



Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menabung Di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kota Medan

Christnova Hasugian¹, Hamonangan Siallagan², Cinta Sipahutar³, Intan Manalu⁴, Natalia Sinaga⁵, Wulan Simbolon⁶, Maria Sihaloho⁷, Lusi Susana⁸

^{1,2,3,4,5,6,7,8} Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas HKBP Nommensen Medan

Abstract

Received: 15 Oktober 2024
Revised: 22 Oktober 2024
Accepted: 29 Oktober 2024

Peran penting Bank dalam perekonomian suatu negara dalam hal mendukung pertumbuhan ekonomi sangat bergantung pada dinamika pertumbuhan dan kontribusi nyata dari sektor perbankan. Bank Rakyat Indonesia (BRI) menjadi salah satu bank paling penting di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir. Perkembangan ini sejalan dengan upaya BRI untuk memahami dan memenuhi kebutuhan keuangan masyarakat. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian ini adalah merupakan masalah-masalah berupa fakta-fakta saat ini dari suatu penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk membuat dan menggunakan model matematis, teori, dan hipotesis tentang fenomena alam. Tujuan penelitian ini untuk menghasilkan dan menggunakan data kuantitatif dan statistik objektif melalui perhitungan ilmiah dari sampel populasi yang disurvei untuk mengukur frekuensi dan persentase tanggapan mereka. Suku bunga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menabung di BRI Kota Medan, Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menabung di BRI Kota Medan, Promosi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap keputusan nasabah menabung di BRI Kota Medan, Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menabung di BRI Kota Medan.

Keywords: *Bank, Perekonomian, Pelayanan, Nasabah*

(*) Corresponding Author: faizatuzzahra2017@gmail.com

How to Cite: Sihaloho, M., Hasugian, C., Siallagan, H., Sipahutar, C., Manalu, I., Simbolon, W., & Susana, L. (2024). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menabung Di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kota Medan. <https://doi.org/10.5281/zenodo.14299100>.

PENDAHULUAN

Bank memiliki peran penting dalam perekonomian suatu negara dalam hal mendukung pertumbuhan, karena pertumbuhan ekonomi sangat bergantung pada dinamika pertumbuhan dan kontribusi nyata dari sektor perbankan. Bank Rakyat Indonesia (BRI) telah menjadi salah satu bank paling penting di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir. Perkembangan ini sejalan dengan upaya BRI untuk memahami dan memenuhi kebutuhan keuangan masyarakat. Bagi nasabah, menabung di BRI adalah salah satu pilihan keuangan yang tersedia.

Nasabah seringkali dihadapkan pada berbagai pilihan investasi dan tabungan dalam ekonomi yang dinamis. Keputusan mereka untuk menabung di BRI dapat dipengaruhi oleh kondisi tingkat inflasi, suku bunga, dan pertumbuhan ekonomi. Sebagai contoh, ketika suku bunga deposito meningkat, nasabah mungkin cenderung lebih memilih menabung di bank. Penelitian ini akan menyelidiki sejauh mana strategi pemasaran BRI, baik melalui promosi, pelayanan dan lokasi menjadi faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah menabung di bank BRI kota Medan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka masalah penelitian dapat dirumuskan adalah apakah suku bunga, pelayanan, promosi dan lokasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung di BRI Kota Medan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah suku bunga pelayanan, promosi dan lokasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung di BRI Kota Medan.

KAJIAN PUSTAKA

Karena produknya hanya memberikan pelayanan kepada masyarakat, bank termasuk dalam industri jasa. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No.7 tahun 1992 tentang Perbankan, yang telah diubah dengan Undang-Undang No.10 tahun 1998, bank adalah perusahaan yang mengumpulkan uang dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan memberikan uang tersebut kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan cara lain untuk membantu meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

Setiap hal yang berkaitan dengan bank termasuk kelembagaan, bisnis, dan cara mereka beroperasi. Bank adalah bisnis yang menangani uang; mereka menerima deposit atau simpanan dari pelanggan; melakukan penagihan cek-cek atas permintaan pelanggan; memberikan kredit; dan atau menanamkan lebih banyak simpanan sampai dibutuhkan kembali.

Fungsi Bank Fungsi dan Peranan Bank

Fungsi bank

Secara lebih spesifik, Fungsi bank adalah *agent of trust*, *agent of development*, dan *agent of services* (Susilo, Y.Sri, Sigit Triandaru, dan A. Totok Budi Santoso, 2006).

1. Agent of Trust

Dasar terpenting dalam kegiatan perbankan adalah kepercayaan, baik dalam penghimpunan maupun penyaluran dana. Jika didasari unsur kepercayaan maka masyarakat akan mau menyimpan dananya di bank. Masyarakat berkeyakinan bahwa uangnya tidak akan disalahgunakan oleh bank, uangnya akan dikelola dengan baik, bank tidak akan bangkrut dan mereka dapat menarik simpanannya dari bank pada waktu yang telah disepakati.

2. Agent of Development

Misi bank adalah menghimpun dan menyalurkan dana yang sangat diperlukan untuk kelancaram kegiatan perekonomian di sektor riil. Kegiatan perbankan ini memungkinkan masyarakat untuk berinvestasi, mendistribusikan dan mengkonsumsi barang dan jasa mengingat semua kegiatan investasi, distribusi dan konsumsi selalu berkaitan dengan penggunaan uang.

3. Agent of Services

Selain menghimpun dan meyalurkan dana, bank juga memberikan jasa perbankan lainnya kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh bank ini erat kaitannya dengan kegiatan ekonomi perusahaan secara umum. Jasa perbankan tersebut meliputi namun tidak terbatas pada jasa pengiriman uang, jasa kustodian, jasa bank garansi, dan jasa penyelesaian tagihan.

Peranan bank

Peran bank dan lembaga keuangan bukan bank sangat penting dalam sistem keuangan. Bank melakukan fungsi pengalihan aset dengan memberikan

pinjaman kepada pihak yang membutuhkan dana untuk jangka waktu tertentu yang telah ditetapkan. Dalam hal ini, bank bertindak sebagai pengalih aset yang likuid dari unit yang memiliki surplus ke unit yang memiliki defisit. Bank memiliki peran sebagai alat transaksi, memberikan berbagai kemudahan untuk bertransaksi barang dan jasa kepada para pelaku ekonomi. Transaksi ini tidak terbatas pada transaksi keuangan, karena produk yang dikeluarkan oleh bank berfungsi sebagai pengganti uang dan dapat digunakan sebagai alat pembayaran (Tambunan, Monang Ranto dan Inggrita Nasution, 2013).

Hubungan tabungan, pendapatan

Tabungan adalah simpanan yang dapat ditarik hanya dengan memenuhi syarat-syarat tertentu yang disepakati. Namun, tidak dapat ditarik dengan cek atau alat yang serupa. Tabungan adalah salah satu cara untuk mengetahui tingkat pertumbuhan ekonomi di perekonomian suatu negara, dan untuk mencapainya diperlukan sejumlah besar dana.

Tabungan masyarakat adalah bagian dari pendapatan masyarakat yang tidak dihabiskan. Dengan kata lain, tabungan masyarakat adalah perbedaan antara konsumsi masyarakat dan pendapatan masyarakat. Ahli ekonomi pembangunan telah berusaha menemukan dan menciptakan komponen yang dapat mempengaruhi dan mendorong tingkat tabungan masyarakat karena peran penting tabungan masyarakat dalam mendukung pembiayaan pembangunan. (Reza Rezita Lumempouw, Tri Oldy Rotinsulu, Mauna Th.B Maramis, 2017)

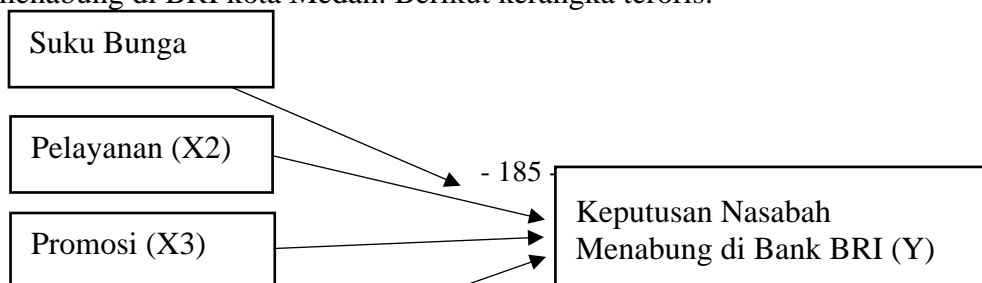
Penelitian terdahulu

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Pratita Deftyan Hadi dan Sri Herianingrum (2018) dengan judul faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah menabung di bank muamalat Indonesia dengan hasil penelitian faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah menabung di bank muamalat Indonesia terbentuk sebanyak delapan faktor. faktor yang terbentuk dinamai dengan faktor penyedia layanan jasa, faktor persepsi, faktor kejelasan informatif, faktor proses transaksi, faktor nilai syariah produk, faktor referral, faktor kesesuaian lingkungan dan faktor layout design kantor.

Penelitian oleh Tambunan, Monang Ranto dan Inggrita Nasution (2013) dengan judul analisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah menabung di bank BCA kota medan (studi kasus etnis cina) dengan hasil penelitian Secara simultan diketahui bahwa variabel produk, pelayanan, promosi, lokasi, dan kredibilitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah etnis Cina menabung di Bank BCA Kota Medan. Secara parsial diketahui bahwa variabel produk, pelayanan, dan kredibilitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah etnis Cina menabung di Bank BCA Kota Medan. Variabel promosi dan lokasi hanya berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap keputusan nasabah etnis Cina menabung di Bank BCA Kota Medan. Pelayanan memiliki pengaruh yang paling dominan dibandingkan dengan variabel lain.

Kerangka teoritis

Berdasarkan teori-teori diatas, suku bunga, promosi, pelayanan dan lokasi merupakan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung di BRI kota Medan. Berikut kerangka teoritis:



Hipotesis

- 1) Terdapat pengaruh suku bunga terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank BRI Kota Medan
- 2) Terdapat pengaruh pelayanan terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank BRI Kota Medan
- 3) Terdapat pengaruh promosi terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank BRI Kota Medan
- 4) Terdapat pengaruh lokasi terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank BRI Kota Medan

METODE

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah Penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif, menurut Indriantoro dan Supomo (2002: 26), "adalah penelitian terhadap masalah-masalah berupa fakta-fakta saat ini dari suatu Penelitian kuantitatif bertujuan untuk membuat dan menggunakan model matematis, teori, dan hipotesis tentang fenomena alam. Tujuan penelitian kuantitatif adalah untuk menghasilkan dan menggunakan data kuantitatif dan statistik objektif melalui perhitungan ilmiah dari sampel populasi yang disurvei untuk mengukur frekuensi dan persentase tanggapan mereka.

2. Definisi operasional

Defenisi operasional digunakan untuk menyamakan pemahaman tentang variabel. variabel yang digunakan dalam penelitian dan untuk menghindari terjadinya perbedaan penafsiran.

- Suku bunga simpanan adalah biaya yang harus dibayarkan oleh bank kepada nasabah yang menabung atau menyimpan uangnya melalui bank
- Pelayanan merupakan pemberian jasa kepada pelanggan/nasabah yang menabung di BRI, sesuai dengan kebutuhannya.
- Promosi adalah bentuk informasi dan ransangan untuk menjaga loyalitas nasabah sebagai pelanggan atau menarik minat nasabah untuk menjadi nasabah baru di BRI
- Lokasi merupakan tempat dimana bank atau unit pelayanan bank bisa melakukan kegiatan transaksi dan bagaimana akses atau cara yang harus ditempuh nasabah dalam menjangkau BRI

3. Skala pengukuran variabel

Skala pengukuran dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala likert sebagai alat untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang

tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2008). Dalam melakukan penelitian terhadap variabel. variabel yang akan diuji, pada setiap jawaban akan diberi skor.

4. Populasi Dan sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2008). Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang memiliki rekening di BRI Kota Medan.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2008). Sampel dalam penelitian ini yang dijadikan sebagai objek pengamatan dalam penelitian ini adalah nasabah yang memiliki rekening di BRI Kota Medan. Menurut Hair dalam (Ferdinand, 2006) jika sampel dalam suatu penelitian terlalu besar akan menyulitkan peneliti untuk bisa mendapatkan model penelitian yang cocok dan disarankan ukuran sampel yang sesuai berkisar antara 100-200 responden. Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan sebanyak 42 sampel, yang dirasakan sudah cukup untuk mewakili populasi. Metode penelitian sampel menggunakan metode Purposive Random Sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan penilaian terhadap karakteristik yang disesuaikan dengan maksud penelitian. Adapun karakteristik yang telah ditentukan adalah nasabah BRI yang memiliki rekening tabungan dan masih terdaftar sebagai nasabah di BRI Kota Medan.

5. Jenis Dan sumber data

Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari responden terpilih di lokasi penelitian melalui kuisisioner. Data sekunder diperoleh dari studi kepustakaan, artikel referensi, webiste, dan buku yang terkait dengan penelitian ini.

6. Metode pengumpulan data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah penyebaran kuesioner yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengajukan pernyataan melalui daftar pertanyaan pada responden terpilih, studi pustaka yaitu mengumpulkan data-data melalui buku, jurnal, website yang menjadi referensi pendukung.

7. Metode analisis data

Uji Validitas dan uji Realibilitas

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan Microsoft Excel untuk daftar pertanyaan dan pernyataan yang diajukan. Tujuannya adalah untuk mengetahui apakah kuesioner itu sah atau tidak. Nilai korelasi variabel penelitian, atau r hitung, dibandingkan dengan nilai r tabel. Jika r hitung lebih besar dari r tabel, pertanyaan itu valid, tetapi jika r hitung kurang dari r tabel, pertanyaan itu tidak valid.

Uji Reliabilitas dilakukan untuk menentukan apakah alat ukur yang digunakan konsisten dalam mengukur gejala yang sama. Jika r alpha dari r tabel positif, pertanyaan itu reliabel, tetapi jika r alpha dari r tabel negatif, pernyataan itu tidak reliabel.

Pengujian Hipotesis

Uji Parsial (t)

Uji-t digunakan untuk menguji koefisien regresi yang digunakan untuk menentukan apakah variabel independen (X) memiliki pengaruh terhadap variabel dependen (Y).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji validitas

Variabel	Jumlah Butir	Keterangan
Keputusan Nasabah menabung berdasarkan suku bunga	4	Valid
Keputusan Nasabah menabung berdasarkan pelayanan	4	Valid
Keputusan Nasabah menabung berdasarkan Promosi	4	Valid
Keputusan Nasabah menabung berdasarkan Lokasi	4	Valid

Uji realibilitas

Variabel	Koefisien Alpha	Keterangan
Keputusan Nasabah menabung berdasarkan suku bunga	0,8262	Sangat tinggi
Keputusan Nasabah menabung berdasarkan pelayanan	0,825	Sangat tinggi
Keputusan Nasabah menabung berdasarkan Promosi	0,7942	Tinggi
Keputusan Nasabah menabung berdasarkan Lokasi	0,82586	Sangat tinggi

Hasil Analisis Data

a. Pengaruh Suku Bunga terhadap keputusan Nasabah Menabung di BRI

Hasil analisis data menunjukkan bahwa nilai tertinggi sebesar 48 dan nilai terendah sebesar 25. Dengan menggunakan bantuan Excel maka diperoleh hasil yaitu Mean sebesar 44, Median sebesar 44, Modus sebesar 48 dan Standar Deviasi sebesar 5,1. Jumlah kelas interval yaitu $K = 1 + 3,3 \log 100 = 6,36$ dibulatkan menjadi 6. Rentang data = $48 - 25 = 23$ dan panjang kelas interval $0,547$ dibulatkan 0,5. Jadi dapat disimpulkan bahwa kecenderungan variabel Suku Bunga dalam kategori cukup. Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa secara parsial variabel Suku Bunga (X1) berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan Nasabah Menabung di BRI (Y) yang berarti jika Suku Bunga (X1) semakin tinggi maka akan berpengaruh positif terhadap keputusan Nasabah Menabung di BRI.

b. Pengaruh Pelayanan terhadap keputusan Nasabah Menabung di BRI

Hasil analisis data menunjukkan bahwa nilai tertinggi sebesar 48 dan nilai terendah sebesar 25. Dengan menggunakan bantuan Excel maka diperoleh hasil yaitu Mean sebesar 44, Median sebesar 44, Modus sebesar 48 dan Standar Deviasi sebesar 5,1. Jumlah kelas interval yaitu $K = 1 + 3,3 \log 100 = 6,36$ dibulatkan menjadi 6. Rentang data = $48 - 25 = 23$ dan panjang kelas interval $0,547$ dibulatkan 0,5. Jadi dapat disimpulkan bahwa kecenderungan variabel Suku Bunga dalam kategori cukup. Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa secara parsial variabel Pelayanan (X2) berpengaruh positif signifikan terhadap

keputusan Nasabah Menabung di BRI (Y) yang berarti jika tingkat pelayanan (X2) semakin tinggi maka akan berpengaruh positif terhadap keputusan Nasabah Menabung di BRI.

c. Pengaruh Promosi terhadap keputusan Nasabah Menabung di BRI

Hasil analisis data menunjukkan bahwa nilai tertinggi sebesar 48 dan nilai terendah sebesar 25. Dengan menggunakan bantuan Excel maka diperoleh hasil yaitu Mean sebesar 44, Median sebesar 44, Modus sebesar 48 dan Standar Deviasi sebesar 5,1. Jumlah kelas interval yaitu $K = 1 + 3,3 \log 100 = 6,36$ dibulatkan menjadi 6. Rentang data = $48 - 25 = 23$ dan panjang kelas interval 0,547 dibulatkan 0,5. Jadi dapat disimpulkan bahwa kecenderungan variabel Suku Bunga dalam kategori cukup. Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa secara parsial variabel Promosi (X3) berpengaruh positif terhadap keputusan Nasabah Menabung di BRI (Y) yang berarti jika Promosi (X3) semakin tinggi maka akan berpengaruh positif terhadap keputusan Nasabah Menabung di BRI.

d. Pengaruh Lokasi terhadap keputusan Nasabah Menabung di BRI

Hasil analisis data menunjukkan bahwa nilai tertinggi sebesar 48 dan nilai terendah sebesar 25. Dengan menggunakan bantuan Excel maka diperoleh hasil yaitu Mean sebesar 44, Median sebesar 44, Modus sebesar 48 dan Standar Deviasi sebesar 5,1. Jumlah kelas interval yaitu $K = 1 + 3,3 \log 100 = 6,36$ dibulatkan menjadi 6. Rentang data = $48 - 25 = 23$ dan panjang kelas interval 0,547 dibulatkan 0,5. Jadi dapat disimpulkan bahwa kecenderungan variabel Suku Bunga dalam kategori cukup. Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa secara parsial variabel Lokasi (X4) berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan Nasabah Menabung di BRI (Y) yang berarti jika Lokasi (X4) semakin tinggi maka akan berpengaruh positif terhadap keputusan Nasabah Menabung di BRI.

KESIMPULAN

1. Suku bunga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menabung di BRI kota Medan
2. Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menabung di BRI kota Medan
3. Promosi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap keputusan nasabah menabung di BRI kota Medan
4. Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menabung di BRI kota Medan.

REFERENSI

- Ferdinand, A. (2006). *Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Pratita Deftyand Hadi dan Sri Herianingrum. (2018). FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH MENABUNG DI BANK MUAMALAT INDONESIA. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*, 524-542.
- Reza Rezita Lumempouw, Tri Oldy Rotinsulu, Mauna Th.B Maramis. (2017). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI

TABUNGAN MASYARAKAT PADA PT. BANK RAKYAT
INDONESIA (UNIT TATEL. 17.

Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabea.

Susilo, Y.Sri, Sigit Triandaru, dan A. Totok Budi Santoso. (2006). *Bank & Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta: Salemba Empat.

Tambunan, Monang Ranto dan Inggrita Nasution. (2013). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH MENABUNG DI BANK BCA KOTA MEDAN (STUDI KASUS ETNIS CINA). *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 193-204.