

IV. GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN

A. Gambaran Umum Wilayah

Kabupaten Lampung Tengah memiliki kontribusi cukup besar dalam perekonomian Provinsi Lampung. Ibukota Kabupaten Lampung Tengah terletak di Gunung Sugih. Kecamatan Gunung Sugih dipusatkan sebagai jantung pemerintahan Kabupaten Lampung Tengah. Lampung Tengah sebelum terjadi pemekaran adalah kabupaten yang memiliki luas wilayah terbesar kedua di Provinsi Lampung dengan luas 16.233,21 km² dan sekarang luasnya hanya sekitar 9.189,50 km².

Dengan luas daratan yang hanya 208,65 km² menjadikan Terbanggi Besar sebagai tumpuan perekonomian berada di Kabupaten Lampung Tengah. Kecamatan Terbanggi Besar menjadi pusat perdagangan, jasa, dan industri. Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Lampung Tengah menetapkan kawasan strategis berbasis agropolitan berada di Kecamatan Terbanggi Besar. Secara administratif Kecamatan Terbanggi Besar memiliki 10 kampung dengan ibukota di Kampung Bandar Jaya.

Kampung Bandar Jaya pada awalnya merupakan daerah transmigrasi yang pertama kali dibuka pada tanggal 08 Mei 1945 oleh transmigran dan diberi nama Bandar Jaya. Pada saat itu daerah transmigrasi Bandar Jaya merupakan

wilayah tanah marga dari masyarakat Terbanggi Besar, sehingga pada tahun awal pembukaannya daerah transmigrasi Bandar Jaya merupakan bagian dari kampung atau desa Terbanggi Besar.

Pada awal mulanya Bandar Jaya oleh jawatan transmigrasi Bandar Jaya sebenarnya terdiri dari 2 (dua) Satuan Pemukiman (SP), yaitu:

1. Bandar jaya (± 50 Ha)
2. SP Bandar Sari (± 150 Ha)

Satuan pemukiman Bandar Jaya pada waktu itu adalah mulai dari jalan Ahmad Yani sekarang (simpang empat sector polisi) kearah selatan sejauh 500 meter dengan setiap 100 meter diberi jalan selebar 10 meter kearah barat sejauh 500 meter dan kearah timur sejauh 500 meter dengan ketentuan yang sama setiap 100 meter diberi jalan selebar 10 meter. Sementara satuan pemukiman Bandar Sari kondisi pada waktu itu sama kondisinya seperti sekarang ini ada pun tanah kosong yang terdapat antara satuan pemukiman Bandar Sari merupakan tanah marga milik masyarakat Terbanggi Besar.

Awal mula dibukanya Bandar Jaya diisi rombongan transmigran dari pulau Jawa sebanyak ± 80 KK yang terdiri dari rombongan, yaitu:

- 1) Rombongan dari Malang yang dipimpin oleh Ranu Diharjo
- 2) Rombongan dari daerah Banyumas yang dipimpin oleh Darsono

Semenjak tahun 1956 Bandar Jaya ditetapkan menjadi kampung atau desa devinitif dengan nama Bandar Jaya terdiri dari 2 (dua) dusun yaitu Dusun Bandar Jaya dan Bandar Sari. Pada tahun 1973 Daerah transmigrasi Bandar

Jaya oleh jawatan transmigrasi diserahkan pada pemerintah daerah Tk. II Kabupaten Lampung Tengah dengan Bapak Iman Prabu sebagai Bupati. Kemudian berdasarkan kebijakan dari pemerintah daerah Tk. II Kabupaten Lampung Tengah, wilayah seputaran Bandar Jaya yang semula adalah tanah marga milik masyarakat Terbanggi Besar dimasukkan dalam wilayah desa Bandar Jaya sehingga desa Bandar Jaya memiliki luas ± 640 Ha. Sebagai akibat terjadinya penambahan luas wilayah yang cukup banyak maka dibentuklah 4 (empat) Dusun baru, sehingga jumlah dusun di Desa Bandar Jaya menjadi 6 (enam) Dusun yaitu:

- 1) Dusun Rantau Jaya
- 2) Dusun Rantau Jaya II
- 3) Dusun Rantau Jaya III
- 4) Dusun Bandar Jaya Barat
- 5) Dusun Bandar Jaya Timur
- 6) Dusun Bandar Sari

Seiring dengan berjalannya waktu, maka jumlah penduduk yang mendiami desa Bandar Jaya semakin bertambah, sehingga pada tahun 1989 mengalami pemekaran dusun, yang semula hanya 6 (enam) dusun menjadi 8 (delapan) dusun, yaitu:

- 1) Dusun Rantau Jaya I
- 2) Dusun Rantau Jaya II
- 3) Dusun Rantau Jaya III
- 4) Dusun Rantau Jaya IV
- 5) Dusun Rantau Jaya V

- 6) Dusun Bandar Jaya Barat
- 7) Dusun Bandar Jaya Timut
- 8) Dusun Bandar Sari

Berdasarkan peraturan daerah Kabupaten Lampung Tengah Nomor: 5 tahun 2002 tanggal 15 November 2002 tentang perubahan Kampung menjadi kelurahan dan pembentukan kelurahan, kampung Bandar Jaya ditingkatkan statusnya menjadi kelurahan Bandar Jaya Barat dan Timur yang dipisahkan oleh Jalan Raya Proklamator.

B. Gambaran Umum Bank

Penelitian ini dilakukan pada dua bank yang berada disepanjang jalan Raya Plokamator. Jalan Raya Plokamator memisahkan dua kelurahan yaitu Bandar Jaya Barat dan Timur. Bank A berada di wilayah Bandar Jaya Barat sedangkan Bank B berada diwilayah Bandar Jaya Timur. Masing–masing bank beroperasi setiap hari senin sampai jumat dengan jam operasional mulai pukul 7.30 – 15.00 WIB.

Sasaran nasabah Bank A dan B adalah semua kalangan yang ingin menggunakan jasa tabungan. Pada masing–masing bank memiliki produk unggulan masing-masing yang disesuaikan oleh kebutuhan nasabahnya. Perbedaan fasilitas yang disediakan oleh masing–masing bank juga sedikit berbeda. Di Bank A memiliki jumlah 6 petugas *teller* sedangkan Bank B hanya 4 petugas *teller*. Sarana parkir Bank A menyediakan tempat parkir yang lebih luas dari Bank B. Selain itu, Bank A tidak memungut biaya parkir, sedangkan Bank B memungut biaya parkir. Pada Bank A jumlah ATM yang disediakan di

depan kantor berjumlah 4 unit sedangkan pada Bank B hanya berjumlah 3 unit. Namun produk yang ditawarkan pada masing-masing bank nyaris serupa.

Nasabah yang datang akan disambut oleh petgas *front office* pada masing-masing bank yang menanyakan keperluan nasabah. Kemudian petugas memberikan informasi untuk mengambil nomer antrian yang telah disediakan. Apabila petugas telah mengetahui keperluan nasabah, maka petugas menganjurkan nasabah untuk mengisi formulir dan duduk di kursi yang telah disediakan. Masing-masing bank fokus dalam meningkatkan jumlah nasabah, memberikan kepuasan maksimal kepada setiap nasabah dan selalu berusaha memberikan pelayanan dan mutu terbaik kepada setiap nasabahnya sehingga nasabah yang merasa puas akan tertarik untuk menggunakan produk yang lainnya.