

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Saat ini lembaga keuangan memiliki peran yang sangat penting. Semua kegiatan ekonomi hampir tidak mungkin terhindar dari peran lembaga keuangan. Lembaga keuangan merupakan salah satu faktor pendorong perubahan pertumbuhan ekonomi suatu negara. Bisnis perbankan merupakan salah satu lembaga keuangan yang mengalami perkembangan yang cukup pesat. Sehingga bisnis perbankan mengalami persaingan yang sangat ketat dalam memberikan layanan yang baik pada nasabah, dan menyediakan produk – produk yang inovatif bagi nasabah sehingga dapat memberikan kemudahan bagi para pelanggannya dalam bertransaksi. Kualitas layanan dan Kualitas produk merupakan faktor - faktor yang menentukan keunggulan bank dalam menghadapi persaingan antar perbankan yang ada.

Bank BRI sebagai salah satu perusahaan jasa dalam bidang keuangan, yang perlu mengutamakan kualitas layanan dan kualitas produk yang diberikan kepada nasabah. Dimana kualitas layanan merupakan sistem yang diterapkan Bank BRI yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pada nasabahnya. Sedangkan kualitas produk merupakan nilai kepuasan yang kompleks yang ditawarkan Bank BRI kepada nasabah sesuai dengan manfaat masing-masing produk sehingga diharapkan dapat mendorong keputusan nasabah untuk menabung.

Produk terdiri dari dua yaitu barang dan jasa. Jasa adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud, serta tidak memiliki kepemilikan sesuatu. Produk adalah sesuatu yang ditawarkan ke dalam pasar untuk diperhatikan, dimiliki, dipakai, atau dikonsumsi sehingga dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan. Produk dalam hal ini adalah produk bank BRI yang berupa tabungan. Tetapi bank BRI memiliki berbagai macam produk selain tabungan yang ditawarkan pada nasabahnya seperti giro dan deposito. Setiap produk tersebut memiliki manfaat antara lain tabungan bermanfaat bagi nasabah karena akan memperoleh bunga dari dana yang disimpan di bank selain itu dana tersebut juga terjamin keamanannya di bank, giro bermanfaat bagi nasabah karena dapat ditarik sewaktu-waktu dengan menggunakan alat pembayaran berupa cek, bilyet giro dan alat pembayaran lainnya. Sedangkan deposito bermanfaat bagi nasabah karena nasabah akan mendapatkan bunga yang menarik dari bank atas kepemilikan depositonya pada bank tersebut.

Untuk itu kualitas layanan dan kualitas produk memegang peranan penting dalam mempengaruhi nasabah untuk melakukan transaksi. Sehingga diharapkan para nasabah setiap Bank BRI, namun hal ini sangat sulit mengingat adanya perubahan dalam diri nasabah mengenai aspek psikologis, lingkungan sosial dan budaya yang berdampak pada proses keputusan menabung. Nilai bagi nasabah merupakan komunikasi dua arah antara nasabah dengan bank dimana hubungan tercipta setelah nasabah tahu dan memberikan penilaian positif terhadap layanan dan produk yang ditawarkan. Kondisi seperti ini akan menciptakan hubungan atau

ikatan emosional antara nasabah dengan bank. Hubungan emosional ini yang disebut dengan loyalitas nasabah agar tercipta suatu keputusan untuk menabung di bank BRI. Selain itu, dalam memutuskan untuk transaksi, nasabah akan mempertimbangkan kualitas produk yang dimiliki perusahaan. Keputusan nasabah untuk menabung merupakan efek akhir dari suatu pembelian yang diartikan sebagai suatu sikap dan niat untuk berperilaku di masa depan Scoot Robinette dalam Hurriyati (2005 : 125), menyatakan bahwa terdapat pengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menabung, semakin tinggi nilai yang dirasakan semakin tinggi pula keputusan nasabah untuk menabung.

Dari sekitar 100 Bank yang beroperasi di Indonesia, berikut ini merupakan beberapa bank dengan jumlah tabungan dan loyalitas tertinggi pada tahun 2013. Menurut survey dari ekonomi kompasiana.com Bank BRI menduduki peringkat pertama dari beberapa bank dalam jumlah dana pihak ketiga tabungan, hal ini bertolak belakang dengan indeks loyalitas Bank BRI menurut survey dari Markplus Insight menunjukkan bahwa Bank BRI menempati peringkat ke-empat. Selengkapnya pada tabel 1.1 menunjukkan data perolehan dana pihak ketiga tabungan tahun 2013 dan pada tabel 1.2 loyalitas nasabah tahun 2013 adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**DATA PEROLEHAN DPK TABUNGAN TAHUN 2013**  
**BANK BRI, BANK MANDIRI, DAN BANK BCA**

Nama Bank	Jumlah DPK Tahun 2013
<b>BRI</b>	<b>Rp.486,37 triliun</b>
Bank Mandiri	Rp.359,96 trilun
BCA	Rp.219,7 triliun

Sumber : ekonomi.kompasiana.com (Diolah)

**Tabel 1.2**  
**DATA INDEKS LOYALITAS NASABAH TABUNGAN TAHUN 2013**  
**BANK BCA, BANK MANDIRI, BANK BNI, DAN BANK BRI**

No	Nama Bank
1	BCA
2	Bank Mandiri
3	BNI
<b>4</b>	<b>BRI</b>

Sumber : Markplus Insight (Diolah)

Berdasarkan uraian diatas kita bisa melihat bahwa, Pada tabel 1.1 menunjukkan bahwa Bank BRI menempati peringkat pertama dalam perolehan DPK tabungan sedangkan pada tabel 1.2 menunjukkan bahwa Bank BRI menempati peringkat ke-empat dalam data indeks loyalitas nasabah. Sehingga pada data diatas menunjukkan bahwa jumlah DPK tabungan tinggi yang mempengaruhi keputusan nasabah menabung pada bank BRI tidak sesuai dengan loyalitas nasabahnya. Oleh karena itu maka saya akan meneliti hal tersebut dengan judul ***“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TABUNGAN TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG PADA BANK RAKYAT INDONESIA DI SURABAYA”***.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah dan uraian yang dikemukakan diatas, maka akan dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan menabung pada Bank Rakyat Indonesia di surabaya ?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan menabung pada Bank Rakyat Indonesia disurabaya ?

3. Apakah kualitas layanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan menabung pada Bank Rakyat Indonesia di surabaya?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan menabung pada Bank Rakyat Indonesia di surabaya.
2. Untuk mengetahui signifikansi kualitas produk terhadap keputusan menabung pada Bank Rakyat Indonesia di surabaya.
3. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap keputusan menabung pada Bank Rakyat Indonesia di surabaya.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dari tujuan penelitian diatas maka manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Bagi Bank

Diharapkan dari penelitian ini akan menghasilkan suatu masukan pemikiran dan input yang bermanfaat sehingga bank dapat menerapkan strategi-strategi baru untuk menarik minat nasabah untuk bergabung dengan Bank Rakyat Indonesia di Surabaya.

2. Bagi Perguruan Tinggi

Dapat menambah keperpustakaan dan dapat dijadikan bahan bacaan yang berisikan suatu studi tentang manajemen perbankan yang bersifat ilmiah khususnya dalam bidang perbankan.

### 3. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan suatu kesempatan bagi penulis menerapkan ilmu dan pengetahuan, dan untuk menambah wawasan dan pengetahuan di bidang manajemen perbankan.

## **1.5 Sistematika Penulisan Skripsi**

Untuk mempermudah cara penulisan skripsi, penulis membagi penggunaan bab-bab secara teratur dan sistematis agar mudah dibaca dan dipahami oleh pembaca. Dengan cara penulisan tersebut maka dapat memungkinkan pembahasan dilakukan secara sistematis, bertahap, terperinci pada tiap bab dan sub babnya. Adapun sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan tentang pembahasan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan skripsi.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menguraikan tentang hasil penelitian terdahulu yang ada kaitannya dengan penelitian saat ini. Serta membahas tentang landasan teori, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variable, definisi operasional dan pengukuran variable, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, instrument penelitian, data dan metode pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas instrument penelitian, teknis analisis data.

#### BAB IV : GAMBARAN DAN SUBYEK PENELITIAN

Pada Bab ini diuraikan tentang gambaran umum subyek penelitian, analisis data, dan pembahasan.

#### BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini berisikan uraian tentang kesimpulan hasil penelitian, keterbatasan penelitian dan saran.