

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Semakin berkembang industri perbankan dalam suatu negara maka semakin baik pula pertumbuhan ekonomi negara tersebut, dengan demikian bank merupakan suatu lembaga keuangan yang berperan penting dalam perekonomian suatu negara. Bank sebagai lembaga keuangan berfungsi untuk menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional kearah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak.

Sumber penghimpunan dana bank berasal dari beberapa sumber. Salah satu sumber dana bank yang berperan bagi kelangsungan kegiatan operasional bank adalah dana dari pihak ketiga yang merupakan sumber dana yang cukup besar dan berpengaruh terhadap bank. Sumber dana pihak ketiga tersebut diatas adalah berupa tabungan maupun deposito.

Dunia perbankan Indonesia diwarnai dengan persaingan yang sangat ketat. Hal ini ditandai dengan banyaknya lembaga jasa keuangan baru yang bermunculan mulai dari Bank Umum, Bank Swasta, Bank Perkreditan Rakyat, sampai dengan Koperasi. Perjuangan bank adalah menciptakan bisnis yang berulang dan berkelanjutan dengan nasabah yang sudah ada serta meningkatkan bisnis dengan menambah/menarik nasabah sebanyak banyaknya dalam upaya bank untuk tetap unggul dalam persaingan jangka panjang. Hal ini dapat dilakukan melalui peningkatan sarana-prasarana, diversifikasi produk, pelayanan nasabah sampai dengan penetapan suku bunga yang menarik.

Kebijakan suku bunga yang realistis tentunya akan mempengaruhi tinggi rendahnya jumlah nasabah. Dengan tingkat suku bunga simpanan yang tinggi maka akan mendorong nasabah untuk menyimpan dananya di bank dengan harapan tingkat

pengembalian yang akan diperoleh juga semakin besar tetapi sebaliknya ketika tingkat suku bunga rendah maka minat nasabah untuk menabung juga menjadi berkurang. Bagi bank, semakin tinggi minat menabung nasabah berarti kepercayaan nasabah terhadap bank tinggi dan semakin tinggi kepercayaan nasabah pada bank maka semakin besar dana masyarakat yang bisa dihimpun sehingga akan dapat meningkatkan kemampuan bank untuk membiayai operasionalnya yang sebagian besar berupa pemberian kredit pada masyarakat.

Selain tingkat suku bunga ada faktor lain yang harus diperhatikan oleh bank untuk dapat menarik minat nasabah yaitu upaya kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan menjadi penting karena akan berdampak langsung pada citra perusahaan. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan/hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan-harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

PT. BPR Logo Karo Asri merupakan salah satu Bank Perkreditan Rakyat di Berastagi, Kabupaten Karo, Sumatera Utara. Kredit merupakan sumber penghasilan utama BPR, karena melalui pendapatan dari penyaluran kreditlah digunakan untuk biaya operasional perusahaan dari mulai biaya tenaga kerja, biaya operasional sampai dengan biaya dana pihak ketiga berupa biaya bunga tabungan maupun deposito. Tingginya jumlah dana pihak ketiga pada PT. BPR Logo Karo Asri namun tidak diikuti dengan laju penyaluran kredit yang seimbang dengan laju penambahan dana pihak ketiga, mendorong pihak manajemen untuk melakukan penyesuaian tingkat suku bunga tabungan. Atas kondisi tersebut PT. BPR Logo Karo Asri telah melakukan beberapa kali penurunan suku bunga yang dapat dilihat dari tabel 1 dibawah ini:

Tabel 1. Daftar Perubahan Suku Bunga Tabungan Tahun 2017 s/d 2020

No	Bulan/Tahun	Suku Bunga	Jumlah Nasabah (orang)	Jumlah Tabungan (dalam ribuan rupiah)
1	Desember / 2017	4.5% p.a	1748	Rp 28.985.810.-
2	Maret / 2018	2.5% p.a	1707	Rp 28.775.863.-
3	September /2018	2% p.a	1628	Rp 25.851.018.-
4	Agustus / 2019	1.5% p.a	1380	Rp 23.458.263.-
5	Desember / 2020	1.5% p.a	1129	Rp 29.608.377.-

Sumber : PT BPR Logo Karo Asri (Tahun 2021)

Dari tabel tersebut di atas dapat dijelaskan bahwa PT. BPR Logo Karo Asri melakukan 3 (tiga) kali berturut-turut penurunan suku bunga dalam waktu yang singkat. Dari tabel juga dapat dijelaskan terjadi penurunan jumlah nasabah. Namun jika dilihat dari jumlah tabungan, justru jumlah tabungan pada tingkat saat suku bunga terendah berada pada posisi nominal yang paling tinggi., padahal biasanya penurunan suku bunga tabungan secara otomatis juga akan menurunkan jumlah tabungan, namun data dari tabel di atas tidak menunjukkan kondisi tersebut. Pelayanan prima kepada nasabah menjadi senjata utama dan prioritas bagi PT. BPR Logo Karo Asri karena nasabah merupakan aset penting bagi bank, disamping itu BPR masih kalah jauh dengan Bank Umum Milik Negara yang saat ini sedang gencar melakukan inovasi digitalisasi. Nasabah-nasabah pun tergiur dengan kemudahan-kemudahan yang ditawarkan oleh inovasi tersebut.

PT. BPR Logo Karo Asri berupaya memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan dan dengan demikian diharapkan nasabah PT. BPR Logo Karo Asri akan terus meningkat dan minat nasabah untuk menabung di PT. BPR Logo Karo Asri diharapkan juga akan meningkat sehingga PT. BPR Logo Karo Asri akan tetap mampu bersaing dengan BPR lain, bank- baik swasta maupun nasional.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka peneliti tertarik untuk menyusun skripsi dengan judul **“Pengaruh Tingkat Suku Bunga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Nasabah Pada PT. BPR Logo Karo Asri Berastagi”**

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas yang telah dikemukakan, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan antara lain :

1. BPR Logo Karo Asri memiliki persaingan yang ketat antar bank dalam memperebutkan nasabah.
2. Nasabah mempunyai banyak pilihan bank untuk menabung dan nasabah cenderung memilih bank yang memiliki tingkat pelayanan dan tingkat suku bunga yang menjanjikan.
3. Dalam hal kualitas pelayanan, BPR Logo Karo Asri masih menggunakan system konvensional sedangkan bank lain telah melakukan digitalisasi.

1.3. Batasan Masalah

Pembatasan masalah dalam penelitian ini ditujukan untuk menghindari ruang lingkup penelitian yang terlalu luas. Dalam penelitian ini penulis hanya memfokuskan pada lingkungan PT. BPR Logo Karo Asri Berastagi tentang Pengaruh Tingkat Suku Bunga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Nasabah.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sejauh mana pengaruh tingkat suku bunga simpanan terhadap minat menabung nasabah pada PT. BPR Logo Karo Asri Berastagi?
2. Sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat menabung nasabah pada PT. BPR Logo Karo Asri Berastagi?

3. Sejauh mana pengaruh tingkat suku bunga simpanan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap minat menabung nasabah pada PT. BPR Logo Karo Asri Berastagi?

1.5. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini yaitu :

1. Mengetahui sejauh mana pengaruh tingkat suku bunga simpanan terhadap minat menabung nasabah pada PT. BPR Logo Karo Asri Berastagi.
2. Mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat menabung nasabah pada PT. BPR Logo Karo Asri Berastagi.
3. Mengetahui sejauh mana pengaruh tingkat suku bunga simpanan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap minat menabung nasabah pada PT. BPR Logo Karo Asri Berastagi.

1.6. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. Bagi peneliti menambah wawasan dan pengetahuan penulis terkait bidang perbankan dengan variabel-variabel yang diteliti yang berkaitan dengan tingkat suku bunga, kualitas pelayanan dan minat menabung nasabah.
2. Bagi perusahaan sebagai sumber informasi dalam mengembangkan bank dan sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi untuk lebih memantapkan strategi yang telah digunakan oleh bank.
3. Bagi pihak lain sebagai bahan referensi untuk penelitian tentang objek yang sama dimasa mendatang.