

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Industri perbankan Indonesia telah mengalami pasang surut. Dimulai pada tahun 1983, ketika berbagai macam deregulasi yang mulai dilakukan oleh pemerintah, kemudian bisnis perbankan berkembang dengan pesat pada kurun waktu 1988-1996. Pada pertengahan tahun 1997 diindustri perbankan akhirnya terpuruk sebagai imbas dari terjadinya krisis moneter dan krisis ekonomi yang melanda perekonomian Indonesia. Perbankan Indonesia telah mengalami perubahan orientasi sejak terjadinya deregulasi keuangan di Indonesia, yang sebelumnya sangat represif. Sebelum tahun 1980-an, bank-bank masih merupakan lembaga yang berorientasi pada bank. Pelayanan bank masih tradisional, Bank masih menganut konsep menjual produk atau jasa, pertimbangan kepuasan konsumen atau nasabah belum sepenuhnya menjadi orientasi bank. Berbeda dengan kondisi setelah paket kebijakan Juni (pakjun) 1983, bank telah tumbuh sepektakuler menyangkut jumlah bank, cabang bank, maupun jumlah produk atau jasa yang ditawarkan ditunjang pelayanan yang modern. Persaingan antar bank atau antar cabang bank menjadi semakin tajam baik level inovasi produk, level harga (bunga) maupun level pelayanan. Pelayanan sempurna, bahkan super sempurna menjadi keharusan bagi bank memenangkan persaingan. Bank harus

mengecek orientasi produk ke orientasi nasabah. Pelayanan yang sempurna dan pengembangan produk dan jasa yang berkualitas pada gilirannya akan memberikan kontribusi bagi bank itu sendiri.

Menurut Mandala dan Prathama (2008) Secara umum karakteristik lembaga perbankan dapat dipahami sebagai berikut:

1. Bank merupakan lembaga perantara keuangan antara pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana dengan pihak-pihak yang membutuhkan dana serta berfungsi untuk memperlancarkan lalu lintas pembayaran dengan perpipak pada falsafah kepercayaan.
2. Sebagai lembaga kepercayaan, bank harus selalu menjaga likuiditasnya sehingga mampu memenuhi kewajiban yang harus memperhatikan sisi sumber dananya.
3. Bank selalu dihadapkan pada dilema antara pemeliharaan likuiditas atau peningkatan *earning power*. Kedua hal berlawanan dalam mengelolah dana perbankan. artinya kalau menginginkan likuiditas tinggi maka *earning* atau rentabilitas rendah dan sebaliknya.
4. Bank sebagai lembaga kepercayaan mempunyai kedudukan yang strategis untuk menunjang pembangunan nasional.

Seiring perkembangan zaman dan kebutuhan masyarakat yang semakin beragam akibat dari kebutuhan masyarakat akan jasa keuangan semakin meningkat dan beragam seperti melakukan penyimpanan uangnya

pada perbankan, maka peranan dunia perbankan semakin dibutuhkan oleh seluruh lapisan masyarakat baik yang berada dinegara maju maupun dinegara berkembang. Bahkan dewasa ini perkembangan dunia perbankan semakin pesat dan modern, Perbankan yang semakin mendominasi pada pertumbuhan ekonomi dan bisnis suatu negara. Bahkan aktivitas dan keberadaan perbankan sangat menentukan kemajuan suatu negara. Karena perbankan merupakan salah satu tempat penggerak roda ekonomi yang bisa memberikan nilai tambah dinegara itu sendiri..

Kegiatan perekonomian suatu negara selalu berkaitan dengan lalu lintas pembayaran uang, dimana industri perbankan mempunyai peranan yang sangat strategis,yakni sebagai urat nadi sistem perekonomian. Kegiatan pokok bank yaitu menghimpun dana dari masyarakat yang berupa simpanan dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk modal usaha atau jenis pinjaman lainnya. Dengan kata lain, baik perbankan konvensional maupun perbankan syariah mempunyai fungsi sebagai *intermediary service*, dimana peran tersebut hanya dilaksanakan jika perbankan beroperasi dalam keadaan sehat dan dalam lingkungan bisnis yang kondusif. Maka akan memberikan dampak yang baik bagi bank itu sendiri. Seperti memberikan keuntungan untuk bank tersebut.

Perbankan dengan sistem bunganya yang tinggi memberikan efek buruk pada perekonomian indonesia, bukannya membawa perekonomian

Indonesia ke arah yang lebih baik, akan tetapi ke arah yang tidak pasti. Hal tersebut dapat dilihat dari besarnya efek negatif yang ditimbulkan oleh sistem bunga yang diterapkan pada bank konvensional terhadap inflasi, investasi, produksi, pengangguran, dan kemiskinan hingga memporak-porandakan hampir semua aspek sendi kehidupan ekonomi dan sosial politik, sedangkan pada bank syariah sistem bagi hasil pada akhir tahun (bukan sistem bunga seperti yang dilakukan pada bank konvensional). Return yang diberikan kepada nasabah pemilik dana ternyata lebih tinggi dari pada bunga yang diberikan oleh bank konvensional. Itulah alasan yang menjadikan bank syariah tetap kokoh dan tidak terpengaruh oleh krisis yang terjadi (Rukmana, 2010:6). Menurut Perbankan adalah pemberian pinjaman untuk pedagang, yang juga disebut *the real bills doctrine* istilah-istilah ini digunakan secara silih berganti). Teori ini berasal paling sedikit Dua abad yang lalu, dan suatu pembahasan tentang itu dapat ditemukan dalam buku karangan Adam Smith yang berjudul "*Wealth Of Nations*" yang diterbitkan untuk pertama kalinya pada tahun 1776. atau perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. (Dudley, 1981).

sistem bunga yang akan memberikan efek yang tidak baik kepada nasabah untuk menyimpan uangnya di bank. seperti bunga yang diberikan kepada nasabah yang semakin tinggi maka memberikan dampak negatif bagi

nasabah. Hal ini memberikan dampak buruk bagi pertumbuhan jasa keuangan atau perbankan.

Dalam hal ini akan mengurangi jumlah minat masyarakat untuk menabung pada perbankan, karena dengan jumlah bunga yang tidak sedikit yang diterapkan pada perbankan, sehingga membuat masyarakat enggan untuk menyimpan uangnya di bank, karena dengan bunga yang ditetapkan sangat tinggi, sehingga banyak masyarakat yang berfikir bahwa mereka tidak akan mendapatkan keuntungan jika uangnya disimpan pada jasa keuangan dalam hal ini perbankan akan mendapatkan kerugian yang timbul akibat dari penetapan bunga yang diberikan kepada nasabah. Akan tetapi, sekarang bunga yang ditetapkan oleh perbankan terus mengalami penurunan, karena diakibatkan dari adanya jumlah masyarakat yang tidak mau menyimpan uangnya di bank. Maka dari itu, perbankan melakukan potongan suku bunga yang diberikan kepada nasabah agar masyarakat kembali menyimpan uangnya pada perbankan. Selain itu, adanya kebijakan dari pemerintah yang menurunkan suku bunga untuk perbankan agar masyarakat mau kembali menyimpan uangnya di bank.

Melihat kondisi tersebut, maka banyak masyarakat yang mau kembali menyimpan uangnya di bank. Mulai dari kalangan kelas menengah kebawah hingga kelas atas yang mau kembali menyimpan uangnya di bank dan memanfaatkan kembali jasa keuangan yang telah dibentuk oleh pemerintah

mengingat banyak terjadi kasus kriminal yang terjadi didalam masyarakat pada setiap tahunnya.

Perusahaan yang bergerak dibidang jasa keuangan merupakan perusahaan yang mempunyai misi visi yang sama dengan perusahaan umumnya yaitu untuk mendapatkan keuntungan atau laba dari masyarakat yang memanfaatkan jasa perbankan untuk menyimpan uang atau dananya dibank. Mengingat dalam hal ini, Banyaknya kebutuhan konsumen membuat para perbankan membuat suatu produk yang bisa menarik perhatian nasabah, karena nasabah memiliki berbagai kebutuhan yang harus dipenuhi , dan biasanya kebutuhan tersebut datang dengan tiba-tiba atau mendadak seperti, Ada keluarganya yang sakit yang sehingga membutuhkan dana yang lebih, Sehingga banyak mulai sadar untuk memanfaatkan kembali lembaga jasa keuangan. Dan banyaknya kebutuhan konsumen yang harus dipenuhi seperti, faktor individu atau pribadi dan faktor psikologis. Ada juga faktor lain yang membuat konsumen untuk menabung seperti faktor sosial dan faktor budaya, selanjutnya perilaku konsumen tadi sangat menentukan dalam proses pengambilan keputusan membeli yang tahapnya dimulai dari tahap pengenalan masalah yaitu berupa desakan yang membangkitkan tindakan untuk memenuhi dan memuaskan kebutuhannya.

Selanjutnya tahap mencari informasi tentang produk atau jasa yang dibutuhkan yang dilanjutkan dengan tahap evaluasi alternatif yang berupa

penyeleksian. Tahap berikutnya adalah tahap keputusan pembelian dan diakhir dengan perilaku sesudah pembelian dimana membeli lagi atau tidak tergantung dari tingkat kepuasan yang didapat dari produk atau jasa tersebut. Para pelanggan mungkin menyatakan kebutuhan dan keinginan mereka namun bertindak sebaliknya. Para pelanggan tersebut tidak memahami motivasi mereka yang lebih dan disinilah perusahaan atau perbankan senantiasa mendapat laba dan memahami cara dan alasan pelanggan.

Uraian diatas dapat dijelaskan bahwa bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya usaha perbankan selalu berkaitan masalah bidang keuangan. Jadi dapat disimpulkan bahwa usaha perbankan meliputi tiga kegiatan atau aktivitas utama yaitu: menghimpun dana, menyalurkan dana, dan Memberikan jasa bank lainnya. Kegiatan menghimpun dana dan menyalurkan dana merupakan kegiatan pokok bank. Sedangkan kegiatan memberikan jasa-jasa perbankan lainnya hanyalah merupakan pendukung dari kedua tersebut

Pembelian dana dari masyarakat dilakukan ini oleh bank dengan cara memasang berbagai strategi agar masyarakat mau menanamkan dananya dalam bentuk simpanan. Jenis simpanan yang dapat dipilih oleh masyarakat bervariasi seperti giro, tabungan, sertifikat, deposito, dan deposit berjangka. Agar masyarakat mau menyimpan uangnya dibank, Maka pihak perbankan

memberikan rangsangan berupa balas jasa yang akan diberikan kepada nasabah balas jasa tersebut dapat berupa bunga, bagi hasil, hadiah, pelayanan atau balas jasa lainnya. Semakin tinggi balas jasa yang diberikan, akan pula menambah minat masyarakat untuk menyimpan uangnya. Maka dari itu, Pihak perbankan harus memberikan berbagai rangsangan dan menumbuhkan rasa kepercayaan sehingga masyarakat berminat untuk menanamkan dananya dibank.

Bank salah satu lembaga jasa keuangan yang dimiliki oleh badan milik pemerintah atau badan usaha milik negara (BUMN) yang merupakan tempat untuk masyarakat untuk menyimpan uangnya dari berbagai kalangan dari seluruh lapisan masyarakat mulai dari kalangan masyarakat kelas menengah kebawah hingga kelas atas, akan tetapi tidak semua masyarakat dapat merasakan fasilitas yang diberikan oleh bank, karena tidak semua masyarakat mau menyimpan uangnya dibank, karena hal ini terjadi dengan berbagai faktor yang menyebabkan masyarakat tidak mau menyimpan uangnya dibank, salah satu faktornya adalah bunga yang diberikan oleh nasabah yang tinggi, serta kurangnya kepercayaan dari nasabah untuk menabung dibank.

Selain itu, kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah yang buruk membuat masyarakat malas untuk menyimpan uangnya dibank, ditambah dengan produk yang diberikan kepada nasabah sangat minim menambah masyarakat untuk menabung dibank. Akan tetapi hal itu perlahan-lahan mulai



adanya perubahan yang terjadi dalam perbankan, sehingga mulai perlahan-lahan masyarakat mulai kembali mau menyimpan uangnya dibank. Dan memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi, mengingat dunia yang semakin modern dan canggih membuat semua urusan ingin dipermudah dengan cepat. Maka dari situ timbullah rasa masyarakat untuk menabung. karena di dunia sekarang ini menabung adalah suatu hal yang wajib ada. Karena kebutuhan juga terkadang datang secara tidak terduga, Maka dari itu, banyak masyarakat yang mulai menyimpan uangnya dibank, itu semua muncul akibat adanya faktor-faktor psikologis, seperti motivasi, belajar, persepsi, sikap dan keyakinan, faktor pribadi seperti usia dan tahap siklus, pekerjaan, keadaan ekonomi, gaya hidup, kepribadian, faktor sosial kelompok referensi, keluarga, peran dan status, dan faktor budaya seperti budaya, subbudaya, dan kelas sosial yang membuat masyarakat mulai berduyung-duyung untuk menyimpan uangnya dibank. Untuk mengetahui lebih lanjut tentang perkembangan yang terjadi pada PT Bank Rakyat Indonesia, berikut:

**Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia Tahun 2015-2016**

No	Tahun	Jumlah Nasabah
1	2015	2.288
2	2016	3.379
	Total	5.667

Sumber : Bank Rakyat Indonesia unit kota Timur, Tahun 2017

Dilihat dari tabel 1.1 tersebut,menunjukkan bahwa pada setiap tahunnya jumlah nasabah terus mengalami kenaikan yang signifikan,yang dapat dilihat dari tahun 2016 yang jumlah nasabahnya sebesar 3.379 . Dari data tersebut ,bisa dikatakan bahwa PT Bank Rakyat Indonesia cabang Gorontalo Tbk khusus unit kota timur terus mengalami perkembangan atau peningkatan pada setiap tahunnya.

**Tabel 1.2 Jumlah Simpanan Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia  
Tahun 2015-2016**

No	Tahun	Jumlah Simpanan Nasabah (miliran)
1	2015	2.571.00
2	2016	3.691.00
	Total	6.262.00

*Sumber:Bank Rakyat Indonesia cabang kota Gorontalo unit kota timur,Tahun 2017*

Berdasarkan tabel 1.2 menunjukkan bahwa simpanan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) cabang Gorontalo khususnya unit kota timur terus mengalami kenaikan disetiap tahunnya yang dapat dilihat dari tahun 2016 kenaikan yang terjadi sebesar 3.691.00 miliran sehingga PT Bank Rakyat Indonesia unit KotaTimur mengalami peningkatan yang signifikan.Dari data tersebut, keuntungan utama dari bisnis perbankan yang berdasarkan prinsip konvensional diperoleh dari selisih bunga simpanan yang diberikan

kepada penyimpan dengan bunga pinjaman atau kredit yang disalurkan. Keuntungan dari selisih bunga ini di bank dikenal dengan istilah *spread based*. Apabila suatu bank mengalami suatu kerugian dari selisih bunga, dimana suku bunga simpanan lebih besar dari suku bunga kredit, maka istilah ini dikenal dengan nama *negatif spread*.

Dengan melihat perkembangan yang terjadi pada PT Bank Rakyat Indonesia unit Kota Timur bisa dikatakan bahwa bank ini memiliki potensi untuk terus meningkatkan keuntungan yang akan diperoleh Bank Rakyat Indonesia, dimana dapat dilihat dari jumlah nasabah dan adanya peningkatan dari jumlah simpanan nasabah, yang artinya bahwa masyarakat mempercayai uangnya untuk disimpan di Bank Rakyat Indonesia kota timur.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang tersebut bahwa jumlah nasabah di setiap tahunnya terus mengalami kenaikan yang signifikan sehingga pada PT Bank Rakyat Indonesia unit Kota Timur menunjukkan adanya peningkatan pada setiap tahunnya. Sehingga dari sini dapat dilihat bahwa mereka terdorong untuk menabung atau melakukan transaksi lainnya pada Bank Rakyat Indonesia pada unit kota timur.

Dari uraian tersebut peneliti mencoba mencari tahu faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi masyarakat, sehingga mau memanfaatkan

lembaga jasa keuangan untuk menyimpan uang atau dananya di PT Bank Rakyat Indonesia unit Kota Timur.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Faktor-faktor apa saja yang bisa mempengaruhi perilaku konsumen untuk menabung pada PT Bank Rakyat Indonesia ?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang bisa mempengaruhi perilaku konsumen dalam menabung pada PT Bank Rakyat Indonesia Tbk unit Kota Timur. Karena perilaku konsumen memberikan dampak tersendiri dalam dunia perbankan. Dan sebagai untuk memenuhi persyaratan yang diajukan untuk memenuhi sebagai tugas yang terakhir di Universitas Negeri Gorontalo khususnya Fakultas Ekonomi.

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan :

1. Lebih mengetahui faktor-faktor yang bisa mendorong perilaku nasabah untuk menabung pada PT Bank Rakyat Indonesia unit Kota Timur.
2. lebih mengetahui seberapa besar pengaruh perilaku konsumen pada PT Bank Rakyat Indonesia unit Kota Timur sebagai contoh kasusnya.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dilakukan dalam penelitian yaitu :

### **1. Manfaat teoretis**

Dari hasil penelitian ini dapat berguna sebagai bahan pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang ilmu perbankan terkait faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen itu sendiri. dan dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi mahasiswa-mahasiswa jurusan manajemen untuk menambah wawasan dan pengetahuan serta dapat digunakan sebagai pedoman untuk penelitian yang selanjutnya.

### **2. Secara praktis**

Hasil penelitian ini dapat bermanfaat untuk memberikan gambaran secara langsung tentang dunia perbankan khususnya dalam penerapan pada ilmu marketing sehingga nanti bisa membuat strategi untuk menambah jumlah nasabah dan mengetahui perilaku-perilaku konsumen dalam perbankan khususnya PT Bank Rakyat Indonesia unit Kota Timur Tbk.