

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perusahaan perbankan merupakan lembaga yang memang hanya memberikan suatu layanan jasa kepada masyarakat luas. Bank adalah salah satu lembaga keuangan terkenal yang ada di Indonesia. Saat ini perkembangan dunia perbankan semakin pesat dan modern baik dari segi ragam produk, kualitas layanan dan teknologi yang dimilikinya. Selain perbankan masih banyak juga jenis lembaga keuangan yang memberikan dana kepada mereka yang membutuhkan demi mencapai tujuan yang diinginkan. Menurut Kasmir (2013:24) Bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpanan giro, tabungan dan deposito. Kemudian bank juga dikenal sebagai tempat untuk meminjam uang (kredit) bagi masyarakat yang membutuhkannya. Di samping itu, bank juga dikenal sebagai tempat untuk menukar uang, memindahkan uang dan menerima segala 9 macam bentuk pembayaran dan setoran seperti pembayaran listrik, telepon, air, pajak, uang kuliah dan pembayaran lainnya. Dalam menjalankan fungsi-fungsinya, bank berdasarkan prinsip kehati-hatian. Produk dan jasa yang dilakukan oleh bank harus sesuai dengan ketentuan yang ada berdasarkan jenis banknya. Pemberian produk dan jasa yang dilakukan oleh suatu bank pada dasarnya disesuaikan dengan kebutuhan nasabah yang dalam hal ini bertindak sebagai konsumen pengguna jasa perbankan.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang relative cepat telah memberikan pengaruh terhadap perkembangan perekonomian di dunia.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi ini memberikan pengaruh pada sektor keuangan, terutama perbankan. Perkembangan teknologi saat ini mempunyai peran yang penting dalam memberikan kemudahan kepada nasabah dan mempercepat kegiatan dalam transaksi perbankan. Perusahaan perbankan saat ini berusaha untuk menciptakan inovasi baru dalam memberikan produk terbaik untuk memenuhi kepuasan nasabah. Salah satu yang dilakukan oleh perusahaan perbankan adalah menghadirkan transaksi teknologi perbankan yang dapat bersaing di dunia perbankan seperti pembangunan jaringan mesin ATM, Internet Banking yang lebih dikenal dengan e-banking dan mobile banking menjadi kegiatan utama dalam memenangkan persaingan pasar karena itu nasabah menjadi prioritas baik dari segi layanan maupun dalam kemudahan bertransaksi. Saat ini kehidupan masyarakat yang serba praktis, cepat, dan mudah, mobile banking menjadi salah satu solusi. Bank berusaha menciptakan kemudahan dan kenyamanan kepada nasabah dalam bertransaksi secara online, efektif, dan nyaman. Semakin pesat dan cepatnya revolusi yang terjadi dalam perkembangan teknologi informasi dan komunikasi akhir-akhir ini telah mendorong kemajuan dalam teknologi produk dan proses, serta terbentuknya masyarakat modern yang memiliki akses informasi yang berpengaruh terhadap semua sektor kegiatan bisnis. Rekening ponsel merupakan produk dengan layanan yang menembus batas yang memberikan jasa finansial ke seluruh lapisan masyarakat bahkan yang tidak memiliki rekening bank sekalipun. Rekening ponsel memungkinkan nasabah untuk mentransfer uang ke nomor ponsel dari seluruh operator ponsel di Indonesia, menggunakan jenis ponsel apapun dan yang paling utama adalah tidak memerlukan kartu ATM dan rekening bank.

Sebagian besar masyarakat Indonesia masih banyak yang belum bisa mengakses layanan jasa keuangan perbankan pada umumnya, ini menjadi perhatian utama Bank Indonesia dan Pemerintah dengan mencanangkan program keuangan inklusif untuk meniadakan segala hambatan terhadap akses masyarakat dalam memanfaatkan layanan jasa keuangan perbankan. Dari perspektif lembaga keuangan, hambatan yang dihadapi dalam memperluas inklusif keuangan mencakup keterbatasan cakupan wilayah dan jaringan kantor, minimnya informasi mengenai nasabah potensial dan terbatasnya informasi mengenai keuangan konsumen. Usaha menambah jaringan kantor di pedesaan diperhadapkan pada biaya pendirian dan biaya pemeliharaan yang relative mahal. Oleh karena itu *Laku Pandai* (Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif) yang kini tengah menjadi sorotan utama di dunia perbankan diharapkan dapat menjadi metode yang mendekatkan layanan perbankan kepada masyarakat khususnya masyarakat yang bermukim di pedesaan yang loaksinya jauh dari kantor bank baik pusat maupun cabang dengan dukungan pelaku usaha di bidang telekomunikasi. Layanan *Laku Pandai* (Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif) merupakan solusi untuk meningkatkan inklusi keuangan khususnya masyarakat di daerah terpencil yang sulit dijangkau oleh jaringan cabang perbankan. Kondisi geografis Indonesia mencakup wilayah yang sangat luas sehingga diperlukan saluran distribusi perbankan yang memadai untuk menjangkau masyarakat sampai pelosok-pelosok pedesaan. Dengan karakteristik demografi tersebut, *Laku Pandai* (Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif) merupakan media yang dianggap mampu melayani semua segmen

masyarakat termasuk masyarakat yang kurang mampu untuk mengakses layanan keuangan formal dengan biaya relative murah dibandingkan dengan pembukaan jaringan cabang baru.

PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk adalah perusahaan yang bergerak di bidang perbankan, yang berdiri sejak tahun 1958, dan berkantor pusat di Jakarta (sebelumnya di Bandung). PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk ini mempunyai cabang-cabang 263 kota di seluruh Indonesia. Visi perusahaan ini yaitu menjadi bank mass market terbaik, mengubah hidup berjuta rakyat Indonesia sedangkan misinya yaitu bersama, kita ciptakan kesempatan tumbuh dan hidup yang lebih berarti. Proses perumusan visi dan misi BTPN ini dimulai pada tahun 2009, dan melibatkan masukan serta partisipasi dari semua karyawan dari berbagai tingkatan. Tujuannya yaitu untuk membangun bisnis yang berkelanjutan dan berkontribusi meningkatkan kesejahteraan rakyat Indonesia serta berperan dalam pembangunan bangsa.

Pada tahun 2015 BTPN secara resmi meluncurkan produk Bank BTPN Wow, sebuah mobile digital platform dimana nasabah dengan perangkat telepon seluler sederhana dan sinyal 1 bar sekalipun. Dapat mendaftar dan membuka rekening tabungan dengan proses verifikasi yang dipermudah dan melakukan transaksi perbankan. Bank BTPN Wow adalah salah satu program *Laku Pandai* (Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif) dari OJK (Otoritas Jasa Keuangan) untuk penyediaan layanan perbankan atau layanan keuangan lainnya melalui kerja sama dengan pihak lain (Agen Bank) dan didukung dengan penggunaan sarana teknologi informasi yaitu jaringan distribusi yang digunakan

untuk memberi layanan financial di luar kantor cabang bank melalui teknologi dan jaringan alternative dengan biaya efektif, efisien dalam kondisi yang aman dan nyaman.

Tabel 1. 1

Data Nasabah Bank BTPN Wow! Kota Semarang Tahun 2017

Area	Jumlah Nasabah
Januari	933
Februari	1.053
Maret	1.548
April	1.059
Mei	1.052
Juni	650
Juli	1.060
Agustus	1.361
September	726
Oktober	391
November	1.031
Desember	996
Total	11.860

Sumber : Bank BTPN Wow! Kota Semarang Tahun 2017

Berdasarkan Tabel diatas meunjukkan pertumbuhan nasabah Bank BTPN Wow! Selama tahun 2017 di Kota Semarang. Perkembangan data nasabah di Bank BTPN Wow! Kota Semarang mengalami kenaikan dan penurunan jumlah nasabah setiap bulannya, pada bulan Januari dengan bulan Februari memiliki selisih sebesar 120 nasabah dimana adanya kenaikan penambahan nasabah. Sedangkan pada bulan September mengalami penurunan dari bulan sebelumnya sebesar 635 nasabah. Dan pada bulan Oktober mengalami penurunan kembali sebesar 335 nasabah.

Vita Nurhayati (2016) menyatakan bahwa semakin bagus kualitas produknya, maka semakin banyak nasabah yang memutuskan untuk membuka rekening ponsel. Untuk itu di dalam pemasaran, kualitas produk sangat bernilai untuk ditanamkan kepada masyarakat bahwa kualitas produk atau kualitas layanan tersebut bernilai dan dibutuhkan. Hal ini mengartikan bahwa semakin baik kualitas produknya maka semakin membuat para calon nasabah merasa aman dan nyaman dengan produk yang ditawarkan oleh Bank BTPN Wow!.

Siti Munawaroh (2018) mengemukakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat kualitas layanan maka semakin tinggi tingkat keputusan menabung. Hal ini mengartikan bahwa jika kualitas layanan perbankan semakin baik maka semakin banyak para calon nasabah untuk melakukan pembukaan rekening pada perusahaan, dimana para nasabah merasa aman dan nyaman dalam melakukan transaksi keuangan.

Eva Nur Muzaiyanah (2018) menyatakan bahwa Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung, maka semakin banyak promosi yang dilakukan maka semakin banyak nasabah yang melakukan pembukaan rekening dan melakukan keputusan.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah dalam Membuka Rekening Ponsel (Studi pada Bank BTPN Wow! Kota Semarang).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan sebelumnya, rumusan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Promosi terhadap Keputusan Nasabah dalam Membuka Rekening Ponsel (Studi pada Bank BTPN Wow! Kota Semarang). Dari Judul penelitian ini diperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas produk berpengaruh secara positif signifikan terhadap keputusan nasabah membuka rekening ponsel pada Bank BTPN Wow! ?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh secara positif signifikan terhadap keputusan nasabah membuka rekening ponsel pada Bank BTPN Wow!
3. Apakah promosi berpengaruh secara positif signifikan terhadap keputusan nasabah membuka rekening ponsel pada Bank BTPN Wow! ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan pernyataan penelitian diatas, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap keputusan nasabah membuka rekening ponsel pada Bank BTPN Wow!
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan nasabah membuka rekening ponsel pada Bank BTPN Wow!
3. Untuk menganalisis pengaruh promosi terhadap keputusan nasabah membuka rekening ponsel pada Bank BTPN Wow!

1.4 Manfaat Penelitian

Dari tujuan penelitian diatas maka manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Bagi bank diharapkan dari penelitian ini akan menghasilkan suatu masukan pemikiran dan input yang bermanfaat sehingga bank dapat menerapkan strategi-strategi baru untuk meningkatkan jumlah nasabah pada Bank BTPN Wow!.
2. Bagi perguruan tinggi dapat menambah keperpustakaan dan dapat dijadikan bahan bacaan yang berisikan suatu studi tentang manajemen perbankan yang bersifat ilmiah.
3. Bagi penulis penelitian ini merupakan suatu kesempatan bagi penulis menerapkan ilmu dan pengetahuan, dan untuk menambah wawasan dan pengetahuan dibidang manajemen perbankan.