

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan berkembangnya kegiatan perekonomian di Indonesia, kebutuhan manusia pun semakin bertambah. Tak terkecuali kebutuhan finansial, untuk memenuhi permintaan pun semakin meningkat. Sebagian besar dari kebutuhan keuangan ini dapat dipenuhi melalui pinjam meminjam. Kegiatan pinjam meminjam ini dilakukan oleh perseorangan atau badan hukum dengan suatu organisasi, baik formal maupun informal (Karwur et al., 2022).

Secara umum lembaga pembiayaan dapat dikelompokkan menjadi dua bentuk yaitu perbankan dan non perbankan, dengan perbedaan utama keduanya adalah dalam penggalangan dana. Dalam melakukan mobilisasi modal, terdapat ketentuan yang jelas bahwa bank dapat melakukan mobilisasi modal baik secara langsung maupun tidak langsung dari masyarakat, Sedangkan lembaga keuangan non perbankan hanya dapat melakukan mobilisasi modal secara tidak langsung dari masyarakat. Lembaga pembiayaan baik bank maupun non perbankan mempunyai peranan yang sangat penting dalam kegiatan perekonomian (Dewi & Swara, 2022).

Perkembangan lembaga pembiayaan di Indonesia saat ini sangat pesat dan dinamis, baik dari segi kualitas layanan dan teknologi yang dimiliki. Lembaga pembiayaan semakin mendominasi pembangunan perekonomian suatu Negara, tidak hanya di negara maju namun juga di negara berkembang. Dengan

persaingan yang ketat antar lembaga pembiayaan, perubahan yang terjadi dalam industri penyedia pembiayaan. Perubahan ini disebabkan oleh perubahan kebutuhan layanan nasabah dan perubahan teknologi yang mengharuskan lembaga pembiayaan mengembangkan strategi defensive untuk menghindari kehilangan nasabah. Berikut perusahaan pesaing lembaga pembiayaan keuangan di Indonesia saat ini antara lain PT.PNM, Amarta, dan Bina Artha, Nasabah pasti memilih lembaga pembiayaan yang berkualitas dan terpercaya yang tentunya mendatangkan kepuasan (Dita Azurah, 2021).

PT.PERMODALAN NASIONAL MADANI yang selanjutnya disingkat menjadi PT.PNM, didirikan berdasarkan peraturan pemerintah nomor 1 tanggal 25 Mei 1999 tentang penyertaan modal negara Republik Indonesia kedalam kegiatan usaha pendirian dalam rangka pengembangan koperasi dan usaha kecil menengah. PT.PNM merupakan program kerja yang bertujuan untuk membimbing dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat untuk mencapai taraf hidup yang lebih baik. Program pengelolaan PT.PNM ditujukan khusus untuk para wanita pengusaha mikro dengan sistem kelompok, sehingga bisa menjadi solusi apabila terdapat kesulitan terhadap dalam mengelola usaha mikronya dan diharapkan nasabah dapat mengelolanya (pnm.co.id).

Bagi setiap lembaga pembiayaan, nasabah memiliki arti yang sangat penting dikarenakan nasabah menentukan keberadaan atau perkembangan suatu kegiatan bisnis. Pelaku usaha yang ingin berkembang dan bertahan harus mampu memberikan kepuasan nasabah melalui produk atau jasa dengan kualitas yang lebih baik dibandingkan pesaingnya. Kepuasan nasabah adalah prioritas

utama dan penting bagi sebagian besar perusahaan untuk sukses, baik ditingkat operasional, manajemen dan strategis (Pramudya, 2019).

Nasabah yang dapat digolongkan sebagai nasabah setia adalah nasabah yang merasa puas terhadap suatu produk atau jasa tertentu, sampai-sampai mereka bersemangat untuk merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada semua orang disekitarnya. Selain itu nasabah yang setia juga akan menunjukkan loyalitasnya dengan membeli atau memakai produk dan jasa lainnya dari perusahaan yang sama (Sigit & Soliha, 2019).

Demikian pula jika nasabah mengharapkan suatu tingkat pelayanan tertentu dan benar-benar yakin bahwa pelayanan yang diterimanya sesuai dengan harapan, maka dapat dikatakan nasabah tersebut puas. Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka nasabah tidak akan dianggap sebagai nasabah yang tidak puas, oleh karena itu nasabah tidak akan percaya akan suatu layanan atau dapat dianggap nasabah tidak puas atau kecewa. Kepuasan nasabah merupakan salah satu kunci untuk menciptakan loyalitas nasabah (Kaol, 2019).

Menurut Fandy Tjiptono dan Gregorious Chandra (2021), kualitas pelayanan merupakan perwujudan kesempurnaan pelayanan berdasarkan harapan nasabah. Semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah. Keunggulan kualitas pelayanan dapat dioptimalkan melalui penerapan nilai-nilai islam (Nuraeni, 2021).

Dari pembahasan diatas terlihat bahwa loyalitas nasabah dibentuk oleh kualitas layanan, dimana perpaduan kualitas manusia tercermin dalam perilaku

atau sikap individu ketika berinteraksi dengan nasabah. Nasabah adalah salah satu dari sumber daya berkelanjutan perusahaan. Kepuasan nasabah sudah menjadi standar untuk menilai loyalitas nasabah, perusahaan harus menjaga loyalitas nasabah dan membuat mereka selalu merasa puas agar tetap menjadi nasabah setia. Berikut adalah data jumlah nasabah pada beberapa lembaga pembiayaan yang ada di kota Palembang, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.1

Jumlah Nasabah Lembaga Pembiayaan Tahun 2019-2023

Nama Lembaga	2019	2020	2021	2022	2023
Amartha	1.432	1.755	2.281	2.254	2.896
Bina Artha	336	344	409	435	576
PT.PNM	1.811	1.915	2.110	3.910	5.155

Sumber : - Koperasi Amarta tahun 2023

- bina-artha.com

- PT.PNM unit ilir timur 2-2 Plg

Fenomena ini didukung oleh beberapa hasil penelitian sebelumnya. Menurut penelitian yang dilakukan Marida Yulia dan Widhiastuti (2021) ditemukan bahwa kualitas layanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Demikian pula hasil penelitian yang dilakukan oleh Saroji (2019), Azka Al Afifah (2019), dan Hong Liang (2021), menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas (Liung & Syah, 2020). Penelitian yang dilakukan oleh Setiawan (2019) menunjukkan

bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas.

Berbeda dengan hasil penelitian Agus Wijaya (2019) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Begitu pula dengan hasil penelitian Zainuddin Tahuman (2020) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas (Darmiati et al, 2022).

Dari fenomena data tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak setiap kejadian empiris sesuai dengan teori yang ada. Hal ini diperkuat dengan adanya research gap pada peneliti terdahulu. Beberapa peneliti di atas menunjukkan adanya pengaruh yang berbeda dari variabel kualitas layanan, kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah.

Bagi setiap badan usaha, kualitas layanan merupakan faktor penting dalam sebuah usaha untuk membentuk loyalitas nasabah. Bila nasabah merasa tidak puas akan dapat menyebabkan nasabah tersebut pindah ke badan usaha lainnya, sehingga akan merugikan badan usaha tersebut. Penelitian ini akan mengukur kuatnya pengaruh faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah pada lembaga pembiayaan.

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas dapat dijelaskan bahwa jumlah nasabah pada PT.PNM di tahun 2019 sebanyak 1.811 orang, tahun 2020 sebanyak 1.915 orang, tahun 2021 sebanyak 2.110 orang, tahun 2022 sebanyak 3.910 orang, tahun 20223 sebanyak 5.155 orang. Hal ini dikarenakan bahwa kualitas layanan, kepercayaan dan kepuasan nasabah merupakan faktor dan aspek yang

sangat penting bagi perusahaan, sehingga dapat membuat nasabah menjadi loyal kepada perusahaan dan dapat membuat bertambahnya nasabah pada perusahaan disetiap tahunnya.

Berdasarkan dari uraian di atas, penulis perlu melakukan penelitian lebih mendalam dengan mengangkat judul “**Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah Lembaga Pembiayaan.**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka yang menjadi permasalahan dalam penulisan ini adalah :

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada lembaga pembiayaan ?
2. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada lembaga pembiayaan ?
3. Apakah kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada lembaga pembiayaan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kepercayaan serta kepuasan nasabah kepada PT.Permodalan Nasional Madani (PNM) Unit Ilir Timur 2-2 Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat yang akan dicapai dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman bagi penulis tentang kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah dan dampaknya terhadap loyalitas nasabah pada PT.Permodalan Nasional Madani (PNM) Unit Ilir Timur 2-2 Palembang.

2. Bagi Pengguna

Sebagai bahan masukan bagi Universitas Bina Darma terutama mengenai kualitas pelayanan PT.Permodalan Nasional Madani (PNM) Unit Ilir Timur 2-2 Palembang Terhadap Nasabah.

3. Bagi Pembaca

Sebagai Referensi yang dapat digunakan oleh pembaca untuk melakukan penelitian yang sejenis dimasa yang akan datang.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Agar pembahasan yang dilakukan menjadi terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan, maka penulis perlu untuk membatasi materi pembahasan dalam penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah Pada Lembaga Pembiayaan di PT.Permodalan Nasional Madani (PNM) Unit Ilir Timur 2-2 Palembang.

1.6 Sistematika Penulisan

Tugas akhir ini ditulis secara sistematika untuk mencapai tujuan yang diharapkan, yaitu penjelasan secara jelas dan terperinci dengan urutan bab-bab sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai latar belakang, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan landasan teori yang membahas mengenai Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah PT.Permodalan Nasional Madani (PNM).

BAB III OBJEK DAN METODELOGI PENELITIAN

Bab ini akan membahas tentang objek yang diteliti, dan metode-metode yang digunakan meliputi operasional variable, metode pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan deskripsi objek, seluruh proses dan teknik analisis data sehingga hasil dari pengujian seluruh hipotesis penelitian sesuai dengan yang digunakan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan dari seluruh hasil yang telah diproses dalam penelitian ini yang telah diuraikan pada Bab IV, selain itu juga menjelaskan apa saja keterbatasan dan saran untuk penelitian selanjutnya agar lebih dapat mengembangkan penelitiannya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

