BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Hampir semua kegiatan perdagangan dan perekonomian masyarakat menggunakan lembaga keuangan perbankan maupun non perbankan sebagai fasilitas dalam melakukan kegiatan keuangan. Hal ini dikarenakan perbankan merupakan salah satu lembaga keuangan yang memiliki peran penting dalam menunjang kemampuan perekonomian di suatu negara. Bank merupakan lembaga intermediasi yang sangat penting bagi kelancaran sistem ekonomi. Indonesia memiliki dua sistem perbankan yaitu sistem konvensional dan syariah. Hal ini menjadi salah satu tantangan, khususnya pada bank konvensional yang lebih dulu lahir di dunia perbankan.

Pada kota Surabaya terdapat beberapa bank konvensional. Seperti Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, yang dikenal dengan sebutan Bank Jatim. Bank Jatim didirikan pada tahun 1961 di Surabaya. Selain bank konvensional, di kota Surabaya juga terdapat beberapa bank syariah. Permasalahan yang dihadapi oleh bank-bank yang ada di kota Surabaya adalah belum mencapai target yang telah di tetapkan. Sama dengan halnya bank konvensional yang lain, yang berusaha untuk menambah fitur-fitur baru pada setiap layanan pada produknya, hal tersebut juga dilakukan oleh bank Jatim di Surabaya agar dapat mempertahankan jumlah nasabahnya supaya paranasabahnya tidak memilih bank

lain atau bahkan pindah ke bank syariah dan bisa menarik nasabah lebih banyak lagi.

Keputusan adalah pemilihan dari beberapa alternatif dengan alasan dan tujuan tertentu. Agar pengambilan keputusan lebih tepat, maka perlu di ketahui komponen dari pengambilan keputusan tersebut. Terdapat beberapa faktor yang akan mempengaruhi keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah dan menabung pada bank syariah. Faktor yang mempengaruhi keputusan dapat berupa lokasi, promosi, WOM dan kualitas layanan.Bank harus menentukan lokasi yang strategis untuk mendirikan kantor cabangnya. Karena dengan lokasi yang strategis, dapat mempengaruhi kelancaran usaha dan nasabah pun dengan mudah untuk berurusan dengan pihak bank.

Faktor kedua adalah promosi. Promosi adalah sarana yang paling ampuh untuk memperkenalkan bank kepada nasabah. Promosi harus dilakukan dengan adanya tujuan yang jelas guna untuk memperlancar kegiatan tersebut. Dengan adanya promosi, nasabah bisa dengan mudah untuk mengetahui segala sesuatu yang ada pada bank tersebut tanpa nasabah harus repot mencarinya. Akhirnya, promosi dapat mempengaruhi nasabah untuk membeli produk yang ditawarkan oleh bank.

Selain promosi, terdapat cara lain agar bank bisa bisa diketahui oleh masyarakat, yaitu dengan cara komunikasi *Word Of Mouth* (WOM) atau bisa dibilang komunikasi dari mulut ke mulut. Proses komunikasi WOM ini sangat efektif dan tidak membutuhkan biaya yang mahal. Karena proses komunikasi WOM ini terjadi atas dasar *real* dari para nasabah. Jika nasabah banyak yang puas

menggunakan produk dan jasa dari suatu bank, maka akan banyak pembicaraan yang positif tentang bank tersebut. Sehingga hal tersebut dapat mempengaruhi masyarakat yang lain untuk mencoba produk bank tersebut.

Kualitas layanan juga berpengaruh penting terhadap keputusan masyarakat untuk menyimpan dananya. Jika lokasi yang strategis, promosi dan WOM yang berjalan dengan lancar itu tidak diimbangi dengan kualitas layanan yang baik, maka hal tersebut akan membuat nasabah kecewa. Hal tersebut juga akan membuat nasabah tidak *loyal* terhadap bank dan akan beralih ke bank yang lain.

Bank Jatim adalah salah satu Bank Pembangunan Daerahkonvensional yang berkantor pusat di kota Surabaya. Terdapat beberapa Bank Pembangunan Daerah yang membuka kantor cabangnya di kota Surabaya. Bank Jatim mempunyai reputasi yang cukup baik. Karena di setiap tahunnya bank Jatim mengalami pertumbuhan dalam jumlah penabungnya. Hanya saja dalam pelayanannya bank Jatim sedikit kurang bagus dibandingkan Bank Pembangunan Daerah lainnya. Hal ini dibuktikan dengan adanya peringkat BPD terbaik dalam pelayanan prima. Dimana pada tahun 2011sampai dengan tahun 2014, Bank Jatim belum masuk peringkat tiga besar dalam kategori BPD terbaik dalam pelayanan prima.

Tabel 1.1
BPD TERBAIK DALAM PELAYANAN PRIMA

Peringkat	**Nama Bank**		
	2011	2012	2013
1	Bank NTB	Bank NTB	Bank NTB
2	Bank Sulut	Bank Kalsel	Bank DKI
3	Bank DKI	Bank Sumut	Bank Kalsel
4	Bank Kaltim	Bank DKI	Bank NTT
5	Bank Jatim	Bank Jatim	Bank Kalbar

Peringkat	Nama Bank		
	2011	2012	2013
6	Bank Kalsel	Bank Riaukepri	Bank Jatim
7	Bank Sulsel	Bank Sumselbabel	Bank Sumut
8	Bank Jateng	Bank Jateng	Bank Sulut
9	Bank Riaukepri	Bank BPD DIY	Bank BPD DIY
10	Bank Sulut	Bank Sulselbar	Bank Jateng

Sumber : MRI, diolah kembali oleh Biro Riset Infobank.

Berdasarkan masalah yang terdapat pada latar belakang tersebut, maka penelitian ini berjudul "Pengaruh Lokasi, Promosi, *Word Of Mouth* dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Nasabah untuk Menabung pada Bank Jatim di Kota Surabaya".

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan tersebut, maka masalah yang diteliti dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah lokasi mempunyai pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menabung pada bank Jatim di kota Surabaya?
2. Apakah promosi mempunyai pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menabung pada bank Jatim di kota Surabaya?
3. Apakah *Word of Mouth* mempunyai pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menabung pada bank Jatim di kota Surabaya?
4. Apakah kualitas layanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menabung pada bank Jatim di kota Surabaya?
5. Apakah lokasi, promosi, *Word of Mouth*, dan kualitas layanan mempunyai pengaruh simultan terhadap keputusan nasabah untuk menabung pada bank Jatim di kota Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang telah ditentukan dapat disimpulkan tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji signifikansi pengaruh lokasi terhadap keputusan nasabah untuk menabung pada bank Jatim di kota Surabaya
2. Untuk menguji signifikansi pengaruh promosi terhadap keputusan nasabah untuk menabung pada bank Jatim di kota Surabaya
3. Untuk menguji signifikansi pengaruh *Word of Mouth* terhadap keputusan nasabah untuk menabung pada bank Jatim di kota Surabaya
4. Untuk menguji signifikansi pengaruh Kualitas Layanan terhadap keputusan nasabah untuk menabung pada bank Jatim di kota Surabaya.
5. Untuk menguji secara simultan pengaruh lokasi, promosi, *Word of Mouth*, dan kualitas layanan terhadap keputusan nasabah untuk menabung pada bank Jatim di kota Surabaya.

1.4 Manfaat penelitian

1. Bagi Perusahaan

   Sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan bagi bank konvensional dalam menentukan lokasi, meningkatkan promosi, *Word Of Mouth* dan kualitas layanan dalam pengambilan keputusan nasabah untuk menabung pada bank Jatim di kota Surabaya.

2. Bagi Peneliti

   Sebagai masukan untuk peneliti lain yang akan meneliti mengenai pengaruh lokasi, promosi, *Word Of Mouth*, dan kualitas layanan terhadap keputusan nasabah untuk menabung pada bank Jatim di kota Surabaya dan menambah pengetahuan tentang lembaga keuangan secara keseluruhan.

3. Bagi STIE Perbanas Surabaya

   Penelitian ini diharapkan dapat menambah perbendaharaan perpustakaan dan memberikan manfaat bagi kampus mengenai pengaruh lokasi, promosi, *Word Of Mouth*, dan kualitas layanan terhadap keputusan nasabah untuk menabung pada bank Jatim di kota Surabaya dan juga bisa dijadikan referensi sebagai peneliti di masa depan.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini akan diuraikan mengenai ringkasan dari keseluruhan isi penelitian dan gambaran dari permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini, yang mana dalam penelitian ini akan berisi mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat dari penelitian dan sistematika penulisan yang akan digunakan dalam penelitian ini.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan diuraikan mengenai hasil dari penelitian terdahulu mengenai lokasi, promosi, WOM, kualitas layanan dan keputusan

nasabah untuk menabung pada bank Jatim di kota Surabaya, landasan teori penelitian yang akan digunakan sebagai acuan dari penelitian ini, kerangka penelitian, serta hipotesis penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan diuraikan mengenai rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, populasi sampel dan teknik pengambilan sampel, instrumen penelitian, data dan metode pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian, dan teknik analisis data pada penelitian ini.

BAB IV: GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Pada bab ini akan diuraikan mengenai gambaran subyek penelitian, teknik analisis data yang digunakan, dan hasil dari analisis data beserta pembahasanmengenai hasil dari penelitian yang telah dilakukan pada penelitian ini.

BAB V: PENUTUP

Pada bab ini akan diuraikan mengenai kesimpulan dari seluruh penelitian ini, keterbatasan yang dihadapi oleh peneliti selama melakukan penelitian dan saran yang diberikan oleh peneliti untuk peneliti selanjutnya