

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Fenomena perekonomian dunia terus berubah seiring perkembangan zaman, kemajuan terjadi disemua sektor baik industri, jasa maupun perbankan. Hal ini juga terjadi di Indonesia. Pesatnya kemajuan di dunia perbankan membuat masyarakat sebagai konsumen jasa perbankan memiliki banyak pilihan perusahaan perbankan yang dapat dipilih sesuai dengan kebutuhan mereka. Menghadapi hal ini perusahaan perbankan harus mampu menunjukkan berbagai keunggulan tertentu dari produk mereka untuk memenangkan persaingan dengan perusahaan lain, tidak hanya sesama bank seperti bank nasional, bank asing maupun BPR, akan tetapi juga dengan lembaga keuangan non bank lainnya seperti koperasi, leasing dan lembaga pembiayaan lainnya.

Bisnis perbankan merupakan bisnis jasa yang berdasarkan asas kepercayaan sehingga masalah kualitas layanan menjadi faktor yang sangat penting menentukan keberhasilan bisnis ini. Sebagai lembaga keuangan yang sangat bergantung pada kepercayaan masyarakat, bank dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal dengan selalu mengutamakan kualitas pelayanan sehingga nasabah akan merasa puas dan aman dalam bertransaksi di dunia perbankan. Penerapan manajemen kualitas dalam industri jasa menjadi kebutuhan pokok apabila ingin berkompetisi di pasar domestik apalagi di pasar global (Gaspersz, 1997). Hal ini disebabkan kualitas pelayanan dapat memberi kontribusi

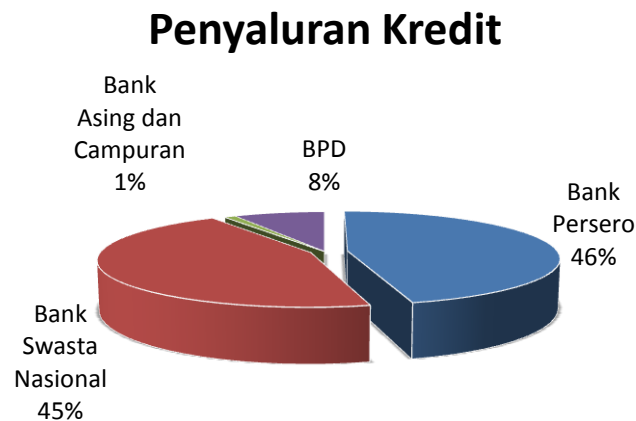
pada kepuasan nasabah, pangsa pasar dan profitabilitas. Kotler dan Armstrong (2001) menyatakan bahwa pelanggan yang merasa puas akan membeli ulang, dan mereka akan memberi tahu orang lain mengenai pengalaman baik tentang produk itu.

Dalam situasi perekonomian sekarang ini bank tidak boleh hanya menunggu datangnya nasabah, akan tetapi bank harus lebih bersifat agresif dan profesional dalam menghimpun dana nasabah serta memasarkan produknya. Bank harus bisa membaca peluang yang timbul dari pangsa pasar yang ada dilingkungannya. Bank juga dituntut untuk dapat membaca faktor-faktor apa saja yang menjadi pertimbangan nasabah dalam menggunakan jasa perbankan suatu bank, sehingga bank dapat menetapkan kebijakan pemasaran yang tepat untuk diimplementasikan.

Penyaluran kredit bank umum di Lampung pada triwulan II 2013 mencapai Rp34,6 triliun, tumbuh sebesar 28,6% (yoy). Pertumbuhan kredit yang cukup tinggi tersebut menunjukkan dukungan pembiayaan dari sektor perbankan terhadap perekonomian di Lampung masih cukup baik. Hal ini didukung oleh hasil Survei Kredit Perbankan (SKP) triwulan II 2013 yang dilakukan oleh Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Lampung yang menemukan bahwa secara keseluruhan bank umum di wilayah Lampung menunjukkan adanya peningkatan dalam penyaluran kredit. Penyaluran kredit tersebut mayoritas disalurkan oleh bank persero dan bank swasta nasional porsi masing-masing sebesar 46% dan 45% dari keseluruhan kredit yang disalurkan di Lampung. Peran Bank Pembangunan Daerah (Bank Lampung) dalam penyaluran kredit perlu terus

ditingkatkan. Komposisi penyaluran kredit oleh BPD terlihat sangat rendah dengan porsi hanya 8% (Grafik 1.1)

Grafik 1.1 Komposisi Bank Penyalur Kredit di Lampung



Sumber : [www.bi.go.id](http://www.bi.go.id) (Survei Kredit Perbankan triwulan II 2013)

Berdasarkan data tersebut, terlihat bahwa persaingan penyaluran kredit antar perbankan yang ada di Lampung cukup berat bagi Bank Lampung. Bank Lampung yang core bisnisnya lebih kepada Sektor Pemberian Kredit bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) saat ini mengalami persaingan ketat dari perbankan lainnya yang ada di wilayah Bandar Lampung seperti *BRI*, *Bank Syariah Mandiri*, *Bank Pasar* dan *Bank Eka* yang mengeluarkan produk serupa. Berdasarkan data yang didapat dari Badan Kepegawaian Daerah Propinsi Lampung per 31 Maret 2013 (Tabel 1.1), jumlah Pegawai negeri sipil yang ada di Propinsi dan Kotamadya Bandar Lampung sebagai berikut :

**Tabel 1.1. Data Pegawai Negeri Sipil  
di Lingkungan Kotamadya Bandar Lampung - Tahun 2013**

Pemda	Jumlah Instansi	Jumlah PNS (orang)
TK II / Kotamadya Bandar Lampung	80	11.696
TK I / Propinsi Lampung	62	8.364
<b>Total</b>	<b>142</b>	<b>20.060</b>

Sumber : BKD Propinsi Lampung tahun 2014

Dari jumlah PNS yang ada di Kotamadya Bandar Lampung tersebut diatas hanya sebesar 22,28 % atau sebanyak 4.471 orang yang menjadi nasabah pada Bank Lampung Kantor Cabang Utama. Adanya bank pesaing yang mengeluarkan produk yang sejenis menyebabkan penyaluran Pinjaman Pegawai di Bank Lampung mengalami penurunan, seperti terlihat pada table 1.2 berikut :

**Tabel 1.2. DATA KREDIT PEGAWAI BANK LAMPUNG  
KANTOR CABANG UTAMA TAHUN 2013**

Bulan	Posisi Kredit (Rp)	Persentase perubahan (%)	Pencairan kredit		Persentase perubahan (%)
			Nasabah (org)	Nominal (Rp)	
Januari	308.924.138.741,00		290	27.215.000.000,00	
Februari	319.859.761.153,00	3,54%	433	40.844.000.000,00	50,08%
Maret	326.112.857.285,00	1,95%	312	29.684.000.000,00	-27,32%
April	333.431.741.769,00	2,24%	311	29.060.000.000,00	-2,10%
Mei	341.599.479.291,00	2,45%	258	24.394.000.000,00	-16,06%
Juni	349.322.629.637,00	2,26%	321	28.288.000.000,00	15,96%
Juli	354.137.851.412,00	1,38%	258	25.310.000.000,00	-10,53%
Agustus	353.552.552.267,00	-0,17%	106	10.351.000.000,00	-59,10%
Jumlah			2.289	215.146.000.000,00	

Sumber : Laporan Keuangan Bank Lampung KCU 2014

Hal ini perlu untuk dilakukan kajian penelitian guna mengetahui sebab munculnya permasalahan. Dari data terlihat bahwa masalah yang ada pada Bank Lampung Kantor Cabang Utama adalah terjadinya penurunan jumlah nasabah

pinjaman terutama nasabah pinjaman pegawai. Hal ini dimungkinkan oleh adanya bank-bank pesaing yang mengeluarkan produk yang sama berupa pinjaman kepada Pegawai Negeri Sipil. Adanya pembagian wilayah dengan kantor operasional Bank Lampung lainnya yang ada di wilayah Bandar Lampung sehingga persaingan semakin ketat.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Masalah yang terjadi pada Bank Lampung Kantor Cabang Utama adalah adanya penurunan jumlah nasabah Pinjaman Kredit Pegawai. Kajian yang perlu dilakukan adalah apakah hal tersebut terjadi karena kurang puasnya nasabah terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah sehingga banyak nasabah yang pindah ke bank lain yang lebih baik dalam hal kualitas layanannya. Atau adakah faktor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah seperti misalnya kemudahan prosedur kredit dan besaran suku bunga kredit yang sangat bersaing. Berdasarkan hal tersebut diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

- ❖ Apakah kualitas pelayanan yang diberikan, Prosedur Kredit yang telah ditetapkan serta Tingkat Suku Bunga yang ditawarkan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna Kredit Pegawai di Bank Lampung Kantor Cabang Utama.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh :

- ❖ Kualitas pelayanan, prosedur kredit dan besaran suku bunga terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan fasilitas Kredit Pegawai di Bank Lampung Kantor Cabang Utama.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

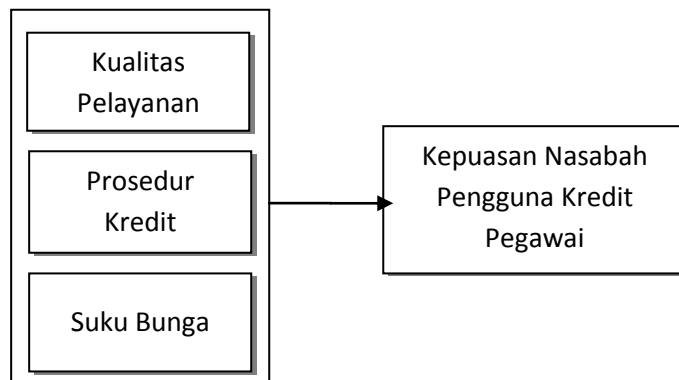
1. Berguna untuk mengetahui kualitas pelayanan yang ada, mengevaluasi kembali kebijakan tentang prosedur kredit, dan besaran suku bunga yang sedemikian rupa sebagai masukan untuk dapat menaikkan jumlah nasabah pinjaman pada Bank Lampung Kantor Cabang Utama Bandar Lampung.
2. Bagi peneliti, diharapkan penelitian ini menjadi referensi untuk agenda penelitian yang akan datang.

### **1.5 Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran teoritis menggambarkan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap strategi membangun loyalitas pelanggan. Adapun loyalitas pelanggan sendiri diduga memiliki pengaruh bagi terciptanya keunggulan bersaing. Para nasabah mempunyai pertimbangan dan alasan tersendiri untuk menentukan produk jasa perbankan mana yang cocok dan mampu memuaskan kebutuhan mereka, oleh sebab itu bank dituntut untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah terhadap produk bank yang ditawarkan. Dalam hal penyaluran kredit pegawai pada Bank Lampung Kantor Cabang Utama, faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah untuk memilih

produk bank yang akan mereka gunakan mungkin saja dari segi kualitas pelayanan, prosedur kredit dan suku bunga yang ditawarkan oleh bank itu sendiri. Berdasarkan uraian dan penjelasan tersebut, maka kerangka pikir penelitian ini adalah seperti pada gambar dibawah ini.

#### Harapan Nasabah Kredit



Gambar 1.2 Kerangka pikir tentang faktor yang mempengaruhi Kepuasan nasabah

### 1.6 Hipotesis

Berdasarkan identifikasi masalah dan kerangka pemikiran di atas, dapat dikemukakan hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut :

- ❖ Kualitas layanan, kemudahan prosedur kredit serta besaran suku bunga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah untuk mengambil Pinjaman Pegawai di Bank Lampung Kantor Cabang Utama di Bandar Lampung.