

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan di dunia bisnis lembaga keuangan saat ini sangat ketat, dengan banyaknya jumlah lembaga keuangandan bervariasinya persaingan produk atau jasa yang ditawarkan. Saat ini bank-lembaga keuangan membutuhkan usaha untuk mendapatkan calon nasabah dan mempertahankan nasabah yang sudah ada. Dengan memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan pelanggan, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya (Kotler dan Amstrong, 2016).

Menurut Emmywati (2016), dalam kondisi persaingan yang ketat seperti ini, hal utama yang harus diproitaskan oleh perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan adalah kepuasan pelanggan agar dapat bertahan, bersaing, dan menguasai pangsa pasar. Dengan menyadari bahwa sebenarnya nilai merupakan sintesa dari sejumlah hal yang diantaranya adalah kualitas dan pelayanan pelanggan, maka keputusan atau ketidakpuasan pelanggan menjadi topik yang menarik untuk dibicarakan dan dibahas pada setiap kesempatan yang ada.

Kepuasan atau ketidakkepuasan pelanggan ditentukan oleh barang atau jasa yang dikendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas

utama setiap perusahaan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan tersebut. Kualitas pelayanan dalam perusahaan jasa merupakan hal yang sangat penting dari sudut pandang konsumen. Konsumen tidak hanya menilai dari hasil jasa, tetapi juga dari proses penyampaian jasa tersebut (Haryanto, 2013).

Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas perusahaan lembaga keuangan, setidaknya lembaga keuangan harus memenuhi 5 kriteria kualitas pelayanan yang sering disebut RATER sehingga dapat menciptakan nasabah yang loyal, yaitu kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), dan daya tanggap (*responsiveness*), (Tjiptono, 2016). Kehandalan dapat dilihat dari kemampuan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai yang dijanjikan, jaminan dapat dilihat dari pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk melayani dengan rasa percaya diri, bukti fisik dapat dilihat dari fasilitas yang kasat mata yang dapat dinikmati langsung oleh nasabah, empati yaitu karyawan harus memberikan perhatian secara individu kepada nasabah dan mengerti kebutuhan nasabah, sedangkan daya tanggap yaitu kemampuan karyawan untuk membantu nasabah menyediakan jasa dengan cepat sesuai dengan yang diinginkan nasabah. Salah satu cara menciptakan pelayanan yang berkualitas adalah lembaga keuangan dapat membedakan dirinya sendiri dengan cara konsisten menyampaikan mutu lebih tinggi ketimbang pesaingnya, sehingga lembaga keuangan melakukan interaksi

dengan nasabah yang disertai umpan balik sebagai kontrol dan ukuran keberhasilan.

Selain dipengaruhi kualitas pelayanan atau jasa kepuasan nasabah juga ditentukan oleh pengaruh kinerja individu karyawan. Penilaian kinerja karyawan sangat memiliki peran penting karena merupakan sebuah proses yang digunakan dari manajemen untuk memberikan informasi kepada para karyawan tentang mutu hasil pekerjaannya yang dipandang dari sudut kepentingan perusahaan. Para karyawan sangat penting dalam menunjang keberhasilan perusahaan terutama yang bergerak dibidang jasa sehingga bagi nasabah, karyawan berfungsi sebagai wakil dari citra perusahaan.

Nasabah yang loyal adalah alat promosi yang efektif. Dengan adanya nasabah yang loyal akan sangat membantu pihak bank, karena nasabah yang loyal, merupakan alat promosi dari mulut kemulut yang efektif. Nasabah yang loyal akan membawa nasabah lainnya untuk menikmati pelayanan produk perusahaan. Semakin meningkat jumlah nasabah yang dilayani, semakin meningkat pula pendapatan dan laba perusahaan.

Mengingat besarnya pengaruh kepuasan nasabah terhadap kinerja lembaga keuangan maka diperlukan beberapa upaya untuk menyelesaikan persoalan tersebut, M Allo (2020) menyatakan bahwa upaya peningkatan kualitas merupakan salah satu strategi bisnis yang digunakan untuk meningkatkan kualitas nasabah. Kepuasan pelanggan akan tercapai apabila kualitas pelayanan atau jasa dapat terpenuhi sesuai kebutuhannya. Kualitas

pelayanan yang diterima atau dirasakan nasabah sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan tersebut akan dianggap baik dan memuaskan. Pelayanan yang ramah, fasilitas yang bersih, serta penampilan fisik yang menarik dari karyawan lembaga keuangan maka akan meningkatkan kepuasan nasabah.

Dalam dunia lembaga keuangan yang ada di Indonesia telah mengalami banyak perubahan dari waktu ke waktu. Seiring dengan perkembangan tersebut, dunia lembaga keuangan juga harus didukung sumber daya yang memadai, baik dalam segi kualitas dan kuantitasnya. Namun pada kenyataannya masih banyak lembaga keuangan yang masih belum menunjukkan pengalaman yang baik sesuai dengan apa yang diharapkan oleh para pelanggannya, dan akan langsung mempengaruhi kepuasan pelanggan. Sehingga kondisi ini dapat mempengaruhi profesionalisme lembaga keuangan di mata masyarakat luas.

PT. Amarta Mikro Fintek merupakan perusahaan fintech yang berfokus pada pemberian pinjaman mikro bagi masyarakat kurang mampu. Beberapa permasalahan kualitas pelayanan yang mungkin terjadi di PT. Amarta Mikro Fintek antara lain: Lambatnya proses verifikasi dan pengajuan pinjaman - Hal ini bisa terjadi jika sistem yang digunakan oleh perusahaan tidak efektif atau terjadi kekurangan personel. Akibatnya, pelanggan harus menunggu lama untuk mendapatkan jawaban terkait pengajuan pinjamannya. Ketersediaan informasi yang kurang jelas - Pelanggan mungkin membutuhkan

informasi yang jelas dan lengkap tentang persyaratan pengajuan pinjaman, biaya-biaya yang terkait, dan jadwal pembayaran. Jika informasi yang tersedia tidak lengkap atau tidak jelas, pelanggan mungkin akan kesulitan dan menjadi tidak puas. Tidak adanya mekanisme pengaduan yang jelas - Jika pelanggan mengalami masalah dengan layanan PT. Amarta Mikro Fintek, mereka mungkin tidak tahu bagaimana cara mengajukan pengaduan. Jika tidak ada mekanisme pengaduan yang jelas, pelanggan mungkin merasa tidak dihargai dan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Kurangnya transparansi dalam biaya dan ketentuan - Pelanggan mungkin merasa tidak puas jika mereka menemukan biaya-biaya tersembunyi atau ketentuan-ketentuan yang tidak jelas dalam pengajuan pinjaman mereka. Oleh karena itu, perusahaan harus lebih transparan dalam menjelaskan biaya dan ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan temuan permasalahan pada PT. Amarta Mikro Fintek tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam mengenai permasalahan tersebut. Dalam hal ini peneliti mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Amarta Mikro Fintek Cab. Ponorogo”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan pokok permasalahan sebagai berikut:

- a. Apakah bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di PT. Amartha Mikro Fintek Ponorogo ?
- b. Apakah kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di PT. Amartha Mikro Fintek Ponorogo ?
- c. Apakah daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di PT. Amartha Mikro Fintek Ponorogo ?
- d. Apakah jaminan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di PT. Amartha Mikro Fintek Ponorogo ?
- e. Apakah empati berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di PT. Amartha Mikro Fintek Ponorogo ?
- f. Apakah bukti fisik, kehandalan, jaminan, daya tanggap, dan empati berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di PT. Amartha Mikro Fintek Ponorogo?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.3.1 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut :

- a. Mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan nasabah di PT. Amartha Mikro Fintek Ponorogo.
- b. Mengetahui pengaruh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan kepuasan nasabah di PT. Amartha Mikro Fintek Ponorogo.
- c. Mengetahui dimensi yang paling dominan yang mempengaruhi kepuasan nasabah di PT. Amartha Mikro Fintek Ponorogo.

1.3.2 Manfaat penelitian

Berdasarkan uraian di atas diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

- a. Bagi peneliti
Memperoleh informasi yang sangat jelas tentang bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah yang ada di PT. Amartha Mikro Fintek Ponorogo. Memperoleh informasi yang berkaitan dengan dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di PT. Amartha Mikro Fintek Ponorogo.

b. Bagi pembaca

Memberi pengetahuan yang nantinya dapat digunakan sebagai referensi mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah yang ada di PT. Amartha Mikro Fintek Ponorogo. Dapat dijadikan bahan pertimbangan keputusan yang berkaitan dengan hal tersebut.

c. Bagi pihak lain

Sebagai referensi atau informasi bagi peneliti selanjutnya guna untuk membandingkan hasil penelitiannya.

