BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Secara Umum, Peranan Bank sangat penting bagi perekonomian suatu Negara. Pertumbuhan ekonomi suatu negara dapat ditandai dengan pertumbuhan industri perbankan yang ada dalam negara tersebut. Semakin berkembang industri perbankan maka semakin baik pula pertumbuhan ekonomi Negara itu sendiri. Meningkatnya pembangunan ekonomi di suatu Negara juga karena adanya Lembaga Keuangan yang bergantung kepada dinamika perkembangan dan kontribusi nyata dari sektor perbankan.

Perbankan merupakan lembaga keuangan yang berorientasi bisnis, sebagai lembaga keuangan kegiatan bank sehari-hari tidak terlepas dari bidang keuangan. Kegiatan perbankan yang paling pokok adalah membeli uang dengan cara menghimpun dana dari masyarakat luas, kemudian menjual uang yang berhasil di himpun dengan cara menyalurkan kembali kepada masyarakat melalui pemberian pinjaman atau kredit. kegiatan jual beli inilah bank akan memperoleh keuntungan, yaitu dari selisih harga beli (bunga simpanan) dengan harga jual (bunga pinjaman). Oleh karena itu dalam melakukan kegiatan sehari – hari bank harus mempunyai dana agar dapat menyalurkan kepada masyarakat. Dana- dana masyarakat ini dihimpun oleh bank dapat di lihat dari semakin banyaknya jaringan, aset, banyaknya produk – produk yang ditawarkan dan banyaknya Dana Pihak Ketiga yang dihimpun dari masyarakat.

Dana Pihak Ketiga yang biasa disebut simpanan merupakan dana yang dipercayakan oleh masyarakat kepada Bank berdasarkan perjanjian penyimpanan dana dalam bentuk giro, deposito, sertifikat deposito, tabungan atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.

PT BPR Kencana Graha merupakan lembaga keuangan bank yang menerima simpanannya dalam bentuk deposito berjangka, tabungan, dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dan menyalurkan dana sebagai usaha BPR. Dalam melaksanakan kegiatannya PT BPR Kencana Graha menyediakan kualitas tabungan berjangka yang bunganya lebih besar dari tabungan biasa, salah satunya yaitu tabungan Deposito.

Deposito merupakan simpanan berjangka yang dikeluarkan oleh bank, yang penarikannya hanya dapat dilakukan dalam jangka waktu tertentu sesuai dengan jangka waktu yang telah diperjanjikan sebelum seperti 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan dan 12 bulan. Jadi deposito hanya dapat diambil setelah jatuh tempo. Namun ada beberapa bank yang memberikan kemudahan kepada nasabahnya apabila dalam keadaan membutuhkan dana yang mendesak yaitu dengan pencairan pokok deposito sebelum jatuh tempo dikenakan finalty menurut ketentuan yang ditetapkan oleh masing-masing bank. Maka di samping itu, PT BPR Kencana Graha memiliki keunggulan bagi nasabah yang melakukan pencairan deposito sebelum jatuh tempo, tidak dikenakan finalty hanya saja bunga berjalan selama periode tersebut tidak di bayarkan.

Selain itu, deposito dianggap sebagai investasi paling aman dengan keuntungan yang cukup besar. Nilai lebih berinvestasi deposito lainnya adalah sudah terlindungi dalam Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) sehingga deposito tetap aman. Lembaga Penjamin Simpanan merupakan suatu lembaga independen yang berfungsi menjamin simpanan nasabah penyimpan dan turut aktif dalam memelihara stabilitas sistem perbankan sesuai dengan kewenangannya.

Pada kenyataannya calon nasabah deposito pada PT BPR Kencana Graha lebih cenderung menginginkan suku bunga tinggi dan kualitas pelayanan memuaskan diberikan PT BPR Kencana Graha. Untuk itu pihak manajemen BPR Kencana Graha berusaha menentukan strategi pemasaran yang tepat untuk menarik minat konsumen agar menjadi nasabah di PT BPR Kencana Graha. Sebab nasabah memiliki pilihan untuk menentukan mana BPR yang memberikan kepuasan yang lebih tinggi.

Tingkat suku bunga merupakan salah satu balas jasa yang harus dibayar kepada nasabahnya yang dapat menarik hati nasabah untuk deposito di bank. Sejalan ini ketertarikan masyarakat dalam mendepositokan dananya dipengaruhi oleh keinginannya untuk mendapatkan keuntungan yang lebih besar. Makin tinggi tingkat bunga yang diberikan oleh bank, maka makin tinggi pula keinginan masyarakat/nasabah untuk deposito. Begitu pula sebaliknya, makin rendah tingkat suku bunga, makin rendah pula keinginan masyarakat/nasabah untuk deposito di bank. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat suku bunga yang lebih tinggi akan lebih disukai oleh masyarakat. Dengan adanya suku bunga yang lebih tinggi, masyarakat akan lebih terdorong untuk mengorbankan/mengurangi

pengeluaran mereka untuk konsumsi, dan memilih untuk menyimpan uang mereka di bank.

Pada PT BPR Kencana Graha suku bunga deposito yang diberikan kepada nasabah sesuai dengan kebijakan dari PT BPR Kencana Graha yang didasari pada kondisi likuiditas pada bank dan suku bunga diberikan tidak melebihi tingkat suku bunga Bank Indonesia.

Tabel 1.1 Tingkat Suku Bunga (LPS Rate) Pada BPR

Periode	LPS
08 Oct 2015 - 14 Jan 2016	10.00%
18 Nov 2015 - 14 Jan 2016	10.00%
15 Jan 2016 – 14 May 2016	10.00%
31 Mar 2016 - 14 May 2016	9.75%
15 May 2016 - 14 Sep 2016	9.50%
24 Jun 2016 - 14 Sep 2016	9.25%
15 Sep 2016 - 15 Jan 2017	8.75%
16 May 2017 - 14 Sep 2017	8.75%
15 Sep 2017 - 15 Jan 2018	8.50%

Sumber : Lps.go.id

Dapat di lihat pada tabel 1.1 bahwa tingkat suku bunga deposito BI Rate mengalami penurunan terus menerus hingga sampai saat ini suku bunga LPS menjadi 8,5%. Faktor penurunan suku bunga pasar ini karena dengan adanya pelanggaran kebijakan moneter BI dan belum terlalu tingginya pertumbuhan kredit. Melihat bunga deposito yang terus menurun, mengakibatkan semakin

banyak nasabah mempertimbangkan keputusannya untuk deposito di bank dan nasabah akan lebih menilai mana instrument yang paling cepat mendatangkan keuntungan. nasabah pada PT BPR Kencana Graha terdapat nasabah tertentu yang telah beralih ke instrument lain seperti reksa dana, surat utang, dan saham.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Pelayanan yang baik dan berkualitas merupakan harapan utama dari tujuan masyarakat untuk menggunakan jasa perbankan. Umumnya para nasabah bersifat terbuka dan pada kecendrungan untuk minta dilayani dengan ramah, tepat pada sasaran dan cepat.

Pada dunia perbankan, nasabah merupakan hal yang paling penting. dengan kata lain, nasabah harus dapat dipertahankan karena termasuk aset yang paling penting bagi industri jasa perbankan. Oleh karena itu, perlu sekali untuk selalu meningkatkan pelayanan dan kenyamanan agar nasabah nyaman dan tidak pindah ke bank- bank yang lain. Pada dasarnya konsumen sulit untuk dipuaskan, penting sekali bagi perusahaan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumennya. Dengan mengetahui dan memahami kebutuhan mereka maka nasabah merasa puas dan memutuskan untuk menjadi nasabah di bank tersebut. Dalam hal tersebut PT BPR Kencana Graha berusaha untuk merebut perhatian nasabah dan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah.

Tabel 1.2 Perkembangan Nasabah PT BPR Kencana Graha

Periode (Caturwulan)	Jumlah Nasabah (Orang)
Januari – April 2015	164
Mei – Agustus 2015	216
September – Desember 2015	233
Januari – April 2016	234
Mei – Agustus 2016	179
September – Desember 2016	152
Januari – April 2017	198
Mei – Agustus 2017	130

Sumber : PT BPR Kencana Graha, 2017

Jumlah nasabah depositan pada caturwulan pertama tahun 2015 sebanyak 225 orang, pada caturwulan kedua tahun 2015 mengalami penurunan menjadi 216, pada caturwulan ketiga tahun 2015 mengalami peningkatan menjadi 233 nasabah, pada caturwulan pertama tahun 2016 meningkat menjadi 234 nasabah, pada caturwulan kedua dan ketiga tahun 2016 mengalami penurunan menjadi 179 dan 152 orang. Pada caturwulan pertama tahun 2017 mengalami peningkatan kembali menjadi 198 nasabah dan pada caturwulan kedua pada tahun 2017 ini terjadi penurunan nasabah menjadi 130 nasabah.

Dalam perkembangan jumlah nasabah deposito diatas mengalami fluktuatif pada setiap periode tertentu. Dapat diketahui bahwa nasabah yang mendepositokan dana nya ke PT BPR Kencana Graha pada saat ini terjadi

penurunan. Untuk mendapatkan nasabah dan mempertahankan nasabah yang dimiliki, PT BPR Kencana Graha dituntut untuk memberikan kepuasan kepada nasabah dengan cara memberikan pelayanan yang terbaik untuk nasabah.

PT BPR Kencana Graha selalu memberikan layanan yang lebih berkualitas bagi konsumennya contohnya seperti karyawan PT BPR Kencana Graha sangat ramah, kualitas yang lengkap dimana apabila nasabah ingin deposito di PT BPR Kencana Graha nasabah dapat menghubungi karyawan funding bank melalui telepon ataupun whatsapp tidak perlu datang langsung ke PT BPR Kencana Graha karena karyawan funding PT BPR Kencana Graha yang akan langsung mendatangi tempat nasabah dan begitu juga apabila nasabah ingin menarik dananya. Selain itu nasabah deposito yang melakukan pencairan sebelum jatuh tempo tidak dikenakan denda melainkan hanya bunga deposito periode tersebut tidak di bayarkan.

Dari pihak bank juga memberikan beberapa kualitas pelayanan seperti pemberian *gift*, pemberian *souvenir*, dan *parcel* pada saat hari raya keagamaan berdasarkan jumlah deposito pada nasabah yang sudah menjadi senior pada PT BPR Kencana Graha yang di tentukan oleh pihak Bank. Semua dilakukan PT BPR Kencana Graha dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang terbaik untuk memuaskan nasabah serta untuk memenuhi keputusan nasabah untuk deposito di bank. Namun tetap saja ada keluhan yang muncul dari nasabah seperti adanya keluhan terkait dengan pelayanan yang lambatnya waktu proses pengajuan suku bunga deposito, tidak memenuhi kepuasan nasabah pada saat diberikan suku bunga deposito yang dianggap maksimal oleh PT BPR Kencana Graha, dan

nasabah menjadi ragu ketika marketing funding tidak berani untuk mengambil keputusan mengenai kesepakatan pemberian balasan jasa lainnya seperti pemberian hadiah dan parcel pada saat hari raya keagamaan kepada nasabah. disamping itu pemberian hadiah dan parcel di berikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di bank setiap tahunnya .

Tingkat suku bunga deposito dan kualitas pelayanan tersebut diatas menjadi faktor yang mempengaruhi nasabah untuk memutuskan menjadi nasabah deposito di PT BPR Kencana Graha.Keputusan nasabah untuk deposito merupakan efek akhir dari suatu pembelian dan keputusan nasabah akan membangun hubungan antara perusahaan dan nasabah yang semakin baik. Bukan hanya dalam segi kuantitas, melainkan juga dalam kualitas.

Menyadari akan berbagai hal diatas maka dalam penelitian ini peneliti memilih PT BPR Kencana Graha sebagai objek penelitian.dengan maksud untuk mengetahui apakah tingkat suku bunga dan kualitas pelayanan dapat berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk mendepositokan dananya pada PT BPR Kencana Graha. PT BPR Kencana Graha adalah salah satu Bank Perkreditan Rakyat yang beroperasi di kota Batam yang bergerak di bidang usaha perbankan, beralamat di komplek penuin centre blok F nomor 14, lubuk baja, Batam.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk membahas lebih lanjut dalam bentuk skripsi dengan judul “Pengaruh Tingkat Suku Bunga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Deposito Pada PT BPR Kencana Graha”.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut.

1. Nasabah tidak puas dengan suku bunga deposito yang dianggap maksimal oleh PT BPR Kencana Graha
2. Adanya tingkat suku bunga BI rate yang semakin menurun .
3. *Funding* tidak dapat berkomitmen dalam pemberian *gift, souvenir* dan *parcel* kepada nasabah setiap tahunnya
4. adanya keluhan dari nasabah terkait lambatnya proses pelayanan di PT BPR Kencana Graha

1.3 Pembatasan Masalah

Ruang lingkup yang dibahas dalam penelitian ini dibatasi pada permasalahan yang kaitannya dengan Tingkat Suku Bunga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah Deposito pada PT BPR Kencana Graha pada periode September 2017 –Februari 2018.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah Tingkat Suku Bunga Berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah Deposito PT BPR Kencana Graha?
2. Apakah Kualitas Pelayanan Berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah Deposito PT BPR Kencana Graha?

3. Apakah Tingkat Suku Bunga dan Kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah Deposito PT BPR Kencana Graha?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut diatas maka beberapa hal yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui, sebagai berikut .

1. Tingkat Suku Bunga terhadap keputusan nasabah deposito PT BPR Kencana Graha
2. Kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah deposito PT BPR Kencana Graha
3. Tingkat suku bunga dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap keputusan nasabah untuk deposito PT BPR Kencana Graha

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat Teoritis:

Secara teoritis tujuan penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi pengaruh faktor suku bunga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah untuk deposit dan diharapkan penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian sejenis di masa yang akan datang.

1.6.2 Manfaat Praktis:

1. Bagi Peneliti, dapat dijadikan sebagai upaya mendapatkan pengetahuan berdasarkan teori teori yang telah didapatkan selama proses perkuliahan dengan keadaan yang ada di lapangan dengan salah satunya memecahkan permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan

2. Bagi PT BPR Kencana Graha, dapat memberikan informasi bagi pihak pengelola Deposito untuk mensosialisasikan Deposito kepada masyarakat, serta untuk masukan kaitannya dengan Pengaruh tingkat suku bunga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah untuk deposito di PT BPR Kencana Graha.
3. Bagi program studi Manajemen bisnis Putera Batam, proposal ini merupakan tambahan kekayaan hasil penelitian yang dapat digunakan sebagai rujukan dan untuk dikembangkan lebih lanjut.
4. Bahan masukan atau bahkan untuk dikembangkan dalam penelitian penelitian lebih lanjut, khususnya tentang Pengaruh tingkat suku bunga dan Kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah deposito pada PT BPR Kencana Graha.