

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini dunia perbankan berkembang dengan sangat pesat. Keadaan tersebut dapat dilihat dari banyaknya bank yang ada di Indonesia, baik bank milik pemerintah maupun bank milik swasta. Lembaga keuangan bank memiliki berbagai kegiatan penting, antara lain menyalurkan dana dan memberikan kredit pada bank konvensional dan pembiayaan pada bank syariah yang sesuai dengan segala bentuk kebijakan undang-undang yang berlaku.

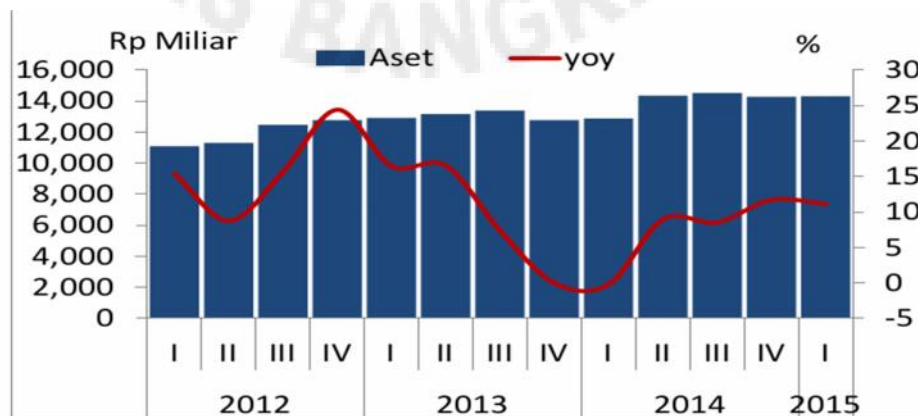
Dewasa ini perbankan merupakan bagian penting bagi kehidupan masyarakat. Hampir semua lapisan masyarakat mengenal dan merupakan bagian di dalam lembaga keuangan bank. Secara mikro, tabungan diperlukan untuk menjaga tingkat konsumsi masa datang dan bahkan disepanjang waktu. Sedangkan sisi makro dimanfaatkan untuk investasi dalam rangka roda ekonomi masyarakat untuk mencapai realitas cita-cita masyarakat yang sejahtera, berkemakmuran dan berkeadilan.

Perkembangan lembaga keuangan bank yang pesat memberikan kesempatan bagi setiap lapisan masyarakat untuk memilih bank yang sesuai dengan selera dan kebutuhannya. Positifnya laju pertumbuhan ekonomi Indonesia sangat dipengaruhi oleh konsumsi domestik masyarakat Indonesia yang besar, salah satu industri yang berperan terhadap laju positifnya perekonomian Indonesia adalah industri perbankan.

Berdasarkan prinsip kerjanya, lembaga keuangan bank dibedakan menjadi 2 (dua) jenis, yaitu bank konvensional dan bank syariah. Pada bank konvensional, kepentingan pemilik dana (deposan) adalah memperoleh imbalan berupa bunga simpanan yang tinggi, sedangkan kepentingan pemegang saham salah satunya adalah memperoleh *spread* yang optimal antara suku bunga pinjaman dan suku bunga pinjaman (mengoptimalkan *interest difference*). Berbeda dengan prinsip kerja pada bank konvensional, Perkembangan perbankan syariah sejak tahun 1970-an secara umum mempunyai 2 (dua) pola. Pertama, mendirikan bank syariah berdampingan dengan bank konvensional (*dual banking system*). Kedua, merestrukturisasi sistem perbankan secara keseluruhan sesuai dengan syariah Islam (*full fledged Islamic financial system*).

Secara umum, volume usaha perbankan Bangka Belitung masih tumbuh positif. Sementara itu, penghimpunan dana tercatat tumbuh lebih tinggi khususnya untuk giro. Sementara tabungan dan deposito mengalami perlambatan. Adapun dari stabilitas sistem keuangan (SKK), risiko kredit terindikasi mengalami sedikit peningkatan khususnya untuk kredit korporasi.

Grafik 1.1 Perkembangan Aset Perbankan Bangka Belitung



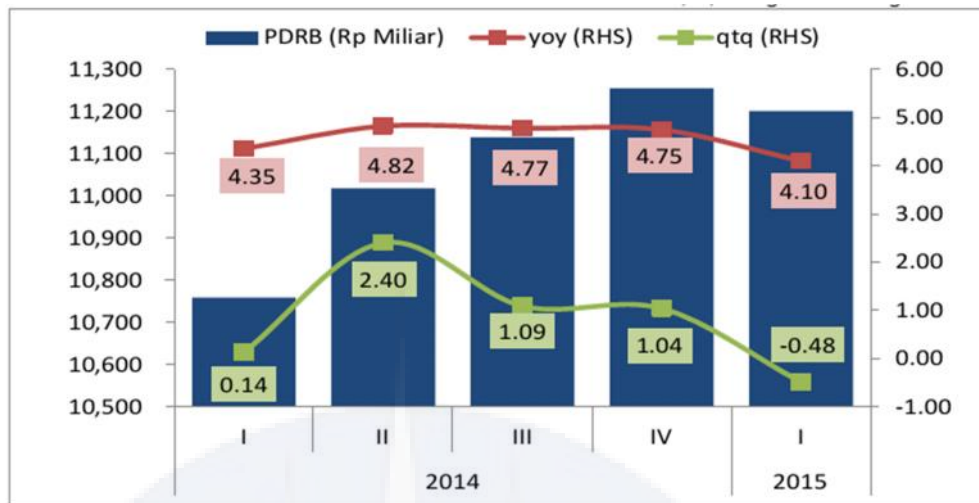
Sumber: Bank Indonesia, 2015.

Rata-rata tertimbang suku bunga simpanan pada bank umum di Bangka Belitung berjalan sebesar 3,84% meningkat pada triwulan dibandingkan triwulan sebelumnya sebesar 3,66%. Suku bunga tertimbang komponen Dana Pihak Ketiga mengalami peningkatan pada giro dan deposito yaitu masing-masing sebesar 1,78% dan 7,83% dari 1,60% dan 7,77% pada triwulan sebelumnya sementara suku bunga tabunga tetap sebesar 1,59%.

Di sisi lain, tingkat suku bunga pinjaman secara rata-rata tercatat sebesar 12,49% pada triwulan I 2015 atau sedikit lebih rendah dari triwulan sebelumnya yang mencapai 12,68%. Namun demikian, berdasarkan sektor pemberian kredit, suku bunga kredit yang meningkat paling besar terjadi pada sektor listrik, air dan gas yaitu dari 13,12% menjadi 14,53%. Selain itu peningkatan suku bunga kredit juga terjadi pada sektor pendidikan dari 14,32% menjadi 14,47%.

Tahun 1962 Undang-Undang RI Nomor 13 tentang “Bank Pembangunan Daerah” mulai diberlakukan. Berdasarkan UU RI No. 13 salah satu bank daerah di Sumatera Selatan secara resmi seluruh kegiatan PT Bank Pembangunan Sumatera Selatan menjadi milik Pemerintah Daerah Provinsi Sumatera Selatan dengan status badan hukum perusahaan Daerah berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 11/DPRDGR Tingkat I Sumatera Selatan, dengan izin usaha yang dikeluarkan oleh Menteri Urusan Bank Central/Gubernur Bank Indonesia Nomor 2/Kep/MUBS/63 Tanggal 27 Februari 1963.

Grafik1.2 Pertumbuhan Ekonomi (%) Bangka Belitung Tahun 2014 - 2015



Sumber: BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, 2015.

Tahun 2009 berdasarkan Pernyataan Keputusan Pemegang Saham di Luar Rapat PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan Nomor 2 tanggal 03 November 2009 dan Pengesahan Menteri Hukum dan Hak Azasi Manusia Republik Indonesia Nomor: AHU-56914.AH.01.02. Tahun 2009 tanggal 20 November 2009, maka Bank Sumsel berubah nama menjadi Bank Sumsel Babel.

Peran Bank Pembangunan Daerah dalam memacu pertumbuhan perekonomian daerah semakin strategis dalam rangka mewujudkan struktur perekonomian yang semakin berimbang. Salah satu cara yang dapat dilakukan Bank Sumsel Babel untuk dapat menarik masyarakat menjadi nasabah adalah dengan membangun merek sehingga akan menciptakan ekuitas merek.

Untuk melihat Bank Sumsel Babel cabang Pangkalpinang dari perspektif nasabah menyangkut *brand equity*, dapat dilihat pada tabel 1.1 dibawah ini:

Tabel 1.1 Survei Pada Nasabah Tentang Brand Equity Bank Sumsel Babel Juni Tahun 2015

No.	PERNYATAAN	SS	S	R	TS	STS
1.	Bank Sumsel Babel merupakan pilihan pertama untuk menabung.	10% (3 orang)	33.3% (10 orang)	43.3% (13 orang)	13.3% (4 orang)	-
2.	Bank Sumsel Babel memiliki kualitas yang baik.	33.3% (10 orang)	53.3% (16 orang)	13.3% (4 orang)	-	-
3.	Bank Sumsel Babel merupakan lembaga keuangan dengan merek terpercaya.	46.6% (14 orang)	46.6% (14 orang)	6.7% (2 orang)	-	-

Sumber: Survei Nasabah Bank Sumsel Babel Tahun 2015

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa yang menjadikan Bank Sumsel Babel cabang Pangkalpinang sebagai alternatif utama ketika memilih produk tabungan adalah sebanyak 10% dalam kategori sangat setuju, 33.3% dalam kategori setuju. Sebanyak 43.3% ragu-ragu untuk menjadikan Citra *hand and body lotion* sebagai alternatif utama, dan 13.3% menyatakan sangat tidak setuju. Kondisi menunjukkan indikasi bahwa ekuitas merek Bank Sumsel Babel cabang Pangkalpinang masih relatif rendah. Bank Sumsel Babel cabang Pangkalpinang memiliki kualitas yang baik adalah sebanyak 33.3% dalam kategori sangat setuju dan 46.6% dalam kategori sangat setuju menyatakan bahwa Bank Sumsel Babel cabang Pangkalpinang merupakan lembaga keuangan dengan merek terpercaya.

Menurut UU Merek No. 15 Tahun 2001 pasal 1 ayat 1, “Merek adalah tanda yang berupa gambar, nama, kata huruf-huruf, angka-angka, susunan warna, atau kombinasi dari unsur-unsur tersebut yang memiliki daya pembeda dan digunakan dalam kegiatan perdagangan barang atau jasa.” Kotler (2003) mengemukakan bahwa merek merupakan sebuah nama, istilah, tanda simbol, atau

desain atau kombinasi dari seluruhnya, yang bertujuan untuk mengidentifikasi barang-barang maupun jasa dari suatu kelompok penjual dan untuk membedakan produk mereka dari para pesaing. *Brand equity* atau ekuitas merek dapat memberikan dorongan bagi seseorang untuk melakukan keputusan pembelian suatu barang atau jasa tertentu (Sudarsono dan Kurniawati, 2013).

Kekuatan persaingan adalah persaingan antar merek, maka ekuitas merek suatu perusahaan harus semakin kuat. Dengan semakin kuatnya ekuitas merek suatu produk, maka konsumen akan merasa puas dan semakin kuat pula daya tariknya di mata konsumen untuk mengkonsumsi produk tersebut yang selanjutnya akan membawa konsumen untuk melakukan pembelian secara berulang-ulang sehingga akhirnya menjadi pelanggan yang setia serta mendatangkan keuntungan bagi perusahaan. Merek yang kuat mempunyai ekuitas merek yang tinggi.

Sebagai perusahaan yang bergerak pada bidang jasa, persaingan juga muncul dalam bentuk pelayanan yang berkualitas, pemberian undian/hadiah, penetapan suku bunga yang menarik. Pihak bank juga berkompetisi mengeluarkan produk agar nasabah lebih leluasa dalam memilih produk yang sesuai dengan keinginannya. Sebagai contoh yaitu produk tabungan dimana saat ini hampir semua bank memiliki lebih dari satu jenis produk tabungan.

Kualitas menurut Kotler & Keller (2009) adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini

berarti bahwa kualitas yang baik bukanlah berdasarkan persepsi penyediaan jasa, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan. Penjual telah menghantarkan kualitas ketika produk atau jasanya memenuhi atau melebihi ekspektasi pelanggannya.

Untuk melihat Bank Sumsel Babel cabang Pangkalpinang dari perspektif nasabah menyangkut kualitas pelayanan, dapat dilihat pada tabel 1.2 dibawah ini:

Tabel 1.2 Survei Pada Nasabah Tentang Kualitas Pelayanan Bank Sumsel Babel Juni Tahun 2015

No.	PERNYATAAN	SS	S	R	TS	STS
1.	Bank Sumsel Babel memiliki kredibilitas yang baik.	33.3% (10 orang)	50% (15 orang)	16.6% (5 orang)	-	-
2.	Karyawan/i Bank Sumsel Babel terlatih dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.	20% (6 orang)	63.3% (19 orang)	13.3% (4 orang)	-	3.3% (1 orang)

Sumber: Survei Nasabah Bank Sumsel Babel Tahun 2015

Berdasarkan tabel 1.2 menunjukkan bahwa Bank Sumsel Babel cabang Pangkalpinang memiliki kredibilitas yang baik adalah sebanyak 33.3% dalam kategori sangat setuju, 50% dalam kategori setuju dan sebanyak 16.6% dalam kategori ragu-ragu. Sedangkan karyawan/i Bank Sumsel Babel cabang Pangkalpinang terlatih dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, sebanyak 20% menyatakan sangat setuju, 63.3% dalam kategori setuju, 13.3% dalam kategori ragu-ragu dan 3.3% dalam kategori sangat tidak setuju. Kondisi menunjukkan indikasi bahwa kualitas pelayanan Bank Sumsel Babel cabang Pangkalpinang relatif kurang baik.

Kualitas pelayanan juga turut menjadi salah satu faktor pendorong bagi seseorang untuk melakukan keputusan pembelian. Keputusan pembelian yang dimaksud dalam penelitian ini adalah perilaku konsumen yang didasarkan pada keyakinan dan rasa percaya diri yang kuat dalam mengambil suatu keputusan dalam melakukan pemilihan produk tabungan dan meyakini bahwa keputusan pemilihan yang telah diambilnya adalah hal yang tepat.

Bank Sumsel Babel merupakan salah satu lembaga keuangan yang terpercaya. Banyak masyarakat di kota Pangkalpinang yang memilih menjadi nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Pangkalpinang. Melihat dari minat masyarakat, saya tertarik untuk meneliti apakah *brand equity* dan kualitas pelayanan dari Bank Sumsel Babel Cabang Pangkalpinang mempengaruhi minat masyarakat dalam memilih produk tabungan pada bank tersebut.

Dari latar belakang yang dikemukakan maka penelitian ini mencoba untuk meneliti hal tersebut yaitu dengan mengambil topik yang berkaitan dengan **”PENGARUH *BRAND EQUITY* DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH PRODUK TABUNGAN PADA BANK SUMSEL BABEL CABANG PANGKALPINANG”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka masalah pokok dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana *brand equity*, kualitas pelayanan dan keputusan memilih produk tabungan pada nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Pangkalpinang?

2. Bagaimana pengaruh *brand equity* mempunyai pengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menabung pada Bank Sumsel Babel Cabang Pangkalpinang?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah untuk menabung pada Bank Sumsel Babel Cabang Pangkalpinang?
4. Bagaimana pengaruh *brand equity* dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah untuk menabung pada Bank Sumsel Babel Cabang Pangkalpinang?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah meneliti faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk tabungan Bank Sumsel Babel Cabang Pangkalpinang yang dibatasi oleh *brand equity* dan kualitas pelayanan.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh *brand equity*, kualitas pelayanan terhadap keputusan memilih produk tabungan pada nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Pangkalpinang.
2. Untuk menganalisis pengaruh *brand equity* terhadap keputusan nasabah untuk menabung pada Bank Sumsel Babel Cabang Pangkalpinang.
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah untuk menabung pada Bank Sumsel Babel Cabang Pangkalpinang.

4. Untuk menganalisis pengaruh *brand equity* dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah untuk menabung pada Bank Sumsel Babel Cabang Pangkalpinang.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Manfaat Praktis

Diharapkan dari penelitian ini akan menghasilkan suatu masukan pemikiran dan input yang bermanfaat bagi Bank Sumsel Babel Cabang Pangkalpinang dalam menyusun strategi pemasaran, juga memberikan kontribusi kepada Bank Sumsel Babel Cabang Pangkalpinang mengenai *brand equity* dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah untuk menabung di bank.

- b. Manfaat Teoritis

Penelitian ini merupakan suatu kesempatan bagi penulis untuk menerapkan ilmu dan pengetahuan yang penulis peroleh selama mengikuti perkuliahan dan untuk menambah wawasan dan pengetahuan di bidang manajemen pemasaran khususnya dalam bidang riset pemasaran.

- c. Manfaat Kebijakan

Bermanfaat bagi kalangan pendidikan dan akademisi untuk menambah referensi, informasi, dan wawasan teoritis untuk menstimulan pihak lain yang akan mengadakan penelitian lebih lanjut. Juga penulis harapkan bisa bermanfaat bagi penambahan perbendaharaan kajian ilmiah.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan penelitian ini, sistematika penulisan yang digunakan adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan diuraikan mengenai latar belakang masalah penelitian, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan karya ilmiah.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab landasan teori berisi mengenai tinjauan pustaka penelitian yang terdiri dari teori *brand equity*, teori kualitas layanan, dan teori keputusan pembelian atau keputusan memilih. Selain mengenai landasan teori penelitian, tinjauan pustaka juga mencakup kerangka pemikiran, penelitian terdahulu, dan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab Metode Penelitian berisi variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian, definisi operasional, penentuan sampel, jenis dan sumber data penelitian, metode pengumpulan data dan metode analisis yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang hasil penelitian secara sistematika kemudian dianalisis dengan menggunakan metodologi penelitian yang telah

ditetapkan untuk selanjutnya interpretasi hasil diadakan pembahasan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab Penutup berisi kesimpulan dan saran yang diberikan berkaitan dengan hasil penelitian bagi pihak yang berkepentingan.

