

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam Undang-Undang Perbankan No. 10 Tahun 1998 di jelaskan bahwa bank merupakan lembaga Intermediasi yang tugasnya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Tidak hanya itu bank juga memberikan pelayanan jasa bank kepada nasabah. Seiring berkembangnya zaman yang semakin maju, bank harus tetap dapat mempertahankan nasabahnya yang akan menabung. Ada banyak hal yang dapat dilakukan perbankan dalam meningkatkan nasabah yang akan menabung dan juga kuantitas nasabahnya, yaitu dengan memperhatikan lokasi, dan kualitas pelayanan, agar bank dapat tetap eksis dan berkompetisi dalam dunia perbankan yang tingkat persaingannya semakin tinggi.

Lokasi kantor layanan yang strategis perlu dibangun oleh bank untuk menjangkau nasabah, lokasi yang strategis mampu menarik nasabah karena biasanya nasabah lebih menyukai lokasi yang dekat dan mudah untuk dijangkau. Penentuan lokasi kantor cabang bank dilakukan untuk cabang utama, cabang pembantu atau kantor kas. Penentuan lokasi kantor beserta sarana dan prasarana pendukung menjadi sangat penting, hal ini disebabkan agar nasabah mudah menjangkau setiap lokasi bank yang ada. Demikian sarana dan prasarana harus memberikan rasa yang nyaman dan aman kepada seluruh nasabah yang berhubungan dengan bank.

Penentuan lokasi bank terbagi menjadi lima hal, yaitu pertama dekat dengan kawasan industri atau pabrik, dekat dengan perkantoran, dekat dengan pasar, dekat dengan perumahan atau masyarakat, dan mempertimbangkan jumlah pesaing yang ada di suatu lokasi. Hal itu dapat dilakukan melalui pertimbangan dan menentukan lokasi yang strategis. Oleh karena itu upaya pengembangan dalam mempertimbangkan lokasi bank yang strategis dan dapat dijangkau masyarakat di masa mendatang. Bank Sumut KCP Marelan juga menerapkan upaya ini melalui promosi produk dan jasa.

Disamping itu, Kualitas pelayanan juga memiliki hubungan yang erat dengan keputusan nasabah untuk menyimpan dananya di bank. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan yang kuat dengan bank. Dalam jangka panjang, memungkinkan bank untuk memahami dengan baik harapan nasabah serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, bank dapat meningkatkan nilai simpanan nasabah di bank dengan memaksimalkan pengalaman nasabah yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman nasabah yang kurang menyenangkan.

Nasabah yang merasa puas akan menceritakan kesan positifnya kepada orang lain, dimana hal ini merupakan promosi gratis bagi perusahaan. Dengan demikian secara tidak didasari nasabah datang menyimpan dananya ke perusahaan bank yang kemudian terbentuklah citra positif perusahaan.

Keputusan adalah rangkaian tindakan yang diikuti dalam memecahkan masalah untuk menghindari dampak negatif atau memanfaatkan kesempatan. Bila

seseorang dihadapkan pada dua pilihan, yaitu menabung dan tidak menabung, yang kemudian dia memilih menabung, maka nasabah adaaaaaaaaaaaaaaaaa dalam posisi membuat suatu keputusan.

Keputusan menabung adalah proses awal dan juga penting untuk menelusuri masalah yang berawal dari latar belakang masalah, identifikasi masalah hingga kepada terbentuknya kesimpulan dan rekomendasi. Rekomendasi inilah yang akan dipakai selanjutnya dan juga digunakan sebagai pedoman basis dalam pengambilan keputusan.

Persaingan untuk mendapatkan anggota maupun mempertahankan anggota untuk tetap menggunakan produk bank yang dimiliki Bank Sumut Marelان tidaklah mudah dilakukan, melihat perkembangan anggota menabung pada Bank Sumut Marelان mengalami penurunan, ini menjadi salah satu alasan untuk meneliti faktor yang mempengaruhi nasabah yang dari tahun jumlah nasabah Bank Sumut marelان menurun. Penurunan itu dapat dilihat dari table dibawah ini :

Tabel 1. 1 Data Jumlah Nasabah Menabung di
Bank Sumut Marelان Tahun 2020-2022

Tahun	Jumlah Nasabah (orang)
2020	20354
2021	17079
2022	9147

Sumber: Bank Sumut KCP Marelان (2023)

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah anggota menabung dari tahun ke tahun mengalami penurunan.

Hal ini terbukti dengan data diatas yaitu, dari tahun 2020-2021 terjadi penurunan dari jumlah 20354 nasabah menjadi 17079 nasabah, dari tahun 2021-2022 mengalami penurunan dari 17079 nasabah menjadi 9147 nasabah.

Dari penjelasan diatas disimpulkan bahwa tabungan sejak tahun 2020-2022 terjadi penurunan, fenomena ini tentunya tidak seimbang terhadap apa yang diharapkan bank Sumut KCP Marelan. Berikut hasil kusioner dengan responden dengan nasabah menabung bank Sumut KCP Marelan.

Tabel 1. 2 Hasil Kusioner Pra Survei Penelitian Pada
Nasabah Bank Sumut KCP Marelan

No	Pertanyaan	Jawaban		Jumlah Responden
		Setuju	Tidak Setuju	
1	Lokasi Bank Sumut Kcp Marelan mudah dijangkau dan tersedia angkutan umum	20		20
2	Bank Sumut Kcp Marelan mempunyai bangunan yang cukup luas		20	
3	Lokasi Bank Sumut Kcp Marelan berada dekat dengan pusat keramaian (Cth: Pasar, Pabrik, Pertokoan, dll)	8	12	
4	Ruang pelayanan di Bank Sumut Kcp Marelan bersih	20		
5	Ketersediaan fasilitas sarana dan prasarana dikantor bank sumut Kcp Marelan yang modern	14	6	
6	Memberikan pelayanan jasa secara benar dari pihak Bank Sumut Kcp Marelan	20		

7	Biaya administrasi Bank Sumut Kcp Marelan rendah	18	2	
8	Menabung karena Fasilitas produk yang tersedia dari bank sumut Kcp Marelan (Cth: ATM, Buku Tabungan, dll)		20	

Sumber: Data diolah oleh penulis (2023)

Dari data diatas, 20 Nasabah yang saya tanyakan mereka adalah nasabah menabung yang berasal dari Guru, Pedagang, dan Mahasiswa. Mereka adalah nasabah menabung yang akan menyimpan dananya dalam Bank Sumut KCP Marelan. Dari jawaban nasabah diatas bisa dilihat bahwa 20 nasabah memutuskan lokasi bank sumut mudah dijangkau dan tersedia angkutan umum, 10 nasabah memutuskan bahwa Bank Sumut tidak mempunyai bangunan yang cukup luas, 20 nasabah memutuskan bahwa lokasi Bank Sumut berada dekat dengan pusat keramaian, 20 orang memutuskan bahwa ruang pelayanan Bank Sumut bersih, 20 orang memutuskan bahwa terdapat ketersediaan fasilitas sarana dan prasarana dikantor bank sumut yang modern, 20 orang memutuskan bahwa dari pihak Bank Sumut memberikan pelayanan jasa secara benar, 20 orang memutuskan menabung karena biaya administrasi rendah, dan 14 orang memutuskan menabung karena fasilitas produk yang tersedia dari bank sumut.

Penelitian ini dilakukan karena terdapat Lokasi yang kurang strategis dan kualitas pelayanan yang memuaskan di Bank Sumut KCP Marelan. Berdasarkan wawancara dengan nasabah (Bpk Haposan Turnip) mengatakan bahwa faktor yang menyebabkan penurunan jumlah nasabah menabung di tahun 2022 adalah pandemi covid-19 yang mengakibatkan nasabah kesulitan dalam perekonomian.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “**Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank Sumut KCP Marelan**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh lokasi terhadap keputusan nasabah untuk menabung di PT Bank Sumut KCP Marelan
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah untuk menabung di PT Bank Sumut KCP Marelan
3. Bagaimana pengaruh lokasi dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap keputusan nasabah untuk menabung di PT Bank Sumut KCP Marelan

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh Lokasi terhadap keputusan nasabah untuk menabung di PT Bank Sumut KCP Marelan
2. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap keputusan nasabah untuk menabung di PT Bank Sumut KCP Marelan

3. Untuk mengetahui pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan secara simultan terhadap keputusan nasabah untuk menabung di PT Bank Sumut KCP Marelan.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan yang berguna bagi perusahaan dalam menentukan strategi pemasaran yang akan datang.
2. Bagi penulis sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Sarjana Strata 1 di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial di Universitas Sari Mutiara Indonesia Medan.
3. Bagi peneliti lain diharapkan dapat menjadi bahan referensi atau pedoman bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian yang sama pada masa yang akan datang yang berhubungan dengan lokasi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menabung