

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Pembangunan ekonomi yang dilaksanakan pemerintah bertujuan meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat. Salah satu tolok ukur keberhasilan upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat adalah pertumbuhan ekonomi, yang diusahakan pemerintah agar cukup tinggi. Dalam kaitannya dengan hal itu, pemerintah terus berupaya memberikan dukungan bagi pertumbuhan ekonomi melalui serangkaian kebijaksanaan deregulasi, debirokratisasi, dan berbagai program yang telah dicanangkannya. Meningkatnya pertumbuhan ekonomi selain meningkatkan taraf kehidupan masyarakat juga diikuti oleh perkembangan berbagai lembaga infrastruktur yang terkait di dalamnya. Misalnya dengan adanya kelonggaran-kelonggaran yang diberikan oleh pemerintah sekarang ini telah tumbuh berkembang lembaga keuangan perbankan yang sudah menjangkau sampai di pedesaan. Kehadiran perbankan yang sampai di tingkat kecamatan ini disamping mampu merangsang masyarakat untuk keperluan investasi/ menabung. Serta merupakan sarana penunjang kelancaran dunia usaha.

Lembaga keuangan bank sebagai lembaga keuangan yang menyalurkan kredit produktif dan konsumtif kepada masyarakat,serta memiliki prosedur yang lebih mudah dirasakan oleh sebagian masyarakat, terutama golongan menengah kebawah.

Apalagi setelah adanya kredit macet menyebabkan pihak bank sangat hati-hati dalam memberikan pihak kreditnya, akibatnya mereka berusaha mencari alternatif sumber pembiayaan lain untuk membiayai usaha atau kebutuhan yang lain.

Dalam menjalankan tugasnya Perusda Bank Klaten mampu bersaing dengan lembaga perbankan yang lebih besar seperti BRI. Hal ini membawa konsekuensi bahwa Perusda Bank Klaten harus mampu berdiri berdampingan dengan lembaga-lembaga perbankan melalui pelayanan-pelayanan yang lebih baik. Karena itu serangkaian perubahan dan pembenahan telah dilakukan oleh Perusda Bank Klaten ini, antara lain perubahan status dari Perusda Bank Pasar menjadi Bank Klaten oleh pemerintah daerah, membenahi penampilan fisik dan fasilitas pendukung di kantor-kantor tingkat kecamatan, meningkatkan ketrampilan sumber daya manusianya, dan mengubah plafon kredit. Hal ini dibarengi dengan usaha-usaha intensif lainnya seperti promosi dan penyuluhan. Berbagai perubahan ini dilakukan untuk mengubah citra Bank Klaten yang selalu menampilkan sisi muram. Memang secara historis Bank Klaten adalah bank yang dibentuk dan didirikan oleh Pemerintah Kabupaten Klaten sehingga citranya masih relatif baik dengan berbagai transaksi. Dari aspek pelayanan dinilai aspiratif dan baik terhadap nasabah, dan pelayanannya lebih profesional karena yang dihadapi masyarakat menengah kebawah yang relatif tidak banyak menuntut.

Pada kantor Perusda Bank Klaten juga memiliki omset yang harus dicapai. Dengan demikian pimpinan dan karyawan kantor yang ada sampai di tingkat kecamatan harus mampu menciptakan iklim usaha yang dapat menjalin ikatan batin dan kemudian menciptakan rasa saling membutuhkan. Untuk mempertahankan iklim ini mereka harus memperhatikan keinginan nasabahnya.

Dengan latar belakang masalah tersebut maka penulis memilih judul :  
PENGARUH STRATEGI PEMASARAN JASA TERHADAP JASA  
PELAYANAN NASABAH PADA PERUSDA BANK KLATEN

## **B. Perumusan Masalah**

Apakah strategi pemasaran jasa dengan : Deferensiasi Kompetitif, Pengelolaan Kualitas dan Pengelolaan Produktifitas mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelayanan nasabah ?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui strategi pemasaran jasa terhadap kualitas jasa yang diharapkan dari Perusda Bank Klaten.
2. Untuk mengetahui strategi pemasaran jasa terhadap kualitas jasa yang diterima Perusda Bank Klaten.
3. Untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan strategi pemasaran jasa antara nasabah pria dan wanita.

4. Untuk mengetahui apakah ada perbedaan strategi pemasaran jasa terhadap nasabah berdasarkan tingkat pendidikan.

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

1. Memberikan masukan bagi perusda bank klaten mengenai strategi pemasarannya yang dari masukan itu diperoleh manfaat bagi perusda bank klaten untuk menentukan kebijakan yang sesuai dalam melayani nasabahnya.
2. Bagi peneliti, penelitian ini bermanfaat dalam memberikan pengalaman secara nyata dalam penulisan karya ilmiah dan juga dalam menerapkan ilmu manajemen dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bagi pembaca, laporan penelitian dapat menambah pengetahuan lebih jauh terhadap Perusda Bank Klaten dan karakteristik nasabahnya, serta sebagai referensi tambahan bagi mereka yang ingin mengadakan penelitian pada Perusda Bank Klaten.

#### **E. Landasan Teori**

1. Definisi Pemasaran

Pemasaran berhubungan dengan mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan manusia dan masyarakat (Kotler dan Keller 2007).

Definisi pemasaran telah berkembang pesat sekali dari dulu sampai sekarang yang dirumuskan sebagai berikut (Kertajaya, 2002):

- a. Pemasaran adalah menghubungkan penjual dengan pembeli potensial.
- b. Pemasaran adalah menjual barang, dan barang tersebut tidak kembali ke orang yang menjualnya.
- c. Pemasaran adalah memberikan sebuah standar kehidupan

## 2. Definisi Jasa

Jasa adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan oleh pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu. Produksinya dapat atau tidak dapat dijadikan satu dengan suatu produk fisik (Kotler dan Keller, 2007).

Jasa merupakan aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual ataupun dipasarkan.

## **F. Metode Penelitian**

Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk memperoleh data data dengan kegunaan dan tujuan tertentu. Pada dasarnya metode penelitian bisa dibagi menjadi dua yaitu :

- Bersifat kuantitatif
- Bersifat kualitatif

Adapun peneliti mengambil metode kualitatif adalah metode yang lebih menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah daripada melihat permasalahan untuk penelitian generalisasi. Metode penelitian ini lebih suka menggunakan teknik analisis mendalam (in-depth analysis), yaitu mengkaji masalah secara kasus perkasus karena metodologi

kualitatif yakin bahwa sifat suatu masalah satu akan berbeda dengan sifat dari masalah lainnya. Tujuan metodologi ini bukan suatu generalisasi tetapi pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah. Penelitian kualitatif berfungsi memberikan kategori substantif dan hipotesis penelitian kualitatif.

## **G. Sistematika Pembahasan**

Pembahasan Skripsi ini ditulis dengan sistematika sebagai berikut:

### **BAB I. PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan dibahas tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, landasan teori, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

### **BAB II. TINJAUAN PUSTAKA**

Pembahasan didalam bab ini mencakup tinjauan pustaka, yang menjelaskan strategi pemasaran dan pemasaran jasa, jasa pelayanan.

### **BAB III. METODOLOGI PENELITIAN**

Didalam bab ini akan disajikan kerangka pemikiran, hipotesis, ruang lingkup penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, definisi operasional variabel, tehnik pengumpulan data, metode analisis data.

### **BAB IV. STRATEGI PEMASARAN DAN PEMBAHASAN**

Didalam bab ini akan dijelaskan mengenai gambaran umum perusahaan yang mencakup sejarah perusahaan, tujuan dan misi Perusda Bank Klaten, struktur organisasi Perusda Bank Klaten, dan usaha pokok Perusda Bank Klaten. Kemudian mengenai gambaran

umum responden mencakup : data responden, Pengaruh strategi pemasaran jasa terhadap jasa pelayanan pada Perusda Bank Klaten.

#### **BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini diberikan kesimpulan dan saran yang dapat diambil berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang diperoleh serta dapat memberikan manfaat bagi mereka yang berkepentingan.