

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang di belahan dunia ini. Bagi Negara berkembang, bank memiliki peranan yang cukup *significant* dalam pembangunan. Karena pembangunan ekonomi di suatu negara sangat bergantung pada perkembangan dinamis dan kontribusi nyata dari sektor perbankan. Indikatornya adalah ketika sektor perbankan terpuruk maka perekonomian nasional pun akan ikut terpuruk.

Bank bisa dijadikan sebagai sumber pembiayaan dan juga dapat dijadikan pengaruh dalam siklus usaha dalam keseluruhan. Hal ini dikarenakan bank lebih superior dibandingkan dengan lembaga keuangan lainnya dalam menghadapi informasi yang asimetris dan mahal biaya dalam melakukan fungsi intermediasi. Secara alami bank mampu melakukan kesepakatan dengan berbagai tipe peminjam.

Bank Umum (*Commercial Bank*) memiliki peranan penting dalam proses pembangunan. Perekonomian masyarakat akan lebih baik jika dari segi dana dibantu oleh badan atau perusahaan yang sekiranya bergerak dibidang keuangan. Dalam hal ini perbankan, mempunyai peranan penting yaitu menyalurkan dana pihak ketiga yang telah berhasil dihimpun untuk membantu masyarakat dalam bentuk kredit perbankan dalam membantu sistem perekonomian nasional.

PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. Sebagai bank BUMN mempunyai peranan penting pula dalam pergerakan ekonomi nasional. Dimana dalam hal ini PT Bank Rakyat Indonesia terkenal dengan penyaluran kredit mikro. PT Bank Rakyat Indonesia sebagai bank tertua yang ada di Indonesia selama kurang lebih 114 tahun BRI melayani masyarakat hampir di seluruh daerah Indonesia. Kepercayaan

masyarakat yang masih tinggi terhadap BRI, membuat PT Bank Rakyat Indonesia sebagai bank dengan aset terbesar, laba terbesar dan nasabah terbanyak di Indonesia. Dengan akses jaringan yang hampir merata ke seluruh Indonesia, Bank Rakyat Indonesia hadir di tengah-tengah masyarakat memberikan layanan perbankan. Dengan berbagai produk yang diberikan, BRI siap selalu menjadi Bank dengan Pelayanan Maksimal terhadap nasabahnya.

Kabupaten Purwakarta yang merupakan kabupaten yang berada di tatar Pasundan, dengan kultur masyarakat yang agamis dan sosialis, merupakan daerah yang selama ini menjadikan bank rakyat Indonesia sebagai bank yang sangat dekat dengan hati masyarakat Purwakarta. Dengan jaringan unit kerja terdiri dari 1 Kantor Cabang, 3 Kantor kas, 18 Unit kerja mikro dan layanan terdekat dengan masyarakat ekonomi pedagang dengan hadirnya 4 Unit Teras BRI yang melayani masyarakat sampai ke pasar-pasar yang ada di Kabupaten Purwakarta.

Dengan kondisi seperti itu, BRI yang merupakan bank tertua dan pertama kali ada di Purwakarta, selalu berusaha memberikan pelayanan yang maksimal terhadap masyarakat Purwakarta. Purwakarta merupakan daerah berkembang. Hal ini terlihat dari semakin berdirinya bank-bank peaing BRI yang hadir di Purwakarta. Ini menunjukkan bahwa tingkat ekonomi masyarakat Purwakarta berkembang pesat. Sebagian besar masyarakat disini memakai layanan perbankan untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari. Sehubungan dengan hal tersebut, maka berbagai strategi perusahaan untuk melayani nasabah harus di tingkatkan, sehingga pihak Bank BRI Cabang Purwakarta sebagai bank pertama yang ada di daerah Purwakarta harus berfikir keras agar meningkatkan jumlah nasabahnya dan peningkatan loyalitas dengan memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabah agar para nasabah tersebut tidak berpindah ke bank lain serta

mempertahankan reputasi yang selama ini melekat di mata masyarakat merupakan Bank yang paling dekat dengan masyarakat.

Salah satu alasan terkonsentrasinya usaha bank dalam penyaluran kredit adalah sifat usaha bank sebagai lembaga intermediasi antara unit surplus dengan unit defisit, dan sumber utama dana bank berasal dari masyarakat sehingga secara moral mereka harus menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit. Sebagaimana umumnya negara berkembang, sumber pembiayaan dunia usaha di Indonesia masih didominasi oleh penyaluran kredit perbankan yang diharapkan dapat mendorong pertumbuhan ekonomi. Pemberian kredit merupakan aktivitas bank yang paling utama dalam menghasilkan keuntungan, tetapi risiko yang terbesar dalam bank juga bersumber dari pemberian kredit.

Penyaluran kredit memungkinkan masyarakat untuk melakukan investasi, distribusi, dan juga konsumsi barang dan jasa, mengingat semua kegiatan investasi, distribusi, dan konsumsi selalu berkaitan dengan penggunaan uang. Kelancaran kegiatan investasi, distribusi, dan konsumsi ini tidak lain adalah kegiatan pembangunan perekonomian masyarakat. Melalui fungsi ini bank berperan sebagai *Agent of Development*.

Dana - dana yang dihimpun dari masyarakat (Dana Pihak Ketiga) merupakan sumber dana terbesar yang paling diandalkan oleh bank (Dendawijaya, 2005). Kegiatan bank setelah menghimpun dana dari masyarakat luas adalah menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat yang membutuhkannya, dalam bentuk pinjaman atau lebih dikenal dengan kredit (Kasmir, 2008).

Non Performing Loan (NPL) merupakan rasio yang dipergunakan untuk mengukur kemampuan bank dalam meng-cover risiko kegagalan pengembalian kredit oleh debitur. NPL mencerminkan risiko kredit, semakin tinggi tingkat NPL maka semakin besar pula risiko kredit yang ditanggung oleh pihak bank. Akibat

tingginya NPL perbankan harus menyediakan pencadangan yang lebih besar, sehingga pada akhirnya modal bank ikut terkikis. Padahal besaran modal sangat mempengaruhi besarnya ekspansi kredit. Besarnya NPL menjadi salah satu penyebab sulitnya perbankan dalam menyalurkan kredit .

Suatu perusahaan pasti mempunyai sistem penilaian angka perusahaan sendiri terutama dalam pencapaian tujuan organisasi tersebut. Hal ini di tunjukan dengan adanya proses yang diikuti hasil yang telah dicapai perusahaan dalam periode tertentu. Untuk melihat berhasil atau tidaknya bank rakyat indonesia dalam operasional perusahaan, maka bank BRI selalu mengacu pada peraturan perbankan bahwa suatu perusahaan perbankan di nilai berdasarkan tingkat persentase NPL yang ada pada perbankan tersebut. Berdasarkan peraturan BI mengenai NPL, tingkat produktifitas suatu perbankan di pisahkan dengan ketentuan persentase NPL kredit nya. Apabila NPL kredit melebihi dari 3%, maka bank tersebut bisa dikatakan tidak sehat.

Dalam hal ini, khususnya di PT Bank Rakyat Indonesia cabang Purwakarta Unit Babakancikao, jika kita melihat angka perusahaan, dari triwulan pertama di tahun 2017, peningkatan NPL terus naik. padahal untuk menanggulangi hal tersebut perusahaan sudah melakukan langkah-langkah sesuai aturan perusahaan, mulai dari penagihan dengan melakukan *on the spot* ke rumah nasabah maupun mengirimkan surat panggilan kepada nasabah. Tetapi, langkah-langkah tersebut berdasarkan hasil angka laporan per bulannya tidak memperlihatkan hasil yang signifikan. Bahkan dari data terlihat angka kredit macet semakin meningkat. Hal ini bisa kita lihat dari data yang tertuang dalam tabel di bawah ini;

Tabel 1.1 Data Angka Non Performance Loan BRI Unit Babakancikao

Bulan Laporan	Desember 2016	Januari 2017	Februari 2017	Maret 2017	April 2017
Outstanding Kredit	24,828,970,424	24,518,177,943	24,523,691,439	25,413,275,944	25,973,048,119
NPL (Rupiah)	240,726,758	398,684,695	612,392,127	595,029,886	584,026,978
NPL %	0.97	1.63	2.50	2.34	2.25
Nasabah NPL	20 Orang	29 Orang	31 Orang	35 Orang	36 Orang
Surat Panggilan	15 Orang	17 Orang	20 Orang	25 Orang	30 Orang
Kunjungan Nasabah	10 Orang	18 Orang	25 Orang	30 Orang	30 Orang

(Sumber: laporan Perkembangan Unit BRI babakancikao)

Dari tabel diatas, terlihat bahwa angka kredit dibandingkan dengan akhir tahun 2016, persentase NPL menunjukkan peningkatan ke angka kritis, yaitu mendekati nilai standar baik buruknya perbankan di lihat dari sektor kredit yaitu maksimal 3% dari NPL. Ini bisa kita simpulkan bahwa pergerakan angka NPL dari awal tahun semakin bergerak naik. walaupun angka outstanding kredit bergerak naik, tetapi tidak di imbangi dengan pergerakan penurunan nilai NPL nya. Jika kita melihat data pada tabel 1 diatas, terlihat bahwa penagihan dan pemberian surat panggilan tidak berpengaruh positif terhadap perbaikan angka perusahaan. Dan penulis berasumsi bahwa hal yang akan mempengaruhi perubahan positif angka perusahaan yaitu dengan melakukan langkah pendekatan persuasif terhadap nasabah yaitu dengan melakukan pendekatan dan pendalaman terhadap karakter nasabah. Hal ini dilakukan dengan melakukan meningkatkan pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap proses kerja sehingga akan tumbuh rasa loyalitas nasabah terhadap PT Bank Rakyat Indonesia, yang pada akhirnya nasabah akan melakukan pembayaran kewajibannya setiap bulan. Dengan harapan, angka perusahaan akan bergerak ke arah positif.

Dalam dunia perbankan, nasabah merupakan konsumen dari pelayanan jasa perbankan. Kedudukan nasabah dalam hubungannya dengan pelayanan jasa perbankan, berada pada dua posisi yang dapat bergantian sesuai dengan sisi mana mereka berada. lihat dari sisi pengerahan dana, nasabah yang menyimpan dananya

pada bank baik sebagai penabung deposan, maupun pembeli surat berharga, maka pada saat itu nasabah berkedudukan sebagai kreditur bank. Sedangkan pada sisi penyaluran dana, nasabah peminjam berkedudukan sebagai debitur dan bank sebagai kreditur. Dari semua kedudukan tersebut, pada dasarnya nasabah merupakan konsumen dari pelaku usaha yang menyediakan jasa di sektor usaha perbankan.

Penilaian konsumen pada kualitas pelayanan perbankan merupakan suatu hal yang penting sebagai acuan dalam membenahan pelayanan sehingga terciptanya suatu kepuasan pelanggan dan menciptakan suatu loyalitas dari konsumen. Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen (**Tjiptono dan Chandra, 2005:192**). Pelanggan umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik dan memuaskan (**Assauri, 2003:28**).

Menurut **Wyckof dalam Tjiptono (2006:50)**, kualitas pelayanan merupakan : “Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan, dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu *expected service* dan *perceived service*”.

Sedangkan pengertian kualitas pelayanan menurut **Lovelock** yang dikutip oleh **Fandy Tjiptono (2006:59)** : “Kualitas Pelayanan atau Jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.

Kualitas pelayanan merupakan hal yang penting untuk diperhatikan, karena hal tersebut akan dipersepsikan oleh konsumen setelah konsumen mendapatkan pelayanan. Persaingan yang semakin ketat pada zaman modern ini menuntut perusahaan khususnya dibidang penyedia jasa atau layanan untuk selalu

memanjakan konsumen dengan memberikan pelayanan yang terbaik. Para pelanggan akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya (Assauri, 2003:25). Jika konsumen puas akan pelayanan jasa yang telah diberikan, hal itu merupakan langkah awal untuk menjadikan pelanggan yang loyal.

Hasil pra survey yang dilakukan kepada 30 orang nasabah yang datang mengajukan kredit kepada BRI. Pra survey tersebut dilakukan untuk mengukur sejauh mana loyalitas nasabah terbentuk dengan variable diluar penelitian yaitu kualitas produk. Hasil yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan tabel berikut ini:

Tabel 1.2 Pra Survey

No	Pernyataan	Ya	Tidak
Kualitas Produk			
1.	Produk Bank BRI menarik perhatian karena jumlah besaran pinjaman yang ditawarkan	17	13
2.	Produk Bank BRI menarik perhatian dari segi penawaran angsuran yang ringan	16	14
3.	Produk Bank BRI dapat meringankan dengan kelonggaran jangka waktu	16	14
4.	Produk Bank BRI memberikan kemudahan prosedur dan dokumen yang disyaratkan	18	12
5.	Produk Bank BRI memiliki denda keterlambatan yang kecil	20	10
Total skor kualitas produk		87	63

Loyalitas Nasabah			
1.	Saya akan merekomendasikan Produk kredit pinjaman BRI kepada teman-teman	12	18
Total skor variabel loyalitas Nasabah		12	18

Tabel 1.2 menunjukkan hasil penyebaran kuesioner terhadap 30 orang nasabah Bank BRI yang datang mengajukan pinjaman kepada Bank BRI. Dari data tersebut terlihat bahwa total untuk skor jawaban “Ya” untuk pernyataan kualitas produk sebesar 87 yang dapat diartikan bahwa kualitas produk kredit Bank BRI sudah tercipta dengan baik. Sementara itu, untuk jawaban “Tidak” pada kuesioner pertanyaan tentang Loyalitas Nasabah masih tinggi yaitu sebanyak 18 orang. Hal ini menunjukkan bahwa loyalitas konsumen belum terbentuk dengan baik jika aspek yang ditawarkan hanya bagus nya produk kredit.

Sejalan dengan hal tersebut diatas, maka perlu diadakan analisis pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah kredit Bank BRI Cabang Purwakarta Unit Babakancikao agar pihak manajemen mengetahui sampai dimana kemampuan perusahaan untuk melayani nasabah dan meningkatkan mutu layanan kredit nya. Penulis beranggapan bahwa salahsatu faktor yang berpengaruh terhadap langkah perbaikan angka NPL adalah dengan menitikberatkan pada pendekatan kepuasan nasabah dalam pelayanan kredit dan pembinaan nasabah ketika proses kredit itu berjalan. Karena, pada dasarnya perusahaan telah melakukan langkah-langkah untuk menyelamatkan kredit sesuai dengan aturan perusahaan, baik dengan cara melakukan penagihan maupun dengan cara pemanggilan nasabah dalam bentuk surat undangan. Dengan melakukan penelitian seperti ini, diharapkan nasabah akan bisa meningkatkan loyalitas mereka terhadap

BRI sehingga mereka akan menyelesaikan kewajibannya selama ini untuk membayar angsuran yang telah disepakati pada proses akad kredit.

Dalam langkah mengatasi hal tersebut, penulis berpandangan bahwa dalam kredit tersebut perlu diadakannya suatu evaluasi dalam pemberian kredit tidak hanya dalam segi usaha nasabah. Tetapi perlu juga mengenai cara kita sebagai pegawai melakukan penagihan. Karena jika kredit di hubungkan dengan kriteria 5C, maka ada satu kriteria yaitu yang berhubungan dengan karakter nasabah yang memang harus dilakukan pendekatan secara emosional yang pada akhirnya nasabah akan merasa puas atau tidak nya dalam berhubungan dengan pihak BRI. Hal ini akan menimbulkan sejauh mana loyalitas nasabah terhadap BRI dalam hal ini keinginan nasabah untuk membayar tunggakan kewajiban mereka per bulannya kepada BRI. Hal ini otomatis akan berpengaruh terhadap angka perusahaan.

Jika berhubungan dengan karakter seorang nasabah, maka kita akan melakukan penelitian sejauh mana nasabah merasa nyaman dalam berkomunikasi baik untuk keperluan pengajuan kredit, maupun dalam menyelesaikan kewajiban pelunasan.

1.2. Perumusan Masalah

PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Purwakarta Unit Babakancikao merupakan perwakilan daerah dari PT Bank Rakyat Indonesia untuk melayani masyarakat yang ada di Purwakarta dan sekitarnya. Dalam hal ini, Bank BRI Cabang Purwakarta Unit Babakancikao mempunyai tugas, fungsi dan tujuan yang sama dengan bank BRI kantor cabang lainnya di Indonesia yaitu memberikan pelayanan terhadap produk-produk perbankan untuk nasabah setianya. Yaitu dengan cara menghimpun dana pihak ketiga dalam bentuk simpanan, serta menyalurkan dana tersebut kepada masyarakat melalui produk kredit dan jasa-jasa lainnya.

Semakin tinggi nya persaingan industri perbankan d Indonesia, memicu Bank BRI Cabang Purwakarta Unit Babakancikao memberikan inovasi-inovasi dan motivasi untuk melakukan peningkatan pelayanan perbankan. Hal ini dikarenakan berdasarkan hasil data statistik Laporan Intern Unit kerja selama 3 bulan terakhir di tahun 2017, menunjukkan angka yang signifikan terhadap kualitas kredit dengan data penyaluran kredit yang ratas delta nya meningkat tetapi dengan peningkatan jumlah kredit bermasalahnya juga.

Jika kita melihat pemaparan diatas, maka kita perlu mengadakan suatu analisis tingkat kepuasan nasabah terhadap mutu pelayanan kredit Bank BRI agar pihak manajemen mengetahui sejauh mana kemampuan perusahaan untuk melayani nasabah dan meningkatkan mutu pelayanannya serta memperbaiki kualitas kredit dengan cara memberikan pelayanan dalam proses kredit. Dengan adanya perbaikan dalam hal pelayanan kredit yang lebih konsisten, peningkatan kualitas kredit akan tercermin ketika kita memberikan pelayanan yang lebih teliti dan lebih tajam dalam melihat keperluan nasabah akan kredit yang diajukan. Kesesuaian kebutuhan kredit dengan kemampuan nasabah dalam mengelola keuangan. Selain daripada itu, diharapkan para nasabah menerima kepuasan dalam pelayanan sehingga meningkatkan rasa loyalitas nasabah untuk semakin memperhatikan dan menyadari kewajibannya untuk membayar angsuran kredit per bulannya, dengan harapan angka Non performance Loan kredit BRI lebih bisa di tekan ke arah yang lebih baik.

Salah satu langkah yang dapat ditempuh oleh pihak manajemen kantor Cabang Purwakarta adalah dengan menganalisis layanan dan kepuasan nasabah terhadap kinerja pelayanan sehingga meningkatkan loyalitas nasabah Bank BRI Unit Babakancikao, yang berpengaruh terhadap peningkatan angka kredit bermasalah atau Non Performance Loan. Berdasarkan hal tersebut diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bidang perbankan khususnya dalam jasa pelayanan dan kepuasan nasabah untuk program pemberian kredit di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Purwakarta Unit Babakancikao yang merupakan salah satu bank milik negara yang terpercaya, dikarenakan produk yang dikeluarkan BRI sangat beragam untuk mempersempit objek yang diteliti penulis hanya meneliti Kualitas pelayanan dan kepuasan dalam pelayanan pemberian kredit. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian untuk kepentingan tesis dengan judul analisis kepuasan dan pelayanan nasabah dalam meningkatkan loyalitas nasabah kredit PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang

Purwakarta Unit Babakancikao. Berdasarkan kondisi diatas, maka perumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kualitas layanan terhadap nasabah di BRI Babakancikao?
2. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap kantor BRI Babakancikao?
3. Bagaimana tingkat loyalitas nasabah terhadap kantor BRI Babakancikao?
4. Bagaimana kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah kredit di BRI Unit Babakancikao?
5. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah di BRI Unit Babakancikao?
6. Bagaimana tingkat kualitas layanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah di BRI Unit Babakancikao?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah di rumuskan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat kualitas layanan terhadap nasabah di BRI Babakancikao?
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap kantor BRI Babakancikao?
3. Untuk mengetahui tingkat loyalitas nasabah terhadap kantor BRI Babakancikao?
4. Untuk mengetahui kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah kredit di BRI Unit Babakancikao?
5. Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah di BRI Unit Babakancikao?
6. Untuk mengetahui tingkat kualitas layanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah di BRI Unit Babakancikao?

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi penulis, dari hasil penelitian dapat memberikan pengetahuan kepada penulis dan penelitian ini merupakan persyaratan guna mencapai gelar Magister Management
2. Bagi pihak lain yang berkepentingan, menambah pengetahuan dan dapat menjadi bahan masukan yang berguna.
3. Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah memberi tambahan bukti empiris tentang hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas nasabah yang diaplikasikan dalam bidang perbankan yang diharapkan bisa menjadi dasar penelitian lebih lanjut.
4. Manfaat praktis
 - a. Memberi tambahan informasi mengenai hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, dan loyalitas nasabah di bidang perbankan.
 - b. Menjadi pertimbangan dan masukan bagi pihak manajemen PT Bank Rakyat Indonesia untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan serta menentukan kebijakan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan demi terciptanya kepuasan pelanggan dan loyalitas nasabah.