

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Krisis ekonomi yang telah melanda Indonesia selama hampir 13 tahun yaitu tahun 1998, krisis nilai tukar, krisis likuiditas, dan krisis kepercayaan itu juga membawa dampak pada kinerja pasar modal. Turunnya nilai tukar mata uang lokal ini menyebabkan terjadinya ketimpangan bagi struktur ekonomi yang didominasi impor dan tingginya tingkat bunga menyebabkan ekonomi kekurangan likuiditas.

Sektor perbankan masih berperan sebagai penggerak utama pertumbuhan ekonomi di Indonesia, artinya perbankan tetap menjadi pemain utama di sistem keuangan nasional. Bank sebagai agen pembangunan (*agent of development*) terutama bagi bank-bank milik pemerintah diharapkan mampu memelihara kestabilan moneter. Memelihara kestabilan moneter salah satunya bisa dilakukan dengan mengatur perputaran uang di masyarakat melalui peranan bank sebagai perantara keuangan (*financial intermediary*). Fakta menunjukkan bahwa dewasa ini hampir semua sektor yang berkaitan dengan kegiatan keuangan membutuhkan jasa bank sehingga peran sebagai perantara keuangan yang dimiliki oleh bank dengan melakukan penghimpunan dan penyaluran dana juga akan menunjang kelancaran aktivitas perekonomian.

Menurut Undang-undang RI No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan menyebutkan bahwa “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat

dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”.

Tahun 1998 Indonesia dilanda krisis ekonomi yang membawa dampak sangat besar bagi dunia perbankan di Indonesia. Dampak-dampak tersebut menyebabkan perubahan yang mempunyai pengaruh terhadap kondisi perbankan. Sehubungan dengan terjadinya krisis ekonomi dan perubahan-perubahan yang ditimbulkan menyebabkan banyak bank yang dilikuidasi dan juga banyak yang terpuruk, sehingga kegiatan operasionalnya harus didampingi oleh bank lain.

Saat ini perbankan di Indonesia mulai berkembang dengan pesat lagi semenjak adanya campur tangan dari pemerintah. Untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat dan merangsang minat masyarakat untuk menabung, pihak bank melakukan berbagai strategi *marketing mix* untuk menghimpun dana dari masyarakat. Adapun strategi *marketing mix* menurut Swastha dan Irawan (2001: 78), yaitu:

- a) produk, bank mengeluarkan mengeluarkan berbagai macam tabungan yang berbeda;
- b) harga, bank menawarkan tingkat bunga yang beraneka ragam;
- c) tempat, bank berusaha membuka cabang di berbagai kota untuk memperluas jaringannya;
- d) promosi, bank menawarkan tabungan disertai undian berhadiah dan melakukan iklan di media massa.

Strategi-strategi yang telah diuraikan di atas diharapkan dapat menarik minat menabung pada masyarakat. Minat menabung nasabah pada bank umumnya dipengaruhi oleh banyak faktor. Menurut Syah (2004: 151), “Minat adalah kecenderungan dan kegairahan yang tinggi atau keinginan yang besar terhadap sesuatu”. Minat menabung nasabah ini sangat berpengaruh terhadap

kelangsungan hidup pada dunia perbankan. Tanpa adanya minat menabung nasabah, maka perekonomian di Indonesia akan terpuruk karena tidak terjadi perputaran uang yang menjalankan roda perekonomian bangsa.

Hasil Lembaga survei Nielsen mendapati minat masyarakat Indonesia untuk menabung di Bank Negara Indonesia masih terbilang kecil. Meski terjadi peningkatan prosentase jumlah rekening sebesar 32% sejak 2008 hingga kuartal I-2012, namun angka tersebut masih terbilang kecil. Angka tersebut berarti baru sejumlah 19% penduduk Indonesia yang memiliki rekening di bank atau sekitar 9,8 juta nasabah. Hal ini terdeteksi dari hasil survei yang menyatakan bahwa 73% dari 14 ribu responden di 14 kota tidak keberatan untuk pergi ke bank. Namun, perbankan Indonesia baru berhasil menjaring sekitar 19% masyarakat untuk membuka rekening di bank. “Selebihnya masih disimpan di rumah, emas atau simpanan dalam bentuk lain,” ujar *Director Financial Services* Nielsen Indonesia.

Salah satu faktor yang paling mendasar di dalam masyarakat terhadap minat menabung yakni faktor pendapatan masyarakat itu sendiri. Menurut Abdurachman (2003: 381), “Pendapatan adalah uang, barang-barang, materi atau jasa yang diterima atau bertambah selama jangka waktu tertentu”. Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa pendapatan memiliki pengaruh terhadap kesadaran masyarakat dalam minat menabung. Pendapatan masing-masing masyarakat ada yang berpendapatan tinggi, sedang, dan ada pula yang berpendapatan rendah sesuai dengan mata pencaharian masing-masing.

Banyaknya bank menyebabkan persaingan dalam industri perbankan semakin ketat. Masing-masing bank berlomba menarik dana dari masyarakat, baik dengan tawaran hadiah maupun bunga yang tinggi. Bank ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus dapat memberikan jasa berkualitas dengan biaya yang lebih murah, dan pelayanan yang lebih baik dan dapat memuaskan kebutuhan nasabah sehingga timbul loyalitas. Dalam industri jasa kualitas pelayanan adalah faktor yang sangat penting karena merupakan suatu *Profit Strategy* untuk memikat lebih banyak pelanggan baru, mempertahankan pelanggan yang ada, menghindari berpindahnya pelanggan dan menciptakan keunggulan khusus. Selain itu, banyaknya bank-bank syariah juga menjadi persaingan bagi bank konvensional dalam dunia perbankan di Indonesia.

Dunia perbankan saat ini sangat bertumpu kepada kualitas teknologi informasi yang digunakan oleh setiap bank yang mempunyai kemampuan teknologi hampir setara. Persamaan produk, fitur, atau kemudahan pelayanan menjadikan perbankan menjadi industri yang homogen, salah satu cara adalah menyediakan jenis dan kualitas pelayanan yang bisa membedakan suatu bank dengan bank yang lain. Bisnis perbankan merupakan bisnis jasa yang berdasar pada azas kepercayaan sehingga masalah kualitas layanan menjadi faktor yang sangat menentukan keberhasilan bisnis ini. Menurut Ibrahim (2008: 22), "Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitas ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut".

Banyak masyarakat memiliki tingkat pendapatan yang berbeda sehingga minat menabung setiap individu juga berbeda. Bank selalu mempunyai semboyan kepuasan nasabah menjadi prioritasnya, namun pada kenyataannya masih ada bank yang membuat nasabah kecewa karena pelayanannya yang terlalu lama sehingga nasabah merasa jenuh untuk menunggu hanya demi menabung di bank. Jadi muncul anggapan masyarakat bahwa tingkat pendapatan masyarakat dan kualitas pelayanan karyawan saling berkaitan terhadap minat menabung nasabah.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH TINGKAT PENDAPATAN MASYARAKAT DAN KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP MINAT MENABUNG NASABAH BANK NEGARA INDONESIA KABUPATEN PATI TAHUN 2015”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat diidentifikasi permasalahan yang menyebabkan belum optimalnya minat menabung nasabah adalah sebagai berikut:

1. Minat menabung masyarakat yang berbeda-beda.
2. Pendapatan masyarakat masih rendah.
3. Kualitas pelayanan yang kurang memuaskan karena pelayanan yang terlalu lama.

### **C. Pembatasan Masalah**

Permasalahan yang dikaitkan dengan judul penelitian di atas sangat luas, sehingga tak mungkin di lapangan permasalahan yang ada itu dapat terjangkau dan terselesaikan semua. Oleh karena itu, perlu adanya pembatasan masalah, sehingga persoalan yang diteliti menjadi jelas dan kesalah pahaman dapat dihindari. Adapun pembatasan dalam masalah ini adalah :

1. Penelitian dilakukan pada nasabah Bank Negara Indonesia Kabupaten Pati tahun 2015.
2. Pendapatan masyarakat yang ada di lingkungan Kabupaten Pati tahun 2015.
3. Kualitas pelayanan dibatasi pada petugas pelayanan seperti: *Customer Service, Teller, dan Security* pada Bank Negara Indonesia Kabupaten Pati tahun 2015.
4. Minat menabung nasabah dilihat dari frekuensi dan laju pertumbuhan penduduk di lingkungan Kabupaten Pati tahun 2015.

### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan pembatasan masalah di atas, maka dapat dirumuskan suatu permasalahan sebagai berikut:

1. Adakah pengaruh tingkat pendapatan terhadap minat menabung nasabah pada Bank Negara Indonesia Kabupaten Pati tahun 2015?
2. Adakah pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap minat menabung nasabah pada Bank Negara Indonesia Kabupaten Pati tahun 2015?

3. Adakah pengaruh tingkat pendapatan dan kualitas pelayanan karyawan terhadap minat menabung nasabah pada Bank Negara Indonesia Kabupaten Pati tahun 2015?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah di atas maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Pengaruh tingkat pendapatan terhadap minat menabung nasabah pada Bank Negara Indonesia Kabupaten Pati tahun 2015.
2. Pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap minat menabung nasabah pada Bank Negara Indonesia Kabupaten Pati tahun 2015.
3. Pengaruh tingkat pendapatan dan kualitas pelayanan karyawan terhadap minat menabung nasabah pada Bank Negara Indonesia Kabupaten Pati tahun 2015.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan teori dan analisis tentang seluk beluk perbankan untuk kepentingan penelitian di masa mendatang.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Masyarakat

- 1) Sebagai alternatif jika melakukan hubungan dengan perbankan dan masalah keuangan (penyimpanan dan pembiayaan).

2) Memperoleh layanan perbankan sesuai dengan minat dan harapan.

b. Bagi Pihak Bank

Dapat memberikan sumbangan pemikiran, bahan informasi, dan referensi tambahan dalam rangka meningkatkan minat menabung nasabah.

### **G. Sistematika Penulisan**

Secara garis besar penulisan skripsi ini terdiri dari tiga bab yaitu sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi tentang tinjauan pustaka yang membahas teori yang berkaitan dengan variabel penelitian, penelotoan yang relevan, kerangka berpikir, dan hipotesis.

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

Bab ini menguraikan tentang metode penelitian yang berisi pengertian metode penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi, sampel, dan sampling, metode pengumpulan data, variabel penelitian, teknik pengumpulan data, teknik pengujian instrument, uji prasyarat analisis dan teknik analisis data.