

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini kebutuhan akan lembaga pembiayaan/leasing semakin meningkat menjadikan semakin banyak berdirinya perusahaan perusahaan baru sejenis yang menjadikan peta persaingan semakin kompetitif. Setiap perusahaan menghadapi persaingan yang ketat. Meningkatnya intensitas persaingan dan semakin banyaknya jumlah pesaing menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi harapan konsumen dengan para pesaing. Leasing adalah lembaga pembiayaan non bank yang bergerak di bidang jasa pembiayaan, lembaga pembiayaan ini memegang peranan aktif sebagai lembaga pembiayaan baru sebagai alternatif dalam penyediaan barang dan modal. Kualitas pelayanan menjadi komponen utama dalam menarik minat konsumen sehingga kemampuan karyawan dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik perlu diperhatikan. Pelanggan merupakan bagian terpenting dari setiap bidang usaha, oleh karena itu penting bagi perusahaan untuk memiliki komitmen dan keseriusan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan sehingga pelanggan akan loyal terhadap perusahaan. Perusahaan yang kurang memperhatikan/memberikan pelayanan yang baik akan menghadapi berbagai permasalahan kompleks. Umumnya pelanggan yang merasa tidak puas terhadap pelayanan akan menyampaikan

pengalaman buruknya kepada orang lain dan hal itu akan menimbulkan penilaian yang kurang baik serta berdampak buruk pada produktifitas perusahaan.

PT. Mandala Multifinance. Tbk adalah perusahaan yang bergerak di bidang pembiayaan/leasing. Di blitar, PT. Mandala Multifinance. Tbk mulai membuka cabang pada tahun 2005 yang beralamat di Jl. Sultan Agung no 91 Blitar. Dengan jumlah nasabah/konsumen yang semakin meningkat PT. Mandala Multifinance. Tbk Cabang Blitar membutuhkan gedung kantor yang strategis dan sekarang menempati kantor baru yang beralamat di Jl. Dr Wahidin no 71 Blitar.

Persaingan yang ketat antar perusahaan pembiayaan dewasa ini mendorong PT. Mandala Multifinance. Tbk Cabang Blitar untuk memberikan layanan terbaik kepada nasabahnya. Program tersebut dapat berbentuk layanan-layanan baru yang semakin memudahkan nasabah, menawarkan program undian hadiah dan kemudahan-kemudahan lainnya. Semua itu dimaksudkan untuk sebanyak mungkin menarik minat masyarakat untuk menjadi nasabah baru, juga untuk mempertahankan supaya nasabah lama agar tidak beralih ke perusahaan lain.

Berdasarkan uraian di atas, penulis mengadakan penelitian untuk mengetahui apakah pengaruh kualitas layanan berpengaruh kepada kepuasan pelanggan yang pada akhirnya menjadikan pelanggan semakin loyal terhadap perusahaan. Dengan ini peneliti mengambil judul **“Pengaruh Kualitas**

Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada PT. Mandala Multifinance. Tbk. Cabang Blitar”

B. Permasalahan

Dari latar belakang tersebut, permasalahan yang ingin dikemukakan peneliti adalah semakin banyaknya lembaga pembiayaan/leasing baru di wilayah blitar yang menawarkan produk maupun jasa sejenis mendorong PT. Mandala Multifinance. Tbk Cabang Blitar untuk melakukan berbagai cara guna memenuhi keinginan nasabah dalam hal kecepatan dan ketepatan dalam bertransaksi serta pemberian pelayanan yang lebih baik. Kurangnya respon masyarakat blitar terhadap iklan media cetak maupun media elektronik membuat informasi secara ‘*gethok tular*’ menjadi media promosi yang bagus. Adanya nasabah yang merasa kurang mendapat pelayanan yang lebih diantaranya nasabah yang meminta untuk dapat melakukan pencairan pembiayaan di rumah dan unit kendaraan tidak dibawa ke kantor serta kurangnya mendapat respon yang cepat dalam proses survey mendorong PT. Mandala Multifinance. Tbk Cabang Blitar harus membuat kebijakan-kebijakan untuk *merevisi* kualitas layanan yang dimiliki SDM nya. PT. Mandala Multifinance. Tbk Cabang Blitar dituntut menciptakan *image* positif serta mempertahankan *image* positif agar melekat di benak nasabah untuk menarik minat nasabah/konsumen baru juga mempertahankan nasabah/konsumen lama agar tidak beralih ke perusahaan lain salah satunya

dengan memfokuskan pada membenahan kualitas layanannya demi terciptanya kepuasan nasabah yang berujung pada loyalitas nasabah.

C. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan, maka masalah penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Mengapa kualitas layanan yang diberikan PT. Mandala Multifinance. Tbk Cabang Blitar terhadap nasabah dirasa masih kurang?
2. Apa penyebab kurangnya kualitas layanan yang diberikan PT. Mandala Multifinance. Tbk Cabang Blitar terhadap nasabah?

D. Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh proses survey yang cepat dan kemudahan proses pencairan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Mandala Multifinance. Tbk Cabang Blitar.
2. Untuk mengetahui pengaruh proses survey yang cepat dan kemudahan proses pencairan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah pada PT. Mandala Multifinance. Tbk Cabang Blitar.

E. Kegunaan Penelitian

Diharapkan pada akhirnya penelitian ini memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan sebagai bahan referensi dalam pengambilan keputusan dalam upaya untuk meningkatkan kualitas mutu pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah guna meningkatkan produktifitas perusahaan.
2. Bagi penulis, dengan penelitian ini diharapkan penulis dapat lebih mendalami permasalahan secara teori dan aplikasinya dalam dunia perusahaan yang sesungguhnya.
3. Bagi pihak lain, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk referensi dan mendorong timbulnya penelitian selanjutnya.