

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Dalam perekonomian Negara, bank berperan sebagai intermediasi yang merupakan sarana pertukaran uang beredar. Peran perbankan sangat penting bagi peranan pertumbuhan ekonomi, terutama negara-negara berkembang karena bank masih merupakan lembaga keuangan yang utama. Bank menerima dana simpanan masyarakat dan menyalurkan kembali dalam bentuk pinjaman kepada masyarakat. Dalam pengengolaan dana masyarakat itu bank tidak dapat menghindari *maturity gap* antara *aset* (pinjaman yang di berikan) dan liabilitesnya simpan dana masyarakat

Bank tidak dapat menolak jika masyarakat sewaktu-waktu mengambil atau menyimpan dananya ke bank. Di lain pihak bank tidak dapat sewaktu-waktu menarik dana yang di salurkan kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman, oleh karena itu bank selalu menghadapi resiko krisis likuiditas atau *over liquid*.

Dengan karakteristik usahanya tersebut kelangsungan masyarakat , tidak dapat di pungkiri bahwa usaha bank itu sendiri adalah bisnis kepercayaan. Jika kepercayaan masyarakat terhadap suatu bank goyah, maka akan jatuhlah bank tersebut. Umumnya masalah tersebut tidak hanya berhenti sampai di sini karena adanya domino effect. Krisis kepercayaan

masyarakat akan berkembang dalam kepanikan dan ketidak pastian. Akhirnya, baik bank yang sakit maupun bank yang sehat akan ikut goyah.

Idealnya masyarakat menginginkan perbankan yang sehat , *liquid* , *efisien*, *realible* dan menguntungkan. Dengan kondisi itu , perbankan akan mampu menuju tercapainya masyarakat modern, adil dan makmur. Tetapi dalam prakteknya, pengelolaan bank di indonesia tidak semudah yang kita bayangkan. Faktor kultur dan budaya, perundang-undang, hukum, politis, ekonomi, model manajemen ikut mewarnai dan menentukan pencapaian idealisme tersebut, oleh karena itu jasa perbankan akan membawa pengaruh sosial budaya yang akan mengakibatkan perubahan sikap konsumen dan begitu pula sebaliknya.

Keberadaan BPR sangatlah penting di perlukan sekali bagi masyarakat , karena peminjam uang sangat dapat di peroleh dengan cepat dan mudah. Demikian halnya keberadaan konsumen juga sangat penting bagi BPR yaitu sebagai pihak peminjam atau sebagai pihak yang membutuhkan dana. Di mana dari waktu ke waktu perilaku konsumen selalu mengalami perubahan yang begitu cepat.

Dari uraian di atas tersebut penulis merasa tertarik untuk mempelajari dan meneliti lebih lanjut mengenai karakteristik konsumen terhadap pelayanan jasa perkreditan yang di tawarkan BPR. Penulis akan meneliti karakteristik nasabah dan pelayanan jasa karena karakteristik tersebut dapat mempengaruhi perilaku seseorang untuk memutuskan menggunakan jasa bank tersebut atau tidak baik itu menabung atau meminjam dan pelayanan

jasa juga berpengaruh terhadap konsumen untuk menggunakan jasa bank tersebut, karyawan yang bekerja di bank tersebut hendaknya sopan santun, ramah dan murah senyum terhadap konsumen, agar konsumen merasa puas dengan pelayanan bank tersebut. Dan judul skripsi yang akan penulis ajukan untuk penelitian ini adalah “ANALISA HUBUNGAN KARAKTERISTIK NASABAH DENGAN ATRIBUT PRODUK PT. BPR SUKADANA SURAKARTA”.

### **B. Perumusan Masalah**

Dengan melihat latar belakang masalah di atas maka masalah :

Adakah hubungan yang signifikan antara karakteristik nasabah (usia, pendidikan, jenis pekerjaan, penghasilan) dengan atribut produk (tingkat bunga, pelayanan yang memuaskan, prosedur yang mudah) PT. BPR Sukadana Surakarta .

### **C. Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui ada tidaknya hubungan yang signifikan antara karakteristik nasabah (usia, pendidikan, jenis pekerjaan, penghasilan) dengan atribut produk (tingkat bunga, pelayanan yang memuaskan, prosedur yang mudah) PT. BPR Sukadana Surakarta .

#### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat lagi :

1. Pihak BPR

Mengetahui informasi tentang Karakteristik nasabah dan sebagai sumbangan pemikiran kepada PT.BPR SUKADANA Surakarta dalam menentukan dan mengembangkan strategi pemasaran yang lebih baik untuk tahun mendatang.

2. Pihak Peneliti

Memperdalam pengetahuan dan menambah pengalaman dalam menerapkan pengetahuan yang diperoleh di bangku kuliah dalam praktik.

3. Pihak Lain

Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi para teoritis maupun bagi para praktisi sebagai masukan untuk penelitian sejenis ini di masa yang akan datang.

## **E. Sistematika Skripsi**

### **Bab I : PENDAHULUAN**

Dalam pendahuluan terdiri dari latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, sistematika penulisan skripsi.

### **Bab II : LANDASAN TEORI**

Bab ini menguraikan tentang perilaku konsumen, pemasaran, pemasaran jasa, dan BPR

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Metode penelitian berisi tentang yang digunakan peneliti serta alat analisisnya

### **BAB IV : DATA DAN ANALISA DATA**

Merupakan gambaran umum perusahaan analisa data dan pembahasannya

### **BAB V : PENUTUP**

Bab ini merupakan kesimpulan dan saran yang memberikan tujuan dan manfaat untuk penulisan skripsi