

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Undang-undang RI nomor 10 tahun 1998 tanggal 10 november 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah “Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainyadalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banya”.

Pengertian di atas sudah dijelaskan berbicara masalah perbankan berarti kita berbicara masalah keuangan yang dimanaperbankan merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan sehingga saat kita berbicara mengenai perbankan tidak terlepas dari masalah keuangan. Dalam hal ini agar kita dapat dengan mudah mengetahui dan memahami perbankan dari hukum yang satu dan yang lainnya, maka patutlah kita ketahui dan pahami mengenai peran dan perkembangan perbankan hingga saat ini. (Anshori, 2019 : 93-94)

Bank umum dalam pengertian perbankan di Indonesia merupakan bank komersial dalam perekonomian di Negara-negara kapitalis. Bank dalam hal ini disebut sebagai bank komersial karena didirikan dengan motivasi mendapatkan keuntungan dalam menjalankan bisnis usaha. Di Indonesia yang termasuk bank umum adalah bank umum dan bank perkreditan rakyat BPR. Bank komersial

yang dijalankan yang menerapkan sistem bunga bank dapat disebut sebagai bank konvensional, sedangkan yang dijalankan dengan prinsip bank syariah disebut sebagai bank syariah. (Anshori, 2019 : 92)

Di Negara-negara berkembang seperti di Indonesia, fungsi dan peran bank umum dalam perekonomian sangat penting dan strategis. Bank umum sangat penting dalam hal menopang kekuatan dan kelancaran sistem pembayaran dan efektifitas kebijakan moneter. Terlepas dari itu bank umum juga merupakan lembaga keuangan yang paling sangat diminati dan dibutuhkan dalam pengembangan dan perekonomian. Kredit-kredit yang dilakukan dalam rangka percepatan pembangunan ekonomi sebagian besar disalurkan oleh bank umum. Salah satu bank umum yang memiliki peran penting dalam membantu perekonomian yaitu bank perkreditan rakyat atau yang lebih dikenal dengan bank BPR. (Anshori, 2019 : 92-93)

Bank perkreditan rakyat (BPR) merupakan salah satu jenis bank yang dikenal melayani golongan mikro, kecil dan menengah. Menurut Undang-Undang No. 10 tahun 1998 terdapat dua jenis bank yakni 1) bank umum dan 2) bank perkreditan rakyat (BPR). Kedua jenis bank tersebut mempunyai tugas yang sama yakni sebagai lembaga *intermediate* yang menjembatani pihak yang mempunyai kelebihan dana dengan pihak yang membutuhkan dana. Dengan kata lain baik bank umum maupun bank perkreditan rakyat mempunyai tugas yang sama dalam hal penghimpunan dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dalam bentuk kredit kepada masyarakat. Perbedaan bank perkreditan rakyat dan bank umum yakni bank perkreditan rakyat

hanya berfokus pada sektor usaha mikro kecil menengah (UMKM) pada pinjaman usaha dan tidak diperkenankan untuk melakukan usaha lain seperti transaksi valas, pembukaan giro, asuransi, dan lain sebagainya sesuai ketentuan yang diatur. Dengan fokus hanya pada golongan mikro kecil saja, BPR diharapkan dapat menggerakkan sektor mikro kecil. (Sumantika dan Adhi Prakosa 2019 : 230-231).

Bank perkreditan rakyat (BPR) merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa maka penting bagi bank BPR untuk memperhatikan Nilai pelanggan, kepuasan pelanggan dan lokasi terhadap loyalitas pelanggan. Nilai kepuasan pelanggan sangat penting sebagai indikator hubungan jangka panjang antara nasabah dan perusahaan dalam menjaga kestabilan, kemajuan, dan keuntungan dalam suatu bisnis usaha. Tingkat kepuasan pelanggan dapat dilihat baik kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakayannya.

Nasabah akan memilih bank yang mampu memberikan kepuasan, baik dalam aktifitas layanan yang diberikan maupun jasa yang ditawarkan. Kepuasan nasabah merupakan pendorong utama bagi retensi dan loyalitas pelanggan. Sebagian pelanggan mendasarkan kepuasannya semata-mata hanya melihat pada dorongan harga, sedangkan kebanyakan pelanggan lainnya mendasarkan kepuasannya pada keputusan pembelian atas dasar tingkat kepuasan produk yang mereka butuhkan. Kepuasan nasabah dapat diukur atau dapat dilihat

dari beberapa cara yaitu, seperti memberikan komentar yang baik, baik dari segi pelayanan maupun dari produk yang telah digunakan.

Menurut Zeithaml (1987) dan (Sweney & Southar, 2001 : 204) nilai pelanggan merupakan keseluruhan penilaian pelanggan tentang kegunaan suatu produk yang berdasar pada persepsi tentang apa yang diterima dan apa yang diberikan. Kemudian menurut Rangkuti (2003 : 31) nilai pelanggan sebagai pengkajian secara menyeluruh manfaat dari suatu produk, didasarkan persepsi pelanggan atas apa yang didapat dengan biaya yang dikeluarkan. Selanjutnya yang terahir menurut Monroe dalam Tjiptono (2007 : 296) nilai pelanggan adalah *trade off* antara persepsi pelanggan terhadap kualitas atau manfaat produk dan pengorbanan yang dilakukan lewat harga yang dibayarkan. Beberapa pendapat di atas dapat kita lihat dari inti atau maksud dari pendapat mereka terkait nilai pelanggan bahwa apa yang telah pelanggan terima nantinya dari pengambilan produk perusahaan tersebut sekiranya dapat memberikan manfaat dan hasil yang memuaskan dari pengorbanan yang dilakukan melalui harga yang dibayarkan. (Dirgantara, 2013 : 133)

Di era persaingan yang semakin kompetitif ini, setiap perusahaan sudah menilai dan akan makin menyadari pentingnya aspek dari loyalitas pelanggan untuk menjamin kelangsungan bisnis pada perusahaan. Seorang konsumen yang loyal merupakan aset yang sangat bernilai dan penting bagi perusahaan. Salah satu modal utama untuk membangun loyalitas nasabah adalah kepercayaan, kepercayaan nasabah terhadap perusahaan, pelayanan yang baik bagi nasabah yang

dapat menimbulkan pengalaman positif, pengalaman inilah yang biasanya menjadi nilai yang bisa menjadikan pengaruh dari kesetiaan atau yang menjadi alasan dari kesetiaan pelanggan terhadap perusahaan, karena yang menjadi faktor loyalitas pelanggan adalah adanya kepuasan pelanggan.

Loyalitas pelangga merupakan keadaan yang menunjukkan loyalitas seorang pelanggan pada suatu objek tertentu. Objek tersebut yang dimaksud dapat berupa merk, ataupun layanan tertentu. Dengan demikian loyalitas pelanggan merupakan salahsatu variabel yang sangat penting karena loyalitas pelanggan secara positif mempengaruhi laba perusahaan melalui efek pengurangan biaya dan penambahan pendapatan perpelanggan. Berbicara masalah loyalitas kita berbicara masalah kesetiaan pelanggan terhadap perusahaan karena loyalitas pelanggan terhadap suatu perusahaan dapat memberikan pengaruh yang besar dimana dapat memberika keuntungan pendapatan yang besar. Salah satu strategi Bank BPR Bahteramas dalam menjaga keloalaitasan pelanggan yaitu dengan cara menjalin silaturahmi dengan melakukan kunjungan untuk melihat perkembangan usaha yang telah dibiayai, dengan memberikan souvenir atau hadiah-hadiah kepada nasabah.

Pelanggan yang loyal dikarenakan merasa puas dengan apa yang diharapkan sebelumnya sehingga timbul rasa ingin meneruskan atau menggunakan jasa tersebut secara berulang-ulang, loyalitas merupakan perilaku yang terkait dengan merek dari sebuah produk, termasuk dalam memperbaharui kontrak dimasa yang akan datang. Beberapa kemungkinan nasabah mengubah keinginan terhadap merek,

beberapa kemungkinan untuk meningkatkan citra positif dalam suatu produk.

Loyalitas pelanggan tidak hanya di lihat dari segi kualitas layanan dan produk yang di terima saja, tetapi yang terpenting juga yaitu lokasi dari tempat pengambilan jasa yang nyaman, dan strategis karena tidak menuntut kemungkinan jika memiliki tempat atau lokasi yang kurang baik biasanya hal ini juga bisa menjadi alasan konsumen enggan berkunjung di bank tersebut.

Menurut Lupiyadi dalam Tyas dan Ari Setiawan (2012 : 285) mendefinisikan lokasi adalah tempat dimana perusahaan harus bermarkas melakukan operasi. Pemilihan lokasi mempunyai fungsi yang strategis karena dapat ikut menentukan tercapainya tujuan daribadan usaha. Jadi lokasi yang dimaksud merupakan tempat dimana suatu jenis usaha atau bidang usaha dilaksanakan. Bank BPR. Bahteramas merupakan jenis perusahaan yang memiliki lokasi dimana tempat pengoperasiannya sangat strategi dan mudah dijangkau.

Bank perkreditan rakyat (BPR) merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa maka penting bagi bank BPR untuk memperhatikan Nilai pelanggan, kepuasan pelanggan dan lokasi terhadap loyalitas pelanggan. Salahsatu hal yang menjadi alasan besar pelanggan/nasabah memilih menggunakan jasa dari PD. BPR. Bahteramas Konawe Utara karena Bank perkreditan rakyat merupakan jenis bank yang memberikan pelayanan cepat dari bank-bank lain dalam hal proses pemberian kredit. Seperti dalam hal syarat-syarat yang dimintai tergolong sangat mudah diperoleh, seperti saat nasabah

mebutuhkan format seperti surat keterangan usaha, surat kuasa, dan berkas pendukung lainnya telah di sediakan dari pihak Bank sehingga dapat memudahkan bagi nasabah dalam mengajukan pinjaman kredit sehingga proses pelayanan yang diberikan juga cepat, jika dilihat dari beberapa perbedaan dalam pengajuan kredit baik dari Bank BPR maupun dari Bank lain tidak begitu memiliki banyak perbedaan pada syarat pengajuan kredit. Adapun persyaratan yang diminta dalam pengajuan kredit pada Bank BPR diantaranya :

1. Foto copy KTP
2. Pas foto ukuran 3x4
3. Foto copy surat nikah (jika sudah menikah)
4. Foto copy kartu keluarga
5. Keterangan usaha (form di sediakan oleh BPR Bahteramas)
6. Foto copy jaminan (sertifikat tanah BPKB dll)
7. Bukti pembayaran listrik
8. Foto copy SK kepegawaian (untuk PNS/karyawan)

Sementara itu syarat pengajuan kredit pada Bank BNI diantaranya :

1. Foto copy KTP
2. Foto copy kartu keluarga & surat nikah
3. Foto copy NPWP (nomor pokok wajib pajak)
4. Surat keterangan usaha
5. Foto copy sertifikat jaminan (SHM + IMB)
6. Foto copy pembayaran pajak bumi & bangunan
7. Foto copy buku tabungan

8. Nota-nota pembelian dan penjualan
9. Lembar foto ukuran 4x6 (suami & istri).

Sementara itu syarat pengajuan kredit pada Bank Sultra diantaranya :

1. Surat permohonan kredit
2. Foto copy KTP
3. Foto copy kartu keluarga & Akta nikah/Akta cerai/Akta kematian
4. Copy NPWP
5. Legalitas usaha
6. Foto copy jaminan (sertifikat tanah BPKB dll)
7. Foto copy rekening
8. Surat rekomendasi dari ketua kelompok usaha (yang merupakan pelaku usaha pemula)
9. Melampirkan surat pernyataan bahwa calon debitur KUR tidak sedang melakukan permohonan KUR pada bank lain.

Sementara itu syarat pengajuan kredit pada Bank BRI diantaranya :

1. Foto copy KTP suami istri
2. Foto copy kartu keluarga
3. Foto copy surat nikah
4. Pas foto ukuran 4x6
5. Surat keterangan usaha (Dari lurah/desa setempat)
6. Foto copy Sertifikat

Berdasarkan pemaparan di atas dari beberapa perbandingan atau perbedaan dari syarat pengajuan kredit baik dari Bank BPR Bahteramas maupun dari Bank-bank lainnya, hanya memiliki sedikit perbedaan saja dalam hal syarat pengajuan kredit.

Hal inilah yang menjadikan alasan peneliti mengangkat judul penelitian tersebut karena melihat terdapat karakteristik dan permasalahan dimana berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti melihat sebagian besar alasan nasabah memilih menggunakan jasa dari bank BPR karena pelayanan yang diberikan cepat dan persyaratan yang diminta tergolong mudah di peroleh, seperti yang kita ketahui bank BPR merupakan jenis bank yang menerapkan sistem bunga bank hal tersebut seperti dari pihak nasabah tidak begitu memperlmasalahkan yang terpenting bagi mereka mendapatkan pelayanan yang mudah dan cepat, inilah alasan peneliti memilih mengangkat judul Pengaruh nilai pelanggan, kepuasan pelanggan dan lokasi terhadap loyalitas pelanggan. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini yaitu nasabah dari PD. BPR. Bahteramas Konawe Utara sedangkan jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 nasabah sebagai sampel.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Sebayang & Situmorong, 2019). Menyatakan bahwa nilai pelanggan, kepuasan pelanggan dan kepercayaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Arif, 2018). Menyatakan bahwa nilai pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas sedangkan kepuasan pelanggan tidak signifikan dengan

loyalitas. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Ningsih, 2013). Menyatakan bahwa pengaruh pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan adalah signifikan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Mardikawati dan Naili Farida, 2013). Menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh secara positif terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Arfifahani, 2018). Menyatakan bahwa nilai pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan sedangkan kepuasan pelanggan dan nilai pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Hasan, 2014). Menyatakan bahwa nilai pelanggan berpengaruh signifikan terhadap jasa yang diinginkan, tetapi berpengaruh negatif terhadap loyalitas. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Dirgantara, 2013). Menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen sedangkan nilai pelanggan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan uraian di atas, Bank BPR. Bahteramas Konawe Utara atau yang disingkat dengan bank perkreditan rakyat menunjukkan bahwa setiap kejadian empiris tidak selalu sama dengan teori yang ada. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh yang berbeda pada setiap variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Dengan demikian maka penulis tertarik mengangkat judul tersebut. **Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PD. BPR. Bahteramas Konawe Utara.**

1.2. Batasan Masalah

1. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari penelitian ini meliputi 3 variabel independent (X) dan 1 variabel dependent (Y). Variabel independent (X) yaitu customer value/nilai pelanggan (X_1) dengan indikator yaitu, pengorbanan, emosional, dan fungsional. Kepuasan Pelanggan (X_2) dengan indikator yaitu kepuasan pelanggan keseluruhan, dimensi kepuasan pelanggan, konfirmasi harapan, dan niat beli ulang. Lokasi (X_3) dengan indikator yaitu, keterjangkauan, kelancaran arus lalu lintas, dan lingkungan sekitar yang nyaman. Sedangkan variabel dependent (Y) yaitu Loyalitas Pelanggan dengan indikator yaitu niat untuk menggunakan jasa kembali, merekomendasikan perusahaan kepada orang lain, dan komitmen terhadap perusahaan. Populasi yang digunakan meliputi nasabah PD. BPR. Bahteramas Konawe Utara pada tahun 2020-2022. Dan lokasi penelitian yang digunakan yaitu PD. BPR. Bahteramas Konawe Utara.

2. Keterbatasan Masalah

Karena adanya keterbatasan waktu, dana, tenaga dan teori-teori, maka dalam proposal ini penulis memberikan batasan-batasan penelitian seperti halnya dalam proposal ini hanya akan membahas masalah yang berkaitan dengan kinerja pengelola yang dipengaruhi oleh kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka yang menjadi rumusan masalah yang penulis kemukakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakahnilai pelanggan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada PD. BPR. Bahteramas Konawe Utara ?
2. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada PD. BPR. Bahteramas Konawe Utara ?
3. Apakah lokasi berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada PD. BPR. Bahteramas Konawe Utara ?
4. Apakah nila pelanggan, kepuasan pelanggan, dan lokasi berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada PD. BPR Bahteramas Konawe Utara?

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan pada penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh nilai pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada PD. BPR. Bahteramas Konawe Utara.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepuasan pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PD. BPR. Bahteramas Konawe Utara.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh lokasi terhadap loyalitas pelanggan pada PD. BPR. Bahteramas Konawe Utara.

4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh nilai pelanggan, kepuasan pelanggan, dan lokasi terhadap loyalitas pelanggan pada PD. BPR. Bahteramas Konawe Utara.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Kegunaan secara teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dengan hasil yang luas mengenai kajian tentang perbankan sebagai salah satu bagian dari ekonomi, serta untuk menambah pengetahuan penulis dalam penelitian ini dengan judul Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PD. BPR. Bahteramas Konawe Utara

2. Kegunaan secara praktis

- a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan kinerja keuangan dalam aktifitas perbankan yang dijalankan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bank-bank di Indonesia khususnya di Bank Bahteramas dalam meningkatkan profitabilitas keuangannya.

- b. Bagi Investor dan Investori

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang faktor-faktor yang mempengaruhi profitabilitas bank di

Indonesia. Memberikan gambaran dan pemahaman bagi investor dan investori terhadap perkembangan perusahaan yang berkaitan dengan masalah keuangan yang dapat dijadikan sebagai acuan dan bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan .

c. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi masyarakat/pelaku investor untuk menambah pengetahuan mengenai kinerja keuangan dalam suatu perbankan.

d. Bagi Peneliti

Peneliti ini diharapkan mampu memberikan gambaran dan tambahan pengetahuan terkait ada atau tidak adanya pengaruh nilai pelanggan, kepuasan pelanggan, dan lokasi terhadap loyalitas pelanggan

1.6. Definisi Operasional

Definisi operasional yang dimaksud adalah sebagai berikut :

1.6.1. Nilai Pelanggan

Nilai pelanggan merupakan penilaian dari nasabah PD. BPR Bahteramas Konawe Utara dalam pengambilan kredit maupun dalam pengembalian kredit yang dilakukan lewat harga yang mereka bayarkan apakah selama dalam proses yang mereka jalankan dalam pengembangan usaha dari hasil kredit/jasa yang diterima memberikan manfaat dalam pengembangan usaha atau tidak. Hal tersebut diharapkan apa

yang menjadi persepsi mereka benar-benar sesuai dengan yang di harapkan baik dari pihak pelanggan maupun dari pihak Bank itu sendiri.

1.6.2. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan nasabah merupakan bentuk dari rasa puas dari hasil yang diterima nasabah PD. BPR. BahteramasKonawe Utara dalam pengambilan jasa dimana rasa puas yang dimaksudkan yaitu bagaimana persepsi mereka terhadap pengambilan jasa dengan apa yang menjadi harapan mereka baik dari segi kualitas pelayanan maupun produk yang diterima, dalam hal ini dari pihak perusahaan akan terus mengusahakan untuk selalu memberikan pelayanan terbaik mereka kepada customer dalam menjaga kepercayaan yang mereka terima.

1.6.3. Lokasi

Lokasi merupakan tempat dimana PD. BPR. Bahteramas Konawe Utara mendirikan bisnis dalam menjalankan pengoperasiannya dimana lokasi dari PD. BPR. Bahteramas ini memiliki lokasi yang strategis, dekat dengan jalan raya, dan mudah dijangkau.

1.6.4. Loyalitas Pelanggan

Loyalitas pelanggan merupakan salah satu bentuk kepuasan nasabah PD. BPR. Bahteramas Konawe Utara dalam pengambilan jasa karena terbukti hadirnya kelayalitan pelanggan tidak lain karena merasa apa yang menjadi keinginan dan harapan mereka dalam pengambilan jasa benar-benar

terpenuhi sehingga tidak lagi ragu dalam menggunakan jasa dari PD. BPR. Bahteramas Konawe Utara tersebut.

1.7. Sistematika Pembahasan

Bab I Pendahuluan

Pendahuluan berisi tentang uraian latar belakang, rumusan masalah, tujuan dari penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penelitian

Bab II Kajian Pustaka

Landasan teori pembahasan bab ini akan menguraikan tentang penjelasan dan beberapa teori yang dipakai untuk melandasi pelaksanaan penelitian dari berbagai sumber-sumber referensi, buku, ataupun jurnal serta termasuk penelitian mengenai Pengaruh nilai pelanggan, kepuasan pelanggan dan lokasi terhadap loyalitas pelanggan pada PD. BPR. Bahteramas Konawe Utara.

Bab III Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian dalam bab ini berisikan tentang metode yang digunakan dalam pengambilan data yang berkaitan dengan penelitian.

Bab IV Hasil dan Pembahasan

Hasil dan pembahasan kali ini berisi tentang hasil yang ditemukan di dalam penelitian pada PD. BPR. Bahteramas Konawe Utara.

Bab V Kesimpulan

Pada bab ini ber isi tentang hasil kesimpulan pada penelitian dan saran untuk peneliti berikutnya.

