

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di kecamatan Pebayuran, Kabupaten Bekasi memiliki jumlah penduduk sejumlah 40235 jiwa dan terbagi menjadi 13 desa yaitu Desa Bantarjaya, Bantarsari, Karangharja, Karanghaur, Karangjaya, Karangpatri, Karangreja, Karangsegar, Kartajaya, Kartasari, Sumberreja, Sumbersari, Sumberurip. Dalam 13 desa tersebut mayoritas penduduknya berkerja sebagai buruh lepas, petani, pedagang, ibu rumah tangga, dan guru. Bank Perkreditan memiliki daya tarik tersendiri bagi sebagian masyarakat di Kecamatan Pebayuran. Produk jasa ini merupakan salah satu produk jasa yang sedang booming di era modernisasi seperti sekarang.

Bank BPR memiliki dua produk unggulan dalam perkreditan seperti kelompok mingguan dan BPKB bulanan. Perkreditan kelompok mingguan meminjamkan modal dalam jangka waktu satu tahun dengan pinjaman modal sebesar RP. 1.500.000 – RP. 7.000.000, dengan sistem pembayaran di cicil atau di angsur dalam satu minggu sekali sedangkan BPKB Bulanan meminjamkan sebesar RP. 4.000.000 – RP 50.000.000 dengan syarat memberikan BPKB motor atau mobil sebagai jaminan. Sistem perkreditan ini dibayarkan setiap satu bulan sekali.

Persaingan antar bank dalam kecamatan Pebayuran cukup kompetitif, seperti Bank MBK (Mitra Bisnis Keluarga), Bank BPR, Syariah dan Mekar. Namun, sebagian masyarakat di Kecamatan Pebayuran memilih Bank BPR Parasahabat Bekasi untuk di jadikan pinjaman modal usaha dikarenakan Bank BPR Parasahabat Bekasi memiliki bunga pinjaman sebanyak 2% untuk yang mingguan atau *kredit* kelompok mingguannya lebih kecil dari Bank lainnya sedangkan untuk BPKB bulanan memiliki bunga sebesar 30% dalam sistem pembayaran bulanan dan memakai jaminan BPKB motor dan mobil.

Promosi yang dilakukan Bank BPR Parahabab Bekasi dilakukan dengan bersosialisasi karena langsung bertatap muka secara langsung atau *personal seling* dengan calon *customer* atau nasabah. Namun, Dalam bersosialisasi Bank BPR Parahabab Bekasi memiliki keterbatasan dengan adanya potensi wilayah atau pembagian wilayah yang tidak boleh ditawarkan Per Kreditan BPR Parahabab Bekasi karena faktor kepala desa atau lurah di desa tersebut menganggap kegiatan tersebut mengganggu kenyamanan masyarakat dengan adanya per Kreditan permodalan dari Bank BPR Parahabab Bekasi. Hal ini dikarenakan karena rata – rata masyarakat di Desa tersebut tidak mempunyai penghasilan yang tetap. Itulah sebabnya, Bank BPR Parahabab Bekasi di larang untuk bersosialisasi di desa tersebut.

Personal selling yang dilakukan Bank BPR Parahabab Bekasi dilakukan dengan sistem *door to door* atau biasa disebut dengan bersosialisasi langsung kepada calon nasabah dan menjelaskan kepada nasabah mengenai bagaimana sistem pengambilan setoran dan bagaimana alurnya. Seringnya BPR Parahabab Bekasi ini langsung menunjukan promosinya dengan cara memberikan penjelasan mengenai bunga dan pokok angsurannya sehingga banyak yang tertarik untuk meminjam modal dengan Bank BPR Parahabab Bekasi.

Bank BPR Parahabab Bekasi memiliki kualitas pelayanan yang sangat baik seperti selalu memberikan kesopanan terhadap nasabah, ramah terhadap nasabah, senyum kepada nasabah, dan selalu melayani keluhan-keluhan mengenai per Kreditan ini. Selain itu, Bank ini memiliki Angsuran yang tepat untuk target kalangannya.

Dilihat dari Harga, antar bank saling berkompetisi memberikan penawaran dengan harga yang kecil serta memberikan promo-promo lainnya sebagai iming-iming menarik calon nasabah. Karena harga merupakan salah satu faktor yang mampu menarik minat calon nasabah untuk meminjam modal dalam suatu per Kreditan, dalam hal ini adalah lembaga Bank. Tabel berikut menunjukan Persaingan kualitas produk dan harga antar Bank yang berada di Kecamatan Pebayuran dilihat dari angsuran pokok dan angsuran cicilannya:

Tabel 1.1 Tabel Cicilan Atau Angsuran Bank BPR Parasahabat Bekasi

Jumlah Pinjaman	Bank yang terdapat di Kecamatan Pebayuran			
	Angsuran Bank			
	BPR	MBK	Syariah	Mekar
RP. 1.500.000	RP. 39.000	RP. 35.000	RP. 78.000	RP. 39.000
RP. 2.000.000	RP. 52.000	RP. 48.000	RP. 104.000	RP. 52.000
RP. 2.500.000	RP. 65.000	RP. 61.000	RP. 130.000	RP. 65.000
RP. 3.000.000	RP. 78.000	RP. 74.000	RP.156.000	RP. 78.000
RP. 3.500.000	RP. 91.000	RP. 87.000	RP. 182.000	RP. 91.000
RP. 4.000.000	RP. 104.000	RP. 100.000	RP. 208.000	RP. 104.000
RP. 4.500.000	RP. 117.000	RP. 113.000	RP. 234.000	RP. 117.000
RP. 5.000.000	RP. 130.000	RP. 126.000	RP. 260.000	RP. 130.000
RP. 5.500.000	RP. 143.000	RP. 139.000	-	-
RP. 6000.000.	RP. 156.000	RP. 152.000	-	-
RP. 6.500.000	RP. 169.000	RP. 165.000	-	-
RP. 7.000.000	RP. 182.000	RP. 178.000	-	-
RP. 7.500.000	-	RP. 191.000	-	-

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa Produk pinjaman pokok dan angsuran yang ditawarkan Bank BPR Parasahabat Bekasi sangat ringan untuk kalangan masyarakat bawah yang ingin meminjam modal usaha dengan jangka waktu yang juga lebih lama. Hal ini yang menjadi tujuan dari Bank BPR Parasahabat Bekasi untuk menarik banyak nasabah karena sebagian nasabah lebih memilih angsuran yang kecil dan juga jangka waktu yang lama agar tidak terlalu membebani nasabah.

Dari permasalahan yang telah dijabarkan diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berfokus kepada **“Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Kecamatan Pebayuran di BPR Parasahabat Bekasi”**

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang yang telah di uraikan di atas, dapat di rumuskan permasalahan peneliti sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Bank BPR Parasahabat Bekasi?
2. Apakah terdapat pengaruh produk terhadap kepuasan pelanggan pada Bank BPR Parasahabat Bekasi?
3. Apakah terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada Bank BPR Parasahabat Bekasi?
4. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan, produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan secara simultan pada Bank BPR Parasahabat Bekasi?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Bank BPR Parasahabat Bekasi.
2. Untuk mengetahui pengaruh produk terhadap kepuasan pelanggan Bank BPR Parasahabat Bekasi.
3. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada Bank BPR Parasahabat Bekasi.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, produk, dan harga secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada Bank BPR Parasahabat Bekasi.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Manfaat secara teoritis dari penelitian ini adalah:

1. Dapat memberikan wawasan dan pengetahuan untuk masyarakat kecamatan pebayuran agar dapat menerima perkreditan BPR Parasahabat Bekasi.
2. Dapat memberi masukan kepada perkreditan BPR Parasahabat Bekasi agar terus berkembang dengan baik dan berkualitas.

3. Agar terus meningkatkan pelayanan kepuasan pelanggan atau customer bagi bank BPR Parasahabat Bekasi.

1.4.2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari peneliti ini adalah :

1. Memberi gambaran tentang perkreditan yang ada di BPR. Parasahabat Bekasi Hasil peneliti di harapkan dapat memberikan masukan kepada kecamatan pebayuran dan desa-desa yang masih dilarang untuk BPR Parasahabat Bekasi mensosialisasikan perkreditan.
2. Menjadi salah satu acuan untuk manajemen pemasaran dan tim manajemen prodak perbankan di BPR Parasahabat Bekasi untuk terus memberikan pelayanan atau kepuasan pelanggan dalam perkreditan.
3. Etika sopan santun dalam melayani customer yang mengambil perkreditan di bank BPR Parasahabat Bekasi.

1.5. Batasan Masalah

Peneliti ini berfokus hanya pada masalah Kepuasan Pelanggan yang ada di Bank BPR Parasahabat Bekasi Yang Mempengaruhi Faktor-Faktor dalam kepuasan pelanggan yang meninjam modal di Bank BPR Parasahabat Bekasi.

1.6. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pemahaman dalam penelitian ini, maka penulis membagi penelitian dalam beberapa bagian diantaranya sebagai berikut:

BAB I. PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang masalah yang dijelaskan secara singkat, rumusan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian, batasan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan landasan teori yang digunakan dalam penelitian, penelitian terdahulu, kerangka berfikir dan hipotesis yang diajukan dalam penelitian.

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas desain objek dan ruang lingkup penelitian, tempat dan waktu penelitian, metode pemilihan sampel, metode analisis data, pengelolaan dan analisa data dan operasional dimensi peneliti.

BAB IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan profil perusahaan, hasil analisis data sesuai dengan rumusan masalah yang penulis tentukan untuk menjawab permasalahan yang ada dalam penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V. PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan implikasi manajerial.

LAMPIRAN

DAFTAR PUSTAKA

