

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Dewasa ini banyak sekali bermunculan perusahaan-perusahaan besar maupun kecil. Begitu juga dengan perusahaan-perusahaan yang telah ada yang terus mengembangkan diri dengan mengikuti perkembangan teknologi. Keadaan ini akan mengakibatkan adanya persaingan yang semakin ketat diantara perusahaan-perusahaan tersebut, dalam memperebutkan bagian pasarnya, terlebih lagi pada perusahaan yang memproduksi barang dan jasa yang sejenis. Untuk menghadapi atau mengatasi persaingan ini berbagai cara akan ditempuh oleh konsumen. Pemasaran merupakan salah satu kegiatan pokok yang dilakukan oleh perusahaan untuk mempertahankan hidupnya, berkembang dan untuk mendapatkan laba, disamping kegiatan-kegiatan lainnya seperti : kegiatan dibidang produksi, pembelanjaan, personalia, administratif dan keuangan, yang satu sama lainnya saling berkaitan erat.

Sejalan dengan semakin meningkatnya jumlah penduduk, potensi pasar bagi barang dan jasa juga mengalami peningkatan. Potensi pasar yang semakin luas merupakan peluang bisnis bagi para pengusaha untuk lebih meningkatkan dan mengembangkan usaha yang dimilikinya. Para pengusaha harus selalu berusaha agar perusahaannya mempunyai manajemen yang baik dan strategi pemasaran yang tepat dalam usahanya untuk merebut pasar yang ada. Perusahaan harus selalu mampu mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen agar berhasil di pasar, sehingga semua kegiatan perusahaan harus selalu berorientasi pada pemenuhan kebutuhan dan kepuasan konsumen.

Kepuasan konsumen merupakan syarat mutlak agar suatu perusahaan senantiasa diterima oleh masyarakat. Untuk itu perusahaan harus benar-benar memahami dan mengerti mengenai perilaku konsumen bagi pasar yang menjadi sasarannya.

Bagi perusahaan-perusahaan yang termasuk dalam perusahaan yang bergerak di bidang perbankan dituntut untuk selalu mengikuti perkembangan dan perubahan perubahan dari perilaku, sikap dan selera konsumen, sehingga dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam menetapkan suatu strategi pemasaran yang dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan konsumen, yang pada gilirannya akan dapat meningkatkan penjualan di samping mempertahankan pangsa pasarnya atau pasar yang telah dikuasainya. Dalam pemasaran selain mengandung masalah-masalah yang sifatnya psikologis, yang dapat menyangkut aspek-aspek dan perilaku, sikap dan selera konsumen yang harus terus menerus diamati serta diikuti perubahannya karena perilaku, sikap dan selera konsumen mempunyai arti yang sangat penting dalam menetapkan strategi pemasaran.

Sikap konsumen pada suatu perusahaan akan berbeda dengan sikap konsumen perusahaan lain, masing-masing perusahaan harus mengetahui sikap konsumen bagi segmen pasarnya. Perusahaan diharapkan selalu aktif, merantau atau memonitor sikap konsumen pasar sasarannya, hal ini dilakukan untuk mengetahui apakah ada perubahan terhadap produk lain, sehingga sikap konsumen diharapkan dapat membantu manajer dalam pengambilan keputusan, khususnya dalam bidang pemasaran. Dalam hal ini lembaga keuangan bank merupakan lembaga keuangan yang memberikan jasa keuangan yang lengkap. Usaha keuangan yang dilakukan di samping menyalurkan dana atau memberikan pinjaman (kredit) juga melakukan usaha menghimpun dana dari masyarakat luas dalam bentuk simpanan.

Fungsi dan peranan lembaga keuangan (terutama bank) adalah sebagai perantara antara masyarakat yang kelebihan dana dengan masyarakat yang kekurangan dana. Bagi masyarakat yang kelebihan dana dapat menyimpan uangnya dalam bentuk simpanan giro, tabungan, deposito atau bentuk simpanan lainnya. Begitu pula masyarakat yang kekurangan dana dapat meminjam uang di lembaga keuangan dalam bentuk kredit.

Aktivitas perbankan yang pertama adalah menghimpun dana dari masyarakat luas, dalam dunia perbankan lebih dikenal dengan istilah Kegiatan *Funding*. Pengertian menghimpun dana maksudnya adalah mengumpulkan atau mencari dana dengan cara membeli dari masyarakat luas. Pembelian dana dari masyarakat ini dilakukan oleh bank dengan cara memasang berbagai strategi agar masyarakat mau menanamkan dananya dalam bentuk simpanan seperti simpanan giro, simpanan tabungan dan simpanan deposito.

Giro adalah simpanan pihak ketiga pada bank yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, surat perintah pembayaran lainnya atau dengan cara pemindahbukuan. Deposito atau simpanan berjangka adalah simpanan pihak ketiga pada bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan dalam jangka waktu tertentu menurut perjanjian antara pihak ketiga dan bank yang bersangkutan. Tabungan adalah simpanan pihak ketiga pada bank yang penarikannya dapat dilakukan sewaktu-waktu dan bunga dihitung harian.

Tabungan mempunyai kelebihan-kelebihan dibandingkan produk bank yang lain. Tabungan penarikannya dapat dilakukan setiap saat serta biaya administrasi yang lebih murah. Walaupun bunga tabungan lebih rendah dari bunga deposito, tabungan lebih banyak menarik minat masyarakat karena setoran dan penarikannya dapat

dilakukan setiap saat, serta adanya fasilitas-fasilitas yang diberikan tabungan kepada nasabah.

Berikut ini data himpunan dana dan jumlah nasabah Bank Internasional Indonesia Cabang Kapten A. Rivai Palembang dari tahun 1998 sampai dengan tahun 2000.

Tabel 1.1

Data Perkembangan Dana  
Giro, Deposito, Tabungan  
Tahun 1998 – 2000

Tahun	Giro	Deposito	Tabungan
1998	Rp. 95.994.804.757,24	Rp. 3.168.732.536.927,70	Rp. 200.945.444.260,81
1999	Rp. 137.178.478.206,36	Rp. 1.830.633.919.414,20	Rp. 286.679.801.649,33
2000	Rp. 206.599.422.830,80	Rp. 1.149.281.389.600,70	Rp. 507.297.808.604,46
Total	Rp. 439.772.709.794,40	Rp. 6.148.667.845.935,60	Rp. 994.923.054.514,60

Sumber : PT Bank Internasional Indonesia Cabang Palembang

Tabel 1.2

Data Perkembangan Nasabah  
Giro, Deposito, Tabungan  
Tahun 1998 – 2000

Tahun	Giro	Deposito	Tabungan
1998	4.597	38.101	182.724
1999	4.928	33.884	206.681
2000	6.784	39.578	252.949
Total	16.309	111.563	642.354

Sumber : PT Bank Internasional Indonesia Cabang Palembang

Dari data tersebut kita dapat melihat perkembangan jumlah dana dan nasabah yang setiap tahunnya terus meningkat. Jika kita membandingkan antara giro, deposito

dan tabungan, terlihat bahwa peningkatan yang drastis terletak pada tabungan baik dilihat dari jumlah nasabahnya maupun dari peningkatan perkembangan dana.

BII memiliki dua jenis tabungan dalam mata uang rupiah, yaitu tabungan Superpundi dan tabungan Superpundi Gold.

Tabungan Superpundi adalah simpanan perorangan berbentuk tabungan yang bunganya dihitung harian. Keunggulan tabungan Superpundi yaitu aman dengan tingkat bunga yang bersaing, transaksi *on line* diseluruh cabang BII, bebas biaya setor dan tarik disemua cabang, bebas biaya administrasi kartu ATM, limit transaksi melalui ATM total Rp. 16.000.000,-/ hari, kartu ATM *on line* 24 jam lebih dari 600 ATM BII, 2000 ATM ALTO di seluruh Indonesia dan 400.000 ATM Cirrus di seluruh dunia, fasilitas *Customer Service* BII 24 jam, *Internet Banking*, *Supercall*, layanan bayar, giralisasi, *Payroll*, serta setoran awal hanya Rp. 50.000,-.

Tabungan Superpundi Gold adalah simpanan perorangan yang dapat ditarik dan disetor setiap saat dengan bunga kompetitif dan fasilitas lebih leluasa. Keuntungan tabungan Superpundi Gold yaitu tingkat suku bunga bertingkat dan kompetitif, limit transaksi ATM lebih leluasa dengan total transaksi sebesar Rp. 90.000.000,-/ hari, fasilitas laporan keuangan setiap bulan langsung kealamat, tidak memiliki buku tabungan, kartu ATM *on line* 24 jam lebih dari 600 ATM BII, 2000 ATM ALTO di seluruh Indonesia dan 400.000 ATM Cirrus di seluruh dunia, serta fasilitas *Customer Service* BII 24 jam, *Internet Banking*, *Supercall*, layanan bayar, giralisasi.

Melihat perkembangan jumlah nasabah dan pengaruhnya terhadap peningkatan himpunan dana, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : “Sikap Konsumen Terhadap Pemasaran Produk Tabungan Superpundi Pada PT. Bank Internasional Indonesia Cabang Kapten A. Rivai Palembang”.

## **B. Perumusan Masalah**

Dengan persaingan yang semakin ketat antara perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang perbankan khususnya jasa tabungan maka perusahaan harus mengetahui sikap Konsumen bagi segmen pasarnya. Untuk itu masalah yang dirumuskan disini adalah :

1. Bagaimana sikap atau penilaian konsumen terhadap produk tabungan Superpundi Bank Internasional Indonesia.
2. Faktor-faktor apa yang paling mempengaruhi dan menentukan sikap konsumen dalam menabung di PT. Bank Internasional Indonesia Cabang Kapten A. Rivai Palembang.

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Sikap atau penilaian konsumen terhadap produk perusahaan.
2. Faktor-faktor penting yang akan mempengaruhi sikap konsumen dalam menabung di PT. Bank Internasional Indonesia Cabang Kapten A. Rivai Palembang.

## **D. Manfaat Penelitian**

Beberapa manfaat yang diharapkan dapat diambil dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Perusahaan : dapat digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam pengambilan keputusan, khususnya dalam bidang merencanakan dan menentukan kebijaksanaan pemasaran di masa-masa yang akan datang.

2. Bagi penulis : untuk menambah dan memperluas pengetahuan penulis mengenai sikap konsumen dan dapat membandingkan antara teori-teori yang diperoleh dengan kenyataan-kenyataan yang terjadi pada dunia usaha perbankan.
3. Bagi pihak lain : sumber informasi bagi pihak lain.

## **E. Metodologi Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Internasional Indonesia yang terletak di jalan Kapten A. Rivai No. 1293 Palembang .

### **2. Metode Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah “Studi Kasus”, yaitu dengan memusatkan secara mendalam mengenai perilaku konsumen PT. Bank Internasional Indonesia Cabang Kapten A. Rivai Palembang.

### **3. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, data yang digunakan dapat diperoleh dari :

#### **a. Penelitian Lapangan**

Data ini langsung diperoleh dari sumber data.

Untuk mendapatkan data primer, dilakukan dengan cara :

#### **1) Wawancara**

Wawancara dilakukan dengan pihak perusahaan untuk memperoleh data tentang gambaran perusahaan secara umum, wawancara dilakukan dengan mempersiapkan daftar pertanyaan terlebih dahulu.

## 2). Kuessioner ( Check List )

Dilakukan dengan membuat suatu daftar pertanyaan untuk diisi oleh responden yang akan diteliti, setiap pertanyaan telah disediakan jawabannya dan responden memilih jawaban yang sesuai baginya. Penulis mengambil sampel sebanyak 100 orang yang dikhususkan pada produk tabungan Superpundi Bank Internasional Indonesia.

## b. Penelitian Kepustakaan

Yaitu pengumpulan data-data sebagai landasan perbandingan melalui buku-buku, diktat-diktat, majalah-majalah dan tulisan-tulisan ilmiah lainnya dalam ruang lingkup penulisan skripsi ini.

## 4. Analisa Data

Menggunakan tehnik persentase dengan alat bantu tabel untuk mengelola dan menyederhanakan perhitungan hasil kuisisioner serta menganalisa data yang diperoleh dengan cara membandingkan teori-teori terhadap hasil penelitian .

## F. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penyusunan skripsi ini, akan diuraikan secara singkat sistematika penulisan skripsi sebagai berikut :

### **BAB I. PENDAHULUAN**

- A. Latar belakang masalah
- B. Perumusan masalah
- C. Tujuan penelitian
- D. Manfaat penelitian



E. Metodologi penelitian

F. Sistematika penulisan

## **BAB II. LANDASAN TEORI**

A. Pengertian pemasaran

B. Konsep pemasaran dan orientasi pada konsumen

C. Memahami konsumen

D. Teori perilaku konsumen

E. Model perilaku konsumen

F. Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen

G. Analisis perilaku konsumen dan strategi pemasaran

## **BAB III. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

A. Sejarah singkat perusahaan

B. Produk dan jasa perbankan Bank Internasional Indonesia

C. Struktur organisasi

D. Prosedur dan persyaratan tabungan Superpundi

## **BAB IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

A. Bagaimana sikap atau penilaian konsumen terhadap produk tabungan Superpundi pada PT. Bank Internasional Indonesia Cabang Kapten A. Rivai Palembang

B. Faktor-faktor yang mempengaruhi dan menentukan sikap konsumen dalam menabung di PT. Bank Internasional Indonesia Cabang Kapten A. Rivai Palembang

**BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN**

- A. Kesimpulan merupakan rangkuman hasil penelitian dan pembahasan skripsi
- B. Saran merupakan anjuran dari penulis yang dapat digunakan sebagai alternatif guna mengatasi permasalahan yang ada bagi kemajuan dan perkembangan PT. Bank Internasional Indonesia