

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. LATAR BELAKANG MASALAH**

Dengan adanya perbankan di era modern ini akan mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi. Pihak bank berusaha meningkatkan jasa pelayanan guna mempertahankan dan meningkatkan nasabah. Pelayanan merupakan suatu alasan yang paling penting bagi nasabah. Nasabah dapat mempercayai suatu bank karena pelayanan yang diberikan bank terhadap mereka sangat baik.

Seiring perkembangan teknologi perbankan, dimulai ketika nasabah melakukan transaksi secara manual yaitu berhadapan dengan teller, sehingga teknologi yang memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi. Salah satu jasa mesin pembayaran yang disebut dengan ATM (*Automatic teller Machine*) atau pada umumnya disebut dengan Anjungan Tunai Mandiri. Dengan ATM nasabah bisa melakukan transaksi keuangan dengan mudah hingga memberikan suatu nilai tersendiri bagi nasabah yaitu nilai kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan bank. Bank terus berusaha meningkatkan pelayanan mereka dengan memajukan kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari adanya ATM. Kemajuan teknologi yang dicapai bank, yang meliputi kondisi bangunan bank dan kondisi ruang mesin ATM. Dengan adanya ATM akan memberikan rasa aman untuk meningkatkan sarana fasilitas seperti transaksi. Dengan mengukur tingkat kualitas layanan perbankan maka diperlukan tolak ukur yang

baik. Bank ABC memiliki jumlah nasabah yang terbesar diseluruh Indonesia, melalui suatu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan mereka. Upaya strategis yang dilakukan oleh bank ABC untuk memberikan kemudahan dan meningkatkan kepuasan bagi nasabah yaitu dengan pelayanan. ATM berfungsi sebagai teller yaitu penyetoran dan penarikan dana. ATM yang ada di bank ABC yang diberikan yaitu memudahkan dalam bertransaksi seperti menarik dana dari bank tanpa harus mengantri di kantor bank yang bersangkutan.

Menurut Kasmir (2001), tugas bank/ komersial ada 3:

1. Operasi perkreditan aktif
2. Operasi perkereditan pasif
3. Usaha bank sebagai perantara dibidang perkreditan dan memberi jasa – jasa perbankan

Kasmir (2001) menyatakan bahwa salah satu produk bank adalah tabungan. Tabungan adalah dana yang dimiliki masyarakat yang disimpan di bank agar aman. Istilah tabungan sudah tidak asing lagi karena tabungan sudah menjadi dasar dalam sebuah kebutuhan. Uang akan lebih aman jika di tabung di bank. Dalam program bank banyak fasilitas yang akan ditawarkan pada nasabah. Menurut Kasmir (2001), ada program tabungan pendidikan untuk anak dan tabungan untuk pembelian aset seperti rumah.

Ada 5 alasan yang sifatnya positif jika menabung di bank :

1. Menabung untuk kondisi darurat.
2. Menabung untuk liburan.
3. Menabung demi masa depan.

4. Menabung untuk menghasilkan lebih banyak uang.
5. Menabung agar tidak stres dikemudian hari.

Saat ini masyarakat sangat mengenal bank ABC yang ada di Ponorogo. Karena merupakan salah satu bank yang besar di Ponorogo. Bank ABC yang ada di Ponorogo berdiri sudah cukup lama, dihitung mulai saat ini sudah mencapai usia 68 tahun sejak tahun berdirinya sampai saat ini. Bank yang dahulu dikenal sebagai bank milik negara yang merupakan bank pertama yang didirikan oleh pemerintah Indonesia. Bank ABC mulai mengedarkan alat pembayaran resmi pertama yang dikeluarkan pemerintah Indonesia, yakni ORI atau Oeang Republik Indonesia pada malam menjelang tanggal 30 Oktober 1946. Hingga kini tanggal ini diperingati sebagai “Hari Keuangan Nasional”. Sedang hari pendirinya yang jatuh pada tanggal 5 Juli ditetapkan sebagai Hari Bank Nasional. Tahun 1992, status hukum dan nama Bank ABC menjadi PT Bank ABC (Persero). Sementara untuk menjadi perusahaan publik diwujudkan melalui penawaran saham perdana di pasar modal tahun 1996. Bank ABC mampu beradaptasi dengan kemajuan disekitar lingkungan, sosial, serta teknologi tercermin dari penyempurnaan identitas perusahaan yang berkelanjutan dari masa kemasa. Ini menunjukkan bahwa Bank ABC yang ada di Ponorogo berkomitmen terhadap kualitas kinerja sangat baik. Berangkat dari semangat perjuangan yang berakar dari sejarah. Bank ABC Ponorogo bertekad untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi negara, serta senantiasa menjadi kebanggaan negara.

Bank ABC yang ada di Ponorogo memiliki keunggulan yaitu:

- a. Simpanan dana rupiah nasabah perorangan dalam rekening tabungan yang dapat disetor dan ditarik sewaktu-waktu dengan menggunakan slip setoran.
- b. Kartu ATM : dapat diakses melalui jaringan ATM, ATM Bersama, Link diseluruh Indonesia 24 jam non stop dan dapat diakses melalui ATM Internasional Cirrus (termasuk uang asing real).
- c. Kartu Debit yang dapat digunakan untuk berbelanja di *merchant* berlogo *Maestro/Mastercard*.
- d. Bagi hasil sangat menarik dihitung secara harian.
- e. *On line real time* diseluruh cabang bank ABC dan bank ABC syariah.
- f. Dapat digunakan untuk jaminan pembiayaan.
- g. Fasilitas *Phonebanking* 24 jam: layanan informasi dan mutasi rekening, layanan transaksi, layanan pengaktifan/perubahan PIN, layanan otodebit, *billpayment*.

*Corporate Social Responsibility (CSR)* adalah komitmen yang dibangun bank ABC untuk berperilaku etis dan memberikan kontribusi pada pembangunan nasional sekaligus memberikan kontribusi pada pembangunan nasional untuk meningkatkan kualitas hidup komunikasi lokal dan masyarakat secara keseluruhan. Ini merupakan bentuk aspirasinya bank ABC kepada masyarakat.

Tujuan dari CSR adalah :

- a. Mendorong kesejahteraan masyarakat dalam perbaikan lingkungan.
- b. Mendorong pelaksanaan bisnis yang bersih dan bertanggung jawab.
- c. Membangun simpati masyarakat kepada perusahaan yang dapat menunjang terbentuknya citra positif dimata publik.

d. Meningkatkan nilai reputasi yang baik untuk bank ABC.

Program CSR yang dilakukan bank ABC adalah sesuai dengan bisnis perusahaan sehingga dapat berjalan dengan alami. Partisipasi yang diberikan bank ABC dapat untuk menopang kemajuan ekonomi, sosial, lingkungan sesuai dengan visi dan misi.

## **1.2. PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, selanjutnya dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah fisik gedung berpengaruh terhadap faktor keputusan menjadi nasabah penabung di bank ABC yang ada di Ponorogo?
2. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap faktor keputusan menjadi nasabah penabung di bank ABC yang ada di Ponorogo?
3. Apakah teknologi berpengaruh terhadap faktor keputusan menjadi nasabah penabung di bank ABC yang ada di Ponorogo?
4. Apakah promosi berpengaruh terhadap faktor keputusan menjadi nasabah penabung di bank ABC yang ada di Ponorogo?
5. Apakah lokasi berpengaruh terhadap faktor keputusan menjadi nasabah penabung di bank ABC yang ada di Ponorogo?

## **1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.1. Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui apakah fisik gedung berpengaruh terhadap faktor keputusan menjadi nasabah penabung di bank ABC yang ada di Ponorogo?

2. Mengetahui apakah pelayanan berpengaruh terhadap faktor keputusan menjadi nasabah penabung di bank ABC yang ada di Ponorogo?
3. Mengetahui apakah teknologi berpengaruh terhadap faktor keputusan menjadi nasabah penabung di bank ABC yang ada di Ponorogo?
4. Mengetahui apakah promosi berpengaruh terhadap faktor keputusan menjadi nasabah penabung di bank ABC yang ada di Ponorogo?
5. Mengetahui apakah lokasi berpengaruh terhadap faktor keputusan menjadi nasabah penabung di bank ABC yang ada di Ponorogo?

### **1.3.2. Manfaat Penelitian**

1. Bagi perusahaan
  - a. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi masukan bagi bank ABC dalam meningkatkan pelayanan bagi nasabah.
  - b. Sebagai masukan untuk bank ABC untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menabung.
2. Bagi Penulis
  - a. Sebagai tambahan pengetahuan di lapangan untuk pembelajaran sebelum memasuki dunia usaha yang sesungguhnya.
  - b. Mengetahui tentang cara pelaksanaan penelitian di bank.
  - c. Mampu menerapkan ilmu dan pengetahuan di bidang pembangunan dalam pelayanan terhadap masyarakat.

3. Bagi peneliti lain

Sebagai bahan tambahan referensi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian di bidang perbankan.

