

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Untuk menuju masyarakat adil makmur berdasarkan Pancasila dan UUD 1945, sebagaimana tercermin dalam GBHN yang menyatakan : “Pembangunan Nasional bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil makmur yang merata material dan spiritual berdasarkan Pancasila dan UUD 1945 dalam suatu wadah Negara Kesatuan Republik Indonesia yang merdeka, berdaulat, bersatu dan berkedaulatan rakyat dalam suasana perikehidupan bangsa yang aman, tentram dan dinamis dalam lingkungan pergaulan dunia yang merdeka, bersahabat, tertib dan damai”. Untuk itulah maka Pembangunan ekonomi diarahkan untuk meningkatkan taraf hidup kelompok-kelompok masyarakat yang berpenghasilan rendah. Titik berat Pembangunan Nasional adalah pembangunan dibidang ekonomi dengan sasaran utama untuk mencapai keseimbangan antara bidang pertanian dan industri serta terpenuhinya kebutuhan pokok rakyat guna meningkatkan perekonomian masyarakat. Dalam pelaksanaan pembangunan nasional itu sendiri diperlukan dana yang cukup. Salah satu bagian yang membantu memenuhi kebutuhan dana tersebut dan membantu terciptanya kehidupan perekonomian yang semakin baik adalah karena peran serta dari pihak

lembaga keuangan atau perbankan yang mempunyai tugas menghimpun dana dari masyarakat.

Masyarakat modern membutuhkan pelayanan yang cepat dan tepat. Bank dengan segala perangkat dan jaringan bisnisnya adalah mitra masyarakat yang terampil dan terpercaya, karena itu aktivitas bank tidak akan terlepas dari gerak gelombang konjungtur ekonomi dan perdagangan.

Ekonomi masyarakat akan tumbuh dan berkembang sejalan dengan perkembangan dan kemajuan bank dalam melayani kebutuhan masyarakat. Apabila dalam era informasi seperti sekarang yang dibarengi dengan perkembangan pesat dalam sistem ekonomi global, bank dituntut untuk maju kedepan sebagai pemberi informasi yang cepat dan akurat sekaligus sebagai penyandang dana keuangan bagi berbagai transaksi bisnis baik berskala lokal, nasional maupun internasional. Untuk lebih memberdayakan fungsi bank kesegala lapisan masyarakat dan untuk menunjang pembangunan disektor ekonomi, maka pemerintah melalui pemerintah daerah menciptakan suatu Bank Perkreditan Rakyat-BKK.

Bank Perkreditan Rakyat (BPR)-BKK merupakan bank yang khusus melayani masyarakat kecil ditingkat kecamatan ataupun pedesaan. Bank Perkreditan Rakyat berasal dari Bank Desa, Bank Pasar, Lumbung Desa, Bank Pegawai yang kemudian dilebur menjadi Bank Perkreditan Rakyat. BPR-BKK mempunyai jenis produk yang relatif sempit jika dibandingkan dengan Bank Umum.

Dengan keberadaan BPR-BKK sebagai suatu lembaga yang mempunyai fungsi memberikan pelayanan perbankan dan membantu dalam meningkatkan taraf hidup masyarakat kecil ditingkat kecamatan, memberikan manfaat yang besar baik dalam hal penyaluran dana maupun penghimpunan dana dari masyarakat. Hal tersebut dikarenakan oleh adanya kemudahan-kemudahan yang diberikan oleh BPR-BKK kepada para nasabah. Umumnya para nasabah bersifat terbuka dan ada kecenderungan untuk minta dilayani dengan ramah, tepat pada sasaran dan cepat.

Berdasarkan hasil pengamatan yang peneliti lakukan di BPR-BKK Ungaran, dengan adanya jenis produk yang relatif terbatas dan tingkat teknologi yang sederhana, jumlah nasabah dari tahun ke tahun mengalami peningkatan dan sedikit sekali nasabah yang menarik dananya dan memindahkannya kepada bank lain. Disamping itu dengan adanya bank-bank swasta dan pemerintah yang mempunyai produk dan skala yang lebih luas serta fasilitas-fasilitas yang lengkap tidak banyak memberikan pengaruh bagi nasabah dalam hal menyimpan dananya di BPR-BKK Ungaran. Oleh karena itulah peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang :

“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS NASABAH BPR-BKK”

1.2. Perumusan masalah

Pada setiap kegiatan usahanya BPR-BKK Ungaran selalu berusaha memberikan pelayanan yang maksimal kepada konsumen dengan memberikan kemudahan-kemudahan kepada nasabah. BPR-BKK merupakan bank yang berskala operasi hanya ditingkat kecamatan ataupun pedesaan dan memiliki keterbatasan baik dari segi produk, teknologi serta fasilitas-fasilitas lain jika dibandingkan dengan Bank Umum yang ada dikota Ungaran. Dengan adanya keterbatasan-keterbatasan tersebut ternyata tidak memberikan banyak pengaruh bagi nasabah dalam hal menyimpan dananya di TAMADES (Tabungan Masyarakat Desa) maupun Deposito berjangka BPR-BKK Ungaran. Hal tersebut dibuktikan dengan semakin meningkatnya jumlah nasabah pada empat tahun terakhir, yang ditunjukkan oleh data sebagai berikut : pada tahun 1998 nasabah berjumlah 2.666 orang, tahun 1999 berjumlah 3.592 orang, tahun 2000 berjumlah 4.401 dan akhir bulan Pebruari 2001 nasabah berjumlah sekitar 4.429 orang. Disamping itu juga relatif sedikit nasabah yang menarik dananya dan memindahkannya ke bank lain.

Sedangkan menurut tinjauan pustaka bahwa konsumen itu akan loyal terhadap suatu perusahaan jika ia merasa puas baik dari segi teknis maupun dari segi fungsionalnya terhadap atribut-atribut yang telah diberikan oleh perusahaan, disamping itu konsumen juga mempertimbangkan faktor lokasi yang mudah dijangkau. Oleh karena itulah peneliti ingin mengetahui :

- Apakah pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah BPR-BKK Ungaran ?
- Apakah fasilitas penunjang mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah BPR-BKK Ungaran ?
- Apakah lokasi bank mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah BPR-BKK Ungaran ?

1.3. Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah ini dimaksudkan agar permasalahan tidak menyimpang dari masalah yang diteliti, sehingga mudah dipahami dan jelas maksud dari penelitian yang dilakukan. Dalam penelitian ini faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas hanya dibatasi pada :

- Faktor pelayanan.
- Faktor fasilitas penunjang.
- Faktor lokasi bank.

Responden hanyalah nasabah yang loyal terhadap TAMADES (Tabungan Masyarakat Desa) dan Deposito Berjangka BPR-BKK Ungaran.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui :

- Pengaruh yang signifikan antara pelayanan terhadap loyalitas nasabah BPR-BKK Ungaran.

- Pengaruh yang signifikan antara fasilitas penunjang terhadap loyalitas nasabah BPR-BKK Ungaran.
- Pengaruh yang signifikan antara lokasi bank terhadap loyalitas nasabah BPR-BKK Ungaran.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti.

Dalam usaha untuk menambah pengetahuan yang berkaitan dengan disiplin ilmu yang didapatkan, khususnya berkaitan dengan mata kuliah “Manajemen Pemasaran”.

2. Bagi BPR-BKK.

Dapat digunakan sebagai informasi didalam mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah sehingga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam merencanakan strategi pemasaran.

3. Bagi Fakultas.

Dapat menambah perbendaharaan materi manajemen pemasaran di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

1.6. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika dari penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

Bab I : Pendahuluan

Pendahuluan berisi uraian secara detail tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II : Landasan Teori

Landasan teori ini menguraikan teori-teori secara detail yang mendasari pembahasan dalam penelitian. Landasan teori ini meliputi konsep jasa, pemasaran jasa, pengertian bank, prinsip kewajiban perbankan, Indikator-indikator untuk menarik nasabah, keinginan nasabah, pelayanan, fasilitas penunjang, lokasi, kepuasan konsumen, loyalitas konsumen, kerangka pikir dan hipotesis.

Bab III : Metode Penelitian

Metode penelitian memuat antara lain : Sifat penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, sumber data dan metode pengumpulan data, Pengujian kuesioner, metode analisis data, pengujian hipotesis dan definisi operasional variabel.

Bab IV : Gambaran Umum Perusahaan

Gambaran umum perusahaan meliputi antara lain : Sejarah singkat berdirinya BPR-BKK Ungaran, struktur organisasi BPR-

BKK Ungaran, kepegawaian BPR-BKK, daerah kerja BPR-BKK Ungaran, jenis usaha yang dikelola BPR-BKK Ungaran dan rekrutmen karyawan BPR-BKK Ungaran.

Bab V : Hasil dan Pembahasan

Meliputi : Gambaran umum responden, uji validitas dan reliabilitas, analisis hasil penelitian , analisis regresi berganda koefisien determinasi, uji t_{test} dan uji F_{test} .

Bab VI : Kesimpulan dan saran

Berisi kesimpulan-kesimpulan dari hasil penelitian dan saran.

