BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perbankan telah menjelma sebagai badan perusahaan yang mempengaruhi masyarakat dalam segala aspek kehidupan. Perbankan telah memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mempermudah kegiatan operasional maupun bisnis dalam upaya penyelesaian pembayaran atau transaksi keuangan, maupun kebutuhan masyarakat untuk berinvestasi.

Menurut Kasmir, Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.[1]

Sedangkan menurut Howard D. Crosse dan George H. Hempel, Bank adalah suatu organisasi yang menggabungkan usaha manusia dan sumber – sumber keuangan untuk melaksanakan fungsi bank dalam melayani kebutuhan masyarakat dalam memperoleh keuntungan bagi pemilik bank.[2]

Mengikuti perkembangan zaman, usaha kegiatan perbankan semakin berkembang mengikuti kemajuan, tuntutan dan kebutuhan masyarakat akan jasa produk perbankan semakin beragam dan meningkat, seiring meningkatnya

---

[1] Kasmir. 2008. Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Raja Grafindo Persada , Jakarta. Hlm 23
[2] Teuku Mochammad Ismail, Pengertian & Klasifikasi Bank, diakses dari http://maillevi.blogspot.com/2012/04/pengertian-klasifikasi-bank.html, pada tanggal 20 Juli 2013

pengetahuan serta tekhnologi yang terjadi secara cepat. Industri perbankan telah mengalami perubahan besar dalam beberapa tahun terakhir. Industri ini menjadi lebih kompetitif karena deregulasi peraturan.

Untuk memenangkan persaingan dan meningkatkan laba perusahaan, dibutuhkan produk, jasa dan layanan yang inovatif, unggul serta terdepan untuk dapat menjadikan nasabah merasa aman dan nyaman menempatkan simpanan pada bank. Sudah menjadi keharusan bagi perbankan untuk memenuhi kebutuhan nasabah, agar nasabah tidak mudah berpindah ke bank pesaing lain.

Produk yang tepat, citra dan bagaimana perusahaan melakukan strategi untuk kepuasan nasabah berdampak sangat penting. Produk dan layanan sebaiknya beradaptasi sesuai kebutuhan nasabah, dapat dikenali, dipercayai dan disenangi oleh para nasabah.

Bank yang semula berfungsi sebagai penghimpun dan penyalur dana, sekarang telah bertambah fungsinya sebagai sarana investasi bagi para nasabahnya. Salah satu Bank yang tidak mau tertinggal dalam persaingan industri perbankan adalah PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk.

PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk merupakan salah satu Bank BUMN yang mempunyai bisnis utama dalam konstruksi dan pembiayaan perumahan masyarakat yang dimana telah melakukan *Initial Public Offering (IPO)* dan cukup sukses bertahan sebagai salah satu bank dengan peringkat ke 10 terbesar di Indonesia dari segi aset dan *market share*. Dengan prestasi yang telah dicapai PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk masih memiliki tantangan

untuk menjadi *leader* di dunia perbankan dengan terus melakukan ekspansi usaha. Hal ini menunjukkan PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk terus mengalami kemajuan dan perkembangan, baik dalam sisi penyaluran kredit maupun pengumpulan dana pihak ketiga.

Salah satu produk andalan PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk yang memberikan kontribusi yang cukup tinggi dalam penghimpunan dana pihak ketiga yaitu melalui Tabungan BTN PRIMA.

Tabungan BTN PRIMA adalah tabungan yang diperuntukan bagi nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk yang menginginkan jenis simpanan yang memiliki likuiditas yang tinggi namun memiliki suku bunga yang maksimal seperti deposito. Fitur lain dari tabungan BTN PRIMA yaitu juga memberikan tambahan bonus 1,5 % dari saldo pengendapan di akhir bulan apabila nasabah tidak melakukan penarikan selama 2 bulan berturut – turut. Ditambah dengan program promosi Hadiah Langsung serta biaya administrasi yang sangat kompetitif dibandingkan bank pesaing untuk jenis tabungan yang sejenis. Dengan keunggulan yang lebih dibandingkan dengan jenis tabungan lainnya, menjadikan tabungan BTN PRIMA sebagai tabungan yang sangat efektif sebagai sarana pengumpulan Dana Pihak Ketiga (DPK) pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang Produk Tabungan BTN PRIMA yang merupakan salah satu produk unggulan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk

dengan menganalisa faktor – faktor yang menjadikan daya tarik Tabungan BTN PRIMA sehingga nasabah melakukan keputusan untuk menabung pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk.

Berdasarkan permasalahan di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul penelitian : "ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENABUNG "TABUNGAN BTN PRIMA" PADA PT BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) KC JAKARTA KEBON JERUK.

B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Bank Tabungan Negara merupakan salah satu Bank milik Pemerintah yang memiliki produk dan jasa utama pembiayaan perumahan. Nasabah yang menabung secara aktif pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk hampir sebagian besar merupakan nasabah yang memiliki fasilitas kredit, baik kredit konsumsi, kredit pembiayaan perumahan maupun kredit konstruksi. Oleh karena itu, hal ini merupakan suatu tantangan bagi perusahaan untuk mengembangkan serta berinovasi pada produk tabungan yang memiliki fungsi sebagai simpanan dan investasi yang menguntungkan.

Tabungan BTN Prima adalah salah satu produk tabungan dari PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk yang memiliki keunggulan dibandingkan dengan produk tabungan lainnya. Selain memberikan *point reward* yang dapat

ditukarkan dengan voucher belanja kepada pemilik rekening, suku bunga pada tabungan BTN Prima merupakan yang terbesar dari produk simpanan lainnya, tabungan BTN Prima juga menjanjikan bonus bunga sebesar 1,5% dari total saldo pengendapan apabila tidak terjadi penarikan selama 2 bulan berturut – turut.

Penulis mengidentifikasikan masalah pada hal-hal berikut :

a. Masing – masing bank menonjolkan keunggulan produk perbankan, sehingga persaingan semakin ketat.
b. Perbankan mulai memberikan balas jasa berupa hadiah langsung dan bonus pada nasabah.
c. Nasabah akan memilih bank di mana produk dan pelayanannya sesuai dengan kebutuhan.

2. Pembatasan Masalah

Mengingat begitu banyak masalah yang berhubungan dengan perbankan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk, dan banyaknya keterbatasan waktu penelitian, maka penelitian dibatasi hanya pada faktor – faktor yang menentukan pengambilan keputusan nasabah dalam pemilihan dan pembukaan Tabungan BTN Prima ditinjau dari aspek produk, harga, lokasi dan promosi.

Agar pembahasan tidak menyimpang dari topik yang telah ditetapkan sebelumnya, maka permasalahan dibatasi dengan data sebagai berikut :

a. Penelitian dilakukan pada Wilayah Kerja PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Jakarta Kebon Jeruk.
b. Data historis yang diambil pada saat penelitian adalah data 36 bulan yaitu pada Januari 2011 sampai dengan Desember 2013.

C. Perumusan Masalah Penelitian

Dalam Skripsi ini penulis merumuskan masalah yang berkaitan dengan Faktor – faktor yang menentukan keputusan nasabah menabung pada tabungan BTN Prima, masalah tersebut antara lain :

1. Faktor apa dari faktor 4P (Produk, Harga, Lokasi dan Promosi) yang mempengaruhi nasabah dalam menabung Tabungan BTN Prima pada PT. Bank BTN KC Jakarta Kebon Jeruk?
2. Bagaimana kecenderungan nasabah dalam menabung Tabungan BTN Prima di masa yang akan datang.

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui faktor manakah dari 4P (Produk, Harga, Lokasi dan Promosi) yang paling mempengaruhi nasabah dalam menabung Tabungan BTN Prima pada PT. Bank BTN KC Jakarta Kebon Jeruk.
2. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi perilaku nasabah dimasa yang akan datang dalam menabung produk Tabungan BTN Prima.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat atau kegunaan yang diharapkan oleh penulis melalui kegiatan penelitian ini adalah :

1. Bagi penulis pengetahuan mengenai faktor – faktor yang menentukan nasabah dalam keputusan menabung dapat memberikan gambaran tentang bagaimana harapan nasabah terhadap perbankan yang dapat menjadikan tolak ukur bagi penulis dalam keputusan manajerial dikemudian harinya, hasil akhir yang diharapkan adalah penelitian ini dapat menambah ilmu mengenai pentingnya faktor – faktor 4P yang baik bagi sebuah produk dalam suatu organisasi.
2. Bagi perusahaan, hasil akhir yang diharapkan dari penelitian ini adalah perusahaan dapat mengetahui faktor – faktor yang memiliki pengaruh pada nasabah dalam keputusan menabung tabungan BTN Prima, dengan harapan perusahaan dapat membuat kebijakan dan strategi yang sesuai terhadap inovasi produk sehingga produk dapat secara maksimal memberikan kontribusi yang tinggi dalam penghimpunan dana pihak ketiga bagi perusahaan.
3. Bagi pihak lain, hasil akhir yang diharapkan adalah penelitian ini dapat menjadi informasi yang berguna dan menambah wawasan dan pengetahuan pembaca.

F. Sistematika Penulisan

Penyusunan tugas akhir ini terdiri dari enam bab dan mengikuti sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memberikan penjelasan mengenai latar belakang masalah yang menjadi pemicu munculnya ide atau gagasan untuk melakukan penelitian ini, identifikasi pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan tentang kerangka teoritis yang melandasi penelitian yang dilakukan untuk mendukung pemecahan masalah. Pada bab ini akan dijelaskan mengenai pengertian bank dan selanjutnya uraian mengenai kerangka penulisan dan pembahasan beserta hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini penulis menjelaskan mengenai tempat dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel metode pengumpulan data, metode pengolahan atau analisis, data dan definisi operasional variabel – variabel yang digunakan dalam menyusun penelitian.

BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bagian ini akan disajikan bahasan mengenai gambaran umum PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk, secara umumnya dan PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk, Kantor Cabang Jakarta Kebon Jeruk secara khususnya sebagai objek penelitian.

Dalam bahasan ini juga akan disajikan data mengenai karakteristik responden seperti jenis kelamin, usia, pendidikan, data pekerjaan, pendapatan dan aspek – aspek yang berkaitan dengan konsentrasi studi.

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bagian ini merupakan inti penyajian skripsi. Bab ini membahas mengenai faktor – faktor apa saja yang menentukan sikap nasabah dalam keputusan menabung Tabungan BTN Prima, apakah terdapat perbedaan faktor – faktor yang menentukan nasabah dalam keputusan menabung Tabungan BTN Prima.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bagian akhir penyusunan proposal skripsi ini disajikan kesimpulan berdasarkan hasil kajian yang telah dilakukan secara menyeluruh pada bagian – bagian sebelumnya. Pada bab ini penulis mencoba memberikan saran – saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan maupun pembaca.