

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada zaman saat ini kebutuhan manusia semakin banyak terutama untuk memenuhi kepuasan mereka terhadap mereka sendiri. Dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan tersebut maka manusia melakukan aktivitas kerja maupun bisnis. Pada pelaksanaannya sendiri kerja dan bisnis. Dalam perkembangannya sendiri banyak orang memilih untuk berbisnis daripada bekerja dikarenakan bisnis merupakan hal yang dapat menghasilkan keuntungan besar sehingga dapat memenuhi kepuasan seseorang dalam waktu singkat. Bisnis yang bagus dijalankan adalah apabila pemasaran yang dilakukan mencakup semua daerah dengan relasi yang luas. Kendala yang terjadi adalah modal awal ataupun modal lainnya untuk memulai berbisnis maupun perluasan bisnisnya. Untuk itu para pebisnis akan menggunakan jasa layanan lembaga keuangan dalam perekonomian modern yang saat ini bersifat sangat penting, terutama bagi mereka para pebisnis yang banyak menggunakan pelayanan jasa keuangan. Dengan demikian pebisnis mendapatkan sesuatu yang diinginkan dalam waktu singkat.

PT. Permodalan Nasional Madani (PERSERO) Cabang Bondowoso atau lebih dikenal sebagai PT. PNM adalah suatu lembaga keuangan alternatif milik Negara (BUMN) yang memberikan bantuan berupa pembiayaan dan jasa manajemen kepada Usaha Mikro, Kecil, Menengah dan Koperasi (UMKMK). Kebanyakan Usaha Mikro, Kecil dan Koperasi (UMKK) berada di daerah dan pedesaan, yang pada umumnya aksesnya sulit tersentuh oleh bank umum, dan dari aspek bisnisnya mayoritas unbankable walaupun sebenarnya memiliki prospek pengembangan dan memiliki peran besar dalam perekonomian Indonesia atas keberadaan sektor, lokasidan sebarannya.

Menurut Surat Keputusan Menteri Republik Indonesia No. 792 Tahun 1990, lembaga keuangan diberikan batasan sebagai semua badan yang kegiatannya di bidang keuangan, melakukan penghimpunan dana, dan menyalurkannya kepada masyarakat terutama guna membiayai investasi perusahaan. Selain membiayai investasi perusahaan lembaga keuangan juga melakukan kegiatan konsumsi dan kegiatan distribusi barang dan jasa.

Pada umumnya, di Indonesia lembaga keuangan dibagi menjadi dua yaitu lembaga keuangan Non bank dan lembaga keuangan bank. PNM sebagai lembaga keuangan merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan

kemudian meyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman untuk jangka waktu tertentu. Kepercayaan antara PNM dengan nasabahnya harus senantiasa di jaga agar hubungan baik tersebut tidak mudah berakhir begitu saja. Perusahaan juga harus terus menjaga kinerjanya dan memelihara kepercayaan masyarakat mengingat tugasnya bahwa PNM bekerja dengan dana masyarakat yang disimpan pada perusahaan atas dasar kepercayaan dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat, oleh sebab itu sangat diperlukan modal kepercayaan dari masyarakat, kepercayaan masyarakat hanya akan diberikan kepada perusahaan yang berintegritas tinggi,oleh karena itu pihak manajemen harus berupaya untuk dapat menjaga dan meningkatkan kinerja yang baik. Setelah tertanam kepercayaan, maka nasabah akan mulai menilai tentang kualitas pelayanan dari seluruh aspek perbankan,oleh karenanya, sebuah perusahaan hendaknya selalu berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin, karena kualitas pelayanan yang baik memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk terus menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan.

PNM adalah salah satu lembaga yang bergerak di bidang jasa keuangan,sebagai lembaga jasa keuangan mempunyai fungsi sebagai perantara keuangan.yang memobilisasi dana dari masyarakat dan menyalurkannya kepada masyarakat lain dalam bentuk kredit. Mempunyai banyak nasabah adalah tujuan utama dari sebuah PNM karena semakin banyak nasabah akan semakin banyak juga keuntungan yang di dapatkan. Pada dasarnya perusahaan jasa termasuk perbankan merupakan bisnis yang mengandalkan kepercayaan sebagai kekuatan bisnisnya karena kepercayaan merupakan dasar terciptanya hubungan baik antara perusahaan dengan nasabahnya.

PT. PNM Cabang Bondowoso didirikan sejak tahun 2017 tepatnya pada bulan Mei. Nasabah dari PT. PNM Cabang Bondowoso ini tidak hanya lingkup daerah PT saja, namun Nasabah PT ini juga berasal dari berbagai wilayah yang ada di Kab. Bondowoso. Data Nasabah dalam satu tahun ini mencapai 2.310 dengan total danayang dipinjam sebesar Rp. 4.488.000.000,-. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut:

**Tabel 1.1**

**Data Jumlah Pencairan Nasabah PT. PNM Cabang Bondowoso**

<b>BULAN</b>	<b>Jumlah Nasabah</b>		<b>DISBURSE</b>
<b>May-17</b>	50 Nasabah	IDR	100,000,000.00
<b>Jun-17</b>	226 Nasabah	IDR	452,000,000.00
<b>Jul-17</b>	108 Nasabah	IDR	216,000,000.00

<b>AGT 17</b>	159 Nasabah	IDR	318,000,000.00
<b>Sep-17</b>	253 Nasabah	IDR	506,000,000.00
<b>Oct-17</b>	383 Nasabah	IDR	634,000,000.00
<b>Nov-17</b>	394 Nasabah	IDR	788,000,000.00
<b>Dec-17</b>	161 Nasabah	IDR	322,000,000.00
<b>Jan-18</b>	270 Nasabah	IDR	540,000,000.00
<b>Feb-18</b>	174 Nasabah	IDR	348,000,000.00
<b>Mar-18</b>	132 Nasabah	IDR	264,000,000.00
<b>JUMLAH</b>	<b>2310 Nasabah</b>	<b>IDR</b>	<b>4,488,000,000.00</b>

Sumber: PT. PNM Cabang Bondowoso 2018

Data jumlah Nasabah yang tercatat dalam tahun 2017 mengalami kenaikan dan juga penurunan. Di tahun 2018 berbeda dengan tahun sebelumnya, tercatat sejak bulan Januari sampai bulan Maret PT. PNM mengalami penurunan jumlah Nasabah. Jumlah Nasabah pada bulan Januari tercatat 270 Nasabah, pada bulan Februari tercatat 174 Nasabah dan pada bulan Maret tercatat 132 Nasabah.

Berdasarkan survey awal yang dilakukan wawancara langsung dengan kepala unit PT. PNM Cabang Bondowoso bahwa jumlah keseluruhan nasabah PT. PNM dari tahun 2017 hingga 2018, jumlah nasabah yang meminjam dana sebanyak dua kali meminjam dalam enam bulan terakhir yakni berjumlah sebanyak 153 nasabah. Berikut data Nasabah dalam enam bulan terakhir untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 1.2 berikut:

Tabel 1.2: Jumlah Nasabah yang pernah meminjam dana sebanyak dua kali pinjaman

No	Bulan dan Tahun	Jumlah Pelanggan
1	Juni 2018	21 orang
2	Juli 2018	21 orang
3	Agustus 2018	26 orang
4	September 2018	25 orang
5	Oktober 2018	32 orang
6	November 2018	28 orang

Sumber: PT. PNM Cabang Bondowoso 2018

Dari tabel 1.2 dapat diketahui jumlah nasabah PT. PNM tahun 2018 yang pernah meminjam dana sebanyak 2 kali meminjam dalam enam bulan terakhir, pada bulan Juni 2018 berjumlah 21 orang. Bulan Juli Tahun 2018 jumlah nasabah tercatat berjumlah 21 orang. Jumlah nasabah pada bulan Agustus 2018 berjumlah 26 orang. Bulan September Tahun 2018 jumlah nasabah tercatat berjumlah 25 orang. Nasabah pada Bulan Oktober Tahun 2018 jumlah nasabah tercatat berjumlah 32 orang. Dan untuk Bulan November Tahun 2018 jumlah nasabah tercatat berjumlah 28 orang. Faktor utama yang berpengaruh dalam menciptakan

kepuasan nasabah adalah seorang karyawan, karena karyawan berhubungan langsung dengan nasabah. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas pelayanan jasa tergantung pada kemampuan karyawan dalam memenuhi harapan nasabahnya. Kualitas pelayanan yang baik dapat di ukur melalui beberapa aspek Misal, Pertama, penampilan karyawan yang bersih dan rapi, karyawan yang ramah terhadap melayani nasabah. Kedua kehandalan, agar mempunyai nilai yang tinggi dari nasabah maka bank harus di dukung dengan ketersediaan karyawan yang mampu memberikan pelayanan sesuai janji yang diberikan oleh perusahaan. Ketiga adalah daya tanggap, perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan diharapkan selalu bersikap cepat tanggap dalam menangani segala hal yang menjadi kebutuhan nasabahnya. Keempat adalah jaminan, perusahaan yang baik adalah perusahaan yang dapat mendidik para karyawannya untuk selalu bersikap ramah tamah, sopan santun kepada pelanggannya, dan mempunyai karyawan yang berkompeten di bidangnya.

Meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan haruslah dilakukan, hal ini diperlukan agar kepuasan konsumen tercapai seperti keinginan yang diharapkan oleh pelaku pasar. Kepuasan merupakan faktor yang sangat penting dalam menjaga dan memenangkan bisnis dalam persaingan. Dalam memenuhi kebutuhan nasabah maka perusahaan peminjaman modal harus menempatkan pola pikir pada orientasi nasabah. Karakteristik perusahaan yang menumbuhkan *service loyalty* salah satunya adalah memberikan perhatian akan kelemahan perusahaannya dan selalu melihat kualitas service dari pesaingnya untuk dapat meningkatkan pelayanan sehingga nasabah memberikan respon emosi yang positif karena puas dan selalu melakukan peminjaman ulang serta menceritakan kepuasannya kepada orang lain. Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis mengangkat judul “**Analisis Kualitas Layanan, Biaya Peminjaman dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Perusahaan PT. PNM Persero Cabang Bondowoso)**”

## **1.2 Rumusan Masalah:**

Dari latar belakang diatas, dan untuk lebih menunjang dalam penelitian kali ini, maka peneliti mencoba membuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitaslayanan secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan PT. Permodalan Nasional Madani (PERSERO) Cabang Bondowoso?
2. Apakah biaya peminjaman secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan PT. Permodalan Nasional Madani (PERSERO) Cabang Bondowoso?
3. Apakah kepuasan secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan PT. Permodalan Nasional Madani (PERSERO) Cabang Bondowoso?
4. Apakah kualitas layanan, biaya peminjaman dan kepuasan secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan PT. Permodalan Nasional Madani (PERSERO) Cabang Bondowoso?

## **1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

- 1) Untuk Mengidentifikasi ada tidaknya pengaruh kualitas layanan secara parsialterhadap loyalitas pelanggan PT. Permodalan Nasional Madani (PERSERO) Cabang Bondowoso
- 2) Untuk Mengidentifikasi ada tidaknya pengaruh biaya peminjaman secara parsial terhadap loyalitas pelanggan PT. Permodalan Nasional Madani (PERSERO) Cabang Bondowoso
- 3) Untuk Mengidentifikasi ada tidaknya pengaruh kepuasan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan PT. Permodalan Nasional Madani (PERSERO) Cabang Bondowoso
- 4) Untuk menganalisis tingkat pengaruh kualitas layanan, biaya peminjaman dan kepuasan secara simultan terhadap loyalitas pelanggan PT. Permodalan Nasional Madani (PERSERO) Cabang Bondowoso

### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

- 1) Manfaat secara teoritis

Secara teoritis hasil peningkatan berupaya meningkatkan kualitas layanan, biaya peminjaman, kepuasan dan loyalitas pelanggan

2) Manfaat secara praktis

a) Bagi Peneliti

Sebagai ajang latihan untuk melatih daya penalaran dan mengasah intelektualita, Sebagai bukti dan implementasi dari ilmu yang diterima di bangku kuliah. Sekaligus untuk dapat memperluas wawasan dan kemampuan dalam mengaplikasikan teori-teori yang telah diperoleh dari perkuliahan dalam dunia usahadan dunia industri.

b) Bagi Perusahaan

Sebagai *feedback* pada pada PT. Permodalan Nasional Madani (PERSERO) Cabang Bondowosodalam merancang desain mutu pelayanan yang sesuai kebutuhan dan harapan konsumen, serta sebagai *feedback* PT. Permodalan Nasional Madani (PERSERO) Cabang Bondowosodalam menentukan perencanaan strategi sehingga kualitas pelayanan akan semakin membaik

c) Bagi Lembaga Penelitian

Sebagai modal tambahan bagi calon-calon pengembang pendidikan, khususnya di bidang peningkatan mutu kualitas dan dan layanan yang lebih baik untuk kedepannya. Selain menambah khasanah keilmuan dalam bidang manajemen Pemasaran dan kualitas SDM khususnya tentang peningkatan kualitas dan pelayanan yang terus dapat dikembangkan sesuai dengan tuntutan perkembangan dunia perekonomian.