

# Pengaruh Tingkat Suku Bunga dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Menabung pada PT. Bank Panin Tbk. KCU Bekasi

Irwanda Sastera Negara<sup>1</sup>, Anita Maulina<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, Indonesia

<sup>1</sup> irwanda.sn@gmail.com; <sup>2</sup> anitacempaka@gmail.com;

\* corresponding author

## ARTICLE INFO

### Keywords

Interest Rate;  
Service Quality;  
Customers' Interest in Saving  
Money;

## ABSTRACT

*This study aims to (a) determine the effect of interest rates on customers' saving trends at Panin Bank Bekasi Main Branch Office. (b) determine the effect of service quality in attracting customers at Panin Bank Bekasi Main Branch Office. (c) determine the effect of interest rates and service quality in encouraging customers to save at Panin Bank Bekasi Main Branch Office. The quantitative research method in this study involves a sample of 90 respondents answering a series of questions with a questionnaire. There is a significant and positive mark between interest rates (X1) and service quality (X2) on customers' interest in saving (Y) of 82.10%.*

## PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi perekonomian suatu negara tidak terlepas dari peranan perbankan karena sudah menjadi landasan dalam menghadapi perkembangan ekonomi di zaman yang semakin maju seperti zaman sekarang. Salah satu kegiatan utama bank yaitu melakukan pengumpulan dana dari masyarakat, salah satu sumber dana bank adalah Dana Pihak Ketiga (DPK). Perkembangan jumlah perbankan di Indonesia berakibat pada meningkatnya persaingan antar bank dalam upaya memperoleh dana pihak ketiga.

Kegiatan operasional perbankan tidak lepas dari suku bunga, baik bunga simpanan maupun bunga pinjaman. Bunga simpanan merupakan salah satu faktor yang sering kali dipertimbangkan oleh masyarakat sebelum menginvestasikan dananya di bank. Bunga yang diberikan oleh bank merupakan usaha untuk menarik minat nasabah untuk menyimpan dananya di bank tersebut. Selain suku bunga yang menarik, hal yang perlu diperhatikan oleh perusahaan perbankan untuk dapat menarik minat nasabah adalah dengan menerapkan kualitas pelayanan yang prima kepada setiap para nasabah. Pelayanan yang prima terhadap pelanggan menjadi penting bagi bank dalam upaya memberikan kepuasan kepada nasabah agar merasa nyaman terhadap pelayanan yang diberikan dan hal tersebut dapat meminimumkan nasabah pindah ke bank lain.

PT. Bank Panin Tbk. Merupakan bank umum milik swasta di Indonesia yang memiliki kantor cabang yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Adapun sumber modal terbesar dari Bank Panin salah satunya berasal dari simpanan dana pihak ketiga yaitu simpanan tabungan, deposito dan giro. Selain reputasi bank, tingkat suku bunga menjadi salah satu acuan bagi nasabah dalam memilih bank untuk menyimpan dananya, oleh karena itu tak heran jika terjadi persaingan dalam pemberian suku bunga nasabah antar bank karena semakin banyak masyarakat yang mempercayakan uang mereka untuk disimpan oleh pihak bank dengan demikian bank akan mempunyai modal untuk menyalurkan kredit kepada nasabahnya. Perkembangan Dana Pihak Ketiga (DPK) Bank Panin KCU Bekasi setiap tahunnya mengalami fluktuasi, hal ini menunjukkan karena terdapat faktor tingkat suku bunga yang menyebabkan hal tersebut. Berikut adalah tabel perkembangan Dana Pihak Ketiga (DPK) Bank Panin KCU Bekasi yang terdiri dari giro, tabungan dan deposito selama periode 2019 – 2021:

**Tabel 1. 1** Perkembangan DPK PT. Bank Panin Tbk KCU Bekasi

Jenis	CCY	Tahun		
		2019	2020	2021
Giro	IDR	149,738,241,481	133,914,429,991	174,519,044,712
	Valas	36,513,605,402	23,630,891,024	28,503,413,151
Tabungan	IDR	384,220,329,826	431,844,018,592	471,686,314,770
	Valas	63,250,128,513	57,465,974,875	59,080,476,601
Deposito	IDR	791,541,516,235	844,789,327,397	721,749,092,518
	Valas	24,825,378,621	19,975,320,691	18,682,582,911

Sumber : Laporan Keuangan Bank Panin KCU Bekasi

Tabel diatas menjelaskan perkembangan DPK Bank Panin KCU Bekasi pada tahun 2019-2021. Pada tahun 2019 Bank Panin KCU Bekasi berhasil mengumpulkan DPK sebesar Rp. 1.450 Triliun, kemudian pada tahun 2020 total DPK yang berhasil dihimpun oleh Bank Panin KCU Bekasi mengalami kenaikan yaitu sebesar Rp. 1.511 Triliun. Sedangkan di tahun 2021 mengalami penurunan dengan total DPK yang berhasil di himpun sebesar Rp. 1.474 T, hal tersebut terjadi dikarenakan adanya penurunan suku bunga di Bank Panin.

**Tabel 1. 2** Tingkat Suku Bunga Bank Panin

Jenis	Range Saldo	2019	2020	2021
Giro	Rp 1 Juta - < Rp 25 Juta	0.50%	0.50%	0.25%
	Rp 25 Juta - < Rp 100 Juta	0.75%	0.75%	0.50%
	Rp 100 Juta - < Rp 500 juta	1.50%	1.50%	1.00%
	Rp 500 Juta - < Rp 1 Miliar	2.50%	2.50%	1.25%
	≥ Rp 1 Miliar	2.75%	2.75%	1.50%
Tabungan	Rp 1 Juta - < Rp 25 Juta	0.25%	0.25%	0.25%
	Rp 25 Juta - < Rp 100 Juta	0.50%	0.50%	0.50%
	Rp 100 Juta - < Rp 1 Miliar	1.00%	1.00%	0.75%
	Rp 1 Miliar - ≤ Rp 10 Miliar	2.00%	1.25%	1.25%
	> Rp 10 Miliar	2.25%	1.50%	1.50%
Deposito	≤ Rp. 2 Miliar	5.00%	3.50%	2.50%
	> Rp. 2 Miliar	5.25%	3.75%	2.75%

Sumber : Bank Panin KCU Bekasi

## TINJAUAN PUSTAKA

Menurut pandangan Kasmir (2014) bunga bank dapat diartikan sebagai balas jasa yang diberikan oleh bank yang berdasarkan prinsip konvensional kepada nasabah yang membeli atau menjual produknya. Bunga juga dapat diartikan sebagai harga yang harus dibayar kepada nasabah (yang memiliki simpanan) dengan yang harus dibayar oleh nasabah kepada bank (nasabah yang memperoleh pinjaman). Sehubungan dengan pendapat (Kasmir, 2014) yang menerangkan bahwa petunjuk pokok yang berdampak pada penentuan suku bunga, ialah antara lain: Kebutuhan dana, Persaingan, Kebijaksanaan pemerintah, Target laba yang diinginkan, Jangka waktu, Kualitas jaminan, Reputasi perusahaan, Produk yang kompetitif, Hubungan baik, Jaminan pihak ketiga.

Menurut Tjiptono (2011), kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Kualitas pelayanan ini

adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Kualitas pelayanan menurut Lupiyoadi (2011) adalah, seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Tjiptono (2011), mengemukakan ada lima dimensi atau lima faktor utama kualitas pelayanan yang digunakan konsumen untuk menilai atau menentukan kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut adalah sebagai berikut: Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), Bukti fisik (*Tangible*).

Assael dalam Priansa (2017) menyatakan bahwa minat menabung merupakan kecenderungan nasabah untuk memilih suatu produk atau mengambil tindakan yang berhubungan dengan pemilihan untuk tingkat kemungkinan nasabah melakukan penyimpanan. Menurut Howard dan Sheth dalam Priansa (2017), minat menabung merupakan sesuatu yang berhubungan dengan rencana nasabah untuk memilih produk tertentu. Minat menabung juga dapat dikatakan sebagai pernyataan mental dari nasabah untuk pemilihan produk tabungan tertentu. Minat menabung dapat terlihat dengan berbagai pengukuran dimensi, Priansa (2017) menyebutkan bahwa secara umum dimensi tersebut berkenaan dengan empat dimensi pokok yaitu : Minat Transaksional, Minat Referensial, Minat Preferensial, Minat Eksploratif.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan suatu jenis penelitian deskriptif. Penelitian ini merupakan penelitian yang menggambarkan hubungan tentang keadaan karakteristik dari populasi ataupun fenomena serta objek dengan variabel yang diteliti. Sugiyono (2015) menjelaskan analisis deskriptif adalah sebuah cara yang digunakan untuk menggambarkan suatu hasil penelitian dengan kesimpulan yang terfokus pada suatu fenomena. Dengan pendekatan yang digunakan pada penelitian ini merupakan jenis pendekatan kuantitatif. Karena data yang digunakan didalam penelitian ini berupa kumpulan angka-angka yang perlu diproses dan dianalisis menggunakan statistik dengan menggunakan skala pengukuran skala likert atau ordinal.

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah prioritas PT. Bank Panin Tbk. KCU Bekasi yang berjumlah sebanyak 877 nasabah dengan sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini sebanyak 90 orang. Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan metode *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel Hasil Koefisien Determinasi Tingkat Suku Bunga (X1) dan Kualitas pelayanan (X2) Terhadap Minat Menabung (Y)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.906 <sup>a</sup>	.821	.817	1.34706

Sumber: data diolah peneliti dengan SPSS 26, 2022

Berdasarkan tabel diatas dipengaruhi nilai koefisien R Square (R<sup>2</sup>) sebesar 0,821 atau 82,1%, jadi diambil kesimpulan besar pengaruh variabel tingkat suku bunga dan kualitas pelayanan terhadap minat menabung sebesar 82,1% dan sisanya 17,9% merupakan peranan faktor lain yang diberikan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Tabel Hasil Uji T Parsial Tingkat Suku Bunga (X1) dan Kualitas pelayanan(X2) Terhadap Minat Menabung (Y)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.193	1.510		.128	.899
TOTAL_TB	.146	.043	.377	3.387	.001
TOTAL_KP	.410	.083	.549	4.929	.000

a. Dependent Variable: TOTAL\_MM

Sumber: data diolah peneliti dengan SPSS 26, 2022

Hasil dari uji t pada tabel diatas menunjukkan nilai sig  $0,001 < 0,05$  dan nilai  $T_{hitung} 3,387 > T_{tabel} 1,988$  sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan pada variabel X1 terhadap variabel Y. Hasil dari uji t pada tabel diatas menunjukkan nilai sig  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $T_{hitung} 4,929 > T_{tabel} 1,988$  sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan pada variabel X2 terhadap variabel Y.

Tabel Hasil Uji F Simultan Tingkat Suku Bunga (X1) dan Kualitas pelayanan (X2) Terhadap Minat Menabung (Y)

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	725.954	2	362.977	200.033	.000 <sup>b</sup>
Residual	157.869	87	1.815		
Total	883.822	89			

Sumber: data diolah peneliti dengan SPSS 26, 2022

Hasil uji simultan antara Tingkat Suku Bunga dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Menabung menunjukkan  $F_{hitung} 200,033 > F_{tabel} 3,10$  dan nilai signifikan  $0,000$  dengan taraf  $5\%$  atau  $0,05$  maka  $H_0$  diterima artinya Tingkat Suku Bunga dan Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh Bersama-sama terhadap Minat Menabung.

## SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian tingkat bunga (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap minat menabung (Y) dapat disimpulkan sebagai berikut: 1. Tingkat suku bunga (X1) berpengaruh terhadap minat menabung (Y) yaitu sebesar  $33,1\%$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel tingkat suku bunga berpengaruh signifikan terhadap minat menabung. 2. Kualitas pelayanan (X2) berpengaruh terhadap minat menabung (Y) sebesar  $49\%$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat menabung. 3. Tingkat suku bunga (X1) dan kualitas pelayanan (X2) berpengaruh terhadap minat menabung (Y), berdasarkan uji Koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar  $0,821$  artinya prosentase pengaruh variabel tingkat suku bunga dan kualitas pelayanan terhadap variabel minat menabung berpengaruh signifikan dan positif yaitu sebesar  $82,1\%$ , sedangkan sisanya sebesar  $17,9\%$  ditentukan oleh variabel lain yang tidak ikut dihitung dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil rekapitulasi prediksi rata-rata skor yang telah dilakukan, maka dapat diberikan beberapa saran dari peneliti untuk Bank Panin sebagai berikut: 1. Berdasarkan analisis nilai

jawaban responden yang memiliki penilaian terendah pada variabel tingkat suku bunga yaitu “reputasi baik” dengan nilai 4,10. Untuk itu Bank Panin harus tetap mempertahankan reputasi yang baik dengan cara memberikan suku bunga yang sesuai dengan kebijakan pemerintah. Dengan memberikan suku bunga yang sesuai dengan kebijakan pemerintah, maka Bank Panin dapat memberikan rasa aman kepada para nasabah agar mereka percaya dan mau untuk menginvestasikan dananya di Bank Panin. 2. Berdasarkan analisis nilai jawaban responden yang memiliki penilaian terendah pada variabel kualitas pelayanan yaitu “perhatian petugas kepada nasabah” dengan nilai sebesar 4,08. Yang berarti bahwa tidak semua nasabah mendapatkan perhatian yang lebih dari petugas bank, hal tersebut akan menimbulkan kurangnya minat nasabah untuk menabung, maka dari itu Bank Panin harus meningkatkan pelayanan yang primademi terwujudnya kepuasan nasabah dan meningkatkan kembali minat menabung dari para nasabah. 3. Berdasarkan analisis nilai jawaban responden yang memiliki penilaian terendah pada variabel minat menabung yaitu “informasi positif tentang perusahaan” dengan nilai sebesar 4,20. Yang berarti bahwa masih ada nasabah yang belum mendapatkan informasi tentang Bank Panin secara baik. Maka dari itu Bank Panin diharapkan untuk selalu memberikan informasi terbaru mengenai perusahaan kepada nasabah, khususnya informasi mengenai produk-produk simpanan yang ada di Bank Panin.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Assauri, Sofjan. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Astuti, Tri, and Rr. Indah Mustikawati. 2013. “Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Tingkat Suku Bunga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Nasabah.” *Nominal, Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen* 2 (1): 182–98. <https://doi.org/10.21831/nominal.v2i1.1655>.
- Cahyani, Asih Fitri, Saryadi, and Sendhang Nurseto. 2013. “Pengaruh Persepsi Bunga Bank Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung.” *DIPONEGORO JOURNAL OF SOCIAL AND POLITIC* Tahun 2013, Hal. 1-8 [Http://Ejournal- S1.Undip.Ac.Id/Index.Php/ Pengaruh](http://Ejournal-S1.Undip.Ac.Id/Index.Php/Pengaruh), 1–9.
- Creswell, J. W, and J. D Creswell. 2018. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches 5th Edition*. Los Angeles: SAGE Publications, Inc.
- Dewi, Irra Chisyanti. 2011. *Pengantar Ilmu Administrasi*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Ermawati, Citra, and Asah Wiari Sidiq. 2021. “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menabung Nasabah Pt Bank Mandiri (Persero) Tbk Kcp Kendal Boja Citra.” *Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi* 19 (3): 211–19.
- Fahmi, Irham. 2015. *Pengantar Ilmu Administrasi Bisnis*. Bandung. Alfabeta. Bandung: Alfabeta.
- Faqih, Fitri Al. 2020. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Minat Menabung Nasabah Pada Tabungan Marhamah Pt Bank Sumut Kcp Syariah Karya.” *Al-Infaq: Jurnal Ekonomi Islam* 11 (1): 22. <https://doi.org/10.32507/ajei.v11i1.506>.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunawan, Kadek Adi Putra, A. A. Sri Purnami, and Nyoman Senimantara. 2020. “Pengaruh Faktor Promosi, Pelayanan, Produk, Dan Suku Bunga Terhadap Minat Menabung Mahasiswa Pada Bank Umum ( Studi Kasus BNI 46).” *Warmadewa Economic Development Journal (WEDJ)* 3 (2): 45–51. <https://doi.org/10.22225/wedj.3.2.2267.45-51>.
- Herman Darmawi. 2006. *Pasar Finansial Dan Lembaga-Lembaga Finansial*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Kasmir. 2014. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Edisi Revisi. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

- Kotler, Philip, and Gary Amstrong. 2008. Prinsip Prinsip Pemasaran. Jakarta: Erlangga. Lupiyoadi, Rambat. 2011. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Mulat, Getamesay Worku. 2017. "The Effects of Service Quality on Customer Satisfaction: A Study among Private Banks in Mekelle Town." European Journal of Business and Management Www.Iiste.Org ISSN 9 (13): 72–79. www.iiste.org.
- Narimawati, Umi. 2010. Metodologi Penelitian: Dasar Penyusun Penelitian Ekonomi. Jakarta: Genesis.
- Priansa, Doni Juni. 2017. Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontenporer. Alfabeta. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, D. 2015. "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D." Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif , Dan R&D.
- Tjiptono, Fandy. 2011. Pemasaran Jasa. Malang: Bayumedia.
- Widiyanti, Ninik, and Pandji Anoraga. 2007. Dinamika Koperasi. Jakarta: PT. Rineka Cipta. Jakarta: Rineka Cipta.