

ALASAN NASABAH MEMILIH PRODUK BANK UMUM BUMN DI  
KOTA SURABAYA  
( STUDI KASUS BANK UMUM BUMN WILAYAH PABEAN CANTIAN KOTA SURABAYA )

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Jurusan Ekonomi Pembangunan



Oleh :

AGUS SURYA WIJAYA  
0811010015/ FE / EP

Kepada

FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR

2013

USULAN PENELITIAN  
ALASAN NASABAH MEMILIH PRODUK BANK UMUM BUMN DI  
KOTA SURABAYA  
( STUDI KASUS BANK UMUM BUMN WILAYAH PABEAN CANTIAN KOTA SURABAYA )

yang diajukan

AGUS SURYA WIJAYA

0811010015/FE/EP

telah disetujui untuk diseminarkan oleh

Pembimbing Utama

Dra.Ec. Titiek Nurhidayati

Tanggal :.....

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Ekonomi Pembangunan

Dra. Ec. Niniek Imaningsih, MP

NIP. 196111201987032001

USULAN PENELITIAN

ALASAN NASABAH MEMILIH PRODUK BANK UMUM BUMN DI  
KOTA SURABAYA  
( STUDI KASUS BANK UMUM BUMN WILAYAH PABEAN CANTIAN KOTA SURABAYA )

Yang diajukan

AGUS SURYA WIJAYA

0811010015/FE/EP

Telah diseminarkan dan disetujui untuk menyusun skripsi oleh

Pembimbing Utama

Dra. Ec. Titiek Nurhidayati

NIP. 195101051990032001

Tanggal : .....

Mengetahui

Ketua Program Studi Ekonomi Pembangunan

Dra. Ec. Niniek Imaningsih, MP

NIP. 196111201987032001

USULAN PENELITIAN

ALASAN NASABAH MEMILIH PRODUK BANK UMUM BUMN DI  
KOTA SURABAYA  
( STUDI KASUS BANK UMUM BUMN WILAYAH PABEAN CANTIAN KOTA SURABAYA )

Yang diajukan

AGUS SURYA WIJAYA

0811010015/FE/EP

Disetujui untuk Ujian Skripsi oleh

Pembimbing Utama

Dra. Ec. Titiek Nurhidayati

NIP. 195101051990032001

Tanggal : .....

Mengetahui

Pembantu Dekan I Fakultas Ekonomi

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Drs. Ec. Rachman Suwaidi, MS

NIP. 196003301986031003

SKRIPSI

ALASAN NASABAH MEMILIH PRODUK BANK UMUM BUMN DI  
KOTA SURABAYA  
( STUDI KASUS BANK UMUM BUMN WILAYAH PABEAN CANTIAN KOTA SURABAYA )

Disusun Oleh :

AGUS SURYA WIJAYA

0811010015/FE/EP

Telah Dipertahankan Dihadapan dan Diterima Oleh  
Tim Penguji Skripsi Jurusan Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur  
Pada Tanggal 22 Februari 2013.

Pembimbing :  
Pembimbing Utama :

Tim Penguji :  
Ketua

Dra. Ec. Titiek Nurhidayati

Dra.Ec.NiniekiManingsih, MP

Sekretaris

Drs. Ec. Wiwin Priana, MT

Anggota

Dra. Ec. Titiek Nurhidayati

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”  
Jawa Timur

Dr. H. Dhani Ichsanuddin Nur,SE, MM

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan segala kerendahan hati, penulis memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan mengambil judul:

“ALASAN NASABAH MEMILIH PRODUK BANK UMUM BUMN DI KOTA SURABAYA ( STUDI KASUS BANK UMUM BUMN WILAYAH PABEAN CANTIAN KOTA SURABAYA )”.

Penyusunan skripsi ini dilakukan dengan maksud untuk melengkapi persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan gelar sarjana ekonomi pada jurusan Ekonomi Pembangunan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Terwujudnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan serta pengarahan dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini penulis dengan kerendahan hati yang tulus ikhlas mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Soedarto, MP selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, yang telah memberikan banyak bantuan berupa sarana fasilitas dan perijinan guna pelaksanaan skripsi ini.

2. Bapak Dr. Dhani Ichsanuddin Nur, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dra. Ec. Niniek Imaningsih,MP, selaku Ketua Program Studi Ekonomi Pembangunan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Drs. Ec. M Taufiq, MM, selaku dosen wali yang mana telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
5. Bapak Dra. Ec. Titiek Nurhidayati, selaku dosen pembimbing yang mana ikhlas telah memberikan waktu dan pemikiran selama berlangsungnya masa bimbingan tugas akhir ini.
6. Bapak-bapak dan ibu-ibu dosen serta staf karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah dengan ikhlas memberikan banyak ilmu pengetahuannya selama masa perkuliahan dan pelayanan akademik bagi peneliti.
7. Terucap khusus hormatku kepada kedua orangtuaku yang senantiasa memberikan do’a restu dan dorongan baik moril maupun materiil yang tak terhingga.
8. Terimakasih kepada para teman-teman saya angkatan 08 khususnya Ardik Kristiawan, Bimbi Ayu Wardhani, Robby Ricco, Angga Sulistiawan, Muhammad Abdullah Hamdany yang telah memberi suport dan dukungan kepada saya yang telah mengerjakan skripsi hingga selesai.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, namun demikian skripsi ini diusahakan sesuai dengan kemampuan penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca dan semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi yang membutuhkan serta bagi pembaca untuk penelitian selanjutnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surabaya, February 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi .....	iv
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Lampiran .....	x
Abstraksi .....	xi
<b>BAB I</b>	<b>PENDAHULUAN</b>
1. 1. Latar Belakang.....	1
1. 2. Perumusan Masalah .....	5
1. 3. Tujuan Penelitian.....	5
1. 4. Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II</b>	<b>TINJAUAN PUSTAKA</b>
2.1. Penelitian Terdahulu.....	7
2.2. Landasan Teori .....	9
2.2.1. Pengertian Bank .....	9
2.2.1.1. Fungsi Dan Tugas Pokok Bank.....	10
2.2.1.2. Jenis-Jenis Bank.....	11

2.2.1.3. Pengertian Bank Umum.....	12
2.2.1.4. Bank Umum Berdasarkan Kepemilikan .....	13
2.2.1.5. Resiko Bank .....	15
2.2.1.6. Bank Umum .....	18
2.2.1.7. Pengertian Dasar, Manajemen Bank.....	19
2.2.2. Pengertian Pemasaran .....	20
2.2.3. Jumlah Kantor Bank.....	24
2.2.3.1. Kantor Bank Umum.....	24
2.2.3.2. Bank Syariah .....	27
2.2.4. Pengertian Tabungan Masyarakat .....	31
2.2.5. Definisi Jasa.....	34
2.2.6. Kualitas Pelayanan .....	35
2.2.7. Perbandingan Antara Harapan Dan Persepsi	
Konsumen .....	39
2.2.8. Pengukuran Kualitas Pelayanan Berdasarkan Kinerja.	40
2.2.9. Keputusan Pelanggan Atau Nasabah .....	44

2.2.10. Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Keputusan Memilih Produk Bank Umum.....	47
2.3. Variabel.....	48
2.4. Kerangka Pikir.....	50
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>
3.1. Definisi oprasional dan Pengukuran variable .....	51
3.1.1. Definisi Operasional Variabel .....	51
3.1.2. Pengukuran Variabel.....	52
3.2. Teknik Penentuan Sampel.....	53
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	55
3.3.1. Jenis Data.....	55
3.3.2. Sumber Data .....	55
3.3.3 Pengumpulan Data .....	55
3.4. Instrumen Penelitian.....	56
3.5. Teknik Analisis Data.....	58

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Diskripsi Hasil Penelitian.....	65
4.1.1. Keadaan Responden.....	65
4.1.2. Jenis Kelamin Responden.....	65
4.1.3. Distribusi Usia Responden.....	66
4.2. Uji Kualitas Data .....	67
4.2.1. Uji Validitas.....	67
4.2.2. Uji Reliabilitas.....	68
4.2.3. Uji Normalitas.....	69
4.3. Hasil Analisis Faktor.....	70
4.3.1. Nilai KMO Dan Bartlett's Test.....	70
4.3.2. MSA (Measure Of Sampling Adequacy).....	70
4.3.3. Nilai Communalities.....	72
4.3.4. Total Variance Explained.....	73
4.3.5 Component Matrix.....	77
4.3.6. Rotated Component Matrix.....	79

	4.3.7. Penyusunan Nama Faktor Yang Terbentuk.....	81
	4.3.8. Pembahasan Hasil Penelitian.....	82
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
	5.1. Kesimpulan.....	85
	5.2. Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

# ALASAN NASABAH MEMILIH PRODUK BANK UMUM BUMN

## DI KOTA SURABAYA

(STUDI KASUS BANK UMUM BUMN WILAYAH PABEAN CANTIAN KOTA SURABAYA)

### ABSTRAKSI

OLEH :

AGUS SURYA WIJAYA

Dalam era globalisasi ini, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi mengalami kemajuan yang sangat pesat. “BANK UMUM BUMN DI KOTA SURABAYA” berusaha untuk menambah fitur-fitur baru pada setiap layanan pada Bank Umum, hal tersebut dilakukan agar “BANK UMUM BUMN DI KOTA SURABAYA” dapat mempertahankan jumlah nasabah dan menarik nasabah lebih banyak lagi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui alasan nasabah memilih produk BANK UMUM BUMN DI KOTA SURABAYA.

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dengan menyebarkan kuisisioner pada nasabah “BANK UMUM BUMN DI KOTA SURABAYA”. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode accident random sampling yaitu pengambilan sampel secara langsung di lapangan terhadap nasabah yang melakukan transaksi pada bank umum.

Setelah dilakukan proses pengumpulan data, peneliti menggunakan SPSS (Statistical Package For Social Science) 10.0 untuk mendapatkan hasil penelitian. Adapun hasil yang diperoleh yaitu : a. Faktor Hadiah dan b. Faktor Banyaknya Produk atau Jasa, sebagai faktor yang mempengaruhi nasabah memilih produk Bank Umum di Kota Surabaya.

Kata kunci: Pelayanan, Banyaknya Produk atau Jasa, Tingkat Bunga, Pendapatan, Hadiah, Banyaknya Cabang, Lokasi.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Salah satu sarana yang mempunyai peran penting dalam hal menyasikan serta menyeimbangkan pemerataan pembangunan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas yang sehat dan dinamis adalah “perbankan”. Peran yang penting tersebut diatas disebabkan oleh fungsi utama “bank” sebagai penerima dan penghimpun dana baik bagi perorangan, badan-badan pemerintahan maupun badan usaha yang swasta, selanjutnya sebagai penyalur dana melalui perkreditan kepada pihak-pihak yang memerlukannya baik dari pihak dunia usaha maupun individu secara efektif dan efisien, yang dengan berasaskan demokrasi ekonomi yang mendukung pelaksanaan pembangunan nasional dan hasil-hasilnya, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional kearah peningkatan taraf hidup rakyat banyak. (Hariyanto, 1996:1)

Sistem perekonomian Indonesia yang berdasarkan demokrasi ekonomi dalam rangka mewujudkan masyarakat Indonesia yang adil dan makmur berdasarkan UUD 1945. Maka kesinambungan dan peningkatan pelaksanaan pembangunan nasional yang berdasarkan kekeluargaan, perlu senantiasa dipelihara serta ditumbuh kembangkan dengan baik. Dalam mencapai tujuan tersebut, maka pelaksanaan pembangunan ekonomi harus lebih banyak memelihara keserasian, keselarasan, serta kesinambungan pada unsur-

unsur pemerataan pembangunan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional yang sehat dan dinamis. (Hariyanto, 1996:1).

Sistem perbankan merupakan inti system keuangan di Indonesia yang mempunyai empat fungsi strategisnya yaitu pertama, sebagai perantara antara penabung dan penerima kredit. Perbankan merupakan sumber utama penyediaan modal kerja maupun investasi bagi dunia usaha. Kedua, bank merupakan lembaga keuangan yang dapat mengelolah bentuk resiko keuangan. Ketiga, bank merupakan pelaksana kebijakan moneter (dalam mekanisme transmisi kebijakan moneter) dan. Keempat, system perbankan merupakan penyelenggara system pembiayaan nasional. (Anonim, 2002:1)

Seiring dengan membaiknya kondisi perbankan secara umum yang ditandai dengan pulihnya kepercayaan masyarakat terhadap perbankan. Hal ini ditunjukkan dengan naiknya dana pihak ketiga ke perbankan secara gradual, atau rata-rata 3,3% per triwulan selama tahun 2000 dan 2,6% selama tahun 2001. Kinerja penyaluran dana perbankan juga sudah mulai membaik ditandai dengan peningkatan kredit rupiah yang diberikan dengan pertumbuhan rata-rata 1% per bulan selama tahun 2000 menjadi rata-rata 2,1% per bulan pada tahun 2001. Meskipun bank mulai menyalurkan kreditnya, namun secara umum fungsi intermediasi perbankan masih berjalan lambat. Hal ini dapat dilihat dari LDR perbankan pada akhir tahun 2001 yang sebesar 33,7%. (Anonim, 2002 :7)

Bila suku bunga kredit suatu bank ditetapkan tinggi (terlalu tinggi), akan dianggap pendapatan bank mencapai prosentase yang tinggi pula. Namun dilihat dari segi nasabah (debitur), tingginya suku bunga kredit itu, akan membebani usahanya mengakibatkan perusahaannya kurang (tidak) dapat berkembang sehingga mungkin sekali arus pengembalian kreditnya menjadi tersendat-sendat. Situasi seperti ini cepat atau lambat akan banyak mempengaruhi pula terhadap perkreditan yang dilaksanakan oleh bank yang bersangkutan. (Hadiwidjaja, 1994:134)

Sejak awal tahun 1990-an, terjadi proses gradual kondisi pasar kredit yang rentan di Indonesia seperti pengungkapan kredit bermasalah (non-performing loans) sebagai pendorong utama keadaan negative spread yang dapat mengarah pada kebangkrutan sistem perbankan. Laporan tahunan bank Indonesia 1998/99 menyebutkan bahwa kredit bermasalah bank umum telah meningkat dari 9,3% pada tahun 1996/97 menjadi 19,8% pada 1997/98, dan meningkat drastis menjadi 1998/99. Akibat krisis keuangan juli 1997, Pemerintah Indonesia melalui otoritas moneter menetapkan kebijakan moneter yang ketat (tigh money policy) sesuai paket penyelamatan IMF dengan meningkatkan tingkat bunga. Pernah tercatat, tingkat bunga sertifikat Bank Indonesia (SBI), sebagai patokan menetapkan tingkat bunga simpanan, mencapai angka tertinggi pada Agustus 1998 sebesar 70%. (Hariadi, 2002:210)

Beberapa alasan yang skriptis menyatakan bahwa pengurangan tajam kredit perbankan sudah terjadi secara esensial bahkan di tingkat yang sama

dengan permintaan kredit pada saat resesi. Penurunan tajam kredit perbankan pada masa krisis bahkan telah mengundang pernyataan banyak pengamat tentang credit crunch dalam sektor perbankan dan meningkatkan perhatian yang besar atas implikasinya terhadap ketersediaan kredit untuk sektor swasta dan kegiatan ekonomi riil. Kenyataannya, ada resiko serius atas kegagalan keuangan, baik di sektor perbankan maupun sektor perusahaan yang akan membawa penurunan ekonomi yang signifikan dan berkepanjangan di Indonesia. Hal ini merupakan suatu bukti singkat untuk memunculkan kepercayaan yang kuat terhadap kemungkinan keberadaan saluran kredit dalam mekanisme moneter. (Hariadi, 2002:211)

Pada tahun 2002, perkembangan seluruh indikator harga yakni inflasi Indeks Harga Konsumen (IHK), inflasi inti, Indeks Harga Perdagangan Besar (IHPB), indeks Harga Asset (IHA), dan PDB deflator menunjukkan penurunan inflasi dibandingkan dengan sebelumnya. Penurunan inflasi dalam tahun laporan terutama disebabkan oleh menguatnya nilai tukar rupiah yang disertai dengan rendahnya tingkat volatilitas dan membaiknya ekspektasi inflasi. Relatif tingginya inflasi tersebut pada tahun laporan antara lain disebabkan oleh dampak kebijakan pemerintah dibanding harga dan pendapatan yang lebih tinggi dari perkiraan awal tahun serta ekspektasi masyarakat terhadap inflasi yang masih tinggi walaupun telah menunjukkan perbaikan. Inflasi pada tahun 2002 tercatat sebesar 10.03% (Y-0-Y), lebih rendah dibandingkan dengan inflasi tahun sebelumnya yang mencapai 12,55%. Kecenderungan penurunan inflasi semakin jelas terlihat dari

perkembangan inflasi inti. Inflasi yang sejak awal 2000 mencatat peningkatan, pada pertengahan 2001 mulai menunjukkan kecenderungan menurun. Pada 2002 penurunan inflasi inti tersebut terus berlanjut bahkan dengan penurunan yang lebih tajam yang mencapai 6,96% dibandingkan pada 2001 sebesar 10.4%. hal ini mengindikasikan bahwa laju inflasi secara umum pada dasarnya mengalami penurunan, tetapi karena adanya kenaikan harga atau tarif yang ditetapkan oleh pemerintah. (Anonim, 2002 : 8)

Dalam upaya menunjang kesinambungan serta peningkatan pelaksanaan pembangunan lembaga perbankan sejalan dengan kebutuhan masyarakat akan jasa perbankan yang tangguh dan sehat, khususnya dalam memberikan kredit kepada masyarakat. Didasari pemikiran diatas maka perlu diadakan penelitian tentang “ALASAN NASABAH MEMILIH PRODUK BANK UMUM BUMN DI KOTA SURABAYA “.

## 1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

“Faktor-faktor apakah yang menjadi pertimbangan nasabah dalam memilih produk-produk Bank Umum BUMN di kota Surabaya”.

## 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Faktor apakah yang menjadi pertimbangan nasabah dalam memilih produk-produk Bank Umum BUMN di kota Surabaya. Pelayanan ( $X_1$ ), banyaknya produk atau jasa ( $X_2$ ), tingkat bunga ( $X_3$ ), pendapatan ( $X_4$ ), hadiah ( $X_5$ ), banyaknya cabang ( $X_6$ ), lokasi ( $X_7$ ).
2. Berdasarkan faktor-faktor di atas tersebut, faktor mana yang paling dominan dan memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah di dalam memilih produk pada Bank Umum BUMN di kota Surabaya ?

#### 1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat di ambil dari di laksanakan nya penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### 1. Bagi peneliti

Sebagai sarana penerapan teori selama peneliti berada di bangku perkuliahan dengan praktek yang terjadi di lapangan. Sehingga dapat menambah wawasan dibidang manajemen pemasaran.

##### 2. Bagi Perusahaan atau Bank

Membantu perusahaan atau bank dalam meningkatkan penjualan varian produk yang ditawarkan, dan menjaga pelanggan atau nasabahnya agar tetap loyal pada Bank Umum BUMN di kota Surabaya.

##### 3. Bagi penabung

Sebagai bahan pengetahuan dan informasi bagi nasabah atau penabung dalam menabung pada Bank Umum BUMN di kota Surabaya.