

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan dinamis dunia perbankan dapat diamati munculnya bank-bank baru maupun bank yang memang sudah ada sejak dahulu seperti BNI, BCA, MANDIRI, SURYAYUDHA, SAUDARA, DANAMON, MANDIRI SYARIAH. Menyikapi hal tersebut, tentunya pelaku bisnis terutama perbankan akan berusaha semaksimal mungkin untuk mempengaruhi perilaku konsumen untuk menjadi mitra maupun konsumen terbaiknya. Melihat kondisi yang seperti ini, mendorong pihak perusahaan khususnya perbankan untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik. Selain kualitas pelayanan lingkungan dan lokasi bank juga menentukan masyarakat dalam memutuskan dimana dia akan menyimpan atau menyetor uangnya untuk keperluan sehari-hari atau dimasa yang akan datang. Perbankan juga dituntut dapat secara jeli memprediksikan perkembangan ekonomi mikro dan makro agar dapat menentukan hasil yang akan dicapai tidak hanya mengoptimalkan pendapatan yang berbasis pelayanan nasabah tetapi bisnis yang berbasis pada pelayanan calon nasabah.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah terbesar di Indonesia. Bank BRI berdiri tanggal 16 Desember 1895, Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-Undang Perbankan No. 7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 tahun 1992 status BRI berubah menjadi perseroan terbatas. Kepemilikan BRI saat itu masih 100% di tangan Pemerintah Republik Indonesia. Pada tahun 2003, Pemerintah Indonesia memutuskan untuk

menjual 30% saham bank ini, sehingga menjadi perusahaan publik dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., yang masih digunakan sampai dengan saat ini.

Sampai sekarang Bank Rakyat Indonesia (Persero) yang didirikan sejak tahun 1895 tetap konsisten memfokuskan pada pelayanan kepada masyarakat kecil, diantaranya dengan memberikan fasilitas kredit kepada golongan pengusaha kecil. Seiring dengan perkembangan dunia perbankan yang semakin pesat maka sampai saat ini Bank Rakyat Indonesia mempunyai unit kerja yang berjumlah 4.447 buah, yang terdiri dari 1 Kantor Pusat BRI, 12 Kantor Wilayah, 12 Kantor Inspeksi /SPI, 170 Kantor Cabang (dalam negeri), 145 Kantor Cabang Pembantu, 1 Kantor Cabang Khusus, 1 New York Agency, 1 Caymand Island Agency, 1 Kantor Perwakilan Hongkong, 40 Kantor Kas Bayar, 6 Kantor Mobil Bank, 193 P.POINT, 3.705 BRI UNIT dan 357 Pos Pelayanan Desa. Pada 19 Januari 2013, BRI juga meluncurkan sistem *e-Tax*, yaitu layanan penerimaan pajak daerah secara *online* melalui layanan *cash management*. Melihat eksistensinya Bank BRI dari dahulu hingga sekarang menjadi semakin besar dan berkembang senantiasa melakukan pelayanan yang terbaik untuk nasabahnya membuat saya tertarik untuk dapat meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menabung di Bank BRI.

Terdapat beberapa faktor yang tentunya dapat mempengaruhi nasabah dalam mengambil suatu keputusan menabung di Bank. Yaitu lingkungan, pelayanan dan lokasi yang dapat berpengaruh terhadap keputusan menabung nasabah di bank. Lingkungan itu sendiri dibagi menjadi dua, yaitu lingkungan

eksternal dan lingkungan internal. Pengaruh yang mendasari perilaku konsumen dibagi menjadi tiga kategori, Engel et.al (1994), yaitu lingkungan, individual dan psikologis. Pengaruh eksternal itu sendiri meliputi nilai-nilai budaya, kelas sosial, pengaruh pribadi, keluarga, situasi, kemudian faktor lingkungan intern mencakup individual yang berasal dari individu yang bersangkutan yaitu sumberdaya konsumen, keterlibatan motivasi, pengaruh konsumen, sikap, kepribadian. Kemudian psikologis mencakup proses informasi pembelajaran, mempengaruhi sikap dan perilaku.

Pada sisi lain suatu pelayanan dapat dikatakan memuaskan apabila sesuai harapan nasabah. Dengan tingginya tingkat persaingan yang ada maka perbankan berusaha semaksimal mungkin untuk mengoptimalkan kualitas pelayanannya terhadap nasabahnya. Semua itu ditujukan agar menarik minat nasabah yang kemudian menjadi sebuah keputusan untuk menabung di Bank. Dalam perbankan pelayanan disini juga mempengaruhi keputusan menabung nasabah. Manajemen sebuah bank dituntut agar para stafnya dapat melayani dengan cepat tanpa merinci standar atau ukuran waktu pelayanan yang bisa di kategorikan cepat. Sedangkan dalam menciptakan pelayanan (jasa) yang berkualitas terdapat lima variabel dalam memberikan kepuasan nasabah yaitu *knitangible*, *responsivitas*, *assurance*, *reliabilitas* dan *empathy*.

Sementara itu lokasi juga mempengaruhi suatu keputusan menabung nasabah dalam memilih sebuah Bank. Bank BRI juga memiliki banyak cabang yang mudah di akses dan dijangkau oleh masyarakat. Letaknya yang strategis dan berada di jalur lalu-lintas memudahkan nasabahnya dalam

mengakses untuk keperluan transaksi sehari-hari. Selain itu lokasi Bank BRI juga berada di daerah-daerah kecil di pedesaan. Di bandingkan dengan bank-bank yang lain yang terletak hanya di pusat kota. Dalam membangun sebuah usaha diperlukan sebuah tempat dimana sebuah perusahaan tersebut akan berlokasi. Menurut Murti dan Soeprihanto (1999) letak atau lokasi perusahaan sering disebut sebagai tempat kegiatan perusahaan melakukan kegiatan sehari-hari.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Djajanto (2006) mengenai “Analisis Pemasaran Untuk Mengetahui Faktor-faktor Yang Berpengaruh Terhadap Minat Masyarakat Dalam Menabung Di Bank” menyimpulkan bahwa faktor keamanan yang berpengaruh terhadap minat masyarakat menabung di Bank. Sedangkan pada penelitian ini penulis membahas tentang “Analisis Pengaruh Lingkungan, Pelayanan dan Lokasi terhadap Keputusan Menabung Di BRI Purwokerto”

Menghadapi persaingan di industri perbankan, Bank BRI berusaha meningkatkan pelayanannya dengan melakukan perbaikan-perbaikan atau inovasi seperti, membuka jaringan layanan yang erat hubungannya dengan pemanfaatan teknologi. Misalnya ATM, layanan *call center*, layanan pajak *on line* maupun layanan-layanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diinginkan nasabah.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas dapat diambil rumusan masalah yaitu

- 1) Apakah variabel lingkungan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan masyarakat untuk menabung di Bank BRI Purwokerto?

- 2) Apakah variabel pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan menabung di Bank BRI Purwokerto?
- 3) Apakah variabel lokasi berpengaruh secara parsial terhadap keputusan menabung di Bank BRI Purwokerto?
- 4) Apakah variabel lingkungan, pelayanan, dan lokasi berpengaruh secara simultan terhadap keputusan menabung di Bank BRI Purwokerto?

#### **C. Pembatasan Masalah**

1. Responden adalah nasabah Bank BRI.
2. Penelitian ini dibatasi pada kelas lingkungan, pelayanan, dan lokasi untuk menabung di Bank BRI

#### **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis pengaruh variabel lingkungan secara parsial terhadap keputusan menabung di Bank BRI
2. Untuk menganalisis pengaruh variabel pelayanan secara parsial terhadap keputusan menabung di Bank BRI
3. Untuk menganalisis pengaruh variabel lokasi secara parsial terhadap keputusan menabung di Bank BRI
4. Untuk menganalisis pengaruh variabel lingkungan, pelayanan, dan lokasi secara simultan terhadap keputusan menabung di Bank BRI Purwokerto

### **E. Manfaat Penelitian**

1) Bagi peneliti

Sebagai dasar untuk menerapkan ilmu yang di peroleh selama menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Purwokerto serta sebagai pengetahuan tentang perbankan.

2) Bagi Masyarakat

Memberikan informasi kepada masyarakat tentang faktor-faktor apa saja yang perlu diketahui dalam memilih Bank.

3) Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan untuk perusahaan agar lebih berkembang dan mengetahui apa yang diinginkan oleh nasabah.

