

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bank merupakan satu lembaga keuangan yang memegang peranan penting dalam perekonomian suatu negara. Sebab perkembangan suatu negara tidak terlepas dari peranan bank sebagai lembaga keuangan, sehingga sektor perbankan dapat dikatakan indikator utama kemajuan ekonomi bangsa. PD. BPR Rokan Hilir Cabang Kubu merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kelahiran Negara Kesatuan Republik Indonesia. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 1992 tentang Bank Perkreditan Rakyat.

Adapun syarat yang harus dipenuhi oleh perbankan agar dapat sukses dalam persaingan adalah berusaha untuk menciptakan dan mempertahankan nasabah. Nasabah merupakan faktor penting bagi perkembangan suatu perusahaan, karena tanpa nasabah suatu Bank tidak akan dapat menjalankan kegiatan usahanya.

Kebutuhan dan keinginan nasabah semakin meningkat dan beraneka ragam, dimana nasabah akan memilih bank yang akan memberikan keuntungan besar baginya, hal inilah yang membuat pihak Bank semakin sulit untuk memuaskan kebutuhannya. Sehingga ini yang membuat masing-masing bank mempunyai program yang terus diperbarui. Program tersebut dapat berbentuk layanan-layanan baru bagi semakin memudahkan nasabah, tingkat bunga tinggi, ada pula yang menawarkan program undian berhadiah. Semua itu dimaksudkan untuk menarik nasabah sebanyak-

banyaknya, yakni menarik nasabah baru, dan juga untuk mempertahankan supaya nasabah lama tidak beralih ke bank lain. Secara umum kegiatan usaha PD.BPR Rokan Hilir Cabang Kubu adalah memberikan kredit, menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan deposito berjangka dan tabungan.

Dengan mengetahui perilaku konsumen akan sangat membantu perusahaan dalam mengidentifikasi pasarnya sehingga segmen pasar akan lebih jelas, nyata dan efektif. Mempelajari perilaku konsumen akan dapat mengetahui bagaimana konsumen melakukan pembelian. Proses keputusan pembelian konsumen dipengaruhi oleh faktor-faktor yang berasal dari dalam konsumen itu sendiri (internal) atau yang berasal dari luar (eksternal).

Situasi dewasa ini menunjukkan bahwa nasabah lebih berfikir secara rasional, karena mereka telah mempunyai informasi sempurna tentang Bank dan mempergunakan untuk meraih nilai optimal bagi upaya pembelian dari uangnya. Dengan demikian seorang menejer harus dapat memahami bagaimana nasabah bereaksi baik terhadap rangsangan atau kebijakan dari berbagai bentuk produk, harga, daya tarik iklan yang berbeda-beda, maupun reaksi terhadap rangsangan lingkungan yang terdiri dari kekuatan utama yang terjadi dilingkungan makro pembeli.

Minat konsumen dalam memilih suatu produk dapat dipengaruhi oleh berbagai hal seperti kebudayaan, pengalaman, konsep diri, sikap dan kepercayaan terhadap suatu produk, pengaruh keluarga kepribadian maupun kelas sosial. Hal tersebut dapat mempengaruhi perilaku konsumen.

Faktor-faktor tersebut cukup mempengaruhi perilaku seseorang dalam membuat keputusan untuk menabung di PD.BPR Rohil Cabang Kubu, setiap konsumen tentu dipengaruhi oleh faktor-faktor yang berbeda, sehingga pada akhirnya konsumen tersebut memutuskan untuk menabung di bank tersebut.

Demikian pula halnya PD.BPR Rokan Hilir Cabang Kubu merupakan salah satu bank yang menarik nasabah dari berbagai golongan yang mempunyai latar belakang aktivitas pekerjaan yang berbeda-beda diantaranya, Pegawai negeri dan Bumh, Karyawan swasta, Wiraswasta, Petani, Ibu rumah tangga, Pelajar, Mahasiswa dan Lainnya.

Dalam menghimpun dana masyarakat untuk produk tabungan, PD.BPR Rokan Hilir Cabang Kubu menawarkan beberapa produk diantaranya produk dana dan produk simpan pinjam. Berdasarkan tabel dibawah ini:

Tabel 1.1
Jenis-jenis Produk PD.BPR Rokan Hilir Cabang Kubu

Nama Produk	Jenis
1. Produk Dana	1. Tabungan Gema Bahari 2. Tabungan Pelajar 3. Deposito
2. Produk Pinjaman	1. Kredit Modal Kerja 2. Kredit Investasi

Produk dana terbagi dalam beberapa jenis yaitu: Tabungan Gema Bahari, Tabungan Pelajar, dan Deposito, sedangkan produk pinjaman terbagi atas Kredit Modal Kerja, dan Kredit Investasi.

Produk-produk diatas termasuk produk produktif,yang mana merupakan bentuk yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah. Yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran penarikannya, dimana tingkat bunganya ditetapkan oleh Bank Indonesia.

Untuk mengetahui seberapa besar tingkat perkembangan nasabah pada tabungan produktif dari tahun-ketahun yang harus meningkatkan bisa kita lihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.2
Perkembangan Jumlah Nasabah pada PD.BPR Rokan
Hilir Cabang KubuTahun 2008 s/d 2012 (dalam orang)

No	Tahun	Jumlah Nasabah	Kenaikan (%)	Dana Tabungan
1	2008	2.618	-	9,548,886,211.75
2	2009	3.457	32,04	11,094,420,480.00
3	2010	5.145	64,47	16,807,517,508.07
4	2011	5.994	32,42	19,306,353,128.81
5	2012	6.838	32,23	16,764,634,904.05

Sumber: PD.BPR Rokan Hilir Cabang Kubu

Berdasarkan dari tabel 1.2 diatas dapat dijelaskan jumlah nasabah dan jumlah nominal tabungan PD.BPR Rokan Hilir Cabang Kubu 5 tahun terakhir yaitu pada tahun 2008 jumlah nasabah sebanyak 2618 orang, pada tahun 2009 sebanyak 3.457 orang, mengalami kenaikan sebanyak 839 orang, pada tahun 2010 jumlah nasabah sebanyak 5.141 orang,mengalami kenaikan sebanyak 1688 orang, pada tahun 2011 jumlah nasabah sebanyak 5.994 orang, mengalami kenaikan sebanyak 849 orang, sedangkan pada tahun 2012 jumlah nasabah sebanyak 6.838 orang, dan mengalami kenaikan sebanyak 844 orang.

Dengan demikian perkembangan jumlah nasabah tidak terlepas dari strategi pemasaran yang hanya ditempuh oleh pengelola Bank. Dalam usaha pemasarannya pemilik bank perlu memperhatikan keadaan konsumennya. Perilaku konsumen sangat berpengaruh dalam pengambilan keputusan untuk membeli suatu produk atau menggunakan jasa yang ditawarkan.

Yang menjadi salah satu faktor seseorang melakukan keputusan untuk menjadi nasabah bank adalah kesan pertama terjadinya kontak pada saat terjadinya transaksi. Karena bank sendiri identik dengan sebuah kepercayaan, sementara kepercayaan itu sendiri dengan cara menciptakan suatu kesan yang baik dari masyarakat (konsumen/nasabah) terhadap bank.

PD. BPR Rokan Hilir Cabang Kubu dalam upaya memperoleh serta mempertahankan nasabahnya harus diberi pelayanan yang dapat memuaskan konsumen sehingga mampu menciptakan dampak yang positif, dan konsumen akan merasa terpenuhi semua keinginannya, dan akan selalu setia menjadi nasabahnya. Karena konsumen dalam membeli produk atau jasa tidak terlepas dari keinginan dan kebutuhannya.

Berdasarkan masalah diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: "Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Nasabah Dalam Menabung Pada PD. BPR Rokan Hilir Cabang Kubu Kabupaten Rokan Hilir".

1.2 Perumusan Masalah

Dari latar belakang masalah diatas, penulis dapat mengambil suatu perumusan sebagai berikut:

1. Apakah faktor pribadi berpengaruh signifikan terhadap perilaku nasabah dalam menabung pada PD.BPR Rokan Hilir Cabang Kubu.
2. Apakah faktor sosial berpengaruh signifikan terhadap perilaku nasabah dalam menabung pada PD.BPR Rokan Hilir Cabang Kubu.
3. Apakah faktor psikologis berpengaruh signifikan terhadap perilaku nasabah dalam menabung pada PD.BPR Rokan Hilir Cabang Kuu.
4. Apakah faktor kebudayaan berpengaruh signifikan terhadap perilaku nasabah dalam menabung pada PD.BPR Rokan Hilir Cabang Kubu.
5. Apakah faktor pribadi, sosial, psikologis dan kebudayaan yang berpengaruh signifikan terhadap perilaku nasabah dalam menabung pada PD.BPR Rokan Hilir Cabang Kubu.

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

a. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh pribadi terhadap perilaku nasabah dalam menabung pada PD.BPR Rokan Hilir Cabang Kubu
2. Untuk mengetahui pengaruh sosial terhadap perilaku nasabah dalam menabung pada PD.BPR Rokan Hilir Cabang Kubu.
3. Untuk mengetahui pengaruh psikologis terhadap perilaku nasabah dalam menabung pada PD.BPR Rokan Hilir Cabang Kubu.
4. Untuk mengetahui pengaruh kebudayaan terhadap perilaku nasabah dalam menabung pada PD.BPR Rokan Hilir Cabang Kubu.

5. Untuk mengetahui faktor yang paling dominan yang mempengaruhi perilaku nasabah dalam menabung pada PD.BPR Rokan Hilir Cabang Kubu.

b. Manfaat Penelitian

1. Sebagai masukan PD.BPR Rokan Hilir Cabang Kubu terhadap pelayanan yang diberikan kepada nasabah.
2. Sebagai masukan bagi penulis dalam penerapan ilmu yang diperoleh selama kuliah dengan masalah lapangan.
3. Dapat menambah pengetahuan masyarakat dan sebagai acuan dalam penelitian.

1.4 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah penulisan ini, maka penulis membaginya kedalam enam bab. Bab-bab tersebut terdiri dari sub-sub bab yang mempunyai kaitan antara satu dengan yang lainnya. Masing-masing bab tersebut adalah:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis akan menguraikan mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Bab ini akan mengemukakan tentang teori-teori yang mendasari pembahasan skripsi berupa pengertian dan ruang lingkup perilaku konsumen, faktor-faktor pribadi, faktor-faktor sosial, faktor-faktor psikologis dan faktor-faktor kebudayaan.

BAB III : METODE PENELITIAN

Didalam bab ini diuraikan tentang lokasi penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, dan teknik pengumpulan data serta analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini penulis akan menguraikan tentang sejarah singkat perusahaan dan aktivitas perusahaan.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat bab penutup hasil penelitian dan pembahasan mengenai faktor pribadi, sosial, psikologis, dan faktor kebudayaan.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab penutup yang merupakan kesimpulan dari perbandingan hasil penelitian dengan teori yang ada dan memberikan saran yang diharapkan berguna PD.BPR Rokan Hilir Cabang Kubu.