

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keadaan perekonomian Indonesia saat ini sedang terpuruk dengan diberlakukannya MEA pada akhir tahun 2015. Hal ini mendorong berbagai kalangan untuk ikut berpartisipasi memajukan perekonomian Indonesia dalam persaingan pasar bebas tersebut. Langkah-langkah strategis yang dilakukan yaitu diantaranya dengan mendorong sektor-sektor usaha dalam negeri supaya meningkatkan perlindungan terhadap konsumen, memperbaiki kualitas produk, serta memberikan bantuan modal bagi pelaku usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM).

Kontribusi UMKM terhadap perekonomian Indonesia sendiri cukup besar, pada tahun 2013 UMKM memiliki total kontribusi 60,34 persen dari total Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia dan masih terus meningkat. Selain itu UMKM juga memiliki persentase penyerapan tenaga kerja sebanyak 96,99 persen pada tahun yang sama. Industri UMKM menjadi salah satu solusi yang dapat menekan angka kesenjangan sosial dan ekonomi yang masih menjadi salah satu masalah besar di Indonesia. Ditambah UMKM memiliki ketahanan ekonomi yang baik dari pengaruh eksternal. Oleh karena itu pemerintah menganggap betapa pentingnya pemberian modal pada sektor ini, yang akan memberi dampak positif secara sosial dan ekonomi untuk masyarakat Indonesia secara luas.

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang memiliki pengaruh yang cukup besar dalam roda perekonomian baik di Indonesia maupun di dunia. Sebagai perantara dalam kegiatan ekonomi, fungsi utama dari bank tidak lepas dari badan usaha finansial yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada

masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan hidup masyarakat.

Dalam mengalokasikan dananya pihak perbankan harus memilih berbagai prioritas alternatif agar memperoleh keuntungan. Prioritas alokasi dana bank yang terdiri dari *Primary Reserve* (Cadangan Primer), *Secondary Reserve* (Cadangan sekunder) dan *Loan Portfolio* (Kredit). Kredit yang menempati prioritas ketiga, namun porsi yang paling besar di banding dengan alokasi dana untuk aktiva lainnya mampu menyalurkan rata-rata 70% sampai 90% dari dana yang berhasil di himpunnya di salurkan untuk kredit. Demikian juga pendapatan bank, sebagian besar bersumber dari pemberian kredit.

Bank Mandiri Cabang Juanda Bogor merupakan gabungan dari beberapa bank yaitu Bank Budi Daya, Bank Ekspor Impor , Bank Dagang Negara dan Bank Pembangunan Indonesia. Visi dari Bank Mandiri Cabang Juanda Bogor adalah menjadi partner finansial utama pilihan Anda. Sesuai dengan visi Bank Mandiri Cabang Juanda Bogor menempatkan kebutuhan perorangan terhadap produk perbankan yang menjadi prioritas utama.

Bank Mandiri Cabang Juanda Bogor menyediakan berbagai macam produk pinjaman, termasuk pinjaman modal, pinjaman jangka panjang, pinjaman sindikasi, pinjaman non tunai bank garansi dan surat kredit, serta produk simpanan, termasuk giro, deposito berjangka dan sertifikat deposito. Pembiayaan konsumen tersebut menyediakan produk dari pinjaman seperti Kredit Usaha Rakyat (KUR) , Kredit Usaha Mikro (KUM), Kredit Serbaguna, dan Kredit Investasi. Bank Mandiri Cabang Juanda Bogor memprioritaskan Kredit Usaha Mikro (KUM) untuk golongan pengusaha kecil dengan tujuan untuk melancarkan kegiatan produksi mencapai kesejahteraan dan taraf hidup yang lebih baik, karena pengusaha kecil adalah salah satu bagian dari struktur perekonomian yang mendukung peningkatan pertumbuhan ekonomi.

Besarnya suku bunga yang di bebaskan oleh bank untuk berbagai kredit, sebagian besar di tentukan oleh kekuatan-kekuatan yang berada di luar kontrol bank, yaitu suku bunga di pasar dan kekuatan pesaing. Sehingga semakin rendah suku bunga kredit yang di tetapkan oleh bank, akan menaikkan jumlah kredit yang akan di minta oleh nasabah, demikian pula sebaliknya. Semakin meningkatnya persaingan antar bank, baik dalam hal menghimpun dana masyarakat maupun pelemparan dana ke masyarakat, maka setiap bank memiliki strategi tersendiri agar dapat mencapai tujuannya. Salah satu upaya yang di lakukan oleh bank dengan cara menetapkan suku bunga kredit agar dana yang di pinjam dapat di terima oleh masyarakat sekaligus dapat di kembalikan pada waktu yang ditentukan.

Sebagai perusahaan jasa, lembaga keuangan yang berorientasi pada kualitas pelayanan yang diberikan mampu menciptakan kepuasan bagi para pelanggan, baik dari pelayanan pegawai maupun fasilitas yang diberikan kepada nasabah. Adapun manfaat dari kepuasan pelanggan tersebut adalah meningkatkan hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan pelanggan, sehingga semakin banyak orang membeli dan menggunakan produk perusahaan. Fasilitas tempat yang disediakan untuk melakukan transaksi juga telah memadai sehingga memberikan kenyamanan untuk nasabah.

Kebutuhan masyarakat akan dana yang aman, cepat dan mudah membuat masyarakat merasakan kepuasan dalam meminjam kredit ke perusahaan jasa keuangan yang memiliki proses atau prosedur yang tidak rumit. Prosedur yang tidak rumit ini dirasakan oleh nasabah yang sudah meminjam kredit pada perusahaan jasa keuangan yang bersangkutan, seperti syarat-syarat pengajuan kredit tidak sulit dan cepat dalam proses pengajuan kredit tersebut.

Faktor kepuasan merupakan faktor yang memberikan pengaruh positif dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan, tingkat suku bunga dan prosedur yang diterapkan. Ketika suatu bank mampu memberikan pelayanan yang baik kepada nasabahnya maka kepuasan akan diperoleh oleh nasabah terhadap suatu layanan yang akan menentukan kepuasan konsumen, apakah nasabah bank tersebut sudah merasa puas atau kurang puas.

Sebagai faktor penentu dalam pemasaran, kepuasan nasabah menjadi hal yang harus diperhatikan oleh perusahaan jasa, apakah nasabah tersebut merasa puas atau kurang puas terhadap, tingkat suku bunga, kualitas layanan dan prosedur kredit yang diberikan oleh Bank Mandiri Cabang Juanda Bogor. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti mencoba mengukur faktor apa yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam peminjaman kredit di bank.

Oleh karena itu, judul yang diambil dalam penelitian ini yaitu **“Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, dan Prosedur Kredit Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Cabang Juanda Bogor”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka masalah pokok yang akan diteliti dan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Persepsi Harga Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Cabang Juanda Bogor?
2. Apakah Kualitas Pelayanan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Cabang Juanda Bogor ?
3. Apakah Prosedur Kredit Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Cabang Juanda Bogor ?

4. Apakah Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, dan Prosedur Kredit Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Cabang Juanda Bogor ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak di capai dalam kegiatan ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah persepsi harga berpengaruh signifikan terdapat terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Cabang Juanda Bogor
2. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terdapat terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Cabang Juanda Bogor .
3. Untuk mengetahui apakah prosedur kredit berpengaruh signifikan terdapat terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Cabang Juanda Bogor .
4. Untuk mengetahui apakah persepsi harga, kualitas pelayanan , dan prosedur kredit berpengaruh signifikan terdapat terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Cabang Juanda Bogor.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengantarkan peneliti untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen dan memberikan pengetahuan yang lebih kepada peneliti tentang apa yang telah ditulisnya.

2. Bagi Mahasiswa

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan tambahan wawasan serta pengetahuan yang telah mereka peroleh selamaduduk dibangku perkuliahan, terutama yang berkaitan dengan manajemen pemasaran.

3. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam menjadi bahan masukan dan pertimbangan dalam menentukan langkah yang tepat dalam kepuasan nasabah dalam peminjaman kredit.

