

## **Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menabung (Study Kasus Pada Bank Danamon Di Kota Palu)**

Steviani Batti,\*

Fakultas Ekonomi, Universitas Terbuka

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap pengaruh suku bunga, insentif/hadiah dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah untuk menabung serta mengetahui variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Danamon. dalam menentukan sampel, penulis menentukan sampel dari populasi nasabah dengan menggunakan teknik accidental sampling kepada nasabah yang memiliki rekening pada Bank Danamon yang melibatkan 100 responden. Analisis data penelitian ini menggunakan uji statistik regresi dengan variabel dummy. Hasil penelitian ini menunjukkan variabel kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menabung sedangkan suku bunga dan insentif/hadiah tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah.

**Kata kunci:** Suku Bunga, Insentif/Hadiah, Kualitas Pelayanan, Keputusan Nasabah

### **Abstract**

*The purpose of this study is to determine the influence of interest rates, incentives/prizes, and service quality on customers' savings decisions at Bank Danamon, as well as the variables that have the most dominant effect on customers' savings decisions. The authors determine a sample of the customer population by employing an incidental sampling technique for consumers with accounts at Bank Danamon, involving 100 respondents. In this study, the data was analyzed using a statistical regression test with a dummy variable. According to the findings of this study, the variable of service quality has a considerable influence on customer decisions to save, whereas interest rates and incentives/rewards have no significant influence.*

**Keywords:** Interest Rates, Incentives/Prizes, Service Quality, and Customer Decisions.

### **Pendahuluan**

Pembangunan memerlukan dana yang tidak sedikit, bahkan agar pembangunan menjadi berkelanjutan maka diperlukan perencanaan yang baik tentang sumber dana untuk melaksanakan pembangunan tersebut. Dengan demikian, sejalan dengan upaya untuk menciptakan kemajuan, maka tidak bisa mengabaikan peran dan fungsi lembaga keuangan karena lembaga keuangan mempunyai peran penting dan strategis, antara lain lembaga keuangan berfungsi sebagai perantara yang memobilisasi dana dari sektor yang kurang produktif ke sektor yang lebih produktif. Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 792 tahun 1990, yang dimaksud dengan lembaga keuangan adalah lembaga yang kegiatannya di bidang keuangan, melakukan penghimpunan dan penyaluran dana terhadap masyarakat. Selanjutnya lembaga keuangan ini dapat dibagi menjadi dua golongan besar, yaitu lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan non-bank. Lembaga

\*Corresponding author: [steviani@ecampus.ut.ac.id](mailto:steviani@ecampus.ut.ac.id)

keuangan berupa bank secara langsung dapat menghimpun dana dari masyarakat berupa simpanan dana masyarakat (tabungan, giro dan deposito) dan secara tidak langsung menghimpun dana berupa kertas berharga, pinjaman/kredit dari lembaga lain, sedangkan lembaga keuangan bukan bank hanya secara tidak langsung menghimpun dana dari masyarakat, terutama melalui kertas berharga, dan bisa juga dari penyertaan, pinjaman/kredit dari lembaga lain.

Peran Bank sangat strategis, terutama dalam menghimpun dana dari sumber yang tidak/kurang produktif ke arah penggunaan yang produktif. Sehubungan dengan itu, maka upaya memajukan kegiatan bank dalam menghimpun dan menyalurkan dana dari masyarakat merupakan langkah dan kebijaksanaan yang baik untuk dilakukan. Salah satu produk bank yang merupakan media untuk menghimpun dana dari masyarakat adalah bentuk tabungan. Tabungan dan deposito merupakan kredit yang diberikan oleh masyarakat atau lembaga kepada bank karena fungsinya sebagai media untuk menghimpun dana dari masyarakat tersebut. Dalam beberapa tahun ini, masyarakat kota Palu juga masih mempercayakan dananya kepada Bank Danamon untuk dikelola, hal ini terlihat dari kondisi di lapangan dimana nasabah masih tetap datang untuk bertransaksi di Bank Danamon. Tabungan di Bank Danamon diharapkan terus berkembang dan mampu sebagai media menyalurkan dana dari masyarakat yang tidak/kurang produktif ke arah yang lebih produktif. Oleh karena itu terus dipacu agar senantiasa menjadi milik masyarakat. Sebagaimana produk bank pada umumnya, tabungan di Bank Danamon diminati karena adanya faktor penarik dan faktor pendorong. Yang termasuk sebagai faktor penarik antara lain, tingkat bunga simpanan yang dijanjikan oleh Bank Danamon, pelayanan baik yang menyangkut ketersediaan infrastruktur maupun kesiapan sumber daya manusia, sedangkan faktor pendorong adalah faktor yang melekat pada diri nasabah, seperti pendapatan nasabah, tingkat pendidikan, motivasi dan kepercayaan nasabah dan lain sebagainya.

Suku bunga adalah nilai, tingkat, harga atau keuntungan yang diberikan kepada investor dari penggunaan dana investasi atas dasar perhitungan nilai ekonomis dalam periode waktu tertentu. Tingkat suku bunga Bank digunakan untuk mengontrol perekonomian suatu negara. Tingkat suku bunga diatur dan ditetapkan pemerintah yang bertujuan untuk menjaga kelangsungan perekonomian suatu negara. Suku bunga ini penting untuk diperhitungkan karena rata-rata para investor yang selalu mengharapkan hasil investasi yang lebih besar. Penetapan tingkat bunga dilakukan oleh Bank Indonesia sesuai dengan UU nomor 23 tahun 1999 tentang Bank Indonesia. Suku bunga dengan tenor 1 bulan yang diumumkan oleh Bank Indonesia secara periodik untuk jangka waktu tertentu yang berfungsi sebagai sinyal atau stance kebijakan moneter (Puspoproto, 2004:60) sedangkan menurut Novianto (2011:22), berdasarkan bentuknya suku bunga dibagi menjadi dua jenis, yaitu: 1. Suku bunga nominal adalah suku bunga dalam nilai uang. Suku bunga ini merupakan nilai yang dapat dibaca secara umum. Suku bunga ini menunjukkan sejumlah rupiah untuk setiap satu rupiah yang

diinvestasikan. 2. Suku bunga riil adalah suku bunga yang telah mengalami koreksi akibat inflasi dan didefinisikan sebagai suku bunga nominal dikurangi laju inflasi.

Menurut kamus umum Bahasa Indonesia, hadiah berarti pemberian penghormatan atau ganjaran yang diberikan kepada seseorang seperti pemenang dalam suatu perlombaan. Menabung pada bank menjadi sangat menarik karena bank akan memberikan hadiah bagi nasabahnya yang pada dasarnya tidak diberikan kepada setiap nasabah. Ada masanya bank akan membuat sebuah program berhadiah yang diperuntukkan bagi setiap nasabah misalnya undian berhadiah namun adapula bank yang membuat program berhadiah bagi tiap nasabah yang baru membuka rekening dengan nominal tertentu. Namun demikian, hadiah tetap menarik bagi tiap nasabah dan selalu mendorong nasabah untuk menabung agar berkesempatan mendapatkan hadiah. Kualitas pelayanan adalah suatu tingkat layanan yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan dan kebutuhan pelanggan atau penggunaannya dimana pelayanan tersebut dikatakan berkualitas apabila perusahaan atau Lembaga tertentu mampu menyediakan produk dan jasa sesuai dengan keinginan maupun harapan pelanggan/penggunanya. Kotler (2019) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian konsumen dari pelayanan yang diharapkan dengan tingkat pelayanan yang diterima.

Faktor menarik yang utama bagi masyarakat adalah harapan akan manfaat yang akan diterimanya apabila memutuskan untuk memberikan loyalitas pada suatu perusahaan. Manfaat yang akan diterima penabung adalah keamanan, kemudahan jasa serta hadiah yang sering ditawarkan oleh bank. Dengan demikian, hadiah tidak dapat diabaikan dalam pencarian faktor-faktor yang mempengaruhi minat seseorang untuk menabung. Faktor lain yang terkait dengan manfaat yang akan diperoleh oleh penabung adalah tingkat bunga simpanan. Tingkat bunga simpanan merupakan biaya yang harus dikeluarkan oleh bank sehubungan dengan dana yang disimpan oleh penabung, atau keuntungan yang akan diterima oleh penabung sehubungan dengan simpanannya di bank. Oleh karena itu, tingkat bunga simpanan merupakan salah satu faktor yang akan dipertimbangkan oleh penabung sebelum mereka memutuskan untuk melakukannya. Disamping itu, tingkat bunga simpanan ini merupakan salah satu faktor yang akan dibandingkan oleh nasabah dengan alternatif penggunaan yang lain, misalnya untuk investasi. Sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan, Bank Danamon selama ini telah banyak melakukan upaya-upaya yang secara langsung ditujukan untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah maupun dalam bentuk perbaikan diri agar tampil sebagai Bank yang bersaing, diantaranya adalah memberikan hadiah sebagaimana yang dilakukan oleh pesaing serta memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah. Sejalan dengan beberapa upaya tersebut, maka menjadi menarik untuk diteliti keterkaitan antara tingkat suku bunga, pemberian hadiah terhadap jumlah nasabah Danamon serta pengaruh kualitas pelayanan terhadap jumlah nasabah Danamon di cabang Palu.

## Metode Penelitian

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner/angket tertutup, studi pustaka dan dokumentasi. Kuesioner/angket tertutup adalah kuesioner yang telah disediakan jawabannya dan responden tinggal memilih jawaban yang disediakan. Sampel yang dijadikan sebagai objek pengamatan dalam penelitian ini adalah nasabah yang memiliki rekening di Bank Danamon. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 sampel dimana teknik sampling mempergunakan accidental sampling. Teknik itu dilakukan mengingat nasabah yang menabung di Bank Danamon sangat banyak, sehingga pemilihan sampel dapat dilakukan secara acak berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja nasabah yang kebetulan bertemu dengan peneliti dan dipandang nasabah yang ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Dalam penelitian ini, terdapat dua jenis variable yaitu variable bebas (exogenous Variable) dan variabel terikat (endogenous variable). Adapun variable-variabel yang dimaksud ialah: Variabel terikat ialah keputusan nasabah untuk menabung di Bank Danamon (Y) sedangkan Variabel Bebas (independent variable) meliputi : suku bunga (X1), Insentif/hadiah (X2), dan Kualitas pelayanan (X3).

Dalam menganalisis data digunakan uji statistik regresi dengan variabel dummy melalui alat bantu SPSS. Untuk mengetahui pengaruh masing-masing variable akan dilakukan tahapan analisis sebagai berikut:

1. Uji F (uji bersama-sama)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah seluruh variabel bebas secara bersama-sama mempunyai pengaruh bermakna terhadap variabel tidak bebas.

2. Uji t (uji parsial)

Uji untuk mengetahui apakah pengaruh masing-masing variabel terhadap variabel tidak bebas / tergantungnya signifikan serta melihat variabel yang berpengaruh paling dominan

## Hasil dan Pembahasan

### Karakteristik Responden

Analisa data bertujuan untuk menggambarkan hasil penelitian yang mempergunakan responden sebanyak 100 nasabah Bank Danamon di kota Palu. Gambaran karakteristik responden:

Tabel 1. Jumlah Responden Berdasarkan Usia

<b>Umur</b>	<b>Frekuensi (jiwa)</b>	<b>Persentase (%)</b>
< 20 tahun	12	12
21-30 tahun	25	25
31- 40 tahun	37	37
>40 tahun	26	26
Jumlah	100	100

Sumber: data wawancara

Karakteristik responden dilihat dari segi usia, terlihat persentase terbesar nasabah Bank Danamon berada pada usia antara 31-40 tahun. Kemudian tidak ada perbedaan signifikan antara jumlah nasabah di usia > 40 tahun dan antara usia 20-30 tahun. Disini dapat dilihat, sebagian besar nasabah Bank Danamon berada diatas usia 30 tahun dimana pada usia ini merupakan usia produktif yang mempunyai kemampuan dalam melakukan pengambilan keputusan yang tepat sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan.

Tabel 2. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

<b>Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
Laki-laki	61	61
Wanita	39	39
Jumlah	100	100

Sumber: data wawancara

Tabel 2. diatas dapat kita diketahui bahwa dari total 100 nasabah, sebesar 61% responden berjenis kelamin laki-laki. Sedangkan sisanya 39% responden berjenis kelamin wanita.

Tabel 3. Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan

<b>Pendidikan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
S1/S2	30	30
D3	38	38
SMA	23	23
SMP	9	9
SD	0	0
Jumlah	100	100

Sumber: data wawancara

Tabel tersebut menunjukkan dari jumlah total 100 orang nasabah, tidak ada responden yang berpendidikan tamat SD, 9% responden memiliki pendidikan SMP, sebesar 23% responden memiliki pendidikan SMA, sebesar 38% responden memiliki pendidikan D3 dan 30% untuk pendidikan S1/S2 . Hal ini menunjukkan bahwa pendidikan terakhir responden yang paling banyak adalah tingkat D3

sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan terakhir bukan merupakan pengaruh yang berarti bagi responden dalam memutuskan untuk menabung di Bank Danamon, akan tetapi pengalaman responden yang berarti kemampuan para responden dalam membandingkan kelebihan dan kelemahan menabung di Bank Danamon.

Tabel 4. Lama Responden Menjadi Nasabah

Lama	Frekuensi	Persentase (%)
>1 tahun	53	53
4 bulan – 1 tahun	29	29
<3 bulan	18	18
Jumlah	100	100

Sumber: data wawancara

Tabel 4. tersebut menunjukkan rata-rata lama menabung nasabah diatas 1 tahun sebanyak 53%. Selanjutnya, antara 4 bulan – 1 tahun sebanyak 29% dan nasabah yang menabung dibawah 3 bulan persentasenya sebanyak 18%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat tlah menyadari pentingny

Tabel 5. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
Pelajar/mahasiswa	12	12
Pegawai negeri	19	19
Pegawai swasta	22	22
Wiraswasta	47	47
Lain-lain	0	0
Jumlah	100	100

Sumber: data wawancara

Dari tabel 5. tersebut dapat diketahui bahwa dari total 100 responden, sebesar 12% responden berprofesi sebagai pelajar/mahasiswa, sebesar 19% responden berprofesi sebagai pegawai negeri, sebesar 22% responden berprofesi sebagai pegawai swasta dan sebesar 47% responden berprofesi sebagai wiraswasta Berdasarkan data diatas, sebagian besar responden berprofesi sebagai wiraswasta. Hal ini menunjukkan bahwa wiraswasta banyak mendapatkan manfaat dengan menabung di Bank Danamon tetapi profesi yang lain juga hampir berimbang, hal ini dapat disimpulkan juga bahwa nasabah dengan profesi lainpun telah menabung di Bank Danamon.

## Pembahasan

### 1. Uji Simultan (Uji F)

Uji F ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh secara bersama-sama (simultan)

variabel-variabel independen (bebas) terhadap variabel dependen (terikat) dan untuk mengetahui apakah model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen atau tidak.

Tabel 6. Hasil Uji Simultan (Uji F)

Variabel	F	Sign.
Suku Bunga, Intensif/Hadiah, Kualitas Pelayanan	20,474	,000 <sup>b</sup>

Sumber: Penulis, data diolah (2022)

Hasil uji F pada tabel di atas, menunjukkan bahwa untuk persamaan yang menguji suku bunga, intensif/hadiah, kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah untuk menabung nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara suku bunga, intensif/hadiah, kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah untuk menabung. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model yang dibangun pada persamaan tersebut baik dan simultan.

## 2. Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R<sup>2</sup>)

Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) pada intinya untuk mengukur seberapa besar kemampuan model dalam menerangkan atau menjelaskan variasi variabel dependen. Koefisien determinasi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah adjusted R square. Semakin besar R<sup>2</sup> menunjukkan variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independennya semakin besar.

Tabel 7. Koefisien Determinasi

Variabel	R <sup>2</sup>	Adjusted R <sup>2</sup>
Suku Bunga, Intensif/Hadiah, Kualitas Pelayanan	,390	,371

Sumber: Penulis, data diolah (2022)

Besarnya adjusted R square untuk model yang ditunjukkan pada tabel diatas adalah 0,371, hal ini berarti 37,1% suku bunga, intensif/hadiah, kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh variasi variabel dalam penelitian. Sisanya sebesar 62,9% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model ini.

## 3. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara parsial berpengaruh atau tidak terhadap variabel dependen dalam regresi. Jika hasil perhitungan menunjukkan nilai probabilitas  $< 0,05$ , berarti terdapat pengaruh secara parsial yang signifikan antara variabel independen dan variabel dependen.

Tabel 8. Uji t

Variabel	Koefisien Regresi	Sign	Keterangan
Suku Bunga	,295	,002	Signifikan
Intensif/Hadiah	,230	,004	Signifikan
Kualitas Pelayanan	,354	,001	Signifikan

Sumber: Penulis, data diolah (2022)

- a. Suku bunga memiliki pengaruh dengan koefisien regresi sebesar 0,295 dan nilai probabilitas 0,002. Probabilitas signifikan  $0,002 < \alpha 0,5$  maka secara statistik dapat di simpulkan bahwa suku bunga berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan nasabah untuk menabung.
- b. Intensif/hadiah memiliki pengaruh dengan koefisien regresi sebesar 0,230 dan nilai probabilitas  $0,004 < 0,5$  maka secara statistik dapat di simpulkan bahwa intensif/hadiah berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan nasabah untuk menabung.
- c. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh dengan koefisien regresi sebesar 0,354 dan nilai probabilitas 0,001. Probabilitas  $0,001 < \alpha 0,5$  maka secara statistic dapat di simpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan nasabah untuk menabung

## Kesimpulan

### 1) Kesimpulan

- a. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua variable bebas berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menabung.
- b. Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh positif antara variabel suku bunga (X1) terhadap keputusan nasabah untuk menabung. Hasil penelitian ini memberikan rekomendasi tentang suku bunga yang masih jadi penentu masyarakat dalam mengambil keputusan untuk menabung.
- c. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara variable insentif/hadiah (X2) terhadap keputusan nasabah untuk menabung. Hasil penelitian ini memberikan rekomendasi tentang pentingnya faktor pemberian hadiah yang bisa mempengaruhi keputusan nasabah untuk menabung
- d. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel kualitas pelayanan (X3) terhadap keputusan nasabah untuk menabung. Hasil ini memberikan rekomendasi tentang pentingnya kualitas pelayanan yang baik dalam mempengaruhi keputusan nasabah untuk menabung



- e. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel yang paling berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menabung adalah variabel kualitas pelayanan. Hal ini karena pelayanan yang baik akan memberikan nasabah kenyamanan dalam bertransaksi dan mempercayakan dananya untuk bisa dikelola dengan baik.

### **Daftar Pustaka**

- Ferdinand, A. (2006). *Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen*, edisi 4. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ismail. (2010). *Manajemen Perbankan*. Edisi Pertama. Jakarta: Kencana
- Kasmir. (2000). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Kasmir. (2005). *Pemasaran Bank*. Jakarta: Prenada Media
- Kasmir. (2008). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Rajagrafindo persada
- Kotler dan Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jilid Satu. Edisi 13. Jakarta: Erlangga
- Kotler, P., Keller, K. L. (2019). *Marketing Management*. Edisi 15. Boston: Pearson
- Lapidus, M. I. (2001). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- Novianto, A. (2011). *Analisis Pengaruh Nilai Tukar (KURS) Dolar Amerika/Rupiah (US\$/Rp), Tingkat Suku Bunga SBI, Inflasi, dan Jumlah Uang Beredar (M2) Terhadap Indeks Harga Saham Gabungan (IHSG) Di Bursa Efek Indonesia (BEI) Periode 1991.1 – 2010.6*. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Puspoprano, S. (2004). *Keuangan Perbankan dan Pasar Keuangan*. Jakarta: Pustaka LP3ES Indonesia.