

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sektor perbankan berperan sebagai penggerak utama pertumbuhan ekonomi di Indonesia, artinya perbankan tetap menjadi pemain utama di sistem keuangan nasional. Bank sebagai lembaga keuangan berfungsi untuk menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional kearah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak. Dengan demikian, bank menjadi wahana yang mampu menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat secara efektif dan efisien ke arah peningkatan taraf hidup rakyat (Triandaru dan Budisantoso, 2009).

Herman (2012) menjelaskan bahwa dana bank berasal dari berbagai sumber antara lain : dana dari modal sendiri (ekuitas), dana dari pinjaman, dana dari masyarakat, dan dana dari pasar finansial. Sumber dana dari masyarakat merupakan sumber dana terbesar yang paling diandalkan oleh bank untuk melakukan kegiatan operasionalnya.

Akan tetapi pada tahun 1998 Indonesia dilanda krisis ekonomi yang membawa dampak sangat besar bagi dunia perbankan di Indonesia. Sehubungan dengan terjadinya krisis ekonomi dan perubahan-perubahan yang ditimbulkan menyebabkan banyak bank yang dilikuidasi dan juga banyak

yang terpuruk, sehingga kegiatan operasionalnya harus didampingi oleh bank lain.

Saat ini perbankan di Indonesia mulai berkembang dengan pesat lagi semenjak adanya campur tangan dari pemerintah. Untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat dan merangsang minat masyarakat untuk menabung, pihak bank melakukan berbagai strategi *marketing mix* untuk menghimpun dana dari masyarakat. Adapun strategi *marketing mix* yaitu: a) produk, bank mengeluarkan berbagai macam tabungan yang berbeda; b) harga, bank menawarkan tingkat bunga yang beraneka ragam; c) tempat, bank berusaha membuka cabang di berbagai kota untuk memperluas jaringannya; d) promosi, bank menawarkan tabungan disertai undian berhadiah dan melakukan iklan di media massa (Swastha dan Irawan, 2001).

Salah satu produk simpanan masyarakat yang ditawarkan oleh Bank Konvensional adalah simpanan deposito. Produk ini merupakan salah satu jenis produk dana pihak ketiga dimana dilihat dari sisi tingkat suku bunga yang dibayar kepada pemegang simpanan deposito (*time deposit*) relatif lebih tinggi jika dibandingkan dengan suku bunga jenis simpanan lainnya, seperti simpanan giro (*demand deposit*) dan tabungan (*saving deposit*). Undang-Undang No. 10 tahun 1998, tentang perubahan Undang-Undang No. 7 tahun 1992 tentang perbankan, disebutkan bahwa deposito adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah penyimpan dengan bank. Badan atau perorangan yang

memiliki deposito disebut deponan, sedangkan bukti kepemilikan rekening deposito disebut bilyet deposito.

Deposito banyak diminati oleh para pengusaha dan pemilik uang karena mempunyai beberapa kelebihan daripada cara penyimpanan uang yang lain, seperti tabungan, giro, kliring dan lain sebagainya. Tidak seperti jenis simpanan lainnya, deposito penyimpanan dan pengambilannya ditentukan oleh waktu yang telah disepakati, baik 1, 3, 6, 12 dan 24 bulan, sehingga menguntungkan bagi pihak bank untuk mengelola simpanan nasabah tersebut dalam jangka panjang, sedangkan bagi nasabah, deposito menawarkan pembagian keuntungan dengan suku bunga yang cukup tinggi dibandingkan dengan simpanan lainnya dalam sistem perbankan.

Tabel 1.1 Jumlah Deposito BRI Unit Wedi per tahun

Jenis Deposito	JUM LAH	Des-13	JUM LAH	Des-14	JUM LAH	Jun-15	JUM LAH	Des-16	JUM LAH	Okt-17
Deposito Unit 1 bln - IDR	206	6.090.500.000	181	4.146.600.000	169	4.448.100.000	129	3.268.100.000	120	3.460.627.936
Deposito Unit 2 bln - IDR	1	58.000.000	0	0	0	0	1	90.000.000	1	20.000.000
Deposito Unit 3 bl - IDR	17	479.700.000	44	1.544.500.000	82	6.690.500.000	178	8.319.000.000	212	14.165.500.000
Deposito Unit 6 bln - IDR	19	957.000.000	17	830.300.000	22	3.343.300.000	18	966.000.000	18	1.051.000.000
Deposito Unit 12 bln - IDR	6	214.000.000	15	811.000.000	15	618.000.000	15	730.600.000	11	415.600.000
Deposito Unit 24 bln - IDR	0	0	1	300.000.000	1	300.000.000	1	300.000.000	1	300.000.000

Sumber : Laporan BRI Unit Wedi dari Database Portal DWH (2017)

Dari data tersebut di atas, jenis deposito berjangka waktu 1, 2, 12 dan 24 bulan dapat dikatakan mengalami penyusutan jumlah deposan maupun jumlah dana deposito. Hal tersebut diduga terjadi karena suku bunga deposito yang lebih rendah bila dibandingkan dengan suku bunga deposito berjangka waktu 3 dan 6 bulan. Jenis deposito berjangka waktu 3 bulan cenderung mengalami peningkatan, sedangkan deposito berjangka waktu 6 bulan mengalami turun-naik atau tidak stabil.

Perkembangan yang pesat dalam dunia perbankan saat ini ditandai dengan banyaknya bank-bank syariah yang bermunculan. Banyaknya bank syariah, menuntut bank konvensional dalam hal ini Bank Rakyat Indonesia untuk lebih peka terhadap kebutuhan maupun perilaku nasabah sehingga nasabah tidak akan berpindah ke bank syariah maupun bank lain. Perilaku nasabah terhadap bank dapat dipengaruhi oleh sikap dan persepsi nasabah terhadap karakteristik perbankan itu sendiri. Dalam menginterpretasikan suatu informasi, antar nasabah tidaklah sama meskipun informasi yang diterima berasal dari sumber yang sama (Kotler dan Armstrong, 2008). Hal ini yang menjadi salah satu tantangan tersendiri bagi bank untuk dapat menarik minat menabung nasabah.

Mappiare dan Slameto dalam Rahayu (2013) menambahkan bahwa minat adalah suatu perangkat mental yang terdiri dari campuran perasaan, harapan, pendirian, prasangka, rasa takut atau kecenderungan-kecenderungan lain yang mengarahkan individu kepada suatu pilihan tertentu. Crow dalam Nuraini (2001) menjelaskan bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi minat

seseorang yaitu antara lain faktor dorongan dari dalam misalnya motivasi, persepsi, usia, sikap dan jenis kelamin, faktor motif sosial dan lain sebagainya.

Dalam upaya menarik minat nasabah untuk menabung deposito di bank dilakukan berbagai upaya. Salah satunya yaitu penetapan tingkat suku bunga bank. Dalam perbankan syariah tidak menerapkan sistem bunga tetapi sistem bagi hasil. Hal inilah yang menjadi perbedaan antara bank syariah dengan bank konvensional. Dalam bank konvensional tingkat suku bunga yang ditetapkan diharapkan dapat menarik minat nasabah untuk menabung di bank. Namun, tingkat suku bunga yang *fluktuatif* menjadikan masalah tersendiri bagi bank konvensional. Ketidakstabilan suku bunga akan mempengaruhi minat nasabah untuk menabung karena nasabah sebagai pelaku dalam dunia perbankan akan lebih tertarik pada bank yang mampu memberikan balas jasa maupun nilai tambah yang lebih besar.

Suku bunga yang tinggi akan mendorong investor untuk menanamkan dananya di bank daripada menginvestasikannya pada sektor produksi atau industri yang memiliki tingkat risiko lebih besar. Bagi bank, semakin tinggi minat menabung nasabah berarti kepercayaan nasabah terhadap tinggi dan semakin tinggi kepercayaan nasabah pada bank maka semakin besar dana masyarakat yang bisa dihimpun sehingga akan dapat meningkatkan kemampuan bank untuk membiayai operasionalnya yang sebagian besar berupa pemberian kredit pada masyarakat.

Selaras dengan penelitian Novianti (2004) disimpulkan bahwa ada tiga variabel yang berpengaruh secara signifikan terhadap deposito berjangka bank umum di Indonesia, yaitu tingkat suku bunga deposito, total aktiva bank umum dan tingkat deposito sebelumnya.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Pelayanan pelanggan menjadi penting bagi bank dalam upaya memberikan kepuasan kepada nasabah sehingga nasabah tetap percaya pada bank dan meminimumkan nasabah pindah ke bank lain. Untuk kemajuan bank maka perlu mencermati permintaan nasabah terhadap suatu produk atau jasa yang akan ditawarkan, salah satunya yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Nasabah dapat memutuskan terhadap suatu produk atau jasa, salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan.

Sikap nasabah dalam menerima produk yang ditawarkan salah satunya adalah dengan bentuk pelayanan yang memuaskan. Sebuah produk yang sama akan terlihat berbeda apabila pelayanan yang diberikan lebih memuaskan nasabah. Nasabah yang semula hanya terkesan melihat-lihat produk yang ditawarkan berganti dengan perilaku pembelian produk. Suatu perusahaan termasuk bank dituntut untuk memaksimalkan kualitas pelayanannya agar mampu menciptakan kepuasan para pelanggannya (nasabah) sehingga tujuan bank dapat tercapai.

Menurut Parasurawan dalam Sutrisno (2016), setidaknya bank harus memenuhi 5 dimensi kualitas pelayanan dalam memberikan pelayanan sehingga dapat meningkatkan minat nasabah untuk menabung, yaitu

kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Reliabilitas berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali, daya tanggap berkenaan dengan kesedian dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka dengan segera, jaminan berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*), empati berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasional yang nyaman, bukti fisik berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan atau perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan. Salah satu cara menciptakan pelayanan yang berkualitas adalah bank dapat membedakan dirinya sendiri dengan cara konsisten menyampaikan mutu lebih tinggi dibandingkan pesaingnya, pihak bank melakukan interaksi dengan nasabah yang disertai umpan balik sebagai kontrol dan ukuran keberhasilan.

Penelitian yang dilakukan oleh Bari'ah dkk (2008) mempunyai kesimpulan bahwa sebesar 71,5% minat menabung nasabah BRI Di Kantor Cabang Ungaran diprediksi oleh variabel kualitas layanan, sedangkan 28,5% sisanya ditentukan oleh faktor-faktor lain yang tidak diungkap dalam penelitian. Penelitian Cahyani (2013) memiliki hasil penelitian persepsi

bunga bank dan kualitas pelayanan secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat menabung pada Bank BNI Syariah di Kota Semarang sebesar 0,520 dengan koefisien determinasi 27% sedangkan sisanya 73% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Bank Rakyat Indonesia merupakan salah satu bank pemerintah yang tetap mampu bersaing dengan bank-bank lain yang terus meningkat jumlahnya. BRI yang mengusung misi untuk menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah terus berupaya meningkatkan pelayanan kepada nasabah. Pelayanan prima kepada nasabah menjadi prioritas bagi BRI karena nasabah merupakan aset penting bagi bank. BRI juga memberikan berbagai kemudahan pada nasabah dengan sistem on-line yang telah diterapkan di kantor-kantor cabang BRI saat ini. Dengan sistem tersebut akan memudahkan nasabah untuk bertransaksi. Selain itu, BRI berupaya memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan. Dengan demikian diharapkan nasabah BRI akan terus meningkat dan minat nasabah untuk menabung di BRI diharapkan juga akan meningkat sehingga BRI akan tetap mampu bersaing dengan bank-bank lain baik swasta maupun nasional.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka peneliti tertarik untuk menyusun skripsi dengan judul “Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Tingkat Suku Bunga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Deposito Pada Nasabah BRI Unit Wedi”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

- 1.2.1. Bagaimana pengaruh persepsi nasabah tentang tingkat suku bunga terhadap minat menabung deposito pada nasabah BRI Unit Wedi?
- 1.2.2. Bagaimana pengaruh persepsi nasabah tentang bukti fisik terhadap minat menabung deposito pada nasabah BRI Unit Wedi?
- 1.2.3. Bagaimana pengaruh persepsi nasabah tentang kehandalan terhadap minat menabung deposito pada nasabah BRI Unit Wedi?
- 1.2.4. Bagaimana pengaruh persepsi nasabah tentang daya tanggap terhadap minat menabung deposito pada nasabah BRI Unit Wedi?
- 1.2.5. Bagaimana pengaruh persepsi nasabah tentang jaminan terhadap minat menabung deposito pada nasabah BRI Unit Wedi?
- 1.2.6. Bagaimana pengaruh persepsi nasabah tentang empati terhadap minat menabung deposito pada nasabah BRI Unit Wedi?
- 1.2.7. Bagaimana pengaruh persepsi nasabah tentang tingkat suku bunga dan persepsi nasabah tentang kualitas pelayanan secara simultan terhadap minat menabung deposito pada nasabah BRI Unit Wedi?

1.3. Batasan Penelitian

Berdasarkan latar belakang, maka perlu diadakan pembatasan masalah untuk mendapatkan hasil penelitian yang terfokus dan menghindari penafsiran yang tidak diinginkan atas hasil penelitian. Oleh karena itu,

penelitian ini mencakup Persepsi Nasabah tentang Tingkat Suku Bunga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Menabung Deposito. Penelitian ini juga difokuskan pada Bank Rakyat Indonesia Unit Wedi. Pemilihan produk simpanan berjangka (deposito) dalam penelitian ini dikarenakan deposito merupakan salah satu sumber dana operasional dan pembiayaan penyaluran kredit kepada masyarakat, dimana saat ini persaingan perbankan semakin ketat terkait penghimpunan dana terutama simpanan berjangka (deposito).

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1.4.1. Untuk menganalisis pengaruh persepsi nasabah tentang tingkat suku bunga terhadap minat menabung deposito pada nasabah BRI Unit Wedi.
- 1.4.2. Untuk menganalisis pengaruh persepsi nasabah tentang bukti fisik terhadap minat menabung deposito pada nasabah BRI Unit Wedi.
- 1.4.3. Untuk menganalisis pengaruh persepsi nasabah tentang kehandalan terhadap minat menabung deposito pada nasabah BRI Unit Wedi.
- 1.4.4. Untuk menganalisis pengaruh persepsi nasabah tentang daya tanggap terhadap minat menabung deposito pada nasabah BRI Unit Wedi.
- 1.4.5. Untuk menganalisis pengaruh persepsi nasabah tentang jaminan terhadap minat menabung deposito pada nasabah BRI Unit Wedi.

1.4.6. Untuk menganalisis pengaruh persepsi nasabah tentang empati terhadap minat menabung deposito pada nasabah BRI Unit Wedi.

1.4.7. Untuk menganalisis pengaruh persepsi nasabah tentang tingkat suku bunga dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap minat menabung deposito pada nasabah BRI Unit Wedi.

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian diharapkan bisa menjadi bahan referensi peneliti lain yang akan melakukan penelitian tentang pengaruh Persepsi Nasabah tentang Tingkat Suku Bunga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Menabung Deposito.

1.5.2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian diharapkan dapat membantu PT. Bank Rakyat Indonesia untuk memperbaiki dan menyusun rencana, kebijakan dan strategi pemasaran terkait dengan penghimpunan dana melalui minat nasabah untuk menabung deposito di Bank Rakyat Indonesia.

1.6. Kerangka Penulisan

Untuk memudahkan pembahasan dalam penyusunan skripsi ini maka penulis menguraikannya kedalam enam bab yang dapat diperincikan satu persatu sebagai berikut :

- Bab I : Pendahuluan yang berisikan latar belakang, rumusan masalah, batasan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan kerangka penulisan.
- Bab II : Landasan teori menguraikan tinjauan teori, kerangka pikir penelitian dan hipotesis.
- Bab III : Metode penelitian yang berisikan tempat penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, definisi operasional, jenis dan sumber data, teknik dan alat pengumpulan data, dan metode analisis.
- Bab IV : Gambaran Obyek Penelitian yang berisikan sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi, produk dan budaya kerja perusahaan.
- Bab V : Hasil Penelitian dan Pembahasan yang berisikan deskripsi responden, pengujian, pembahasan dan implikasi hasil penelitian.
- Bab VI : Penutup yang berisikan kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran.