

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Lembaga keuangan memiliki peran penting dalam menunjang pembangunan dan pertumbuhan ekonomi masyarakat. Salah satu lembaga keuangan yang memegang peranan utama adalah perbankan. Bank tidak hanya berfungsi sebagai penghimpun dana masyarakat melalui produk simpanan, tetapi juga menyalurkan dana dalam bentuk pembiayaan atau kredit untuk mendukung berbagai kebutuhan, baik konsumtif maupun produktif. Peran intermediasi yang dijalankan bank menjadi instrumen penting dalam mendorong stabilitas keuangan serta pemerataan akses ekonomi bagi seluruh lapisan masyarakat.

PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk merupakan salah satu bank pembangunan daerah terbesar di Indonesia yang berkomitmen menyediakan layanan keuangan bagi masyarakat di berbagai segmen. Salah satu segmen yang menjadi sasaran PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk adalah para pensiunan, yang tetap memiliki kebutuhan finansial meskipun tidak lagi berada pada usia produktif. PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk merespons hal ini melalui penyediaan produk Kredit Purna Bhakti (KPB), yaitu fasilitas pembiayaan yang dirancang khusus untuk membantu pensiunan memenuhi kebutuhan hidup, seperti pengeluaran sehari-hari, biaya kesehatan, maupun dukungan pendidikan bagi keluarga.

Kredit Purna Bhakti (KPB) ditawarkan melalui berbagai kantor layanan, salah satunya Kantor Cabang Pembantu (KCP) Kawalu di Kota Tasikmalaya. Produk ini memiliki keunggulan seperti cicilan tetap (*flat*), tenor yang disesuaikan dengan usia pensiunan, dan proses pencairan dana yang relatif cepat. Namun demikian, berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan penulis saat mengunjungi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu Kawalu, ditemukan adanya indikasi bahwa penerimaan terhadap produk ini belum optimal. Data internal menunjukkan bahwa dari total 52 nasabah pensiunan yang diberi penawaran selama triwulan pertama tahun 2025, hanya 18 orang yang melanjutkan hingga proses pencairan, sementara sisanya menunjukkan keraguan atau menolak dengan alasan seperti bunga dianggap memberatkan, proses dianggap membingungkan, atau karena tidak memahami manfaat produk. Selain itu, tren pengajuan KPB di KCP Kawalu juga mengalami penurunan jika dibandingkan dengan periode yang sama tahun sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa ada permasalahan dalam hal persepsi, informasi, dan pertimbangan nasabah terhadap produk tersebut, berdasarkan hasil observasi awal wawancara dengan salah satu staf pemasaran Bank BJB KCP Kawalu pada tanggal 10 Maret 2025.

Fenomena tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara ekspektasi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk sebagai lembaga keuangan dalam menawarkan produk ke segmen pensiunan dan kenyataan di lapangan. Penelitian terdahulu oleh Devia Galuh Putri (2019) di Bank Syariah Mandiri menyoroti

pentingnya karakteristik individu dalam pengambilan keputusan pensiunan, sementara Elva Muyassaroh (2022) menggarisbawahi pengaruh layanan dan promosi dalam membentuk minat nasabah pensiunan terhadap produk keuangan. Meskipun memberikan wawasan penting, kedua penelitian tersebut dilakukan di lembaga berbasis syariah dan di luar wilayah Tasikmalaya, sehingga belum menggambarkan secara spesifik kondisi dan pendekatan yang diterapkan di Bank BJB KCP Kawalu sebagai bank konvensional.

Dari latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk memberikan judul **“Analisis Keputusan Nasabah dalam Pemilihan Produk Kredit Purna Bhakti (KPB) di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Tbk. KCP Kawalu Tasikmalaya”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana proses pengambilan keputusan nasabah pensiunan dalam memilih produk Kredit Purna Bhakti (KPB) di Bank BJB KCP Kawalu Tasikmalaya?
2. Apa saja hambatan atau kendala yang dihadapi oleh nasabah pensiunan dalam mempertimbangkan produk Kredit Purna Bhakti (KPB)?
3. Bagaimana upaya atau strategi yang dilakukan oleh pihak Bank BJB dalam meningkatkan minat dan kepercayaan nasabah pensiunan terhadap produk Kredit Purna Bhakti (KPB)?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian tersebut untuk mengetahui dan menganalisis sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh nasabah pensiunan dalam memilih produk Kredit Purna Bhakti (KPB) di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu Kawalu Tasikmalaya. Untuk menemukan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap keputusan nasabah pensiunan dalam menerima atau menolak produk KPB.
2. Untuk mengidentifikasi hambatan dan tantangan yang dihadapi oleh nasabah pensiunan dalam mempertimbangkan produk Kredit Purna Bhakti (KPB).
3. Untuk menganalisis upaya atau strategi yang dilakukan oleh PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk dalam mempengaruhi keputusan pensiunan terhadap produk Kredit Purna Bhakti (KPB).

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian perilaku konsumen, khususnya pada segmen nasabah pensiunan yang masih jarang diteliti dalam konteks perbankan konvensional. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini memperkaya pemahaman tentang dinamika pengambilan keputusan konsumen dalam memilih produk keuangan, serta

memperluas cakupan kajian pemasaran jasa keuangan ke dalam ranah yang lebih spesifik dan kontekstual. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi studi-studi lanjutan yang ingin menggali lebih dalam tentang faktor-faktor psikologis, sosial, dan institusional yang memengaruhi keputusan finansial kelompok lansia, baik di wilayah Tasikmalaya maupun di daerah lain yang memiliki karakteristik serupa.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini dapat memiliki manfaat praktis yang dapat dirinci sebagai berikut:

a. **Kegunaan Praktis untuk Penulis**

Pemahaman langsung kepada penulis dalam mengkaji perilaku nasabah serta dinamika pelayanan perbankan di lapangan, khususnya dalam konteks produk Kredit Purna Bhakti (KPB). Penulis juga memperoleh wawasan praktis mengenai metode penelitian kualitatif serta kemampuan analisis terhadap fenomena konsumen secara mendalam.

b. **Kegunaan Praktis untuk Universitas**

Penelitian ini dapat menjadi referensi akademik yang memperkaya literatur pada bidang studi perbankan, khususnya dalam kajian perilaku konsumen dan pemasaran jasa keuangan. Selain itu, penelitian ini juga menjadi contoh penerapan metode kualitatif dalam studi kasus perbankan yang dapat dijadikan bahan ajar atau acuan dalam penyusunan tugas akhir lainnya

c. Kegunaan Praktis untuk Instansi

Bagi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk KCP Kawalu Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan berharga bagi pihak manajemen dalam menyusun strategi pemasaran dan pendekatan layanan yang lebih efektif dan empatik kepada nasabah pensiunan. Temuan mengenai hambatan dan preferensi nasabah dapat dijadikan dasar evaluasi dan pengembangan produk agar lebih sesuai dengan kebutuhan target pasar.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini membuka ruang bagi peneliti berikutnya untuk mengembangkan studi serupa dengan cakupan yang lebih luas, baik secara geografis maupun tematis. Peneliti selanjutnya dapat mengeksplorasi pendekatan kuantitatif atau metode campuran, serta menggali variabel-variabel tambahan yang belum terungkap dalam penelitian ini, seperti peran digitalisasi layanan atau perbedaan antar segmen pensiunan.