

ANALISIS PENGARUH KEPERCAYAAN, JAMINAN RASA AMAN, DAN AKSESIBILITAS TERHADAP MINAT MENABUNG NASABAH BANK BRI DI CIKARANG

Rahayu Sulistyowati¹, Annisa Indah Paramitha²

Universitas Pelita Bangsa

E-mail : rahayusulistyowati@pelitabangsa.ac.id

Abstrak

Di antara sejumlah bank nasional, peningkatan aplikasi tabungan terbesar selama tiga tahun terakhir adalah Bank BRI. Selama tiga tahun terakhir, jumlah pengajuan tabungan di Bank BRI lebih dari 30%. Peningkatan aplikasi tabungan yang menunjukkan minat menabung di Bank BRI disebabkan oleh kepercayaan konsumen, jaminan keamanan, dan aksesibilitas. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dampak kepercayaan konsumen, jaminan keamanan, dan aksesibilitas terhadap minat menabung di Bank BRI. Penelitian ini menggunakan desain kausal. Variabel bebasnya adalah: kepercayaan konsumen, jaminan keamanan, dan aksesibilitas. Sedangkan variabel terikatnya adalah minat menabung. Jumlah sampel adalah 101 sampel. Teknik analisis data dengan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah dan jaminan keamanan tidak berpengaruh terhadap minat menabung, sedangkan aksesibilitas berpengaruh terhadap minat menabung di bank BRI.

Kata kunci : Kepercayaan Konsumen, Jaminan Keamanan, Aksesibilitas, Minat Menabung

Abstract

Among a number of national banks, the biggest increase in savings applications over the last three years is Bank BRI. Over the past three years, the number of savings applications at Bank BRI has been more than 30%. The increase in savings applications that show an interest in saving at Bank BRI is caused by consumer confidence, security guarantees, and accessibility. The purpose of this study is to identify the impact of consumer trust, security guarantees, and accessibility on interest in saving at Bank BRI. This study uses a causal design. The independent variables are: consumer trust, security assurance, and accessibility. While the dependent variable is the interest in saving. The number of samples is 101 samples. Data analysis technique with multiple linear regression. The results showed that customer trust and security guarantees had no effect on the intention to save, while accessibility had an effect on the intention to save at BRI bank.

Keywords: Consumer Trust, Security Assurance, Accessibility, Interest in Saving

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia perbankan di Indonesia membuat banyak perusahaan pada sektor perbankan berusaha meningkatkan kompetensi dan keunggulan layanannya agar tidak tergeser oleh pesaing dari sektor yang sama. Bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpanan dana dari masyarakat baik berupa simpanan giro, simpanan tabungan, maupun simpanan deposito.

Bank pemerintah salah satunya Bank BRI berusaha mengembalikan kepercayaan masyarakat dan merangsang minat masyarakat untuk menabung dengan melakukan berbagai strategi untuk menghimpun dana dari masyarakat. Strategi ini dilakukan dengan variasi produk, penawaran tingkat bunga yang cukup tinggi, pembukaan kantor cabang, undian berhadiah, dan kampanye di media massa. Penilaian masyarakat terhadap bank dipengaruhi bagaimana mereka memaknai produk bank atau pelayanan yang diterima.

Empat bank besar Indonesia sudah merilis laporan keuangan semester I 2024. Keempat bank besar ini adalah Bank Central Asia (BCA), Bank Mandiri, Bank Negara Indonesia (BNI), dan Bank Rakyat Indonesia (BRI). Mandiri, BNI, dan BRI berstatus Badan Usaha Milik Negara (BUMN), sementara BCA berstatus swasta. BRI mencatat laba bersih tertinggi pada semester I 2024. Mengutip laporan keuangannya, BRI mencatatkan laba bersih sebesar Rp29,7 triliun. BCA di peringkat kedua dengan catatan laba bersih Rp26,88 triliun. Lalu, Bank Mandiri mencatatkan laba bersih sebesar Rp26,55 triliun. Terakhir, BNI mencatatkan laba bersih terkecil yaitu Rp10,7 triliun.



Sumber: : <https://www.cnbcindonesia.com/market/20240831091112-20-567962/daftar-10-bank-ri-cetak-laba-terbesar-sepanjang-semester-i-2024>

Gambar 1. Laba Bersih 4 Bank Terbesar di Indonesia pada Semester I - 2024

Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi seseorang untuk membuka rekening di bank BRI. diantaranya kepercayaan, jaminan rasa aman, aksesibilitas, kemudahan transaksi (Wulandari et.al., 2021), rendahnya biaya administrasi dan lain sebagainya.

Dari sekian banyak faktor-faktor, penelitian ini hanya membatasi pada pengaruh kepercayaan, jaminan rasa aman dan aksesibilitas terhadap minat menabung nasabah bank BRI, untuk meningkatkan komitmen nasabah dalam meningkatkan minat menabungnya, maka bank harus bisa meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap bank. Selain itu, bank juga harus meningkatkan jaminan rasa aman menyangkut evaluasi nasabah terhadap berbagai risiko yang bisa dialami oleh nasabah terkait dengan uang yang ditabung.

Penelitian mengenai pengaruh kepercayaan terhadap minat menabung di bank BRI

menyimpulkan bahwa berpengaruh positif dan signifikan antara kepercayaan nasabah terhadap minat menabung di bank BRI. Keterkaitan kepercayaan sangat mempengaruhi minat menabung terhadap nasabah bank BRI, artinya semakin baik pengaruh kepercayaan dan jaminan keamanan maka semakin meningkat pula keputusan nasabah untuk minat menabung di bank BRI. (Wardani 2009).

Penelitian mengenai jaminan rasa aman menyimpulkan bahwa terpengaruh positif dan signifikan antara kepercayaan nasabah terhadap minat menabung di bank BRI. Keterkaitan jaminan rasa aman sangat mempengaruhi minat menabung terhadap nasabah bank BRI, artinya semakin baik pengaruh jaminan keamanan maka semakin meningkat pula keputusan nasabah untuk minat menabung di bank BRI (Ellis, 2011)

Penelitian mengenai aksesibilitas terhadap minat menabung menyimpulkan bahwa pengaruh positif dan signifikan antara aksesibilitas nasabah terhadap minat menabung di bank BRI. Keterkaitan aksesibilitas atau fasilitas sangat mempengaruhi minat menabung terhadap nasabah bank BRI, artinya semakin baik pengaruh kepercayaan dan aksesibilitas maka semakin meningkat pula keputusan nasabah untuk minat menabung di bank BRI. (Wang dan Wang 2005)

Penelitian terdahulu yang mengindikasikan adanya inkonsistensi hasil penelitian menjadi dasar dilakukannya penelitian ini agar dapat membahas secara empirik mengenai pengaruh kepercayaan, jaminan rasa aman dan aksesibilitas terhadap minat menabung nasabah bank BRI di Cikarang. Oleh karena itu, urgensi dalam penelitian ini adalah untuk melakukan konfirmasi lebih lanjut mengenai pengaruh kepercayaan, jaminan rasa aman dan aksesibilitas terhadap keputusan minat menabung nasabah bank BRI di Cikarang.

2. METODE PENELITIAN

Objek dalam penelitian ini adalah Bank BRI. Subjek penelitian ini adalah nasabah Bank BRI. Jenis data yang digunakan adalah data primer, yaitu yang mengambil data secara langsung dari responden. Teknik pengambilan sampelnya menggunakan non-probability sampling dan yang digunakan adalah purposive sampling. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode survei dengan alat kuesioner. Analisis yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Berganda menggunakan SPSS

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Data penelitian diperoleh dari 101 responden yang tinggal di wilayah Cikarang dengan karakteristik yang dirangkum pada tabel 1.

Tabel 1. Data Responden

| Karakteristik responden | Jumlah | Persen |
|-------------------------|--------|--------|
| Jenis kelamin | | |
| - laki laki | 39 | 38,6 |
| - Perempuan | 62 | 100,0 |
| Usia | | |
| - di bawah 20 tahun | 16 | 15,8 |
| - 20 - 30 tahun | 79 | 94,1 |
| - 31- 40 tahun | 4 | 98 |
| - 41- 50 tahun | 1 | 99 |
| - Diatas 50 tahun | 1 | 100 |
| Pekerjaan | | |
| - karyawan swasta | 56 | 55,4 |
| - Pelajar/mahasiswa | 28 | 83,2 |
| - PNS/ASN/TNI/POLRI | 3 | 86,1 |
| - Wiraswasta/pengusaha | 3 | 89,1 |
| - Pegawai BUMN | 1 | 90,1 |

| | | |
|--------------------|----|------|
| - Ibu rumah tangga | 10 | 100 |
| Pendidikan | | |
| - SD | 2 | 2 |
| - SMP | 11 | 12,9 |
| - SMK/SMA | 73 | 85,1 |
| - D1/D2/D3 | 5 | 90,1 |
| - S1 | 10 | 9,9 |

sumber: data penelitian yang di olah, 2022.

Data pada tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden penelitian ini adalah perempuan, berusia antara 20 sampai dengan 30 tahun. Bekerja sebagai karyawan swasta, berpendidikan SMA/SMK. Hasil nilai Corrected Item-Total Correlation yang digunakan untuk menguji validitas, dan nilai Cronbach Alpha yang digunakan untuk menguji reliabilitas disajikan pada tabel 2.

Tabel 2. Uji Validitas dan Reliabilitas

| Variabel/ indikator | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach Alpha | kesimpulan |
|---|----------------------------------|----------------|----------------|
| kepercayaan | | 0,934 | reliabel Valid |
| - Saya merasa senang atas layanan kinerja yang diberikan oleh Bank BRI | 0,784 | | Valid |
| - Para pegawai Bank BRI telah bekerja secara baik, cermat, dan cepat sesuai dengan standar kerja | 0,869 | | Valid |
| - Saya percaya Bank BRI mampu menyelesaikan pekerjaan dengan benar dan tidak menyalahi aturan | 0,869 | | Valid |
| - Saya percaya Bank BRI telah memberikan pelayanan secara konsisten | 0,783 | | Valid |
| - Pegawai Bank BRI melayani nasabah dengan baik dan profesional sejak awal saya menabung | 0,822 | | Valid |
| jaminan rasa aman | | 0,916 | Reliabel Valid |
| - Saya tidak merasa khawatir menabung di Bank BRI karena dijamin dengan LPS | 0,768 | | Valid |
| - Setiap saya menabung pegawai Bank BRI selalu memberikan penjelasan catatan transaksi yang sudah masuk dibuku rekening tabungan saya dengan baik | 0,867 | | Valid |
| - Pegawai Bank BRI selalu memberikan informasi perkembangan tabungan nasabah | 0,827 | | Valid |
| - Pegawai Bank BRI mampu memberikan pilihan produk tabungan yang tepat buat diri saya | 0,783 | | Valid |
| akseibilitas | | 0,941 | Reliabel Valid |
| - Sangat mudah mendapatkan informasi dan tata cara membuka tabungan di Bank BRI | 0,862 | | Valid |
| - Para pegawai Bank BRI menerima dan melayani dengan baik setiap nasabah tabungan yang datang ke kantor | 0,835 | | Valid |
| - Tidak dipersulit ketika terjadi permasalahan antara nasabah tabungan dengan pihak pegawai pada saat transaksi menabung | 0,902 | | Valid |
| - Menggunakan peralatan teknologi yang memadai didalam melayani berbagai macam transaksi | 0,839 | | Valid |

| | | | |
|---|-------|-------|----------|
| minat menabung | | 0,952 | Reliabel |
| - Saya minat menabung di Bank BRI karena pelayanannya baik dan profesional | 0,852 | | Valid |
| - Saya merasa senang menabung di Bank BRI karena aman dan tempatnya nyaman | 0,860 | | Valid |
| - Saya sangat senang menabung di Bank BRI karena memberikan banyak hadiah yang akan diundi kepada para nasabah tabungan | 0,844 | | Valid |
| - Saya minat menabung di Bank BRI karena pelayanan administrasinya yang cepat | 0,895 | | Valid |
| - Saya minat menabung di Bank BRI karena dapat memberikan keuntungan bunga | 0,880 | | Valid |

sumber : data penelitian yang di olah, 2022.

Seluruh indikator pada setiap variabel telah valid karena nilai Corrected Item-Total Correlation telah lebih besar daripada 0,3. Seluruh variabel juga telah reliabel karena telah memenuhi cut off yang digunakan dalam penelitian ini (cronbach alpha kepercayaan 0,934; jaminan rasa aman 0,916; aksesibilitas 0,941 dan minat menabung 0,952 lebih besar dari 0,6

Tabel 3. Uji Parametris

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|-----|-------------|---------|-------------------|
| 1 | Regression | 60.677 | 3 | 20.226 | 132.364 | .000 ^b |
| | Residual | 14.822 | 97 | .153 | | |
| | Total | 75.499 | 100 | | | |

a. Dependent Variable: MinatMenabung

b. Predictors: (Constant), Aksesibilitas, Kepercayaan, JaminanRasaAman

Sumber : Data penelitian yang diolah, 2022.

Hasil dari ANOVA digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara serentak dan bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen. Dari hasil ini dapat dilihat bahwa nilai signifikansi sebesar 0.000, nilainya jika dibandingkan dengan tingkat alpha yaitu 0.05 maka lebih kecil ($0.000 < 0.05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kepercayaan(X1),jaminan rasa aman (X2),aksesibilitas(X3) secara bersama-sama dan serentak (simultan) terhadap minat menabung(Y).

Tabel 4. Uji Determinasi

Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .896 ^a | .804 | .798 | .39090 |

a. Predictors: (Constant), Aksesibilitas, Kepercayaan, JaminanRasaAman

Sumber : Data penelitian yang diolah, 2022.

Berdasarkan output pada tabel 4 dapat diketahui besarnya Adjusted R Square adalah 0,798. Hasil perhitungan statistik ini berarti bahwa kemampuan variabel kepercayaan, jaminan rasa aman, dan aksesibilitas dalam menerangkan variasinya terhadap variabel dependen sebesar 79,8%. Sedangkan, sisanya sebesar 20,2% ($100 - 79,8\%$) diterangkan oleh faktor atau variabel lain diluar model regresi yang dianalisis

Tabel 5. t (parsial)
Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-----------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | .280 | .198 | | 1.414 | .161 |
| Kepercayaan | .170 | .109 | .156 | 1.564 | .121 |
| JaminanRasaAman | .063 | .117 | .057 | .534 | .595 |
| Aksesibilitas | .678 | .095 | .709 | 7.114 | .000 |

a. Dependent Variable: MinatMenabung

Sumber : Data penelitian yang diolah, 2022.

Dapat dilihat nilai signifikansi yang diperoleh masing-masing variabel. Pengujiannya dilakukan dengan membandingkan antara nilai signifikansi t-hitung dengan alpha = 0,05. Adapun pengujian masing-masing variabel akan dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Pengujian terhadap pengaruh kepercayaan terhadap minat menabung
Kepercayaan memiliki nilai Sig 0,121 > 0,05 sehingga kepercayaan tidak berpengaruh terhadap minat menabung. Hipotesis 1 penelitian ini tidak terdukung.
- 2) Pengujian terhadap pengaruh Jaminan Rasa Aman terhadap minat menabung
Jaminan keamanan memiliki nilai Sig 0,595 > 0,05 sehingga jaminan keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menabung. Hipotesis 2 penelitian ini tidak terdukung.
- 3) Pengujian terhadap pengaruh Aksesibilitas terhadap minat menabung
Aksesibilitas memiliki nilai Sig 0,000 < 0,05 sehingga aksesibilitas berpengaruh terhadap minat menabung. Hipotesis 3 penelitian ini terdukung.

4. KESIMPULAN

Kepercayaan dan jaminan rasa aman tidak membuat seseorang berminat untuk menabung di Bank BRI, tetapi hanya aksesibilitas yang berpengaruh terhadap minat seseorang untuk menabung di bank BRI. Semakin mudah akses nasabah ke lokasi Bank BRI, maka semakin besar dorongan untuk memutuskan menabung di Bank BRI dan berminat menjadi nasabah Bank BRI. Keberhasilan layanan Bank BRI ditentukan oleh kemudahannya diakses oleh nasabah.

Penelitian ini hanya dilakukan pada nasabah bank BRI di Cikarang dengan partisipasi yang rendah sehingga perlu dilakukan penelitian lanjutan dengan lingkup yang lebih luas untuk mendapatkan generalisasi. Selain itu diharapkan peran serta dari peneliti lain untuk mengkonfirmasi kembali temuan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

[1] Abdallah, Muhammad dan Irsyad Lubis, 2014, “Analisis Minat Menabung Pada Bank Syariah Di Kalangan Siswa Sma Di Kota Medan (Studi Kasus: Siswa Madrasah Aliyah Negeri)”*Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, Vol. 3, No. 7. Hlm. 436- 447.

[2] Assauri, Sofjan, 2011, :”Strategic Management, Sustainable Competitive Advantages”, Lembaga Management Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta.

[3] Bari’ah; Abidin, Z; Nurtjahjanti, H. (2009). Hubungan antara Kualitas Layanan Bank dengan Minat Menabung Nasabah PT. BRI Kantor Cabang Ungaran. Undergraduate

- thesis, Universitas Diponegoro.
- [4] Barnes, James G., (2003). *Secrets Of Customer Relationship Management*, ANDI, Yogyakarta.
- [5] Dewi, Chandra dan Nuryati, 2014, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Minat Beli Konsumen Di Rumah Makan Boga-Bogi Surakarta”, *Jurnal Informatika*.
- [6] Ghozali, Imam, 2011, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- [7] Hair, Joseph F, et al, 2010, *Multivariate Data Analysis with Reading*, 7th Edition, Prentice-Hall, New Jersey.
- [8] Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2009, *Manajemen Pemasaran*. Alhi Bahasa: Bob Sabran, Jilid 1. MM, Erlangga, Jakarta.
- [9] Kuncoro, Mudrajad, 2003, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi: Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis*, Erlangga Jakarta.
- [10] Lupiyoadi, Rambat, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT Salemba Empat, Jakarta.
- [11] Wulandari, A., Prakosa, A.S., Anhari, F.Z., Pamungkas, B.A., Suriyanti, R. 2021. Pentingnya Kepuasan dan Kepercayaan Memediasi Keamanan Bertransaksi Terhadap Minat Beli Konsumen. *Jurnal Pengembangan Wiraswasta* Vol 23 No 2, Agustus 2021 hal 101-114