

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perusahaan pembiayaan (*finance*) adalah Lembaga Keuangan Bukan Bank yang didirikan khusus untuk melakukan kegiatan usaha antara lain sewa guna usaha, anjak piutang, usaha kartu kredit dan atau pembiayaan konsumen seperti kredit untuk mobil, motor atau gadai keduanya (BFI, 2020). Menurut Helmi M (2019) memaparkan bahwa sejarah singkat lembaga pembiayaan di Indonesia lahir sejak tahun 1974, berdasarkan Surat Keputusan Bersama 3 Menteri (Menteri Keuangan, Menteri Perindustrian dan Menteri Perdagangan) yaitu tanggal 7 Februari 1974 tentang “Perizinan Usaha”. Pada tanggal 2 Juli 1982 dibentuk Assosiasi *Leasing* Indonesia (ALI) yang berkedudukan di Jakarta sebagai satu – satunya wadah komunikasi bagi perusahaan – perusahaan *leasing* di seluruh pelosok Indonesia dan ALI inilah yang merupakan cikal bakal berdirinya Assosiasi Perusahaan Pembiayaan Indonesia (APPI) pada tanggal 20 Juli 2000. Pada tahun 1984 total perusahaan pembiayaan di Indonesia adalah sebanyak 48 perusahaan (Helmi M, 2019).

Tahun 1988, berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 61 Tahun 1988 menjelaskan tentang pengertian mengenai lembaga pembiayaan yang diperinci bahwa kegiatan lembaga pembiayaan meliputi (Helmi M, 2019) :

1. Sewa Guna Usaha
2. Modal Ventura

3. Perdagangan Surat Berharga
4. Anjak Piutang
5. Usaha Kartu Kredit
6. Pembiayaan Konsumen

Dalam perkembangannya pada tanggal 21 Desember 2000 Asosiasi *Factoring* Indonesia (AFI) juga bergabung ke dalam APPI. Sesuai dengan tujuan didirikannya APPI bersama pemerintah terus berupaya memberikan andil dan peran lebih berarti dalam peningkatan perekonomian nasional khususnya pada sektor usaha jasa pembiayaan (Helmi M, 2019).

Sebagai bentuk nyata dari perhatian pemerintah maka dibentuklah Peraturan Menteri Keuangan Nomor 84/PMK.012/2006 tentang Perusahaan Pembiayaan dalam rangka meningkatkan peran perusahaan pembiayaan dalam pembangunan nasional dan demi penyempurnaan ketentuan di bidang Perusahaan Pembiayaan. Masing-masing kegiatan perusahaan pembiayaan walaupun berbeda-beda dan mempunyai karakteristik sendiri-sendiri, tetapi masih banyak terdapat persamaannya, karena semuanya memang bertujuan untuk memberi kemudahan finansial bagi konsumennya (Helmi M, 2019).

Tabel 1. 1. Jumlah Perusahaan Pembiayaan di Indonesia Per Januari 2020

Keterangan	Jumlah Perusahann
1. Perusahaan Pembiayaan	184
2. Perusahaan Modal Ventura	61
3. Perusahaan Pembiayaan Infrastruktur	2
Jumlah	247

Sumber : Assosiasi Perusahaan Pembiayaan Indonesia (2020)

Berdasarkan data tabel 1.1, di Indonesia terdapat banyak perusahaan *finance* yang tersebar di berbagai daerah sebanyak 247 perusahaan pembiayaan. Dari 247

perusahaan pembiayaan tersebut diantaranya adalah, *BFI Finance*, *Adira Finance*, *Mandiri Tunas Finance*, *Toyota Astra Financial Services*, dan lain sebagainya (APPI, 2020). Dari sekian banyaknya perusahaan pembiayaan, pada tahun 2017 PT. *BFI Finance* Indonesia, Tbk (*BFI Finance*) membuktikan dirinya sebagai perusahaan pembiayaan terbaik di hari penganugrahan “*The Finance Top 20 Financial Institution 2017*” dengan peringkat yang sangat memuaskan yaitu menduduki peringkat pertama untuk kategori “Perusahaan *Multifinance* Beraset Rp. 10 Triliun Ke Atas” dengan dasar penilaian terhadap perusahaan jasa keuangan beraset dan bermodal besar serta kinerja *excellent* dengan mendasarkan pada hasil rating laporan keuangan publikasi tiga tahun (BFI, 2020).

Tabel 1. 2. The Finance Top 20 Financial Institution 2018

Rank	Nama Perusahaan
1	<i>BFI Finance</i> Indonesia
2	<i>Adira Dinamika Multifinance</i>
3	<i>Federal International Finance</i>
4	<i>Mandiri Tunas Finance</i>
5	<i>Summit Oto Finance</i>
6	<i>Indomobil Finance</i> Indonesia
7	<i>Central Java Power</i>
8	<i>Astra Sedaya Finance</i>
9	Oto Multiartha
10	<i>Toyota Astra Financial Service</i>

Sumber : PT. *BFI Finance* Indonesia (2020)

Dengan adanya penghargaan ini *BFI Finance* membuktikan bahwa kinerja yang dicapai melalui penghargaan ini menjadikan indikator bahwa *BFI Finance* merupakan perusahaan yang memang memiliki kualitas yang tinggi dalam segi

manajemen keuangan dan menjadi indikator bahwa kepercayaan konsumen akan produk jasa yang ditawarkan BFI *Finance* memang berkualitas. Selain penghargaan tersebut ada beberapa penghargaan lain yang dicapai BFI *Finance* dari tahun 2016 – 2018, berikut tersaji dalam tabel 1.3 :

Tabel 1. 3. Beberapa Penghargaan BFI *Finance* Indonesia Tahun 2016 -2018

Tahun	Keterangan Penghargaan dan Pencapaian
2016	Penghargaan “ <i>Lifetime Achievement in Multifinance Industry 2015</i> oleh APPI
2016	<i>The Best Recruitment System Initiative</i> oleh <i>Dunamis Human Capital</i> dan majalah <i>Bussines News Indonesia</i>
2016	Trofi emas untuk perusahaan <i>multifinance</i> dengan kinerja keuangan sangat bagus selama lima tahun berturut – turut (2011 – 2015)
2017	Indonesia <i>Multifinance Consumer Choice Award 2017</i> , sebagai perusahaan pembiayaan dengan kinerja terbaik
2017	Lima perusahaan pembiayaan terbaik tahun 2017 oleh APPI
2017	Penghargaan “Indonesia GCG Award – III – 2017” dengan predikat <i>Gold</i> oleh majalah <i>Economic Review</i>
2018	<i>Best Companies to Work For in Asia 2018</i> oleh majalah HR Asia
2018	<i>Top 100 most Valuable Indonesian Brands 2018</i> , oleh <i>Brand Finance</i> dan majalah SWA
2018	Infobank <i>Multifinance Awards 2018</i> , sebagai perusahaan <i>multifinance</i> dengan kinerja Keuangan Sangat Bagus Tahun 2017 dan peringkat pertama kategori “Perusahaan Pembiayaan Beraset Rp. 10 Triliun keatas” oleh majalah infobank

Sumber : PT. BFI *Finance* Indonesia (2020)

Berdasarkan laporan keuangan BFI *Finance* tahun 2018, dapat dilihat bahwa laporan aset perusahaan mengalami peningkatan yang tajam, di mana tersaji dalam tabel dibawah ini :

Tabel 1. 4. Laporan Total Aset BFI Finance 2016 – 2017

Tahun	Total Aset (dalam Triliun Rupiah)
2016	Rp 12,4 T
2017	Rp 16,4 T
2018	Rp 19,1 T

Sumber : Laporan Keuangan PT. BFI Finance Indonesia (2018)

Dengan kenaikan aset setiap tahunnya, menunjukkan bahwa manajemen aset di PT. BFI dikelola dengan baik oleh perusahaan dan dapat menekan angka pengeluaran dan menambah pemasukan.

PT BFI *Finance* Indonesia mempunyai kantor cabang di setiap kota atau kabupaten di seluruh Indonesia, salah satunya adalah di Kabupaten Jombang. BFI *Finance* kantor cabang Jombang beroperasi sejak tahun 2014, dan uniknya setiap tahun terus mengalami peningkatan dalam pelayanan pembiayaan, seperti yang dapat dilihat pada table 1.5 berikut :

Tabel 1. 5. Jumlah Kontrak Pembiayaan Konsumen BFI Finance Kantor Cabang Jombang Tahun 2016 - 2018

TAHUN	JENIS PEMBIAYAAN	JUMLAH KONTRAK
2016	MOBIL	289
	MOTOR	805
Total		1.094
2017	MOBIL	382
	MOTOR	1.346
Total		1.728
2018	MOBIL	475
	MOTOR	2.213
Total		2.688

Sumber : BFI Finance Cabang Jombang

Data tabel 1.4 menunjukkan bahwa banyak konsumen 2016 - 2018 yang menjalin kontrak pembiayaan di BFI *Finance* kantor cabang Jombang dengan total sebanyak 2.688 kontrak, maka perusahaan dituntut untuk dapat memberikan jasa pelayanan yang maksimal agar semua konsumen yang menjalin kontrak merasa puas. Untuk mengutamakan kualitas pelayanan, BFI *Finance* kantor cabang Jombang selalu menggali dan memenuhi keinginan konsumen dengan persyaratan yang telah disetujui bersama. Kepuasan konsumen terhadap suatu produk jasa pembiayaan, sebenarnya sesuatu yang sulit untuk didapat jika perusahaan jasa pembiayaan tersebut tidak benar-benar mengerti apa yang diharapkan oleh konsumennya. Untuk produk jasa pembiayaan dengan kualitas yang sama yang diberikan kepada konsumen, juga dapat memberikan tingkat kepuasan yang berbeda – beda bagi konsumen yang *heterogen*. Oleh karena itu suatu perusahaan harus selalu memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Salah satu program BFI Finance untuk meningkatkan kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan dengan cara kecepatan pencairan dalam waktu 1 jam (BFI, 2020).

Di PT BFI *Finance* kantor cabang Jombang dalam mengukur kepuasan konsumen, BFI *Finance* kantor cabang Jombang menerapkan metode sistem keluhan dan saran. Dimana terdapat kotak keluhan dan saran di meja teller. Setiap konsumen yang datang untuk bertransaksi boleh mengisi form yang tersedia dan konsumen bebas berpendapat untuk mengisi form tersebut. Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada kepala BFI *Finance* cabang Jombang mengatakan di lembar form diberikan 1 pertanyaan seperti “apakah anda puas

dengan layanan BFI *Finance* kantor cabang Jombang ?, Tuliskan alasannya.”, dan jawaban mereka hampir sama, seperti “Ya saya puas, saya sangat puas dengan layanan BFI *Finance* kantor cabang Jombang karena mempunyai layanan yang sesuai dengan keinginan saya, untuk itu saya tidak akan memilih *finance* lainnya karena saya puas dengan layanan ini dan mungkin jika ada teman yang bertanya kepada saya dimana saya menggunakan jasa *finance*, saya akan menjawab dan menyarankan teman saya ke BFI *Finance* cabang Jombang, karena saya telah mengalami dan membuktikan sendiri layanan dari BFI *Finance* cabang Jombang”.

Kepuasan konsumen adalah tujuan dari BFI *Finance*, maka dari itu BFI *Finance* memiliki banyak cara agar konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. BFI *Finance* memberikan pelayanan prima kepada para konsumennya mulai dari hal terkecil yaitu menjaga penampilan semua karyawan BFI dengan memakai pakaian rapi dan ID card sehingga ketika bertemu konsumen, konsumen merasa yakin telah ditangani tenaga profesional, mendengar dan menggali kebutuhan konsumen, banyak konsumen yang sering bingung menyampaikan keinginan mereka kepada BFI, dengan mendengar dan menggali kebutuhan para konsumen dengan baik maka BFI mampu memberikan solusi yang tepat kepada para konsumen, berempati tentang masalah yang dihadapi konsumen, seperti yang kita tahu banyak orang yang terkena dampak dari covid 19 ini dan banyak konsumen yang harus gulung tikar karena usaha mereka sepi, peran BFI *Finance* disini yaitu mampu memberikan relaksasi kredit dengan adanya penangguhan pembayaran dan memberikan keringanan pembayaran kepada para konsumen sehingga konsumen merasa terbantu, selain dari proses

pencairan yang cepat dan praktis BFI tetap mengutamakan kenyamanan konsumen sehingga konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Penelitian mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dengan objek perusahaan perbankan telah banyak dilakukan oleh peneliti lainnya, seperti yang dilakukan oleh Nazilah (2015) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pembiayaan PT. Astra Sedaya Finance (ACC) Cabang Surabaya 1”, hasil penelitian yang dilakukan olehnya menunjukkan bahwa variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurancess*, dan *empathy* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Jasa Pembiayaan PT Astra Sedaya Finance (ACC) Cabang Surabaya. Sedangkan penelitian lain yang dilakukan oleh Mustaqim (2016) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Bank Muamalat Cabang Palangka Raya”, dalam hasil penelitiannya mengatakan bahwa variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurancess*, dan *empathy* berpengaruh signifikan secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pelanggan konsumen Bank Muamalat Cabang Palangka Raya.

Sedangkan penelitian mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dengan objek perusahaan perbankan lainnya, seperti yang dilakukan oleh Agus (2018) dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Bank Mandiri Persero Tbk Cabang Pinrang”, dalam hasil penelitiannya juga mengatakan bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh sebesar 75,70 persen terhadap kepuasan konsumen. Sehingga hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan

memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen pada PT. Bank Mandiri, Tbk cabang Pinrang. Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian tentang **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. BFI Finance Indonesia Kantor Cabang Jombang”**.

1.2.Rumusan Masalah

1. Apakah *tangible* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen PT. BFI Finance Indonesia Cabang Jombang ?
2. Apakah *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen PT. BFI Finance Indonesia Cabang Jombang ?
3. Apakah *responsivness* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen PT. BFI Finance Indonesia Cabang Jombang ?
4. Apakah *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen PT. BFI Finance Indonesia Cabang Jombang ?
5. Apakah *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen PT. BFI Finance Indonesia Cabang Jombang ?

1.3.Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *tangible* terhadap kepuasan konsumen PT. BFI Finance Indonesia Cabang Jombang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *reliability* terhadap kepuasan konsumen PT. BFI Finance Indonesia Cabang Jombang.

3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *responsivness* terhadap kepuasan konsumen PT. BFI Finance Indonesia Cabang Jombang.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *assurance* terhadap kepuasan konsumen PT. BFI Finance Indonesia Cabang Jombang.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *empathy* terhadap kepuasan konsumen PT. BFI Finance Indonesia Cabang Jombang.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun 2 manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan acuan dan tambahan wawasan bagi penulis dan pembaca pada umumnya guna untuk mengembangkan ilmu yang telah didapatkan dari bangku kuliah, khususnya mengenai kualitas layanan dalam kepuasan penggunaan jasa perusahaan pembiayaan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan serta pemahaman mengenai kualitas layanan dalam kepuasan penggunaan jasa perusahaan pembiayaan, yang mana nantinya dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan strategi pemasaran yang lebih sempurna.