BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Suatu perusahaan yang mampu memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan akan membuat citra positif bagi perusahaan. Pelayanan yang baik mendorong minat nasabah untuk menggunakan kembali jasa tersebut sehingga terciptanya loyalitas. Perusahaan yang menjualkan jasa berarti menjualkan produknya dalam bentuk kepercayaan. Memberikan pelayanan terbaik untuk pelanggan menjadi tolak ukur keberhasilan suatu perusahaan. Perusahaan yang berhasil memasarkan produk/jasanya kepada pelanggan dengan pelayanan yang memuaskan akan mendapatkan brand yang baik dimata pelanggan. Pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan sewaktu menawarkan produk/jasa, pelayanan ketika memberikan jasa, pelayanan atas risiko yang terjadi saat memberikan jasa dan pelayanan lain sebagainya. Loyalitas pelayanan juga dapat terbentuk dari kepuasaan yang dirasakan adalah perasaan senang ataupun kecewa yang muncul setelah menggunakan jasa tersebut. Pelanggan akan merasa senang dan kecewa setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang difikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Dalam artian lain, seseorang merasa puas apabila hasil yang didapat minimal mampu memenuhi harapannya sedangkan seseorang yang merasa tidak puas apabila hasil yang didapatkan tidak mampu memenuhi harapannya. Kepuasan yang dirasakan seseorang akan memberikan dampak terhadap perilaku pengguna kembali secara terus-menerus.

Menurut Kotler dan Keller dalam Sunyoto (2013) menyatakan bahwa kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil kerja yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Konsumen dapat mengalami salah satu dari tingkat kepuasaan umum yaitu kalau

kinerja dibawah harapan, konsumen akan merasa kecewa tetapi jika kinerja bisa sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan apabila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan sangat puas senang atau gembira. Kepuasaan nasabah juga dipengaruhi berbagai faktor diantaranya kualitas pelayanan, penanganan komplain, dan citra merek. Menurut Kotler dalam Tjiptono (2009) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian berkelanjutan, bebas dari kerusakan, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan sesuatu yang membahagiakan. Menurut Bell dan Luddington dalam Tjiptono (2005) penanganan komplain merupakan kemampuan dan kemauan perusahaan untuk melakukan penanganan secara cepat atas setiap komplain yang masuk dari pelanggan. Penanganan komplain nasabah pada perusahaan saat ini menjadi salah satu kunci utama suatu perusahaan dapat terus tumbuh dan berkembang, karena apabila pelanggan merasa tidak mendapatkan layanan yang baik saat menyampaikan keluhan maka pelanggan akan dengan mudahnya untuk berpindah ke perusahaan lain. Menurut Bill Canton dalam S.Soemirat & Ardianto (2007) menyatakan bahwa citra perusahaan adalah sebagai kesan, perasaan, gambaran diri nasabah terhadap perusahaan kesan yang dengan sengaja diciptakan dari suatu objek, orang atau organisasi

Berdasarkan teori pemasaran dan empiris diatas, maka objek penelitian yang dipilih adalah pada PT Adira Finance Cabang Jember. PT Adira Finance Tbk adalah perusahaan pembiayaan pelanggan bidang otomotif terbesar saat ini yang didirikan pada tahun 1990 dan karena Adira sudah berdiri sejak lama dan tentunya sudah tidak asing lagi bagi masyrakat, dengan prestasi yang telah diakui melaui beberapa penghargaan dibidang *Service Quality, Customer Satisfaction, Top*

Brand, dan beberapa kategori yang lainnya. Menjangkau seluruh wilayah di Indonesia dengan didukung oleh ketersediaan outlet yang berjumlah 244 (dan akan bertambah), nilai angsuran yang fleksibel yang dapat ditentukan sesuai dengan keinginan dan kapasitas pembayaran pelanggan. Berikut adalah hasil pendapatan PT Adira Finance Tbk Cabang Jember.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

Tabel 1.1 Pendapatan PT Adira Finance Tbk. Tahun 2016 - 2017

Tahun	Bulan	Volume Penjualan / Unit	Target Pendapatan	Realisasi
	Januari	800	9.000.000.000	10.850.000.000
	Februari	850	10.200.000.000	11.800.000.000
	Maret	800	9.000.000.000	10.850.000.000
	April	900	11.100.000.000	13.100.000.000
	Mei	980	13.500.000.000	15.900.000.000
2016	Juni	800	9.000.000.000	10.850.000.000
	Juli	800	9.000.000.000	10.850.000.000
	Agustus	900	11.100.000.000	13.100.000.000
	September	800	9.000.000.000	10.850.000.000
	Oktober	700	8.570.000.000	6.600.000.000
	November	850	10.200.000.000	12.800.000.000
	Desember	950	12.250.000.000	14.300.000.000
	TOTAL	**10.13**	121.920.000.000	141.850.000.000
	Rata- Rata		1.016.000.000	11.820.000.000
Tahun	**Bulan**	**Volume Penjualan / Unit**	**Target Pendapatan**	**Realisasi**
	Januari	700	8.570.000.000	9.500.000.000
	Februari	750	8.900.000.000	10.900.000.000
	Maret	700	8.570.000.000	9.500.000.000
	April	800	9.000.000.000	11.700.000.000
	Mei	850	10.200.000.000	12.500.000.000
2017	Juni	700	8.570.000.000	9.500.000.000
	Juli	600	7.500.000.000	8.700.000.000
	Agustus	700	8.570.000.000	9.500.000.000
	September	750	8.900.000.000	10.900.000.000
	Oktober	650	7.900.000.000	9.000.000.000
	November	750	8.900.000.000	10.900.000.000
	Desember	800	9.000.000.000	11.700.000.000
	TOTAL	**7.15**	104.580.000.000	124.300.000.000
	Rata- Rata		871.500.000	10.358.000.000

Sumber: Analisa Pendapatan PT Adira Finance Tbk. Cabang Jember

Berdasarkan data rata-rata pendapatan rata-rata realisasi di atas menunjukkan bahwa pada tahun 2016 rata-rata pendapatan 1.016.000.000 dan rata-rata realisasi 11.820.000.000 sedangkan tahun 2017 rata-rata pendapatan 871.500.000 dan rata-rata realisasi 10.358.000.000. Diketahui terjadi perbedaan rata-rata antara tahun 2016 dan 2017, dikarenakan adanya complain seperti masalah administrasi pembayaran, masalah pelayanan pengambilan BPKB, masalah penarikan unit mobil dan motor.

Tabel 1.2 Komplain PT Adira Finance Tbk. Tahun 2016 - 2017

Komplain		
Bulan	**2016**	**2017**
Januari	-	Masalah administrasi pembayaran
February	-	-
Maret	-	-
April	Complain masalah tarikan kendaraan bermotor	
Mei	-	-
Juni	-	Masalah pelayanan pengambilan BPKB
Juli	-	-
Agustus	-	-
September	-	-
Oktober	-	-
November	-	-
Desember	-	-

Sumber : PT Adira Finance Tbk Cabang Jember

Dilihat dari Tabel diatas pada tahun 2016 mengalami complain tentang masalah tarikan kendaraan bermotor, karena adanya keterlambatan pembayaran angsuran yang lebih dari 3 bulan, sedangkan tahun 2017 mengalami complain tentang Masalah administrasi pembayaran, karena untuk masalah administrasi lebih mengarah pada kebijakan perusahaan dan untuk masalah pelayanan pengambilan BPKB, karena pelayanannya yang lama dan adanya ketidaksamaan tanda tangan dengan KTP. Masalah penarikan unit mobil dan motor. Diketahui bahwa pada tahun 2017 lebih banyak permasalahan complain dibandingkan pada tahun 2016.

Penelitian yang dilakukan oleh Malian (2016) menemukan bahwa Kualitas Pelayanan, Penangan Komplain, Citra dan Kepuasan Berpengaruh Positif Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Rakyat Indonesia Unit Kebung Bunga Palembang. Penelitian oleh Yuliati (2016) menemukan bahwa Faktor Keandalan, Jaminan, Bukti Fisik, dan Daya Tanggap Mempunyai Pengaruh Positif tetapi Tidak Signifikan. Penelitian yang dilakukan oleh Sasongko (2013) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel Tangible, Reliability, Responsivenes, Assurance, dan Empaty Secara Simultan dan Parsial Berpengaruh Signifikan Positif Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria. Penelitian yang dilakukan oleh Putu, dkk (2014) menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan, Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah PT BPR Hoki memiliki hubungan yang positif dan signifikan. Penelitian yang dilakukan oleh Budiarti (2011) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Kualitas Layanan, Penanganan Keluhan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. Penelitian yang dilakukan oleh Rosita Dan Wijaya (2015) menunjukkan bahwa Penaganan Komplain berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian yang dilakukan oleh Normasari (2013) menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan secara langsung memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, citra

perusahaan dan loyalitas pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Haryono (2017) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Bank Kerinci. Penelitian yang dilakukan oleh David (2016) menunjukkan bahwa Pengaruh Kulaitas Pelayanan, Harga, Citra Perusahaan Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Pelanggan Garuda Indonesia Di Jakarta. Penelitian yang dilakukan oleh Setiawan (2016) menunjukkan bahwa Pengaruh Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Mega, Tbk Cabang Makassar Daya. Penelitian yang dilakukan oleh Dyah P (2015) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Bunga Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Di PT Bank Rakyat Indonesia, Tbk Unit Ngrambe, Kecamatan Ngrambe, Kabupaten Ngawi Tahun 2014-2015 dan penelitian yang dilakukan oleh Satriyanti (2012) menunjukkan bahwa Pengaruh Kulaitas Layanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Bank Berpengaruh Positif Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Di Surabaya.

Adapun berdasarkan hasil wawancara kepada nasabah yang berkunjung ke PT Adira Finance Tbk di Jember. Pada tanggal 4 Mei 2018 tentang Kualitas Pelayanan yang dimiliki PT Adira Finance Tbk di Jember dengan 6 nasabah, dari hasil wawancara ke 6 nasabah merasa bahwa kualitas pelayanan yang diberikan PT Adira Finance Tbk di Jember kurang efektif, nasabah merasa terabaikan pada saat karyawan melayani dikarenakan banyaknya nasabah yang datang ke PT Adira Finance Tbk di Jember. Dilihat dari wawancara yang telah dilakukan terdapat indikasi kualitas pelayanan yang di diberikan kepada nasabah dirasa sangat kurang. Pada tanggal 7 Mei 2018 tentang penangan komplain dengan 10 nasabah yang diwawancarai pernah mengalami insiden penarikan atau perampasan sepeda motor milik nasabah yang tidak melihat tempat dan waktu atau situasi dan kondisi

nasabah sehingga mempengaruhi kepuasan nasabah . Dilihat dari wawancara yang telah dilakukan terdapat indikasi penanganan komplain yang dilakukan oleh nasabah. Pada tanggal 9 Mei 2018 tentang citra perusahaan yang dimiliki PT Adira Finance Tbk di Jember. Dilihat dari wawancara yang telah dilakukan kepada 10 nasabah mengenai citra perusahaan dianggap kurang baik karena dalam proses penarikan sepeda motor terkesan memakasa dan tidak melihat situasi dan kondisi dari nasabah. Pada tanggal 10 Mei 2018 tentang kepuasan nasabah dilihat dari beberapa indikasi yang mempengaruhi kepuasan nasabah merasa sedikit kurang puas terhadap pelayanan, penanganan komplain, citra perusahaan.

Kualitas pelayanan yang baik menjadi salah satu syarat kesuksesan dalam perusahaan jasa sering dikondisikan sebagai perbandingan antara layanan yang diharapkan dan layanan yang diterima secara nyata. Kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen akan menimbulkan banyak kerugian bagi perusahaan. Penelitian membuktikan banyak nasabah yang kecewa terhadap pelayanan perusahaan dan dengan hati menyampaikan keluhannya. Artinya, meski mereka tidak menyampaikan keluhannya bukan berarti secara otomatis dianggap puas. Kenyataannya justru konsumen beralih ke perusahaan lain. Hal ini tentu saja akan menciptakan citra buruk atau citra perusahaan bagi perusahaan sehingga beralih ke perusahaan lain. Oleh karena itu, PT. Adira Finance Jember Tbk Cabang Jember juga harus memperhatikan beberapa faktor bisnis diantaranya mengenai kualitas pelayanan, penanganan komplain dan citra perusahaan. Mengingat bahwa persaingan bisnis jasa ini semakin kompetitif di Jember. Atas dasar pemikiran dan asumsi sebagaimana diuraikan di atas, maka judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Adira Finance Jember Tbk Cabang Jember”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah PT. Adira Finance Tbk. Cabang Jember?
2. Apakah penanganan komplain berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah PT. Adira Finance Tbk. Cabang Jember?
3. Apakah citra perusahaan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah PT.Adira Finance Tbk. Cabang Jember ?

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah PT. Adira Finance Tbk. Cabang Jember.
2. Untuk mengetahui penanganan komplain berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah PT. Adira Finance Tbk. Cabang Jember.
3. Untuk mengetahui citra perusahaan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah PT.Adira Finance Tbk. Cabang Jember.