

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kebutuhan manusia beranekaragam dan banyak. Manusia mengalokasikan uang yang dimilikinya untuk kebutuhan yang beragam. Ada kebutuhan yang bersifat rutin dan ada kebutuhan yang tidak terduga. Kebutuhan yang bersifat rutin misalnya untuk makanan, uang sekolah, PLN, PDAM, dan kebutuhan yang tidak terduga misalnya untuk berobat, mobil rusak, atap rumah bocor, dan sebagainya.

Sebagai antisipasi untuk kebutuhan yang tidak terduga maka orang menabung, yaitu menyimpan sebagian atau sejumlah tertentu uang yang dimilikinya. Berbagai macam cara digunakan orang untuk menabung, mulai cara-cara tradisional yaitu dengan menyimpan uang di bawah bantal, menggunakan celengan sampai dengan cara yang modern yaitu menggunakan jasa dari suatu bank.

Pada awalnya orang menggunakan jasa bank dengan tujuan agar uang yang ditabung tersimpan dengan aman. Namun sejalan dengan perkembangan jaman maka tujuan orang menabung di bank mulai berubah, dari tujuan semula agar uangnya tersimpan dengan aman, kemudian berkembang misalnya untuk memperoleh bunga dari tabungannya.

Dewasa ini persaingan antar bank makin ketat, konsumen dituntut semakin selektif didalam menentukan dimana mereka akan menabung. Berbagai fasilitas dan pelayanan ditawarkan oleh bank dalam rangka menarik semakin banyak nasabah, mulai dari fasilitas ATM (*Automatic Teller Machine*), sistem on line, kemudahan untuk membayar tagihan PLN, telepon, dan PDAM, sampai undian berhadiah.

Dengan berbagai alternatif pilihan yang ada, konsumen dituntut untuk membuat suatu keputusan dimana mereka akan menabung serta fasilitas dan pelayanan bank seperti yang diinginkan. Dalam pembuatan keputusan, konsumen dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik faktor internal maupun faktor eksternal. Faktor internal adalah faktor yang ada didalam individu itu sendiri. Sedangkan faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari lingkungan sekitar individu.

Dari sekian banyak obyek penelitian, peneliti memilih bank sebagai obyek dalam penelitian ini. Bank dipilih karena sebagian besar mahasiswa reguler fakultas ekonomi jurusan akuntansi menggunakan jasa bank.

Mahasiswa adalah salah satu unsur dari beragam nasabah perseorangan yang menabung di bank. Mereka adalah konsumen yang cukup menjanjikan bagi perkembangan bank. Menurut Mac Iver (1987 : 238) bahwa dalam sektor nasabah perseorangan sebaiknya merebut mereka sewaktu muda (pelajar dan mahasiswa). Hal ini disebabkan adanya riset pasar yang membuktikan bahwa sekali menjadi nasabah suatu bank, orang cenderung untuk tetap dengan bank yang sama seumur hidup dan harapan penghasilan masa depan dari para remaja tentu rata-rata lebih

besar dari pada mereka yang terlambat mendapatkan kebiasaan menabung di bank dalam hidupnya.

Berdasarkan uraian dimuka dan pentingnya faktor-faktor internal dalam mempengaruhi keputusan yang diambil oleh konsumen maka penelitian ini mengangkat judul “PENGARUH FAKTOR-FAKTOR INTERNAL TERHADAP KEPUTUSAN PEMILIHAN BANK (Studi Perilaku pada Mahasiswa Reguler Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Widya Mandala Madiun)”.

B. Rumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah faktor-faktor internal berpengaruh terhadap keputusan pemilihan bank?
2. Faktor apakah yang pengaruhnya paling dominan terhadap keputusan pemilihan bank?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh faktor-faktor internal (sumber daya konsumen, motivasi, dan keterlibatan, pengetahuan, sikap, perbedaan individu dalam perilaku) terhadap keputusan pemilihan bank.

2. Untuk mengetahui faktor internal yang pengaruhnya paling dominan terhadap keputusan pemilihan bank.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Dunia Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat membantu memperkaya referensi bagi calon peneliti selanjutnya yang tertarik pada penelitian yang sama.

2. Bagi Perusahaan

Dapat dijadikan pertimbangan untuk meningkatkan pemahaman pihak bank mengenai manfaat pengaruh faktor-faktor internal (sumber daya konsumen, motivasi dan keterlibatan, pengetahuan, sikap, perbedaan individu dalam berperilaku) terhadap keputusan pemilihan bank, sehingga dapat menunjang kinerja bank.

3. Bagi Penulis

Diharapkan dapat memperluas cakrawala pengetahuan akademis, dengan menerapkan teori yang ada kedalam dunia nyata.

4. Bagi Pembaca

Dapat menjadi referensi dan bahan pertimbangan dan perbandingan untuk mengadakan penelitian yang lebih lanjut.

E. Sistematika Penulisan Laporan Skripsi

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan antara lain: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan laporan skripsi.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang telaah pustaka dan penelitian terdahulu, hipotesis penelitian dan kerangka konseptual atau model penelitian.

BAB III : METODA PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang desain penelitian, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, variabel penelitian dan definisi operasional variabel, instrumen penelitian, lokasi dan waktu penelitian, prosedur pengumpulan data dan teknik analisis.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang data penelitian, hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V : SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

a. Simpulan

b. Keterbatasan

c. Saran