

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank merupakan aspek penting yang terdapat dalam perekonomian negara. Demikian mengindikasikan sistem perbankan dari negara dapat menjadi penentu berfungsinya ekonomi di negara itu, serta kekacauannya pada perbankan yang menyebabkan kekacauan pada bidang ekonomi (Darmawi, 2018:16). Bank sebagai alat dari pemerintah untuk mewujudkan ekonomi dengan adanya pembiayaan seluruh tipe usaha pembangunannya seperti memberikan kontribusi terhadap pemasukan negara. Seiring pesatnya pertumbuhan perbankan di dunia, sehingga bank mulai mencari metode guna meningkatkan nasabah sebanyak mungkin.

Perbankan Indonesia sudah terjadi perubahan. Adapun perubahannya diakibatkan pertumbuhan internal dan eksternal dunia perbankannya. Terlebih di Indonesia sudah banyak didikan berbagai bank baru belakangan ini, demikian disebabkan minatnya dari nasabah yang ingin berpartisipasi di bank tersebut. Bank pada aktivitasnya secara umum bisa dilaksanakan jika dasar untuk menjalankan operasinya sudah terpenuhi secara baik, sebab bank termasuk lembaga keuangan untuk perusahaannya, badan pemerintahan serta swasta, maupun masyarakat untuk menyimpan berbagai dananya.

Bank Nagari menjadi bank pembangunan wilayah Sumatera Barat yakni Badan Usaha Milik Daerah(BUMD) serta termasuk bank dengan memberi kontribusi guna mendukung perkembangan perekonomian serta kesejahteraan dari masyarakat. Hingga kini Bank Nagari sudah terdistribusi pada sebagian kotanya ataupun kabupaten yang ada pada wilayah Sumatera Barat hingga pada

sebagian kotanya yang ada di luar Sumatera Barat, seperti Bandung, Jakarta, maupun Pekanbaru. Guna mewujudkan penghimpunan pendanaan maupun daya tarik dari masyarakatnya secara lebih baik, Bank Nagari Cabang Utama Padang memberikan penawaran banyak produknya. Mengacu pada data dari PT. Bank Nagari Cabang Utama Padang, dalam kurun waktu lima tahun menjalankan operasinya, dengan suatu produk tabungan Bank Nagari Cabang Utama Padang telah terjadi berbagai penurunan jumlah nasabahnya, artinya nasabahnya pada Bank Nagari Cabang Utama Padang sudah banyak yang mengganti mereknya pada tabungan lain. Demikian sebagai dasar pemikirannya dari pihak bank supaya tetap melakukan pemenuhan kebutuhannya, harapan serta keinginan nasabahnya untuk semua dinamika perubahan yang ada, hal tersebut membuat nasabahnya tidak bisa beralih pada pesaingnya.

Dalam rangka menyeleksi nasabahnya dengan bersedia memberikan maupun menggunakan dana pada Bank Nagari Cabang Utama Padang menjadi hal yang cukup sulit. Meskipun dari banyak laporan menjelaskan nasabah dalam Bank Nagari Cabang Utama Padang meningkat akan tetapi jumlahnya jauh dari ekspektasi ditinjau melalui banyak rintangan yang harus dihadapi Bank Nagari Cabang Utama Padang pada masa saat sekarang ini. Di samping banyak tantangan yang harus dihadapi suatu bank, bank akan kesulitan untuk menjaga loyalitas nasabah maupun tak diminati calon nasabahnya guna memperbanyak pasar yang ada (Abidin, 2016:63).

Generasi milenial saat ini berpikiran terkait ATM mobile banking, SMS banking, internet banking yang begitu awam sebagai arus utamanya. Masyarakat akan mencari tahu bagaimana menabung, melakukan pembukaan rekening,

pengajuan kredit maupun pinjaman dan juga layanan perbankan yang lain dengan tidak wajib pada bank secara langsung. Dalam hal ini bank melihat adanya potensi maupun peluangnya guna mengoptimalkan minat calon nasabahnya serta membuat bank memberi layanan untuk keperluan nasabah guna menciptakan loyalitas banknya tersebut (Kholis, 2018:78). Masalah pada dunia perbankan yang seringkali dialami yakni kecepatan internet mengalami ketertinggalan. Dengan berkembangnya teknologi, dunia perbankan justru menemui berbagai tantangan untuk melakukan adopsi terhadap teknologi berbasis digital.

Berkaitan pada perihal itu maka masih ditemukan adanya kesulitan dari banknya dengan informasi serta data konsumen misalnya, informasi terkait konsumennya, produk dibutuhkan, model bisnisnya yang pantas dipakai dan juga bagaimana metode yang diterapkan banknya guna mewujudkan hubungan bank dengan konsumennya. Melalui perkembangan perbankan yang begitu pesat, maka dalam hal ini Bank Nagari Cabang Utama Padang mulai mengupayakan berbagai perihal yang bisa menarik nasabahnya serta mengoptimalkan mutu maupun pelayanan dan juga memberikan penawaran berbagai produk barunya yang dapat menarik minat nasabahnya.

Syafrizal selaku Direktur Utama Bank Nagari menyatakan masa digitalisasi maupun ekosistem digital sebagai suatu tantangan dalam dunia perbankan serta tidak mudah memberikan penyediaan produk dengan perubahan secara signifikan. Dirinya menerangkan permintaan tiap generasi termasuk produk dengan dirancang secara sederhana, dapat dilakukan pengaksesan secara segera, cepat, user friendly, dan mendapatkan komisi secara langsung. Maka, strategi secara signifikan oleh Bank Nagari di masa mendatang yakni supaya terus

meningkatkan keahlian serta keandalannya dengan didukung teknologi.

Prayoga (2017) telah melakukan penelitian di Bank Muamalat Bandar Jaya. Dia menerangkan bahwa tantangan dalam mencari nasabah meliputi produk, nasabah pesaing, bagi hasil serta kondisi kantor. Guna mengatasi tantangan yang dihadapi pemimpin Bank Muamalat Bandar Jaya menggunakan berbagai ketetapan strategi. Strategi dari pemimpin perusahaan mengacu pada pemikiran strateginya terhadap kondisi lingkungannya yang mengalami pergantian. Sebab organisasi dikatakan telah berhasil mengacu pada kemampuan seorang pemimpin nya dalam menerapkan strategi secara tepat di saat melaksanakan organisasi maupun pemanfaatan terhadap lingkungan melalui organisasi sumber daya internalnya yang dilakukan dengan tepat (Assauri, 2016:9). Sedangkan penelitian menurut Kartika (2019) hal yang menyebabkan suatu bank mesti menghadapi banyak tantangan ketika mencari nasabah yakni lokasi bank yang kurang terlihat dari jalan raya dan banyak masyarakat setempat belum mengetahui lokasi bank tersebut.

Dalam memberi gambaran secara lebih jelas terkait strategi maupun tantangan yang ditemui oleh bank guna mencari nasabah pada masa kini, penulis mempunyai minat dalam mengkaji tugas akhir yang berjudul:

“Tantangan dan Strategi Mencari Nasabah di Bank Nagari Cabang Utama Padang)”.

1.2 Rumusan Masalah

Merujuk dari uraian latar belakang tersebut dirumuskan permasalahan dalam penelitian yang dilakukan antara lain :

1. Apa tantangan yang dihadapi oleh Bank Nagari Cabang Utama Padang dalam mencari nasabah di tahun 2020-2021?

2. Bagaimana strategi yang dijalankan Bank Nagari Cabang Utama Padang untuk menghadapi tantangan tersebut di tahun 2020-2021?
3. Bagaimana perkembangan layanan digital Bank Nagari Cabang Utama Padang terhadap strategi yang telah dilakukan di tahun 2020-2021 ?

1.3 Tujuan Penulisan

Tujuan dari magang antara lain untuk:

1. menjelaskan tantangan yang dihadapi oleh Bank Nagari Cabang Utama Padang dalam meningkatkan nasabah.
2. menjelaskan strategi yang dilakukan oleh Bank Nagari Cabang Utama Padang dalam menghadapi tantangan meningkatkan nasabah.
3. menjelaskan perkembangan layanan digital Bank Nagari Cabang Utama Padang terhadap strategi yang telah dilakukan.

1.4 Manfaat Penulisan

1.4.1 Bagi Mahasiswa

1. Dipergunakan untuk sarana pelatihan maupun penerapan ilmunya yang diperoleh saat berkuliah.
2. Dipergunakan untuk tambahan pengetahuan, wawasan, maupun pengalamannya pada bidang keuangan perbankan.
3. Menambah pengetahuan penulis tentang tantangan dan strategi Bank Nagari KCU dalam meningkatkan nasabah di tahun 2020-2021.

1.4.2 Bagi Instansi Magang dan Instansi Pendidikan

Adanya hubungan secara baik serta pertukaran informasi dari PT.Bank Nagari Cabang Utama Padang bersama Fakultas Ekonomi Universitas Andalas.

1.5 Tempat dan Waktu Magang

Magang kerja dijalankan dalam waktu 40 hari terhitung mulai tanggal 24 Januari sampai 23 Maret 2022. Kegiatan magang kerja ini dilakukan pada PT. Bank Nagari Cabang Utama Padang terletak di Jalan Pemuda Nomor 21 Olo Kecamatan Padang Barat, Kota Padang, Sumatera Barat.

1.6 Metode Pengumpulan Data

1.6.1 Studi Keperpustakaan

Data dikumpulkan melalui berbagai sumber seperti buku, artikel maupun referensi lain yang diyakini perlu serta berkaitan terhadap tugas akhir maupun mempermudah penulis pada pengumpulan datanya.

1.6.2 Studi Lapangan

1. Data primer

Adapun data ini didapat dengan survei lapangan. Penulis melakukan wawancara dengan karyawan dan pejabat yang berkepentingan di Bank Nagari Cabang Utama Padang terkait tantangan dan strategi yang diterapkan Bank Nagari Cabang Utama Padang guna menambah nasabah tabungan, giro, deposito pada saat sekarang.

2. Data Sekunder

Jenis data ini didapat melalui dokumentasi dan berbagai buku perbankan tentunya ada kaitannya terhadap akhir penulis.

1.7 Metode Analisa

Dalam pembahasan dan analisa digunakan dengan metode deskriptif serta kualitatif, adapun uraiannya antara lain :

1. Analisis Deskriptif

Yaitu mengadakan pemeriksaan dan gambaran terhadap gejala-gejala tertentu serta penelitian mempelajari secara mendalam tentang tantangan dan strategi yang dihadapi Bank Nagari Cabang Utama Padang.

2. Analisa Kualitatif

Yaitu menjelaskan keterangan-keterangan tentang tantangan dan strategi yang dihadapi Bank Nagari Cabang Utama Padang.

1.8 Sistematika Laporan

BAB I : PENDAHULUAN

Mencakup pendahuluan terdiri dari latar belakang permasalahan, rumusan serta tujuan dilakukan magang, waktu pelaksanaan, metode untuk mengumpulkan data, analisis data serta sistematikanya dalam penyusunan laporan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Membahas mengenai pengertian bank, kegiatan bank, pengertian tantangan dan strategi, jenis jenis tantangan dan strategi, strategi pemasaran yang dipakai oleh bank, konsep, bauran dan manfaat strategi pemasaran, pengertian nasabah dan langkah mempertahankan nasabah.

BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab berikut berisikan sejarah singkat perusahaannya, visi maupun misi serta motto, ruang lingkup operasional, logo dan makna logo, struktur organisasinya, perkembangan simpanan nasabah maupun kredit Bank Nagari.

BAB IV : PEMBAHASAN

Lebih lanjut menjelaskan Tantangan dan Strategi Bank Nagari Cabang Utama Padang dalam meningkatkan jumlah nasabah dan berisi laporan selama kegiatan magang berlangsung.

BAB V : PENUTUP

Meliputi simpulan laporan magang serta berbagai saran sesuai dengan teorinya dan dilakukan perbandingan terhadap apa yang sudah dilakukan oleh Bank Nagari Cabang Utama Padang

