

BAB I

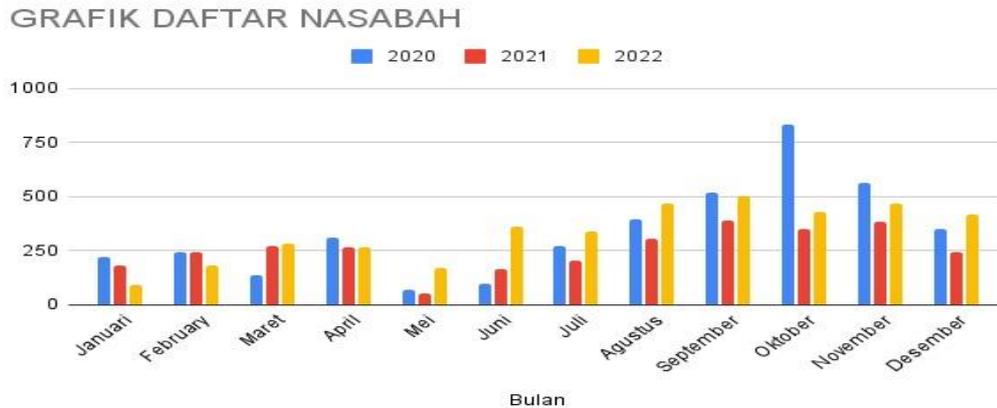
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Lembaga Keuangan Non-Bank adalah semua badan yang melakukan kegiatan di bidang keuangan, yang secara langsung atau tidak langsung menghimpun dana terutama dengan jalan mengeluarkan kertas berharga dan menyalurkan dalam masyarakat terutama guna membiayai investasi perusahaan. Tujuan Lembaga Keuangan Non-Bank untuk mendorong perkembangan pasar modal serta membantu permodalan perusahaan-perusahaan ekonomi lemah (Fuadi, 2020:23). Salah satu lembaga keuangan non-bank yang memiliki izin resmi dan sahamnya 100% dipegang pemerintah yaitu PT. Permodalan Nasional Madani (PNM).

PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) memiliki tujuan untuk menyelenggarakan Jasa Pembiayaan termasuk Kredit Program dan Jasa Manajemen termasuk kegiatan usaha lainnya guna menunjang kegiatan tersebut. PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) terdiri dua jenis yaitu ULaMM (Unit Layanan Modal Mikro) dan Mekaar (Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera) yang tersebar di seluruh Indonesia dengan jumlah 3.675 kantor layanan (www.pnm.co.id, 2023). PT. PNM Mekaar cabang Jekulo yang merupakan salah satu cabang PT. PNM Mekaar yang ada di Kota Kudus menjadi obyek penelitian peneliti, PT. PNM Mekaar cabang Jekulo berada di Desa Klaling RT 05 RW RW 1 Kecamatan Jekulo Kabupaten Kudus. Cabang PT. PNM Mekaar Jekulo sudah berdiri sejak 4 Agustus 2016.

PT. PNM Mekaar cabang Jekulo memberikan peluang bagi nasabah untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan yaitu jasa pinjaman bagi kaum perempuan dari keluarga pra-sejahtera guna menciptakan UMKM yang berkualitas. Calon nasabah cukup mudah untuk bergabung di PNM Mekaar cabang Jekulo hanya membutuhkan KTP, KK dan usia di atas 18th, selain syaratnya yang mudah PNM Mekaar cabang Jekulo tidak membutuhkan jaminan bagi calon nasabah yang ingin bergabung. Proses pengajuan sampai pencairan dana hanya membutuhkan waktu paling lama 7 hari. PNM Mekaar cabang Jekulo menjadi salah satu pilihan nasabah karena lembaga keuangan ini resmi didirikan pemerintah sehingga tingkat keamanannya terjamin dibandingkan dengan jasa pinjaman sejenis yang tingkat keamanannya masih kurang. Dengan begitu diharapkan PNM Mekaar cabang Jekulo memiliki nasabah yang loyal dan menggunakan jasa yang ditawarkan berulang kembali. Sheth & Mittal (2014:63) menyatakan loyalitas adalah sikap dari nasabah dalam menentukan pilihannya untuk tetap menggunakan produk atau jasa dari suatu perusahaan. Loyalitas nasabah adalah komitmen nasabah terhadap suatu merek, toko atau pemasok, berdasarkan sikap yang sangat positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten. Berikut merupakan jumlah daftar nasabah di PNM cabang Jekulo tahun 2020 hingga 2022 :



Sumber : PNM Mekaar Cabang Jekulo, 2022

Gambar 1.1
Jumlah Nasabah PNM Cabang Jekulo Tahun 2022

Berdasarkan gambar 1.1 menunjukkan bahwa jumlah nasabah PT. PNM Mekaar cabang Jekulo selama 3 tahun terakhir mengalami fluktuasi yang cenderung menurun. Fenomena ini mengindikasikan bahwa terdapat faktor-faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah PNM Cabang jekulo antara lain yaitu setelah pelunasan nasabah *take over* ke bank lain, nasabah pelunasan tidak di ambil lagi, terjadi hal tidak diduga yaitu nasabah meninggal.

Perusahaan PNM Cabang Jekulo bergerak di bidang jasa pinjaman dana, dimana setiap nasabah akan mengharapkan pelayanan yang memuaskan dan kinerja yang berkualitas, sehingga dapat menciptakan kepuasan nasabah. Kotler dan Armstrong (2014: 793) menyatakan bahwa kepuasan nasabah adalah seberapa jauh persepsi kinerja sebuah produk sesuai dengan harapan-harapan pembeli atau pelanggan. Kepuasan nasabah hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada nasabah. Produk yang ditawarkan juga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, semakin baik fitur-fitur atau fasilitas

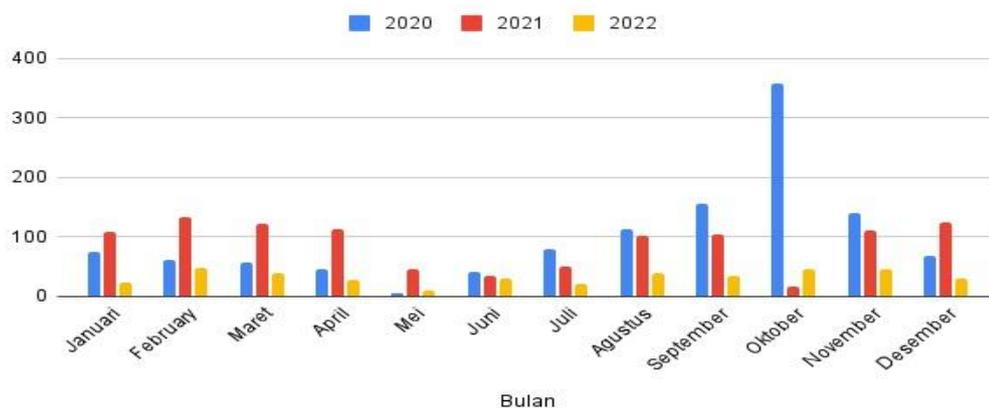
yang ditawarkan pada produk tersebut, maka nasabah sendirinya akan merasa puas.

Tabel 1.1
Keluhan Nasabah PNM Mekaar Cabang Jekulo

No.	Keluhan Nasabah
1.	Proses transaksi yang masih manual
2.	Kesulitan dalam menaikkan plafond jumlah pinjaman besar yang sesuai diharapkan nasabah
3.	Pembayaran angsuran tidak boleh telat sama sekali, jika terjadi maka nasabah lain harus bersedia menalangi karena pinjaman ini sistemnya kelompok
4.	Pembayaran angsuran tidak bisa dilakukan sebulan sekali

Sumber: PNM Mekaar Cabang Jekulo, 2022

GRAFIK DAFTAR NASABAH TIDAK AKTIF



Sumber : PNM Mekaar Cabang Jekulo, 2022

Gambar 1.2
Jumlah Nasabah Tidak Aktif PNM Mekaar cabang Jekulo

Berdasarkan gambar 1.2 menunjukkan bahwa jumlah nasabah PT. PNM Mekaar Cabang Jekulo selama 3 tahun yang terhitung mulai 2020 hingga 2022 mengalami fluktuasi yang cenderung naik. Hal ini diakibatkan setelah pelunasan nasabah *take over* ke bank lain, nasabah pelunasan tidak di ambil lagi, terjadi hal tidak diduga yaitu nasabah meninggal. (PNM Mekaar Cabang Jekulo, 2022)

Transaksi yang terjadi di PNM Mekaar Cabang Jekulo masih tergolong kurang modern. Salah satunya transaksi pembayaran yang tidak bisa dilakukan secara transfer. Hal ini menyulitkan nasabah ketika berhalangan hadir untuk membayar angsuran secara tatap muka langsung. (Gambar 1.3 dan 1.4 terlampir)

Terdapat *research gap* dari beberapa penelitian terdahulu antara lainnya yaitu penelitian yang dilakukan Cahyani (2021) mengatakan bahwa kemudahan transaksi berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan Veonnita dan Rojuaniah (2022) mengatakan bahwa kemudahan transaksi tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Penelitian yang dilakukan Fauzie (2021) mengatakan bahwa citra perusahaan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan Susanto dan Subagja (2019) mengatakan bahwa citra perusahaan berpengaruh negatif terhadap loyalitas nasabah.

Penelitian yang dilakukan Hidayah et al (2022) mengatakan bahwa kemudahan transaksi terhadap kepuasan nasabah memiliki pengaruh positif. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan Melinda dan Sulis (2019) mengatakan bahwa kemudahan transaksi terhadap kepuasan nasabah memiliki pengaruh negatif. Penelitian yang dilakukan Sicillia (2019) mengatakan bahwa citra perusahaan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan Hutasoit et al (2020) mengatakan bahwa citra perusahaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian yang dilakukan Rabiula (2019) mengatakan bahwa kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan

Rilas et al (2022) mengatakan bahwa kepuasan nasabah tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kemudahan Transaksi dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening di PNM Mekaar Cabang Kec. Jekulo Kab. Kudus”**.

1.2. Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1.2.1. Obyek dalam penelitian ini adalah PNM Mekaar cabang Jekulo.
- 1.2.2. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah :
 - a. Variabel eksogen : kemudahan transaksi dan citra perusahaan.
 - b. Variabel endogen : loyalitas nasabah.
 - c. Variabel intervening : kepuasan nasabah.
- 1.2.3. Responden adalah Nasabah PNM Cabang Jekulo Kabupaten Kudus.
- 1.2.4. Penelitian ini dilakukan dari bulan Agustus sampai dengan bulan November.

1.3. Perumusan Masalah

Identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Jumlah nasabah yang memiliki kecenderungan turun sebagai salah satu indikasi loyalitas nasabah yang masih rendah. (PNM Mekaar Cabang Jekulo, 2022)

2. Transaksi yang dilakukan PNM Mekaar cabang Jekulo masih manual sehingga belum terciptanya kemudahan transaksi yang efektif. (PNM Mekaar Cabang Jekulo, 2022)
3. Terdapat ketentuan dari perusahaan PNM Mekaar bahwa masih terdapat beberapa ketentuan dari perusahaan yang belum bisa diterima nasabah PNM Mekaar cabang Jekulo sepenuhnya, antara lainnya mengenai kesulitan naik plafond pinjaman dengan jumlah besar, nasabah diharuskan membayar tepat waktu sesuai jadwal pembayaran, dan angsuran tidak bisa di lakukan sebulan sekali. Pernyataan tersebut menunjukkan citra perusahaan yang masih kurang dirasa nasabah PNM Mekaar cabang Jekulo. (PNM Mekaar Cabang Jekulo, 2022)

Dari identifikasi masalah yang telah dijelaskan penulis, maka dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

- 1.3.1. Bagaimana pengaruh Kemudahan Transaksi pada Loyalitas Nasabah perusahaan PNM Mekaar cabang Jekulo?
- 1.3.2. Bagaimana pengaruh Citra Perusahaan pada Loyalitas Nasabah pada perusahaan PNM Mekaar cabang Jekulo?
- 1.3.3. Bagaimana pengaruh Kemudahan Transaksi pada Kepuasan Nasabah pada perusahaan PNM Mekaar cabang Jekulo?
- 1.3.4. Bagaimana pengaruh Citra Perusahaan pada Kepuasan Nasabah pada perusahaan PNM Mekaar cabang Jekulo?
- 1.3.5. Bagaimana pengaruh Kepuasan Nasabah pada Loyalitas Nasabah pada perusahaan PNM Mekaar cabang Jekulo?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan penulis, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 4.1.1. Menganalisis bagaimana pengaruh kemudahan transaksi berpengaruh pada kepuasan nasabah PNM Mekaar cabang Jekulo.
- 4.1.2. Menganalisis bagaimana citra perusahaan berpengaruh pada kepuasan nasabah PNM Mekaar cabang Jekulo.
- 4.1.3. Menganalisis bagaimana kemudahan transaksi berpengaruh pada loyalitas nasabah PNM Mekaar cabang Jekulo.
- 4.1.4. Menganalisis bagaimana citra perusahaan berpengaruh pada loyalitas nasabah PNM Mekaar cabang Jekulo.
- 4.1.5. Menganalisis bagaimana kepuasan nasabah berpengaruh pada loyalitas nasabah PNM Mekaar cabang Jekulo.

1.5. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang ingin dicapai, manfaat penelitian ini adalah :

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan dan referensi, khususnya manajemen pemasaran yang berkaitan dengan kemudahan transaksi dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening.

1.5.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan pemikiran bagi PNM cabang Jekulo mengenai faktor-faktor apa saja yang dapat meningkatkan kepuasan nasabah, sehingga diharapkan PNM cabang Jekulo dapat mengambil kebijakan untuk meningkatkan loyalitas nasabahnya.

