

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di era modern saat ini persaingan dalam bisnis perbankan sangat ketat. Persaingan tersebut tidak hanya terjadi antar bank, tetapi persaingan juga datang dari lembaga keuangan lain yang berhasil mengembangkan produk-produk keuangan yang baru. Persaingan dan perkembangan yang cukup pesat pada usaha perbankan tersebut menjadikan masing-masing lembaga perbankan harus berlomba untuk memenangkan persaingan bisnis. Hal ini terasa oleh masyarakat dengan ditawarkannya produk dan jasa perbankan yang menggiurkan seperti bonus, hadiah langsung, dan tawaran-tawaran lainnya. Masing-masing bank berusaha untuk mendapatkan nasabah sebanyak-banyaknya dan bank berusaha untuk dapat lebih memperhatikan sekaligus memenuhi kebutuhan nasabah di antaranya kemudahan dalam permohonan pencarian kredit, kemudahan transaksi tanpa perlu mengantri panjang dan lain-lain.

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, yang dimaksud bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Menurut Kasmir (2012), dalam bukunya “Dasar-dasar Perbankan” menyatakan bahwa : “Secara sederhana bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa lainnya. Sedangkan pengertian lembaga keuangan adalah setiap perusahaan yang bergerak di bidang keuangan di mana kegiatannya apakah hanya menghimpun dana atau hanya menyalurkan dana atau kedua-duanya.”

Untuk bisa membedakan Bank dengan lembaga bukan Bank yang lainnya bisa kita lihat dari adanya asas yang dimiliki dimana Bank mempunyai asa kepercayaan atau *fiduciary*, asas kehati-hatian dan asas kerahasiaan. Kemudian dapat pula kita lihat dari adanya rumusan undang-undang yang telah berlaku pada UU No.7 tahun 1992 di pasal 16 mengenai izin perbankan yaitu UU No. 5 tahun 1986 (Suhardi, 2003).

Persaingan bisnis di bidang perbankan yang nampak akhir-akhir ini adalah persaingan dalam penyaluran permodalan, khususnya dalam permodalan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM). Di Indonesia sendiri UMKM menempati jumlah mayoritas dari total unit usaha yang ada. Akan tetapi kebanyakan dari para pengusaha UMKM masih mengalami kesulitan dalam menjalankan usahanya, dan secara garis besar kesulitan yang dihadapi berkisar masalah permodalan. Permodalan nampaknya menjadi alasan yang klasik yang menghadang perkembangan UMKM.

Untuk menunjang permodalan usaha UMKM para pemilik memilih meminjam dana permodalan usahanya di Bank, agar bisa bersaing dengan UMKM yang lainnya sehingga aliran dana di Bank tersalurkan dengan baik ke masyarakat.

Tabel 1.1  
Perkembangan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)  
Tahun 2012-2013 di Indonesia

JENIS USAHA	TAHUN 2012	TAHUN 2013	PERKEMBANGAN
Usaha Mikro	55.856176	57.189.393	1.333.217
Usaha Kecil	629.418	654.222	24.803
Usaha Menengah	48.997	52.106	3.110

Sumber: Kemeterian Koperasi dan UMKM

Dari data diatas dapat di simpulkan bahwa perkembangan UMKM di Indonesia mengalami perkembangan yang cukup pesat. di mana usaha mikro mengalami perkembangan yang sangat signifikan di bandingkan usaha kecil dan usaha menengah. kebanyakan permodalan dari usaha UMKM menggunakan permodalan dari perbankan. Di kabupaten Jombang permodalan UMKM juga tergantung dari peminjaman dari perbankan.

Di Jombang banyak sekali berdiri perusahaan perbankan di antaranya: PD. BPR Bank Jombang, Bank BRI, Bank BNI, Bank Danamon, Bank Mandiri, Bank Mega dan berbagai bank lain-lainnya. Di kabupaten Jombang sendiri memiliki bank daerah yang dikelola oleh pemerintahan Jombang dengan nama PD. BPR Bank Jombang.

Perkembangan PD. BPR Bank Jombang cukup baik sehingga mempunyai beberapa kantor cabang dan kantor kas. Di mana kantor

cabang ada di wilayah kecamatan Ploso, Ngoro, dan Mojoagung serta memiliki kantor kas di wilayah kecamatan Bandar Kedungmulyo, kecamatan Perak, kecamatan Gudo, kecamatan Diwek, kecamatan Mojowarno, kecamatan Bareng, kecamatan Wonosalam, kecamatan Sumobito, kecamatan Jogoroto, kecamatan Peterongan, kecamatan Tembelang, kecamatan Megaluh, kecamatan Kesamben, kecamatan Kudu, kecamatan Ngusikan, kecamatan Kabuh dan kecamatan Plandaan. Dengan berdirinya PD. BPR Bank Jombang di setiap kecamatan yang ada di wilayah kabupaten Jombang bisa memudahkan calon nasabah dalam meminjam permodalan.

Tabel 1.2  
Data Nasabah Aktif PD. BPR Bank Jombang  
(Kantor Kas Tembelang)

Tahun Periode	Jumlah Nasabah Aktif
2015	39
2016	143
2017 (Januari-April)	62
Jumlah nasabah	244

Sumber : PD BPR Bank Jombang (kantor kas Tembelang)

Dari data yang sudah di paparkan diatas dapat di simpulkan bahwa PD. BPR Bank Jombang (Kantor Kas Tembelang) mengalami peningkatan jumlah nasabah aktif setiap tahunnya. Pada tahun 2015 memiliki jumlah nasabah 39 dan pada tahun 2016 mengalami peningkatan yang signifikan sebesar 143 dan untuk tahun 2017 (bulan april) sebesar 62, dalam perkembangan jumlah nasabah dan perkembangan jumlah tabungan, deposito, dan kredit mengalami fluktuasi yang disebabkan oleh banyak

faktor diantaranya produk perbankan, lokasi dan kualitas pelayanan yang mempengaruhi nasabah memutuskan memilih PD. BPR Bank Jombang (Kantor Kas Tembelang).

Menurut Kotler dan Keller (2009) “produk adalah Segala sesuatu yang dapat ditawarkan kedalam pasar untuk diperhatikan, dimiliki, dipakai atau dikonsumsi sehingga dapat memuaskan suatu keinginan/semua kebutuhan”. Dalam hal ini memberikan batasan produk dianggap memuaskan kebutuhan dan keinginan. Menurut Lupiyoadi (2001) mendefinisikan lokasi adalah tempat dimana perusahaan harus bermarkas melakukan operasi. Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono, 2014). Sedangkan Lovelock dalam Tjiptono (2014) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkatan kondisi baik buruknya sajian yang diberikan perusahaan jasa dalam rangka memuaskan konsumen, dengan cara memberikan atau menyampaikan jasa yang melebihi harapan konsumen.. Jadi Produk, lokasi dan kualitas layanan yang ditawarkan dapat mempengaruhi nasabah dalam memilih PD. BPR Bank Jombang (Kantor Kas Tembelang).

Adapun penelitian yang telah dilakukan oleh Ernawati (2015) Pengaruh Produk, Pelayanan, Promosi, Lokasi Dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Masyarakat Memilih Bank Syariah (Survey Pada Btk Syariah Cabang Surakarta) menunjukkan bahwa produk, pelayanan, promosi,

lokasi dan bagi hasil berpengaruh positif terhadap keputusan memilih bank.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik untuk meneliti tentang ***“Pengaruh Produk perbankan, Lokasi Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Memilih PD. BPR Bank Jombang (Study pada Kantor Kas Tembelang)”***

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah Produk Perbankan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah memilih PD. BPR Bank Jombang (Kantor Kas Tembelang)?
2. Apakah Lokasi berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah memilih PD. BPR Bank Jombang (Kantor Kas Tembelang)?
3. Apakah Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah memilih PD. BPR Bank Jombang (Kantor Kas Tembelang)?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai peneliti adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Produk Perbankan secara signifikan terhadap keputusan nasabah memilih PD. BPR Bank Jombang (Kantor Kas Tembelang).

2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah memilih PD. BPR Bank Jombang (Kantor Kas Tembelang).
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Pelayanan secara signifikan terhadap keputusan nasabah memilih PD. BPR Bank Jombang (Kantor Kas Tembelang).

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penulis berharap hasil penelitian ini mempunyai nilai yang positif bagi pihak lain, juga sebagai bahan masukan ilmu pengetahuan dan wawasan tentang objek yang diteliti maupun untuk dikembangkan dengan melakukan penelitian lebih lanjut.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi yang dapat digunakan dan diterapkan oleh perusahaan untuk lebih mengenal perilaku konsumen, perumusan strategi dan penentuan kebijaksanaan dan digunakan sebagai bahan referensi untuk mengenali perilaku nasabah dalam keputusan nasabah memilih PD. BPR Bank Jombang (Kantor Kas Tembelang).

## **1.5 Batasan Masalah**

Dari identifikasi masalah di atas, agar penelitian ini dapat terarah dan dipahami maka perlu dibatasi permasalahannya sebagai berikut:

1. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah keputusan nasabah memilih PD. BPR Bank Jombang dan peneliti mengambil sampel sebanyak 71 nasabah.
2. Faktor-faktor atau variabel yang diteliti adalah produk perbankan, lokasi dan pelayanan. Masing-masing variabel memiliki indikator apakah variabel tersebut berpengaruh atau tidak dalam keputusan nasabah memilih PD. BPR Bank Jombang.