

# I. PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Sistem yang baik dalam perbankan juga diperlukan untuk pelayanan nasabahnya, perkembangan teknologi masa kini semakin pesat. Dunia perbankan dituntut untuk mengikuti perkembangan tersebut demi tujuan utama sebuah bank yaitu kepuasan nasabah paling utama. Bank di Indonesia sudah didukung sistem jaringan internet yang memungkinkan mengirim atau menerima data perusahaan atau nasabah dengan begitu mudah dan cepat tanpa harus menunggu satu hari langsung segera diproses oleh pihak bank.

Bank milik pemerintah maupun swasta sudah mempunyai sistem-sistem terintegrasi tersendiri. Bank Indonesia juga mempunyai sistem informasi yang bisa diakses oleh seluruh bank-bank di Indonesia yang sudah didukung dengan sistem *online*. Salah satu cara untuk menciptakan kepuasan nasabah melalui peningkatan kualitas dan kepuasan nasabah. Bisnis perbankan yang merupakan bisnis berdasarkan azas kepercayaan, masalah kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan, karena berhasil atau tidaknya suatu bisnis perbankan bergantung pada kepuasan nasabahnya.

Lembaga keuangan yang beroperasi sebagai bank konvensional salah satunya yaitu Bank Pembangunan Daerah Lampung, membuka unit dan beroperasi sebagai bank umum adalah Bank Lampung. Bank Lampung merupakan salah satu dari beberapa kantor unit yang dibuka oleh Bank Pembangunan Daerah Lampung yang bertugas untuk melayani masyarakat termasuk di dalamnya memberikan pelayanan jasa perbankan. Kantor cabang utama Bank Lampung yang berada di Teluk Betung, Bandar Lampung. Bank Lampung mempunyai 35 unit kantor cabang, 34 kantor kas, 39 ATM. Penyebaran kantor cabang pembantu dan kantor kas menunjukkan tingginya jumlah tingkat motivasi nasabah untuk menabung di Bank Lampung. Bank Lampung mempunyai beberapa kantor cabang salah satunya di Bank Lampung KCP Talang Padang mulai beroperasi pada Tanggal 16 Oktober 2002 dengan

status operasional kantor *payment point*, selanjutnya naik menjadi kantor kas pada Tanggal 2 Januari 2015. Bank Lampung Talang Padang naik status menjadi Kantor Cabang Pembantu (KCP) pada Tanggal 03 Mei 2019 yang berlokasi di Jalan Raya Banding Agung No 31A, Kecamatan Talang Padang, Tanggamus, dan jumlah karyawan yang dimiliki sebanyak 17 orang.

Bank Lampung KCP Talang Padang menyediakan berbagai jenis produk tabungan, diantaranya tabungan Simpeda, (Simpanan Pembanguan Daerah). Jumlah nasabah yang membuka rekening tabungan di Bank Lampung KCP Talang Padang pada Bulan Februari sampai Maret 2020 (dalam perminggu) dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Jumlah nasabah yang membuka rekening tabungan di Bank Lampung KCP Talang Padang pada Bulan Februari sampai Maret 2020 (dalam per minggu).

Bulan	Minggu ke	Jumlah Nasabah	Perubahan	
			Orang	%
Februari	1			
	2			
	3	15		
	4	10	(5)	-33,3
Jumlah		25		
Maret	1	25	15	150
	2	15	(10)	-40
	3	24	9	60
	4	10	(14)	-58,3
Jumlah		74		

Sumber: Bank Lampung KCP Talang Padang

Tabel 1 menunjukkan bahwa jumlah nasabah yang membuka rekening tabungan di Bank Lampung KCP Talang Padang pada bulan Februari sebesar 25 orang dan bulan Maret sebesar 74 orang. Perubahan jumlah nasabah antara bulan Februari dan Maret adalah 49 orang (196%). Perubahan yang paling banyak terjadi pada bulan Maret minggu keempat sebanyak 14 orang, terjadi penurunan sebesar 58,3%. Perubahan tersebut terjadi karena pandemi, menyebabkan tidak ada calon nasabah yang ingin menabung dan tidak adanya motivasi untuk menabung. Chaplin, (2011) menjelaskan bahwa minat adalah satu keadaan motivasi atau satu set motivasi yang menuntun tingkah laku menuju satu arah (sasaran) tertentu. Motivasi masyarakat untuk menabung juga sangat penting

terhadap aktivitas perbankan sehingga dapat meningkatkan asset perusahaan (Djamarah, 2008). Peningkatan asset dapat dipengaruhi oleh jumlahnya nasabah yang menabung di Bank Lampung KCP Talang Padang menjadi salah satu tantangan tersendiri bagi bank untuk menarik minat menabung nasabah. Pengetahuan juga mempengaruhi masyarakat dalam menentukan pilihan. Pengetahuan merupakan hasil dari tahu, dengan adanya informasi berbagai produk serta kemudahan yang diberikan pada nasabah diharapkan mampu memberikan kemudahan bagi nasabah untuk memutuskan menabung (Notoatmodjo, 2003).

Bank Lampung KCP Talang Padang menyediakan produk unggulan di antaranya tabungan Simpeda (Simpanan Pembangunan Daerah), dapat menikmati fasilitas buku tabungan dan ATM yang dapat diakses di terminal ATM berlogo ATM Bersama. Upaya menarik minat nasabah untuk menabung di bank antara lain dilakukan melalui peningkatan kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Perusahaan akan memahami dengan seksama harapan nasabah serta kebutuhan masyarakat. Pelayanan menjadi faktor yang sangat penting bagi nasabah karena pelayanan yang memuaskan akan membuat nasabah menjadi loyal pada bank tersebut, sebaliknya pelayanan yang kurang memuaskan akan mengakibatkan beralihnya nasabah pada bank lain.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengkaji Tugas Akhir dengan judul “Analisis Motivasi Nasabah untuk Menabung di Bank Lampung KCP Talang Padang”.

## **1.2 Tujuan**

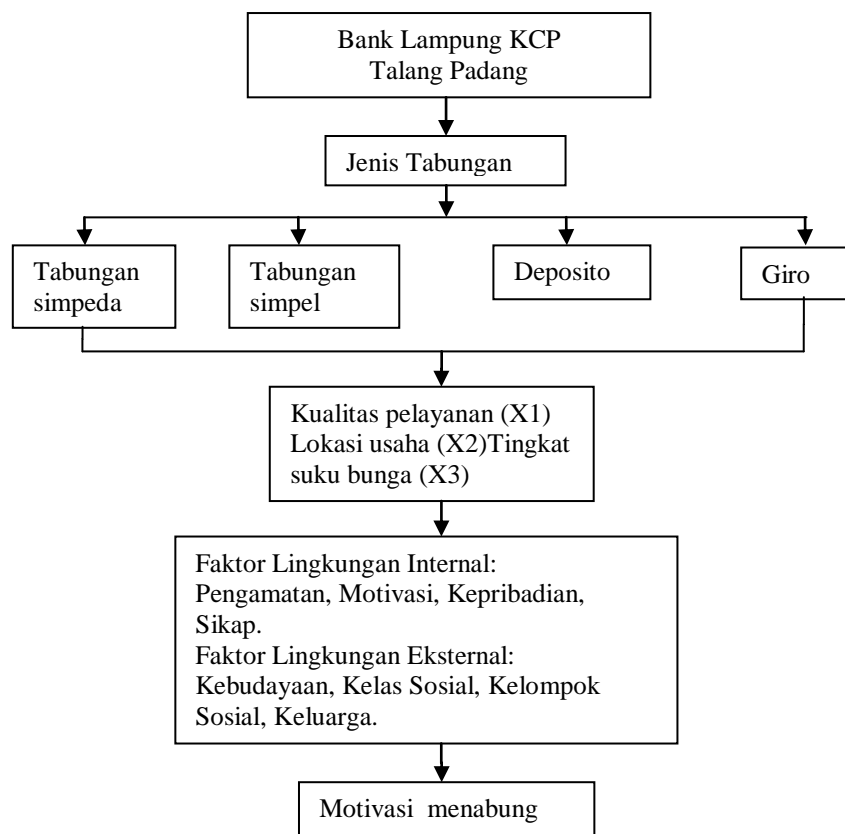
Berdasarkan uraian latar belakang dan masalah, tujuan penyusunan laporan tugas akhir ini adalah:

1. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi nasabah untuk menabung di Bank Lampung KCP Talang Padang.
2. Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi nasabah untuk menabung di Bank Lampung KCP Talang Padang.

### 1.3 Kerangka Pemikiran

Bank Lampung KCP Talang Padang merupakan kantor cabang pembantu, sehingga lebih fokus terhadap pencarian nasabah agar menabung di Bank Lampung KCP Talang Padang. Bank Lampung KCP Talang Padang menyediakan berbagai jenis produk tabungan Simpeda (Simpanan Pembangunan Daerah). Upaya Bank Lampung KCP Talang Padang dalam menarik nasabah dilakukan melalui peningkatan kualitas pelayanan, lokasi usaha dan tingkat suku bunga.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah menabung tidak hanya berdasarkan upaya yang dilakukan oleh bank, namun tidak terlepas dari perilaku konsumen dalam mengambil keputusan. Perilaku konsumen dipengaruhi oleh faktor lingkungan eksternal dan internal. Kerangka pemikiran faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi nasabah menabung di Bank Lampung KCP Talang Padang dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Kerangka pemikiran faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi nasabah menabung di Bank Lampung KCP Talang Padang.

#### **1.4 Kontribusi**

Laporan Tugas Akhir ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai berikut:

1. Politeknik Negeri Lampung diharapkan dapat dijadikan referensi bagi mahasiswa mengenai analisis motivasi nasabah untuk menabung di Bank Lampung KCP Talang Padang.
2. Bank Lampung KCP Talang Padang diharapkan dapat memberikan informasi mengenai analisis motivasi nasabah untuk menabung di Bank Lampung KCP Talang Padang.
3. Pembaca diharapkan dapat menambah pengetahuan mengenai analisis motivasi nasabah untuk menabung di Bank Lampung KCP Talang Padang.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Perilaku Konsumen

Perilaku konsumen adalah kegiatan-kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang-barang dan jasa, termasuk didalamnya proses pengambilan keputusan, persiapan dan penentuan kegiatan-kegiatan tersebut. Ada dua elemen penting dari Perilaku konsumen yaitu pengambilan keputusan dan kegiatan fisik yang semua ini melibatkan individu dalam menilai, mendapatkan barang atau jasa secara ekonomis (Setiadi, 2003). Perilaku Konsumen dipengaruhi oleh faktor lingkungan eksternal dan faktor lingkungan internal. Faktor tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

#### A. Faktor Lingkungan Eksternal

Faktor-faktor Lingkungan Eksternal yang mempengaruhi konsumen meliputi:

##### 1. Kebudayaan

Kebudayaan ini mempunyai peranan sangat penting dalam pembentukan sikap konsumen dan merupakan petunjuk penting mengenai nilai-nilai yang akan dianut oleh seorang konsumen.

##### 2. Kelas sosial

Kelompok-kelompok orang yang relative homogen dan bertahan lama suatu masyarakat yang tersusun secara keanggotaannya mempunyai nilai, minat dan perilaku yang sama.

##### 3. Kelompok referensi

Kelompok referensi merupakan kelompok sosial yang menjadi ukuran seseorang (bukan anggota kelompok tersebut) untuk membentuk kepribadian dan perilakunya.

##### 4. Keluarga

Keluarga merupakan individu yang membentuk keluarga baru, setiap anggota dalam keluarga dapat mempengaruhi suatu pengambilan keputusan.

## B. Faktor lingkungan internal

Faktor-faktor lingkungan internal yang mempengaruhi konsumen meliputi:

### 1. Kepribadian

Kepribadian merupakan organisasi dari faktor-faktor biologis, psikologis, dan sosiologis yang mendasari perilaku individu.

### 2. Pengamatan

Pengamatan merupakan suatu proses konsumen (manusia) menyadari dan menginterpretasikan aspek lingkungannya.

### 3. Motivasi

Motivasi merupakan keadaan dalam diri seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai suatu tujuan.

### 4. Sikap

Sikap berarti suatu keadaan jiwa (mental) dan keadaan yang dipersiapkan untuk memberikan tanggapan terhadap suatu obyek yang diorganisir melalui pengalaman serta mempengaruhi secara langsung dan atau secara dinamis pada pelaku.

### 5. Belajar

Belajar adalah perubahan-perubahan perilaku yang terjadi sebagai hasil akibat adanya pengalaman.

## 2.2 Motivasi

Motivasi merupakan salah satu hal yang mempengaruhi perilaku manusia, motivasi disebut juga sebagai pendorong, keinginan, pendukung atau kebutuhan-kebutuhan yang dapat membuat seseorang bersemangat dan termotivasi untuk mengurangi serta memenuhi dorongan diri sendiri, sehingga dapat bertindak dan berbuat menurut cara-cara tertentu yang akan membawa kearah yang optimal.

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) karyawan dalam menghadapi situasi kerja di perusahaan. Motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan (Mangkunegara, 2010). Hal-hal yang memotivasi orang dalam bekerja adalah:

1. Kebutuhan akan prestasi

Kebutuhan akan prestasi daya penggerak yang mendorong memotivasi semangat bekerja seseorang, karena itu akan mendorong seseorang untuk mengembangkan kreatifitas dan mengarahkan semua kemampuan serta energi yang dimilikinya demi mencapai prestasi kerja yang maksimal.

2. Kebutuhan akan kerja sama

Kebutuhan akan kerja sama menjadi daya penggerak yang akan memotivasi semangat bekerja seseorang.

3. Kebutuhan akan kekuasaan

Kebutuhan akan kekuasaan daya penggerak yang memotivasi semangat kerja karyawan, serta mengarahkan semua kemampuannya demi mencapai kekuasaan atau kedudukan yang terbaik, ego manusia lebih ingin berkuasa akan menimbulkan persaingan.

4. Lingkungan Kerja

Keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan disekitar dimana seorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerja yang baik bagi seorang maupun kelompok. Faktor yang dapat mempengaruhi bentuk suatu kondisi lingkungan kerja dikaitkan dengan kemampuan karyawan adalah:

1. Penerangan/cahaya di tempat kerja
2. Temperatur/Suhu udara di tempat kerja
3. Sirkulasi udara di tempat kerja
4. Kebisingan di tempat kerja
5. Keamanan di tempat kerja

### **2.3 Pengertian Tabungan**

Tabungan adalah simpanan pihak ketiga yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang sudah ditentukan, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro dan atau alat-alat lainnya yang dipersamakan dengan itu. Tabungan dapat ditarik dengan menggunakan slip penarikan atau ATM. (Antonio, 2001). Manfaat dari menabung adalah:

1. Bagi bank

Penghimpunan dana yang berhasil di kumpulkan oleh bank akan disalurkan



kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit. Kredit yang diberikan bank akan memperoleh keuntungan dari bagi hasil yang telah ditetapkan.

## 2. Bagi nasabah

Nasabah diminta untuk tidak hidup konsumtif, sehingga dengan menabung masyarakat lebih hemat dalam membelanjakan uangnya. Terjamin Aman, karena uang tersimpan oleh lembaga Penjamin Simpanan (LPS) sesuai dengan ketentuan yang berlaku dari bank, berguna sebagai jaminan di masa yang akan datang, kebutuhan manusia dari waktu ke waktu akan semakin kompleks sehingga untuk jaminannya seseorang perlu menabung.

## 2.4 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan lebih fokus pada model untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan. Model paling banyak diterima dan digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan dalam berbagai bidang usaha jasa (Restu, 2019).

Pelayanan juga diartikan dengan jasa. Kualitas jasa merupakan suatu pembahasan yang sangat kompleks karena penilaian kualitas pelayanan berbeda dengan kualitas produk, terutama sifatnya yang tidak nyata (*intangible*) dan produksi serta konsumsi berjalan secara lancar. Kualitas pelayanan adalah bagaimana tanggapan pelanggan terhadap jasa yang dikonsumsi atau dirasakannya (Jasfar, 2005). Kualitas pelayanan/jasa ada lima yaitu:

### 1. Kehandalan

Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan untuk dipercaya, terutama memberikan jasa secara tepat waktu, dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan tiap waktu.

### 2. Daya tanggap

Kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Konsumen tidak seharusnya menunggu terlalu lama akan menimbulkan kesan negatif terhadap nasabah segera ditanggapi dengan cepat.

### 3. Jaminan

Pengetahuan, kemampuan, ramah tamah, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personal untuk menghilangkan keraguan-keraguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko.

### 4. Empati

Sikap kontak personal maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik. Perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.

### 5. Produk-produk fisik

Fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat diperluas dalam bentuk hubungan dengan konsumen lain pengguna jasa.

## 2.5 Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah hasil evaluasi setelah pelanggan mengkonsumsi produk/jasa pilihannya yang paling tidak harapan nasabah tersebut terpenuhi atau bahkan melebihi (Restu, 2019).

Pengukuran kepuasan nasabah telah menjadi hal yang sangat penting bagi setiap perusahaan dan langkah tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan nasabah dalam mengukur kepuasan nasabah terdapat empat metode yaitu:

#### 1. Sistem keluhan dan saran

Organisasi yang berpusat pelanggan memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan. Informasi-informasi ini dapat memberikan ide-ide cemerlang bagi perusahaan dan memungkinkannya untuk bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.

#### 2. Kehilangan pelanggan

Perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi, bukan hanya *exit interview* saja yang perlu, tetapi pemantauan juga penting dalam memuaskan pelanggan.

### 3. Survei kepuasan pelanggan

Penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara langsung. Perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

## 2.6 Tingkat Suku Bunga

Bunga merupakan salah satu instrument moneter yang selalu digunakan dalam berbagai kebijakan moneter konvensional yang biasanya dinyatakan dalam presentase. Bunga bank dapat diartikan sebagai balas jasa yang membeli atau menjual produknya. Bunga juga diartikan sebagai harga yang harus dibayar kepada nasabah (yang memiliki simpanan) dengan yang harus dibayar oleh nasabah yang memperoleh pinjaman (Kasmir, 2004). Faktor yang mempengaruhi tingkat suku bunga adalah:

1. Kebutuhan dana yang diinginkan apabila bank kekurangan dana sementara permohonan pinjaman meningkat, maka yang dilakukan oleh bank agar dana tersebut cepat terpenuhi dengan meningkatkan suku bunga simpanan. Namun, peningkatan suku bunga simpanan akan pula meningkatkan suku bunga pinjaman.
2. Target laba yang diinginkan dikhususkan untuk bunga pinjaman. Sebaliknya apabila dana yang ada dalam simpanan di bank banyak, sementara permohonan pinjaman sedikit, maka bunga simpanan akan turun karena hal ini merupakan beban.
3. Kualitas jaminan juga diperuntukkan untuk bunga pinjaman yang diberikan, semakin rendah bunga kredit yang dibebankan dan sebaliknya.
4. Kebijakan pemerintah dalam menentukan baik bunga simpanan maupun bunga pinjaman bank tidak boleh melebihi batasan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah.
5. Jangka waktu sangat menentukan semakin panjang jangka waktu pinjaman, akan semakin tinggi bunganya, hal ini disebabkan besarnya kemungkinan

resiko macet di masa mendatang, jika pinjaman berjangka pendek, bunganya relatif rendah.

## **2.7 Lokasi Usaha**

Penentuan lokasi berhubungan dengan keputusan yang dibuat oleh perusahaan mengenai operasi dan staffnya akan ditempatkan, yang penting dalam lokasi adalah tipe dan tingkat interaksi yang terlibat. Lokasi merupakan tempat berdirinya suatu perusahaan untuk melakukan kegiatan operasi setiap harinya. pemilihan lokasi yang strategis membuat bank lebih mudah dijangkau (Hurriyati, 2005).