BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pada era modern seperti saat ini, kendaraan roda empat sudah menjadi salah satu kebutuhan bagi sebagian orang. Bukan karena lebih praktis, tetapi juga didukung dengan kondisi transportasi umum yang jauh dari kata nyaman, memang membuat orang cenderung berpikir harus mempunyai kendaraan sendiri. Perkembangan dunia otomotif dari tahun ketahun semakin meningkat, fenomena ini dibuktikan dengan meningkatnya permintaan akan kendaraan bermotor baik itu kendaraan roda empat maupun roda dua. Dengan meningkatnya jumlah penjualan kendaraan bermotor, tidak terlepas dari suatu lembaga pembiayaan, yang dalam hal ini dapat membantu masyarakat memiliki kendaraan bermotor tanpa harus membayar tunai, tetapi dapat di angsur dalam waktu yang di inginkan nasabah, dan suku bunga yang diinginkan sehingga mempermudah masyarakat dalam membeli kendaraan bermotor khususnya kendaraan roda empat (mobil). Usaha lembaga pembiayaan tersebut lebih dikenal dengan nama *leasing*. Saat ini persaingan bisnis di lingkup jasa pembiayaan sudah semakin ketat karena setiap perusahaan dituntut untuk terus memberikan pelayanan prima untuk menciptakan kepuasan yang optimal pada konsumen sehingga secara sepintas sulit dibedakan antara pelayanan yang diberikan lembaga pembiayaan satu dengan dengan lembaga pembiayaan lainnya.

Banyak pesaing dalam lembaga pembiayaan yang menawarkan keunggulannya, masing – masing perusahaan dari mulai *Down Payment* (DP) yang ringan, Proses yang cepat dan suku bunga yang rendah. Hal tersebut membuat nasabah harus berhati – hati dan jeli dalam memilih Lembaga pembiayaan yang tepat dan terpercaya karena jika salah pilih lembaga pembiayaan akan merugikan nasabah dikemudian hari. Setiap Perusahaan Lembaga Pembiayaan di awasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan mengikuti aturan tetap dari Bank Indonesia (BI), tetapi sampai saat ini masih ada Lembaga

pembiayaan yang menyalahi aturan dalam pemberian Kredit Kendaraan Bermotor (KKB).

BCA Finance adalah salah satu perusahaan penyedia jasa pembiayaan kendaraan roda empat yang masih stabil dalam bersaing dengan pesaing-pesaing baru lainnya. Yaitu dalam mencari, menarik dan mempertahankan nasabah untuk memberikan kepuasan kepada nasabahnya. Perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan nasabahnya sebagai tujuan utama di mana pelaksanaan/ kinerja jasa yang dilakukan sesuai dengan harapan nasabah. Salah satu cara untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada nasabahnya melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas.

Berikut peneliti tampilkan tabel Peringkat Perusahaan Pembiayaan di Indonesia beraset 5 triliun s.d dibawah 10 triliun dari tahun 2016 sampai dengan tahun 2018.

Tabel 1.1. Peringkat Kinerja Perusahaan Pembiayaan terbaik di Indonesia breast 5 triliun sampai dengan dibawah 10 triliun dari tahun 2016 sampai dengan 2018.

No	**Peringkat Tahun**		
	2016	**2017**	**2018**
1	PT. Mandiri Tunas Finance	PT. BCA Finance	PT. BCA Finance
2	PT. Federal Multi Finance	Mitra Pinasthika Finance	Sinarmas Autofinance
3	PT. BCA Finannce	Maybank Finance	Clipan Finance Indonesia

Sumber : Infobank Awards tahun 2019

Tabel 1.1. menunjukan bahwa BCA Finance pada tahun 2016 menduduki peringkat ke tiga dikarenakan pada tahun 2016 industri jasa pembiayaan sedang dilanda kelesuan, “menurut Edi Setiadi, deputi komisioner pengawas Industri Keuangan Non Bank, Otoritas Jasa Keuangan, mengakui, Industri perusahaan pembiayaan selama beberapa tahun terakhir memang cenderung melambat Aset Multifinance per juni 2016 sebesar Rp 434 triliun hanya mengalami pertumbuhan aset 1,07% year on year. (www.beritasatu.com). Pada tahun 2017 sampai tahun 2018 BCA Finance mengalami kenaikan yang cukup signifikan yaitu stabil

menduduki peringkat pertama. Dalam hal ini menunjukan bahwa kinerja BCA Finance semakin membaik dan mampu bersaing dengan pesaing lainnya.

Melihat hal tersebut meningkatkan keyakinan nasabah perlu dilakukan di tengah persaingan bisnis yang semakin kompetitif. Untuk dapat menarik minat nasabah dapat diwujudkan dengan memberikan kualitas pelayanan yang sesuai harapan nasabah maka dapat membentuk citra perusahaan yang baik kepada nasabah sehingga nasabah merasakan kepuasan dan timbul rasa kepercayaan pada perusahaan tersebut.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Puas atau tidak terhadap produk jasa yang diterima sangat bergantung dari harapan dan kenyataan. Apabila layanan yang diterima sesuai dengan harapan maka kedua belah pihak sama sama merasa puas. Begitupun sebaliknya jika harapan konsumen lebih besar dari pada kenyataan maka konsumen akan merasa kecewa. Salah satu permasalahan yang terjadi di lembaga pembiayaan adalah proses pengajuan yang cukup lama sehingga nasabah merasa tidak diprioritaskan, kondisi tersebut tentu saja sangat merugikan perusahaan dan berpotensi kehilangan kepercayaan dari nasabahnya, sehingga kualitas pelayanan yang baik dan cepat sangat dibutuhkan agar terciptanya kepuasan nasabah.

Jika nasabah sudah merasa puas dengan kualitas pelayanan suatu perusahaan maka citra perusahaan pun akan baik. Salah satu strategi yang digunakan untuk memenangkan persaingan bisnis adalah strategi dalam membangun citra perusahaan. Perusahaan dituntut untuk membangun citra perusahaan yang baik dimata nasabah maupun publik secara luas. Salah satu permasalahan yang terjadi pada sebagian konsumen adalah tidak mengetahui reputasi lembaga pembiayaan yang akan dipilihnya, misalkan ada beberapa lembaga pembiayaan yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) maka dengan begitu perusahaan tersebut merusak nama baik Lembaga pembiayaannya maka perusahaan gagal dalam membangun reputasi yang baik dimata nasabah dan publik sehingga nasabah kecewa dan tidak percaya lagi untuk menggunakan Lembaga pembiayaan di perusahaan tersebut.

Nasabah yang puas akan memiliki kepercayaan yang tinggi pada perusahaan dan tidak akan berpindah ketempat lain, bahkan ikut mempromosikan

tempat tersebut kepada saudara atau teman, calon konsumen lain untuk menggunakan jasa pada perusahaan tersebut. Kepuasan Nasabah terhadap perusahaan jasa dikarenakan perusahaan tersebut dikenal dan telah memiliki nama yang baik di kalangan masyarakat, kejujuran para karyawannya serta mampu menepati janji, adanya bentuk perhatian dan motivasi dari pihak perusahaan yang dipercaya untuk bertindak sesuai dengan kepentingan konsumen yang mempercayai perusahaan.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dari uraian masalah diatas, maka perumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah "Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepercayaan Nasabah melalui Kepuasan Nasabah pada PT. BCA Finance Cabang Harapan Indah Kota Bekasi".

Dari perumusan di atas, maka ditemukan tujuh rumusan masalah. Diantaranya yaitu :

1. Apakah terdapat pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepercayaan nasabah ?
2. Apakah terdapat pengaruh langsung citra perusahaan terhadap kepercayaan nasabah ?
3. Apakah terdapat pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah ?
4. Apakah terdapat pengaruh langsung citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah ?
5. Apakah terdapat pengaruh langsung kepuasan nasabah terhadap kepercayaan nasabah ?
6. Apakah terdapat pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap kepercayaan nasabah melalui kepuasan nasabah ?
7. Apakah terdapat pengaruh tidak langsung citra perusahaan terhadap kepercayaan nasabah melalui kepuasan nasabah ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah penelitian diatas, maka penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mengetahui pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepercayaan nasabah.
2. Untuk mengetahui pengaruh langsung citra perusahaan terhadap kepercayaan nasabah.
3. Untuk mengetahui pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.
4. Untuk mengetahui pengaruh langsung citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah.
5. Untuk mengetahui pengaruh langsung kepuasan nasabah terhadap kepercayaan nasabah.
6. Untuk mengetahui pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap kepercayaan nasabah melalui kepuasan nasabah.
7. Untuk mengetahui pengaruh tidak langsung citra perusahaan terhadap kepercayaan nasabah melalui kepuasan nasabah.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak, yaitu:

1. Bagi peneliti

   Dapat menambah wawasan mengenai kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepercayaan nasabah melalui kepuasan nasabah.
2. Bagi Perusahaan

   Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan untuk mengetahui faktor – faktor yang dominan mempengaruhi kepuasan nasabah.
3. Bagi Regulator

   Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan pertimbangan ketika membuat kebijakan dan peraturan mengenai jasa perbankan terutama pada bidang multifinance oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

4. Bagi peneliti selanjutnya

   Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan pengetahuan bagi pembaca atau peneliti selanjutnya dangan penelitian terhadap kepuasan nasabah.