

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan antara industri-industri bisnis semakin tajam, tak terkecuali dengan perusahaan-perusahaan yang berada di Indonesia. Dengan semakin majunya teknologi dalam era globalisasi ini, setiap perusahaan berusaha untuk selalu meningkatkan kualitas produksinya maupun manajemen pemasarannya dengan tujuan memaksimalkan keuntungan sesuai target yang diinginkan oleh setiap perusahaan. Persaingan yang semakin ketat dalam dunia bisnis telah merambah ke semua sektor usaha (bisnis), sehingga kompetisi yang ada antara perusahaan semakin ketat. Perusahaan berupaya untuk mencari strategi yang tepat dalam menghadapi persaingan. Perusahaan akan mampu bersaing dengan perusahaan lain jika memiliki strategi-strategi yang lebih unggul dari perusahaan pesaing. Pada umumnya perusahaan menginginkan seorang pelanggan yang bertahan selamanya, karena pelanggan yang setia merupakan suatu hal yang berharga bagi perusahaan.

Relationship menjadi topik utama dalam kegiatan bisnis saat ini. Kebanyakan perusahaan, secara *financial* bertujuan ingin mendapatkan profit yang maksimal dari hasil operasinya dengan memaksimalkan nilai sahamnya. Konsep *relationship marketing* menjadi kunci utama dalam kegiatan bisnis. Konsep tersebut berkembang dari pandangan tradisional yang memfokuskan pada *transactional marketing*. Fokus dari *relationship marketing* adalah untuk mendapatkan dan mempertahankan konsumen. Perusahaan yang sukses adalah

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perusahaan yang mampu untuk menjalin *relationship* jangka panjang dengan pelangganya. *Relationship* jangka panjang berarti pelanggan yang *loyal* di mana kebutuhan dan keinginannya terpuaskan.

Menurut **Kotler dan Keller (2009:153)** menciptakan hubungan yang kuat dan erat dengan pelanggan adalah mimpi semua pemasar dan hal ini sering menjadi kunci keberhasilan jangka panjang. *Marketing relationship* dibangun untuk menciptakan kesetiaan pelanggan, oleh karena itu pelanggan harus diperlakukan lebih baik dengan menganggap pelanggan sebagai mitra dan bukan sekedar objek semata-mata.

**Tabel 1.1 Jumlah Nasabah di PT.BPR Putra Riau Mandiri
(Tahun 2011-2015)**

No	Jenis Tabungan	2011	2012	2013	2014	2015
1	Tabungan	396	432	525	673	875
2	Deposito	134	142	150	181	227
3	Pinjaman	351	362	375	431	482
Total nasabah		881	936	1.050	1.285	1.548
Persentase kenaikan nasabah (%)			6,24%	12,17%	22,38%	23,26%

Sumber : PT.BPR Putra Riau Mandiri 2016

Tabel 1.1 menunjukkan pertumbuhan jumlah nasabah yang menabung di PT.BPR Putra Riau Mandiri pada tahun 2011 sampai dengan 2015. Seperti yang terlihat di tabel 1.1 jumlah nasabah yang percaya untuk

menabung di PT. BPR Putra Riau Mandiri mengalami peningkatan nasabah selama dua tahun terakhir. Jumlah nasabah tersebut berasal dari banyaknya nasabah yang menggunakan jasa dan produk yang ditawarkan oleh PT.BPR Putra Riau Mandiri (baik tabungan,deposito,dan pinjaman).

Berdasarkan data tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah nasabah pada tahun 2011 ialah 881 dengan jumlah nasabah tabungan ialah 396 orang, nasabah deposito ialah 134 orang dan jumlah nasabah yang melakukan kredit pinjaman ialah sebanyak 351 orang. Tahun 2012 nasabah PT.BPR Putra Riau Mandiri mengalami peningkatan dengan persentase 6,24%. Walaupun tidak mengalami peningkatan yang cukup tinggi,namun pada tahun berikutnya yaitu tahun 2013 peningkatan persentase nasabah dua kali lipat dibanding pada tahun sebelumnya yaitu berjumlah 1.050 orang dengan persentase kenaikan 12,17%.

Peningkatan jumlah nasabahpun semakin meningkat pada tahun 2014 yaitu dengan total jumlah nasabah 1.285 orang,yang banyak didominasi oleh nasabah tabungan yaitu dengan jumlah 673 orang,disusul oleh nasabah pinjaman yaitu 431 orang dan jumlah nasabah deposito yaitu 181 orang. Persentase kenaikan nasabah tahun 2014 pun jauh meningkat mencapai angka 22,38 %. Setiap tahunnya nasabah Bank BPR Putra Riau Mandiri mengalami peningkatan yang cukup memuaskan untuk kategori bank daerah atau bank lokal. Tahun 2015 adalah dimana tingkat perekonomian Indonesia paling terendah dari sejak tahun 2009 dengan persentase 4,79 %. Namun dengan kondisi perekonomian yang sedang buruk tersebut PT.BPR Putra Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Mandiri tetap mampu meningkatkan jumlah nasabahnya pada tahun 2015 dengan total nasabah yaitu 1.548 orang. Hal ini dapat dilihat dari selisih jumlah nasabah pada tahun sebelumnya, dengan jumlah selisih nasabah yaitu 343 orang.

Tabel 1.2 Jumlah Nasabah yang Menutup Rekening di PT.BPR Putra Riau Mandiri (Tahun 2011-2015)

No	Jenis Tabungan	2011	2012	2013	2014	2015
1	Tabungan	5	7	5	17	19
2	Deposito	3	0	1	1	2
3	Pinjaman	3	2	10	12	8
Total nasabah		11	9	16	20	29
Persentase kenaikan nasabah (%)			18,18%	77,77%	25%	45%

Sumber : PT.BPR Putra Riau Mandiri 2016

Tabel 1.2 menunjukkan jumlah nasabah yang menutup rekening di Bank BPR Putra Riau Mandiri. Berdasarkan tabel yang didapat, terdapat peningkatan dan penurunan nasabah yang menutup rekening empat tahun terakhir. Dapat dilihat pada tabel nasabah yang menutup rekening banyak didominasi oleh nasabah pinjaman yaitu mencapai 12 orang pada tahun 2014.

Pada tahun 2015 nasabah yang menutup rekening secara langsung atau tidak didominasi oleh nasabah tabungan, hal ini dimungkinkan disebabkan oleh tingkat perekonomian yang rendah pada tahun tersebut. Namun pada

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

nasabah deposito penutupan rekening bisa dibidang tidak terlalu tinggi atau bisa dikatakan stabil,hal ini disebabkan dengan penawaran bunga deposito yang cukup tinggi di PT.BPR Putra Riau Mandiri, bisa dilihat ditabel tahun 2012 tidak ada nasabah yang menutup rekening di PT.BPR Putra Riau Mandiri.

Bervariasinya jumlah nasabah yang menutup rekening di PT.BPR Putra Riau Mandiri setiap tahunnya, hal tersebut dapat diindikasikan oleh rekening pasif dan saldo dibawah minimal,belum mampunya karyawan PT.BPR Putra Riau Mandiri memberi layanan terbaik atau memberikan kepuasan terbaik kepada nasabahnya,karena nasabah merasa belum mendapatkan nilai lebih selama menabung sehingga nasabah tidak merekomendasikan kepada orang lain.

Bank BPR adalah salah satu bank yang rata-rata nasabahnya adalah para pelaku usaha kecil menengah. Bank BPR lebih menitik beratkan kepada memberikan pinjaman dan menghimpun dana. Dalam hal ini,tentu bank BPR harus mampu menumbuhkan *relationship marketing*. Kemudahan melakukan pinjaman kredit usaha juga menjadi salah satu kelebihan dari bank BPR dari pada bank lainnya. Pelayanan yang diberikan oleh Bank BPR pun berbeda dengan Bank yang ada pada umumnya.Bank BPR lebih banyak melakukan pelayanan kepada nasabahnya diluar kantor. Dalam menjalankan bisnisnya Bank BPR membentuk dua buah kelompok yaitu penghimpun dana (*funding officer*) dan penyalur dana (*lending officer*) yang terjun langsung ke lapangan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan berinteraksi langsung dengan nasabah. Kedua bagian diatas bekerja dibawah naungan *manager marketing*.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul penelitian “**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *RELATIONSHIP MARKETING* PADA PT. BPR PUTRA RIAU MANDIRI PEKANBARU**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian dapat disimpulkan rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah faktor *financial bonds* berpengaruh secara parsial terhadap *relationship marketing* pada PT.BPR Putra Riau Mandiri Pekanbaru?
2. Apakah faktor *social bonds* berpengaruh secara parsial terhadap *relationship marketing* pada PT.BPR Putra Riau Mandiri Pekanbaru?
3. Apakah faktor *structure bonds* berpengaruh secara parsial terhadap *relationship marketing* pada PT.BPR Putra Riau Mandiri Pekanbaru?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka tujuan dari penelitian ialah :

1. Untuk mengetahui pengaruh faktor *financial bonds* secara parsial terhadap *relationship marketing* pada PT. BPR Putra Riau Mandiri Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui pengaruh faktor *social bonds* secara parsial terhadap *relationship marketing* pada PT.BPR Putra Riau Mandiri Pekanbaru.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Untuk mengetahui pengaruh faktor *structure bonds* secara parsial terhadap *relationship marketing* pada PT.BPR Putra Riau Mandiri Pekanbaru.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Penelitian merupakan salah satu wadah yang baik untuk menerapkan segala teori dan ilmu yang didapatkan selama masa perkuliahan kedalam duni praktek yang sesungguhnya. Terutama dalam bidang pemasaran,hal ini dapat memberikan gambaran mengenai *relationship marketing* sebuah perusahaan dengan nasabah atau konsumennya.

2. Bagi Perusahaan

- a. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan informasi dan referensi baik bagi PT. BPR Putra Riau Mandiri maupun pihak lain yang terkait dengan penelitian ini.
- b. Menjadi bahan masukan bagi PT.BPR Putra Riau Mandiri dalam pelaksanaan dan teknis *relationship marketing*.

3. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat akademis,yaitu dapat menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi *relationship marketing* pada PT.BPR Putra Riau Mandiri. Penelitian ini juga dapat sebagai acuan bagi pengembangan akademis selanjutnya.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pemahaman dalam penulisan penelitian ini,

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penulis membahas ke dalam enam bab dimana dalam setiap babnya hanya difokuskan untuk membahas satu permasalahan saja. adapun pokok-pokok yang dibahas pada masing-masing bab tersebut, dikemukakan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan latar belakang masalah, perumusan, tujuan dan penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini menguraikan teori-teori yang mendukung pemecahan masalah penelitian sehingga dapat disimpulkan suatu hipotesis dan variable-variabel penelitian .

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan dijelaskan dan diuraikan tentang lokasi penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik dan metode pengumpulan data. dengan demikian dapat diketahui berapa jumlah sampel yang dapat penulis ambil, teknik dan metode serta analisa apa yang tepat untuk digunakan.

BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini penulis memuat sejarah singkat berdirinya perusahaan, kegiatan, aktivitas, dan pertumbuhan perusahaan serta struktur organisasi perusahaan.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan diuraikan mengenai analisis dari hasil penelitian yang dilakukan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini menjelaskan tentang rangkuman pembahasan dari bab-bab sebelumnya dalam sesuatu kesimpulan penelitian dan berisikan saran-saran yang kiranya bisa bermanfaat bagi pihak terkait (perusahaan).

