

**ANALISIS PERILAKU NASABAH PRIORITAS
TERHADAP INVESTASI DEPOSITO
(Studi pada Bank Tabungan Negara Kantor Cabang
Malang)**

JURNAL ILMIAH

Disusun oleh :

**Nadya Aryani Laksana Putri
115020407111037**



**JURUSAN ILMU EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2015**

LEMBAR PENGESAHAN PENULISAN ARTIKEL JURNAL

Artikel Jurnal dengan judul :

ANALISIS PERILAKU NASABAH PRIORITAS TERHADAP INVESTASI DEPOSITO

(Studi pada Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Malang)

Yang disusun oleh :

Nama : Nadya Aryani Laksana Putri

NIM : 115020407111037

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jurusan : S1 Ilmu Ekonomi

Bahwa artikel Jurnal tersebut dibuat sebagai *persyaratan ujian skripsi* yang dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 13 Mei 2015.

Malang, 13 Mei 2015

Dosen Pembimbing,

Nurul Badriyah, SE., ME

NIP. 19740302 200501 2 001

**ANALISIS PERILAKU NASABAH PRIORITAS TERHADAP INVESTASI DEPOSITO
(STUDI pada BANK TABUNGAN NEGARA KANTOR CABANG MALANG)**

Nadya Aryani Laksana Putri, Nurul Badriyah, SE., ME

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Brawijaya

Email : nadearyani@gmail.com

ABSTRACT

Asset management can be done in several sectors such as banking . The bank intermediary institutions between the excess funds to those who need funds offering deposit products as low-risk investment products . However, many factors that become the background of customers choose a bank to entrust the assets and deposits as a form of investment that is taken . Then the research conducted by interview and direct observation on customers priorities Bank BTN Branch Malang . It aims to find the factors that influence the behavior of customers priority in investing deposits. The results showed that convenience is one factor customers choose a bank , while the principle of trust , low-risk factors and special aspects affecting the rate of customer behavior in investing deposits.

Keywords : Deposit, Bank, Trust

ABSTRAK

Pengelolaan aset dapat dilakukan pada beberapa sektor seperti perbankan. Bank yang menjadi lembaga intermediasi antara pihak yang berlebih dana dengan pihak yang membutuhkan dana menawarkan produk deposito sebagai produk investasi dengan risiko rendah. Namun banyak faktor yang menjadi latar belakang nasabah memilih sebuah bank untuk mempercayakan asetnya dan memilih deposito sebagai bentuk investasi yang diambil. Maka penelitian dilakukan dengan teknik wawancara dan observasi langsung pada nasabah prioritas Bank BTN Kantor Cabang Malang. Hal ini bertujuan untuk mencari faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku nasabah prioritas dalam berinvestasi deposito. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kenyamanan menjadi salah satu faktor nasabah memilih suatu bank, sedangkan azas kepercayaan, faktor rendah risiko dan aspek special rate mempengaruhi perilaku nasabah dalam berinvestasi deposito.

Kata Kunci : Deposito, Bank, Kepercayaan

A. PENDAHULUAN

Perkembangan ekonomi nasional senantiasa bergerak cepat dengan tantangan yang semakin kompleks. Dalam berbagai sektor yang menunjang perkembangan ekonomi Indonesia, sektor perbankan menjadi salah satu sektor penting mengingat perbankan sebagai lembaga intermediasi dan penunjang sistem pembayaran. Masyarakat makin menyadari arti penting dari suatu perusahaan jasa perbankan bagi kehidupan mereka, salah satu faktor latar belakangnya adalah adanya azas kepercayaan dari masyarakat terhadap bank. Fungsi bank yang terbagi menjadi dua unit yaitu unit penghimpun dana (*funding*) dan penyalur kredit (*lending*) dilakukan oleh setiap bank umum di Indonesia, tidak terkecuali Bank Tabungan Negara (BTN).

Bank Tabungan Negara yang sudah berdiri sejak tahun 1950 di Indonesia telah mengalami banyak perubahan dari segi fungsi dan visinya. Visi Bank BTN yang ingin menjadi bank terkemuka dalam kredit pembiayaan rumah dengan bunga terjangkau menjadikan Bank BTN dikenal oleh masyarakat dari berbagai lapisan. Bank BTN menawarkan kepada masyarakat tidak hanya produk kredit namun ada tiga produk yang sering ditawarkan pada unit *funding* yaitu tabungan, giro dan deposito. Definisi deposito menurut Simorangkir (1986:92) menyebutkan bahwa deposito adalah setiap jumlah uang yang dapat disetor oleh seseorang debitur atau penyewa sebagai uang panjar atau uang muka, baik telah dikredit maupun akan dikredit kepadanya atas nama deposito atau uang muka, baik jumlah tersebut akan telah dibayar kepada kreditur atau pemilik atau seseorang lainnya, atau akan telah dilunaskan melalui pembayaran uang atau transfer atau melalui penyerahan barang-barang atau dengan cara lain.

Deposito dapat dikatakan salah satu investasi yang rendah risiko, dibandingkan dengan berinvestasi reksa dana, valuta asing dan properti. Investasi deposito dapat tergolong pada rendah risiko karena nasabah yang sudah menginvestasikan uangnya di bank akan dijamin oleh pihak Lembaga Penjamin Simpanan. Deposito berjangka memiliki jatuh tempo dari 1, 3, 6, 12 bulan yang akan dipilih oleh nasabah dan disetujui oleh pihak bank. Apabila nasabah ingin menarik asetnya sebelum tanggal jatuh tempo, maka nasabah akan terkena *penalty* atau denda karena melanggar perjanjian yang merugikan pihak bank.

Semakin banyaknya perusahaan jasa perbankan, membuat masyarakat memiliki banyak alternatif untuk menentukan diperusahaan jasa perbankan yang sesuai dengan kriteria nasabah. Hal ini menyebabkan ketatnya persaingan diantara perusahaan jasa perbankan dalam meraih nasabah sebanyak-banyaknya. Dalam persaingan inilah perusahaan jasa perbankan diharuskan menerapkan sistem pelayanan yang berkualitas pada seluruh lini produk jasa. Namun terdapat beberapa faktor yang melatar belakangi nasabah memilih sebuah lembaga perbankan dan mempercayakan asetnya pada bank yang dipilih.

Faktor suku bunga (*rate*) adalah salah satu faktor yang melatar belakangi nasabah memilih investasi deposito, namun suku bunga yang ditawarkan oleh bank umum memiliki batas yang sudah diatur oleh Otoritas Jasa Keuangan. Hal ini untuk menghindari bank memberikan suku bunga terlalu tinggi kepada nasabah-nasabahnya. Maka dalam penelitian ini akan mencari faktor-faktor yang melatar belakangi nasabah mengambil keputusan untuk berinvestasi pada Bank BTN, oleh karena itu penelitian ini berjudul “Analisis Perilaku Nasabah Prioritas Terhadap Investasi Deposito (Studi pada Nasabah Prioritas Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Malang)”.

Berdasarkan latar belakang tersebut, masalah yang akan diteliti adalah bagaimana keterkaitan antara perilaku nasabah prioritas dengan pengambilan keputusan berinvestasi deposito pada Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Malang. Sedangkan tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah mengetahui keterkaitan antara perilaku nasabah prioritas dengan keputusan untuk berinvestasi deposito pada Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Malang.

B. KAJIAN PUSTAKA

Kepercayaan sebagai Modal Utama sebuah Fungsi Bank

Modal utama nasabah memilih lembaga jasa keuangan adalah adanya azas kepercayaan. Menurut Lubis (2010:10) menyebutkan bahwa terdapat tiga fungsi bank yaitu *Agent of Trust*, *Agent of Development*, *Agent of Service*. *Agent of Trust* yang menjelaskan bahwa dasar kegiatan utama bank adalah kepercayaan dari segi menghimpun dana maupun menyalurkan dana. Fungsi kedua yaitu *Agent of Development* yang berarti bank memiliki tugas untuk menghimpun dana dan menyalurkannya, maka kegiatan bank memungkinkan masyarakat untuk melakukan investasi. Sedangkan fungsi yang ketiga yaitu *Agent of Service* berarti bank menawarkan jasa-jasa yang berkaitan dengan perekonomian secara umum seperti berupa jasa pengiriman uang, jasa penitipan barang berharga, jasa pemberian jaminan bank dan jasa penyelesaian tagihan. Maka dapat disimpulkan bahwa kepercayaan menjadi hal penting bagi nasabah untuk memilih lembaga keuangan sebagai tempat mengelola asetnya. Apabila nasabah sudah mempercayakan asetnya pada suatu bank, maka bank menawarkan produk-produknya akan lebih mudah untuk menarik minat nasabah. Menurut Sutopo dan Suryanto (2006:5) mendefinisikan bahwa pelayanan prima (*Excellent Service*) sebagai pelayanan yang terbaik. Pelayanan yang terbaik sifatnya dapat dibandingkan dengan yang lain. Oleh karena itu, pelayanan dalam implementasinya memiliki standar pelayanan.

Ketepatan dalam Memilih Investasi Menggunakan Seleksi Portofolio

Investasi menurut Frank K. Reilly dan Keith C. Brown (2009:5) adalah komitmen mengikat aset saat ini untuk beberapa periode waktu ke masa depan guna mendapatkan penghasilan yang mampu mengkompensasi pengorbanan investor berupa: 1) Keterikatan aset pada waktu tertentu, 2) Perkiraan tingkat inflasi, 3) Ketidaktentuan penghasilan pada masa mendatang. Fabozzi juga mengatakan bahwa investasi adalah mengorbankan dolar sekarang untuk dolar dimasa mendatang.

Berdasarkan definisi-definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa investasi adalah menanamkan atau menempatkan aset berupa harta maupun dana pada sebuah aktiva dalam periode tertentu dengan harapan mendapatkan hasil pendapatan atau peningkatan nilai dari aset tersebut

dimasa mendatang dengan tingkat resiko tertentu. Dapat juga dikatakan bahwa investasi senantiasa berkaitan dengan pengalokasian aset atau kekayaan dalam bentuk investasi riil (*real asset*) seperti emas, tanah, bangunan, dan mesin atau dalam bentuk investasi surat berharga (*financial asset*) seperti saham, deposito, obligasi, option, dan lain-lain. Dengan kata lain, investasi berarti pemanfaatan sejumlah aset yang dimiliki untuk mencapai tujuan tertentu dengan tingkat resiko tertentu.

Risiko investasi merupakan suatu ketidakpastian yang muncul dalam sebuah investasi. Investasi merupakan *speculative risk* yaitu risiko yang jika diambil mungkin akan mengakibatkan diperolehnya keuntungan atau timbulnya kerugian. Semua risiko spekulatif diambil sebagai pilihan sadar dan tidak hanya diakibatkan oleh situasi yang tidak terkontrol. Risiko menjadi salah satu pertimbangan para investor dalam mengambil keputusan investasi. Ketidakpastian dalam suatu investasi menimbulkan para investor memiliki perilaku yang berbeda-beda.

Menurut Markowitz (1952) dalam publikasinya *Portfolio Selection*, menyatakan teori tentang pentingnya diversifikasi untuk mengurangi resiko suatu investasi, dengan asumsi bahwa investor akan berperilaku secara rasional, dapat diprediksi dan tidak menyimpang dari tata cara/kebiasaan yang berlaku umum. Ada tiga hal utama yang mendasari teori portfolio modern antara lain : (1) Harapan tingkat pengembalian sekuritas individual/ portfolio (*security's or portfolio expected rate of return*); (2) Penyimpangan baku (*standard deviation of return*); (3) Korelasi dari sekuritas tersebut dengan sekuritas lain yang ada dalam portfolio.

Deposito Berjangka

Prosedur pembukaan rekening deposito setiap bank adalah berbeda tergantung sistem yang berlaku di bank tersebut. Namun dari prosedur yang sudah ada, bank lebih mempermudah nasabah untuk pembukaan rekening hingga pencairan bunganya. Perhitungan bunga deposito berjangka adalah:

$$\text{Bunga} = \frac{\text{Nominal} \times \text{tingkat bunga} \times \text{hari bunga}}{365}$$

Sedangkan perhitungan nilai uang yang harus dibayar oleh bank atas suatu sertifikat deposito dapat dihitung oleh pihak bank bagi nasabah yang ingin mengetahui nominal hasil bunga yang didapat. Sehingga deposito memiliki hasil bunga yang pasti dan rendah resiko. Rumus perhitungan nilai uang yang didapat oleh nasabah adalah sebagai berikut:

$$P = \frac{\text{Pokok} \times 365}{\text{Rate} \times \text{Hari} + 365} = \text{nilai yang dibayar}$$

Dimana:

Pokok : nilai nominal sertifikat deposito

Rate : suku bunga sertifikat deposito dalam persen per tahun

Hari : jumlah hari sebenarnya dari jangka waktu sertifikat

Kepuasan Pelayanan menjadi Tolak Ukur Perilaku Nasabah

Menurut Lovelock (2005:1) menyatakan bahwa ada beberapa penjelasan tentang nasabah antara lain: (1) Nasabah adalah orang yang tidak bergantung pada bank, tetapi bank yang tergantung pada nasabah; (2) Nasabah adalah orang yang membawa bank kepada keinginannya; (3) Tidak ada seorangpun yang pernah menang beradu dan berargumentasi dengan nasabah; (4) Nasabah adalah orang yang eksistensinya teramat penting sehingga harus dipuaskan oleh perbankan.

Menurut Lovelock (dalam Sipahutar, 2002:103) mengemukakan bahwa "*Customer satiffaction* (kepuasan nasabah) merupakan hasil akhir dari rangkaian fase pra pemanfaatan, pemanfaatan dan pasca pemanfaatan produk dan jasa oleh nasabah". Pada fase pasca pemanfaatan ini nasabah memberikan penilaian (*valuation*) terhadap kesan kinerja produk dan jasa bank tersebut yang dihubungkan dengan ekspektasi nasabah pada saat melakukan pemilihan untuk memanfaatkan suatu produk dan jasa serta memilih bank tertentu. Banyak faktor yang menjadi pertimbangan nasabah pada vase *valuation* tersebut sehingga nasabah tiba pada kesimpulan akhir

berupa pendapat puas dan tidak puas terhadap bank tertentu ataupun pendapat puas dan tidak puas terhadap produk dan jasa tertentu.

Menurut Swastha Dan Handoko (2012), perilaku konsumen adalah suatu tindakan yang langsung terlibat dalam mendapatkan, mengkonsumsi, dan menghabiskan produk dan jasa, termasuk keputusan mendahului dan menyusuli tindakan ini. Perilaku konsumen merupakan kegiatan-kegiatan individu yang langsung terlibat dalam jasa, termasuk di dalamnya proses pengambilan keputusan. Terdapat dua elemen penting dari arti perilaku konsumen, yaitu: (1) proses pengambilan keputusan, (2) kegiatan fisik yang melibatkan individu dalam menilai, mendapatkan dan menggunakan barang dan jasa ekonomis

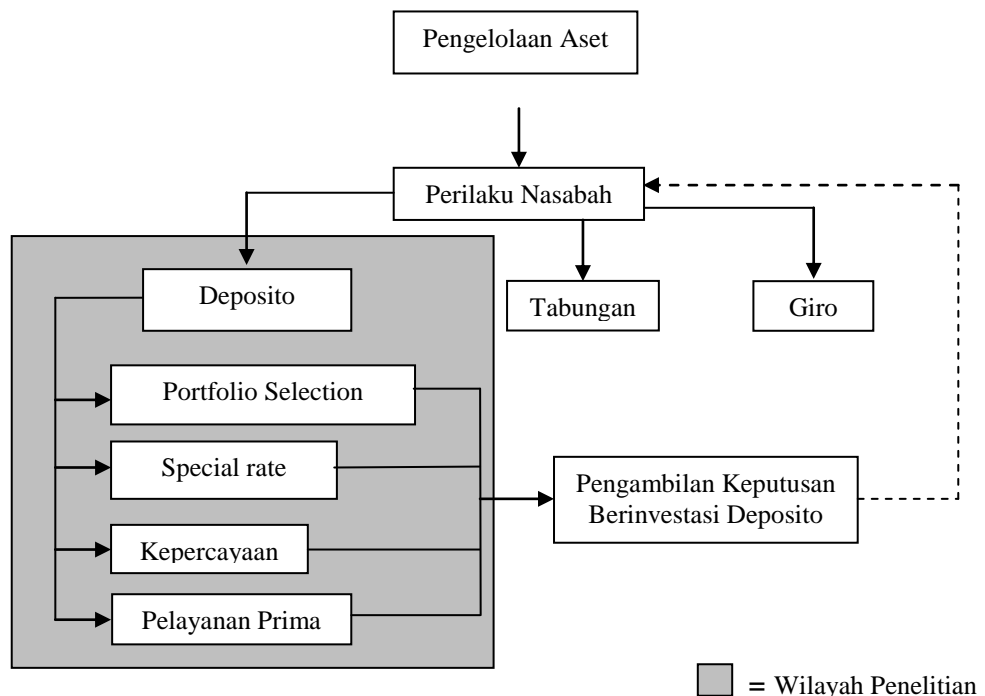
Penelitian Terdahulu

Menurut hasil penelitian Indah Kurniawati (2005) dengan menggunakan variabel X yaitu tampilan fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian terhadap variabel kepuasan nasabah, ternyata mendapatkan hasil bahwa variabel jaminan paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Sejalan dengan penelitian Kurniawati, penelitian Dewi (2004) mendapatkan hasil bahwa kepuasan dipengaruhi oleh variabel bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Sedangkan penelitian Maryati (2007) yang mengambil variabel X yaitu pelayanan Bank Muamalat dan variabel Y yaitu keputusan pembelian mendapatkan hasil bahwa pelayanan tabungan umum mempunyai hubungan konsumen untuk menjadi nasabah, namun terdapat variabel pendukung yaitu faktor komunikasi, telekomunikasi, dan fasilitas lainnya. Berbeda dengan penelitian tiga peneliti sebelumnya, bahwa penelitian Rusdarti (2004) dan Leksono (2009) membahas variabel kualitas pelayanan yang dapat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Hasil penelitian yang didapatkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas nasabah terhadap bank.

Kerangka Pikir

Berdasarkan tinjauan pustaka serta mengacu pada penelitian terdahulu, maka dapat dibuat sebuah kerangka konsep penelitian seperti berikut:

Gambar 1 : Kerangka Pikir



C. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Penelitian Pendahuluan

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, karena pengumpulan data lebih mementingkan proses yang diperoleh daripada hasil akhirnya. Penelitian pendahuluan didapat dari pengamatan awal dan observasi secara umum bahwa unit penghimpun dana pihak ketiga (*funding*) menghimpun dana dari produk tabungan, giro, dan deposito. Namun dalam penelitian ini memfokuskan kepada produk deposito, dimana produk ini menjadi salah satu produk untuk nasabah dapat berinvestasi dengan mendiadakan asetnya selama beberapa bulan sesuai jatuh tempo yang dipilih. Sedangkan investasi dalam bentuk lain memiliki penawaran bunga lebih besar dibandingkan investasi deposito, namun Bank BTN memiliki strategi untuk mendapatkan nasabah baru dan mempertahankan nasabahnya. Maka dalam penelitian ini akan mencari tahu faktor apa saja yang mempengaruhi nasabah untuk berinvestasi pada Bank BTN.

Unit Analisis dan Penentuan Informan

Dalam proses penelitian diperlukan observasi langsung dan wawancara kepada informan. Maka kategori informan dalam penelitian ini adalah (1) Nasabah prioritas yang masih aktif berdeposito pada Bank BTN Kantor Cabang Malang; (2) Nasabah prioritas yang mengerti dan paham terhadap produk deposito; (3) Nasabah prioritas yang sudah berdeposito lebih dari dua kali. Sehingga dalam penelitian ini, terdapat empat informan yaitu:

Informan	Nama	Status	Jatuh Tempo
I	Herry S.	Nasabah Prioritas	3 bulan
II	Juliawati	Nasabah Prioritas	3 bulan
III	Soedarsono	Nasabah Prioritas	1 bulan
IV	Irien	Marketing	-

Dari unit analisis dan penentuan informan yang sudah dipaparkan, maka lokasi penelitian yang dipilih yaitu Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Malang, dimana Bank BTN terkenal sebagai bank yang bergerak pada sisi kredit pembiayaan rumah. Data dan sumber data didapat dari data primer yang dilakukan dengan observasi dan wawancara, sedangkan sumber data sekunder didapat dari sumber buku, dan junal resmi. Sedangkan subjek penelitian adalah nasabah prioritas yang memilih suatu investasi dengan pertimbangan atau beberapa pilihan jenis investasi namun lebih memilih deposito sebagai tempat mengelola aset.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan meneliti tempat untuk proses bertransaksi Bank BTN Prioritas, pengumpulan data melalui wawancara melalui teknik percakapan yang mengalir namun tetap terarah, sedangkan pengumpulan data melalui dokumentasi didapat dari brosur yang sudah menjelaskan fasilitas-fasilitas yang ditawarkan Bank BTN kepada nasabah prioritas.

Metode Analisis Data

Metode analisis data yang peneliti gunakan adalah metode analisis data deskriptif, karena penelitian ini bertujuan untuk mendiskripsikan strategi peningkatan deposito pada Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Malang. Menurut Sugiyono (2008:88) metode analisis deskriptif merupakan penelitian bukan eksperimen, karena tidak dimaksudkan untuk mengetahui akibat dari suatu perlakuan. Dengan penelitian deskriptif peneliti hanya bermaksud menggambarkan (mendeskripsikan) atau menerangkan gejala yang sedang terjadi.

Uji Keabsahan Data

Melihat derajat kepercayaan atau kebenaran hasil penelitian diperlukan suatu standarisasi. Dalam penelitian kualitatif standar tersebut disebut keabsahan data. Menurut Sugiyono (2007), pengujian keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji *credibility*, uji *transferability*, uji *dependability*, dan uji *confirmability*.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Salah satu Badan Usaha Milik Negara ini memiliki visi dan misi yang menjadi pedoman utama untuk memberi pelayanan kepada setiap nasabah. Visi BTN sendiri menyatakan “Menjadi bank yang terkemuka dalam pembiayaan perumahan”. Melihat visi BTN yang lebih berfokus pada fungsi lending sebuah bank yaitu menjadikan BTN sebagai bank terkemuka dalam pembiayaan rumah, maka pada penelitian ini ingin meneliti dari fungsi funding sebuah bank yaitu berfokus pada pengumpulan dana pihak ketiga yang akan disalurkan bagi nasabah yang membutuhkan dana. Namun tidak jauh berbeda dengan produk bank lainnya, BTN menawarkan produk pengumpulan dana melalui banyak pilihan. Produk yang paling sering atau menjadi unggulan untuk nasabah yaitu deposito, tabungan, dan giro. Ketiga produk tersebut mungkin tidak asing untuk masyarakat yang sudah mengenal sebuah bank, namun masyarakat memang lebih mengenal BTN sebagai bank yang bergerak pada unit *lending*-nya yaitu kredit pembiayaan rumah.

Pengumpulan data yang didapat dari setiap nasabah prioritas dengan cara diwawancarai dengan topik yang sudah difokuskan kepada beberapa pertanyaan namun karena teknik wawancara bersifat informal, maka proses pengumpulan data mengikuti alur pembicaraan biasa dan wajar, sedangkan pertanyaan dan jawabannya berjalan seperti pembicaraan biasa dalam kehidupan sehari – hari. Proses pengumpulan data dalam wawancara mengklasifikasikan beberapa faktor yang melatar belakangi seorang nasabah dalam mengambil keputusan berinvestasi deposito pada Bank Tabungan Negara terutama Kantor Cabang Malang.

Kepercayaan dan Fasilitas menjadi Latar Belakang Keputusan Nasabah memilih Bank Tabungan Negara

Adanya keterkaitan azas kepercayaan yang menjadi modal utama nasabah memilih Bank BTN sebagai tempat investasi. Latar belakang dari azas kepercayaan nasabah ada beberapa alasan yaitu sudah pernah bekerja pada tempat tersebut, merasa tempat tersebut aman karena milik Badan Usaha Milik Negara (BUMN), dan merasa nyaman karena sudah menjadi nasabah sejak lama yang ditunjang pula dengan rekan yang bekerja pada tempat tersebut. Sedangkan pada kenyataannya sesuai website resmi Otoritas Jasa Keuangan (OJK), bahwa OJK memiliki tugas utama yaitu melakukan pengaturan dan pengawasan terhadap kegiatan jasa keuangan di sektor Perbankan, sektor Pasar Modal, dan sektor IKNB. Hal ini dapat diartikan bahwa OJK menjadi badan yang dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan dapat terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel, dan mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, juga mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat. Fasilitas merupakan bagian dari Layanan Prioritas yang ditawarkan oleh Bank BTN. Fasilitas ini diberikan untuk mencapai tingkat kepuasan seorang nasabah. Maka digunakan pengukuran tingkat kepuasan nasabah melalui nilai guna atau utility.

Aspek *Low Risk* sebagai Alasan Nasabah memilih Investasi Deposito

Adanya keterkaitan risiko rendah yang didapatkan nasabah apabila berinvestasi deposito. Maka karakteristik Defensive Investor atau dapat diartikan sebagai investor yang menghindari risiko. Nasabah yang mengambil deposito sudah menghitung berapa besar bunga yang didapat dan apabila bunga yang didapat kurang sesuai dengan yang diharapkan, maka nasabah dapat menawarkannya pada pihak marketing sebagai wakil dari bank.

Salah satu investasi yang ditawarkan oleh bank adalah investasi deposito, hal ini menjadi alasan beberapa nasabah ingin mengelola asetnya dengan aman namun tetap mendapatkan keuntungan. Alasan seseorang memilih deposito yang rendah risiko karena sudah pensiunan, memiliki program investasi dengan penggabungan aset, dan tidak sulit untuk diekspektasikan keuntungannya. Prosedur pembukaan hingga pencairan deposito memiliki proses yang tidak rumit dan cenderung memudahkan nasabah.

Faktor *Special Rate* menjadi Tolak Ukur Besarnya Deposito Seorang Nasabah

Adanya keterkaitan faktor *Special Rate* bagi nasabah karena menjadi incaran nasabah prioritas untuk berdeposito. Faktor tingkat suku bunga dapat menarik hati nasabah untuk memiliki deposito, dimana tingkat suku bunga disetiap bank ditetapkan oleh masing-masing bank tersebut sesuai dengan perhitungan kondisi suku bunga di pasar. Sehingga, tingkat suku bunga merupakan faktor paling utama dalam menentukan nasabah untuk memiliki deposito dengan memberikan suku

bunga yang lebih tinggi dibandingkan bank-bank lain. Maka setiap bank memiliki strategi sendiri-sendiri dalam menarik perhatian nasabah agar mendepositokan asetnya pada bank tersebut.

Prosedur pemberian *special rate* masing-masing nasabah berbeda. Ketentuan mendapat *special rate* adalah besarnya aset yang didepositokan, jangka waktu yang dipilih dan seringnya bertransaksi deposito. Nasabah dan Bank melakukan tawar-menawar untuk mendapatkan suku bunga yang pas.

E. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa terdapat keterkaitan antara perilaku nasabah yang dipengaruhi oleh beberapa faktor yang menunjang nasabah prioritas berinvestasi deposito. Beberapa faktor penunjang yang berpengaruh terhadap pengambilan deposito adalah adanya azas kepercayaan yang menjadi faktor utama latar belakang nasabah memilih Bank BTN KC. Malang. Hal yang mempengaruhi perilaku nasabah adalah adanya kenyamanan pada Bank BTN sehingga tidak ingin berpindah-pindah pada bank lain. Karena kenyamanan nasabah dapat terbentuk dari latar belakang nasabah yang berbeda-beda. Namun faktor suku bunga tetap menjadi daya tarik nasabah untuk berinvestasi deposito karena salah satu faktor seseorang ingin berinvestasi adalah mendapatkan keuntungan.

Pada sisi lain perilaku nasabah dapat dipengaruhi oleh faktor adanya risiko rendah yang didapatkan apabila berinvestasi deposito. Hal ini dikarenakan nasabah tergolong pada karakteristik *Defensive Investor* atau investor yang menghindari resiko. Selain itu perilaku seorang *defensive investor* cenderung menghindari perhitungan bunga yang susah. Maka kebanyakan nasabah yang berinvestasi deposito adalah nasabah yang sudah pensiun atau sudah menginjak usia berkepala lima. Sehingga perilaku nasabah yang berinvestasi deposito lebih mencari prosedur yang memudahkan nasabah dan tidak terlalu rumit untuk memperpanjang atau mencairkan hasil keuntungannya.

Saran

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang sudah didapat maka dapat ditarik kesimpulan singkat bahwa faktor kepercayaan, fasilitas, aspek *low risk*, dan *special rate* berkaitan langsung terhadap perilaku nasabah prioritas dalam menentukan tempat berinvestasi dan produk investasi yang dipilih. Berkaitan dengan kesimpulan yang sudah didapat maka saran yang bisa diajukan adalah sebagai berikut: (1) Tetap menjaga kepercayaan nasabah supaya nasabah tetap setia pada BTN dan tidak berpindah kepada bank lain. Dengan adanya nasabah-nasabah yang setia maka referensi untuk mendapatkan nasabah baru akan lebih mudah; (2) Nasabah yang ingin melakukan investasi lebih baik mencari informasi lebih lengkap supaya risiko yang didapat bisa serendah mungkin dengan hasil bunga sesuai hitungan dan harapan.

DAFTAR PUSTAKA

- Simorangkir, O. P, Drs. 1986. *Dasar-dasar dan Mekanisme Perbankan*. Aksara Persada Indonesia. Jakarta:
- Sutopo dan Adi Suryanto. 2006. *PELAYANAN PRIMA: Bahan Ajar Diklat Prajabatan Golongan III (Edisi Revisi I)*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara RI.
- Reilly F.K dan Brown C.K. 2009. *Analysis of Investment and Management of Portofolios* (Edisi 9). International Edition. Singapore: South-Western
- Fabozzi, Frank. J. Dkk. 2009. "*Pasar dan Lembaga Keuangan*". Jakarta: Salemba Empat
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2001. *Principles of Marketing*. 11th Edition. New Jersey: Prentice Hall. Pearson Education, Inc., Upper Saddle River, New Jersey
- Markowitz, M. H. 1952. *Portofolio Selection*. *Journal of Finance*, pp 77-91

- Moleong, L.J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Lovelock, C. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Kelompok Gramedia, Indeks Indonesia
- Lubis, Irsyad. 2010. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lain*, Medan: USU Press
- Swastha, B dan Handoko H. 2012. *Manajemen Pemasaran-Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE
- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Kesebelas. Bandung: Alfabeta