

PENGARUH FAKTOR EKSTERNAL DAN INTERNAL DALAM PERILAKU PEMILIHAN SISTEM PERBANKAN TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG NASABAH DI BANDUNG TAHUN 2012

Wulan Febriany¹, Dr. Ir. A.m.a Suyanto², M.b.a.³

¹Manajemen (Manajemen Bisnis Telekomunikasi & Informatika), Fakultas Ekonomi Bisnis, Universitas Telkom

¹wulanfebriany@gmail.com

Abstrak

Dukungan bagi sistem dual banking untuk mengembangkan industri perbankan syariah di Indonesia muncul sejak dikeluarkannya UU No. 10 Tahun 1998 tentang sistem perbankan. Namun hingga saat ini perbankan Syariah nyatanya belum bisa meraih simpati masyarakat Indonesia. Hal ini dibuktikan dengan pangsa pasarnya yang masih berada pada poin 3% dari keseluruhan pangsa pasar industri perbankan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perilaku nasabah dalam pemilihan sebuah sistem perbankan baik itu Bank Konvensional ataupun Bank Syariah, bagaimana faktor eksternal dan faktor internal mempengaruhi mereka dalam terhadap pengambilan keputusan mereka untuk menabung. Jenis dan metode penelitian yang digunakan adalah penelitian explanatory (kausal) dan kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah pengguna atau pernah menggunakan kedua jenis bank (konvensional dan syariah) di kota Bandung. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non-probability sampling dengan jumlah sampel 200 responden menggunakan teknik analisis data Structural Equation Model (SEM). Hasil penelitian berdasarkan analisis SEM dengan 2 hipotesis yang diajukan menunjukkan bahwa faktor eksternal dan faktor internal mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap keputusan menabung nasabah Bank Syariah dan Konvensional di Kota Bandung. Kata kunci: Faktor Eksternal, Faktor Internal, Keputusan Menabung, Structural Equation Model (SEM).

Telkom
University

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Sistem Perbankan di Indonesia

Pengertian bank menurut UU No. 10 tahun 1998 tentang perubahan atas UU No. 7 tahun 1992 tentang perbankan adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Sistem perbankan Indonesia adalah sebuah tata cara, aturan-aturan dan pola bagaimana sebuah sektor perbankan (dalam hal ini bank-bank yang ada) menjalankan usahanya sesuai dengan ketentuan (sistem) yang dibuat oleh pemerintah (Siamat, 2005). Sistem perbankan di Indonesia terbangun dengan konsep yang dilandaskan pada sistem perekonomian demokrasi sesuai dengan landasan negara yaitu Pancasila. Hal ini diatur dalam Undang-Undang Azas Perbankan Indonesia, pada Pasal 2 UU No. 7 Tahun 1992, yang berbunyi : “Perbankan Indonesia dalam menjalankan Usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan prinsip kehati-hatian”. Demokrasi ekonomi yang dimaksud adalah demokrasi ekonomi berdasarkan pancasila dan UUD 1945.

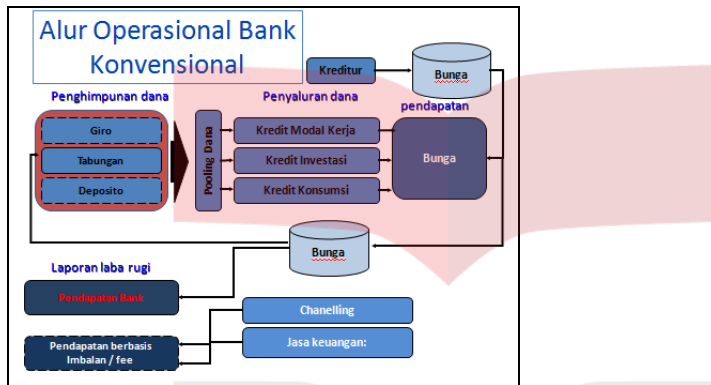
UU No. 7 Tahun 1992 telah menyederhanakan sistem perbankan dengan menghilangkan perbedaan fungsi-fungsi operasional bank secara struktural sebagaimana diatur dalam UU No. 14 Tahun 1967. Dengan dikeluarkannya UU No. 7 Tahun 1992 tersebut, sistem perbankan hanya mengenal dua jenis bank yaitu bank Umum dan BPR. Kedua jenis bank tersebut berdasarkan Pasal 1 ayat 3 dalam UU No. 10 Tahun 1998 dapat melaksanakan kegiatan perbankan secara konvensional (*conventional banking*) dan perbankan syariah (*sharia compliant bank*) atau kita kenal dengan sistem “*dual banking*”.

1.1.1.1 Sistem Perbankan Konvensional

Bank konvensional yaitu bank yang dalam aktivitasnya, baik penghimpunan dana maupun penyaluran dananya memberikan dan mengenakan imbalan berupa bunga atau sejumlah imbalan dalam persentase tertentu dari dana untuk suatu periode tertentu. Presentase tertentu ini biasanya ditetapkan pertahun (Budisantoso et.al., 2006:153).

Gambar 1.1

Alur Operasional Bank Konvensional



Sumber: Danuprata (2011:8)

Pada sistem perbankan konvensional sebagaimana tampak dalam gambar 1.1, menggunakan instrument bunga yang ditetapkan setiap tahun mengacu pada BI rate yang berlaku pada saat itu untuk memberikan imbalan kepada nasabah yang telah menggunakan jasa bank konvensional tersebut dalam kegiatan lalu lintas pembayaran mereka.

Dalam penggunaan sistem bunga, besar keuntungan yang akan didapatkan oleh nasabah sudah ditentukan nilai bunga atau nominal rupiah sudah ditentukan sebelumnya. Pada sistem bunga kredit pinjaman bank konvensional keuntungan maupun kerugian yang terjadi sepenuhnya menjadi tanggung jawab nasabah karena pembayaran bunga tidak mempertimbangkan apakah proyek yang dijalankan nasabah untung atau rugi (Antonio, 2009:61).

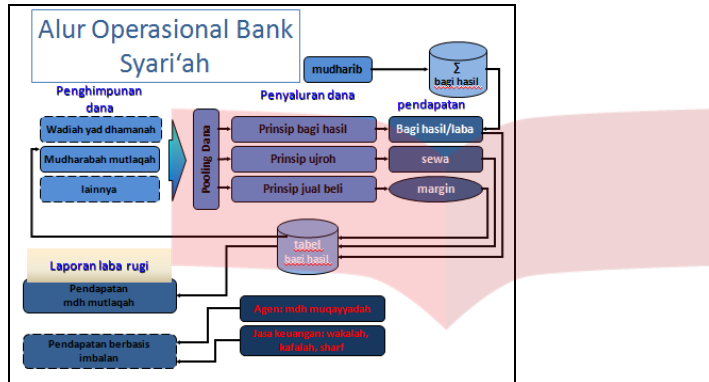


1.1.1.2 Sistem Perbankan Syariah

Pengertian bank syariah itu sendiri menurut Budisantoso et.al. (2006:153) yaitu bank yang dalam aktivitasnya, baik penghimpunan dana maupun penyaluran dananya memberikan dan mengenakan imbalan atas dasar prinsip syariah yaitu jual beli dan bagi hasil.

Gambar 1.2

Alur Operasional Bank Syariah



Sumber: Danuprata (2011:7)

Pada sistem perbankan syariah sebagaimana tampak dalam gambar 1.2, menggunakan instrument nisbah bagi hasil untuk memberikan imbalan kepada nasabah yang telah menggunakan jasa bank syariah tersebut dalam kegiatan lalu lintas pembayaran mereka.

Dalam penggunaan sistem bagi hasil besar kecilnya keuntungan yang akan didapatkan oleh nasabah nominalnya bersifat relatif dan berubah-ubah karena ditentukan sesuai dengan hasil usaha yang didapat oleh bank tersebut. Sebelumnya sudah disepakati besar porsi pembagian hasil antara bank dengan nasabah. Pada sistem bagi hasil kredit pinjaman bank syariah nasabah dan bank bersifat kemitraan, sehingga keuntungan maupun kerugian yang terjadi akan ditanggung oleh kedua belah pihak. (Antonio, 2011:61)

1.1.1.3 Perbandingan Bank Umum Konvensional dan Syariah

Secara garis besar perbandingan bank syariah dengan bank konvensional dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1

Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional

Bank Syariah	Bank Konvensional
Melakukan investasi-investasi yang halal saja.	Investasi yang halal dan haram.
Berdasarkan prinsip bagi hasil, jual-beli, atau sewa.	Memakai perangkat bunga.
Profit dan falah* <i>oriented</i> .	Profit <i>oriented</i> .
Hubungan dengan nasabah dalam bentuk hubungan kemitraan.	Hubungan dengan nasabah dalam bentuk hubungan kreditor-debitor.
Penghimpunan dan penyaluran dana harus sesuai dengan fatwa Dewan Pengawas Syariah.	Tidak terdapat dewan sejenis.

Sumber: Antonio (2009:34)

Secara sederhana perbedaan utama dari sistem perbankan konvensional dan syariah dapat dibedakan melalui sistem imbalan yang digunakan. Bank syariah menggunakan prinsip *profit and loss sharing* (bagi hasil) yaitu dengan tidak membebankan bunga, melainkan mengajak partisipasi dalam bidang usaha yang didanai kemudian baik deposan maupun bank sama-sama mendapat bagian keuntungan sesuai dengan rasio yang telah ditetapkan pada akad yang telah disepakati. Sistem ini berbeda dengan bank konvensional yang pada intinya meminjam dana dengan membayar bunga pada satu sisi neraca dan memberikan pinjaman dana dengan menarik bunga pada sisi lainnya.

1.1.2 Perilaku Nasabah Perbankan

Perbankan konvensional sudah berdiri dan dikenal masyarakat sejak negeri ini meraih kemerdekaan. Sistem bunga yang diterapkan pun sudah melekat erat dalam pola pikir masyarakat. Sehingga dapat dikatakan mudah



bagi sistem perbankan konvensional ini untuk meraih kepercayaan dari masyarakat yang memanfaatkan jasa perbankan untuk lalu lintas pembayaran dan investasi. Yang menjadi menarik adalah ketika bank syariah sebagai bank Islam muncul dengan sistem bagi hasil ditengah-tengah masyarakat yang terbiasa dengan sistem bunga.

Dari hasil survey tentang persepsi bank konvensional yang dilakukan oleh yang dilakukan oleh Institut Pertanian Bogor (2004:5) dan penelitian yang dilakukan oleh Fatimah dan Darna (2006:77), masing-masing menunjukkan bahwa 94.5% responden di Kalimantan Selatan dan 62% responden di Depok setuju dengan peranan perbankan dalam kehidupan sehari-hari, dengan alasan utama mempermudah, menguntungkan masyarakat dan permodalan. Pertimbangan masyarakat dalam memilih bank baik bank konvensional maupun bank syariah relatif sama. Pertimbangan masyarakat yang utama dalam memilih bank adalah aksesibilitas, kredibilitas, profesionalisme pelayanan, dan fasilitas pelayanan. Bunga/bagi hasil baik dalam penghimpunan dana maupun pembiayaan bukan menjadi pertimbangan utama.

Yang kemudian menjadi perhatian khusus, adalah perilaku masyarakat perbankan yang masih cenderung bertahan memilih sistem perbankan konvensional meskipun mayoritas penduduk Indonesia adalah kaum muslim—yang dianggap sebagai nasabah potensial. Namun begitu pengembangan produk syariah berjalan lambat dan belum berkembang sebagaimana halnya bank konvensional. Selama ini, kalangan perbankan syariah umumnya masih membidikkan sasaran pada para loyalis syariah atau pasar yang fanatik terhadap syariah. Masih jarang bank syariah yang mencoba menangkap pasar mengambang (*floating market*) atau pasar yang tidak terlalu fanatik terhadap satu sistem perbankan, konvensional atau syariah. Pasar ini bisa berpindah-pindah, tergantung sistem mana yang lebih menguntungkan bagi mereka. (Yusdian, 2005:61)

Disamping itu, perkembangan pesat inovasi teknologi dan tingkat adopsi terhadap hal baru, menuntut bank ritel, komersial dan private untuk senantiasa mengevaluasi strategi mereka dalam melakukan segmentasi pasar serta memberikan layanan finansial terhadap nasabah. Hal ini dikarenakan strategi yang digunakan kebanyakan bank saat ini, yaitu yang menggunakan profil demografis dengan fokus pada gender, usia dan gaya hidup, tidak lagi akurat dalam memberikan gambaran atas ekspektasi nasabah baik itu nasabah bank konvensional maupun bank syariah. Faktor apa saja yang kemudian dapat mempengaruhi perilaku masyarakat kota Bandung dalam memilih sistem perbankan ini masih menjadi perbincangan yang menarik bagi penulis untuk diteliti.

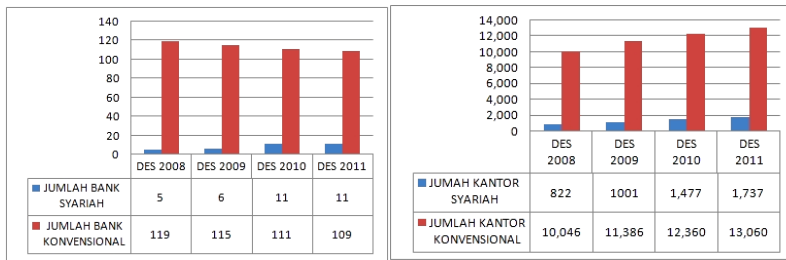
1.2 Latar Belakang Penelitian

Kelahiran bank berbasis syariah di Indonesia diawali dengan disahkannya UU No. 7/1992 yang memungkinkan bank dapat menjalankan atau mengoperasikan bisnisnya dengan sistem bagi hasil. Sistem perbankan syariah sebagaimana diatur dalam Undang-undang No. 10 tahun 1998, disebutkan bahwa Bank Umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Dukungan terhadap pengembangan perbankan syariah juga diperlihatkan dengan adanya “*dual banking system*”, dimana bank konvensional diperkenankan untuk membuka unit usaha syariah.

Selama kurun waktu 20 tahun sejak diberlakukannya UU No. 7/1992 tentang Bank Syariah, pelaku bank berbasis syariah di Indonesia terus bertambah. Data per Juni 2011 pada website Lembaga Pengembangan Perbankan Indonesia (LPPI) menunjukkan bahwa hingga saat ini di Indonesia terdapat 11 Bank Umum Syariah (BUS) dan 23 Unit Usaha Syariah (UUS), jaringan kantor perbankan syariah sudah mencapai 2917 kantor yang tersebar di 33 propinsi serta melayani sekitar 8 juta nasabah.

Grafik 1.1

Perbandingan Perkembangan Jumlah Bank dan Kantor Bank
Tahun 2008-2011



Sumber: LPP & LPPS BI 2012

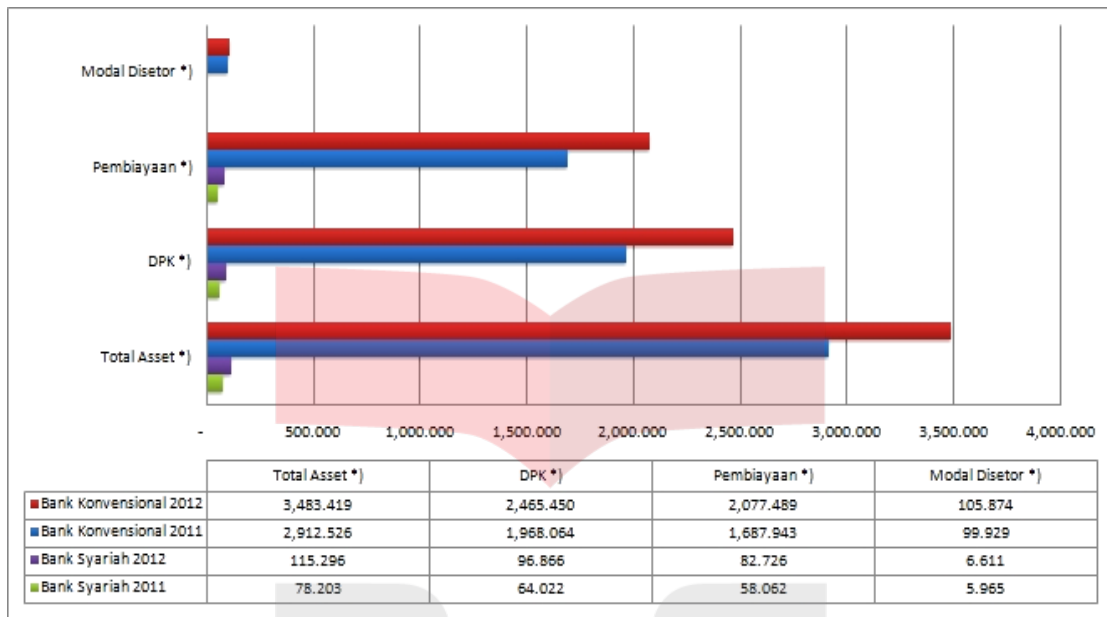
Pertumbuhan setiap bank sangat dipengaruhi oleh perkembangan kemampuannya menghimpun dana masyarakat, baik berskala kecil maupun besar. Sebagai lembaga keuangan, maka dana merupakan masalah bank yang paling utama. Tanpa dana yang cukup, bank tidak dapat berbuat apa-apa, atau dengan kata lain bank tidak berfungsi sama sekali. Berdasarkan data empiris selama ini, dana yang berasal dari pemilik bank itu sendiri, ditambah cadangan modal yang berasal dari akumulasi keuntungan yang ditanam kembali pada bank, hanya sebesar 7 sampai 8 % dari total aktiva bank. Bahkan di Indonesia rata-rata jumlah modal dan cadangan yang dimiliki oleh bank-bank belum pernah melebihi 4 % dari total aktiva. Ini berarti bahwa sebagian besar modal kerja bank berasal dari masyarakat, lembaga keuangan lain dan pinjaman likuiditas dari Bank Sentral. (Maski, 2010:43).

Sedangkan kegiatan penghimpunan dana perbankan syariah sendiri juga mengalami peningkatan yang cukup pesat selama periode 2011. Sampai dengan akhir januari 2012, dana pihak ketiga (DPK) perbankan syariah meningkat 51,3% dibandingkan tahun sebelumnya. Pesatnya pertumbuhan DPK beberapa tahun terakhir memberikan indikasi adanya respon positif dari masyarakat terhadap perbankan syariah.



Grafik 1.2

Grafik Perbandingan Bank Konvensional dan Bank Syariah



*) dalam triliun rupiah

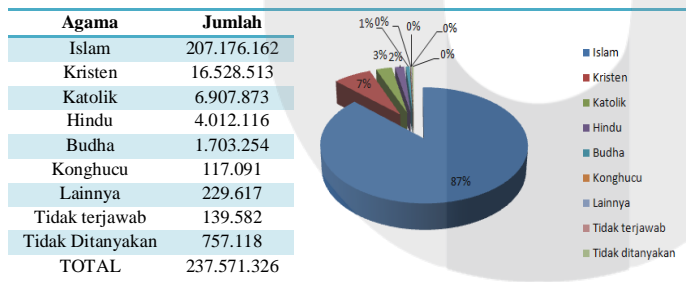
Sumber: www.bi.go.id (data diolah)

Perbankan syariah nasional pada tahun 2011-2012 masih berada dalam fase high-growth-nya. Dapat dilihat dari Grafik 1.2, total aset perbankan syariah per Januari 2012 naik 47.4% dari total aset di periode sebelumnya. Prosentase pertumbuhan tersebut tentu merupakan pencapaian yang sangat baik mengingat pertumbuhan nilai total aset perbankan konvensional per Januari 2012 hanya menunjukkan kenaikan sebesar 20.3% dari total aset di periode sebelumnya. (sumber: www.bi.go.id, tanggal akses: 23 Mei 2012)

Namun hal ini tidak cukup baik karena seperti yang telah dicanangkan BI dalam “Cetak Biru Perbankan Syariah Indonesia” *market share* industri perbankan syariah tahun 2011 seharusnya telah mencapai 5% dari total pangsa pasar perbankan secara nasional. Tetapi pada kenyataannya, kepercayaan masyarakat untuk berinvestasi melalui perbankan syariah masih relatif rendah. Kondisi ini ditunjukkan oleh *market share* yang baru mencapai 3,8 % dari total pangsa pasar perbankan secara nasional per September 2011 hanya meningkat 0,79% dari tahun 2009. Padahal penduduk muslim Indonesia -- sebagai nasabah potensial -- menurut data sensus BPS per tahun 2010 jumlahnya mencapai 87% dari 237.571.326 penduduk (sumber: <http://sp2010.bps.go.id>)

Gambar 1.3

Prosentase Pemeluk Agama di Indonesia 2010



sumber: <http://sp2010.bps.go.id/> (data diolah kembali)

Keberadaan bank syariah ini pun terhalang oleh persepsi masyarakat terhadap preposisi bank syariah itu sendiri sebagai bank Islam berbasis prinsip syariah yang sejak awal kemunculannya hanya memfokuskan diri kepada nasabah yang beragama muslim sebagai nasabah potensial. Seperti di Jawa Barat yang memiliki jumlah penduduk sebesar 43.053.732 menjadi provinsi dengan jumlah penduduk terbanyak dibandingkan daerah lainnya. Menurut data sensus BPS tahun 2010 umat muslim di Jawa Barat berjumlah 41.763.592 penduduk dengan Kota Bandung sebagai wilayah Kota yang memiliki penduduk muslim – sebagai nasabah potensial terbanyak yaitu sebesar 2.195.994 penduduk. Namun perilaku masyarakat perbankan yang masih cenderung bertahan memilih sistem perbankan konvensional meskipun mayoritas penduduk Indonesia adalah kaum muslim – yang dianggap sebagai nasabah potensial, hal ini dimungkinkan berdampak pada pengembangan produk syariah nampak berjalan lambat dan belum berkembang sebagaimana halnya bank konvensional.

Padahal larangan pemungutan riba yang menjadi ciri utama bank syariah ternyata memiliki akar pada ajaran-ajaran non Islam. Larangan pemungutan riba yang menjadi ciri utama bank syariah pun ternyata memiliki akar pada ajaran-ajaran agama non islam. Pelarangan pemungutan riba seperti terdapat dalam Al-Qur'an QS. Al-Baqarah 2:275-276, ternyata dapat pula kita temukan pada kitab Injil berbahsa Inggris edisi revisi, Eksodus 22:25 dan Eutronomi 23: 19-20. Konsep riba dalam agama Hindu dan Budha terdapat pada *Laws of Manu*, sedangkan konsep riba Yahudi terdapat pada Keluaran 22: 25 dan Imamat 25: 35-37. (Mutasowifin, 2003:32-34). Secara kompleks perbedaan bunga (riba) dan bagi hasil dapat di jabarkan pada tabel 1.2 berikut.

Tabel 1.2

Perbedaan Imbalan Berdasarkan Bunga dan Bagi Hasil

Bunga	Bagi Hasil
Penentuan bunga dibuat pada waktu akad dengan asumsi harus selalu untung.	Penentuan besarnya rasio/nisbah bagi hasil dibuat pada waktu akad dengan berpedoman pada kemungkinan untung rugi.
Besarnya persentase berdasar-kan pada jumlah uang (modal) yang dipinjamkan.	Besarnya rasio bagi hasil berdasarkan pada jumlah keuntungan yang diperoleh.
Pembayaran bunga tetap seperti yang dijanjikan tanpa per-timbangan apakah proyek yang dijalankan oleh pihak nasabah untung atau rugi.	Bagi hasil bergantung pada keuntungan proyek yang dijalan-kan. Bila usaha merugi, kerugian akan ditanggung bersama oleh kedua belah pihak.
Jumlah pembayaran bunga tidak meningkat sekalipun jumlah ke-untungan melipat atau keadaan ekonomi sedang 'booming'	Jumlah pembagian laba meningkat sesuai dengan peningkatan jumlah pendapatan
Eksistensi bunga diragukan (kalau tidak dikecam) oleh semua agama termasuk islam	Tidak ada yang meragukan keabsahan bagi hasil.

Sumber: Antonio (2009:61)

Dalam hasil penelitian beberapa jurnal dikatakan bahwa religiusitas (agama) menjadi salah satu faktor penting yang mendorong seseorang untuk menabung di Bank syariah (Fatimah & Darna, 2006; Rivai et.al., 2007; Al-Ajmi et.al., 2009; Abduh & Omar, 2010; Muhlis, 2011; Muhammad, 2011; Awan & Bukhari, 2011). Jika terjadi kesamaan pemahaman masyarakat berbagai agama terhadap konsep riba dan mengesampingkan persepsi bank syariah sebagai bank Islam, seharusnya memungkinkan keseragaman perilaku masyarakat yang memiliki religiusitas terhadap sistem perbankan yang tidak menggunakan sistem bunga (riba) ini.

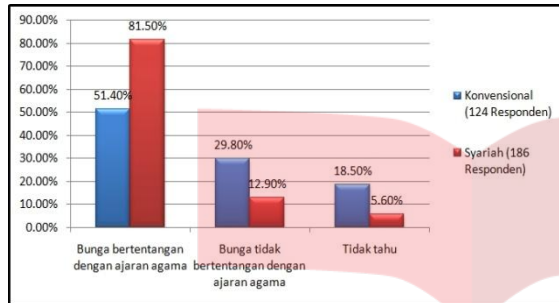
Namun perilaku masyarakat dalam memilih sistem perbankan ternyata tidak berdasarkan kepada pemahaman konsep riba dalam agama mereka masing-masing seperti dijelaskan dalam Gambar 1.3. Dari hasil penelitian dalam jurnal "Identifikasi Faktor Penentu Keputusan Konsumen dalam Memilih Jasa Perbankan: Bank Syariah vs Bank Konvensional" yang



dilakukan Rivai et.al. di Sumatra pada tahun 2007, dari 124 responden nasabah bank konvensional, sebanyak 51,4% menyatakan bahwa konsep bunga bertentangan dengan ajaran agama. Namun demikian mereka tetap memilih untuk tetap berhubungan dengan berbagai produk yang ditawarkan bank konvensional.

Grafik 1.3

Persepsi Responden Mengenai Bunga Bank



sumber: Rivai et.al. (2007:6-8), data diolah kembali.

Hal ini dapat mengindikasikan tidak konsistennya perilaku konsumen. Hanya 29,8% dari jumlah responden yang menyatakan dengan tegas bahwa konsep bunga tidak bertentangan dengan ajaran agama, sehingga dapat menjadikan legitimasi bagi mereka untuk tetap berhubungan dengan berbagai produk bank konvensional. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi perilaku konsumen, seperti yang dikemukakan Hawkins dan Mothersbaugh (2010:27) bahwa perilaku konsumen dapat dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor eksternal (budaya, subkultur, demografi, status sosial, grup referensi, keluarga, kegiatan pemasaran) dan faktor internal (persepsi, belajar, memori, motif, kepribadian, emosi, sikap). Lalu bagaimana dengan faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen perbankan? Implikasi hasil survey di atas memperlihatkan bahwa pemahaman tentang perilaku konsumen, dalam hal ini nasabah perbankan menjadi semakin krusial dan menarik untuk diteliti.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan sebelumnya, penulis ingin mengidentifikasi perilaku konsumen terhadap sistem perbankan dengan menentukan judul penelitian yaitu **“Pengaruh Faktor Eksternal dan Internal dalam Perilaku Pemilihan Sistem Perbankan terhadap Keputusan Menabung Nasabah di Bandung Tahun 2012”**

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka masalah yang dapat diidentifikasi adalah:

1. Bagaimana faktor eksternal mempengaruhi nasabah dalam pemilihan sistem perbankan untuk menabung?
2. Bagaimana faktor internal mempengaruhi nasabah dalam pemilihan sistem perbankan untuk menabung?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk menganalisis pengaruh faktor eksternal terhadap pemilihan sistem perbankan nasabah untuk menabung di bank.
2. Untuk menganalisis pengaruh faktor internal terhadap pemilihan sistem perbankan nasabah untuk menabung di bank.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Bidang Akademis

- a) Penelitian ini sebagai bentuk aplikasi ilmu dan teori yang dijelaskan dalam kurikulum prodi S-1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika sehingga dapat digunakan sebagai bahan pembelajaran mengenai isu bisnis bidang perbankan bagi civitas akademika Institut Manajemen TELKOM.

- b) Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi tambahan khususnya penelitian isu bisnis bidang perbankan, dapat pula dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.5.2 Bidang Praktis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi para pelaku perbankan di Kota Bandung untuk lebih mengenal faktor pendorong nasabah dalam keputusan pemilihan sistem perbankan sebagai bahan pertimbangan keputusan manajemen khususnya strategi pengembangan dalam upaya mempertahankan para pelanggannya bagi pelaku perbankan Konvensional serta peningkatan pangsa pasar bagi pelaku perbankan Syariah di Bandung dan di Indonesia pada umumnya.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Sistematika penulisan dibuat untuk memberi gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan sekaligus untuk memperjelas alur penulisan hasil penelitian. Sistematika penulisan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang tinjauan objek studi, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan bahasan permasalahan penelitian dan teori tersebut digunakan sebagai pendukung pemecahan permasalahan penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang metode penelitian yang terdiri dari desain penelitian, variabel penelitian, skala pengukuran, teknik pengumpulan data, teknik sampling, uji validitas, uji reliabilitas, transformasi data, teknik analisis data dan uji hipotesis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang hasil pengolahan data dari instrumen penelitian mengenai variable-variabel yang diteliti serta menjelaskan pengaruh antara variable-tersebut tersebut berdasarkan teori yang telah dibahas pada bab sebelumnya.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menguraikan kesimpulan mengenai hasil penelitian dan bahasan mengenai saran-saran yang dapat diimplementasikan sebagai kegunaan penelitian untuk pihak terkait.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Secara keseluruhan responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini merupakan mahasiswa/ pelajar yang memiliki rentang usia 21-25 tahun dan memiliki penghasilan Rp. 1.000.000,- sampai dengan Rp.2.500.000,- setiap bulannya.

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan serta pengujian hipotesis yang dilakukan dalam penelitian, maka dapat didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

5.1.1. Pengaruh Sub-kultur, Demografi, Grup Referensi, Keluarga, dan Aktivitas Marketing Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Bank Syariah dan Bank Konvensional di Kota Bandung

Dari hasil penyebaran kuesioner dilakukan analisis SEM untuk indikator dari variabel faktor eksternal. Indikator pada sub variabel Sub-kultur memiliki nilai pengaruh sebesar 0.86 dan 0.84. Indikator pada sub variabel Demografi memiliki nilai pengaruh sebesar 0.91, 0.66, 0.81, dan 0.35. Indikator pada sub variabel Grup Referensi memiliki nilai pengaruh sebesar 0.64, 0.63, dan 0.59. Indikator pada sub variabel Keluarga memiliki nilai pengaruh sebesar 0.07, 0.01, dan 0.19. Sedangkan Indikator pada sub variabel Grup Referensi memiliki nilai pengaruh sebesar 0.36, 0.08, dan 0,28. Secara keseluruhan, demografi dan sub kultural memiliki nilai pengaruh yang paling tinggi dalam mempengaruhi keputusan konsumen dengan nilai tertinggi pada indikator kedekatan lokasi kantor dan fasilitas bank (demografi) dan pengaruh dari agama yang diyakini (sub-kultural). Keluarga dianggap paling tidak berpengaruh dengan nilai terendah pada indikator kemudahan transaksi antar keluarga. Hal ini diindikasikan oleh kemudahan sistem perbankan yang saat ini memang sudah terintegrasi dengan baik antar satu bank dengan yang

lainnya sehingga keluarga tidak menggunakan bank yang sama sekalipun kemudahan transaksi antar perbankan tersebut sudah dapat dinikmati oleh para nasabah.

5.1.2. Pengaruh Motivasi, Persepsi, dan Pengalaman Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Bank Syariah dan Bank Konvensional di Kota Bandung

Dari hasil penyebaran kuesioner dilakukan analisis SEM untuk indikator dari variabel faktor internal. Indikator pada sub variabel Motivasi memiliki nilai pengaruh sebesar 0.33, 0.47, dan 0.59. Indikator pada sub variabel Persepsi memiliki nilai pengaruh sebesar 0.48, 0.34, 0.60, 0.81, 0.44, dan 0.35. Sedangkan Indikator pada sub variabel Pengalaman memiliki nilai pengaruh sebesar 0.10, 0.19, 0.29 dan 0.0001. Secara keseluruhan persepsi memiliki nilai yang tinggi dalam mempengaruhi keputusan menabung nasabah dengan nilai tertinggi pada indikator kenyamanan tata letak ruang dan pencahayaan di bank. Persepsi mengenai layanan perbankan merupakan hal yang paling berpengaruh, persepsi konsumen akan terlihat dari pertama kali konsumen mendapatkan informasi tentang layanan perbankan itu sendiri, jika informasi yang didapatkannya merupakan hal yang positif maka akan menguntungkan pihak pelaku perbankan, maka konsumen memilih persepsi merupakan hal yang paling penting dalam memilih suatu sistem perbankan. Selanjutnya variabel motivasi memiliki nilai pengaruh yang cukup tinggi dengan indikator kebutuhan atas jasa perbankan yang aman sebagai indikator yang bernilai pengaruh paling tinggi dalam sub variabel ini. Motivasi merupakan stimuli dari diri sendiri, ketika konsumen sudah merasakan kebutuhan terhadap sistem perbankan itu sendiri maka hal ini akan mendasari keputusan nasabah untuk menabung. Indikator terakhir yang menurut hasil penelitian tidak berpengaruh adalah pengalaman dengan nilai paling rendah pada indikator transaksi keuangan yang cepat dan akurat. Pengalaman dianggap paling rendah karena bank memiliki puluhan kantor cabang sehingga

pelayanan yang didapatkan relatif berbeda, pengalaman seorang nasabah atas pelayanan di sebuah kantor cabang satu dengan yang lainnya akan berbeda meskipun masih dibawah satu institusi perbankan yang sama.

5.1.3. Pengaruh Faktor Eksternal Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Bank Syariah dan Bank Konvensional di Kota Bandung

Dari hasil analisis SEM, pengujian variabel laten faktor eksternal terhadap proses keputusan menabung memiliki nilai koefisien estimasi sebesar 0,34 dan *t-value* sebesar 4,01. Faktor eksternal secara keseluruhan faktor dari indikator-indikatornya cenderung memiliki pengaruh yang lebih tinggi terhadap nasabah bank konvensional dan syariah di kota Bandung untuk memutuskan sistem perbankan dan/atau bank mana yang akan mereka gunakan untuk menabung. Namun keluarga dan aktivitas marketing dalam hal ini karakteristik produk: bunga/bagi hasil memiliki nilai pengaruh yang kecil terhadap keputusan menabung nasabah Bank Konvensional dan Syariah di kota Bandung ini . Hal ini dapat mengindikasikan bahwa nasabah Bank Konvensional dan Syariah di kota Bandung menganggap bahwa intergrasi antar bank saat ini sudah mempermudah mereka dalam bertransaksi meskipun dari bank yang berbeda, namun tidak adanya perbedaan identik dari karakteristik bunga dan bagi hasil membuat nasabah cenderung tidak mendasarkan keputusannya memilih bank untuk menabung dari indikator ini.

5.1.4. Pengaruh Faktor Internal Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Bank Syariah dan Bank Konvensional di Kota Bandung

Dari hasil analisis SEM, pengujian variabel laten faktor internal terhadap proses keputusan menabung memiliki nilai koefisien estimasi sebesar 0,30 dan *t-value* sebesar 3,49. Faktor internal secara keseluruhan faktor dari indikator-indikatornya mempengaruhi nasabah bank konvensional dan syariah di kota Bandung untuk memutuskan sistem perbankan dan/atau bank mana yang akan mereka gunakan untuk menabung. Dorongan motivasi dari kebutuhan, persepsi dan penilaian yang didasarkan dari pengalaman masing-

masing individu konsumen dalam hal ini nasabah perbankan terhadap suatu pelayanan dan citra sebuah bank berpengaruh terhadap keputusannya dalam memilih bank untuk menabung. Kompetensi dan sikap karyawan perbankan dalam melayani konsumen menjadi pertimbangan bagi para nasabah untuk menilai baik tidaknya sebuah bank. Fasilitas bank dan tata letak serta interior bank menjadi nilai tambah dalam penentu keputusan menabung seorang nasabah.

5.2. Saran

Berdasarkan analisis hasil penelitian maka ada beberapa hal yang dapat dijadikan bahan pertimbangan dan saran bagi perusahaan maupun bagi pihak-pihak terkait.

5.2.1. Bagi Industri Perbankan

- a. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, para pelaku perbankan di Kota Bandung harus lebih memperhatikan lagi kualitas dari pelayanan bagi nasabah seperti keamanan transaksi perbankan, keramahan dan sikap cepat tanggap karyawan terhadap permasalahan yang dihadapi nasabah, hingga pencahayaan dan tata letak ruang bank serta jumlah antrian *costumer service* yang sesuai dengan antrian nasabah agar dapat dijadikan salah satu strategi bagi industri perbankan untuk mempertahankan para nasabahnya atau bahkan mengembangkan pangsa pasarnya karena faktor pendorong dari internal seorang nasabah turut berpengaruh positif meskipun faktor eksternal lebih mendominasi dalam keputusan pemilihan sistem perbankan nasabah untuk menabung.
- b. Dalam penelitian ini faktor eksternal memiliki pengaruh yang cukup dominan terhadap keputusan menabung nasabah. Ada baiknya pihak pelaku perbankan di kota Bandung memperhatikan faktor ini dalam upaya mengembangkan pangsa

pasar mereka, salah satunya dari segi aktifitas pemasaran untuk lebih digalakkannya lagi sosialisasi mengenai perbedaan karakteristik bunga dan bagi hasil yang masih kurang dipahami oleh para responden. Diharapkan dengan semakin tingginya pengetahuan nasabah terhadap perbedaan karakteristik produk perbankan tersebut, mereka dapat dengan lebih mudah membedakan kedua jenis bank mana yang lebih sesuai dengan pribadi, kebutuhan, dan menguntungkan bagi mereka. Lebih jauh, diharapkan pangsa pasar bank syariah yang masih dibawah target yang dicanangkan BI dalam “Cetak Biru Perbankan Syariah Indonesia” kelak dapat diraih jika produk kedua jenis perbankan ini sudah dapat dibedakan dengan baik oleh para nasabah.

5.2.2. Bagi Penelitian Selanjutnya

- a. Penelitian ini hanya dilakukan di kota Bandung dengan jumlah sampel terbatas pada suatu kriteria-kriteria, sehingga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut dengan subjek penelitian yang berbeda pada industri perbankan, sehingga dapat dilihat persamaan dan perbedaan yang diperoleh dengan penelitian sebelumnya. Selain itu, perlu dimasukkan dimensi-dimensi lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.
- b. Penelitian ini hanya meneliti perilaku konsumen secara kumulatif terhadap nasabah pengguna atau pernah menggunakan kedua jenis perbankan. Peneliti selanjutnya dapat melanjutkan studi komparatif pengaruh faktor eksternal dan internal terhadap masing-masing nasabah jenis perbankan secara terpisah.