

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peran pemerintah sangat dibutuhkan dalam perekonomian rakyat. Melalui lembaga keuangan negara/perbankan, pemerintah dapat membuat sistem atau persyaratan dalam proses peminjaman dana untuk modal usaha oleh masyarakat. Dalam melancarkan proses peminjaman di perbankan tersebut, harapan masyarakat untuk persyaratan tidak diperumitkan, begitu juga dengan proses peminjamannya di bank yang bersangkutan. Suku bunganya pun sangat berpihak pada masyarakat (Abdullah, 2014). Oleh karena itu, bank tidak hanya digunakan untuk menabung, tetapi bank juga memiliki fungsi seperti peminjaman uang, pengkreditan, dan lain sebagainya.

Sejarah kegiatan perbankan pada mulanya dikenal sebagai pelayanan tukar-menukar uang. Pada saat itulah, bank diketahui selaku area tukar menukarnya sejumlah uang atau sebagai suatu wadah penukaran uang. Pada zaman dahulu, para penjual dari segala penjuru kerajaan melaksanakan suatu negosiasi melalui cara menukar sejumlah uang, yang mana penukaran uang dilaksanakan antara mata uang kerajaan yang satu dengan kerajaan yang lainnya. Aktivitas penukaran uang tersebut dapat dikatakan sebagai penjual valuta asing (*money charger*) (Kasmir, 2012). Pada saat sekarang ini, perbankan memiliki peranan selaku pengumpulan serta pemasok dana masyarakat.

Perkembangan perbankan di Indonesia sudah mulai pesat. Perbankan berfungsi sebagai satu dari faktor penting pada aktivitas dalam bidang ekonomi di Indonesia.

Dengan sebab itu, kemakmuran pada suatu bank di Indonesia bisa menjadi tolak ukur kemakmuran Indonesia. Besarnya fungsi dari pengendalian perbankan tergantung pada makmurnya suatu negara tersebut. Tidak saja negara itu, tapi masyarakatnya pun sangat memerlukan peranan dari perbankan tersebut dalam melancarkan aktivitas perekonomiannya, begitu juga dari kelompok usaha industri atau usaha lainnya yang butuh dukungan dari jasa bank. Tidak hanya bank milik pemerintah, namun terdapat juga beberapa bank swasta seperti Bank Central Asia dengan singkatan BCA. Bank tersebut merupakan bank milik swasta terbesar di Indonesia. Pada situasi seperti ini, bank-bank tersebut harus mempunyai masing-masing keunggulan untuk menarik nasabah agar nasabah tersebut ingin berinvestasi di bank itu.

Pada tahun 2016 lalu, perusahaan perbankan di kawasan Sumatera Barat mendapat tindihan, dengan tercatatnya pertumbuhan diangka 7,22 persen di bawah dari perolehan tahun 2015 yang pertumbuhannya berada di kisaran angka 9 persen. Menurut Indra Yuheri dari kepala Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Perwakilan Sumbar, tindihan pada tahun 2016 itu terjadi diakibatkan oleh faktor melemahnya ekonomi global dan juga menurunnya harga komoditas dalam negeri. Data dari Bank Indonesia perwakilan Sumatera Barat (Sumbar) bahwa pertumbuhan aktiva dari bank umum pada wilayah tersebut membaik pada akhir tahun 2015 dari pada triwulan III tahun 2015 yaitu naik 12,9 persen dengan total aktiva Rp54,3 triliun. Pertumbuhan pada perbankan syariah di wilayah itu juga membaik dengan total aktiva memperoleh Rp4,13 triliun pada akhir 2015 (Faisal, 2017).

Satu dari banyak perbankan punya pemerintah di negara ini yaitu Bank Tabungan Negara (BTN). Nama awal dari BTN ialah *DePost* Pasar Bank. Selanjutnya nama tersebut diubah dengan nama Bank Tabungan Pos di tahun 1950. Kemudian Bank Tabungan Pos diubah lagi dengan nama Bank Tabungan Negara Indonesia unit V serta pada akhirnya berubah dan ditetapkan dengan nama Bank Tabungan Negara pada Undang-Undang Nomor 20 tahun 1968 (Kasmir, 2012).

BTN mengalami beberapa permasalahan di daerah kota Padang ruang lingkup Sumatera Barat, diantaranya fasilitas layanan masih terbatas. Seperti ketersediaan mesin ATM di daerah kota Padang tidak banyak. Hanya 9 titik saat sekarang ini yang tersedia untuk ATM bank tersebut, sehingga untuk pengambilan uang tunai untuk daerah yang tidak ada ATM bank itu masih menggunakan ATM bank lain, contohnya ATM Bersama ataupun ATM Prima. Apabila dibandingkan dengan bank-bank pesaing yang sesama BUMN seperti BNI, BRI, dan Mandiri dimana ATM nya lebih banyak dan sudah hampir tersebar di wilayah kota Padang.

BTN sekarang ini sudah menerapkan transformasi *digital banking* dalam meningkatkan layanan perbankannya atau yang lebih dikenal dengan *BTN Digital Solution*. Hal ini wajib dilakukan oleh Bank BTN, karena rata-rata bank pemerintah maupun bank swasta lainnya sudah menerapkan *digital banking*. Kemudian untuk outlet bank BTN tidak terlalu banyak atau masih terbatas juga, yaitu 1 kantor cabang, 3 kantor kas, 1 kantor kas layanan pos online, serta 5 kantor cabang pembantu di daerah kota Padang. Untuk beberapa tahun terakhir, sumber daya manusianya kurang kompeten, sehingga pada tahun ini dilakukan inovasi yaitu karyawan-karyawannya telah dibekali dengan pendidikan-pendidikan atau pelatihan secara khusus.

Dari uraian penelitian latar belakang masalah tersebut, maka penulis telah menyimpulkan akan meneliti “**Penerapan Bauran *Process* dan *Physical Evidence* pada PT.Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Padang**”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang terdapat pada penelitian ini merujuk ke latar belakang di atas yaitu:

1. Bagaimana penerapan bauran *process* pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Padang ?
2. Bagaimana penerapan bauran *physical evidence* pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Padang ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengidentifikasi penerapan bauran *process* pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Padang.
2. Untuk mengenal penerapan bauran *physical evidence* pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

Terdapat manfaat dari penelitian ini yaitu :

- a. Manfaat Praktis

Dalam penelitian ini Bank Tabungan Negara (BTN) Padang diharapkan dapat mengetahui penerapan bauran *Process* dan *physical*

evidence yang layak diberikan oleh bank kepada nasabah agar nasabah merasa nyaman dan merasa diperhatikan oleh bank di mana ia berinvestasi.

b. Manfaat Akademis

Penulis berharap pada penelitian ini bisa berguna di dalam dunia akademis yang mana hasil temuan di dalam penelitian ini bisa menjadi sumber masukan atau referensi untuk melaksanakan penelitian dikemudian harinya mengenai penerapan *bauran process* dan *physical evidence* pada Bank Tabungan Negara (BTN) Padang.

1.5 Metode Penelitian

Metode observasi adalah salah satu metode penelitian dalam mendeskripsikan apa yang terjadi, siapa atau apa yang terlibat, kapan dan di mana peristiwa itu terjadi. Metode observasi memiliki peranan untuk meninjau proses, hubungan antar individu dengan individu, hubungan individu dengan peristiwa, dan hubungan sosial budaya yang terjadi dimana individu tersebut berada. Ada dua jenis observasi, pertama observasi partisipan. Pada observasi tersebut, seorang penyelidik langsung terjun pada aktivitas keseharian seseorang untuk sumber data penelitian. Kedua observasi non partisipan, yaitu seorang penelitiannya itu tidak langsung ikut serta pada aktivitas pengamatannya.

Pemungutan data lewat observasi langsung merupakan salah satu cara pengambilan data dengan memanfaatkan alat indera penglihatan tanpa adanya memakai suatu alat standar lainnya untuk kebutuhan penelitian itu. Pengamatan akan termasuk dalam golongan cara pengumpulan data, jika pengamat itu telah

mempunyai standar dari pengamatan yang dipakai guna penelitian serta sudah diatur dengan sistematis. Dalam penelitian tidak boleh keluar dari tujuan awal penelitian yang sudah direncanakan.

Terdapat beberapa kelebihan dengan penggunaan penelitian langsung selaku salah satu cara pengumpulan data di penelitian tersebut diantaranya. Pertama dengan cara penelitian langsung tersebut, ada kesempatan untuk mencatat berbagai peristiwa, tingkah laku, serta hal yang lainnya ketika kejadian tersebut terjadi. Kedua, penelitian langsung mampu memperoleh data yang dicari, baik itu yang mampu berinteraksi secara verbal maupun non verbal. Dari beberapa kelebihan, pengamatan secara langsung tersebut efektif digunakan dalam memperoleh data lebih mendalam karena merasakan langsung peristiwa yang sedang terjadi.

1.6 Ruang Lingkup Pembahasan

Pada penelitian ini, penulis menetapkan pembahasan yang berhubungan dengan penerapan bauran *process* dan *physical evidence* pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Padang.

1.7 Tempat Penelitian

Penulis akan melaksanakan pengamatan di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Padang yang beralamat di Jl. H.R. Rasuna Said No. 3 Padang.

1.8 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan ini antara lain :

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bagian ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian yang terdiri dari manfaat praktis dan manfaat akademis, tempat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

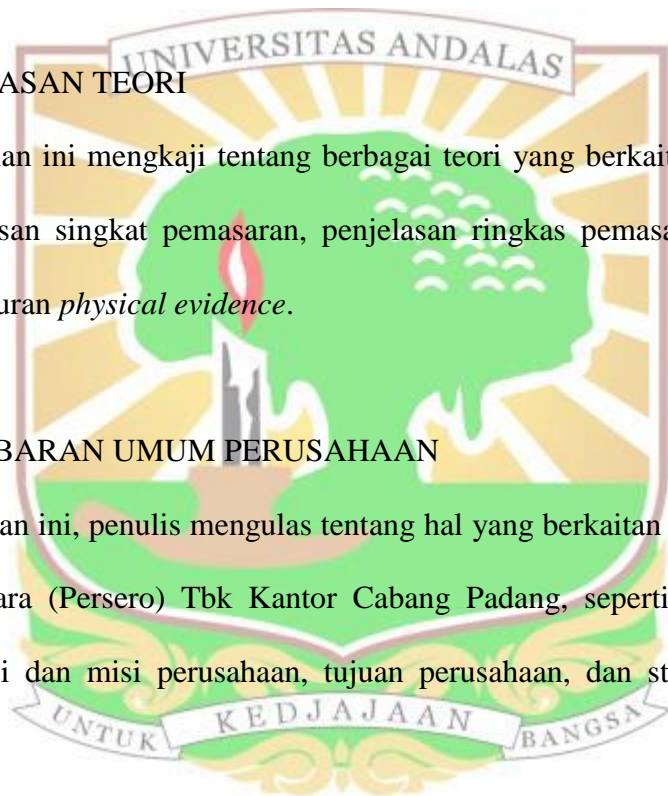
Pada bagian ini mengkaji tentang berbagai teori yang berkaitan dengan judul, seperti: penjelasan singkat pemasaran, penjelasan ringkas pemasaran jasa, bauran *process*, dan bauran *physical evidence*.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bagian ini, penulis mengulas tentang hal yang berkaitan dengan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Padang, seperti: sejarah singkat perusahaan, visi dan misi perusahaan, tujuan perusahaan, dan struktur organisasi perusahaan.

BAB IV PEMBAHASAN

Pada bagian ini membahas tentang penerapan bauran *process* dan *physical evidence* pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Padang. Dan apa saja masalah yang dihadapi perusahaan.



BAB V PENUTUP

Pada bagian ini memberikan kesimpulan dan saran yang berhubungan dengan penelitian tersebut.

