

BAB I

PENDAHULUAN

Pada Bab I ini menjelaskan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta asumsi dan batasan masalah yang akan dilakukan dalam penelitian ini.

1.1 Latar Belakang

Perkembangan perbankan di Indonesia semakin berkembang. Perbankan mejadi tempat transaksi sehari-hari dalam tatanan perekonomian suatu Negara yang menyediakan fasilitas jasa di bidang keuangan. Keberadaan perbankan sangat penting terutama dalam pembangunan ekonomi. Perbankan selalu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah agar mampu bersaing dengan perbankan lainnya. Semakin perkembangan zaman maka dunia perbankan mengalami peningkatan dengan munculnya banyak jasa bank di berbagai daerah.

Bank selaku penyedia jasa transaksi keuangan terus melakukan peningkatan guna mempertahankan nasabahnya agar selalu menggunakan layanan jasa produknya. Diantaranya produk yang sering digunakan yaitu layanan penyimpanan tabungan. Banyaknya muncul bank yang menyediakan jasa simapanan tabungan yang memiliki fitur keunggulan masing-masing membuat pihak bank terus berusaha melakukan pembenahan dan pengembangan fitur tersebut agar kepuasan nasabah selalu terpenuhi dan mampu bersaing dengan produk simpanan bank lainnya.

Kepuasan pelanggan selalu menjadi acuan pertama bagi pihak bank, karena semakin banyak pelanggan puas maka akan menarik minat pelanggan baru untuk mencoba produk bank tersebut. Persaingan antara bank tentunya juga mempengaruhi minat pelanggan untuk mengetahui keunggulan fitur dari produk tersebut. Semakin bagus keunggulan tersebut maka semakin menjadi menarik bagi pelanggan untuk menggunakan produk tersebut. Pada penelitian kali ini membahas tentang permasalahan faktor yang dipentingkan oleh nasabah simpanan

dalam pemilihan produk tabungan batara (Studi Kasus Bank BTN Kamal, Bangkalan) .

Bank Tabungan Negara (BTN) merupakan badan usaha milik Negara Indonesia yang berbentuk perseroan terbatas dan bergerak dalam bidang jasa keuangan. Bank BTN merupakan Bank yang cukup terkenal oleh masyarakat dan ternama karena bank tersebut sudah menyediakan berbagai produk andalannya yang cukup terkenal dimasyarakat.

Peneliti melakukan survey mengenai faktor apa saja yang dipentingkan nasabah terhadap pemilihan produk simpanan tabungan batara di Bank BTN. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor dan menjaga kepuasan pelanggan untuk tetap menggunakan salah satu produk Bank BTN yaitu tabungan Batara. Tabungan Batara merupakan salah satu jenis tabungan yang dimaksudkan untuk membudidayakan kebiasaan menabung dan tabungan tersebut dapat digunakan untuk perseroan atau lembaga.

Kepuasan pelanggan sangat diinginkan oleh pihak Bank BTN selaku penyedia jasa produk tabungan batara. Dengan penelitian ini dapat memungkinkan bagi pihak Bank BTN untuk terus meningkatkan dan mengembangkan fitur lainnya sehingga kepercayaan pelanggan terhadap tabungan batara semakin meningkat. Manfaat yang diberikan dari tabungan tersebut harus dirasakan oleh pelanggan sehingga minat pelanggan untuk setia menggunakan tabungan batara tetap terjaga dan terpercaya. Pemilihan Bank BTN didasarkan bahwa berdasarkan data statistik Bank Indonesia yang menjelaskan terdapat aset 10 Bank terbesar meliputi :

Tabel 1.1 data aset 10 Bank terbesar

Nama Bank	Aset (triliun)
Bank Mandiri	Rp 371.67
Bank BRI	Rp 306.76
Bank BCA	Rp 305.16
Bank BNI	Rp 217.07
Bank CIMB	Rp 126.96
Bank Danamon	Rp 101.78
Bank Panin	Rp 91.50
Bank Bii	Rp 66.87
Bank Permata	Rp 65.32
Bank BTN	Rp 61.66

Pemilihan tabungan batara dikarenakan jumlah nasabah tabungan batara cukup banyak. Berikut merupakan jumlah nasabah tabungan batara Bank BTN Kamal Bangkalan :

Tabel 1.2 data pengguna tabungan batara Bank BTN Kamal

No	Tahun	Triwulan I	Triwulan II	Triwulan III	Triwulan IV	Jumlah
		Jan-Maret	Apr-Jun	Jul-Sep	Okt-Des	
1	2012	899	575	347	392	2213
2	2013	1237	1767	1973	1648	6625
3	2014	5395	834	322	455	7006
4	2015	992	150	230	0	1372
Jumlah Keseluruhan						17216

Sumbet : Bank BTN Kamal, Bangkalan

Berdasarkan tabel 1.2 peningkatan pengguna tabungan Batara di Bank BTN Kamal masih belum stabil karena terjadi penurunan dan peningkatan pada setiap triwulan, sehingga hal ini menjadi perhatian peneliti untuk mengetahui peningkatan dan penurunan pengguna tabungan batara dilihat dari faktor yang dipentingkan pengguna dalam pemilihan produk tabungan batara tersebut.

Pada permasalahan tersebut peneliti ingin melakukan penelitian mengenai faktor yang dipentingkan nasabah dalam pemilihan produk simpanan tabungan batara di Bank BTN Kamal, Bangkalan dengan pendekatan analisis faktor. Penggunaan analisis faktor sesuai dengan tujuan yang diinginkan dalam penelitian. Analisis faktor merupakan analisis statistik yang mencoba menemukan hubungan (*interrelationship*) antar sejumlah peubah-peubah yang saling independen satu dengan yang lain, sehingga dapat dibuat satu atau beberapa kumpulan peubah yang lebih sedikit dari jumlah peubah awal. Kumpulan peubah itu disebut sebagai faktor dan faktor tersebut tetap mencerminkan peubah aslinya . oleh karena itu dalam penelitian ini berjudul “Analisis Faktor yang Dipentingkan Nasabah dalam Pemilihan Produk Simpanan Tabungan Batara (Studi Kasus Bank BTN Kamal, Bangkalan).

1.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian timbul dari adanya permasalahan yang ada, seperti yang telah di jelaskan pada latar belakang, rumusan masalah pada penelitian adalah :

1. Faktor apakah yang dipentingkan Nasabah dalam pemilihan Simpanan Tabungan Batara Bank BTN Kamal, Bangkalan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian adalah :

1. Mengetahui dan menganalisis faktor Faktor yang dipentingkan Nasabah dalam pemilihan Simpanan Tabungan Batara Bank BTN Kamal, Bangkalan .

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang didapat dari hasil penelitian sebagai berikut :

1. Bagi pihak Bank BTN

Penelitian ini dapat dijadikan acuan bagi pihak Bank BTN agar terus melakukan pengembangan produk simpanan Tabungan Batara dan mampu mempertahankan perkembangan yang ada dari produk tersebut. Selain itu, dapat melakukan penerapan hasil penelitian yang diperoleh sebagai tambahan pengetahuan dalam mengukur kepentingan nasabah dan dapat dijadikan masukan dalam mencermati kebutuhan dan keinginan nasabah.

2. Bagi Penulis

Peneliti dapat menambah wawasan mengenai analisis statistik yaitu multivariate dan dapat dijadikan salah satu upaya dalam meningkatkan kemampuan dalam mengidentifikasi masalah.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah yang diambil dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian dilakukan di Bank BTN Kamal, Bangkalan.
2. Responden merupakan nasabah yang menggunakan dan memiliki produk simpanan tabungan batara Bank BTN.
3. Tabungan yang diteliti adalah produk tabungan batara yang merupakan salah satu produk tabungan Bank BTN.

1.6 Asumsi – Asumsi

Asumsi yang diambil dalam penelitian yaitu faktor-faktor yang sesuai dengan keinginan nasabah dan menjadi acuan nasabah dalam melakukan pemilihan faktor apa saja mengenai tabungan batara yang dipilih di Bank BTN Kamal. .