

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pengertian bank menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, 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. Perbankan memiliki peran penting dalam perekonomian suatu negara. Perbankan, khususnya bank umum merupakan inti sistem keuangan setiap Negara.

PT BPR BKK adalah singkatan dari PT Bank Perkreditan Rakyat Badan Kredit Kecamatan yang merupakan lembaga keuangan yang bergerak di bidang perbankan. PT. BPR BKK Demak Cabang Karangtengah sendiri beralamat di Jl Raya Buyaran No. 65 Kec. Karangtengah Kab. Demak Prov. Jawa Tengah. PT. BPR BKK Demak Cabang Karangtengah mengawasi uang yang diterima dari simpanan nasabah berupa simpanan dan simpanan yang diberikan sebagai kredit kepada pemilik usaha kecil dan besar untuk mengembangkan bisnis. BPR adalah bank yang beroperasi secara tradisional atau sesuai dengan prinsip syariah, tetapi tidak menawarkan jasa pembayaran. Bank Perkreditan Rakyat untuk menciptakan kesejahteraan sosial sebagai bagian dari mereka berperan dalam mendukung pembangunan nasional. BPR melayani kebutuhan masyarakat, yang sebagian besar petani, pemilik usaha kecil, pedagang, peternak dan nelayan. BPR fokus pada komunitas yang jauh untuk mempromosikan keadilan ekonomi dan melindungi mereka dari aktivitas rentenir.

Keputusan adalah proses penelusuran masalah yang berawal dari latar belakang masalah, identifikasi masalah hingga kepada terbentuknya kesimpulan dan rekomendasi. Rekomendasi itulah yang selanjutnya dipakai dan digunakan sebagai pedoman basis dalam pengambilan keputusan. Oleh sebab itu begitu besar pengaruh yang akan terjadi apabila rekomendasi yang diperoleh terdapat kesalahan atau kekeliruan tersembunyi yang disebabkan oleh faktor ketidakhatian dalam mengkaji masalah.

Sedangkan menabung merupakan aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan di masa yang akan datang. Perilaku menabung biasanya didahului dengan adanya keinginan terlebih dahulu dari orang yang akan menabung. Menabung memerlukan niat dan perencanaan agar dapat terlaksana dengan baik. Sebelum seorang individu memutuskan untuk menabung di bank, terlebih dahulu dipertimbangkan apa tujuan dan manfaat dari menabung. Selanjutnya mulai mengumpulkan informasi tentang bank apa yang cocok dengan dengan kebutuhan maupun seleranya. Setelah itu dilakukan kegiatan mencari dan menilai jenis tabungan yang dibutuhkan, baru kemudian memutuskan untuk memakai tabungan tersebut. Sehingga dapat dikatakan untuk merealisasikan aktivitas menabung, diperlukan sebuah kemauan atau niat serta perencanaan untuk melakukannya.

Keputusan yang dibuat untuk menggunakan suatu produk atau jasa oleh nasabah muncul dari faktor-faktor tertentu. Proses pengambilan keputusan yang dilakukan konsumen sering kali mengalami masalah yang didasarkan dari faktor kompleks yang menyangkut berbagai macam hal penentu keputusan tersebut.

Karena setiap orang mencoba menghubungkan perbankan dan uang, sering kali diasumsikan bahwa segala sesuatu yang berhubungan dengan perbankan memiliki komponen keuangan. Sistem keuangan Indonesia dibagi menjadi dua bagian: sistem tradisional dan sistem Syariah Islam, kadang-kadang disebut sistem perbankan Islam. Meskipun sebagian besar orang menganggap bank sebagai tempat menyimpan dan meminjam uang, bank adalah lembaga keuangan yang sangat penting bagi perekonomian suatu negara. Sistem perbankan ganda memungkinkan bank konvensional untuk mendirikan unit usaha yang sesuai syariah dan memfasilitasi pendirian bank yang sesuai syariah. Persaingan antar bank semakin meningkat seiring dengan bermunculannya bank-bank baru.

Oleh karena itu, bank harus melakukan segala upaya untuk mempertahankan dan mendapatkan basis nasabah yang besar dalam menghadapi persaingan yang ketat. Ada beberapa cara yang bisa dilakukan bank untuk menggugah rasa ingin tahu masyarakat dan meyakinkan mereka sebagai nasabah. Kepentingan nasabah merupakan bagian yang sangat penting dalam industri perbankan karena sangat bergantung pada transaksi nasabah dan simpanan. Salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan produk/jasa suatu bank adalah Kualitas Pelayanan. Kualitas pelayanan yang diberikan menjadi salah satu faktor yang meningkatkan kepercayaan konsumen dan menarik pelanggan baru (Bella et al., 2023).

Kepuasan pelanggan tercipta melalui pelayanan yang berkualitas. Konsumen dapat menilai layanan Bank jika merasa puas dengan produk dan layanan yang diterimanya. Jika nasabah benar-benar puas, mereka tidak hanya

akan menggunakan kembali produk dan layanan dari bank, tetapi juga menceritakan kepada orang lain tentang pengalaman baik mereka dan layanan yang diberikan oleh bank tersebut. Nasabah yang puas dengan tingkat pelayanan bank akan aktif mempromosikan bank tersebut. Untuk menjamin kepuasan pelanggan dan mencegah konsumen melakukan transfer bank, bank harus menyediakan layanan berkualitas tinggi. Kualitas pelayanan yang baik hanya dapat dipahami dari sudut pandang nasabah, sehingga bank harus mengembangkan standar kualitas pelayanan berdasarkan sudut pandang nasabah.

Dengan pelayanan yang baik diharapkan nasabah akan merasa dihargai dan tidak merasa diabaikan haknya dan akhirnya nasabah sebagai pengguna atau pelanggan dari jasa yang ditawarkan tersebut akan merasa puas (Nurdin et al, 2020). Persaingan yang semakin kompetitif antar bank, mendorong manajemen bank meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Karena kualitas layanan yang baik terbukti pada banyak penelitian mampu menciptakan keputusan nasabah untuk menabung di bank tersebut. Dalam mewujudkan layanan yang bermutu, bank perlu memperhatikan standar layanan yang diharapkan nasabah dan standar layanan yang diberikan pesaing (sebagai banding) serta standar layanan yang dikomunikasikan kepada nasabah. Akibatnya terjadi persaingan antar bank di Indonesia, dimana masing-masing bank berupaya memberikan layanan yang berkualitas kepada nasabahnya. Untuk mencapai kemajuan, penting untuk memperhatikan permintaan nasabah terhadap produk dan layanan yang ditawarkan oleh bank.

Faktanya masih ditemukannya beberapa nasabah yang mengeluh disebabkan karena karyawan kurang tanggap terhadap keluhan nasabah, selain itu karyawan kurang profesional dalam menjalankan tugasnya serta pelayanan terhadap nasabah memerlukan waktu cukup lama. Karena hal-hal tersebut beberapa nasabah memilih menggunakan jasa dari pesaing yang lain.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan produk/ jasa suatu bank adalah fasilitas. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan pekerjaan karyawan pada perusahaan, baik jasa maupun barang terutama produksi atau industri. Fasilitas adalah sumberdaya fisik yang ada dalam suatu proses pelaksanaan aktivitas di perusahaan (Tjiptono, 2019).

Dalam pencapaian tujuan perusahaan, diperlukan alat atau fasilitas pendukung yang digunakan dalam kegiatan sehari-hari perusahaan. Fasilitas yang digunakan dalam berbagai bentuk jenis dan manfaat, disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan perusahaan yang meliputi dari segi fasilitas baik tampilan gedung, area parkir dan kelengkapan ruang tunggu. Kurangnya ketersediaan fasilitas yang diberikan oleh bank membuat menumpuknya nasabah sehingga banyak nasabah yang kurang merasakan fasilitas yang diberikan oleh bank. Hal ini dikarenakan tidak ada fasilitas mesin ATM, sedangkan jumlah nasabah yang bertransaksi sangat banyak sehingga nasabah harus mengantri lebih lama jika ingin menarik atau setor uang. Oleh karena itu bank harus memperhatikan fasilitas agar dapat berjalan lancar dan tercapainya kenyamanan saat nasabah bertransaksi.

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah yang Membuka Tabungan di PT. BPR BKK Cabang Karangtengah Demak Periode Januari s.d Juni 2024

Bulan	Nasabah
Januari	219
Februari	159
Maret	172
April	205
Mei	185
Juni	229
Jumlah	1169

Sumber :PT. BPR BKK Demak Cabang Karangtengah

Berdasarkan data diatas dapat diketahui PT. BPR BKK Demak Cabang Karangtengah terjadi fluktuatif. Pada bulan Februari mengalami penurunan yang signifikan jumlah nasabah yang menabung. Kemudian bulan Maret dan April berangsur mengalami kenaikan. Tetapi pada bulan Mei kembali mengalami penurunan. Pada akhir semester satu yaitu di bulan Juni dapat dilihat dari tabel tersebut bahwa jumlah nasabah yang menabung mengalami peningkatan. Hal tersebut diduga karena kualitas dan fasilitas PT. BPR BKK Demak Cabang Karangtengah kurang memuaskan para nasabah atau calon nasabah yang akan menabung.

Dari masalah yang dijelaskan pada latar belakang di atas maka tema skripsi yang diangkat berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Keputusan Nasabah untuk menabung di PT. BPR BKK Demak Cabang Karangtengah .

1.2. Identifikasi Masalah, Perumusan, dan Batasan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, terdapat masalah-masalah yang berkaitan dengan penelitian ini. Masalah tersebut diidentifikasi sebagai berikut :

1. Beberapa nasabah yang mengeluh disebabkan karena karyawan kurang tanggap terhadap keluhan nasabah.
2. Karyawan kurang profesional dalam menjalankan tugasnya serta pelayanan terhadap nasabah memerlukan waktu cukup lama.
3. Beberapa nasabah membandingkan layanan dan fasilitas yang ada di BPR atau kompetitor lain yang lebih baik dan lengkap.
4. Kurangnya ketersediaan fasilitas ruang tunggu dan tempat parkir yang luas dan nyaman sehingga beberapa nasabah menunggu di luar dan parkir kendaraan di tepi jalan raya.
5. Tidak ada fasilitas mesin ATM, sedangkan jumlah nasabah yang bertransaksi sangat banyak sehingga nasabah harus mengantri lebih lama jika ingin menarik atau setor uang

5.2.1. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka timbul permasalahan:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Nasabah untuk menabung di PT. BPR BKK Demak Cabang Karangtengah ?

2. Apakah fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Nasabah untuk menabung di PT. BPR BKK Demak Cabang Karangtengah ?
3. Apakah kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Nasabah untuk menabung di PT. BPR BKK Demak Cabang Karangtengah ?

5.2.2. Batasan Masalah

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Batasan masalah dalam penelitian ini meliputi hal – hal sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan di area PT. BPR BKK Demak Cabang Karangtengah .
2. Responden yang menjadi objek penelitian adalah Nasabah dengan syarat minimal 1 kali menggunakan jasa PT. BPR BKK Demak Cabang Karangtengah di bulan Januari sampai Juni 2024.
3. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu keputusan nasabah, kualitas layanan dan fasilitas.

5.3. Maksud Dan Tujuan Penelitian

5.3.1. Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap keputusan nasabah untuk menabung di PT. BPR BKK Demak Cabang Karangtengah secara parsial maupun simultan.

5.3.2. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Nasabah untuk menabung di PT. BPR BKK Demak Cabang Karangtengah.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Nasabah untuk menabung di PT. BPR BKK Demak Cabang Karangtengah.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Nasabah untuk menabung di PT. BPR BKK Demak Cabang Karangtengah.

5.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian

Dari penelitian yang dilakukan ini, diharapkan dapat memberikan manfaat yang positif pada semua orang baik secara teoritis maupun praktis.

1. Teoritis
 - a. Merupakan sarana belajar untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan merencanakan masalah yang nyata sehingga akan lebih meningkatkan pengertian dan teori-teori diperkuliahan.
 - b. Diharapkan dapat memperluas ilmu pengetahuan dibidang tabungan.
 - c. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi literatur penelitian lanjutan yang berhubungan dengan keputusan nasabah.
2. Praktis

- a. Bagi pihak PT. BPR BKK Demak Cabang Karangtengah penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap keputusan nasabah untuk menabung. Hasil penelitian dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori mengenai pengaruh faktor-faktor tertentu terhadap perusahaan.
- b. Bagi nasabah agar mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dan juga fasilitas yang ada di PT. BPR BKK Demak Cabang Karangtengah .
- c. Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk melakukan penelitian karena biar mengetahui tingkat pemahaman masyarakat mengenai tabungan tersebut.

5.5. Sitematika Penulisan

Sistematika penulisan bermaksud untuk memberi informasi secara rinci mengenai pembahasan yang terdapat pada tiap bab. Sistematika penulisan skripsi ini terdiri dari beberapa bagian, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bagian awal yang menerangkan Latar Belakang, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Masalah, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab tinjauan pustaka pada bab ini meliputi :

- a. Landasan teori yang berisi tentang pembahasan pengertian Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Keputusan Nasabah.
- b. Penelitian terdahulu. Telaah penelitian yang berisi tentang hasil-hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.
- c. Kerangka Pemikiran
- d. Hipotesis Penelitian

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini mengemukakan tentang metode penelitian yang dilakukan dalam pengembangan sistem informasi. Agar sistematis, bab metode penelitian meliputi :

- a. Jenis Penelitian
- b. Definisi Konseptual dan Definisi Operasional
- c. Populasi dan Sampel
- d. Data
- e. Metode Pengumpulan Data
- f. Skala Pengukuran
- g. Teknik Analisis Data

Bagian akhir dari proposal skripsi ini berisi tentang daftar pustaka.

DAFTAR PUSTAKA

- Apri Dahlius, M. I. (2016). *Pengaruh Fasilitas Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Pt. Bank RiauKepri Cabang Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singing*. 3(August), 1–13.
- Aria Mulyapradana, A. I. L. (2018). Tata Kelola Administrasi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di PT . BAM. *Institusi Politeknik Ganseha Medan*, 1, 14–24. <https://www.jurnal.polgan.ac.id/index.php/juripol/article/download/86/51>
- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 1(2), 83–101. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v1i2.856>
- Arikunto, S. (2020). *Prosedur penelitian : suatu pendekatan praktek* (Ed. Revisi). Rineka Cipta.
- Bella, S., Faizal, M., & Fadilla, F. (2023). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Palembang Demang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 3(1), 125–144. <https://doi.org/10.36908/jimpa.v3i1.157>
- Fandy, T. (2019). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* (2nd ed.). Andi.
- Ghofur, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (Jrmb) Fakultas Ekonomi Uniat*.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25 edisi ke-9*. Universitas Diponegoro. <https://www.scribd.com/document/644946086/Ghozali-Edisi-9-pdf>
- Indrasari, D. M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan* (Issue 112). Unitomo Press.
- Jacobis, R. (2020). Daya Tanggap. *Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jamkesmas Di Blu Rsup Prof.Dr. R.D. Kandou Manado*, 1(4), 619–629.
- Jazulia, R. R. R. (2018). Analisis Dampak Nilai Taksir , Biaya dan Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah : Studi Kasus di Pegadaian Syariah Unit Bunul Kota Malang Pendahuluan. *Ekonomi Syariah*, 3(2), 86–109.
- Kotler, P. dan K. L. K. (2019). *Manajemen Pemasaran* (Tigabelas). Erlangga.

- M. Anang Firmansyah, B. W. M. (2018). *Pengantar Manajemen*. In *Pengantar Manajemen*. January, 1–6.
- Nadianingrum, N. W., & Saputra, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Capella Dinamik Nusantara. *Khazanah Ilmu Berazam*, 3.
- Nurdin, N., Musyawarah, I., Nurfitriani, N., & Jalil, A. (2020). Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu). *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 2(1), 87–104. <https://doi.org/10.24239/jipsya.v2i1.24.87-104>
- Paulus. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Anggota Menabung Di Koperasi Simpan Pinjam (Ksp)*. September, 247–256.
- Prasetyo, A. (2020). Pengaruh Pengetahuan Bank Syariah, Promosi, Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Menabung Di Bank Syariah Dengan Minat Menabung Sebagai Variabel Intervening. *Suparyanto Dan Rosad (2015*, 5(3), 248–253.
- Purwita Sari, M., Aulia Rachman, L., Ronaldi, D., & F Sanjaya, V. (2020). Pengaruh Harga, Promosi Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Y.O.U. *Enterpreneuer Dan Bisnis (JEBI)*, 1(2), 122–129.
- PUTRI, A. M. D. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Dan Pengetahuan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Di Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Masyarakat Solo Raya)*. [https://eprints.iain-surakarta.ac.id/7968/1/Skripsi Adheliya Mustika_185231134.pdf](https://eprints.iain-surakarta.ac.id/7968/1/Skripsi%20Adheliya%20Mustika_185231134.pdf)
- Rivai, V. (2017). *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan : Dari teori ke praktik*. RajaGrafindo Persada.
- Setyaningrum, I. (2017). Pengaruh Disiplin, Fasilitas Kerja Dan Pelatihan Karyawan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada BANK Syariah Studi Kasus Pada BANK Mandiri Syariah KC Kendal. *Repository IAIN Salatiga*, 2017.
- Sopiah, E. M. S. (2013). *Perilaku Konsumen : Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Andi.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Alfabeta.
- SYAHPITRI, W. (2021). *Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Membuka Produk Tabungan Marhamah (Studi Kasus PT.Bank SUMUT Kantor Cabang Syariah Kota Tebing Tinggi)* (Vol. 19, Issue 5). Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

- Syahsudarmi, S. (2018). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Kopi Bengkalis Di Pekanbaru. *Jurnal Development*, 6(1), 47–60.
<http://jurnal.umjambi.ac.id/index.php/JD/article/view/74>
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran*. Andi.
- Viranti, F. A. G. A. (2015). Influence of Facilities, Promotion, Product and Location Islamic Banking on Decision Non Muslim Customers Patronizing at BRIS Case Study in BRI Syariah. *The Journal of Tauhidinomics*, 1(1), 35–60.