

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam era persaingan bisnis yang semakin ketat saat ini, setiap perusahaan dituntut untuk bersaing dalam menciptakan nilai dan keunggulan bersaing serta mampu memberi kepuasan kepada nasabah melalui penyampaian layanan yang berkualitas. Banyak cara yang dilakukan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, salah satunya yaitu dengan memberikan kesan/citra yang baik dalam kualitas produk maupun kualitas layanan kepada nasabah. Nilai kualitas layanan sangat ditentukan oleh kepuasan nasabah. Layanan yang kurang memuaskan akan menyebabkan berkurangnya nasabah atau bahkan hilang karena nasabah berpindah ke instansi jasa lain. Oleh karena itu, perusahaan perlu mengetahui perilaku nasabah dalam membeli, menggunakan dan mengevaluasi layanan yang diberikan kepada nasabah.

Tuntutan kualitas layanan yang diperlukan dan dibutuhkan oleh nasabah saat ini menggambarkan pentingnya kualitas layanan dalam bentuk kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik dan kualitas hasil yang memberikan kesan unggul dibanding dengan kompetitor lain. Ini diperlukan dalam rangka meningkatkan kepuasan nasabah atas layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan, termasuk salah satunya adalah PT. Summit Oto Finance Bandung yang saat ini berupaya untuk memberikan kualitas layanan terbaik dalam jasa pembiayaan (*Finance*) kendaraan bermotor yang

memuaskan nasabah sebagai wujud dalam menanamkan kepuasan nasabah dari pesaing-pesaing lainnya yang bergerak dalam bidang usaha pembiayaan perbankan.

Adanya kualitas layanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para nasabah. Setelah nasabah merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, nasabah akan membandingkan kualitas layanan yang diberikan dengan kualitas jasa yang diberikan oleh perusahaan lainnya. Kualitas layanan merupakan titik sentral bagi perusahaan jasa karena akan mempengaruhi kepuasan nasabah. Hal ini dimaksudkan agar mendapat tempat yang baik dimata masyarakat, terciptanya kepuasan nasabah dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya hubungan antara perusahaan dan nasabah menjadi harmonis, memungkinkan pembelian berulang dan terciptanya loyalitas serta nasabah memberi rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) kepada orang lain yang tentunya dapat memberikan keuntungan kepada perusahaan sehingga perusahaan mempunyai keunggulan di mata masyarakat.

Kepuasan nasabah akan dapat terpenuhi apabila nasabah merasa apa yang mereka dapatkan sesuai dengan harapan mereka bahkan melebihi apa yang diharapkan oleh nasabah PT. Summit Oto Finance Bandung. Dalam memberikan kepuasan kepada nasabah bukanlah pekerjaan yang mudah mengingat banyak aspek yang harus diperhatikan seperti kerja keras, perbaikan kualitas, strategi pemasaran, promosi serta keseriusan dalam membangun kualitas layanan yang terbaik dan prima, namun hal yang paling penting yaitu memberikan layanan jasa yang terbaik dan kompeten secara

konsisten supaya dapat memenuhi target bahkan melebihi harapan dari nasabah selaku nasabah pada PT. Summit Oto Finance Bandung.

PT. Summit Oto Finance Bandung menyadari hakikat tujuan bisnis adalah untuk memberikan kepuasan, menciptakan dan mempertahankan para nasabah, sehingga apabila perusahaan ingin tetap bertahan dalam persaingan bisnis khususnya bisnis pembiayaan keuangan (*Finance*) maka dituntut untuk memberikan layanan yang lebih baik dibandingkan perusahaan pesaing.

Berikut data nasabah PT. Summit Oto Finance Bandung pada periode bulan Juli sampai dengan Desember 2021 dapat dilihat pada tabel 1.1 di bawah ini :

Tabel 1.1
Data Nasabah PT. Summit Oto Finance Bandung
(Periode Juli – Desember 2021)

Bulan	Jumlah Nasabah
Juli	261
Agustus	290
September	248
Oktober	271
November	239
Desember	352

Sumber : PT. Summit Oto Finance Bandung

Berdasarkan data di atas diketahui bahwa jumlah nasabah setiap bulannya mengalami fluktuatif dan cenderung menurun dari bulan Juli sampai dengan bulan November dan cenderung meningkat pada bulan Desember yang mengindikasikan

terdapat permasalahan pemasaran yang cukup signifikan di PT. Summit Oto Finance Bandung. Peneliti mengasumsikan bahwa permasalahan tersebut terjadi dikarenakan kurang baiknya kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah yang menyebabkan nasabah tidak konsisten dan layanan yang diberikan oleh perusahaan dinilai tidak sesuai dengan harapan mereka oleh sebab itu mereka tidak melakukan transaksi secara terus menerus di PT. Summit Oto Finance Bandung.

Berdasarkan survey awal yang dilakukan ditemukan fenomena keluhan nasabah yang merasa tidak puas dengan kualitas layanan yang dilakukan oleh PT. Summit Oto Finance Bandung karena kurang sesuai dengan harapan para nasabah. Fenomena tersebut dapat diketahui antara lain nasabah menilai proses *approve* kredit yang lama, proses pencairan dana yang dinilai lama dan sulit serta proses survey yang dilakukan oleh perusahaan dinilai sulit dan lambat dan sebagian merasa fasilitas sarana dan prasarana yang dimiliki oleh PT. Summit Oto Finance Bandung dinilai kurang lengkap dan memadai serta sebagian pegawai dinilai kurang handal dalam menyampaikan produk dan informasi yang ditawarkan sehingga sering terjadi kesalahan mengenai informasi angsuran serta tenor kredit sehingga nasabah merasa karyawan kurang responsif dan kurang dalam memahami kebutuhan dan keinginan dari nasabah.

Adapun untuk lebih menguatkan dugaan permasalahan yang telah dikemukakan di atas maka peneliti melakukan pra survey kepada nasabah PT. Summit Oto Finance Bandung. Hasil pra survey dapat dilihat pada tabel 1.2 sebagai berikut :

Tabel 1.2
Hasil Pra Survey Kualitas Layanan

NO	Pertanyaan	JAWABAN RESPONDEN			
	Kualitas Layanan	Ya		Tidak	
		Frekuensi	Presentase	Frekuensi	Presentase
1	Bangunan PT. Summit oto Finance sangat bagus dan dilengkapi dengan desain yang menarik, dilengkapi CCTV dan area parkir yang cukup untuk nasabah	9	45%	11	55%
2	Karyawan memahami kebutuhan dan keinginan nasabah dan melayani nasabah dengan baik	7	35%	13	65%
3	Karyawan cepat dan responsif dan cepat tanggap menanggapi keluhan dan kebutuhan anda	8	40%	12	60%
4	Karyawan melayani nasabah dengan sopan dan santun dan memberikan Layanan prima kepada nasabah	6	30%	14	70%
5	Atribut dan seragam yang digunakan oleh pegawai sangat rapih dan bersih	8	40%	12	60%
Rata- Rata			38%		62%
Jumlah Responden		20			

Sumber : Data Primer Hasil Pra Survey

Berdasarkan hasil tabel 1.2 terlihat bahwa responden menyatakan ‘tidak’ pada pernyataan-pernyataan yang tertera pada kualitas layanan rata-rata sebanyak 62%. Hal ini dapat menjadi indikasi bahwa kualitas layanan yang diberikan belum maksimal, oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan yang diberikan perusahaan

PT. Summit Oto Finance kurang baik, serta karyawan kurang merespon dengan baik apa yang menjadi kebutuhan nasabah, hal ini dapat menjadi indikasi bahwa nasabah merasa kurang puas dengan layanan yang diberikan PT. Summit Oto Finance Bandung sehingga tidak sesuai dengan harapan nasabah, hal ini bisa berdampak pada kepuasan nasabah.

Tabel 1.3
Hasil Pra Survey Kepuasan Nasabah

NO	Pertanyaan	JAWABAN RESPONDEN			
	Kepuasan Nasabah	Ya		Tidak	
		Frekuensi	Presentase	Frekuensi	Presentase
1	Apakah anda puas dengan Layanan yang diberikan oleh pegawai PT. Summit Oto Finance Bandung	8	40%	12	60%
2	Apakah anda akan melakukan transaksi dana pembiayaan kembali dengan PT. Summit Oto Finance Bandung	7	35%	13	65%
3	Apakah anda akan merekomendasikan PT. Summit Oto Finance Bandung kepada orang lain (teman, sahabat, keluarga) jika membutuhkan dana pembiayaan	9	45%	11	55%
4	Apakah anda akan terus melakukan transaksi di PT. Summit Oto Finance Bandung dibandingkan dengan penyedia dana pembiayaan lainnya	9	45%	11	55%
5	Apakah anda puas dengan PT. Summit Oto Finance Bandung dengan memberikan sistem keluhan dan saran untuk memudahkan nasabah memberikan saran kepada perusahaan	8	40%	12	60%
	Rata-Rata		41%		59%
	Jumlah Responden	20			

Sumber : Data Primer Hasil Pra Survey

Berdasarkan tabel 1.3 dapat terlihat bahwa responden menyatakan tidak setuju pada pernyataan-pernyataan yang tertera pada pra survey kepuasan nasabah sebanyak 59% yang artinya responden masih belum memiliki kepuasan kepada pihak PT. Summit Oto Finance karena dianggap layanan yang diberikan belum maksimal.

Permasalahan yang disebutkan tersebut merupakan masalah yang sedang dihadapi oleh perusahaan sehingga perlu dilakukan perbaikan dan penyelesaian dengan cepat, efektif dan efisien sehingga permasalahan dapat dikendalikan dan permasalahan yang sama tidak terulang kembali serta guna meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah sehingga berdampak pada kepuasan nasabah. Semakin tinggi kepuasan nasabah maka semakin baik juga kinerja kualitas Layanan yang diberikan oleh perusahaan kepada nasabah.

Harapan dari nasabah dapat dibentuk berdasarkan pengalaman masa lalu, informasi dari nasabah lainnya dan berdasarkan citra merek dan promosi dari perusahaan itu sendiri, untuk itu nasabah akan menerima dan merasakan kualitas layanan yang ditawarkan dan membandingkan antara layanan yang diterima dengan apa yang diharapkannya. Jika apa yang diharapkan dirasa kurang atau tidak sesuai dengan harapan artinya nasabah tidak puas dengan layanan yang diberikan, sebaliknya jika nasabah merasa layanan yang diberikan sesuai dengan harapan bahkan melebihi harapan nasabah berarti nasabah tersebut merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh perusahaan.

PT. Summit Oto Finance Bandung menyadari bahwa kualitas layanan yang baik dapat memberikan kepuasan kepada nasabah dan masih banyak masalah yang terjadi pada Perusahaan yang harus diselesaikan secara cepat dan tepat guna memperkecil selisih antara apa yang diharapkan oleh nasabah dengan apa yang dirasakan oleh nasabah. PT. Summit Oto Finance Bandung mengupayakan penyampaian Layanan yang baik sehingga kepuasan nasabah dapat tercapai. Peningkatan kualitas Layanan untuk mencapai tingkat kepuasan nasabah dengan cara meningkatkan kualitas Layanan kepada nasabah sebagai konsumennya.

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada PT. Summit Oto Finance Bandung dengan judul : **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Summit Oto Finance Bandung.”**

1.2 Identifikasi Masalah

Permasalahan penelitian yang peneliti ajukan ini dapat diidentifikasi permasalahannya sebagai berikut :

1. Tingkat persaingan bisnis jasa dalam jasa pembiayaan yang semakin meningkat menuntut peningkatan daya saing perusahaan yang semakin tinggi, khususnya dibidang *marketing*.
2. Kepuasan nasabah merupakan kunci, tetapi sangat sulit untuk mewujudkannya.
3. Hasil Pra survey menunjukkan bahwa kepuasan nasabah merupakan masalah yang dihadapi oleh PT. Summit Oto Finance Bandung yang disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya :

- a) Layanan yang diberikan dinilai kurang handal dan cepat kepada nasabah dan rendahnya rasa empati yang dilakukan oleh PT. Summit Oto Finance Bandung kepada nasabah dalam mencermati kepuasan nasabah.
- b) Kurangnya sarana dan prasarana fasilitas fisik oleh PT. Summit Oto Finance Bandung kepada nasabah dan daya tanggap karyawan PT. Summit Oto Finance Bandung dinilai masih rendah terhadap nasabah.
- c) Rendahnya tingkat kepercayaan nasabah karena proses pengajuan yang dinilai lambat dan sulit dan tingkat keamanan transaksi yang kurang baik kepada nasabah oleh PT. Summit Oto Finance Bandung.
- d) Kualitas layanan yang kurang responsif kepada nasabah dan kualitas layanan yang dinilai kurang maksimal diberikan kepada nasabah pada PT. Summit Oto Finance Bandung.

1.3 Batasan Masalah

Adapun supaya penelitian ini dapat dilakukan dengan baik dan lebih fokus, maka ruang lingkup permasalahan yang diteliti tidak secara luas karena adanya keterbatasan waktu dan biaya. Peneliti memberikan pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Objek penelitian

Objek penelitian ini adalah PT. Summit Oto Finance Bandung, yang kemudian diwujudkan dalam judul skripsi Pengaruh Kualitas layanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Summit Oto Finance Bandung.

2. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah nasabah di PT. Summit Oto Finance Bandung

3. Lokus Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini hanya pada kualitas layanan dan kepuasan nasabah serta lokasi penelitian ini dilakukan di kota Bandung pada PT. Summit Oto Finance Bandung pada tahun 2022

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka dapat dirumuskan masalah-masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Kondisi Kualitas Layanan yang diberikan oleh PT. Summit Oto Finance Bandung ?
2. Bagaimana Kondisi Kepuasan Nasabah PT. Summit Oto Finance Bandung ?
3. Seberapa besar pengaruh Kualitas Layanan PT. Summit Oto Finance Bandung terhadap Kepuasan Nasabah PT. Summit Oto Finance Bandung?

1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data dan fenomena tentang Pengaruh Kualittas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah PT. Summit Oto Finance Bandung sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sanggga Buana YPKP Bandung.

Berdasarkan rumusan masalah penelitian, tujuan dalam melaksanakan penelitian ini adalah untuk mengetahui serta memperoleh data tentang berbagai

permasalahan yang berkaitan dengan Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah, dengan tujuan utamanya adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis Kualitas Layanan yang diberikan oleh PT. Summit Oto Finance Bandung kepada nasabah.
2. Mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis Kepuasan Nasabah atas Layanan yang diberikan oleh PT. Summit Oto Finance Bandung.
3. Mengukur Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah PT. Summit Oto Finance Bandung.

1.6 Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari Penelitian ini meliputi kegunaan teoritis dan kegunaan praktis, adapun kegunaan penelitian ini diantaranya sebagai berikut :

1.6.1 Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah wawasan atau memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen pemasaran khususnya mengenai aspek kualitas layanan serta pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah serta upaya dalam penetapan kepuasan nasabah melalui upaya peningkatan kualitas layanan yang cepat, baik dan efisien.

1.6.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan pengetahuan serta pengalaman sesuai bidang keahlian yaitu bidang ilmu studi manajemen khususnya

bidang manajemen pemasaran. Selain itu peneliti menjadi lebih mampu dalam mengkaji teori serta menerapkannya dalam dunia nyata/bisnis, menambah pengalaman peneliti serta menambah keterampilan meneliti bagi peneliti. Hasil ini juga dapat dijadikan acuan sebagai bahan perbandingan antara teori yang dipelajari dan didapatkan peneliti selama mengikuti perkuliahan dengan hasil dari peneliti yang didapat dari penelitian di lapangan.

2. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan bagi Perusahaan PT. Summit Oto Finance Bandung dalam pengambilan kebijakan perusahaan di bidang marketing, khususnya dalam peningkatan kepuasan nasabah melalui kebijakan kualitas layanan.

1.7 Lokasi Penelitian

Dalam proses penelitian ini untuk memperoleh data yang mendukung penelitian ini, maka peneliti melakukan penelitian pada PT. Summit Oto Finance Bandung yang berlokasi di jalan Moch. Ramdhan no. 72 Bandung.

1.8 Waktu Penelitian

Penelitian dimulai dari bulan januari sampai dengan bulan juli 2022 dengan jadwal penelitian sebagai berikut.

Tabel 1.4
Waktu Penelitian

No	Kegiatan	2022								
		Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September
1	Pra penelitian									
2	Pengumpulan Data									
3	Pengolahan Data									
4	Penyusunan skripsi									
5	Sidang UP									
6	Pengolahan Data									
7	Penyusunan BAB IV, BAB V, Lampiran, Abstrak									

Sumber : Data Primer Peneliti