

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dewasa ini bank dikenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya sebagai lembaga keuangan yang menerima simpanan giro, tabungan dan deposito. Kemudian bank juga dikenal sebagai tempat untuk meminjam uang (kredit) bagi masyarakat yang membutuhkannya. Disamping itu bank juga dikenal sebagai Tempat untuk pembayaran dan setoran seperti pembayaran listrik, telepon, air, pajak , uang kuliah da pembayaran lainnya.

Aktifitas perbankan yang pertama adalah meghimpun dana dari masyarakat luas yang dikenal dengan istilah di dunia perbankan adalag kegiatan *funding*.

Pengertian menghimpun dana maksudnya adalah mengumpulkan atau mencari dana dengan cara membeli dari masyarakat luas. Pembelian dana dari masyarakat ini dilakukan oleh bank dengan cara memasang berbagai strategi agar masyarakat mau menanamkan dananya dalam bentuk simpanan . Jenis simpanan yang dipilih oleh masyarakat adalah giro, tabungan, sertifikat deposito dan deposito berjangka.

Sumber-sumber dana bank adalah usaha bank dalam menghimpun dana untuk membiayai operasionalnya. Hal ini sesuai dengan fungsinya bahwa bank adalah lembaga keuangan dimana kegiatan sehari-harinya adalah dalam bidang jual beli uang, Tentu saja sebelum menjual uang (memberikan pinjaman) bank

harus membeli uang (penghimpun dana) sehingga dari selisih bunga tersebutlah bank mencari keuntungan

Dana untuk membiayai operasinya dapat diperoleh dari berbagai sumber. Perolehan dana ini tergantung bank itu sendiri apakah secara pinjaman (titipan) dari masyarakat atau dari lembaga lainnya . Disamping itu untuk membiayai operasinya dana dapat diperoleh dengan modal sendiri, yaitu dengan mengeluarkan atau menjual saham. Perolehan dana disesuaikan pula dengan tujuan dari penggunaan dana tersebut. menurut Kasmir (2009:66) Adapun sumber-sumber dana bank tersebut adalah sebagai berikut :

1. Dana yang bersumber dari Bank itu sendiri

Sumber dana ini merupakan dana dari modal sendiri. Modal sendiri maksudnya adalah modal setoran dari para pemegang sahamnya. Pencarian dana sendiri terdiri dari setoran modal pemegang saham, cadangan cadangan bank dan laba bank yang belum terbagi.

2. Dana yang berasal dari masyarakat luas

Sumber dana ini merupakan sumber dana terpenting bagi kegiatan operasi bank dan merupakan ukuran keberhasilan bank jika mampu membiayai operasinya dari sumber dana ini. Adapun sumber dana dari masyarakat luas dapat dilakukan dalam simpanan giro, simpangan tabungan dan simpanan deposito.

3. Dana yang bersumber dari lembaga lainnya

Sumber dana yang ketiga ini merupakan tambahan jika bank mengalami kesulitan dalam pencarian sumber dana pertama dan kedua diatas. Pencarian dari sumber dana ini relatif lebih mahal dan sifatnya hanya sementara waktu saja. Kemudian dana yang diperoleh dari sumber ini digunakan untuk membiayai atau membayar transaksi-transaksi tertentu. Perolehan dari dana sumber ini dapat diperoleh dari kredit likuiditas dari Bank Indonesia, pinjaman antar bank (call money), pinjaman dari bank – bank luar negeri dan Surat Berharga Pasar Uang (SBPU).

Dalam hal ini pembahasan lebih ditekankan kepada sumber dana dari masyarakat luas, karena sumber dana dari masyarakat luas merupakan sumber dana yang paling penting bagi bank. Sumber dana dari pihak ketiga ini disamping mudah untuk mencarinya juga tidak sulit. Asal bank tersebut dapat menarik minat para penyimpannya dengan segala strategi yang dimilikinya, sumber dana dari masyarakat ini tidak terlalu sulit khususnya simpanan tabungan

Pengertian tabungan menurut Undang-undang No 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan /atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.

Kualitas produk merupakan faktor yang paling penting dalam situasi global saat ini. Suasana komepetensi dan bertambahnya permintaan oleh nasabah yang memnyebabkan banyak perusahaan berupaya mewujudkan keinginan untuk menghasilkan produk yang mampu bersaing dipasaran. Bank, baik perbankan

nasional maupun swasta adalah salah satu jenis industri yang bergerak dibidang jasa.

Promosi merupakan salah satu yang ditunggu-tunggu oleh nasabah, karena promosi PT. Bank Jatim cenderung memberikan keuntungan kepada nasabah seperti promo pembelian pulsa Telkomsel melalui e-channel Bank Jatim dengan begitu nasabah mendapatkan poin yang nantinya semakin banyak poin itu akan berkesempatan besar untuk memenangkan undian yang diadakan oleh PT. Bank Jatim. Dengan begitu nasabah PT. Bank Jatim akan merasa terpuaskan oleh keuntungan tersebut.

Kepuasan nasabah yaitu respon atau tanggapan yang diberikan para nasabah setelah terpenuhinya kebutuhan mereka akan sebuah produk atau jasa, sehingga para nasabah memperoleh rasa nyaman dan senang karena harapan telah terpenuhi, selain itu kepuasan nasabah juga sering dijadikan sebagai salah satu tujuan utama strategi pemasaran bisnis, baik bisnis yang dijalankan dengan memproduksi barang maupun produk jasa. Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas produk yang dikehendaki nasabah, sehingga jaminan kualitas prioritas utama bagi bank. Kepuasan nasabah menyakut keinginan dan kebutuhan oleh nasabah tentang persepsi dan harapannya terhadap layanan Perbankan kualitas produk yang diperoleh dari bank.

Bank Jatim adalah salah satu usaha jasa keuangan dengan bentuk Perseroan Terbatas. Perusahaan ini berusaha memberikan pelayanan terbaik dengan menyediakan produk perbankan dan layanan yang kompetitif. Sebagai satu perusahaan yang bergerak pada bidang jasa keuangan, perusahaan menyadari

betapa pentingnya memberikan kepuasan nasabah melalui produk dan pelayanan yang diberikan. Perusahaan ini memiliki visi dan misi untuk menjadi penyedia jasa keuangan nomor satu sebab perusahaan ini menjadi tujuan harapan untuk membangun perekonomian di daerahnya sendiri.

Produk, pelayanan dan promosi yang baik merupakan impian setiap konsumen. Pada dasarnya produk dan pelayanan yang baik merupakan hasil koordinasi antara perusahaan sumber daya manusia didalamnya yang dituntut harus terus dapat mengembangkan produk dan meningkatkan pelayanan untuk menjaga loyalitas serta meningkatkan kepuasan konsumen. Terlebih untuk jasa keuangan, perusahaan harus dapat memutar pikiran kreativitas untuk terus mengembangkan produk dan mengungguli pesaing.

Kepuasan nasabah tidak hanya didukung oleh produk saja, namun juga sangat berpengaruh terhadap pelayanan dan promosi yang diberikan. Pelayanan, produk promosi yang baik harus diwujudkan perusahaan mengingat banyaknya kompetitor pada wilayah yang sama ataupun diluar wilayah. Dengan mengukur tingkat kepuasan nasabah akan diketahui apakah ada kesenjangan antara kualitas produk layanan yang diharapkan dengan kinerja kualitas produk dan layanan dari produk tabungan yang dirasakan oleh nasabah. Oleh karena itu Bank Jatim perlu mengetahui dan memahami atribut apa yang diinginkan dan dibutuhkan nasabah dari suatu produk tabungan. Untuk mengetahui hal tersebut maka perlu diadakan survei mengenai kepuasan nasabah.

Alasan penulis memilih produk tabungan, pelayanan dan promosi sebagai variabel bebas karena penulis melihat masih terdapat nasabah yang

hampir setiap harinya menutup rekening tabungan mereka dan pelayanan yang diberikan masih kurang maksimal sebab masih terdapat nasabah yang dibiarkan menunggu lama dalam transaksi. Sebagai perusahaan besar yang telah memiliki jaringan pelayanan, hal ini harusnya dapat lebih diperhatikan sebab pelayanan telah dijadikan tolak ukur untuk membuat nasabah merasa puas.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh produk tabungan, pelayanan dan promosi terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Jatim kantor cabang pembantu Pandugo Surabaya. Hal ini dikarenakan banyaknya perbankan yang menawarkan jenis produk tabungan, layanan dan promosi yang sejenis dengan produk tabungan, pelayanan dan promosi PT. Bank Jatim.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas maka penelitian ini mengambil judul **“PENGARUH PRODUK TABUNGAN, PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR, Tbk KANTOR CABANG PEMBANTU PANDUGO SURABAYA”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang sedang dihadapi oleh perusahaan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah produk tabungan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Jatim Kantor Cabang Pembantu Pandugo Surabaya ?
2. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Jatim Kantor Cabang Pembantu Pandugo Surabaya ?

3. Apakah promosi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Jatim Kantor Cabang Pembantu Pandugo Surabaya ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh produk tabungan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Jatim Kantor Cabang Pembantu Pandugo Surabaya ?
2. Untuk menganalisis pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Jatim Kantor Cabang Pembantu Pandugo Surabaya ?
3. Untuk menganalisis pengaruh promosi terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Jatim Kantor Cabang Pembantu Pandugo Surabaya ?

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut ini :

1. Kontribusi praktis

Sebagai bahan masukan pada PT. Bank Jatim dalam masalah pengaruh Produk Tabungan dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah.

2. Kontribusi teoritis

Sebagai wahana pengembangan ilmu, khususnya manajemen pemasaran jasa yang berkaitan dengan pengembangan teori Produk Tabungan serta Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada usaha jasa perbankan. Selain itu penelitian ini bermanfaat bagi mahasiswa untuk menguji dan mengasah kompetensi mahasiswa dalam menguasai alat uji statistik dalam penelitian.