

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan industri perbankan di Indonesia sudah semakin maju seiring dengan kebutuhan masyarakat, persaingan dalam dunia perbankan pun semakin ketat sehingga membuat pihak manajemen bank harus berpikir serius untuk mempertahankan eksistensinya di dunia perbankan, persaingan tersebut tidak hanya dengan sesama bank dalam negeri tetapi juga dengan bank-bank asing yang beroperasi di Indonesia. Sampai saat ini tercatat terdapat 125 bank yang beroperasi di Indonesia, terdiri dari 11 bank asing, 26 bank milik daerah, 5 bank milik pemerintah dan sisanya adalah bank-bank swasta.

Suatu tantangan bagi suatu bank untuk dapat mempertahankan posisinya ditengah persaingan yang semakin ketat, maka dibutuhkan strategi pemasaran dalam menghadapi situasi seperti ini antara lain menyediakan produk perbankan berkualitas yang sesuai kebutuhan dan keinginan nasabah yang disertai dengan berbagai kemudahan dalam menggunakan produk tersebut. Hal ini dimaksudkan untuk meningkatkan strategi yang tepat agar menarik calon nasabah baru dan mempertahankan nasabah lamanya dengan memperlihatkan keunggulan bersaing yang dimiliki dibandingkan pesaingnya, yang diharapkan akan berdampak pada peningkatan reputasi bank tersebut.

Perbankan memiliki peran penting sebagai salah satu motor penggerak roda perekonomian bangsa, karena bank merupakan lembaga

perantara bagi pihak-pihak yang kelebihan dana dan pihak – pihak yang kekurangan dana. Pihak yang surplus dana akan menyimpan uang di bank, sedangkan pihak yang kekurangan dana akan meminjam uang di bank. Dengan kata lain bank merupakan lembaga keuangan yang menjadi tempat bagi perusahaan, badan pemerintah dan swasta, maupun perorangan menyimpan dananya. Melalui kegiatan perkreditan dan berbagai jasa yang diberikan, bank melayani kebutuhan pembiayaan serta melancarkan mekanisme sistem pembayaran bagi semua sektor perekonomian.

Produk perbankan yang ditawarkan oleh bank pada umumnya bermacam-macam, seperti produk tabungan, kredit, deposito, dan lain-lain. Produk tabungan merupakan produk yang paling mendasar bagi suatu bank, walaupun bunganya lebih rendah bila dibandingkan dengan giro atau deposito, namun peranan tabungan dalam komposisi sumber dana perbankan sangat besar karena sebagian besar dana pihak ketiga dari masyarakat tersimpan dalam bentuk tabungan dan merupakan jenis produk bank yang paling banyak diminati oleh nasabah sehingga merupakan komoditi yang paling penting.

Reputasi merupakan alat yang dapat digunakan untuk mendukung keberhasilan strategi perusahaan. Strategi harus mempertimbangkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan sebagai satu paket dalam menghasilkan produk perbankan yang berkualitas khususnya dimana perusahaan pesaing tidak memiliki dan tidak dapat memproduksinya, sehingga dapat menjadi produk unggulan dan menjadi pembeda dengan bank lain.

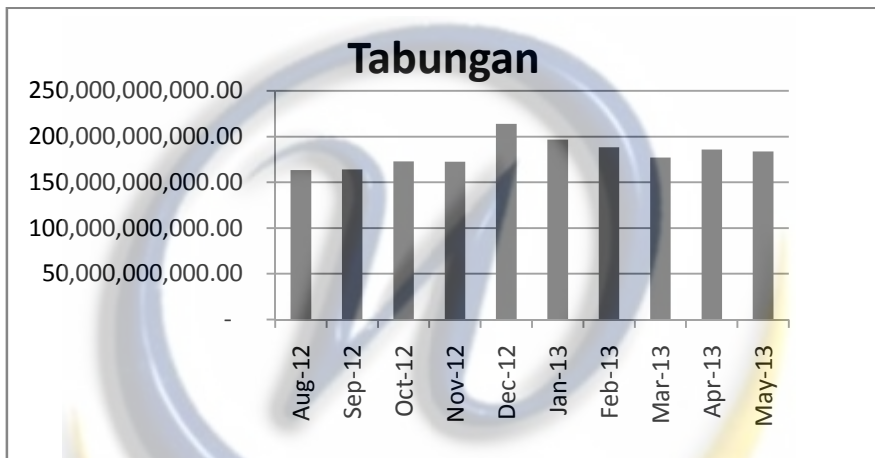
Salah satu bank yang sedang berkembang saat ini dan juga turut serta meramaikan persaingan dalam industri perbankan adalah Bank bjb. Bank bjb pada awalnya merupakan salah satu bank pemerintah daerah yang bernama Bank Jabar, lalu pada tahun 2007 terjadi perubahan nama menjadi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat, Tbk dengan sebutan Bank Jabar Banten, dan pada tanggal 5 Juli 2010 telah resmi berubah menjadi bank bjb.

Saat ini bank bjb berkeinginan kuat untuk membawa bank bjb tumbuh berkembang menjadi 10 bank nasional yang terbesar dan berkinerja baik di Indonesia sesuai dengan visinya yaitu “Menjadi 10 Bank Terbesar dan Berkinerja Baik di Indonesia” dan terus berupaya meningkatkan pelayanannya agar nasabahnya meningkat dan terus menambah nilai tabungannya, namun pada kenyataannya menurut data yang diperoleh bahwa selama bulan Januari - Mei 2013 bank bjb cabang Depok mengalami penurunan saldo tabungan nasabah padahal jumlah nasabah mengalami peningkatan, seperti yang terlihat pada tabel 1.1

**Tabel 1.1 Saldo Tabungan Nasabah bank bjb Cabang Depok  
Bulan Agustus 2012 – Mei 2013**

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Nasabah</b>	<b>Saldo Tabungan (Rp)</b>
Ags 2012	28,884	163,377,082,636.00
Sept 2012	29,202	163,923,588,531.00
Okt 2012	29,847	172,689,571,427.00
Nov 2012	30,283	172,560,427,304.00
Des 2012	30,708	213,831,798,003.00
Jan 2013	31,068	196,590,126,723.00

Feb 2013	31,310	188,323,022,023.00
Mar 2013	31,660	177,142,845,611.00
Apr 2013	32,574	185,856,129,136.00
Mei 2013	33,264	183,697,715,046.00



bjb cabang Depok, namun tidak secara aktif menabungkan uangnya bahkan sangat mungkin masyarakat tersebut mengalokasikan dana yang telah ditabung di bank bjb cabang Depok ke bank lain.

Kondisi ini perlu mendapat perhatian yang serius karena mungkin salah satu penyebabnya adalah nasabah relatif tidak puas dengan kualitas pelayanan dan produk perbankan yang diberikan oleh bank bjb cabang Depok, karena indikasi apabila nasabah tersebut puas dengan kualitas produk tabungan maka mereka akan kembali lagi menabung dan pada akhirnya diharapkan dapat meningkatkan reputasi bank bjb.

Sehubungan dengan hal-hal yang melatarbelakangi masalah tersebut diatas, maka penulis tertarik untuk menulis tugas akhir ini dengan judul: **“Analisis Ketersediaan Produk dan Kemudahan Perolehan Produk Tabungan Tandamata serta Pengaruhnya Terhadap Reputasi Bank (Studi Kasus Pada Bank bjb Cabang Depok)”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Adapun rumusan masalah yang diangkat pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi nasabah terhadap ketersediaan produk tabungan Tandamata di bank bjb Cabang Depok?
2. Bagaimana persepsi nasabah terhadap kemudahan perolehan produk tabungan Tandamata di bank bjb Cabang Depok?
3. Bagaimana pengaruh ketersediaan produk dan kemudahan perolehan produk tabungan Tandamata terhadap reputasi bank bjb Cabang Depok?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mendapatkan gambaran secara rinci mengenai persepsi nasabah terhadap ketersediaan produk tabungan Tandamata di bank bjb Cabang Depok
2. Mendapatkan gambaran secara rinci mengenai persepsi nasabah terhadap kemudahan penggunaan produk tabungan Tandamata di bank bjb Cabang Depok
3. Mengetahui pengaruh ketersediaan produk dan kemudahan penggunaan produk tabungan Tandamata terhadap reputasi bank bjb Cabang Depok

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini adalah :

1. Bagi penulis, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan wadah untuk menerapkan teori-teori yang telah diperoleh selama kuliah serta lebih memahami penerapan teori tersebut di kehidupan nyata.
2. Bagi perusahaan, dapat dijadikan sebagai acuan bagi pihak manajemen dalam memperbaiki kinerja perusahaan serta dalam penetapan kebijakan perusahaan agar reputasi bank tetap terjaga dengan baik, sehingga diharapkan kelangsungan hidup perusahaan akan terus terjaga sehingga visi dan misi perusahaan dapat tercapai.
3. Bagi dunia akademis, dapat digunakan sebagai bahan referensi dalam melakukan penelitian-penelitian yang serupa di waktu mendatang.