

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH MENABUNG DI LPD DESA ADAT LEGIAN

Ida Suriana¹ Ramli² I Made Bagiada³
Politeknik Negeri Balikpapan^{1,2} Politeknik Negeri Bali³
e-mail: ida.suriana@poltekba.ac.id

Abstrak

Artikel Info

Sejarah Artikel:

Diterima: 10 Oktober 2023

Selesai Revisi: 12 Oktober 2023

Dipublikasi: Oktober 2023

Kata Kunci: Citra merek, jaminan rasa aman, lokasi, kualitas pelayanan dan keputusan menabung

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis apakah faktor-faktor yaitu citra merek, jaminan rasa aman, lokasi dan kualitas pelayanan mempengaruhi keputusan nasabah menabung di LPD Legian. Faktor-faktor yang dianalisis adalah citra merek, jaminan rasa aman, lokasi dan kualitas pelayanan. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah LPD Legian dengan jumlah sampel sebanyak 91 nasabah. Dalam penelitian ini menggunakan metode analisis regresi berganda. Berdasarkan hasil Uji t menunjukkan citra merek,

jaminan rasa aman, lokasi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung di LPD Legian secara parsial. Hasil Uji F menunjukkan bahwa secara simultan citra merek, jaminan rasa aman, lokasi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung di LPD Legian.

PENDAHULUAN

Banyaknya jumlah bank yang tumbuh menimbulkan persaingan bisnis yang ketat. Bank-bank ini berusaha untuk mendapatkan nasabah yang akan menyimpan dananya, yang salah satunya dalam bentuk tabungan. Bank memiliki peran intermediasi dimana bank sebagai perantara antara penyimpan dan peminjam dana. Peranan bank sangatlah penting bagi perekonomian suatu negara. Salah satunya adalah mendukung pembangunan ekonomi suatu negara dimana bank memiliki kontribusi dalam pembangunan untuk dapat menghimpun dana dari Masyarakat menyalurkan pendanaan bagi Masyarakat yang membutuhkan. Tabungan menjadi hal yang penting bagi Bank atau Lembaga Keuangan Lainnya yang memiliki produk tabung hal ini karena tabungan atau dana pihak ketiga menjadi modal dalam proses operasional yang ada. Selain perbankan,

Lembaga keuangan non bank juga memiliki peranan penting dalam pembangunan suatu daerah. Dimana Lembaga Keuangan Bukan Bank ini dapat menyentuh nasabah yang tidak memiliki akses ke perbankan. Tahun 1984 Provinsi Bali mencetuskan Lembaga Perkreditan Desa

(LPD). LPD didirikan berdasarkan Surat Keputusan (SK) Gubernur No. 972 Tahun 1984 tentang Pendirian Lembaga Perkreditan Desa di Provinsi Daerah Tingkat I Bali, dan diatur di bawah Peraturan Daerah (PERDA) yakni Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 8 Tahun 2002 Tentang Lembaga Perkreditan Desa (LPD), yang kini telah diganti menjadi Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 3 Tahun 2007. Salah satu LPD yang ada di Provinsi Bali adalah LPD Desa Adat Legian yang berlokasi di Kabupaten Badung. Lembaga Perkreditan Desa Adat Legian berdiri tanggal 11 Maret 1987 berdasarkan surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Bali No.972 Tahun 1984 yang didukung oleh Tiga Banjar Dan Satu Desa Adat.

Kehadiran Lembaga perkreditan di pedesaan untuk daerah Bali seperti yang ada di Desa Legian sangat tepat guna menjangkau masyarakat kecil atau kurang mampu di pedesaan mengingat masih banyaknya anggota masyarakat yang belum dapat menjangkau bank untuk mendapatkan modal usaha untuk mendukung kehidupan perekonomiannya. Namun LPD tidak menjadi satu-satunya pilihan dalam memenuhi kebutuhan permodalan masyarakat. Persaingan bisnis yang sangat ketat termasuk perbankan.

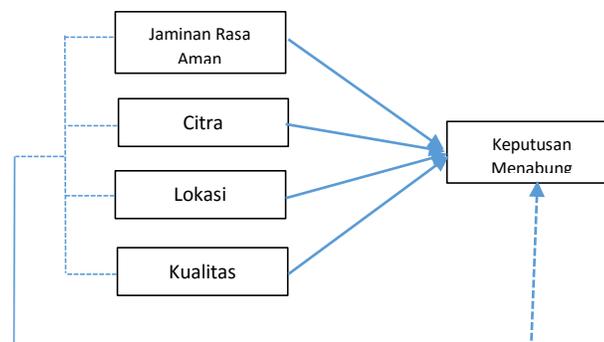
Banyak faktor yang dapat mempengaruhi seorang nasabah menabung di bank atau Lembaga keuangan lainnya, antara lain kualitas pelayanan, citra merek, rasa aman dan lokasi tempat Lembaga tersebut berada. Kualitas pelayanan merupakan sikap profesional karyawan yang memberikan perasaan nyaman pada diri konsumen ataupun nasabah yang menerima produk/jasa. Semakin baik pelayanan yang didapat oleh nasabah dapat semakin membuat nasabah untuk dapat membeli atau menggunakan produk suatu perusahaan. Citra merek ialah sebuah persepsi masyarakat terhadap perusahaan atau produknya. Semakin baik citra atau merek dari suatu bank atau Lembaga keuangan maka akan semakin besar kemungkinan membuat seorang nasabah memutuskan menabung di lembaga tersebut. Jaminan rasa aman menjadi salah satu kebutuhan penting bagi nasabah. Karyawan mampu menubuhkan kepercayaan pelanggan terhadap Perusahaan dan Perusahaan bisa menciptakan rasa aman kepada pelanggan, dengan demikian dengan adanya kepercayaan yang diberikan tentu membuat pelanggan akan merasa puas dengan layanan yang diberikan (Tjiptono;2011).

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Darmawan (2019) disimpulkan bahwa pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menabung di Bank Jateng Syariah. Mauziz (2017) menyimpulkan bahwa pelayanan prima pada BPRS Amanah Ummah (Mu'aziz, 2017) menjadi

faktor yang paling mempengaruhi nasabah untuk menabung. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi nasabah untuk menabung termasuk menabung di LPD oleh karena itu perlu mengetahui Faktor-faktor apa yang mempengaruhi nasabah menabung di LPD Desa Adat Legian.

KERANGKA TEORI

Dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu. Karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap Perusahaan dan Perusahaan bisa atau mampu menciptakan rasa aman kepada pelanggan, adanya rasa kepercayaan yang dimiliki oleh pelanggan maka pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan (Tjiptono, 2015). Citra merek dapat dikatakan sebagai representasi dari keseluruhan persepsi terhadap merek yang terbentuk dari berbagai informasi dan pengalaman pada masa lalu. Merek merupakan nama, istilah, tanda, simbol, rancangan, atau kombinasi dari semuanya yang digunakan untuk melakukan identifikasi barang atau jasa yg dijual oleh penjual ataupun kelompok agar dapat mendiferensiasikannya dari barang atau jasa pesaing (Kotler, 2009). Adapun kerangka pada penelitian pada penelitian ini dapat dilihat dari Gambar 1 dibawah ini:



Gambar 1. Kerangka Penelitian

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dimana populasi dalam penelitian ini merupakan nasabah LPD Legian dengan jumlah sampel yang ada sebanyak 91 nasabah. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *sampling probability*. Teknik

pengambilan sampel probabilitas adalah teknik yang dilakukan dengan cara menarik atau memilih sampel secara acak (*random*) dari anggota populasi (Morissan;2015). Metode pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linear berganda menggunakan aplikasi spss.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Validitas, Reliabilitas Uji Normalitas dan Uji Asumsi Klasik

Berdasarkan hasil uji validitas dari kuesioner yang disebar, dapat diketahui bahwa semua item pertanyaan pada variabel Citra merek, jaminan rasa aman, lokasi dan kualitas pelayanan memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 0,050 hal ini berarti bahwa semua butir pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel lokasi adalah valid.

Hasil uji reliabilitas citra merek diketahui bahwa Cronbach alpha sebesar 0.756 dan nilai ini lebih besar dari 0,700, yang berarti bahwa butir pertanyaan yang digunakan pada variabel citra merek adalah reliabel. Hasil uji reliabilitas jaminan rasa aman diketahui bahwa Cronbach alpha sebesar 0.726 dan nilai ini lebih besar dari 0,700, yang berarti bahwa butir pertanyaan yang digunakan pada variabel jaminan rasa aman adalah reliabel. Hasil uji reliabilitas lokasi diketahui bahwa Cronbach alpha sebesar 0.823 dan nilai ini lebih besar dari 0,700, yang berarti bahwa butir pertanyaan yang digunakan pada variabel lokasi adalah reliabel. Hasil uji reliabilitas kualitas pelayanan diketahui bahwa Cronbach alpha sebesar 0.809 dan nilai ini lebih besar dari 0,700, yang berarti bahwa butir pertanyaan yang digunakan pada variabel kualitas pelayanan adalah reliabel. Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas tidak terjadi pola yang jelas serta titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model penelitian. Hasil uji multikolinearitas mendapatkan nilai VIF citra merek 1,657, jaminan rasa aman 1,063, lokasi 1,653 dan kualitas pelayanan 1,093 hasil ini menunjukkan tidak ada nilai VIF lebih dari 10, maka dapat disimpulkan tidak ada multikolinearitas dalam penelitian ini.

Hasil Analisis Regresi Berganda

Hasil pengujian persamaan regresi linear berganda pada variabel citra merek, jaminan rasa aman, lokasi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan menabung pada LPD Legian.

Tabel 1. Hasil Uji Rgresi Linear Berganda

Variebl	B	Std. Error	Beta	t	Sig
Constanta	-3,744	3,194		-1,172	2,44
Citra Merek	,356	,120	,289	2,965	,004
Jaminan Rasa Aman	,321	,101	,255	3,161	,002
Lokasi	,246	,085	,291	2,896	,005
Kualitas Pelayanan	,186	,091	,167	2,037	,045

Sumber : Olah data 2023

Adapun persamaan regresi berdasarkan tabel diatas adalah sebagai berikut :

$$Y = -3,744 + 0,356X_1 + 0,321X_2 + 0,246X_3 + 0,186X_4$$

Berdasarkan persamaan regresi linear di atas diperoleh koefisien regresi citra merek sebesar 0,356 yang artinya koefisien tersebut mengindikasikan hubungan positif antara citra merek dengan keputusan menabung, dimana apabila citra merek meningkat sebanyak 1 satuan maka keputusan nasabah untuk menabung akan naik sebesar 0.356 satuan dengan asumsi variabel lain dianggap tetap.

Berdasarkan persamaan regresi linear di atas diperoleh koefisien regresi jaminan rasa aman sebesar 0.321 yang artinya koefisien tersebut mengindikasikan hubungan positif antara jaminan rasa aman dengan keputusan menabung, dimana apabila jaminan rasa aman meningkat sebanyak 1 satuan maka keputusan nasabah untuk menabung akan naik sebesar 0.321 satuan dengan asumsi variabel lain dianggap tetap.

Berdasarkan persamaan regresi linear di atas diperoleh koefisien regresi lokasi sebesar 0.246 yang artinya koefisien tersebut mengindikasikan hubungan positif antara lokasi dengan keputusan menabung, dimana apabila lokasi meningkat sebanyak 1 satuan maka keputusan nasabah untuk menabung akan naik sebesar 0.246 satuan dengan asumsi variabel lain dianggap tetap.

Berdasarkan persamaan regresi linear di atas diperoleh koefisien regresi kualitas pelayanan 0.186 yang artinya koefisien tersebut mengindikasikan hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan keputusan menabung, dimana apabila kualitas pelayanan meningkat sebanyak 1 satuan maka keputusan nasabah untuk menabung akan naik sebesar 0.186 satuan dengan asumsi variabel lain dianggap tetap.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung Di LPD Legian

Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai t sebesar 2,037 dan nilai signifikansi 0,045. Nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan lebih kecil dari 0,050 ($0,045 < 0,050$) sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung. Kualitas pelayanan yang baik menjadikan salah satu pertimbangan nasabah untuk menabung. LPD Legian telah melakukan proses pelayanan kepada masyarakat dengan baik dan kepala LPD Legian melakukan evaluasi terkait pelayanan dengan hasil yang memuaskan. LPD Legian juga memberikan fasilitas kepada karyawan agar dapat melayani nasabah dengan baik (Agustini, 2019). Hasil Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Dauly (2012) dan Mayasari (2017).

Pengaruh Jaminan Rasa Aman Terhadap Keputusan Menabung Di LPD Legian

Variabel jaminan rasa aman memiliki nilai t sebesar 3,161 dan nilai signifikansi 0,002. Nilai signifikansi variabel jaminan rasa aman lebih kecil dari 0,050 ($0,002 < 0,050$) sehingga dapat disimpulkan bahwa jaminan rasa aman berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung. Jaminan Rasa aman adalah kemampuan dari LPD Desa Adat Legiuan untuk memberikan keyakinan berupa keamanan dalam bertaransaksi yang dapat memberikan rasa percaya dan keyakinan diri nasabah untuk menabung. Jaminan rasa aman ini juga menjadi bagian dari evaluasi nasaha terhadap kemungkinan risiko yang dihadapi yang berkaitan dengan uang yang telah di tabung. Jaminan rasa aman akan membuat nasabah merasakan kenyamanan ketika akan melakukan transaksi tabungan. LPD memiliki Dewan Pengawas yang bertugas dalam melakukan pengawasan operasional yang dilakukan oleh LPD. LPD Legian dalam melakuakan pelayanan sesuai dengan SOP yang berlaku yang dapat menambah rasa aman bagi nasabah yang akan melakukan transaksi. (Agustini, 2019) Hasil Penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian dari Sukaman (2022)

Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Menabung di LPD Legian

Variabel citra merek memiliki nilai t sebesar 2,965 dan nilai signifikansi 0,004. Nilai signifikansi variabel citra merek lebih kecil dari 0,050 ($0,004 < 0,050$) sehingga dapat disimpulkan bahwa citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung. Citra merek memiliki pengaruh positif terhadap keputusan menabung di LPD. Nasabah LPD memiliki citra merek yang baik dimata nasabah yang menjadikan hal ini sebagai salah satu pertimbangan bagi nasabah untuk menabung di LPD Legian. Citra yang baik dari LPD Legian juga dapat dilihat dari penelitian yang dilakukan oleh Agustini (2019) dimana Kepala LPD Legian selama menjabat telah melakukan proses pelayanan yang baik. LPD Legian Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Habieb (2022) dan Utomo (2021)

Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Menabung di LPD Legian

Variabel lokasi memiliki nilai t sebesar 2,896 dan nilai signifikansi 0,005. Nilai signifikansi variabel lokasi lebih kecil dari 0,050 ($0,005 < 0,050$) sehingga dapat disimpulkan bahwa lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung. Lokasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung di LPD Legian. Lokasi akan mempengaruhi kelancaran proses bisnis yang dijalankan oleh LPD. Dengan lokasi yang strategis akan memudahkan nasabah dalam berurusan dengan LPD. Lokasi LPD Legian sangat strategi yaitu berada di Jalan Raya Legian dan memiliki parkir yang cukup luas yang memberikan kenyamanan bagi nasabah ketika datang untuk bertransaksi. Hasil Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Utomo (2021) dimana lokasi berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan menabung. Demikian juga penelitian yang dilakukan oleh

Hasil Uji F

Tabel 2. Hasil Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	320,200	4	80,050	19,370	,000 ^b
	Residual	355,405	86	4,133		
	Total	675,604	90			

a. Dependent Variable: Keputusan Menabung

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Jaminan Rasa Aman , Lokasi, Citra Merek

Sumber : Olah Data 2023

Berdasarkan hasil uji f dapat diketahui bahwa nilai F adalah sebesar 19,370 dan nilai signifikansinya adalah sebesar 0,000. Nilai signifikansi yang didapatkan lebih kecil dari 0,050 ($0,000 < 0,050$), sehingga dapat disimpulkan bahwa citra merek, jaminan rasa aman, lokasi dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung.

PENUTUP

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah Hasil menunjukkan citra merek, jaminan rasa aman, lokasi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung di LPD Legian secara parsial. Secara simultan berdasarkan hasil Uji F menunjukkan bahwa secara simultan citra merek, jaminan rasa aman, lokasi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung di LPD Legian. Adapaun saran yang diberikan agar LPD Legian terus meningkatkan pelayanan kepada nasabah karena hal ini dapat mempengaruhi keputusan nasabah. Sedangkan untuk penelitian selanjutnya diharapkan untuk menabah variabel lain agar memperoleh hasil yang dapat memperkuat penelitian terdahulu.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustini, M. E. (2019). Peran Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Dalam Memberikan Pelayanan Pada Masyarakat Desa Legian. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 279-291.
- Ahmaddien. 2016. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Nagari Cabang Utama Padang. Tugas Akhir Program Magister. Uniiiversitas Terbuka.
- Daulay, R. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Pada Bank Mandiri Syariah Di Kota Medan . *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*, 1-15.
- Ghozali, Imam. 2009. "Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS ". Semarang : UNDIP.
- Habieb, F. (2022). Pengaruh Citra Merek, Promosi Media Sosial Dan Elektronik Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Di Bank Muamalat Indonesia. Jakarta: Skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah .
- Hasibuan Malayu S.P (2015). *Dasar-Dasar Perbankan*. Bumi Aksara. Jakarta
- Kotler, P. (2009). *Dasar-Dasar Pemasaran* . Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. (2006). *Manajemen Pemasaran*. Indeks. Jakarta
- Laksana, Fajar (2008). *Manajemen Pemasaran : Pendekatan Praktis*. Graha Ilmu. Yogyakarta

- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. 2014. Jakarta. Penerbit Salemba Empat
- Mayasari, H. (2017). Pengaruh Motivasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung Di Bank Sinarmas Syariah Padang. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan* , 1-13.
- Mu'aziz, I. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Menabung Nasabah Di BPRS Amanah Ummah. *Jurnal Ekonomi Islam*, 107-126.
- Morissa.(2015). *Metode Penelitian Survei*. Prenadamedia Group.Jakarta
- Sangadji, Etta Mamang (2013). *Perilaku Konsumen*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Sugiyono, (2010)*Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung.
- Sukaman, A. H. (2022). Pengaruh Promos dan Jaminan Rasa Aman Terhadap Keputusan Memilih Tabungan Mudharabah Bank BTN Suariah Mataram. *Jurnal Perbankan Syariah*, 41-50.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono.(2012) . *Service Management*. Penerbit Andi. Yogyakarta
- Tjiptono.(2011) . *Service,Quality dan Satisfaction*. Penerbit Andi. Yogyakarta
- Utomo, L. C. (2021). Pengaruh Lokasi dan Citra Merek Terhadap Keputusan Menabung Di Bank Syariah Indonesia Kota Malang (Studi pada Bank Syariah Indonesia Cabang Malang Soetta Eks BRI Syariah). Malang: Skripsi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim .