

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Bank mempunyai kegiatan menghimpun dana dengan menerima simpanan dan melakukan penyaluran berupa kredit kepada masyarakat. Simpanan tersebut dapat berupa giro, tabungan, deposito berjangka dan bentuk lainnya yang pada prinsipnya sama dengan bentuk-bentuk simpanan tersebut. Dengan ciri tersebut, bank mempunyai kemampuan lebih dalam hal penghimpunan dana.

Kegiatan promosi dan pelayanan merupakan hal yang penting dalam beroperasinya suatu bank. Tanpa adanya promosi, bank tersebut tidak akan diketahui oleh masyarakat. Karena tujuan dan maksud dari promosi adalah memperkenalkan bagaimana produk-produk yang ditawarkan bank tersebut.

Disamping promosi, pelayanan juga merupakan suatu hal yang tak kalah penting. Pelayanan yang baik akan membuat nasabah merasa dihargai, diperhatikan dan dihormati, sehingga merasa senang untuk terus bertransaksi keuangan dengan bank tersebut. Pelayanan ini bisa berupa pelayanan dari petugas bank, pemberian hadiah atau pemberian fasilitas yang lain.

Kualitas pelayanan perlu ditingkatkan oleh suatu bank. Keberhasilan dalam pelayanan tersebut merupakan nilai tambah tersendiri bagi suatu bank. Melalui kepuasan nasabah dalam memperoleh kualitas pelayanan yang diberikan akan membantu bank dalam merebut pangsa pasar.

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. - Kantor Cabang Medan Putri Hijau, merupakan salah satu perusahaan dalam bidang perbankan yang kegiatannya menghimpun dana dengan menerima simpanan dan melakukan penyaluran berupa kredit kepada masyarakat, maka sangat diperlukan pelayanan yang berkualitas dan kegiatan promosi yang mendukung.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik memilih judul, **Pengaruh Promosi dan Pelayanan Terhadap Minat Konsumen Menjadi Nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. - Kantor Cabang Medan Putri Hijau.**

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan di atas, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut, **Seberapa Besar Pengaruh Promosi dan Pelayanan Terhadap Minat Koosumen Menjadi Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. - Kantor Cabang Medan Putri Hijau.**

#### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh promosi dan pelayanan terhadap minat konsumen menjadi nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. - Kantor Cabang Medan Putri Hijau.