

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kondisi ekonomis pada saat ini mengalami perubahan yang sangat drastis dan signifikan, dampak dari hal ini yaitu kebutuhan manusia akan sandang dan pangan. Tidak terkecuali semua manusia dari golongan masyarakat atas maupun bawah pun sangat mengkhawatirkan. Sehingga memacu mereka bekerja keras mencari dana untuk kebutuhan mereka.

Tetapi dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari pun pasti menemukan kendala pada biaya-biaya yang harus terpenuhi pada setiap kebutuhan. dan tidak hanya tertuju kepada biaya hidup sehari-hari, pada dunia bisnis pun seringkali membutuhkan biaya tambahan modal usaha atau untuk mengembangkan bisnis dan tidak sedikit kalangan yang mempunyai masalah pembiayaan dana untuk usaha atau biaya hidup maupun biaya konsumtif seperti pembelian barang-barang elektronik maupun pembelian kendaraan yang biasanya kurang sehingga memutuskan untuk meminjam dana untuk menutupi kekurangannya.

Dalam hal ini terbukanya peluang besar bagi lembaga-lembaga keuangan seperti bank maupun lembaga keuangan bukan bank. Pada umumnya lembaga keuangan bukan bank mempunyai produk khusus jasa yaitu pinjaman/kredit. Dengan adanya kredit di harapkan bisa membantu kendala-kendala dalam masalah pembiayaan kebutuhan hidup atau usaha dengan cepat dan termasuk salah satu solusi utama apabila kelak membutuhkan dana untuk kepentingan yang mendesak.kredit ini tidak membutuhkan waktu lama dalam proses pencairannya, prosedur untuk pengajuan kreditnya pun

termasuk mudah dan cepat. Tidak hanya mudah, dalam melayani nasabah jasa pinjaman kredit atau lembaga keuangan bukan bank diwajibkan memberikan pelayanan yang memuaskan untuk nasabah.

Presepsi nasabah dalam memilih kredit didasarkan pada pengetahuan yang dimiliki terhadap prosedur pemberian kredit, jaminan yang dibutuhkan dalam pinjaman kredit, bunga dalam pemberian, promosi yang dilakukan dan kualitas pelayanan yang ada. Menurut Murti Sumarni dan John Soeprihatno (2005) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi kredit diantaranya yaitu faktor lokasi, kualitas pelayanan dan prosedur kredit dari bank maupun lembaga keuangan bukan bank yang menawarkan kredit bagi nasabah.

Menurut Bagus Jarot Kurniawan (2015) dari hasil penelitian yang sudah dilakukan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi kepada konsumen secara keseluruhan dikategorikan baik. Sehingga kekuatan hubungan antara kualitas pelayanan dan keputusan nasabah dalam mengambil kredit sangat dibutuhkan.

Pelayanan yang mudah dan cepat ini yang membedakan lembaga keuangan bukan bank dengan lembaga keuangan perbankan. Sehingga orang-orang lebih memilih lembaga keuangan bukan bank yang bisa lebih memudahkan dan cepat dalam proses kredit. Untuk pelayanan atau servis pada nasabah pun tidak kalah dengan lembaga keuangan perbankan tidak hanya itu lembaga keuangan bukan bank lebih banyak dan sering memberi tawaran-tawaran promosi seperti *cashback* pada saat pencairan dana yang bertujuan menarik dan memuaskan calon debitur.

Dalam hal persyaratan untuk mengajukan kredit pinjaman dana pada lembaga keuangan bukan bank sama halnya dengan lembaga keuangan

perbankan tentunya pihak yang mengajukan kredit harus memenuhi syarat-syarat yang sudah di terapkan yaitu berkas-berkas atau dokumen-dokumen administrasi dan adanya bukti jaminan pinjaman dana. Namun dalam pinjaman dana pihak debitur harus menanggung beban biaya yaitu bunga.

Di era persaingan kompetitor yang sangat ketat ini tidak hanya satu atau dua lembaga keuangan bukan bank yang sudah eksis di pasaran. Setiap tahunnya semakin meningkat tingkat persaingannya dan semakin banyak lagi persaingan lembaga lembaga bukan bank baru yang mulai eksis di pasaran. sangat pentingnya bersaing dalam kualitas pelayanan dan promosi yang bertujuan untuk memuaskan nasabah supaya nasabah menjadi nasabah tetap atau menarik calon-calon debitur lainnya. Tidak hanya itu, lembaga lembaga keuangan bukan bank harus menjaga hubungan baik dengan nasabah dan mengurangi hal-hal yang menyebabkan tidak baiknya terhadap citra perusahaan agar tetap di kenal dengan baik oleh nasabah dan calon-calon nasabah lainnya.

Kebutuhan ekonomi yang semakin meningkat membuat peran jasa pinjaman uang dengan cara cepat semakin menjamur dan sangat dibutuhkan masyarakat. Namun masyarakat jangan terlalu tergoda dengan peminjaman uang seperti ini, karena bunga yang dikenakan cukup tinggi.

Tidak dipungkiri walaupun bunga yang dikenakan cukup tinggi tidak membuat masyarakat khawatir, ini dikarenakan kebutuhan yang sangat mendesak dan yang ditawarkan para jasa keuangan ini cukup mudah berbeda dengan yang ditawarkan pada bank, yang sangat banyak prosedurnya. Namun tidak jarang kasus peminjaman ini bermasalah (Sahlan, [www.neraca.co.id](http://www.neraca.co.id), 2013)

Di GDC sendiri berbeda dalam segi pelayanan dan prosedur kredit di bank atau lembaga keuangan bukan bank. GDC (Gerai Dana Cepat) menerapkan pelayanan tanpa survey dan persyaratan yang di butuhkan untuk pinjaman dana cukup simpel yaitu dengan membawa Kartu Keluarga dan KTP sudah bisa mengajukan pinjaman dana di GDC. Yang menjadi ketat dan sulitnya bersaing GDC dikarenakan banyak bank umum yang sudah membidik sektor mikro dan mulai turun ke pasar-pasar bahkan pedesaan dengan bunga ringan tetapi tidak menutup kemungkinan GDC untuk meningkatkan lebih lagi kualitas pelayanan dengan prosedur kredit yang begitu mudah dan inovasi-inovasi layanan yang bertujuan mempercepat proses sehingga memudahkan nasabah untuk bertransaksi dengan respon cepat disertai dengan promosi-promosi yang menarik menjadi aspek yang sering dipertimbangkan oleh nasabah untuk memutuskan pinjaman dana.

Dari kualitas pelayanan yang di unggulkan GDC yaitu tanpa survey dan prosedur kredit yang simpel serta promosi-promosi diharapkan bisa memuaskan untuk menarik calon-calon nasabah dan mempertahankan nasabah yang sudah ada sehingga GDC bisa bersaing dari bank umum yang bunganya lebih rendah atau lembaga keuangan bukan bank lainnya. Proses pinjaman dana tunai ini cukup diminati sebagian masyarakat, karena sangat berbeda dengan pinjaman tunai di bank yang harus melewati beberapa proses terlebih dahulu.

Oleh karena itu dalam penelitian ini kami mengambil judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGGAMBIL KREDIT DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING Pada PT GDC (gerai dana cepat) SEPANJANG SIDOARJO”

## 1.2 Rumusan Masalah

Persaingan lembaga-lembaga keuangan bukan bank dalam era ini sangat ketat, sangat diwajibkan untuk unggul kualitas-kualitas agar bisa tetap bersaing di pasaran. Mefleksibelkan persyaratan dalam proses kredit, memudahkan proses kredit dan kredit cepat sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Mendasarkan pada kondisi yang dihadapi para lembaga keuangan khususnya lembaga keuangan bukan bank maka perlu melakukan pengkajian kepada para pelanggannya tentang apa yang di harapkan dari jasa yang di tawarkan sehingga perusahaan yang bersangkutan mampu mewujudkan dan memenuhi harapan pelanggan .dengan melakukan pengkajian lebih dini maka perusahaan akan lebih mengetahui permasalahan yang dihadapi sehingga hal tersebut bisa diantisipasi lebih awal dengan upaya untuk meminimalkan pelanggan-pelanggan yang tidak puas, tidak sesuai dengan harapannya dan menjadi tidak percaya.

Masalah yang menjadi dasar penelitian ini yaitu terdapat penurunan pinjaman dana atau kredit. Dalam hal ini sebagai akibat dari munculnya competitor yang sudah mulai menjamur di kota Surabaya dan Sidoarjo dengan berbagai keunggulan dan bermacam-macam pelayanan yang beragam. Untuk mengurangi penurunan tingkat jumlah pinjaman dana tersebut perlu di ambil langkah-langkah yang di perlukan, sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan dan promosi-promosi yang bertujuan memuaskan nasabah atau calon nasabah.

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka dapat di rumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit pada PT GDC (gerai dana cepat) Sepanjang Sidoarjo?
2. Apakah promosi berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit pada PT GDC (gerai dana cepat) Sepanjang Sidoarjo?
3. Apakah kepuasan nasabah berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit pada PT GDC (gerai dana cepat) Sepanjang Sidoarjo?
4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT GDC (gerai dana cepat) Sepanjang Sidoarjo?
5. Apakah promosi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT GDC (gerai dana cepat) Sepanjang Sidoarjo?
6. Apakah kualitas pelayanan melalui kepuasan nasabah berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit pada PT GDC (gerai dana cepat) Sepanjang Sidoarjo?
7. Apakah promosi melalui kepuasan nasabah berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit PT GDC (gerai dana cepat) Sepanjang Sidoarjo?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian merupakan suatu hal dimana berfungsi untuk menjawab dari rumusan masalah yang sudah dikemukakan. Maka dari itu tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut::

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit pada PT GDC (gerai dana cepat) Sepanjang Sidoarjo.

2. Untuk mengetahui pengaruh promosi terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit pada PT GDC (gerai dana cepat) Sepanjang Sidoarjo.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan nasabah terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit pada PT GDC (gerai dana cepat) Sepanjang Sidoarjo.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT GDC (gerai dana cepat) Sepanjang Sidoarjo.
5. Untuk mengetahui pengaruh promosi terhadap kepuasan nasabah pada PT GDC (gerai dana cepat) Sepanjang Sidoarjo
6. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan melalui kepuasan nasabah terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit pada PT GDC (gerai dana cepat) Sepanjang Sidoarjo.
7. Untuk mengetahui pengaruh promosi melalui kepuasan nasabah terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit pada PT GDC (gerai dana cepat) Sepanjang Sidoarjo.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat diantaranya:

1. Aspek akademisi:
  - a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian sejenis yang tertarik melakukan penelitian selanjutnya.
  - b. Penelitian ini diharapkan mampu menambah dan mengembangkan wawasan, informasi, serta pemikiran dan ilmu pengetahuan khususnya yang berkaitan dengan pinjaman dana.
2. Aspek pengembangan ilmu pengetahuan:

- a. Bagi mahasiswa, diharapkan hasil penelitian ini dapat mempermudah dan menambah wawasan dalam memahami materi manajemen khususnya materi tentang perilaku konsumen
  - b. Bagi dosen pengajar, diharapkan hasil penelitian ini dijadikan sebagai alternatif media pembelajaran dalam menjelaskan materi manajemen khususnya materi tentang perilaku konsumen
3. Aspek praktisi
- a. Bagi Perusahaan, sebagai bahan pertimbangan atau masukan dalam mengembangkan dan menyempurnakan kebijakan perusahaan terutama yang berhubungan dalam hal kualitas pelayanan, promosi yang diberikan dan kepuasan pelanggan sehingga bisa meningkatkan tingkat penjualan sekaligus mempertahankan jumlah pelanggan yang ada
  - b. Bagi pihak pembaca, sebagai bahan acuan untuk penelitian lebih lanjut dan sebagai patokan pembelajaran apabila alur dari permasalahan penelitian ini serupa.
  - c. Bagi penulis, untuk mengetahui hasil penelitian yang di peroleh dapat menambah wawasan sekaligus memperoleh pengetahuan realita yang terjadi di lapangan, mengenai masalah-masalah yang di hadapi perusahaan khususnya tentang kualitas pelayanan, promosi yang di berikan terhadap keputusan pelanggan serta kepuasan pelanggan.