

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank saat ini menjadi tempat yang paling aman dan diminati masyarakat untuk melakukan transaksi. Masyarakat juga sangat memperhatikan produk yang ada di bank yang bertujuan untuk membantu kebutuhannya. Di Indonesia ada berbagai macam bank yang beragam dan salah satunya adalah bank BRI yang berada di Lampung Selatan yaitu BRI Unit Candipuro. Agar dapat bersaing bank membutuhkan produk yang bervariasi. Bank mengeluarkan suatu produk untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan akan tumbuh menjadi keinginan masyarakat. Di era sekarang yang semakin berkembang bank harus bisa memanfaatkan peluang yang ada dan sumber informasi terhadap pesaing bank lainnya supaya bank bisa mempertahankan nasabahnya, karena dalam mempertahankan nasabah bank bisa tetap berjalan, sehingga membutuhkan inovasi terhadap produk sebagai salah satu strateginya. Inovasi dilakukan karena nasabah menginginkan sesuatu yang berbeda. Robbins dan Judge (dalam jurnal Nur Khayati dan Sri Sarjana, 2015:245) menjelaskan inovasi adalah suatu jenis perubahan khusus di mana suatu ide baru diterapkan untuk memulai atau meningkatkan suatu produk, proses, atau pelayanan.

Perubahan-perubahan yang terjadi di era digital seperti sekarang telah memaksa bank untuk menciptakan pemikiran baru dan menawarkan produk yang inovatif kepada nasabah ataupun masyarakat. Dengan demikian maka inovasi mempunyai peran penting bukan hanya mempertahankan kelangsungan bank tetapi juga bisa untuk meningkatkan nasabah bank BRI Unit Candipuro.

Inovasi pada produk dapat dilakukan dengan menciptakan produk yang benar-benar baru dan juga membuat produk yang unik dengan sesuai kebutuhan nasabah yang beragam. Nasabah memilih produk dengan penilaian baik dari beberapa produk yang di tawarkan untuk menunjang kebutuhannya dalam hal ini bank melakukan diversifikasi produk. Diversifikasi produk merupakan salah satu cara untuk meningkatkan nasabah bank yang bisa dilakukan dengan melihat fenomena yang ada di

lingkungan masyarakat dan perkembangan bank pesaing lainnya. Sedangkan menurut Lucius Hermawan (2015:147) Diversifikasi produk merupakan suatu kebijakan dalam strategi perusahaan untuk memenuhi selera dan kebutuhan konsumen melalui penganekaragaman produk dalam rangka mengejar pertumbuhan, peningkatan penjualan, profitabilitas dan fleksibilitas dengan jalan menciptakan produk atau jasa baru tanpa bergantung pada satu jenis produknya saja. Dalam diversifikasi produk bank meningkatkan penjualan produknya dengan cara mengembangkan produknya untuk pasar-pasar baru sehingga terdapat banyak produk yang ada di bank

Promosi berpengaruh terhadap peningkatan jumlah nasabah, karena promosi merupakan salah satu faktor yang tepat dan efisien dalam hal menarik nasabah dan bisa juga untuk mempertahankan nasabah yang ada. Selain itu promosi dapat mempengaruhi nasabah untuk memakai produk yang di tawarkan dan pada akhirnya promosi dapat meningkatkan citra baik terhadap nasabah. Produk yang di tawarkan dari bank BRI Unit Candipuro ada dari pinjaman dan simpanan, untuk lebih jelasnya apa saja produk dari pinjaman dan simpanan dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 1. Produk dari Bank BRI Unit Candipuro

NO	PRODUK			
	Simpanan	Jenis	Pinjaman	Jenis
1	Simpedes	Simpedes BLT DD	Kupedes	a. Kupedes Bangkit b. Kupedes Rakyat
2	Britama	Digital Saving	KUR	a. KUR Super Mikro b. KUR Mikro

Sumber : Bank BRI Unit Candipuro, 2020

Berdasarkan data produk di atas bank BRI Unit Candipuro memiliki 2 produk dan jenis dari produknya. Menurut informasi dari salah satu pegawai bank produk yang banyak di gunakan oleh nasabah yaitu produk simpedes, karena nasabah sangat terpenuhi kebutuhannya dalam menggunakan produk tersebut dan simpedes mempunyai citra baik dan sudah banyak di kenal oleh masyarakat luas. Selain simpedes ada juga KUR yang biasa

nasabah gunakan dan jika KUR sudah habis terealisasi maka sebagai gantinya produk yang akan di gunakan yaitu kupudes rakyat, biasanya habis pada bulan Desember. Setiap produk yang ada per bulan mengalami peningkatan walaupun tidak terlalu signifikan dan dapat dilihat table dibawah ini:

Tabel 2. Data Nasabah Tiap Produk Dari Bulan Desember 2019 Sampai Oktober 2020

NO	Bulan	Kupedes	KUR	Simpedes	Britama
1	Desember 2019	69	0	12.572	118
2	Januari 2020	41	98	12.465	113
3	Februari 2020	33	96	12.206	93
4	Maret 2020	35	93	11.861	94
5	April 2020	19	90	11.690	94
6	Mei 2020	32	87	10.480	94
7	Juni 2020	73	81	10.292	94
8	Juli 2020	57	86	10.210	95
9	Agustus 2020	24	84	9.857	93
10	September 2020	26	76	9.587	89
11	Oktober 2020	17	71	9.459	85

Sumber : Bank BRI Unit Candipuro, 2020

Berdasarkan data di atas dapat di lihat bahwa produk simpedes memiliki nasabah yang banyak di antara produk yang lain. Menurut pengamat peneliti permasalahan yang ada dalam penelitian ini adalah kemungkinan besar disebabkan oleh beberapa faktor yaitu bank BRI Unit Candipuro kurangnya melakukan pengembangan. Sehingga bank harus melakukan pengembangan terhadap produk yang di tawarkan. Faktor lain yang mempengaruhi kurangnya nasabah pada produk yang lain bisa di

sebabkan oleh persaingan yang ketat terhadap lembaga keuangan dengan beberapa daya tarik yang di lakukannya. Terlebih lagi di Lampung Selatan terdapat lembaga keuangan yang beragam, maka dari itu bank BRI Unit candipuro dituntut untuk menciptakan strategi baru agar masyarakat dapat tertarik menjadi nasabah bank. Bagi calon nasabah masih belum mengetahui banyak tentang produk yang ada di bank karena kurangnya wawasan tentang apa saja yang di tawarkan dan promosi yang dilakukan tidak sampai kepada calon nasabah.

Faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan nasabah sangat perlu diperhatikan oleh pihak manajemen bank demi kelangsungan dan eksisnya bank BRI Unit Candipuro. Bank juga sangat di tuntutan agar memiliki hubungan yang harmonis pada nasabahnya, dengan begitu maka nasabah tidak akan lari ke bank lain.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis mengajukan judul dalam penulisan ini yaitu “ Pengaruh Inovasi, Promosi dan Diversifikasi Produk Terhadap Peningkatan Nasabah Bank BRI Unit Candipuro.”

B. Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

- a. Kurangnya pengembangan produk, sehingga nasabah hanya berfokus kepada produk yang sudah lama ada
- b. Persaingan antar bank maupun lembaga keuangan lainnya
- c. Masih banyak nasabah yang belum mengetahui tentang produk yang ada
- d. Promosi yang di lakukan kurang menarik dan pesan yang berikah tidak sampai ke nasabah

2. Rumusan Masalah

- a. Bagaimana pengaruh inovasi terhadap peningkatan nasabah bank BRI Unit Candipuro?
- b. Bagaimana pengaruh promosi terhadap peningkatan nasabah bank BRI Unit Candipuro ?
- c. Bagaimana pengaruh diversifikasi produk terhadap peningkatan nasabah bank BRI Unit Candipuro?

- d. Bagaimana pengaruh inovasi, promosi dan diversifikasi produk secara bersama-sama terhadap peningkatan nasabah bank BRI Unit Candipuro ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh inovasi terhadap peningkatan nasabah bank BRI Unit Candipuro.
2. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh diversifikasi produk terhadap peningkatan nasabah bank BRI Unit Candipuro.
3. Untuk dapat dijadikan sebagai sumber informasi.
4. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh promosi terhadap peningkatan nasabah bank BRI Unit Candipuro.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian yang diharapkan penulis adalah

1. Bagi calon nasabah dapat memberikan informasi tentang produk yang telah di kembangkan untuk memenuhi kebutuhannya.
2. Dengan penelitian ini diharapkan peneliti dapat menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan dan menambah pengalaman, wawasan serta belajar sebagai praktisi dalam menganalisis suatu masalah kemudian mengambil keputusan dan kesimpulan.
3. Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi bank dalam menentukan langkah yang diambil terutama dalam pengembangan produk

E. Ruang Lingkup Penelitian

1. Variabel-variabel yang akan diteliti,
 - a. Variabel terikat pada penelitian ini yaitu peningkatan nasabah
 - b. Variabel bebas dari penelitian ini yaitu inovasi, diversifikasi produk, dan promosi
2. Objek penelitian adalah nasabah bank BRI Unit Candipuro
3. Tempat dilakukan penelitian di desa Trimomukti Kec. Candipuro Lampung Selatan