

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan industri jasa keuangan telah mengalami kemajuan yang pesat beberapa tahun terakhir ini sebagai akibat dari kemajuan teknologi dan kebijaksanaan deregulasi. Adanya deregulasi finansial mengakibatkan fenomena baru yang mengakibatkan iklim persaingan semakin hangat, termasuk didalamnya adalah persaingan dalam jasa keuangan. Hal ini karena persaingan dalam dunia perbankan dipicu oleh pertumbuhan setiap jasa keuangan. Sedangkan pertumbuhan setiap jasa keuangan sangat dipengaruhi oleh perkembangan kemampuannya menghimpun dana masyarakat, baik berskala kecil maupun besar. Sebagai lembaga keuangan, maka dana merupakan masalah bank yang paling utama.

Di era persaingan yang semakin kompetitif ini, setiap perusahaan khusus nya pada bidang perbankan semakin menyadari pentingnya aspek kepuasan nasabah untuk menjamin kelangsungan bisnis mereka. Menurut Sangadji dan Sopiah (2018:180) menjelaskan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk atau jasa yang real atau aktual dengan kinerja produk dan jasa yang diharapkan. Kepuasan nasabah dapat diraih dengan adanya kualitas pelayanan yang memuaskan sesuai dengan harapan nasabah atau bahkan melebihi dari harapan nasabah. Kepuasan nasabah merupakan indikator utama dari

standar suatu fasilitas dan sebagai suatu ukuran mutu atau kualitas pelayanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan merupakan cara untuk mengukur seberapa sukses suatu layanan dapat memenuhi harapan pelanggan. Kepercayaan dibangun atas sejumlah karakter baik menjaga hubungan, menerima pengaruh, terbuka dalam komunikasi, mengurangi pengawasan, kesabaran, memberikan pembelaan, menerima resiko, kenyamanan dan kepuasan (Doni Juni, 2017:118).

Kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan *expected service* dan persepsi terhadap pelayanan *perceived service* (Palralsuralmaln, 2010). Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas layanan bersangkutan akan dinilai baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas layanan dipersepsikan negatif atau buruk.

Selain dari kualitas pelayanan faktor kepercayaan merupakan faktor penting, karena tanpa kepercayaan maka nasabah tidak akan menyimpan dananya di bank. Kepercayaan pelanggan adalah semua pengetahuan yang dimiliki oleh pelanggan dan semua kesimpulan yang

dibuat pelanggan tentang objek, atribut, dan manfaatnya (Mowen & Minor 2018:312).

Kepercayaan merupakan sebuah pondasi dari suatu bisnis. Kepercayaan merupakan suatu kesadaran dan perasaan yang dimiliki oleh pelanggan untuk mempercayai sebuah produk, dan digunakan penyedia jasa sebagai alat untuk menjalin hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Kepercayaan yang tinggi oleh konsumen terhadap perusahaan akan dapat memberikan rasa puas konsumen dalam menggunakan produk atau jasa perusahaan.

Kepercayaan nasabah merupakan rasa aman sehingga kurangnya kepercayaan yang dimiliki nasabah terhadap bank akan menurunkan kepuasan bagi nasabah. Jika kepercayaan dari nasabah telah dibentuk, maka selanjutnya tugas dari pihak perusahaan adalah mendapatkan dan memelihara loyalitas dari nasabah dengan menunjukkan adanya akuntabilitas kerja pada nasabah.

Akuntabilitas bersifat mutlak dilakukan oleh organisasi untuk menumbuhkan kepercayaan kepada publik, dimana akuntabilitas sebagai bentuk pertanggungjawaban dari pelaksanaan kegiatan terutama dalam pertanggungjawaban penggunaan keuangan, karena hal ini sebagai proses antar pribadi yang menyangkut tindakan, perbuatan atau keputusan seseorang dalam hubungannya dengan orang lain sehingga dapat menerima wewenang dan sanksi yang menjadi konsekuensinya. Akuntabilitas menjadi indikator penting kemampuan atau organisasi dalam

memperoleh kepercayaan dari masyarakat sebagai peserta, karena akuntabilitas dari organisasi akan diikuti dengan tingkat kepatuhan masyarakat terhadap keputusan yang telah dibuat oleh organisasi (Arisman, 2019 : 89).

Sebagaimana Jaminan Kredit Indonesia (Jamkrindo) merupakan perusahaan yang memiliki fokus kegiatan usaha pada bidang penjaminan kredit, baik konvensional maupun syariah. Pemerintah memandang Jamkrindo perlu melakukan pengembangan usaha dengan menambah kegiatan usaha Perusahaan sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan saat ini, untuk menunjang kebijakan dan program Pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional. Tahun 2020 Presiden Republik Indonesia Joko Widodo resmi mengubah badan hukum Perusahaan Umum Jaminan Kredit Indonesia atau Jamkrindo menjadi Perseroan Terbatas melalui PP No. 11/2020 yang telah diundangkan pada 17 Februari 2020. Keputusan ini dikuatkan melalui Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor AHU-00011484. AH..01.01 Tahun 2020 Tentang Pengesahan Pendirian Badan Hukum Perseroan Terbatas Perusahaan Perseroan (Persero) PT Jaminan Kredit Indonesia atau disingkat PT Jamkrindo (Persero). Akta pendirian perusahaan perseroan PT Jaminan Kredit Indonesia (Persero) ditandatangani di gedung Kementerian BUMN, Jakarta pada 24 Februari 2020.

Pengembangan PT Jankrindo (Persero), sangat pesat, sampai masuk pada wilayah Madura, yaitu PT Jamkrindo (Persero) Cabang

Pamekasan sebagai penjamin kredit bagi nasabah bank se wilayah Madura. PT Jamkrindo (Persero) Cabang Pamekasan berkomitmen secara penuh dalam melaksanakan dan menunjang kebijakan maupun program Pemerintah di bidang ekonomi melalui kegiatan usaha berdasarkan anggaran dasar :

- a. Penjaminan kredit, pembiayaan atau pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah yang diberikan oleh lembaga keuangan kepada Usaha Mikro, Usaha Kecil, dan Usaha Menengah, serta Koperasi
- b. Penjaminan pinjaman yang disalurkan oleh Koperasi simpan pinjam atau Koperasi yang mempunyai unit usaha simpan pinjam kepada anggotanya;
- c. Penjaminan kredit dan/atau pinjaman program kemitraan yang disalurkan oleh badan usaha milik negara dalam rangka program kemitraan dan bina lingkungan;
- d. Penjaminan surat utang kepada Usaha Mikro, Usaha Kecil, dan Usaha Menengah, serta Koperasi;
- e. Penjaminan pembelian barang secara angsuran yang dilakukan kepada Usaha Mikro, Usaha Kecil, dan Usaha Menengah, serta Koperasi;
- f. Penjaminan transaksi dagang yang dilakukan kepada Usaha Mikro, Usaha Kecil, dan Usaha Menengah, serta Koperasi;
- g. Penjaminan pengadaan barang dan/atau jasa *surety bond* yang dilakukan kepada Usaha Mikro, Usaha Kecil, dan Usaha Menengah, serta Koperasi;

- h. Penjaminan bank garansi (kontra bank garansi) yang dilakukan kepada Usaha Mikro, Usaha Kecil, dan Usaha Menengah, serta Koperasi;
- i. Penjaminan surat kredit berdokumen dalam negeri yang dilakukan kepada Usaha Mikro, Usaha Kecil, dan Usaha Menengah, serta Koperasi;
- j. Penjaminan *letter of credit* yang dilakukan kepada Usaha Mikro, Usaha Kecil, dan Usaha Menengah, serta Koperasi;

Keadaan yang demikian berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti menunjukkan kondisi pelayanan yang diberikan di PT. Jamkrindo Cabang Pamekasan dapat dikatakan masih kurang baik, sebab pelayanan yang diberikan kepada para nasabah walaupun tidak secara langsung berhadapan, cukup memakan banyak waktu antri sehingga nasabah tidak bisa terlayani dengan cepat karena harus menunggu antrian. Waktu antri standar layanan adalah 5-10 menit (antrian wajar) namun realisasi yang ada di lapangan nasabah harus menunggu antrian hingga 15 menit. Waktu antri standar layanan *Customer Service* untuk transaksi pembukaan rekening maksimal 25 menit, *request* atau *maintenance* (mencakup layanan daftar & aktivasi e-banking seperti sms banking, *mobile banking*, internet banking, ganti mandiri debit, cetak rekening koran) maksimal 15 menit, dan masih banyaknya komplain (mencakup layanan buka blokir, gagal *login mobile banking*, gagal transfer, rekening terdebit 2 kali, dan gagal tarik tunai) Satriadymaks 15 menit, namun kenyataan yang terjadi di lapangan nasabah harus menunggu 30 menit hingga rentang waktu 1 jam.

Keluhan lain yang akan berimbas pada menurunnya kepercayaan nasabah ialah kasus yang saat ini viral di social media dan menjadi sorotan media berita, kasusnya adalah seorang nasabah yang kehilangan uang pada saldorekening nya. Masalah lainnya yang akan berdampak pada kepuasan nasabah adalah terkait fasilitas di PT Jamkrindo (Persero) Cabang Pamekasan, nasabah menyatakan bahwa kondisi tempat parkir kendaraan sempit, lalu sebagian sarana yang kurang memadai seperti kursi, hal atau ruang tunggu yang tidak terlalu besar untuk menampung seluruh nasabah.

Keadaan seperti ini, sesuai dengan penelitian Suharlina (2022), menunjukkan kualitas pelayanan dan kepercayaan secara parsial dan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kesimpulan penelitian ini menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan dengan nilai signifikan $0,001 < 0,05$ sehingga variabel tersebut mampu menerangkan dengan baik dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan penelitian Thalia Claudia Mewey (2018), secara parsial Kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah Bank SulutGo, Secara parsial Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah Bank SulutGo dan Secara simultan Kepercayaan dan Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah Bank SulutGo. Pihak Bank SulutGo sebaiknya mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan yang ada akan meningkatkan kepuasan nasabah.

Berdasarkan pemaparan masalah tersebut, kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah perlu diukur agar kepuasan nasabah dalam menerima pelayanandapat tercapai, maka penulis tertarik untuk mengkaji secara lebih dalam lagimengenai kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah, sehingga peneliti mengangkat judul, yaitu **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Akuntabilitas Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Jamkrindo (Persero) Cabang Pamekasan”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1.2.1 Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Jamkrindo (Persero) Cabang Pamekasan ?

1.2.2 Bagaimana Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Jamkrindo (Persero) Cabang Pamekasan ?

1.2.3 Bagaimana Pengaruh Akuntabilitas Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Jamkrindo (Persero) Cabang Pamekasan ?

1.2.4 Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Jamkrindo (Persero) Cabang Pamekasan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian pada dasarnya hendak menjawab rumusan masalah adalah:

1.3.1 Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Jamkrindo (Persero) Cabang Pamekasan.

1.3.2 Untuk Mengetahui Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Jamkrindo (Persero) Cabang Pamekasan.

1.3.3 Untuk Mengetahui Pengaruh Akuntabilitas Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Jamkrindo (Persero) Cabang Pamekasan.

1.3.4 Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Jamkrindo (Persero) Cabang Pamekasan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan literature untuk perluasan pengetahuan dan materi rujukan untuk penelitian serupa dimasa yang akan datang, serta dapat membantu untuk meningkatkan ilmu administrasi publik khususnya studi pelayanan publik.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini dimaksudkan dapat memberikan tambahan bahan kepustakaan guna menyebarkan pengetahuan dan pemahaman yang lebih luas akan kajian ilmu manajemen pelayanan publik dalam kehidupan masyarakat. Dan bisa menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan bagi PT. Jamkrindo Cabang Pamekasan dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup dalam penelitian ini hanya membahas tentang kualitas pelayanan dan kepercayaan serta akuntabilitas terhadap kepuasan nasabah PT.Jamkrindo Cabang Pamekasan

