

# FAKTOR-FAKTOR YANG DIPERTIMBANGKAN NASABAH MENABUNG PADA LAYANAN KAS KELILING PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH BALI KANTOR CABANG SERIRIT

Nyoman Sutadnyana<sup>1</sup>

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) faktor-faktor yang menjadi pertimbangan nasabah dalam mengambil keputusan untuk menjadi nasabah pada layanan kas keliling, dan (2) faktor yang dominan memengaruhi keputusan nasabah menabung pada layanan kas keliling. Penelitian ini menggunakan desain eksploratif. Penelitian dilaksanakan di PT Bank BPD Bali Cabang Seririt. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* dengan jumlah responden sebanyak 105 orang. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari kuesioner dan diukur dengan menggunakan skala *likert*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis faktor dengan menggunakan *SPSS 17.0 for Windows*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) faktor-faktor yang menjadi pertimbangan nasabah dalam mengambil keputusan untuk menabung pada layanan kas keliling di PT Bank BPD Bali Cabang Seririt terdiri dari empat komponen faktor, yaitu: (a) faktor produk, (b) faktor promosi, (c) faktor proses, dan (d) faktor *people*, dan (2) faktor yang lebih dominan memengaruhi keputusan nasabah menabung pada layanan kas keliling di PT Bank BPD Bali Cabang Seririt adalah faktor produk dengan indikator variabel penjemputan tabungan/layanan. Saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah pihak manajemen PT Bank BPD Bali Cabang Seririt hendaknya bisa lebih baik lagi meningkatkan mutu pelayanan untuk dapat meningkatkan keputusan menabung pada layanan kas keliling.

Kata Kunci: keputusan menabung, layanan kas keliling, analisis faktor.

## *1. Pegawai Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Singaraja*

## PENDAHULUAN

Pembangunan nasional merupakan upaya berkesinambungan dalam rangka mewujudkan masyarakat Indonesia yang adil dan makmur. Pembangunan dilaksanakan dengan menggunakan instrumen-instrumen lembaga keuangan. Salah satu dari lembaga keuangan itu adalah Bank. Dalam menghadapi perkembangan perekonomian nasional yang senantiasa bergerak cepat, kompetitif, dan terintegrasi

---

<sup>1</sup> Pegawai Bank Pembangunan Daerah Bali Capem Seririt

dengan tantangan yang semakin kompleks serta sistem keuangan yang semakin maju, diperlukan lembaga keuangan yang kuat dan mampu memenuhi kebutuhan konsumen. Dalam kehidupan sehari-hari, keperluan akan dana guna menggerakkan roda perekonomian dirasakan semakin meningkat. Pada satu sisi ada masyarakat yang kelebihan dana tetapi tidak memiliki kemampuan untuk mengelola dananya, sedangkan pada sisi lain ada kelompok masyarakat yang memiliki kemampuan untuk berusaha namun terhambat karena tidak memiliki cukup dana, bahkan ada pula yang sama sekali tidak memiliki dana. Untuk mempertemukan keduanya diperlukan lembaga *intermediary* yang akan bertindak selaku kreditur dalam menyediakan dana bagi debitur yang memerlukan dana, salah satu lembaga tersebut adalah perbankan.

Maraknya Bank di Indonesia khususnya di kawasan Singaraja menjadi pertanda semakin ketatnya persaingan di industri perekonomian. Pengusaha Bank dituntut untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan konsumen guna menarik minat konsumen untuk menyimpan uangnya di Bank mereka, karena bagi perusahaan yang terpenting adalah bagaimana memahami keinginan dan kebutuhan nasabah, serta bagaimana pihak manajemen dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah sebagai konsumen sehingga nasabah merasa puas. Pada dasarnya tujuan dari industri perekonomian khususnya perbankan adalah memberikan kepuasan para nasabah sehingga akan terjalin hubungan yang baik antara pihak Bank dengan nasabah. Hal tersebut tentu saja memberikan dampak positif bagi Bank serta membangun citra positif dimata nasabah Bank sehingga merasa tertarik untuk menyimpan uangnya di Bank.

PT Bank BPD Bali sebagai lembaga keuangan milik Pemerintah Daerah Bali berkewajiban untuk memberikan layanan terbaik kepada para nasabahnya. Pelayanan prima diharapkan dapat membuat para nasabah tidak berpaling ke lembaga keuangan lain baik seperti, LPD atau koperasi. Untuk dapat tercapainya tujuan tersebut bank harus tahu betul apa yang menjadi kebutuhan para nasabah. Dengan mengetahui kebutuhan nasabah pihak bank dapat merumuskan strategi apa yang mesti dilakukan untuk dapat memberi layanan terbaik. Layanan Kas Keliling PT Bank BPD Bali

Cabang Seririt adalah salah satu bentuk pelayanan PT Bank BPD Bali yang telah terlaksana sejak tahun 1982, dengan layanan kas keliling seorang calon nasabah dapat melakukan pembukaan rekening Dana Pihak Ketiga (DPK) baik berupa Giro, Tabungan dan Deposito serta pembukaan kartu ATM. Selanjutnya melalui petugas kas keliling para nasabah dapat melakukan transaksi baik setoran maupun penarikan. Dari petugas kas keliling seorang nasabah juga bisa mendapatkan informasi awal dalam bidang perkreditan. Petugas kas keliling selanjutnya menginformasikan kepada staff kredit untuk ditindaklanjuti. Data perkembangan jumlah nasabah yang dilayani oleh petugas layanan kas keliling PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Seririt Tahun 2015 dapat disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1  
Data Perkembangan Nasabah Layanan Kas Keliling PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Seririt Tahun 2015

Bulan	Wilayah Kerja					Jumlah
	Seririt-Gerokgak	Seririt-Busungbiu	Seririt-Banjar	Pasar Seririt	Pertokoan Seririt	
Januari	54	60	93	133	73	413
Februari	56	63	98	135	76	428
Maret	60	67	102	138	80	447
April	63	71	106	140	81	461
Mei	68	75	110	145	85	483
Juni	74	78	115	148	88	503
Juli	79	80	119	152	92	522
Agustus	86	83	124	155	98	546
September	90	87	128	160	103	568
Oktober	96	89	132	163	107	587
November	98	94	135	167	110	604
Desember	102	96	140	170	115	623

Sumber: Data diolah, Data Kas Keliling PT Bank BPD Bali Cabang Seririt Tahun 2015

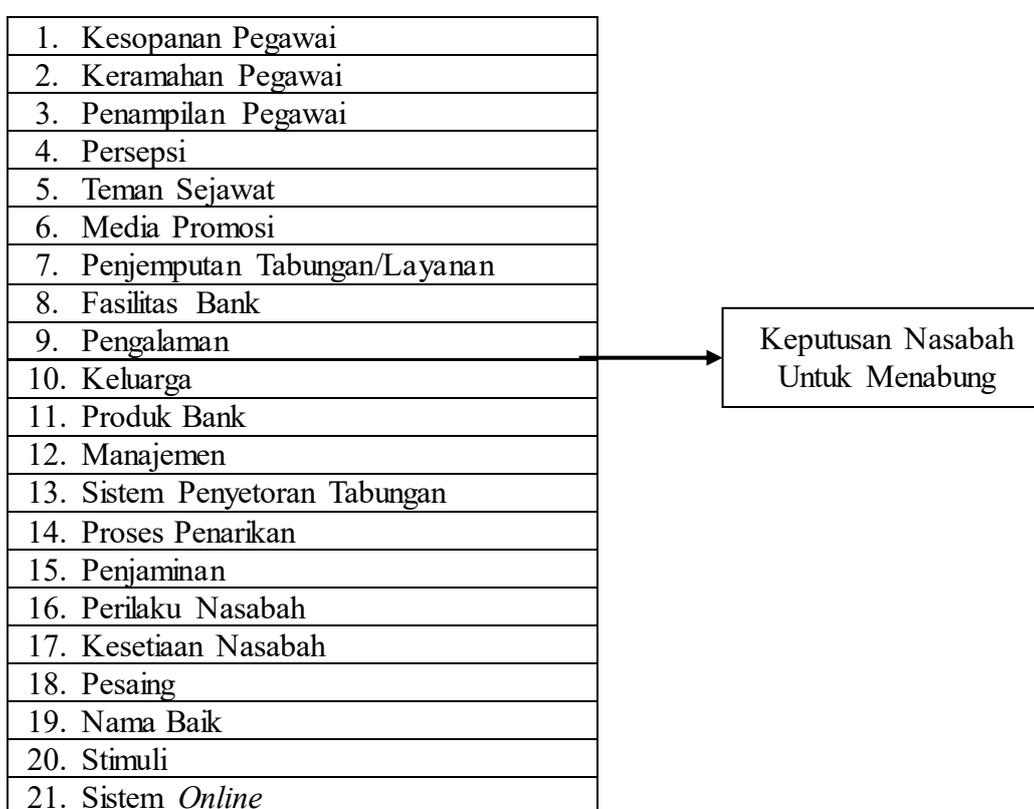
Namun seiring dengan waktu jumlah nasabah dari tahun ke tahun selalu mengalami perubahan sesuai situasi dan kondisi pada tahun tersebut. Hal ini disebabkan karena beberapa faktor. Perkembangan perekonomian dunia yang selalu mengalami perubahan termasuk adanya inflasi juga membuat naik turunnya jumlah

nasabah terutama yang selalu berperan aktif dalam penyetoran, sehingga secara tidak langsung berdampak pada perkembangan maju mundurnya suatu perusahaan khususnya PT Bank BPD Bali Cabang Seririt. Faktor-faktor lain juga berpengaruh dalam pengambilan keputusan seorang calon nasabah untuk menabung di PT Bank BPD Bali Cabang Seririt. Seperti reputasi bank, kemudahan dalam bertransaksi, sikap pegawai khususnya petugas kas keliling yang sehari-hari melayani nasabah.

Berdasarkan uraian tersebut, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah (1) faktor-faktor apa saja yang menjadi pertimbangan nasabah dalam mengambil keputusan untuk menabung pada layanan kas keliling PT Bank BPD Bali Cabang Seririt dan (2) faktor manakah yang lebih dominan memengaruhi keputusan nasabah menabung pada layanan kas keliling PT Bank BPD Bali Cabang Seririt. Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah (1) untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi pertimbangan nasabah dalam mengambil keputusan untuk menjadi nasabah pada layanan kas keliling PT Bank BPD Bali Cabang Seririt dan (2) untuk mengetahui faktor yang dominan memengaruhi keputusan nasabah menabung pada layanan kas keliling PT Bank BPD Bali Cabang Seririt.

Proses keputusan nasabah untuk menabung akan dipengaruhi oleh kegiatan pemasaran yang dilakukan oleh PT Bank BPD Bali Cabang Seririt. Hal ini disebabkan karena semakin bertambahnya jumlah lembaga perekonomian lain seperti bank dan koperasi sehingga melahirkan persaingan yang ketat untuk merebut nasabah. Keputusan untuk menabung dipengaruhi oleh bauran pemasaran, yaitu produk dan salah satu atribut produk yang penting pada PT Bank BPD Bali cabang Seririt adalah layanan kas keliling. Layanan kas keliling diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan guna mencapai peningkatan calon nasabah agar mau menabungkan uangnya di PT Bank BPD Bali Cabang Seririt. Pihak manajemen harus memperhatikan faktor-faktor yang dianggap penting untuk dapat meningkatkan keputusan menabung pada layanan kas keliling. Secara teoritis keputusan untuk menabung dipengaruhi oleh faktor kesopanan pegawai, keramahan pegawai,

penampilan pegawai, persepsi, teman sejawat, media promosi, penjemputan tabungan/layanan, fasilitas bank, pengalaman, keluarga, produk bank, manajemen, sistem penyetoran tabungan, proses penarikan, penjaminan, perilaku nasabah, kesetiaan nasabah, pesaing, nama baik, stimuli, dan sistem *online*. Berdasarkan indikator yang dilandasi oleh bauran pemasaran jasa serta perilaku konsumen, maka akan diringkas menjadi beberapa faktor yang memengaruhi keputusan calon nasabah untuk menabung pada kas keliling PT Bank BPD Bali Cabang Seririt, seperti terlihat pada Gambar 1 sebagai berikut.



Gambar 1  
Kerangka Pikir Penelitian

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada PT Bank BPD Bali Cabang Seririt yang beralamat di Jalan Jendral Sudirman Nomor 1, Kelurahan Seririt, Kabupaten

Buleleng, Provinsi Bali. Penelitian berada dalam ruang lingkup bidang studi manajemen pemasaran tentang analisis faktor-faktor yang memengaruhi pengambilan keputusan untuk menabung pada layanan kas keliling PT Bank BPD Bali Cabang Seririt.

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah sejumlah nasabah yang dijemput oleh petugas kas keliling PT Bank BPD Bali Cabang Seririt. Menurut Malhotra (2005:368), pengambilan sampel boleh minimal 5 kali jumlah variabel, sehingga dalam penelitian ini jumlah sampel adalah  $5 \times 21 = 105$  sampel. Sampel berarti bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2012:116). Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*, yaitu penetapan responden yang bersifat kebetulan kepada sampel yang dijumpai di lokasi penelitian, baik sampel nasabah yang akan atau telah mendapat pelayanan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik kuesioner. Skala yang digunakan dalam penyusunan kuesioner penelitian ini adalah skala *likert*. Skala *likert* adalah skala yang digunakan untuk mengukur, sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2013:108). Setiap pernyataan disediakan 5 (lima) alternatif jawaban, yaitu sangat setuju (SS), setuju (S), kurang setuju (KS), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah (1) uji kualitas data yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas, (2) uji hipotesis menggunakan analisis faktor dengan menggunakan bantuan program SPSS 17.0 *for Windows*.

## HASIL PENELITIAN

Langkah-langkah analisis faktor meliputi penentuan matrik korelasi, mengintisarikan faktor bersama, membuat rotasi faktor, dan menentukan skor masing-masing faktor. Analisis faktor digunakan untuk menganalisis hipotesis dengan memasukkan semua total nilai dari masing-masing faktor terhadap total skor

item dari masing-masing faktor yang memengaruhi keputusan menabung. Koefisien *Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)* dipergunakan untuk mengukur kecukupan sampel yang digunakan dalam penelitian. Apabila *KMO Measure of Sampling Adequacy* lebih besar dari 0,5, berarti jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian sudah memenuhi syarat dan analisis faktor tepat digunakan untuk menganalisis data yang diperoleh sehingga hasilnya lebih kuat dan bisa dipertanggungjawabkan untuk mendukung suatu penelitian.

Tabel 2  
Hasil untuk Pengujian *KMO and Barlett's Test*

<i>Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.</i>		0,789
<i>Bartlett's Test of Sphericity</i>	<i>Approx. Chi-Square</i>	2160,436
	<i>df</i>	210
	<i>Sig.</i>	0,000

Sumber: *Output SPSS 17.0 for Windows*

Berdasarkan Tabel 2 diperoleh nilai *KMO* sebesar 0,789, dengan demikian angka *KMO Measure of Sampling Adequacy* lebih besar dari 0,5. Hal ini berarti jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sudah memenuhi syarat. Pengujian *Barlett's Test of Sphericity* menunjukkan hasil pengujian yang signifikan pada taraf signifikansi 0,000 dengan *approximation Chi-Square = 2160,436* dan *df = 210*. Angka ini digunakan untuk menguji apakah matrik korelasi merupakan matrik identitas atau bukan, karena nilai signifikan lebih kecil dari 0,05, maka matrik korelasi yang diuji bukan matrik identitas. Hal ini menunjukkan bahwa korelasi antar variabel pembentuk faktor bisa dijelaskan oleh variabel lainnya dan analisis faktor tepat dilakukan. Jadi, keputusan menabung memang benar ditentukan oleh variabel kesopanan pegawai, keramahan pegawai, penampilan pegawai, persepsi, teman sejawat, media promosi, penjemputan tabungan, fasilitas bank, pengalaman, keluarga, produk bank, manajemen, sistem penyetoran tabungan, proses penarikan, penjaminan, perilaku nasabah, kesetiaan nasabah, pesaing, nama baik, stimuli, dan sistem *online*.

Pada *output* SPSS berupa *anti-image matrix*, dapat diketahui faktor-faktor yang layak digunakan dalam analisis pemilihan variabel. Pada *output* SPSS berupa *anti-image matrix*, terdapat kode “a” yang artinya tanda untuk *Measure of Sampling Adequacy (MSA)*. Variabel yang layak digunakan dalam analisis pemilihan variabel adalah variabel yang memiliki nilai  $MSA > 0,5$ . Apabila terdapat variabel yang memiliki nilai  $MSA < 0,5$ , maka variabel tersebut dikeluarkan dari analisis pemilihan variabel secara satu persatu. Nilai *MSA* masing-masing variabel dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3  
Nilai *Measure of Sampling Adequacy (MSA)*

No.	Variabel	Nilai MSA	Syarat	Keputusan
1	Kesopanan Pegawai	0,724	$> 0,5$	Digunakan dalam analisis lanjutan
2	Keramahan Pegawai	0,821	$> 0,5$	Digunakan dalam analisis lanjutan
3	Penampilan Pegawai	0,814	$> 0,5$	Digunakan dalam analisis lanjutan
4	Persepsi	0,841	$> 0,5$	Digunakan dalam analisis lanjutan
5	Teman Sejawat	0,863	$> 0,5$	Digunakan dalam analisis lanjutan
6	Media Promosi	0,731	$> 0,5$	Digunakan dalam analisis lanjutan
7	Penjemputan Tabungan/Layanan	0,804	$> 0,5$	Digunakan dalam analisis lanjutan
8	Fasilitas Bank	0,830	$> 0,5$	Digunakan dalam analisis lanjutan
9	Pengalaman	0,755	$> 0,5$	Digunakan dalam analisis lanjutan
10	Keluarga	0,812	$> 0,5$	Digunakan dalam analisis lanjutan
11	Produk Bank	0,773	$> 0,5$	Digunakan dalam analisis lanjutan
12	Manajemen	0,697	$> 0,5$	Digunakan dalam analisis lanjutan
13	Sistem Penyetoran Tabungan	0,780	$> 0,5$	Digunakan dalam analisis lanjutan
14	Proses Penarikan	0,759	$> 0,5$	Digunakan dalam

No.	Variabel	Nilai MSA	Syarat	Keputusan
				analisis lanjutan
15	Penjaminan	0,805	> 0,5	Digunakan dalam analisis lanjutan
16	Perilaku Nasabah	0,914	> 0,5	Digunakan dalam analisis lanjutan
17	Kesetiaan Nasabah	0,854	> 0,5	Digunakan dalam analisis lanjutan
18	Pesaing	0,773	> 0,5	Digunakan dalam analisis lanjutan
19	Nama Baik	0,719	> 0,5	Digunakan dalam analisis lanjutan
20	Stimuli	0,904	> 0,5	Digunakan dalam analisis lanjutan
21	Sistem <i>Online</i>	0,645	> 0,5	Digunakan dalam analisis lanjutan

Sumber: *Output SPSS 17.0 for Windows*

Berdasarkan Tabel 3, maka dapat diketahui bahwa dari 21 faktor yang memengaruhi keputusan nasabah dipakai karena secara statistik mempunyai korelasi yang sangat signifikan dengan nilai *anti image correlation* lebih dari 0,5.

### **Faktor-faktor yang Memengaruhi Keputusan Nasabah Menabung**

Pengujian hipotesis untuk menentukan faktor-faktor yang dipertimbangkan nasabah dalam mengambil keputusan nasabah menabung pada layanan kas keliling PT Bank BPD Bali Cabang Seririt, dapat dilakukan melalui pengintisarian faktor. Nilai *Total Variance Explained* digunakan untuk mengetahui banyaknya faktor-faktor yang terbentuk, dengan memilih faktor atau komponen utama yang memiliki parameter akar karakteristik terkecil (*total eigenvalue*) > 1.

Tabel 4  
*Total Variance Explained*

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	10,085	48,023	48,023	10,085	48,023	48,023
2	2,490	11,857	59,880	2,490	11,857	59,880

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
3	1,595	7,597	67,477	1,595	7,597	67,477
4	1,210	5,761	73,237	1,210	5,761	73,237
5	0,943	4,490	77,727			
6	0,799	3,806	81,533			
7	0,716	3,412	84,945			
8	0,572	2,722	87,667			
9	0,493	2,345	90,012			
10	0,408	1,944	91,956			
11	0,368	1,750	93,706			
12	0,285	1,359	95,065			
13	0,258	1,230	96,295			
14	0,197	0,939	97,233			
15	0,169	0,805	98,038			
16	0,104	0,497	98,535			
17	0,089	0,422	98,957			
18	0,078	0,372	99,329			
19	0,066	0,315	99,644			
20	0,044	0,210	99,855			
21	0,031	0,145	100,000			

Sumber: *Output SPSS 17.0 for Windows*

Berdasarkan Tabel 4 dapat diketahui terdapat empat komponen faktor yang memiliki total *eigenvalue* > 1, yang terdiri dari komponen faktor 1 memiliki total *eigenvalue* sebesar 10,085 dengan nilai varian sebesar 48,023%, komponen faktor 2 memiliki total *eigenvalue* sebesar 11,857 dengan nilai varian sebesar 11,857%, komponen faktor 3 memiliki total *eigenvalue* sebesar 1,595 dengan nilai varian sebesar 7,597%, dan komponen faktor 4 memiliki total *eigenvalue* sebesar 1,210 dengan nilai varian sebesar 5,761%. Total *percentage of variance* keempat faktor tersebut sebesar 73,237%.

Untuk mengetahui distribusi komponen-komponen yang telah diintisarikan ke dalam faktor yang telah terbentuk digunakan analisis komponen matrik (*rotated component matrix*) seperti yang tampak pada Tabel 5. Jika nilai komponen matrik setiap faktor semakin tinggi, maka semakin kuat hubungannya atau semakin besar pengaruhnya dalam pembentukan faktor keputusan menabung.

Tabel 5  
*Rotated Component Matrix*

No.	Faktor	<i>Eigenvalue</i>	Variabel	<i>Factor Loading</i>
1	Komponen Faktor 1 (Produk)	10,085	Penjemputan Tabungan	0,860
			Stimuli	0,805
			Kesetiaan Nasabah	0,768
			Nama Baik	0,760
			Produk Bank	0,704
			Penampilan Pegawai	0,677
			Persepsi	0,594
			Penjaminan	0,589
2	Komponen Faktor 2 (Promosi)	2,490	Sistem Penyetoran Tabungan	0,791
			Media Promosi	0,760
			Manajemen	0,717
			Teman Sejawat	0,675
			Pesaing	0,650
3	Komponen Faktor 3 (Proses)	1,595	Fasilitas Bank	0,824
			Pengalaman	0,771
			Perilaku Nasabah	0,766
			Proses Penarikan	0,502
4	Komponen Faktor 4 (People)	1,210	Keramahan Pegawai	0,766
			Kesopanan Pegawai	0,758
			Keluarga	0,607
			Sistem Online	0,512

Sumber: *Output SPSS 17.0 for Windows*

Berdasarkan perhitungan *Total Variance Explained* pada Tabel 4, maka didapat persamaan umum analisis faktor sebagai berikut.

$$\begin{aligned}
 X_i &= A_{i1}F_1 + A_{i2}F_2 + A_{i3}F_3 + A_{i4}F_4 \\
 X &= 48,023 F_1 + 11,857 F_2 + 7,597 F_3 + 5,761 F_4 \dots\dots\dots(1)
 \end{aligned}$$

Persamaan (1) mengandung arti bahwa faktor yang memengaruhi keputusan nasabah menabung pada layanan kas keliling PT Bank BPD Bali Cabang Seririt terdiri dari empat komponen faktor, yaitu: (1) faktor produk, (2) faktor promosi, (3) faktor proses, dan (4) faktor *people*

### Faktor yang Paling Dominan Memengaruhi Keputusan Nasabah Menabung

Pengujian hipotesis untuk menentukan faktor yang lebih dominan memengaruhi keputusan nasabah menabung pada layanan kas keliling PT Bank BPD Bali Cabang Seririt digunakan parameter koefisien *varimax rotation*. Secara lebih rinci hasil ringkasan rotasi dari matriks faktor yang memuat nilai *varimax rotation* dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6  
*Matrix Rotasi Hasil Analisis Faktor*

No.	Faktor Keputusan Menabung	<i>Varimax Rotation (%)</i>
1	Komponen Faktor 1 (Produk)	48,023
2	Komponen Faktor 2 (Promosi)	11,857
3	Komponen Faktor 3 (Proses)	7,597
4	Komponen Faktor 4 ( <i>People</i> )	5,761

Sumber: *Output SPSS 17.0 for Windows*

Berdasarkan Tabel 6, ditunjukkan bahwa faktor yang paling dominan memengaruhi keputusan nasabah menabung pada layanan kas keliling PT Bank BPD Bali Cabang Seririt, yaitu komponen produk dengan nilai *varimax rotation* 48,023%. Berdasarkan Tabel 5, komponen faktor produk lebih menekankan pada penjemputan tabungan/layanan, yang ditunjukkan dengan nilai *Factor Loading* paling besar 0,860. Jadi, dapat disimpulkan bahwa faktor yang paling dominan memengaruhi keputusan nasabah menabung pada layanan kas keliling PT Bank BPD Bali Cabang Seririt adalah faktor produk dengan indikator variabel penjemputan tabungan/layanan, sehingga hipotesis penelitian diterima.

### PEMBAHASAN

PT Bank BPD Bali Cabang Seririt selama ini memiliki citra yang baik yang tampak pada pelayanan pegawai yang sopan, ramah, dan berpenampilan menarik. Hubungan yang baik antara pihak bank dengan nasabah sangat dipengaruhi oleh kesopanan, keramahan, dan penampilan pegawai karena dapat membuat nasabah merasa nyaman dengan layanan sehingga nasabah tetap memutuskan menabung di PT Bank BPD Bali Cabang Seririt. Nama baik PT Bank BPD Bali Cabang Seririt selama ini dikenal sangat baik di mata masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik dari

PT Bank BPD Bali Cabang Seririt memberikan pengalaman yang berbeda dengan pelayanan lembaga perekonomian lainnya. Pengalaman yang berbeda tersebut telah memberikan persepsi bahwa PT Bank BPD Bali Cabang Seririt mempunyai layanan yang lebih baik sehingga nasabah memutuskan untuk menabung di PT Bank BPD Bali Cabang Seririt.

PT Bank BPD Bali Cabang Seririt selama ini telah melakukan promosi agar seluruh lapisan masyarakat mengetahui dan tertarik terhadap produk layanan kas keliling. Media promosi selama ini menggunakan penyebaran brosur dan pemasangan iklan. Selain media promosi, informasi dari teman sejawat dan keluarga merupakan faktor penting yang memengaruhi keputusan menabung karena informasi tersebut didasarkan pada kepercayaan hubungan emosional. Pengalaman teman sejawat atau keluarga yang sudah lebih dahulu menabung akan memberikan pengaruh yang besar bagi calon nasabah karena secara tidak langsung calon nasabah memiliki kepercayaan terhadap pihak bank sehingga lebih cepat memutuskan untuk menabung.

Penjemputan tabungan menjadi hal yang paling penting karena nasabah merasa nyaman tanpa harus ke bank untuk menabung. Adanya petugas penjemputan tabungan membuat nasabah secara teratur menyetor tabungan. Penjemputan tabungan membuat transaksi menjadi mudah dan cepat sehingga nasabah selalu memutuskan untuk menabung di PT Bank BPD Bali Cabang Seririt. Fasilitas bank menjadi faktor yang dapat meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap pelayanan bank, misalnya fasilitas pencatatan buku tabungan menggunakan mesin dan sistem *online*. Fasilitas mesin dan sistem *online* dalam pencatatan buku tabungan lebih tepat dan cepat. Dengan demikian, nasabah merasa yakin terhadap kualitas pelayanan PT Bank BPD Bali Cabang Seririt. Sistem penyetoran tabungan dan proses penarikan yang mudah dan cepat dapat meningkatkan keputusan menabung. Perilaku nasabah menjadi fokus perhatian pihak manajemen karena manajemen harus membaca arah keinginan nasabah. Nasabah memutuskan menabung jika pihak bank memberikan penjaminan, produk bank yang bagus, dan tetap memberikan stimuli kepada nasabah.

## SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut. (1) Faktor-faktor yang menjadi pertimbangan nasabah dalam mengambil keputusan untuk menabung pada layanan kas keliling PT Bank BPD Bali Cabang Seririt terdiri dari empat komponen faktor, yaitu: (a) komponen faktor 1 (produk) terdiri dari penjemputan tabungan/layanan, stimuli, kesetiaan nasabah, nama baik, produk bank, penampilan pegawai, persepsi, penjaminan, (b) komponen faktor 2 (promosi) terdiri dari sistem penyetoran tabungan, media promosi, manajemen, teman sejawat, pesaing, (c) komponen faktor 3 (proses) terdiri dari fasilitas bank, pengalaman, perilaku nasabah, proses penarikan, dan (d) komponen faktor 4 (*people*) terdiri dari keramahan pegawai, kesopanan pegawai, keluarga, sistem *online*. (2) Faktor yang lebih dominan memengaruhi keputusan nasabah menabung pada layanan kas keliling PT Bank BPD Bali Cabang Seririt adalah faktor produk dengan indikator variabel penjemputan tabungan/layanan.

Berdasarkan simpulan tersebut, maka saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut. (1) Bagi Bank, sesuai dengan hasil analisis faktor-faktor yang memengaruhi keputusan menabung, hendaknya pihak manajemen PT Bank BPD Bali Cabang Seririt bisa lebih baik lagi meningkatkan mutu pelayanan untuk dapat meningkatkan keputusan menabung pada layanan kas keliling. (2) Bagi penelitian selanjutnya, hendaknya menambah variabel lain yang dapat memengaruhi keputusan menabung pada layanan kas keliling dan disarankan untuk memperluas populasi penelitian dengan menambah responden tidak hanya nasabah layanan kas keliling PT Bank BPD Bali Cabang Seririt sehingga diperoleh hasil penelitian yang tingkat generalisasinya lebih tinggi.

## DAFTAR PUSTAKA

Alma, Buchari. 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.

- Arikunto, S. 2009. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Assauri, Sofjan. 2008. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- , 2009. *Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep, dan Strategi*, Edisi Pertama. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Irawan, Handi. 2004. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Pengendalian*. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: Salemba Empat.
- , 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium Diterjemahkan Oleh Benyamin Molan. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Kotler, Philip dan Gary, Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Edisi Keduabelas. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- , 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Edisi Ketigabelas. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin, Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran (Edisi Kedua Belas)*, Cetakan Ketiga. Jakarta: PT. Indeks.
- , 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1. Jakarta: PT. Indeks.
- Malhotra, N. K. 2005. *Riset Pemasaran: Pendekatan Terapan*. Terjemahan Oleh Soleh Rusyadi M. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Parasuraman, A., Valerie Zeithaml, dan L. Berry. 1988. *Servqual: Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, Vol. 64, Hal. 12-36.
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Riduwan. 2008. *Dasar-dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. 2005. *Analisa Data Dalam Aplikasi Pemasaran*. Bogor: Ghalia.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- , 2008. *Strategi Bisnis Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- , 2009. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: CV. Andi.
- , 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media.
- Zeithaml, Valerie A. dan Mary Jo Bitner. 2008. *Service Marketing*. New York: The McGraw Hill Companies, Inc.