebagai salah satu cara untuk mempertahankan sumber modal agar terus menggunakan jasa BPR.

Bali merupakan salah satu provinsi yang ada di Indonesia yang mempunyai Bank Perkreditan Rakyat (BPR) dimana keberadaan tersebut menjadi salah satu pilar pembangunan pada suatu daerah. Pada Lampiran 02 menurut data Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang dapat diakses pada www.ojk.go.id Bali mempunyai 9 kabupaten dengan perkembangan BPR salah satunya Kabupaten Buleleng yang mengalami penurunan sejumlah 2 BPR pada tahun 2020 menjadi 6 BPR pada tahun 2021. Salah satu BPR yang ada di Kabupaten Buleleng yaitu BPR Suryajaya Kubutambahan yang mengalami penurunan jumlah laba dan aset dari tahun 2019 hingga 2021 dibandingkan dengan BPR lainnya diantaranya PD. BPR Bank Buleleng Empat Lima, PT. BPR Nusamba Kubutambahan, PT BPR Adi Jaya Mulia, dan PT. BPR Nur Abadi.

Selain itu pada lampiran 02 pada perkembangan jumlah nasabah tabungan, deposito, dan kredit PT. BPR Suryajaya Kubutambahan Tahun 2019 sampai 2021. Jumlah pegawai pada PT. BPR Suryajaya Kubutambahan mengalami fluktuasi, jumlah nasabah tabungan meningkat, jumlah nasabah deposito berfluktuasi, dan jumlah nasabah kredit mengalami penurunan. Jumlah nasabah PT. BPR Suryajaya

Kubutambahan yang mengalami fluktuasi dan penurunan menandakan loyalitas nasabah terhadap BPR juga mulai berkurang, karena kebiasaan transaksi, kesetiaan, dan komitmen nasabah untuk tetap menggunakan jasa PT. BPR Suryajaya Kubutambahan mengalami inkonsistensi. Kotler (2006) dalam Permana dan Nurcahya (2014), juga menyatakan bahwa indikator loyalitas terdiri atas tetap setia, tidak berpindah ke merek lain, merekomendasikan kepada teman, pilihan pertama dalam mengambil pinjaman, dan menceritakan hal-hal yang baik kepada orang lain. Namun, melihat kondisi jumlah nasabah yang mengalami fluktuasi, tentunya hal ini akan menjadi suatu permasalahan bagi operasional BPR kedepannya.

Loyalitas nasabah untuk tetap melakukan hubungan dan transaksi dengan BPR dapat menjadi salah satu indikator telah terpenuhinya harapan nasabah terhadap berbagai pelayanan yang diberikan BPR. Ada berbagai faktor yang dapat membentuk loyalitas dari nasabah. Zulkarnain, dkk (2020), menyatakan bahwa loyalitas nasabah dipengaruhi oleh reputasi merek, kualitas pelayanan, dan kepuasan nasabah. Hartono, Rudy (2018), menyatakan bahwa loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh reputasi merek, kepuasan pelanggan, dan kualitas pelayanan. Rofiqo, dkk (2021), menyatakan bahwa loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, citra perusahaan, dan kepuasan pelanggan. Serta Woen dan Santoso (2021), menyatakan bahwa loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan. Jadi, dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel yang memengaruhi loyalitas nasabah adalah reputasi merek, kualitas pelayanan, kualitas produk, kepuasan nasabah, nilai, dan citra perusahaan.

Dalam penelitian ini hanya memfokuskan menggunakan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah yang memengaruhi loyalitas nasabah. Penelitian Supar dan Suasana (2017), menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Ini berarti kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan. Naiknya nilai kualitas pelayanan berpengaruh terhadap naiknya loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas pelanggan dengan kinerja pelayanan seperti kondisi ruang tunggu yang baik, kesediaan karyawan dalam membantu nasabah yang membutuhkan bantuan, karyawan memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan yang dijanjikan, keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan, dan Karyawan yang memperhatikan kebutuhan nasabah dengan sungguh-sungguh. Selain itu variabel kepuasan pelanggan juga berpengaruh dominan pada penelitian Woen dan Santoso (2021). Maka dari itu, perlu untuk mengetahui faktor faktor yang memengaruhi loyalitas nasabah PT. BPR Suryajaya Kubutambahan. PT. BPR Suryajaya Kubutambahan harus berusaha meminimalkan ketidakpuasan nasabah dengan memberikan pelayanan yang semakin hari semakin baik. Kepuasan nasabah timbul ketika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapannya, dengan kepuasan tersebut akan mampu menimbulkan sifat loyal dibenak nasabah. Kualitas pelayanan dapat memengaruhi loyalitas nasabah secara tidak langsung dengan dimediasi oleh kepuasan nasabah (Zulkarnain, dkk, 2020). Penelitian yang dilakukan oleh Aditya dan Kusumadewi (2017), menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan dapat berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan dan dapat juga berpengaruh tidak langsung melalui kepuasan

konsumen (sebagai variabel *intervening*). Penelitian lain yang dilakukan oleh Purnomo (2019) pada Bank Kanca Wonosari juga menyatakan bahwa kepuasan secara signifikan memediasi hubungan antara kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah. Namun, penelitian lainnya yang dikemukakan oleh Eka dan Liana (2019) pada pelanggan sepeda motor honda di kota Semarang menunjukkan bahwa kepuasan Pelanggan tidak berpengaruh dalam memediasi kualitas pelayanan dan loyalitas Pelanggan.

Baik atau tidaknya persepsi nasabah mengenai pelayanan bank tergantung antara kesesuaian dan keinginan pelayanan yang diperolehnya. Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah disampaikan oleh Kotler dan Keller (2009) yang menjelaskan bahwa pelanggan yang mempersepsikan kualitas layanan yang baik maka akan merasa puas. Sehingga diharapkan kualitas pelayanan nasabah meningkat, dengan harapan nasabah akan semakin puas terhadap BPR. Hasil penelitian oleh Supar dan Suasana (2017) pada PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Renon menyatakan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Syahputra dan Susianto (2020) pada Bank Sumut Syariah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang kuat dan dapat menciptakan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan yang memberikan pelayanan yang menyenangkan (Tjiptono, 2012). Pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor penting dalam mempertahankan nasabah, apabila pelayanan yang diberikan tidak maksimal maka nasabah akan beralih ketempat lain (Astuti dalam Wijaya dan Mandala 2018). Karena banyaknya kelebihan tersebut maka terbentuklah kualitas pelayanan masyarakat

terhadap BPR. Sehingga diharapkan kualitas pelayanan meningkat, dengan harapan nasabah akan semakin loyal terhadap BPR. Hasil penelitian oleh Supar dan Suasana (2017) pada PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Renon menyatakan kualitas pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Penelitian Darmawan dan Ekawati (2017), menemukan bahwa kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian yang dilakukan Ishak dan Evrita Putri (2017) pada Bank Syariah di Indonesia juga menunjukkan hasil yang sama bahwa kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Namun, penelitian lainnya yang dilakukan oleh Pradana (2018) pada PT. Fac Sekuritas Indonesia di Yogyakarta menyatakan bahwa kepuasan nasabah berpengaruh positif tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah, yang berarti semakin tinggi kepuasan nasabah bukan berarti tidak berhubungan tetapi tidak selalu meningkatkan loyalitas nasabah. Berdasarkan uraian latar belakang sebelumnya, penting dilakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Mediasi Pada PT. BPR Suryajaya Kubutambahan”.

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka dapat di identifikasikan masalah penelitian pada PT. BPR Suryajaya Kubutambahan sebagai berikut:

1. Adanya fluktuasi dari jumlah nasabah deposito dan kredit di PT. BPR Suryajaya Kubutambahan.
2. Terdapat banyak variabel yang berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

3. Terjadi ketidakkonsistenan hasil penelitian yang dilakukan sebelumnya berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah.

1.3 Pembatasan Masalah Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut maka penulis hanya meneliti kepuasan nasabah memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di PT. BPR Suryajaya Kubutambahan.

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah dan pembatasan masalah, dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT. BPR Suryajaya Kubutambahan?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di PT. BPR Suryajaya Kubutambahan?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah di PT. BPR Suryajaya Kubutambahan?
4. Bagaimana kepuasan nasabah dalam memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di PT. BPR Suryajaya Kubutambahan?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah disajikan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan menguji tentang hal-hal sebagai berikut:

1. Menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. BPR Suryajaya Kubutambahan.
2. Menguji kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di PT. BPR Suryajaya Kubutambahan.
3. Menguji kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah di PT. BPR Suryajaya Kubutambahan.
4. Menguji kepuasan nasabah dalam memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di PT. BPR Suryajaya Kubutambahan.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis dan manfaat praktis sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperdalam pemahaman tentang ilmu pengetahuan di bidang manajemen pemasaran yang terkait dengan kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, dan loyalitas nasabah.

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak PT. BPR Suryajaya Kubutambahan dalam menentukan kebijakan melalui informasi yang di dapat dalam penelitian ini, khususnya mengenai kualitas pelayanan, kepuasan Nasabah dan loyalitas nasabah.