

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Era globalisasi sekarang ini menuntut suatu perusahaan atau badan usaha untuk meningkatkan pelayanan secara profesional sesuai dengan bidangnya masing-masing. Perubahan teknologi dan arus informasi yang sangat cepat telah mendorong perusahaan untuk menghasilkan produk atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Sehingga pelanggan akan merasa puas dengan apa yang telah mereka dapatkan dari sebuah perusahaan ataupun badan usaha. Saat ini kondisi ekonomi Indonesia semakin berkembang dengan adanya kemajuan teknologi. Perubahan pada suatu produk atau jasa mengikuti selera dan kebutuhan konsumen. Tersedianya produk jasa dengan berbagai macam pilihan dan penyediaan akan menciptakan persaingan antar perusahaan dengan perusahaan yang lainnya. Banyak cara yang dapat dilakukan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, salah satunya yaitu dengan memberikan kesan atau citra yang baik dalam hal produk maupun pelayanan kepada pelanggan. Kualitas pelayanan yang diberikan merupakan kinerja terpenting oleh perusahaan bagi kepuasan pelanggan. Perusahaan harus memperhatikan hal-hal penting bagi pelanggan, supaya mereka merasakan kepuasan sebagaimana yang diharapkan.

Tujuan dengan melakukan pelayanan yang berkualitas baik adalah memperoleh kepuasan nasabah. Seorang nasabah akan merasakan kepuasan maupun perasaan kesenangan bahkan kekecewaan dengan membandingkan performa produk yang dia dapatkan, jadi kepuasan nasabah salah satunya melalui performa produk yang di dapatkannya apabila menurut pendapatnya performa produk tersebut tidak bagus akan berpengaruh juga terhadap kualitas pelayanannya. Selain itu seorang nasabah memiliki kepuasan dari persepsi nya dan reaksi psikologis dalam pengalaman mengonsumsi sebuah produk pelayanan jasa, Kepuasan dan keinginan pelanggan tiap individu terhadap sebuah jasa tidak sama, pelanggan yang pernah merasakan kualitas pelayanan yang prima pasti akan menginginkan kepuasan yang sama ketika menggunakan pelayanan yang sejenis. sadar akan hal tersebut, maka dari itu sistem pelayanan kepada pelanggan yang menyangkut pada kepuasan pelanggan terus di terapkan dengan baik.

Pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa, khususnya jasa perbankan, keunggulan bersaing sering diupayakan dalam bentuk pelayanan yang unggul. sebagai perusahaan jasa kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan ataupun nasabah. Kepuasan nasabah merupakan hal pokok yang tidak boleh di abaikan bagi suatu perusahaan yang bergerak pada bidang jasa perbankan. karena kepuasan nasabah merupakan aspek penting untuk mempertahankan

citra perusahaan di masyarakat luas, sehingga pelayanan yang bermutu bagi nasabah perlu ditingkatkan. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting bagi keberhasilan bank sebagai perusahaan jasa saat ini. Karena saat ini masalah kepuasan dan loyalitas nasabah melalui pelayanan telah menjadi komitmen bagi perbankan dalam menjalankan roda bisnisnya. Jika pelayanan yang diberikan kepada nasabah adalah pelayanan yang terbaik dan mampu memberikan kepuasan yang optimal bagi nasabah, maka akan berpengaruh positif terhadap kinerja usahanya.

Pengambilan keputusan salah satu perilaku yang akan di lakukan oleh individu sebelum melakukan pengambilan keputusan, sebagai konsumen yang cerdas perlu banyak hal yang di pertimbangkan setiap individu sebelum mengambil keputusan. Sebelum memulai proses pengambilan keputusan, tujuan dan sasaran keputusan harus di tetapkan terlebih dahulu. Apa hasil yang harus di capai dan apa ukuran pencapaian hasil tersebut. Pelaku usaha mikro dalam pengambilan keputusan kredit usaha tentu mempertimbangkan banyak hal, sangat penting sebelum nasabah mengambil kredit pada bank agar bermaksud tidak adanya hambatan baik yang besar maupun yang kecil, keputusan yang di ambil dapat saja menimbulkan efek dan memunculkan masalah pada bidang yang lain, sehingga saat mengambil keputusan harus cermat dalam hal seperti ini agar kerja organisasi terus mendekati tujuan yang sudah di rencanakan. Dalam pengambilan keputusan banyak

faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah seperti faktor situasi ekonomi, pribadi, siklus hidup, pekerjaan dan pendapatan. Orang akan mengambil atau tidak suatu kredit akan disesuaikan dengan keadaan yang terus berubah, pekerjaan dan lingkungan ekonomi juga mempengaruhi seorang nasabah dalam memilih kredit pada bank. Oleh karena itu baik nasabah maupun pihak bank akan sangat teliti dalam memberikan tindakan dalam memutuskan sebuah pinjaman. Sehingga seorang nasabah yang akan mengambil keputusan maka ia harus memilih salah satu alternatif terbaik untuk memilih sebuah produk kredit yang ada, dengan demikian suatu pemutusan dari proses pemikiran suatu masalah pengambilan produk kredit akan menemukan jawaban untuk menjatuhkan pada salah satu pilihan produk kredit yang ada.

Bank BTPN Syariah Unit Krian merupakan salah satu bank yang terpercaya dan memiliki jaringan yang cukup luas, saat ini Bank Btpn memiliki beberapa produk unggulan yang dapat bersaing dengan baik. dari segi pinjaman kredit yaitu melalui Tunas Usaha Rakyat (TUR) yang merupakan program Bank Btpn dalam bentuk pinjaman kredit tanpa jaminan dan terfokuskan pada kelompok pinjaman kredit kelas menengah kebawah. Kepuasan nasabah terhadap pelayanan kredit merupakan hal yang perlu diperhatikan dari penyelenggara layanan kredit dalam menjalankan perannya selaku pelayanan kredit. Untuk proses pelayanan dalam produk Tunas Usaha Rakyat ini (TUR) atau yang bisa disebut dengan

pinjaman kredit, tentunya masih banyak di temukan keluhan nasabah terhadap proses pelayanan dalam pengajuan nya, proses verifikasi maupun pencairan yang terlalu berbelit-belit dan aturan tentang waktu pencairan kredit pinjaman yang tidak pasti. Oleh karena itu sebagai salah satu perusahaan pemberi layanan jasa, Bank harus memberi pelayanan yang memuaskan nasabah karena pelayanan yang prima pasti akan memberikan dampak yang baik juga pada nasabah. Nasabah merupakan bagian penting dari sebuah usaha perbankan dimana nasabah mempunyai banyak prioritas , oleh sebab itu tidak heran jika kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan citra perusahaan tersebut.

Berdasarkan uraian di atas yang menjadi latar belakang peneliti melakukan penelitian terhadap nasabah Bank Btpn Syariah Unit Krian, karena semakin banyaknya nasabah yang memilih kredit pinjaman Tunas Usaha Rakyat di Bank Btpn Syariah Unit Krian serta kepercayaan mereka atas pelayanan yang memuaskan dari pihak bank ketika ingin meminjam dana untuk membuka sebuah usaha maupun UMKM. Dari uraian di atas peneliti menetapkan judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Faktor Ekonomi Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Tunas Usaha Rakyat (TUR) Di Bank Btpn Syariah Unit Krian”

1.2. Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas maka perumusan masalah dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih Tunas Usaha Rakyat (TUR) di Bank Btpn Syariah?
2. Apakah Faktor Ekonomi berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih Tunas Usaha Rakyat (TUR) di bank Btpn Syariah?
3. Apakah kualitas pelayanan dan faktor ekonomi berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih Tunas Usaha Rakyat (TUR) di bank Btpn Syariah?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah memilih Tunas Usaha Rakyat (TUR) di Bank Btpn Syariah.
2. Untuk mengetahui pengaruh Faktor Ekonomi terhadap keputusan nasabah memilih Tunas Usaha Rakyat (TUR) di Bank Btpn Syariah.
3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dan faktor ekonomi terhadap keputusan

nasabah memilih Tunas Usaha Rakyat (TUR) di Bank Btpn Syariah.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi peneliti
Untuk menambah kajian ilmu manajemen pemasaran khususnya tentang pengaruh kualitas pelayanan dan faktor ekonomi terhadap keputusan nasabah.
2. Manfaat bagi perusahaan
Penelitian ini di harapkan dapat memberikan informasi, masukan maupun sumbangan pemikiran kepada pemimpin perusahaan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan dan penentuan kebijakan perusahaan yang berkaitan dengan masalah yang di hadapi.
3. Manfaat bagi Universitas
Diharapkan dapat menambah informasi dan pembendaharaan perpustakaan serta menjadi bahan referensi bagi peneiti di masa yang akan datang yang mengambil topik sama dengan penelitian ini.

