

ANALISIS PERILAKU KONSUMEN DALAM MEMILIH PRODUK TABUNGAN PERBANKAN DI KOTA PEMATANG SIANTAR

IRMAWANI PURBA
IRSYAD LUBIS

ABSTRACT

Consumers in choosing the bank savings products Siantar City. Products, Promotions, Savings Account, distance location, reliability Banks were selected to determine the factors most dominant factor Consumer/ Customer choose to save in the bank. Analysis Descriptive analyzes were performed using SPSS version 17.0 software. The analysis in question include tables, cross tabulations (cross tab), frequency and pictures. Consumer/Customer selected as respondents of this study were as many as 50 people who work as special civil servants who are in four agencies, namely the Department of Culture and Tourism in the District Pematang Kingdom, Revenue District Office Simalungun, SD 096 750 Kandangan in District Pematang Bandar, and in the Office Mayor Siantar Siantar City. The results obtained showed that the Consumer / Customer more likely to choose products that are offered in the Savings Bank. It can be concluded that the most dominant factor in choosing Savings Products Banking is bank product itself than other factors so that the driver softheir savings in the bank.

Keywords: Saving Decisions, Product, Promotion, Savings Account, distance location, bonafides Bank.

PENDAHULUAN

Peranan bank sangatlah penting bagi perekonomian suatu negara dalam hal mendukung pembangunan, karena pembangunan ekonomi disuatu negara sangat bergantung kepada dinamika perkembangan dan kontribusi nyata dari sektor perbankan (www.banksumut.com). Perbankan merupakan industri jasa yang penting dalam menunjang pembiayaan pembangunan, baik sebagai penghimpun dana, sebagai lembaga yang memperlancar arus uang dari masyarakat dan menuju masyarakat. Dalam hal ini bank merupakan perantara keuangan masyarakat dan sebagai agen pembangunan.

Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak (Kasmir, 2003;23). Dari pengertian di atas dapat dijelaskan secara lebih luas bahwa bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan. Artinya aktivitas perbankan selalu berkaitan dalam bidang keuangan. Aktivitas perbankan menghimpun dana dari masyarakat luas dikenal dengan istilah *funding*. Pengertian penghimpun dana maksudnya adalah mengumpulkan atau mencari dana dengan cara membeli dari masyarakat sedangkan aktifitas bank dalam menyalurkan dana kepada masyarakat dikenal dengan istilah *lending* (Wahjono, 2010; 90).

Perilaku konsumen merupakan studi unit pembelian (*buying units*) dan proses pertukaran yang melibatkan perolehan, konsumsi, dan pembuangan barang, jasa, pengalaman, serta ide-ide (Mowen Jhon C, Michael Minor. 2001; 6). Perilaku nasabah bank dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti keyakinan nasabah terhadap bank yang bersangkutan, kepuasan konsumen terhadap pelayanan bertransaksi, keyakinan terhadap referen serta pengalaman masa lalu konsumen. Keputusan pembelian barang /jasa termasuk

jasa perbankan sangat dipengaruhi oleh faktor budaya, sosial, pribadi, keyakinan, lokasi, dan psikologi (Setiadi, 2003; 11-13). Bagi perbankan jasa seperti perilaku konsumen pasca memilih produk tabungan akan menentukan minat konsumen untuk melakukan transaksi lagi di bank tersebut. Beberapa jenis perbankan yang ada di Kota Pematang Siantar, yaitu diantaranya adalah Bank BCA, Bank Rakyat Indonesia, Bank Sumut, Bank BNI, Bank Mandiri, Bank Mega, Lippo Bank, Bank Indonesia dan bank lainnya. Produk Bank Sumut sebagaimana bank umum lainnya, kegiatan utama dari Bank Sumut adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali kepada masyarakat. Sebagai kelengkapan otonomi daerah dibidang perbankan Bank Sumut berfungsi sebagai penggerak dan pendorong laju pembangunan di daerah, bertindak sebagai pemegang kas daerah yang melaksanakan penyimpanan uang daerah dengan melakukan kegiatan usaha sehingga Bank Umum seperti pada Undang-Undang No. 7 Tahun 1992, tentang perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No. 10 Tahun 1995. Penghimpun dana dilakukan dalam bentuk simpan giro, deposito berjangka, sertifikat deposito dan tabungan.

Jenis tabungan pada Bank Mandiri terdiri dari Tabungan Mandiri dan Tabungan Haji Mandiri. Dimana Tabungan Mandiri yaitu simpanan dana rupiah nasabah perorangan akan rekening yang dapat disetor dan ditarik sewaktu-waktu dengan memakai slip setoran atau pengambilan kwitansi. Sedangkan Tabungan Haji Mandiri yaitu tabungan yang dipergunakan sebagai sarana untuk mendapatkan kepastian untuk berangkat naik haji sesuai dengan keinginan konsumen/nasabah (www.bankmandiri.co.id).

Bank BRI adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia, dan Bank BRI ini memiliki cabang-cabang diberbagai daerah maupun perkotaan termasuk di Kota Pematang Siantar. Bank BRI memiliki berbagai macam produk tabungan untuk melayani nasabah yang terdiri dari Tabungan Britama, simpeda, simpedes, deposito, tabungan haji (bri.blogspot.com).

Dari uraian dan tabel di atas, dapat diketahui bahwa berbagai bank yang ada di Pematang Siantar ternyata menawarkan berbagai jenis tabungan dengan kondisi dan syarat yang berbeda-beda. Hal ini dianggap cukup menarik untuk di kaji sehingga penulis mengambil judul **“Analisis Perilaku Konsumen Dalam Memilih Produk Tabungan Perbankan Di Kota Pematang Siantar”**.

TINJAUAN PUSTAKA

Kebonafitan dan kesehatan suatu bank merupakan hal yang mutlak untuk memelihara tingkat kepercayaan masyarakat secara berkesinambungan. Aktifitas bank sebagai *agent of trust* akan tetap dapat berlangsung jika mendapat kepercayaan dan sokongan dari berbagai golongan masyarakat ataupun konsumen sebagai nasabah. Hal ini dapat tercapai jika bank beroperasi secara normal dan mampu memenuhi semua kewajibannya.

Lokasi bank adalah tempat di mana diperjual belikannya produk cabang bank dan pusat pengendalian perbankan. Penentuan lokasi suatu cabang merupakan salah satu kebijakan yang sangat penting. Bank yang terletak dalam lokasi yang sangat strategis sangat memudahkan nasabah/konsumen dalam berurusan dengan bank. Disamping lokasi yang strategis, juga mendukung lokasi tersebut adalah *layout* gedung dan *layout* ruangan bank itu sendiri.

Secara umum ada beberapa tujuan yang hendak dicapai dalam penentuan lokasi dan layout bank (Kasmir, 2004;145) adalah sebagai berikut:

1. Agar bank dapat menentukan lokasi yang tepat untuk lokasi kantor pusat, kantor cabang pembantu, kantor cabang, atau lokasi-lokasi mesin-mesin ATM. Tujuannya agar memudahkan nasabah/konsumen melakukan transaksi dengan baik.
2. Agar bank dapat menentukan dan membeli atau menggunakan teknologi yang paling tepat dalam memberikan kecepatan dan keakuratan guna melayani nasabahnya.

3. Agar bank dapat menentukan *layout* yang sesuai dengan standar keamanan, keindahan, dan kenyamanan bagi nasabah/konsumen.
4. Agar bank bisa menentukan metode antrian yang paling optimal, terutama pada hari atau jam-jam sibuk baik didepan *teller* atau kasir.
5. Agar bank dapat menentukan kualitas tenaga kerja yang dibutuhkan sekarang dan dimasa yang akan datang.

JUMLAH DAN JENIS TABUNGAN

Ada beberapa alat penarikan tabungan, hal ini tergantung pada bank masing-masing mau menggunakan sarana yang mereka inginkan. Alat ini dapat digunakan sendiri atau secara bersamaan. Alat yang dimaksud (Kasmir,2008;79-80) adalah sebagai berikut:

1. Buku Tabungan

Yaitu buku dipegang oleh nasabah/konsumen, dimana berisi catatan saldo tabungan, penarikan, penyetoran, dan pembebanan-pembebanan yang mungkin terjadi. Buku ini digunakan pada saat penarikan sehingga langsung dapat mengurangi saldo yang ada di buku tabungan.

2. Slip Penarikan

Merupakan formulir penarikan dimana nasabah/konsumen cukup menulis nama, nomor rekening, jumlah uang, serta tanda tangan nasabah/konsumen untuk menarik jumlah uang. Slip penarikan ini biasanya digunakan bersamaan dengan buk

3. Kuwitansi

Merupakan bukti penarikan yang dikeluarkan oleh bank yang fungsinya sama dengan slip penarikan, dimana tertulis nama penarik, nomor penarik, jumlah uang, dan tanda tangan penarik. Alat ini juga dapat digunakan secara bersamaan dengan buku tabungan.

4. Kartu yang terbuat dari Plastik

Yaitu jenis kartu kredit yang terbuat dari plastik yang dapat digunakan untuk menarik sejumlah uang dari tabungannya, baik bank maupun di mesin *Automated Teller Machine* (ATM).

Produk dan Jasa Bank

Produk dan jasa bank dibedakan menjadi dua, yaitu produk dan jasa yang berhubungan dengan penyerapan dana masyarakat (*funding*) dan produk jasa yang bersifat penyaluran dana kepada masyarakat yaitu kredit dan pembiayaan. Dengan semakin berkembangnya perekonomian, semakin berkembang pula jenis dan ragam produk dan jasa perbankan. Hal ini dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat/konsumen yang semakin bank *minded* (Wahjono, 2010;90).

1. *Funding*

Produk dan jasa bank yang tergolong dalam *funding* adalah produk dan jasa yang pada umumnya merupakan penarikan dana dari masyarakat. Jenis-jenis *funding* yang telah dikenal di Indonesia adalah simpanan giro, simpanan deposito, simpanan tabungan, setoran ongkos naik haji (ONH), dan wessel.

2. Giro

Giro atau rekening giro disebut juga rekening koran adalah produk perbankan dengan kemanfaatan sebagai penampung dana dan sekaligus pencatat aliran dana masuk dan keluar. Media untuk mentransaksikan rekening giro dengan *chek* adalah pada sifat pengambilan dananya.

Untuk mendokumentasikan transaksi yang terjadi dalam rekening giro, bank membuat laporan tertulis kepada nasabah/konsumen berupa lembaran kertas yang mencatat keluar masuknya dana dalam waktu, jumlah dan keterangan yang berisi penyetor atau kegunaan transaksi.

3. Tabungan

Tabungan adalah produk bank sebagai rekening penabung kelebihan dana nasabah/konsumen setelah digunakan untuk konsumsi atau operasional usaha. Sebagai rekening penampung kelebihan dana maka rekening tabungan bersifat tidak terlalu likuid dan perputaran keluar masuk dananya tidak begitu sering.

Rekening tabungan bersifat perorangan, atas pembukaan rekening tabungan bank akan menerbitkan buku tabungan yang akan menampung seluruh catatan keluar masuk dana dalam rekening tabungan. Buku tabungan harus dibawa oleh nasabah/konsumen dan sebaiknya dibawa serta saat terjadi transaksi baik penyetoran maupun pengambilan.

4. Deposito

Deposito adalah produk bank yang ditujukan untuk menampung kelebihan dana masyarakat untuk suatu jangka waktu tertentu. Sebelum jangka waktu yang disepakati (jatuh tempo) deposito tidak bisa dicairkan kecuali dengan suatu penalti. Tanda bukti bahwa nasabah/konsumen mempunyai sejumlah uang dalam bank dalam bentuk deposito adalah sebuah warkat bank yang lazim disebut *bilyet* deposito. Dalam praktek sehari-hari berbagai jenis jasa bank ditawarkan kepada konsumen. Kelengkapan jenis produk yang ditawarkan sangat tergantung dari kemampuan bank dan jenis bank itu sendiri. Semakin lengkap produk yang ditawarkan akan semakin baik, sehingga untuk memperoleh produk bank konsumen/nasabah cukup mendatangi satu bank saja.

Pelayanan Perbankan

Proses pelayanan perbankan dialami dan dikonsumsi ketika pelayanan berlangsung. Dalam hal ini keandalan sistem pelayanan sering menjadi penentu kepercayaan nasabah terhadap bank dan produk-produknya. Dunia perbankan menyadari betapa pentingnya memperoleh dan mempertahankan kepercayaan nasabah bagi keberhasilan bisnis bank (Wahjono,2010;178). Perbankan berlomba-lomba menunjukkan sikap lebih menghargai nasabah dan mengembangkan pelayanan yang unggul.

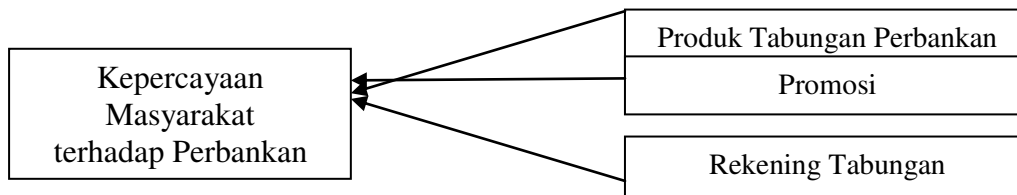
Kepuasan nasabah semakin diyakini sebagai kunci sukses pemasaran jasa bank. Oleh karena itu, upaya kalangan perbankan untuk memperoleh kepercayaan nasabah diwarnai oleh fenomena persaingan yang makin ketat dalam era kedaulatan konsumen ini. Salah satu strategi yang tepat untuk mengetahui kemampuan bank dalam memuaskan konsumen/nasabah adalah dengan mengupayakan sistem umpan balik yang memungkinkan bank dapat mengetahui langsung dari konsumen/nasabah itu sendiri, apakah mereka puas dengan pelayanan-pelayanan bank dan harapan mereka tentang bagaimana seharusnya bank memberikan pelayanan yang memuaskan menurut persepsi konsumen/nasabah.

Sistem umpan balik itu menjadi mudah mewujudkan manakala perbankan mempunyai *Customer Service* (CS) atau pelayanan nasabah pada hakikatnya adalah setiap kegiatan yang dimaksudkan untuk memberikan kepuasan konsumen/nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah.

Mengingat pentingnya CS perbankan menyiapkan tenaga khusus yang terlatih baik dengan kualifikasi istimewa dengan maksud untuk melayani segala kebutuhan dan keinginan konsumen/nasabah selain juga berfungsi sebagai pembina hubungan masyarakat.

KERANGKA PEMIKIRAN

Variabel penelitian yang digunakan adalah Kepercayaan Masyarakat sebagai variabel terikat (Y), sedangkan variabel bebas (X) adalah Produk Tabungan Perbankan, Promosi, Rekening Tabungan.



Gambar 1.
Kerangka Pemikiran

METODOLOGI PENELITIAN

Dalam penelitian ini variabel yang diukur adalah faktor yang mendorong perilaku konsumen dalam memilih produk tabungan perbankan di Kota Pematang Siantar. Penulis ingin mengetahui apakah ada hubungan perilaku konsumen dalam memilih produk tabungan perbankan dan benarkah kebonafitan suatu bank, lokasi, jenis simpanan tabungan, promosi yang menjadi faktor utamanya. Populasi penelitian ini adalah nasabah-nasabah bank yang memiliki rekening tabungan diberbagai bank di Kota Pematang Siantar. Jumlah ini tentunya ribuan orang sehingga sangat sukar untuk meneliti keseluruhannya. Karena berbagai keterbatasan, penelitian ini lebih memfokuskan populasi dan sampelnya kepada masyarakat yang berprofesi sebagai PNS, sehingga lebih terfokus dan homogen. Atas dasar ini pula sehingga sampel/responden penelitian ini diambil sebanyak 50 orang. Jumlah ini dianggap cukup karena konsumen yang homogen sebagai PNS.

Teknik pengambilan sampel dilakukan melalui aksidental sampling. Menurut sugiyono (2008;77) aksidental sampling bermakna yaitu teknik penentuan sampel saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan memenuhi syarat sebagai PNS dan nasabah bank maka dapat menggunakan sampel.

Ruang lingkup penelitian ini adalah untuk menganalisa faktor-faktor yang mendorong perilaku konsumen dalam memilih produk tabungan perbankan di Kota Pematang Siantar. Objek penelitian ini ditujukan pada masyarakat yang menjadi nasabah di beberapa bank yang ada di Kota Pematang Siantar.

Alasan penulis memilih masyarakat Kota Pematang Siantar sebagai objek penelitian ini karena masyarakatnya sangat homogen baik ditinjau dari segi etnik, budaya, agama dan lain-lain. Kehomogenan masyarakat ini diyakini akan mempengaruhi kepada perilaku masyarakat khususnya dalam memilih jasa-jasa dan produk perbankan.

Pengolahan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan aplikasi *software SPSS 17.00*. Dalam menganalisis data, dipergunakan kerangka analisis statistik deskriptif. Dalam analisis ini untuk menentukan data responden berdasarkan umur, jenis kelamin, jenjang pendidikan, jenis tabungan, produk bank, promosi bank, lokasi bank, lama menjadi nasabah, pendapatan perbulan, dan banyaknya rekening tabungan. Dimana Crosstab adalah sebuah tabel silang yang terdiri atas satu baris atau lebih dan satu kolom atau lebih.

ANALISIS DESKRIPTIF

Metode analisi deskriptif merupakan cara merumuskan dan menafsirkan data yang ada sehingga memberikan gambaran yang jelas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi

kepercayaan masyarakat terhadap produk perbankan perkembangan yang ada di Kota Pematang Siantar.

HASIL DAN ANALISIS

PROFIL RESPONDEN

Responden penelitian ini keseluruhannya adalah masyarakat yang berprofesi sebagai PNS khusus yang berada di empat instansi yaitu Dinas Kebudayaan dan Pariwisata di Kabupaten Pematang Raya, Dinas Pendapatan di Kabupaten Simalungun, SD 096750 Kandangan di Kecamatan Pematang Bandar, dan di Kantor Walikota Pematang Siantar di Kota Pematang Siantar.

Karyawan PNS yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah yang memiliki rekening tabungan yang menabung di berbagai bank di Kota Pematang Siantar agar hasil penelitian yang didapat sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan yaitu untuk mengetahui faktor yang paling penting dan berperan dalam mendorong konsumen/nasabah mengambil keputusan menabung diberbagai bank yang ada di Kota Pematang Siantar. Masyarakat konsumen/nasabah yang berprofesi sebagai PNS itu sendiri yang menjadi responden diperoleh datanya melalui penyebaran kuesioner yang terdiri dari beberapa pertanyaan, yang nantinya hasil jawaban pertanyaan tersebut akan diklasifikasikan dengan melalui tabel, frekwensi, dan gambar seperti yang akan dijabarkan.

DATA RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN

Perbandingan jenis kelamin konsumen/nasabah dapat digunakan untuk mengetahui seberapa tinggi minat menabung antara laki-laki dan perempuan. Melalui tabel 4.2 akan diperlihatkan perbandingan dalam jumlah dan persentase penabung pria dan perempuan yang menabung di bank di Kota Pematang Siantar. Dari jumlah responden sebagai sampel penelitian yaitu sebanyak 50 orang nasabah dari empat bagian instansi PNS maka hasil yang diperoleh adalah sebagai berikut:

Tabel 1
Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekwensi	Persentase
Pria	18	36
Perempuan	32	64
Total	50	100,0

Sumber: Data primer diolah berdasarkan kuesioner

Berdasarkan tabel di atas maka dapat dijelaskan hasil yang diperoleh dari pengolahan data kuesioner yang diberikan kepada 50 konsumen/nasabah sebagai responden penelitian. Hasil yang diperoleh memperlihatkan bahwa nasabah/konsumen perempuan lebih besar jumlahnya yaitu sebanyak 32 orang dengan tingkat persentase 64,0% dibandingkan dengan nasabah pria yang sebanyak 18 orang dengan tingkat persentase 36,0 %.

DATA RESPONDEN BERDASARKAN JENIS TABUNGAN DAN JENJANG PENDIDIKAN

Bank yang terletak dalam lokasi yang strategis sangat memudahkan konsumen/nasabah dalam berurusan dengan bank. Disamping lokasi yang strategis, hal lain yang juga mendukung lokasi tersebut adalah *layout* gedung dan *layout* ruang bank itu sendiri. Penetapan *layout* yang baik dan benar akan menambah kenyamanan konsumen/nasabah dalam berhubungan dengan bank. Pada akhirnya, lokasi dan *layout* merupakan dua hal yang tidak terpisahkan dan harus merupakan satu paduan yang serasi dan sepadan (Kasmir, 2004;145).

Dari berbagai jenis perbankan yang ada di Kota Pematang Siantar yaitu diantaranya adalah Bank BCA, Bank Rakyat Indonesia, Bank Sumut, Bank BNI, Bank Mandiri dan jenis-jenis tabungan yang ditawarkan oleh bank tersebut yaitu Tabungan Martabe, Tabungan Simpeda, Tahapan BCA, Produk Tabungan BNI, BNI Taplus, Britama, Tabungan BSM, Tabungan Mandiri, Cita-Cita Ku konsumen/nasabah berhak untuk mendapatkan jasa produk tabungan perbankan yang dihadapkan pada banyak pilihan.

Hasil dari Data primer berdasarkan kuesioner akan di jelaskan pada tabel 2 sebagai berikut.

Tabel 2
Data Responden Berdasarkan Jenis Tabungan dan Jenjang Pendidikan

Jenis Tabungan	Keterangan	SMA	Diploma	Sarjana	Magister	Total
Martabe	Jumlah	13	2	16	1	32
	% dari total	26	4	32	2	64
BNI Taplus	Jumlah	2	2	3	0	7
	% dari total	4	4	6	0	14
Simpeda	Jumlah	2	0	0	0	2
	% dari total	4	0	0	0	4
Britama	Jumlah	0	2	0	0	2
	% dari total	0	4	0	0	4
Tabungan Mandiri	Jumlah	2	0	0	0	2
	% dari total	4	0	0	0	4
Tahapan BCA	Jumlah	0	0	1	0	1
	% dari total	0	0	2	0	2
Tabungan BSM	Jumlah	2	0	0	0	2
	% dari total	4	0	0	0	4
Cita-Cita Ku	Jumlah	0	0	1	0	1
	% dari total	0	0	2	0	2
Total	Jumlah	22	6	21	1	50
	% dari total	44	12	42	2	100

Sumber: Data primer diolah berdasarkan kuesioner

Hasil dari tabel 4.3 dapat dijelaskan bahwa nasabah dengan gelar Sarjana dan jenjang pendidikan SMA lebih banyak memilih jenis tabungan Martabe dengan jumlah dan persentase terbesar dibandingkan dengan jenjang pendidikan Diploma dan Magister. Masing-masing jumlah dan persentasenya sebanyak 16 orang jenjang Sarjana dengan persentase sebesar 32% dari total nasabah yang memilih tabungan Martabe, Jenjang SMA sebanyak 13 orang dengan persentase 26%, Diploma sebanyak 2 orang dengan persentase 4%, dan Magister 1 orang dengan persentase 2%.

Sementara untuk terbesar posisi kedua, ketiga, keempat dan seterusnya adalah jenis Tabungan BNI Taplus, Tabungan Simpeda, Britama, Tabungan Mandiri, Tahapan BCA, Tabungan BSM, dan Cita-cita Ku dimana yang Memilih BNI Taplus jenjang Sarjana sebanyak 3 orang dengan persentase 6%, jenjang Diploma 2 orang dengan persentase 4% dan jenjang SMA 2 orang dengan persentase sebesar 4%. Nasabah yang memilih Tabungan Simpeda jenjang SMA sebanyak 2 orang dengan persentase 4%, sedangkan jenjang Diploma, Sarjana, dan Magister nihil atau tidak ada yang memilih. Tabungan Britama jenjang Diploma 2 orang dengan persentase 4%, dan yang lainnya jenjang SMA, Sarjana, dan Magister nihil. Nasabah yang memilih Tabungan Mandiri di jenjang SMA sebanyak 2 orang dengan persentase sebesar 4%, dan yang lainnya nihil. Tabungan Tahapan BCA yang menabung ada 1 orang di jenjang Sarjana dengan persentase sebesar 2% dan yang lainnya nihil. Tabungan BSM nasabah yang memilih di jenjang SMA ada 2 orang dengan persentase sebesar 4%

jenjang pendidikan yang lainnya nihil, dan Tabungan Cita-cita Ku ada 1 orang di jenjang Sarjana dengan persentase 2% dan jenjang pendidikan yang lainnya nihil. Dari beberapa bank yang ada di Pematang Siantar seperti Bank Sumut, BNI, BRI, Mandiri, dan Bank BCA data yang dilihat berdasarkan hasil kuesioner responden berjenis laki-laki dan perempuan bahwa nasabah yang memilih menabung di Bank Sumut sebanyak 34 orang dengan persentase sebesar 68%, nasabah yang memilih menabung di Bank BNI sebanyak 8 orang dengan tingkat persentase 16%, nasabah yang memilih menabung di Bank BRI sebanyak 5 orang dengan tingkat persentase sebesar 10%, yang memilih menabung di Bank Mandiri 2 orang dengan persentase sebesar 4%, dan nasabah yang memilih menabung di Bank BCA 1 orang dengan persentase 2%.

Dari hasil yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa mayoritas nasabah yang jenjang pendidikan Sarjana lebih tertarik untuk menabung dan memilih Tabungan Martabe karena memiliki keunggulan dibanding jenis produk tabungan lainnya. Selain Tabungan Martabe merupakan salah satu produk asli yang dikeluarkan Bank, Tabungan Martabe yang membuka rekening tabungan jenis ini. Dengan demikian bank lebih harus memperhatikan konsumen/nasabah yang memilih menabung di jenis Tabungan Martabe agar nasabah tetap loyal untuk menabung di Bank. Selain itu Bank juga harus berupaya berusaha mendorong minat menabung konsumen/nasabah di berbagai jenis tabungan lainnya karena dengan mendorong minat menabung nasabah di jenis tabungan lainnya dapat membantu dimasa yang akan datang atau dimasa depan.

KESIMPULAN

Berdasarkan penjabaran pada bab sebelumnya mengenai Peranan Konsumen Dalam Memilih Produk Tabungan Perbankan keputusan menabung di bank, maka dapatlah diberi kesimpulan sebagai berikut:

1 Objek Penelitian

Ditujukan pada masyarakat yang menjadi nasabah di beberapa bank yang ada di Kota Pematang Siantar yang sampel/responden penelitian ini diambil sebanyak 50 orang yang dianggap cukup karena konsumen yang homogen sebagai PNS.

2 Produk

Menjadi faktor pendorong keputusan konsumen/nasabah dalam memilih produk tabungan perbankan dengan tingkat persentase sebesar 34% yang dipilih sebanyak 17 nasabah dari 50 total keseluruhan responden karyawan PNS yang ada di Kota Pematang Siantar sebagai sampel penelitian. Faktor produk menjadi faktor yang paling banyak dipilih sebagai faktor pendorong untuk menabung di bank.

3 Promosi dan Rekening Tabungan adalah faktor pendorong keputusan nasabah untuk menabung di bank dimana besar angka pemilihan dan persentase seimbang dengan nasabah yang memilih promosi sebanyak 11 orang nasabah dengan tingkat persentase sebesar 22%.

4 Bonafiditas

Bank juga sebagai faktor pendorong konsumen/nasabah dalam memilih produk tabungan perbankan dengan tingkat persentase 14% sebanyak 7 orang. Faktor ini menjadi terbesar ketiga yang dipilih dari keseluruhan 50 responden sebagai faktor pendorong memilih produk tabungan perbankan.

5 Jarak lokasi menjadi pilihan terbesar keempat dengan persentase 6% dan dipilih oleh 3 orang dari 50 responden sebagai sampel.

6 Lain-lain

Ada 1 orang dari 50 responden sebagai konsumen/nasabah memilih pilihan lain-lain yaitu coba-coba sebagai faktor dalam pemilihan produk tabungan perbankan untuk menabung di bank yang dipilihnya tersebut.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dan setelah diuraikan sebelumnya, maka saran yang dapat diberikan adalah:

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen/nasabah.

Dari keseluruhan faktor-faktor di atas yaitu produk, promosi, rekening tabungan, jarak lokasi, bonafiditas bank yang di berikan oleh perbankan terkhusus di Kota Pematang Siantar walaupun baik bahkan sangat baik dan efektif dalam pelayanan bagi nasabah harus lebih ditingkatkan lagi agar loyalitas nasabah untuk menabung dan memilih produk tabungan perbankan tetap menjadi nasabah yang setia kepada bank dan tetap percaya dalam pelayanan yang diberikan oleh bank.

DAFTAR PUSTAKA

A.A. Anwar Prabu Mangku Negara, 2009. *Perilaku Konsumen*, Bandung: PT. Refika Aditama.

Boediono, 1983. *Ekonomi Mikro*, Yogyakarta: Edisi Ke-dua BPFE.

Engel, 1994. *Perilaku Konsumen*, Jakarta Barat: Binarupa Aksara.

Hassan, M. Iqbal, 2002. *Pokok-pokok Materi Metode Penelitian dan Aplikasinya*, Jakarta: Ghalia Indonesia.

James F. Engel, 1968. *Consumer Behavior*, Illions: The Dryden Press.

Jhon. C. Mowen/Michael Minor, 2002. *Perilaku Konsumen* Jakarta: Erlangga.

Kasmir, 2003. *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Kasmir, 2004. *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana.

Kasmir, 2008. *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Lubis, Irsyad, 2010. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, Medan: Terbitan Pertama USU Press.

Santoso, Singgih. 2012. *Panduan Lengkap SPSS Versi 17.0*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Setiadi, Nugroho. 2003. *Perilaku Konsumen, Konsep dan Implikasi Untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*, Jakarta: Kencana.

Simamora, Bilson. 2003. *Membongkar Kotak Hitam Konsumen*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Siregar, Tampil Anshari. 2005. *Metodologi Penelitian Hukum*, Medan: Pustaka Bangsa Press.

Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Adm Dengan Metode RAD*, Bandung: CV. Alfabeta.

Triandaru, Sigit dan Totok Budisantoso. 2006. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, Jakarta: Salemba Empat.

Tri Santoso, Ruddy. 1996. *Mengenal Dunia Perbankan*, Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.

Umar Husein. 2000. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.

Wahjono, Sentot Imam. 2010. *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: Cetakan Pertama.