

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kebutuhan masyarakat yang harus dipenuhi dalam bidang perbankan menjadikan lembaga keuangan semakin aktif untuk bersaing agar lembaga keuangan tersebut tetap bertahan.

Menabung merupakan salah satu kegiatan atau aktivitas yang memerlukan adanya keinginan dalam diri seseorang untuk menyisihkan dan menyimpan uangnya di bank. Menabung memerlukan niat agar perilaku seseorang terarah pada aktivitas tersebut (menabung). Dalam upaya menarik keputusan nasabah untuk berkeinginan menabung di bank dilakukan berbagai strategi perusahaan diantaranya dengan Reputasi, Layanan jasa, dan kualitas layanan yang diraskan.

Reputasi menjadi sarana penting untuk mengetahui gambaran dari publik terhadap perusahaan sehingga nasabah mengetahui citra dari perusahaan tersebut. Reputasi adalah keyakinan kumulatif pelanggan, karyawan, pemasok, administrator, kreditur, media dan masyarakat tentang apa yang perusahaan singkatan (Fatih Koc, Volkan Ozbek, dan Era Alniacik, 2014:118)

Hubungan reputasi dan kepercayaan adalah dimana reputasi meningkatkan kepercayaan nasabah. Pada umumnya jika nasabah sudah mengetahui citra dari perusahaan maka nasabah akan percaya untuk menggunakan tabungan tersebut.

Layanan jasa merupakan layanan yang dirakit dan dimana penjual dan pelanggan berinteraksi, dikombinasikan dengan komoditas nyata yang memfasilitasi kinerja atau komunikasi dari layanan (Bitner:1992 dalm jurnal Fatih Koc *et al*, 2014:119).

Hubungan layanan jasa terhadap kepercayaan nasabah adalah berpengaruh terhadap minat nasabah untuk menabung. Dimana minat menabung merupakan niat yang diambil nasabah untuk menyimpan uang untuk kebutuhan yang akan datang.

Kualitas pelayanan yang dirasakan sangat penting untuk mengetahui rasa kepuasan nasabah tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan terhadap nasabahnya. Kualitas pelayanan yang dirasakan adalah Pendekatan ini membandingkan harapan konsumen dari dan persepsi mereka tentang layanan (Koc, Fatih *et al*, 2014:119)

Bank Jatim merupakan sebuah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Di Provinsi Jawa Timur. Bank ini didirikan pada tanggal 17 Agustus 1961. Dengan bentuk perseroan terbatas (PT). PT Bank Jatim menjadi bank devisa sejak tanggal 2 Agustus 1990. Pada tanggal 1 Mei 1999, dalam upayanya untuk meningkatkan profesionalitas dan independensi sebagai pelayanan masyarakat dibagian jasa keuangan.

Banyaknya bank tersebut mengakibatkan persaingan antar bank satu dengan bank yang lain untuk menghimpun dana masyarakat sebanyak-banyaknya. Dengan berkembangnya yang semakin pesat, maka permasalahan-permasalahan yang dihadapi selalu timbul. Permasalahan yang terjadi adalah guna menghadapi berusaha meningkatkan promosi penjualan dan lokasi yang strategis dalam usaha meningkatkan minat menabung nasabah. Hal yang melatar belakangi permasalahan

adalah guna menghadapi persaingan didunia perbankan, maka perusahaan tersebut meningkatkan promosi penjualan dan memberikan lokasi yang strategis di lingkungan yang padat penduduk. Hal itu terbukti dengan promosi penjualan yang dilakukan melalui hadiah-hadiah yang diberikan, serta lokasi yang strategis dekat jalan raya dan pusat perdagangan, ruang tunggu bank yang nyaman, lokasi dekat dengan tempat tinggal dalam usaha meningkatkan minat nasabah untuk menabung.

Adapun pesaing dari bank lain yang juga bergerak dalam bidang lembaga keuangan adalah Bank BCA. Dimana Bank BCA adalah bank swasta yang terbesar di Indonesia, terkadang nasabah ingin menabung di bank tersebut karena banyaknya peminat. Beragamnya produk yang ada juga dapat menjadikan pertimbangan oleh nasabah dalam menentukan niat dalam menabung. Meskipun Bank Jatim milik pemerintah maka dari itu harus memberikan kepuasan dan jelas kemanannya sehingga tidak kalah dengan bank swasta. Sehingga Bank Jatim bisa bersaing dengan Bank swasta yang lain. Bank Jatim juga berupaya membuat nasabah berpikir positif dan mempunyai minat menabung di Bank Jatim.

Pada reputasi Bank Jatim saat ini berada pada persaingan yang sangat ketat, dikarenakan semua Bank Konvensional ataupun Bank Syariah saat ini sama-sama bersaing pada Tabungan Simpel (simpanan pelajar) salah satunya dengan Bank BCA. Pada reputasi tersebut Bank Jatim harus tetap menjaga nama baik agar nasabah tetap percaya pada layanan Bank Jatim. Layanan jasa pada tabungan simpel ini kurang baik untuk saat ini dikarenakan pelajar tidak bisa mengambil uangnya ketika pihak Bank Jatim berada pada sekolah-sekolah untuk melakukan transaksi. Dikarenakan uang hanya bisa diambil dikantor cabang Bank Jatim

terdekat. Kualitas layanan yang dirasakan cukup baik dikarenakan pihak Bank Jatim terjun langsung ke sekolah-sekolah yang menjadi tempat tujuan untuk melakukan transaksi pada tabungan simpel.

Fenomena saat ini yaitu Bank Jatim menentukan status domart (tidak ada transaksi selama 12 bulan berturut-turut) maka rekening dikenakan biaya pinalti sebesar Rp.1000,00 perbulan. Sedangkan pada Bank BCA menentukan biaya pasif untuk rekening domart dibebankan sejak bulan ke-13 sebesar Rp.1000,00 per bulan. Dari sisi harga 2 Bank ini sama-sama dikenakan tarif Rp.1000,00 per bulan tetapi berbeda dalam waktu 1 bulan.

Berdasarkan masalah di atas, penulis ingin mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepercayaan nasabah Bank Jatim dalam menggunakan Tabungan Simpel, dimana terdapat beberapa variabel yang diduga mempengaruhi kepercayaan nasabah menggunakan Tabungan Simpel Bank Jatim di Surabaya. Maka penulis dengan ini melakukan penelitian dengan judul “ PENGARUH REPUTASI, LAYANAN JASA , KUALITAS LAYANAN YANG DIRASAKAN TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH MENGGUNAKAN TABUNGAN SIMPEL (SIMPANAN PELAJAR) BANK JATIM SURABAYA.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah reputasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan nasabah untuk menabung di Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur?
2. Apakah layanan jasa berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan nasabah untuk menabung di Bank Pemerintah Daerah Jawa Timur ?
3. Apakah kualitas layanan yang dirasakan secara signifikan berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah untuk menabung di Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur ?
4. Apakah reputasi, layanan jasa dan kualitas yang dirasakan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah untuk menabung di Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis ada tidaknya pengaruh yang signifikan reputasi terhadap minat menabung nasabah di Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur .
2. Untuk menganalisis ada tidaknya pengaruh yang signifikan antara layanan jasa terhadap minat menabung nasabah di Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur.

3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan yang dirasakan terhadap kepercayaan nasabah untuk menabung.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. STIE Perbanas Surabaya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dokumen akademik yang berguna untuk dijadikan acuan bagi STIE Perbanas dan dapat memperkaya konsep atau teori yang mendukung perkembangan ilmu pengetahuan manajemen perbankan, khususnya yang terkait dengan pengaruh Pengaruh reputasi, layanan jasa, dan kualitas layanan yang dirasakan terhadap kepercayaan nasabah menggunakan tabungan pada bank jatim.

2. Bank Jatim Surabaya

Hasil penelitian ini dapat dipergunakan oleh perusahaan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan yang dapat digunakan sebagai dasar penyusunan strategi pemasaran produk jasa tabungan agar dapat memperoleh kepercayaan yang lebih banyak dari nasabah.

3. Peneliti

Melalui penelitian yang dilakukan ini peneliti dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh dan dipelajari dari sudut pandang ilmu pemasaran dari berbagai segi dan aspek serta peneliti memperoleh gambaran atau rancangan baru tentang ilmu pengetahuan pemasaran yang telah dilakukan peneliti.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan ini adalah sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan dibahas secara umum mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini akan dibahas penelitian selanjutnya yaitu kerangka teori yang berhubungan dengan tujuan penulisan ini, serta teori yang berhubungan dengan permasalahan yang sedang diteliti serta kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini berisi rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional, dan pengukuran variabel, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, data dan metode pengumpulan data serta teknik analisis data.

### **BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA**

Pada Bab Gambaran Subyek Penelitian dan Analisis Data menjelaskan mengenai Gambaran Subyek Penelitian, Analisis Data dan Pembahasan yang terkait dengan penelitian ini.

### **BAB V PENUTUP**

Pada Bab Penutup menjelaskan mengenai Kesimpulan, Keterbatasan dan Saran yang terkait dengan penelitian ini.