

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pada era modern saat ini, produk atau jasa yang bersaing dalam suatu pasar semakin banyak dan beragam akibat adanya keterbukaan pasar dan banyaknya kebutuhan pelanggan. Hal ini juga mengharuskan setiap perusahaan menyusun kembali strategi. Sehingga terjadilah persaingan antar produsen untuk dapat memenuhi kebutuhan pelanggan secara maksimal, karena pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan rasa puas pada pelanggan. Kepuasan konsumen senantiasa menjadi suatu keharusan untuk diperhatikan oleh setiap perusahaan. Kepuasan pelanggan merupakan suatu indikator ke depan akan keberhasilan bisnis perusahaan, yang mengukur bagaimana baiknya tanggapan konsumen terhadap masa depan bisnis perusahaan.

PT. KB Finansia Multi Finance (Kreditplus), merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pembiayaan di Indonesia dan memiliki lisensi pembiayaan modal kerja, pembiayaan multi guna dan berbagai aktivitas lainnya sesuai dengan persetujuan Otoritas Jasa Keuangan. Didalam perusahaan ini terdapat faktor yang mempengaruhi pelanggan adalah kualitas pelayanan, Kualitas pelayanan yang baik akan membangun kepuasan pelanggan. Ketika pelanggan mengunjungi PT. KB Finansia Multi Finance tentunya mereka menginginkan untuk memperoleh kualitas pelayanan yang terbaik. Tetapi kenyataannya, pelayanan di PT. KB Finansia Multi Finance tidak memberikan kualitas pelayanan yang terbaik mereka. Sebagai perusahaan jasa yang baik harusnya memberikan pelayanan dan informasi yang rinci mengenai jasa kredit yang akan ditawarkan. Perusahaan diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, Sehingga dapat menumbuhkan kepercayaan konsumen mengenai jasa yang ditawarkan.

Selain faktor kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah faktor Fasilitas, karena fasilitas adalah secara fisik, perlengkapan, sarana komunikasi dan lainnya harus ada dalam proses jasa". Fasilitas menjadi salah satu pertimbangan konsumen dalam menentukan pilihan. Pada tingkat kualitas yang hampir sama, semakin lengkap fasilitas dan yang disediakan oleh PT. KB Finansia Multi Finance, maka konsumen akan semakin puas dan konsumen akan

terus memilih jasa tersebut. Sedangkan pelayanan yang dijual adalah keramahan dan ketrampilan karyawan dalam melayani pelanggannya.

Kemudian faktor ketiga yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah lokasi, Pemilihan lokasi suatu perusahaan pada dasarnya akan mempengaruhi risiko dan keuntungan perusahaan tersebut secara keseluruhan, sehingga lokasi sangat mempengaruhi biaya tetap maupun biaya variabel, baik dalam jangka menengah maupun jangka Panjang, karena Lokasi usaha merupakan salah satu faktor terpenting sebagai tempat penunjang kegiatan suatu usaha, diharapkan bagi pengusaha yang akan menjalankan aktivitasnya, baik usaha manufaktur maupun usaha jasa harus memperhatikan terlebih dahulu dimana menentukan lokasi kegiatan usaha yang akan beroperasi. Penentuan lokasi usaha sangat penting bagi perusahaan, karena akan mempengaruhi dapat tidaknya keberlangsungan hidup perusahaan dalam jangka Panjang.

**Tabel 1.1. Data Pelanggan PT. KB Finansia Multi Finance  
Tahun 2020, 2021 dan 2022**

NO	BULAN	JUMLAH PELANGGAN		
		TH 2020	TH 2021	TH 2022
1	Januari	150.000	250.000	125.000
2	Februari	120.000	170.000	185.000
3	Maret	95.000	190.000	190.000
4	April	130.000	180.000	158.000
5	Mei	120.000	200.000	180.000
6	Juni	115.000	215.000	170.000
7	Juli	85.000	190.000	150.000
8	Agustus	145.000	220.000	130.000
9	September	110.000	185.000	155.000
10	Oktober	130.000	275.000	175.000
11	November	100.000	195.000	165.000
12	Desember	100.000	218.000	135.000
<b>JUMLAH</b>		<b>1.400.000</b>	<b>2.488.000</b>	<b>1.918.000</b>

Sumber : PT. KB Finansia Multi Finance

Data di atas menunjukkan bahwa jumlah konsumen pada Data Pelanggan PT. KB Finansia Multi Finance periode Januari – Desember 2020 – 2022 mengalami fluktuasi tiap bulannya. Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, Fasilitas dan Lokasi pada PT. KB Finansia Multi Finance memiliki masalah terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah yang terjadi di atas maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. KB Finansia Multi Finance di Bekasi.**

## **I.2. Identifikasi Masalah**

Dengan melihat beberapa permasalahan yang muncul, dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang harus ditingkatkan untuk mempengaruhi kepuasan pelanggan di PT. KB Finance Multi Finance.
2. Fasilitas yang kurang lengkap seperti ruang tunggu, sehingga tidak nyaman ketika pelanggan lebih banyak berdatangan.
3. Fasilitas bangku duduk pelanggan kurang banyak.
4. Lokasi yang sulit dijangkau karena akses jalan macet
5. Lokasi yang kurang strategis sehingga pelanggan sulit menemukan
6. Masih adanya komplain dari pelanggan mengenai pelayanan di PT. KB Finance Multi Finance.

## **I.3. Pembatasan Masalah**

Penelitian ini adalah sebagai berikut : Dari masalah yang sudah dijabarkan diatas, terlihat bahwa kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi masalah utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan alasan tersebut, maka penulis membatasi penelitian pada “Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan PT. KB Finansia Multi Finance di Bekasi.

## **I.4. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka permasalahan pada penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah secara simultan kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. KB Finansia Multi Finance di Bekasi ?
2. Apakah secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. KB Finansia Multi Finance di Bekasi ?

3. Apakah secara parsial fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. KB Finansia Multi Finance di Bekasi ?
4. Apakah secara parsial lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. KB Finansia Multi Finance di Bekasi ?

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis mempunyai tujuan pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisa secara simultan kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. KB Finansia Multi Finance di Bekasi.
2. Untuk mengetahui dan menganalisa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. KB Finansia Multi Finance di Bekasi.
3. Untuk mengetahui dan menganalisa secara parsial Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. KB Finansia Multi Finance di Bekasi.
4. Untuk mengetahui dan menganalisa secara parsial lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. KB Finansia Multi Finance di Bekasi.

### **1.6. Manfaat Penelitian**

Dengan dilakukan penelitian ini semoga memberikan manfaat baik yang bersifat teori maupun praktis:

1. Bagi penulis

Bagi peneliti yang lain, sebagai bahan referensi untuk dijadikan sebagai peneliti yang lain dalam meneliti dengan permasalahan yang sama dan sebagai pengembangan ilmu pengetahuan.

2. Bagi Perusahaan

Bagi perusahaan diharapkan hasil penelitian ini memberikan informasi atau feedback positif dalam pemasaran beserta segala kebijakan yang berkaitan langsung dengan aspek-aspek pemasaran.

3. Bagi Almamater

Bagi almamater diharapkan hasil penelitian ini memberikan informasi dan dapat digunakan sebagai bahan dan referensi dalam melakukan penelitian.

## **I.7. Sistematika Penulisan**

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa subbab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan itu sendiri.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel dan teknik analisis data penelitian.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Berisi tentang sebagai buku, jurnal, rujukan yang secara sah digunakan dalam menyusun penelitian ini.