

BAB I

PENDAHULUAN

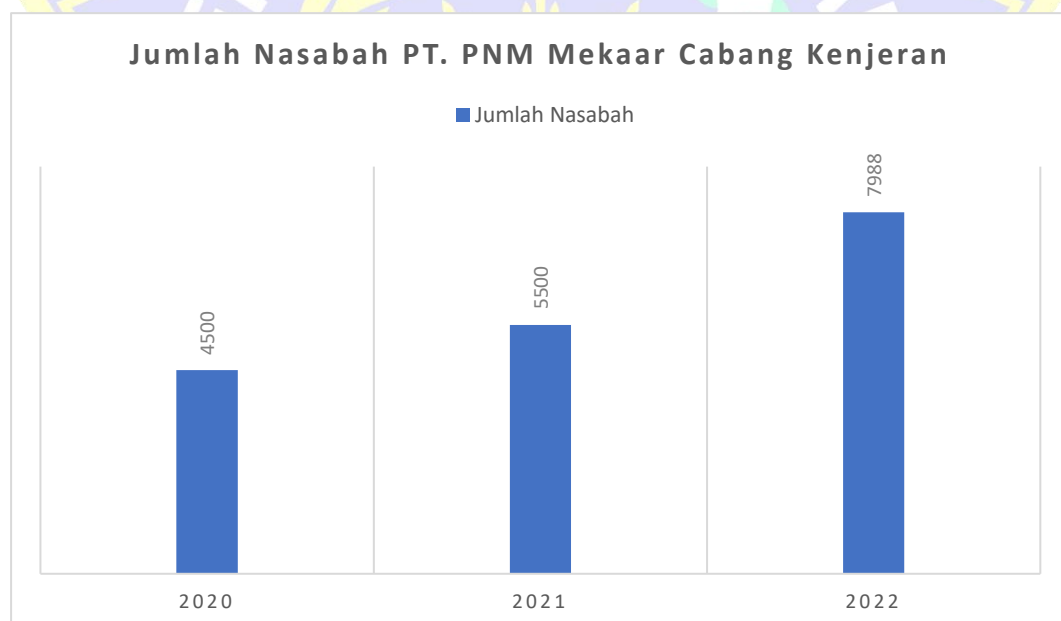
A. Latar Belakang Masalah

Meningkatnya perekonomian secara global menggambarkan adanya persaingan di antara perusahaan serta perkembangan teknologi informasi yang pesat mendorong pertumbuhan di sektor jasa. Sektor jasa di Indonesia mengalami perkembangan yang pesat dengan adanya sektor jasa dari golongan organisasi maupun pelaksana untuk menganalisis dan mengawasi berbagai permasalahan yang ada.

PT. Permodalan Nasional Madani (persero) ataupun PNM ialah industri BUMN yang membuat spesial memberdayakan upaya Mikro, Kecil, Menengah serta Koperasi (UMKMK). Salah satu bagian dari konsep kerangka kegiatan PNM pada era ini merupakan MEKAAR. PNM selaku industri yang beranjak dibidang pePelayanan yang terkini dalam aspek pePelayanan pembiayaan, PT PNM (Permodalan Nasional Madani) dengan kerangka kegiatan MEKAAR ialah salah satu aspek pada pembiayaan upaya mikro serta kecil menengah (UMKM) yang sudah membagikan eksistensinya dalam bumi pembiayaan, dalam 7 tahun terakhir keseluruhan anggaran yang teralirkan PNM semenjak berdirinya sampai Desember 2015 menggapai Rp 145, 43 triliun, dengan jumlah akseptor manfaat sebesar 12, 8 juta pelakon UMKM. Dikala ini PNM memiliki 1. 705 jaringan Pelayanan, yang terdiri 3504 agen, 34 Provinsi, 422 Kota atau Kabupaten, serta 5640 kecamatan di semua Indonesia. Agen PNM Salah satunya terletak di

Surabaya. PNM membuka agen di Surabaya terus menjadi melonjaknya kemampuan bidang usaha upaya mikro kecil(UMK) di Surabaya. Hasil Badan Pusat Statistik(BPS) provinsi Jawa Timur sampai akhir 2021 menulis ada upaya ataupun 6, 2% dari keseluruhan UMKM Jawa Timur yang jadi donor terbanyak awal dalam aspek UMKM Jawa Timur. Pada tahun awal 2022 PNM Surabaya keseluruhan porto folio angsuran Rp 74, 8 miliar, saat ini dalam satu tahun naik penting Rp 140 miliar.

Salah satu cabang di PNM Mekaar Surabaya Utara yaitu PT. PNM Mekaar Cabang Kenjeran, telah berdiri di tahun 2016 mencapai 7.657 nasabah dan telah



menyalurkan pembiayaan sebesar 21,5M.

Gambar 1. 1Jumlah Nasabah PT. PNM Mekaar Cabang Kenjeran tahun (2020 – 2022)

Sumber : PT. PNM Mekaar Cabang Kenjeran (2023)

Berdasarkan gambar di atas menunjukkan bahwa jumlah nasabah PT. PNM Mekaar Cabang Kenjeran mengalami kenaikan setiap tahun, sejak tahun 2020 sampai dengan tahun 2022. Pada tahun 2020 terdapat 4.500 nasabah aktif, pada tahun 2021 terdapat 5.500 nasabah aktif dan pada tahun 2022 mengalami lonjakan kenaikan nasabah aktif yaitu sebanyak 7.988 nasabah. Hal ini perlu diketahui salah satu penyebab terjadinya lonjakan nasabah PT. PNM Mekaar Cabang Kenjeran pada tahun 2022.

Menurut Mursid dalam (Halim & Fitria, 2021) menjelaskan bahwa jasa merupakan kegiatan yang dengan sendirinya mudah dikenali, tidak terwujud dan memenuhi kebutuhan konsumen. Sehingga dapat disimpulkan jasa merupakan kegiatan ekonomi yang menghasilkan produk non fisik atau bentuk yang tidak berwujud dan dikonsumsi konsumen. Jasa memberikan beberapa nilai tambah (misalnya kenyamanan, hiburan, kesenangan, atau kesehatan) bagi konsumen.

Pelayanan jasa merupakan suatu gambaran produk yang terdiri dari kegiatan, manfaat, dan proses yang mana ditawarkan untuk memenuhi kepuasan konsumen. Sehingga dapat disimpulkan Pelayanan merupakan penghubung antara informasi dan tindakan, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dalam persaingan antar perusahaan. Perusahaan dapat memanfaatkan dari Pelayanan mereka tawarkan seperti membantu kinerja perusahaan menjadi lebih baik.

Menurut Halim dan Fitria, (2021) Pelayanan merupakan suatu strategi yang dilakukan oleh perusahaan jasa untuk memperoleh nasabah. Sebagaimana untuk

mempertahankan dan memperoleh nasabah dilakukan dengan persaingan bisnis yang maksimal dengan teori *costumer focus* atau berfokus nasabah. Perusahaan yang teori bagus maka akan memperoleh nasabah, sehingga semakin banyak persaingan bisnis dapat mendorong perusahaan memperbaiki manajemen menjadi lebih baik yang merupakan salah satu segi Pelayanan.

Pelayanan bagus sesuai dengan keinginan nasabah. Keinginan nasabah diperoleh dari informasi yang disampaikan, kebutuhan pribadi pengalaman dimasa lampau dan iklan sebab Pelayanan tersebut dapat dikatakan berkualitas. Maka kualitas dapat diartikan sebagai ketentuan dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi keinginan.

Menurut Tjiptono dalam (Halim dan Fitria, 2021) kualitas Pelayanan merupakan tingkat kelebihan yang diinginkan dan mengatur untuk memenuhi kebutuhan keinginan nasabah. Apabila jasa atau Pelayanan diterima atau dirasakan sesuai keinginan, maka kualitas Pelayanan akan memuaskan. Berdasarkan pengalaman peneliti, nasabah PT. PNM Mekaar Cabang Kenjeran sering *complained* terkait dengan beberapa sikap AO dalam menagih pinjaman yang kurang sopan, terutama kepada nasabah yang memiliki usia yang tidak jauh berbeda dengan AO tersebut, sehingga membuat nasabah kurang nyaman.

merupakan suatu proses untuk memilih melaksanakan dalam informasi yang diciptakan. Menurut Haekal & Widjanto (2016) risiko dapat diartikan sebagai penilaian subjektif oleh seseorang terhadap kemungkinan dari sebuah

kejadian kecelakaan dan seberapa khawatir individu dengan konsekuensi atau dampak yang ditimbulkan kejadian tersebut. Resiko yang paling sering terjadi pada nasabah PT. PNM Mekaar Cabang Kenjeran merupakan resiko kesalahan dalam pencatatan pelunasan nasabah oleh AO, yang semestinya nasabah sudah membayar dua kali namun hanya dicatat sekali saja, dan membuat kebingungan nasabah akan jumlah hutang yang belum dilunasi.

Kualitas produk juga mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan. Menurut Kotler & Keller, (2012) kualitas produk merupakan suatu kemampuan produk dalam melakukan fungsi-fungsinya. Kemampuan itu meliputi daya tahan, kehandalan, ketelitian, yang diperoleh produk dengan secara keseluruhan. Produk PT. PNM Mekaar Cabang Kenjeran memiliki *limit* selama 52 minggu, dimana dalam waktu tersebut nasabah perlu melunasi hutang, beberapa nasabah yang memiliki usaha dengan pendapatan tidak lancar yang terdapat kesulitan dalam melunasinya.

Kepuasan konsumen kepada jasa yang diterimanya amat diperlukan oleh PT. PNM Mekaar bagian Kenjeran yang mengarah pada kepuasan nasabah. Tingkatan kepuasan nasabah kepada mutu jasa PT. PNM Mekaar Cabang Kenjeran dapat dijadikan estimasi, apakah jasa yang diserahkan telah cocok dengan kemauan pelanggan, alhasil dapat dijadikan pertimbangan untuk atasan dalam mengambil keputusan strategi untuk memuaskan nasabahnya.

PNM Mekaar Bagian Surabaya Kota ialah salah satu industri Pelayanan yang hadapi kompetisi ketat buat menjaga serta tingkatkan jumlah pelanggan yang

dipunyai, senantiasa berupaya buat meningkatkan diri paling utama dalam membagikan jasa dengan cara maksimum pada pelanggan. Pelayanan kepada nasabah dibutuhkan sesuatu atensi dengan cara amat mendalam di seluruh pandangan yang bisa menghasilkan kebahagiaan untuk para pelanggan. Kebahagiaan pelanggan bisa terwujud dari pandangan yang bagus di mata masyarakat, sehingga hendak menghasilkan salah satu alasan untuk orang dalam memilah Pelayanan pembiayaan terutama Mekaar.

Berdasarkan uraian diatas studi penelitian ini tentang **”Pengaruh kualitas Pelayanan, risiko, dan Kualitas Produk terhadap kepuasan nasabah PT. PNM Mekaar Cabang Kenjeran”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas maka rumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah PT. PNM Mekaar Syariah Cabang Kenjeran?
2. Apakah risiko berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah PT. PNM Mekaar Syariah Cabang Kenjeran?
3. Apakah kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah PT. PNM Mekaar Syariah Cabang Kenjeran?
4. Apakah kualitas pelayanan, risiko dan kualitas produk secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. PNM Mekaar Syariah Cabang Kenjeran?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui jawaban rumusan masalah tersebut, maka mempunyai beberapa tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. PNM Mekaar Cabang Kenjeran.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh positif risiko terhadap kepuasan nasabah PT. PNM Mekaar Cabang Kenjeran tahun.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh positif kualitas produk terhadap kepuasan nasabah PT. PNM Mekaar Cabang Kenjeran tahun.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan, risiko dan Kualitas Produk secara bersama-sama pengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. PNM Mekaar Cabang Kenjeran tahun.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini mempunyai manfaat yang terbagi menjadi empat, yaitu

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, wawasan dan ilmu pengetahuan dalam melakukan penelitian yang berhubungan dengan kualitas Pelayanan, risiko dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah PT. PNM Mekaar Cabang Kenjeran serta mendapatkan referensi dalam penelitian.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan dalam memahami kepuasan nasabah yang berhubungan dengan kepentingan perusahaan dalam bersaing menarik nasabah.

3. Bagi Nasabah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi terhadap nasabah untuk mengetahui manfaat dalam mengambil keputusan untuk menyajikan pembiayaan pada membangun usaha kecil mikro.

4. Bagi Universitas Muhammadiyah Surabaya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat peningkatan wawasan dan ilmu pengetahuan sebagai pedoman dan bahan penelitian untuk perbandingan mahasiswa dalam mengenai permasalahan yang sama.

