

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di masa globalisasi saat ini membuat dunia menjadi begitu terbuka, termasuk dunia bisnis dan perbankan. Masyarakat sangat membutuhkan kehadiran bank sebagai sarana penyimpanan maupun membantu dalam usaha masyarakat baik usaha kecil sampai menengah ke atas. Banyaknya bank-bank yang hadir di Indonesia dengan berbagai layanan maupun promosi yang dilakukan untuk menarik perhatian masyarakat merupakan hal yang menambah pemasaran dunia dalam perbankan lebih bervariasi. Hal ini merupakan cara yang dilakukan oleh industri perbankan di Indonesia untuk menarik nasabah baru menjadi menjadi nasabah tetap maupun mempertahankan setiap nasabah, yang sudah menjadi tantangan khusus bagi setiap bank, karena nasabah merupakan nafas kehidupan bagi setiap bank untuk maju dan tetap menggunakan jasa dan layanan produknya.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Pasal 1 ayat 2 No. 10 tahun 1998, bank merupakan “Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”. Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang dapat mempengaruhi perkembangan

perekonomian di suatu Negara. Hal ini karena kemajuan suatu bank dapat dijadikan tolak ukur atas kemajuan suatu Negara.

Semakin ketatnya persaingan dalam bisnis perbankan dengan menawarkan promosi yang sama mendorong para pelaku bisnis perbankan untuk mampu memberikan inovasi penawaran atas produk dan jasa khususnya produk tabungan salah satunya yaitu dengan upaya meningkatkan loyalitas nasabah tabungan dimana pihak bank memberikan bentuk promosi penjualan yang sering diterapkan di lembaga keuangan adalah program undian tabungan berhadiah. Hadiah menurut kamus umum bahasa Indonesia merupakan pemberian berupa uang, barang ataupun jasa yang dilakukan tanpa ada kompensasi balik seperti yang terjadi dalam perdagangan. Dalam hubungan manusia, tindakan pemberian hadiah berperan dalam meningkatkan kedekatan sosial.

Loyalitas nasabah memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan, mempertahankan nasabah yang lama dan baru khususnya di era perdagangan bebas. Alasannya karena dengan loyalitas nasabah akan berdampak terhadap kinerja perusahaan. Hal ini menjadi alasan utama bagi perusahaan untuk menarik dan mempertahankan nasabahnya. Usaha untuk memperoleh nasabah yang loyal tidak dapat dilakukan sekaligus, namun melalui beberapa tahapan mulai dari mencari nasabah potensial sampai memperoleh nasabah yang loyal.

Dalam meningkatkan loyalitas nasabah dengan semakin tingginya minat menabung nasabah maka kegiatan pemberian program undian berhadiah yang diberikan oleh bank kepada nasabah dirasa cukup efektif. Dimana bank memperoleh

dana yang dihimpun dari masyarakat dan sebaliknya nasabah mendapatkan undian berhadiah sesuai dengan seberapa besar nasabah menempatkan dananya. Keefektifan pemberian undaian berhadiah terhadap loyalitas nasabah tabungan sangat dibutuhkan oleh bank karena berkembang atau tidaknya suatu bank bergantung terhadap nasabah bank.

PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Sidoarjo yang melaksanakan kegiatan program undian berhadiah. PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Sidoarjo ini terletak di Jalan Jendral A.Yani No. 35 Sidoarjo. PT Bank Rakyat Indonesia berdiri pada tanggal 16 Desember 1895. Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk mengulas mengenai efektivitas pemberian undian berhadiah dalam kaitannya dengan loyalitas nasabah. Oleh karena itu, dapat diambil judul Tugas Akhir mengenai *“Efektivitas Pemberian Program Undian Berhadiah Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Sidoarjo”*.

1.2 Penjelasan Judul

“Efektivitas Pemberian Program Undian Berhadiah Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Sidoarjo”

1. Efektivitas

Efektivitas adalah dapat membawa hasil, berhasil guna (tentang usaha, tindakan), mangkus. (Kamus Besar Bahasa Indonesia Online)

2. Pemberian

Pemberian adalah sesuatu yang didapat dari orang lain (karena diberi). (Kamus Besar Bahasa Indonesia Online)

3. Program

Program adalah rancangan mengenai asas serta usaha (dalam ketatanegaraan, perekonomian dan sebagainya) yang akan dijalankan. (Kamus Besar Bahasa Indonesia Online)

4. Undian

Menurut Undang-Undang Pasal 1 ayat 2 No. 22 tahun 1954 undian merupakan “Tiap-tiap kesempatan yang diadakan oleh sesuatu badan untuk mereka yang setelah memenuhi syarat-syarat tertentu dapat ikut serta memperoleh hadiah berupa uang atau benda, yang akan diberikan kepada peserta-peserta yang ditunjuk sebagai pemenang dengan jalan undi atau dengan lain cara menentukan untung yang tidak terbanyak dapat dipengaruhi oleh peserta sendiri”.

5. Berhadiah

Berhadiah adalah ada hadiahnya, disediakan hadiah. (Kamus Besar Indonesia Online)

6. Terhadap

Kata depan untuk menandai arah; kepada; lawan.

7. Loyalitas

Menurut Kotler dan Keller (2012:138), mendefinisikan loyalitas (*loyalty*) adalah “Komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli atau mendukung

kembali produk atau jasa yang disukai dimasa depan meski pengaruh situasi dan usaha pemasaran berpotensi menyebabkan nasabah beralih”.

8. Nasabah

Menurut Undang-Undang Pasal 1 ayat 16 No. 10 tahun 1998 nasabah merupakan “Pihak yang menggunakan jasa perbankan”.

9. Tabungan

Tabungan adalah “Simpanan pada bank yang penarikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan oleh bank” (Ikatan Bankir Indonesia, 2014: 91).

10. Di

Kata depan untuk menandai tempat.

11. PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Sidoarjo

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan adalah “Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”. PT Bank Rakyat Indonesia merupakan bank yang tertua yang ada di Indonesia. PT Bank Rakyat Indonesia berdiri pada tanggal 16 Desember 1895.

1.3 Perumusan Masalah

Dalam penelitian ini terdapat beberapa hal yang dibahas dan menjadikan batasan dalam penelitian ini. Berikut adalah beberapa permasalahan yang akan dibahas dalam Tugas Akhir ini, antara lain:

1. Bagaimana syarat-syarat pemberian program undian berhadiah terhadap nasabah tabungan di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Sidoarjo?
2. Apakah prosedur pemberian program undian berhadiah sesuai dengan ketentuan atau SOP yang berlaku?
3. Apa saja jenis-jenis pemberian program undian berhadiah yang diberikan kepada nasabah tabungan di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Sidoarjo?
4. Bagaimana mekanisme pelaksanaan program undian berhadiah nasabah tabungan di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Sidoarjo?
5. Apakah pemberian program undian berhadiah sudah efektif terhadap loyalitas nasabah tabungan di PT Bank Rakyat Indonesia?

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan di atas, maka tujuan dari penelitian Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apa saja syarat-syarat pemberian program undian berhadiah yang di berikan PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Sidoarjo kepada nasabah tabungan.

2. Untuk mengetahui prosedur pemberian program undian berhadiah sesuai dengan ketentuan atau SOP yang berlaku.
3. Untuk mengetahui jenis-jenis pemberian program undian berhadiah nasabah tabungan di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Sidoarjo.
4. Untuk mengetahui mekanisme pelaksanaan undian berhadiah di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Sidoarjo.
5. Untuk mengetahui apakah pemberian program undian berhadiah sudah efektif terhadap loyalitas nasabah tabungan di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Sidoarjo.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi bank

Sebagai masukan dan bahan pertimbangan bagi pihak manajemen dalam meningkatkan loyalitas nasabah terhadap pemberian program undian berhadiah dan sebagai evaluasi apakah pemberian program undian sudah efektif.

2. Bagi penulis

Bisa lebih mengerti dan memahami tentang pemberian program undian berhadiah, sehingga apabila penulis mengikuti program undian tersebut bisa dengan mudah memenuhi persyaratannya.

3. Bagi pembaca

Hasil penelitian dapat digunakan untuk menambah wawasan dan pengetahuan dan juga bisa digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

4. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Diharapkan penelitian ini untuk memenuhi Tugas Akhir dapat menambah kajian ilmu tentang efektivitas pemberian program undian berhadiah terhadap loyalitas nasabah tabungan di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Sidoarjo.

1.6 Metode Penelitian

Untuk memperoleh hasil yang baik dari suatu tulisan karya ilmiah yang dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya, harus didukung dengan bukti dan fakta yang akurat dan *up to date*. Data tersebut relevan kegunaannya dengan hal yang diperlukan dalam pembahasan. Sehubungan dengan hal tersebut, metode yang dipergunakan dalam pengumpulan data Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Studi Pustaka

Yaitu pengumpulan data yang diperoleh dari beberapa referensi yang berkaitan dengan efektivitas pemberian program undian berhadiah terhadap loyalitas nasabah tabungan di PT Bank Rakyat Indonesia cabang Sidoarjo.

2. Studi Lapangan

a. *Interview*/wawancara

Sugiyono (2015:224), berpendapat bahwa wawancara merupakan “teknik pengumpulan data dimana pewawancara (peneliti atau yang diberi tugas

melakukan pengumpulan data) dalam mengumpulkan data mengajukan suatu pertanyaan kepada yang diwawancarai”. Wawancara atau tanya jawab ini dilakukan secara langsung dengan pihak yang terkait dalam hal efektivitas pemberian program undian berhadiah terhadap loyalitas nasabah tabungan di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Sidoarjo.

b. Penelitian Kuesioner

Moh. Nazir (2015:179) mengemukakan bahwa kuesioner merupakan “suatu proses dimana terdapat keterangan-keterangan yang diperoleh dengan mengisi daftar pertanyaan yang terperinci dan lengkap”. Untuk Tugas Akhir ini dilakukan penelitian metode kuesioner terhadap nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Sidoarjo.