

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG PENELITIAN

Perkembangan dunia perbankan di Indonesia membuat banyak perusahaan pada sektor perbankan berusaha meningkatkan kompetensi dan keunggulan layanannya agar tidak tergeser oleh pesaing dari sektor yang sama. Bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpanan dana dari masyarakat baik berupa simpanan giro, simpanan tabungan, maupun simpanan deposito. Kegiatan utama bank adalah dengan menghimpun dana dari masyarakat dan kemudian dapat menyalurkan dana tersebut dalam bentuk pinjaman kepada masyarakat yang membutuhkan pinjaman (Kasmir, 2013).

Persaingan yang sehat antar bank diperlukan sebagai salah satu unsur pendorong peningkatan efisiensi. Situasi semacam itu tidak mudah, karena di sisi lain, negara pernah mengalami krisis ekonomi global pada tahun 2008 yang berdampak sangat besar bagi dunia perbankan di Indonesia (Bari'ah, Abidin & Nurtjahjanti, 2009). Kondisi demikian telah menyebabkan minat menabung masyarakat di bank mengalami penurunan. Masyarakat menjadi enggan menginvestasikan dananya, karena bank bukan tempat yang aman lagi untuk menabung. Bank tidak lagi memberikan keuntungan bagi masyarakat dan sebaliknya, bank menambah beban masyarakat dengan segala permasalahannya (Bari'ah, Abidin & Nurtjahjanti, 2009).

Bank pemerintah salah satunya Bank BRI berusaha mengembalikan kepercayaan masyarakat dan merangsang minat masyarakat untuk menabung dengan melakukan berbagai strategi untuk menghimpun dana dari masyarakat. Strategi ini dilakukan dengan variasi produk, penawaran tingkat bunga yang cukup tinggi, pembukaan kantor cabang, undian berhadiah, dan kampanye di media massa.

Penilaian masyarakat terhadap bank dipengaruhi bagaimana mereka memaknai produk bank atau pelayanan yang diterima. Fenomena yang terjadi menurut hasil survei Bari'ah, Abidin & Nurtjahjanti (2009) beberapa nasabah memiliki rekening pada dua bank yang berbeda. Perilaku menabung nasabah yang demikian membuat kedua belah pihak bank mengalami kerugian. Perolehan dana untuk membiayai operasional bank dengan dana yang bersumber dari masyarakat luas tidak terhimpun secara utuh, melainkan harus berbagi dengan bank lainnya.

Menyikapi permasalahan ini bank BRI berupaya mencari alasan mengapa nasabah sampai memiliki dua tabungan dan tidak cukup setia pada satu bank saja. Bank BRI mengupayakan loyalitas nasabah melalui pembentukan kepuasan nasabah setelah penggunaan produknya. Komitmen yang tinggi dapat diupayakan bila nasabah merasa puas, yakin, dan merasa ada jaminan untuk menggunakan layanan pada suatu bank. Nasabah yang puas akan menjadi nasabah yang loyal, sedangkan nasabah yang tidak puas akan berpindah pada bank lain.

Berdasarkan uraian diatas maka untuk meningkatkan komitmen pelanggan dalam meningkatkan minat menabungnya, maka bank harus bisa meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap bank. Selain itu, bank juga harus

meningkatkan jaminan rasa aman menyangkut evaluasi nasabah terhadap berbagai risiko yang bisa dialami oleh nasabah terkait dengan uang yang ditabung. Untuk jaminan rasa aman ini, Bank BRI sudah menjaminkan dana simpanan nasabah pada Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) sebagaimana diamanatkan oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 tentang Lembaga Penjamin Simpanan yang ditetapkan pada 22 September 2004 bahwa setiap bank yang melakukan kegiatan usaha di wilayah Republik Indonesia wajib menjadi peserta penjaminan LPS (*lps.go.id*, 2013). Dengan mengikuti aturan yang ditetapkan oleh pemerintah ini setidaknya mampu memberikan jaminan rasa aman kepada nasabah.

Faktor aksesibilitas juga ikut mempengaruhi kenaikan aplikasi tabungan di Bank BRI karena Bank BRI saat ini telah memiliki 9.808 unit kerja di seluruh Indonesia dan mancanegara, jumlah cabang konvensional dan jumlah ATM maupun setoran tunai berarti meningkatkan aksesibilitas. Tersedianya fasilitas-fasilitas yang menunjang kelancaran dalam transaksi, nasabah tentunya akan merasa puas dan akan terus menggunakan jasa bank tersebut.

Penelitian ini mereplikasi dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Setyawan dan Japariato (2014) dengan judul “Analisa Pengaruh Kepercayaan, Jaminan Rasa Aman, dan Aksesibilitas terhadap Minat Menabung Nasabah Bank Danamon di Surabaya”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan, jaminan rasa aman, dan aksesibilitas masing-masing berpengaruh signifikan terhadap minat menabung nasabah bank Danamon di Surabaya.

Menyadari akan berbagai hal di atas, maka dalam penelitian ini peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai **“Pengaruh Kepercayaan, Jaminan Rasa Aman, Dan Aksesibilitas Terhadap Minat Menabung Nasabah Bank BRI Di Yogyakarta”**.

B. BATASAN MASALAH PENELITIAN

Tujuan pembatasan masalah ini adalah agar ruang lingkup peneliti tidak luas dan lebih fokus untuk menghindari kesalahan sehingga tidak menyimpang dari pokok permasalahan serta mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Adapun pembatasan masalah tersebut adalah sebagai berikut:

1. Objek penelitian ini merupakan nasabah Bank BRI yang berada di wilayah Yogyakarta.
2. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan, jaminan rasa aman, dan aksesibilitas sehingga dapat menarik minat menabung nasabah BRI.
3. Penelitian ini dilakukan hanya di Yogyakarta selama periode Mei 2016- November 2016.

C. RUMUSAN MASALAH PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah kepercayaan berpengaruh positif terhadap minat menabung nasabah bank BRI di Yogyakarta?
2. Apakah jaminan rasa aman berpengaruh positif terhadap minat menabung nasabah bank BRI di Yogyakarta?

3. Apakah aksesibilitas berpengaruh positif terhadap minat menabung nasabah bank BRI di Yogyakarta?

D. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah penelitian diatas maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk menganalisis seberapa besar pengaruh positif yang dihasilkan variabel kepercayaan terhadap minat menabung nasabah bank BRI di Yogyakarta.
2. Untuk menganalisis seberapa besar pengaruh positif yang dihasilkan antara variabel jaminan rasa aman terhadap minat menabung nasabah bank BRI di Yogyakarta.
3. Untuk menganalisis seberapa besar pengaruh positif yang dihasilkan antara variabel aksesibilitas terhadap minat menabung nasabah bank BRI di Yogyakarta.

E. MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Pihak Perusahaan

Penelitian ini dapat dijadikan pedoman mengenai kepercayaan, jaminan rasa aman, dan aksesibilitas yang dapat mempengaruhi minat nasabah dalam mengambil keputusan untuk menabung di bank BRI.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan penerapan atas teori-teori yang pernah diperoleh di bangku kuliah ke dalam praktek di dunia nyata dan diharapkan

peneliti dapat mengetahui lebih mendalam mengenai kepercayaan, jaminan rasa aman, dan aksesibilitas yang dapat mempengaruhi minat menabung nasabah agar dapat bermanfaat di masa yang akan datang.

3. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dan pengetahuan yang memiliki preferensi untuk meneliti tentang kepercayaan, jaminan rasa aman, dan aksesibilitas terhadap minat menabung nasabah.