

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH DALAM
MEMILIH PRODUK SIMPANAN PADA
BANK LAMPUNG KCP KARTINI**

(Laporan Akhir)

Oleh

**CHANTIKA FARAS DHIFA
2201081004**



**PROGRAM STUDI DIPLOMA III KEUANGAN DAN PERBANKAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

**Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi
Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Simpanan Pada
Bank Lampung KCP Kartini**

Oleh

**Chantika Faras Dhifa
2201081004**

Laporan Akhir

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
AHLI MADYA (A.Md)

Pada

Program Studi DIII Keuangan dan Perbankan
Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Lampung



**PROGRAM STUDI DIPLOMA III KEUANGAN DAN PERBANKAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

Judul Laporan Akhir

: **FAKTOR FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH
DALAM MEMILIH PRODUK SIMPANAN
BANK LAMPUNG**

Nama Mahasiswa

: **Chantika Faras Dhifa**

No. Pokok Mahasiswa

: 2201081004

Program Studi

: DIII Keuangan Dan Perbankan

Jurusan

: Manajemen

Fakultas

: Ekonomi dan Bisnis



Menyetujui

Pembimbing Laporan Akhir

Mengetahui

Ketua Program Studi

DIII Keuangan Dan Perbankan

AN

Ahmad Faisol, S.E., M.M.

NIP: 197912312006041005

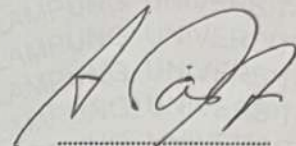
Dwi Asri Siti Ambrawati, S.E., M.Sc.

NIP : 197703242008122001

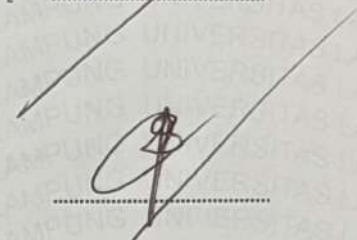
MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua Penguji : **Ahmad Faisol, S.E., M.M**



Penguji Utama : **Aida Saru, S.E., M.Si**



Sekretaris Penguji : **Lidya Ayuni Putri, S.Pd., M.Hum**



2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Prof. Dr. Nairobi, S.E., M.Si
NIP 196606211990031003

Tanggal Lulus Ujian: **26 Juni 2025**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Chantika Faras Dhifa
Npm : 2201081004
Prodi : DIII Keuangan Dan Perbankan
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung

Menyatakan bahwa laporan akhir yang berjudul : **Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Simpanan di Bank Lampung**

KCP Kartini Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam laporan akhir ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam rangkaian kalimat atau tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya terdapat melakukan hal tersebut, baik disengaja maupun tidak, dengan demikian saya menarik laporan akhir yang saya ajukan. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain namun mengakui sebagai hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia untuk dibatalkan gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas Lampung.

Bandar Lampung, 16 Juni 2025

Peneliti,



Chantika Faras Dhifa
NPM. 2201081004

ABSTRAK

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Simpanan Pada Bank Lampung KCP Kartini

Oleh

Chantika Faras Dhifa

Abstrak penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk simpanan di PT. Bank Lampung KCP Kartini. Dalam konteks persaingan yang semakin ketat di sektor perbankan, pemahaman terhadap preferensi nasabah menjadi krusial untuk meningkatkan daya saing dan kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam dengan narasumber yang merupakan nasabah. Analisis data dilakukan dengan teknik analisis tematik untuk mengidentifikasi pengaruh variabel seperti suku bunga, layanan pelanggan, promosi, dan reputasi bank terhadap keputusan nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua faktor yang diteliti memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah. Suku bunga dan layanan pelanggan menjadi faktor dominan, diikuti oleh promosi dan reputasi bank. Temuan ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi manajemen PT. Bank Lampung KCP Kartini dalam merumuskan strategi pemasaran yang lebih efektif dan meningkatkan kepuasan nasabah. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah, bank dapat menyesuaikan produk dan layanan yang ditawarkan, sehingga mampu menarik lebih banyak nasabah dan memperkuat posisinya di pasar perbankan lokal.

Kata kunci: Preferensi nasabah, Produk, Suku Bunga, Pemasaran, Daya Saing.

RIWAYAT HIDUP

Penulis yang bernama Chantika Faras Dhifa dilahirkan di Bandar Lampung pada Tanggal 19 April 2004. Penulis merupakan anak ketiga dari lima bersaudara, putri dari pasangan Bapak Erwinsyah (Alm) dan Ibu Santi Indriany.

Penulis menempuh pendidikan pertama pada tahun 2010 di SD Negeri 1 Gedong Meneng dan lulus pada tahun 2016. Kemudian melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 23 Bandar Lampung dan lulus pada tahun 2019, selanjutnya menempuh pendidikan di SMA Negeri 10 Bandar Lampung dan lulus pada tahun 2022.

Pada Tahun 2022 penulis diterima sebagai mahasiswa Diploma III Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Lampung. Pada tahun 2025 Penulis melaksanakan kegiatan PKL (Praktik Kerja Lapangan) selama 40 hari kerja sejak tanggal 09 Januari sampai dengan 28 Februari 2026 di Bank Lampung KCP Kartini Bandar Lampung

MOTTO

كيف ا خاف من الفقر و انا عبد الغير

“Bagaimana aku akan takut dengan kemiskinan, sedang aku adalah hamba dari
Yang Maha Kaya”

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin

Puji syukur ku panjatkan atas kehadiran Allah SWT dengan Rahmat dan Karunianya, akhirnya tugas Laporan Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.

Karya kecil ini saya persembahkan kepada :

Kedua Orang Tua Tercinta

Ayahanda Erwinsyah (Alm) dan Ibunda Santi Indriany.

Sebagai tanda hormat dan terimakasih yang tak terhingga atas dukungan mental, materi, semangat, kasih sayang, serta doa yang tiada hentinya, yang menjadi alasan terus melangkah sampai di titik ini hingga akhirnya Laporan Akhir ini dapat terselesaikan. Semoga Allah subhanahu wata'ala senantiasa melimpahkan rahmat, kesehatan, kemudahan rezeki, keberkahan umur dan lindungan-Nya disetiap langkah yang diambil. Terimakasih bak... Terimakasih mak...

Kakak dan Adik Tersayang

Yang selalu menyemangati dan mendukung setiap keputusan yang diambil, serta selalu memberi keceriaan dalam hidupku.

SANWACANA

Bismillahirrahmanirrahim,

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT Karena berkat rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir yang berjudul “**Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Simpanan di Bank Lampung KCP Kartini**”. Laporan Akhir ini ditulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi Diploma III Keuangan dan Perbankan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Lampung.

Penulisan Laporan Akhir ini banyak rintangan yang penulis dapatkan, penulis mendapat banyak bantuan, bimbingan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak sehingga Laporan Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik. Melalui kesempatan yang baik ini, dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Nairobi, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Negeri Lampung.
2. Bapak Dr. Ribhan, S.E., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Negeri Lampung, sekaligus dosen pembimbing Laporan Akhir dan ketua penguji, yang senantiasa memberikan bantuan, bimbingan, serta pengarahan yang telah diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
3. Ibu Dr. Zainur M Rusdi, S.E., M.Sc. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Negeri Lampung.
4. Ibu Dwi Asri Siti Ambarwati, S.E., M.Si. Selaku Ketua Program Diploma III Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Negeri Lampung.
5. Bapak Ahmad Faisol, S.E., M.M Selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Ibu Aida Sari, S.E., M.Si Selaku Penguji Utama.
7. Ibu Lidya Ayuni Putri, S.Pd., M.Hum Selaku Sekertaris Penguji.

8. Bapak Nasirudin Selaku staf sekretariat Program Diploma III Keuangan Dan Perbankan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Negeri Lampung.
9. Bapak Indrapati selaku Pimpinan Bank Lampung Kantor Cabang Pembantu (KCP) Kartini yang telah memberikan kesempatan berharga bagi penulis untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di perusahaan ini.
10. Kepada Ibu Medisa sebagai Asisten Manager Bisnis Bank Lampung Kantor Cabang Pembantu (KCP) Kartini yang telah memberikan izin dan kepercayaan untuk belajar dan berkontribusi dalam kegiatan PKL.
11. Ibu Celi Novitasari sebagai Spv. Operasional Bank Lampung Kantor Cabang Pembantu (KCP) Kartini yang telah memberikan dukungan dan arahan yang diberikan selama masa PKL.
12. Mba Widya sebagai Kepala Bagian Rumah Tangga Divisi Umum Bank Lampung Pusat, yang telah memberikan perhatian dan panduan selama kegiatan PKL.
13. Kak Dharma, Kak Hilman dan Seluruh Pegawai baik dari Tim Marketing, Teller, Costomer Service, atau bagian Operasional Bank Lampung Kantor Cabang Pembantu (KCP) Kartini, yang telah memberikan bimbingan, semangat, arahan, serta wawasan yang sangat berarti selama kegiatan PKL.
14. Kepada Orang Tua Almarhum Bapak, Bunda, Kedua Kakak dan Kedua Adik saya , yang selalu memberikan kasih sayang, doa, dan dukungan yang tiada henti. Tanpa doa dan pengorbanan mereka, penulis tidak akan dapat menyelesaikan pendidikan ini dengan baik.
15. Kepada 911 ku yang tak henti memberikan penulis semangat, motivasi, dukungan yang selalu penulis repotkan dalam hal apapun dan selalu memberikan nasihat untuk mengerjakan Laporan Akhir.
16. Teman-teman seperjuangan Mesi, Komang, Riska, Diva yang senantiasa memberikan semangat, dukungan, serta kehangatan dalam menjalani proses kuliah dan penulisan tugas akhir ini.
17. Seluruh Teman-teman D3 Keuangan dan Perbankan Angkatan 2022, yang telah bersama-sama melalui proses perkuliahan hingga penyelesaian tugas akhir ini, saling membantu dan mendukung satu sama lain.

Semoga ALLAH SWT membalas semua kebaikan atas semua bantuan dan kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Dengan segenap kerendahan hati dan keterbatasan kemampuan, penulis meyakini bahwa Laporan Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Besar harapan semoga Laporan Akhir ini bisa bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Bandar Lampung, 26 Juni 2025

Penulis

Chantika Faras Dhifa

\

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	I
HALAMAN JUDUL	II
DAFTAR ISI	III
DAFTAR TABEL.....	IV
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	12
1.3 Tujuan Penulisan	12
1.4 Manfaat Penelitian	13
1.4.1 Bagi Badan Perusahaan	13
1.4.2 Bagi Peneliti	13
1.4.3 Bagi Pembaca	13
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 14
2.1 Pengertian Simpanan	14
2.2 Tujuan Simpanan	15
2.3 Jenis-Jenis Simpanan	17
2.4 Fungsi Simpanan	18
2.5 Teori Keputusan Nasabah	20
2.6 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah	22
 BAB III METODE DAN PROSES PENYELESAIAN KERJA PRAKTIK	 25
3.1 Metode Penulisan Data	25
3.2 Jenis dan Sumber Data	25
3.3 Metode Pengumpulan Data	26
3.4 Objek Kerja Praktik	27
3.4.1 Lokasi dan Waktu Kerja Praktik	27
3.4.2 Gambaran Umum Perusahaan	28
3.4.3 Diagram Alir.....	29
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	 14
4.1 Gambaran Umum Nasabah dan Produk Simpanan	14
4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah	15
4.3 Perhitungan Persentase Faktor yang Paling Dominan	17
4.4 Implikasi Strategi Pemasaran bagi Bank Lampung KCP Kartini	18

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	14
5.1 Kesimpulan	14
5.2 Saran	15
 DAFTAR PUSTAKA	29
 LAMPIRAN I	29
LAMPIRAN II	29

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Tahun 2020-2025	6
Tabel 3.1 Pertanyaan Wawancara	19
Tabel 4.1 Ringkasan Hasil Wawancara dengan Narasumber	6
Tabel 4.2 Presentase Faktor	19

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam industri perbankan, produk simpanan merupakan salah satu layanan utama yang ditawarkan kepada nasabah. Produk simpanan seperti tabungan, deposito, dan giro menjadi instrumen penting untuk menghimpun dana dari masyarakat (Kasmir, 2016). Dana yang dihimpun melalui produk simpanan tersebut kemudian dikelola oleh bank untuk disalurkan kembali dalam bentuk kredit atau investasi lainnya. Dengan demikian, fungsi intermediasi bank berjalan dengan optimal, yaitu menghubungkan pihak yang kelebihan dana dengan pihak yang membutuhkan dana.

Seiring dengan meningkatnya persaingan antarbank, baik bank nasional maupun bank daerah seperti Bank Lampung, maka pemahaman terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk simpanan menjadi sangat penting. Keputusan nasabah dalam memilih produk simpanan tidak terjadi begitu saja, melainkan dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kualitas layanan, tingkat suku bunga, citra bank, promosi, kemudahan akses, serta kepercayaan terhadap bank (Kotler & Keller, 2016).

Menurut penelitian oleh Prasetyo dan Subagio (2017), faktor kepercayaan, kemudahan layanan, serta reputasi bank secara signifikan mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk simpanan. Hal ini mengindikasikan bahwa aspek emosional dan rasional berperan bersamaan dalam proses pengambilan keputusan. Selain itu, faktor personal seperti usia, pendidikan, dan

pendapatan juga berpengaruh terhadap preferensi nasabah terhadap produk perbankan tertentu (Yulianti & Permatasari, 2020).

Bank Lampung, secara resmi dikenal sebagai PT Bank Pembangunan Daerah Lampung, adalah bank milik pemerintah daerah yang didirikan untuk mendukung pembangunan ekonomi di Provinsi Lampung. Bank ini pertama kali beroperasi pada tanggal 31 Januari 1966, berdasarkan izin usaha dari Menteri Urusan Bank Sentral No. Kep. 66/UBS/1965 dan berlandaskan Peraturan Daerah No. 8/PERDA/II/DPRD/73. Bank Lampung KCP Kartini, sebagai salah satu cabang strategis dari Bank Lampung, memiliki peran vital dalam mendukung pertumbuhan dan kinerja bank secara keseluruhan, khususnya di wilayah Kota Bandar Lampung. Sebagai lembaga keuangan daerah, Bank Lampung dituntut tidak hanya untuk menjalankan fungsi intermediasi keuangan, tetapi juga untuk mampu bersaing dengan bank-bank nasional dan swasta lainnya yang telah memiliki jaringan, teknologi, dan produk yang beragam.

Dalam konteks ini, Bank Lampung KCP Kartini harus memahami berbagai faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk simpanan, seperti faktor kualitas pelayanan, suku bunga yang kompetitif, kemudahan akses layanan digital, citra bank, keamanan transaksi, hingga kepercayaan nasabah terhadap reputasi bank seperti yg sudah dikemukakan oleh Kotler & Keller, 2016. Pengetahuan yang mendalam mengenai faktor-faktor tersebut menjadi dasar penting dalam merumuskan strategi pemasaran yang efektif, tepat sasaran, dan berkelanjutan. Tanpa pemahaman yang akurat terhadap kebutuhan dan preferensi nasabah, upaya pemasaran yang dilakukan berisiko tidak mencapai hasil

maksimal. Oleh karena itu, perilaku nasabah menjadi langkah awal yang harus dilakukan untuk memastikan bahwa produk simpanan yang ditawarkan mampu memenuhi ekspektasi pasar sasaran. Misalnya, generasi muda cenderung lebih mempertimbangkan kemudahan mobile banking dan bunga kompetitif, sementara segmen pensiunan mungkin lebih mengutamakan faktor keamanan dana dan layanan personal.

Dalam menghadapi kompetisi yang semakin ketat dari berbagai lembaga keuangan lain, baik perbankan konvensional, syariah, maupun lembaga keuangan berbasis teknologi (fintech), diperlukan strategi yang berbasis data dan analisis perilaku nasabah yang komprehensif. Bank Lampung KCP Kartini perlu mengidentifikasi faktor-faktor dominan yang menjadi pertimbangan utama nasabah, lalu mengintegrasikan hasil analisis tersebut ke dalam pengembangan produk, pelayanan, serta program promosi yang ditawarkan. Dengan demikian, Bank Lampung KCP Kartini tidak hanya mampu meningkatkan daya saing di pasar lokal, tetapi juga dapat memperluas basis nasabah secara signifikan. Peningkatan jumlah nasabah yang loyal akan memperkuat posisi Bank Lampung sebagai bank pilihan utama masyarakat di wilayah Bandar Lampung dan sekitarnya. Keberhasilan ini pada akhirnya akan berkontribusi positif terhadap kinerja keuangan bank secara keseluruhan dan memperkuat perannya sebagai motor penggerak ekonomi daerah.

Produk simpanan adalah layanan utama yang disediakan oleh bank untuk menghimpun dana dari masyarakat luas. Dana yang disimpan oleh nasabah di bank berfungsi sebagai sumber pendanaan bagi kegiatan bank, terutama untuk

penyaluran kredit dan pembiayaan lainnya. Produk simpanan mencerminkan hubungan antara bank dan nasabah dalam bentuk kepercayaan, di mana nasabah mempercayakan uangnya kepada bank dengan harapan memperoleh keuntungan seperti bunga atau bagi hasil, serta mendapatkan keamanan atas dana tersebut.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, simpanan adalah dana yang dipercayakan oleh masyarakat kepada bank berdasarkan perjanjian penyimpanan, yang dapat berupa giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan, dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu. (Undang-Undang No. 10 Tahun 1998, Pasal 1 Ayat 5).

Dalam dunia perbankan yang semakin kompetitif, keputusan nasabah untuk memilih suatu produk simpanan tidaklah terjadi secara sederhana. Keputusan tersebut merupakan hasil dari proses pertimbangan yang kompleks, di mana berbagai faktor turut memengaruhi preferensi dan pilihan nasabah. Faktor-faktor yang memengaruhi keputusan ini dapat berasal dari karakteristik produk itu sendiri, seperti tingkat suku bunga, fleksibilitas penarikan, biaya administrasi, dan fasilitas tambahan yang ditawarkan. Selain itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank, termasuk keramahan staf, kecepatan layanan, serta kemudahan akses terhadap informasi dan transaksi, juga memainkan peran penting dalam membentuk persepsi dan kepuasan nasabah.

Menurut Kotler dan Keller (2016) dalam buku *Marketing Management*, keputusan konsumen yang dalam konteks ini termasuk keputusan nasabah bank dipengaruhi oleh kombinasi berbagai faktor psikologis, pribadi, sosial, dan situasional. Faktor psikologis mencakup motivasi, persepsi, pembelajaran, serta sikap dan

kepercayaan yang terbentuk dari pengalaman dan informasi yang diterima. Faktor pribadi mencakup aspek demografis dan gaya hidup individu yang menentukan kebutuhan dan keinginannya terhadap produk simpanan tertentu. Faktor sosial mencakup pengaruh dari kelompok referensi, keluarga, teman, serta status sosial yang membentuk sikap konsumen terhadap produk perbankan. Sementara itu, faktor situasional meliputi keadaan atau kondisi tertentu yang dihadapi nasabah pada saat membuat keputusan, seperti kondisi ekonomi, promosi bank, atau kebutuhan mendesak akan dana simpanan yang aman.

Tabel 1.1. Data Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Tahun 2020-2025

Tahun	Faktor-Faktor Penyebab	Jumlah Nasabah (Estimasi)	Persentase (%)
2020	Banyaknya promo bunga tinggi di tengah pandemi COVID-19, Ketidakpastian ekonomi	50	25%
2021	Lonjakan produk tabungan digital baru, Kompetisi antarbank digital dan konvensional	65	28%
2022	Perubahan suku bunga akibat inflasi global, Penawaran berbagai tabungan investasi (reksadana, emas, dll.)	67	30%
2023	Banyak bank memperkenalkan fitur cashback, diskon, dan loyalty point, Kebutuhan mobile banking meningkat	75	32%
2024	Perkembangan bank berbasis AI dan Open Banking, Integrasi e-wallet dengan tabungan	70	35%
2025	Persaingan ketat antarbank untuk menawarkan suku bunga kompetitif, Keamanan siber menjadi perhatian utama	80	38%

Sumber: Data Bank Lampung Tahun 2020-2025

Berdasarkan data yang diperoleh, jumlah nasabah yang mengalami kesulitan dalam menentukan pilihan produk simpanan menunjukkan pola fluktuatif selama enam tahun terakhir. Pada tahun 2020, tercatat sebanyak 50 orang menghadapi

ketidakpastian dalam memilih jenis simpanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Jumlah tersebut meningkat secara signifikan menjadi 65 nasabah pada tahun 2021, dan kembali mengalami kenaikan menjadi 67 orang pada tahun berikutnya. Kenaikan yang lebih tajam terjadi pada tahun 2023, dengan total 75 nasabah tercatat mengalami permasalahan serupa. Meskipun pada tahun 2024 terjadi sedikit penurunan menjadi 70 orang, tren tersebut kembali meningkat pada tahun 2025, di mana tercatat sebanyak 80 individu menghadapi kebimbangan dalam pengambilan keputusan terkait produk simpanan.

Secara umum, kecenderungan nasabah yang mengalami hambatan dalam menentukan pilihan produk menunjukkan peningkatan dari tahun ke tahun, dengan pengecualian pada tahun 2024. Fakta ini mengindikasikan adanya kepercayaan yang relatif tinggi terhadap produk-produk yang ditawarkan oleh Bank Lampung Cabang Kartini, meskipun kompleksitas produk perbankan terus berkembang. Berdasarkan latar belakang tersebut, laporan ini disusun untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi preferensi nasabah dalam memilih produk simpanan di Bank Lampung Cabang Kartini.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, dapat diidentifikasi masalah yaitu:

Apakah faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk simpanan pada Bank Lampung KCP Kartini Bandar Lampung.

1.3 Tujuan Penulisan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk simpanan pada Bank Lampung KCP Kartini Bandar Lampung.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Badan Perusahaan

Hasil penulisan ini dapat digunakan dan diharapkan memberikan informasi dan gambaran yang jelas kepada Bank Lampung KCP Kartini mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk simpanan. Dengan demikian, perusahaan dapat menyusun strategi pemasaran yang lebih efektif, meningkatkan kualitas produk dan layanan, serta memperkuat loyalitas nasabah untuk mendukung pertumbuhan bisnis bank di tengah persaingan industri perbankan yang semakin ketat..

1.4.2 Bagi Peneliti

Hasil penulisan ini sebagai kontribusi pengetahuan dalam menerapkan teori-teori yang telah diperoleh selama perkuliahan dan dapat digunakan untuk menambah pengetahuan dan pengalaman belajar penulis. serta untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Ahli Madya Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.

1.4.3 Bagi Pembaca

Hasil penulisan ini diharapkan dapat memberikan informasi serta wawasan pembaca mengenai mekanisme pemberian kredit, serta dapat digunakan sebagai bahan referensi dalam penyusunan tugas akhir di masa yang akan datang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Simpanan

Simpanan dalam dunia perbankan merujuk pada sejumlah uang yang dipercayakan oleh masyarakat kepada bank berdasarkan perjanjian tertentu, baik dalam bentuk tabungan, giro, maupun deposito. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, simpanan adalah dana yang dipercayakan oleh masyarakat kepada bank dalam bentuk giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan, dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu. Simpanan ini menjadi sumber utama dana bank yang kemudian digunakan untuk kegiatan operasional seperti pemberian kredit dan pembiayaan investasi (UUD,1998).

Selain itu, menurut Kasmir (2016:73) dalam bukunya yang berjudul "Manajemen Perbankan", simpanan adalah uang yang diterima oleh bank dari masyarakat baik perorangan maupun badan usaha, yang penarikannya dapat dilakukan sesuai syarat tertentu, baik melalui cek, bilyet giro, buku tabungan, kartu ATM, atau sarana lainnya. Simpanan tersebut berfungsi tidak hanya sebagai bentuk kepercayaan masyarakat terhadap bank, tetapi juga sebagai dana yang dapat dikelola untuk kepentingan ekonomi secara luas.

Bank menyediakan berbagai jenis produk simpanan untuk memenuhi kebutuhan yang beragam dari nasabahnya. Simpanan giro biasanya digunakan oleh nasabah yang membutuhkan kemudahan transaksi harian, seperti pelaku usaha dan korporasi. Simpanan tabungan lebih ditujukan untuk nasabah individu yang ingin

menabung dengan fleksibilitas penarikan kapan saja. Sedangkan simpanan deposito ditujukan untuk nasabah yang ingin menyimpan dana dalam jangka waktu tertentu dan mendapatkan bunga lebih tinggi dibandingkan tabungan biasa.

Dari sisi perbankan, simpanan memiliki peranan vital karena menjadi sumber dana murah (low-cost fund) yang mendukung kegiatan pemberian kredit dan investasi lainnya. Secara keseluruhan, simpanan merupakan instrumen keuangan yang penting, tidak hanya bagi nasabah sebagai sarana penyimpanan dana dan perencanaan keuangan, tetapi juga bagi perbankan dan ekonomi nasional sebagai fondasi likuiditas dan pertumbuhan..

2.2 Tujuan Simpanan

Simpanan di bank memiliki berbagai tujuan penting baik bagi pihak masyarakat (nasabah) maupun bagi bank itu sendiri, tujuan utama dari simpanan adalah memberikan tempat yang aman untuk menyimpan uang masyarakat, sambil memberikan manfaat tambahan berupa bunga atau keuntungan finansial lainnya. Dengan menyimpan uang di bank, nasabah dapat menghindari risiko kehilangan, pencurian, atau kerusakan uang secara fisik. Selain itu, simpanan juga menjadi sarana bagi masyarakat untuk mengelola keuangan mereka, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang (Kasmir, 2016:74).

Dari perspektif nasabah, tujuan menyimpan dana di bank adalah untuk memastikan likuiditas dan keamanan dana mereka, serta mendapatkan keuntungan berupa bunga atau insentif lainnya. Simpanan berfungsi sebagai alat perencanaan keuangan, misalnya untuk persiapan biaya pendidikan, dana pensiun, modal usaha, pembelian aset, atau kebutuhan mendadak di masa depan. Dalam buku

“Manajemen Lembaga Keuangan” nasabah juga menyimpan uang di bank karena adanya kemudahan dalam bertransaksi, baik itu penarikan, transfer, pembayaran, maupun investasi.

Sementara itu, dari sisi perbankan, simpanan merupakan sumber utama dana yang digunakan untuk menyalurkan kredit dan pembiayaan lainnya. Bank menghimpun dana masyarakat melalui berbagai produk simpanan, lalu menyalurkannya kembali dalam bentuk pinjaman kepada sektor ekonomi produktif. Dengan demikian, simpanan menjadi dasar bagi aktivitas intermediasi bank, yang berfungsi untuk menjaga stabilitas ekonomi dan mempercepat pertumbuhan ekonomi nasional. Bank perlu menjaga tingkat simpanan yang stabil dan terus bertumbuh untuk mempertahankan tingkat likuiditas yang sehat, serta untuk memenuhi kewajiban-kewajiban operasional dan kredit yang telah diberikan (Siamat 2005:134).

Dalam jurnal Jurnal Keuangan dan Perbankan menyebutkan bahwa motivasi masyarakat dalam menempatkan simpanan di bank dipengaruhi oleh kepercayaan terhadap keamanan dana, tingkat bunga yang ditawarkan, kemudahan akses layanan, dan citra bank di mata masyarakat. Oleh sebab itu, bank harus terus meningkatkan kualitas pelayanan dan menjaga kepercayaan nasabah sebagai bagian dari strategi mempertahankan dan meningkatkan jumlah simpanan. Dengan demikian, simpanan bukan hanya sekadar menitipkan uang, melainkan juga merupakan bagian dari strategi keuangan pribadi, sarana investasi sederhana, alat transaksi, serta pondasi utama bagi keberlangsungan sistem perbankan dan perekonomian nasional (Nurhayati dan Widyastuti, 2017).

2.3 Jenis-Jenis Simpanan

Dalam dunia perbankan, simpanan dibagi menjadi beberapa jenis, disesuaikan dengan kebutuhan dan karakteristik transaksi nasabah. Menurut UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan dan dijelaskan pula oleh Kasmir (2016:77-80), jenis-jenis simpanan meliputi:

1. Giro

Giro adalah simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, atau sarana pembayaran lain. Giro banyak digunakan oleh perusahaan atau lembaga bisnis untuk kebutuhan transaksi harian karena fleksibilitasnya yang tinggi. Nasabah biasanya tidak mendapatkan bunga besar, namun lebih mengutamakan kemudahan transaksi.

2. Tabungan

Tabungan adalah simpanan yang penarikannya dapat dilakukan sesuai ketentuan yang disepakati antara nasabah dan bank. Tabungan diperuntukkan bagi masyarakat umum, dengan tujuan mendorong kebiasaan menabung. Penarikan dana dapat dilakukan melalui teller, ATM, atau mobile banking. Biasanya tabungan memberikan bunga lebih rendah dibandingkan deposito, tetapi menawarkan fleksibilitas penarikan.

3. Deposito Berjangka

Deposito adalah simpanan yang hanya bisa ditarik pada jangka waktu tertentu sesuai perjanjian antara bank dan nasabah, misalnya 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan, 12 bulan, atau lebih. Deposito menawarkan bunga yang lebih tinggi daripada tabungan biasa, karena dana tidak dapat ditarik sewaktu-waktu tanpa penalti.

4. Sertifikat Deposito

Merupakan surat berharga atas simpanan berjangka yang bisa diperjualbelikan. Sertifikat deposito bisa dipindahtangankan kepada pihak lain sebelum jatuh tempo, berbeda dengan deposito biasa yang hanya untuk nasabah yang bersangkutan.

5. Tabungan Berjangka Dan Tabungan Rencana

Produk ini menggabungkan karakteristik tabungan dan deposito. Nasabah menyetorkan dana secara rutin (misal bulanan) untuk jangka waktu tertentu, dan di akhir periode akan menerima dana pokok ditambah bunga yang lebih kompetitif.

Menurut Nurhayati dan Widyastuti (2017), muncul pula inovasi baru seperti tabungan berbasis investasi (tabungan emas, tabungan reksadana), yang dikembangkan oleh bank-bank untuk menarik nasabah yang ingin menabung sekaligus berinvestasi.

2.4 Fungsi Simpanan

Simpanan di bank memiliki beberapa fungsi penting, baik bagi masyarakat umum, dunia perbankan, maupun perekonomian nasional. Fungsi utama dari simpanan meliputi:

1. Sarana Penyimpanan Dana yang Aman

Simpanan memberikan tempat yang aman bagi masyarakat untuk menyimpan uang, mengurangi risiko kehilangan akibat pencurian, kebakaran, atau kerusakan.

2. Sarana Investasi dan Pertumbuhan Dana

Dalam beberapa produk simpanan, nasabah bisa mendapatkan imbal hasil seperti bunga atau bagi hasil (dalam bank syariah). Ini menjadikan simpanan

tidak hanya tempat menyimpan uang, tetapi juga sarana untuk memperoleh keuntungan.

3. Sumber Pendanaan Bagi Bank

Dana simpanan digunakan bank untuk menyalurkan kredit kepada sektor produktif, sehingga mendukung kegiatan usaha dan pembangunan ekonomi.

4. Alat Likuiditas

Simpanan memberikan kemudahan bagi nasabah untuk mengakses uang mereka kapan saja, terutama melalui tabungan atau giro, baik untuk kebutuhan konsumsi, investasi, maupun darurat.

5. Alat Pembayaran dan Transaksi

Simpanan mempermudah transaksi keuangan seperti pembayaran tagihan, transfer dana, pembelian barang dan jasa melalui fasilitas ATM, mobile banking, atau internet banking.

6. Pendorong Kebiasaan Menabung

Produk simpanan mendorong masyarakat untuk lebih disiplin dalam mengelola keuangan, mempersiapkan kebutuhan masa depan, dan mengurangi sifat konsumtif.

Simpanan yang kuat dan stabil juga membantu menjaga stabilitas moneter karena bank dapat menjalankan fungsinya tanpa gangguan likuiditas yang berarti, juga memiliki fungsi sosial dalam mendorong pemerataan akses layanan keuangan kepada berbagai lapisan masyarakat, sehingga mendukung program inklusi keuangan nasional (Siamat, 2005).

2.5 Teori Keputusan Konsumen

Dalam dunia perbankan, keputusan nasabah untuk memilih produk simpanan merupakan hasil dari interaksi kompleks antara faktor psikologis, sosial, ekonomi, serta karakteristik individu nasabah itu sendiri. Berbagai teori dapat digunakan untuk menjelaskan bagaimana dan mengapa nasabah mengambil keputusan tersebut. Salah satu teori utama yang relevan adalah Teori Keputusan Konsumen menurut Kotler dan Keller dalam buku *Marketing Management*. Menurut mereka, keputusan pembelian konsumen, termasuk keputusan memilih produk simpanan di bank, dipengaruhi oleh empat faktor utama, yaitu:

1. Faktor budaya (nilai, norma, keyakinan yang dianut nasabah),
2. Faktor sosial (keluarga, kelompok referensi, status sosial),
3. Faktor pribadi (usia, pekerjaan, situasi ekonomi),
4. Faktor psikologis (motivasi, persepsi, pembelajaran, kepercayaan, dan sikap).

Dalam konteks Bank Lampung KCP Kartini, nasabah akan menilai berbagai elemen seperti keamanan dana, tingkat bunga yang kompetitif, kualitas layanan, serta reputasi bank sebelum memutuskan untuk membuka produk simpanan. Proses pengambilan keputusan yang dilalui oleh nasabah mengikuti beberapa tahapan penting, yaitu:

1. Pengenalan kebutuhan: Nasabah menyadari adanya kebutuhan untuk menyimpan uang secara aman.
2. Pencarian informasi: Nasabah mencari informasi mengenai berbagai produk simpanan yang tersedia, termasuk bunga, jangka waktu, dan tingkat keamanan.

3. Evaluasi alternatif: Nasabah membandingkan berbagai pilihan bank dan produk simpanan.
4. Keputusan membeli (menabung): Nasabah akhirnya memilih produk simpanan tertentu, misalnya deposito di Bank Lampung.
5. Perilaku pasca-pembelian: Nasabah akan mengevaluasi apakah produk simpanan tersebut memenuhi harapan mereka (Kotler dan Keller, 2016:192)

Proses ini tidak terlepas dari kebutuhan dasar manusia sebagaimana dijelaskan dalam Teori Kebutuhan Maslow yang mengemukakan bahwa manusia memiliki hierarki kebutuhan, mulai dari kebutuhan fisiologis hingga kebutuhan aktualisasi diri. Produk simpanan seperti deposito berperan penting dalam memenuhi kebutuhan akan rasa aman. Dengan menyimpan uang dalam bentuk deposito di Bank Lampung, nasabah berusaha memenuhi kebutuhan mereka untuk melindungi aset dari ketidakpastian ekonomi dan risiko kerugian finansial (Maslow, 1943).

Selain kebutuhan dasar tersebut, keputusan memilih produk simpanan juga dipengaruhi oleh profil risiko nasabah. Menurut Teori Portofolio yang dikembangkan oleh Markowitz, setiap individu akan mengalokasikan asetnya sesuai dengan tingkat risiko yang dapat mereka terima. Deposito, yang dikenal sebagai instrumen investasi berisiko rendah, akan lebih disukai oleh nasabah yang bersifat *risk averse* (menghindari risiko). Mereka akan cenderung mengalokasikan sebagian besar dana mereka dalam bentuk deposito dibandingkan produk keuangan berisiko tinggi seperti saham atau reksa dana (Markowitz, 1952).

Lebih jauh lagi, pemilihan produk simpanan dipengaruhi oleh perilaku konsumen, sebagaimana dijelaskan oleh Schiffman dan Kanuk yang menurut teori mereka, faktor-faktor psikologis seperti persepsi terhadap produk, sikap terhadap bank, motivasi untuk menabung, serta pengalaman pribadi akan membentuk pola pikir nasabah dalam menentukan keputusan. Misalnya, jika seorang nasabah memiliki pengalaman positif sebelumnya dengan pelayanan Bank Lampung, maka ia lebih mungkin untuk kembali menggunakan produk simpanan bank tersebut (Schiffman dan Kanuk, 2010).

2.6 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah

Keputusan nasabah dalam memilih produk simpanan di perbankan, termasuk di Bank Lampung KCP Kartini, dipengaruhi oleh kombinasi faktor internal dan eksternal. Faktor-faktor ini saling berinteraksi membentuk preferensi dan perilaku nasabah terhadap produk simpanan seperti tabungan maupun deposito. Menurut Swastha dan Handoko dalam buku Manajemen Pemasaran, terdapat lima faktor utama yang mempengaruhi keputusan konsumen, yang relevan juga terhadap keputusan nasabah bank, yaitu:

1. Faktor Produk

Produk simpanan yang menawarkan suku bunga kompetitif, kemudahan penarikan, keamanan tinggi, serta variasi pilihan jangka waktu yang fleksibel akan lebih menarik bagi calon nasabah. Semakin baik fitur produk yang ditawarkan, semakin besar kemungkinan nasabah memilih produk tersebut.

2. Faktor Harga

Aspek harga dalam perbankan mencakup biaya administrasi, bunga simpanan, dan biaya tambahan lainnya. Nasabah cenderung membandingkan

total biaya dan manfaat yang diperoleh. Produk simpanan dengan biaya rendah namun memberikan hasil (return) kompetitif menjadi daya tarik kuat.

3. Faktor Tempat (Lokasi)

Kemudahan akses ke kantor cabang, ATM, serta layanan digital banking menjadi pertimbangan penting. Semakin mudah nasabah mengakses layanan bank, semakin besar kemungkinan bank tersebut dipilih.

4. Faktor Promosi

Program promosi berupa hadiah langsung, program loyalitas, diskon biaya administrasi, atau edukasi mengenai produk simpanan terbukti efektif meningkatkan minat nasabah untuk menabung.

5. Faktor Pelayanan

Kualitas pelayanan yang diberikan karyawan bank, termasuk keramahan, ketepatan waktu pelayanan, profesionalisme, dan responsivitas, memainkan peran penting dalam membangun kepuasan nasabah yang berujung pada keputusan pembelian produk simpanan (Swastha dan Handoko, 2012:120).

Selain itu, berdasarkan penelitian Nurhayati dan Widyastuti mendukung hal ini, yang menunjukkan bahwa kepercayaan (trust), kemudahan transaksi (convenience), dan reputasi bank sangat berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk memilih produk simpanan, penjelasan diatas berupa faktor internal.

Selanjutnya faktor eksternal yang turut mempengaruhi keputusan diatas, seperti:

1. Kondisi Ekonomi Makro : Tingkat inflasi, pertumbuhan ekonomi, dan suku bunga acuan Bank Indonesia (BI Rate).
2. Persaingan Antarbank : Strategi harga dan layanan dari bank-bank lain.

3. Kebijakan Perbankan : Ketentuan dari Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) mengenai jaminan dana nasabah.
4. Reputasi Bank Lampung : Penilaian media, lembaga rating keuangan, dan persepsi masyarakat (Nurhayati dan Widyastuti, 2017).

BAB III

METODE DAN PROSES PENYELESAIAN KERJA PRAKTIK

3.1 Metode Penulisan Data

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Metode analisis deskriptif kualitatif adalah analisis yang tidak didasarkan pada perhitungan statistik yang berbentuk kuantitatif, tapi dalam bentuk pernyataan dan uraian yang nantinya akan disusun secara sistematis. Penelitian ini dilakukan menggunakan analisis kualitatif karena permasalahan yang akan dibahas dalam laporan ini tidak berkenaan dengan angka-angka tapi memberikan gambaran tentang suatu keadaan secara objektif untuk mendapatkan jawaban atas perumusan masalah dari penelitian saat praktik kerja lapangan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk simpanan penting untuk membantu bank menyusun strategi pemasaran yang tepat, meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah, menyesuaikan produk dengan kebutuhan pasar, serta menjadi dasar bagi pengambilan keputusan manajemen pada Bank Lampung KCP Kartini.

3.2 Jenis dan Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penulisan ini sangat berhubungan dengan jenis data yang diambil. Data yang dipakai diharapkan sesuai dengan permasalahan yang dihadapi sehingga mampu menyelesaikan permasalahan penulisan.

Sumber data yang digunakan yaitu:

1. Data Primer

Merupakan data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti melalui survei, observasi, dan wawancara kepada nasabah maupun pihak internal Bank Lampung KCP Kartini. Data ini mencakup informasi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk simpanan, seperti suku bunga, pelayanan, kemudahan akses, reputasi bank, serta preferensi dan pengalaman nasabah terhadap produk simpanan yang ditawarkan oleh Bank Lampung.

2. Data Sekunder

Merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui media perantara. Data ini diperoleh dari berbagai referensi yang mendukung penelitian, seperti laporan tahunan Bank Lampung, dokumen internal perusahaan, jurnal ilmiah, buku-buku teori terkait pemasaran dan perilaku konsumen, serta publikasi resmi dari lembaga pemerintah atau keuangan yang relevan. Data ini digunakan untuk memperkuat landasan teoritis dan membandingkan hasil temuan di lapangan.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Dalam penulisan ini, metode pengumpulan data yang digunakan adalah:

1. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan suatu kegiatan untuk mengumpulkan informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang akan sedang diteliti. Penelitian kepustakaan dilakukan dengan cara membaca, mempelajari, dan mengumpulkan data yang diperoleh dari sumber-sumber kepustakaan yang berhubungan dengan kegiatan yang dilakukan.

2. Studi Lapangan

Observasi adalah pengumpulan data dengan cara terjun langsung ke lapangan, dalam penelitian tersebut diperhatikan pula penggunaan sumber sumber non manusia, seperti dokumen serta catatan yang tersedia.

3. Pemilihan Responden

Dalam penelitian ini, pemilihan responden dilakukan secara *purposive*, yaitu penentuan subjek berdasarkan pertimbangan tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Metode *purposive sampling* digunakan karena peneliti ingin mendapatkan informasi yang mendalam dari individu yang benar-benar memahami dan memiliki keterlibatan langsung dalam proses pengambilan keputusan terkait produk simpanan.

Responden yang dipilih merupakan nasabah aktif Bank Lampung KCP Kartini yang telah memiliki pengalaman dalam menggunakan produk simpanan bank tersebut, baik dalam bentuk tabungan, deposito, maupun jenis simpanan lainnya. Oleh karena itu, tidak semua nasabah dijadikan responden, melainkan hanya yang memenuhi kriteria tertentu seperti:

1. Nasabah aktif dan memiliki produk simpanan di Bank Lampung KCP Kartini, minimal selama 6 bulan terakhir.
2. Memiliki pengalaman dalam melakukan transaksi terkait produk simpanan, baik pembukaan rekening, penyetoran, atau penarikan.

3. Dipilih dari berbagai latar belakang usia, pekerjaan, pendidikan, dan penghasilan. Ini mencakup pelajar/mahasiswa, karyawan swasta, PNS, wiraswasta, ibu rumah tangga, hingga pensiunan.
4. Responden yang bersedia meluangkan waktu untuk diwawancarai dan memberikan jawaban secara terbuka dan jujur, menjadi prioritas dalam pemilihan.
5. Responden harus memiliki pengetahuan dasar mengenai keunggulan dan kelemahan produk simpanan yang mereka gunakan, seperti suku bunga, biaya administrasi, serta layanan digital yang disediakan bank.

4. Pengambilan Data Dengan Metode Wawancara

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan atau kriteria tertentu yang ditetapkan oleh peneliti. Dari total populasi sekitar 200 nasabah aktif di Bank Lampung KCP Kartini, dipilih 30 orang sebagai responden awal. Pemilihan ini tidak dilakukan secara acak, melainkan didasarkan pada sejumlah kriteria untuk memastikan bahwa responden benar-benar relevan dan mampu memberikan informasi yang dibutuhkan. Pemilihan responden juga mempertimbangkan keberagaman latar belakang demografis seperti usia, jenis pekerjaan, tingkat pendidikan, dan penghasilan. Hal ini penting untuk mendapatkan perspektif yang luas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah. Dalam praktiknya, responden yang berasal dari kalangan mahasiswa, PNS, ibu rumah tangga, pegawai swasta, pengusaha, hingga pensiunan, sengaja dilibatkan agar dapat merepresentasikan seluruh segmen nasabah yang ada.

Keputusan untuk menampilkan sebagian kecil responden ini didasarkan pada pendekatan kualitatif, yang lebih menekankan pada kedalaman informasi (*depth*) dibandingkan jumlah responden (*breadth*).

Dalam penelitian kualitatif, data yang kaya dan mendalam dari informan yang tepat lebih berharga daripada data dangkal dari banyak responden. Oleh karena itu, pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi secara lebih menyeluruh persepsi, motivasi, serta preferensi nasabah dalam memilih produk simpanan di Bank Lampung KCP Kartini. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur, yaitu dengan panduan pertanyaan terbuka yang memungkinkan responden menjawab secara bebas namun tetap fokus pada topik penelitian. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat menggali informasi yang lebih mendalam dan kontekstual dari masing-masing responden.

Tabel 3.1 Pertanyaan Wawancara

Kategori	Pertanyaan
Identitas Responden	1. Boleh saya tahu usia dan pekerjaan Anda?
	2. Sudah berapa lama Anda menjadi nasabah di Bank Lampung KCP Kartini?
	3. Produk simpanan apa yang Anda gunakan saat ini?
Pengalaman & Preferensi	1. Apa alasan utama Anda memilih menyimpan dana di Bank Lampung?
	2. Faktor apa yang paling Anda pertimbangkan sebelum memilih produk simpanan?
	3. Bagaimana pendapat Anda mengenai pelayanan dari staf bank sejauh ini?
	4. Apakah Anda pernah membandingkan produk simpanan Bank Lampung dengan bank lain? Jika ya, apa kelebihan/kekurangannya?
	5. Seberapa penting promosi atau penawaran bonus/hadiah dalam keputusan Anda membuka rekening simpanan?
Layanan Digital &	1. Apakah Anda menggunakan layanan mobile banking atau internet banking? Bagaimana pengalaman Anda?

Aksesibilitas	2. Apakah kemudahan akses melalui teknologi digital memengaruhi keputusan Anda dalam memilih bank atau produk simpanan?
Kepuasan & Reputasi Bank	1. Menurut Anda, bagaimana citra atau reputasi Bank Lampung di mata masyarakat?
	2. Apakah Anda merasa puas dengan produk dan layanan yang diberikan? Mengapa?
	3. Jika ada, apa saran Anda untuk peningkatan produk simpanan di Bank Lampung?

Pendekatan ini sejalan dengan prinsip penelitian kualitatif, yaitu mengutamakan kedalaman data (*depth*) dibandingkan jumlah responden (*breadth*), sehingga hasil yang disajikan tetap valid dan bermakna meskipun berasal dari sebagian kecil dari keseluruhan informan yang diwawancarai.

5. Perhitungan Metode *Purposive Sampling*

Metode purposive sampling secara umum tidak memerlukan rumus statistik tertentu karena bersifat non-probabilitas dan berbasis pertimbangan subjektif peneliti, dalam penelitian ini tetap digunakan pendekatan kuantitatif sederhana untuk menunjukkan proporsi sampel yang dipilih dari total populasi. Hal ini bertujuan untuk memberikan gambaran kuantitatif tentang representasi sampel terhadap keseluruhan populasi. Dari total populasi sebanyak 200 nasabah aktif Bank Lampung KCP Kartini, peneliti memilih 30 responden yang dinilai memenuhi kriteria tersebut. Meski tanpa rumus baku, penyajian yang umum digunakan untuk menjelaskan jumlah sampel adalah sebagai berikut:

$$n = \left(\frac{n}{N} \right) \times 100\% \quad (3.1)$$

Keterangan:

n = Jumlah Responden Yang Terpilih

N = Jumlah Total populasi

Dengan demikian, jumlah yang dipilih dianggap cukup representatif untuk menggambarkan ragam perspektif yang diperlukan dalam pendekatan kualitatif.

3.4 Objek Kerja Praktik

3.4.1 Lokasi dan Waktu Kerja Praktik

1. Lokasi

Kerja praktik lapangan dilakukan di Bank Lampung Kantor Cabang Kartini yang beralamat di Jl. Kartini No. 30, Bandar Lampung, 35116. Lokasi ini dipilih karena merupakan salah satu KCU Bank Lampung yang memiliki peran strategis dalam penghimpunan dana masyarakat, khususnya melalui produk simpanan. Selama kegiatan kerja praktik, peneliti memperoleh gambaran langsung mengenai operasional bank, strategi pemasaran produk simpanan, serta interaksi dengan nasabah.

2. Waktu Kerja Praktik

Kegiatan praktik kerja lapangan (PKL) dilakukan selama 47 hari kerja. Dimulai pada tanggal 13 Januari 2025 sampai dengan 28 Februari 2025.

3.4.2 Gambaran Umum Perusahaan

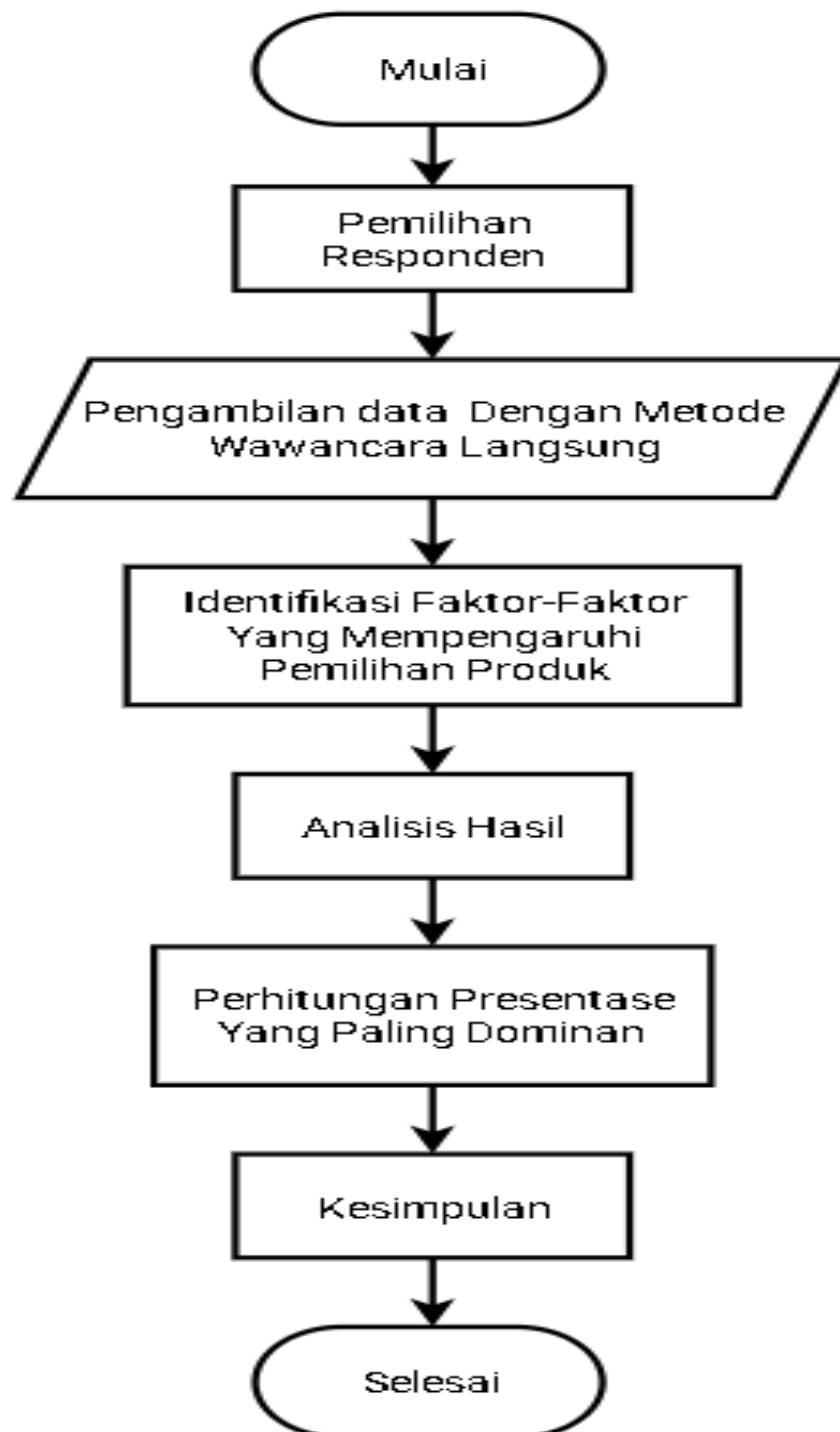
PT Bank Pembangunan Daerah Lampung, atau yang lebih dikenal dengan Bank Lampung, merupakan salah satu bank pembangunan daerah yang dimiliki oleh Pemerintah Provinsi Lampung yang didirikan pada tanggal 31 Januari 1965. Bank Lampung hadir sebagai lembaga keuangan yang bertujuan mendukung pembangunan ekonomi daerah Provinsi Lampung yang memiliki peran strategis

dalam mendorong pertumbuhan ekonomi lokal melalui penghimpunan dana masyarakat dalam bentuk simpanan, serta penyaluran dana dalam bentuk kredit kepada sektor-sektor produktif, termasuk usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM).

Bank Lampung telah memiliki jaringan kantor yang cukup luas, baik kantor cabang maupun kantor cabang pembantu yang tersebar di seluruh wilayah Lampung, serta beberapa titik layanan di luar provinsi. Dengan jaringan tersebut, Bank Lampung berupaya memberikan pelayanan perbankan yang mudah diakses dan inklusif bagi masyarakat, Bank Lampung juga aktif berkontribusi dalam pembangunan daerah melalui penyaluran dana *Corporate Social Responsibility* (CSR). Dalam upaya meningkatkan tata kelola perusahaan yang baik, Bank Lampung telah memperoleh berbagai penghargaan dan sertifikasi, serta terus melakukan transformasi untuk menjadi bank daerah yang modern, profesional, dan terpercaya.

3.4.3 Diagram Alir

Berikut adalah langkah-langkah dalam menentukan faktor mana yang paling dominan pada Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Simpanan Pada Bank Lampung KCP Kartini .



Gambar 3.1 Diagram Alir

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di PT. Bank Lampung KCP Kartini Bandar Lampung, dengan melakukan observasi dan wawancara dengan sejumlah nasabah dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa faktor utama yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk simpanan. Faktor yang paling dominan dalam memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk simpanan di Bank Lampung KCP Kartini adalah suku bunga, di mana nasabah cenderung memilih produk dengan suku bunga lebih tinggi untuk mendapatkan keuntungan finansial yang maksimal.

Selain itu, kualitas layanan pelanggan juga menjadi pertimbangan penting karena pelayanan yang ramah, cepat, dan profesional memberikan kenyamanan dan membangun kepercayaan nasabah. Program promosi dan insentif seperti hadiah langsung dan potongan biaya administrasi juga menarik minat nasabah, khususnya dari kalangan muda dan ibu rumah tangga. Reputasi Bank Lampung sebagai bank daerah yang terpercaya turut menambah keyakinan nasabah dalam menyimpan dana. Kemudahan akses melalui layanan digital seperti mobile banking semakin

memperkuat keputusan nasabah. Terakhir, kualitas produk simpanan, termasuk fleksibilitas penarikan dan kejelasan fitur, membuat produk yang mudah digunakan dan sesuai kebutuhan lebih diminati. Secara keseluruhan, keputusan nasabah dipengaruhi oleh kombinasi faktor rasional seperti keuntungan dan efisiensi, serta faktor emosional seperti kenyamanan dan kepercayaan, sehingga dengan memahami hal ini Bank Lampung KCP Kartini dapat menyusun strategi yang tepat untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, berikut adalah beberapa saran yang dapat diberikan kepada PT. Bank Lampung KCP Kartini untuk meningkatkan daya tarik produk simpanan dan kepuasan nasabah:

1. Tingkatkan Penawaran Suku Bunga

Lakukan survei pasar secara berkala untuk memastikan suku bunga yang ditawarkan tetap kompetitif. Pertimbangkan untuk memberikan bonus bagi nasabah yang menyimpan dana dalam jangka waktu tertentu, sehingga mendorong nasabah untuk menabung lebih lama.

2. Rancang Program Promosi Kreatif

Kembangkan program promosi yang menarik dan manfaatkan media sosial untuk mempromosikannya. Pertimbangkan untuk mengadakan acara yang melibatkan masyarakat untuk meningkatkan visibilitas bank.

3. Rancang Program Promosi Kreatif

Kembangkan program promosi yang menarik dan manfaatkan media sosial untuk mempromosikannya. Pertimbangkan untuk mengadakan acara yang melibatkan masyarakat untuk meningkatkan visibilitas bank.

Dengan menerapkan saran-saran di atas, PT. Bank Lampung KCP Kartini diharapkan dapat meningkatkan daya saingnya di pasar perbankan, menarik lebih banyak nasabah, serta meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah yang sudah ada.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ariani, D. W. (2016). Relationship model of personality, motivation, organizational culture, situational factors, and employee performance. *International Business Management*, 10(4), 454–466.
- [2] Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education Limited.
- [3] Prasetyo, T. S., & Subagio, N. A. (2017). Pengaruh Citra Bank, Lokasi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Menabung. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 49(1), 151–158.
- [4] Yulianti, D., & Permatasari, A. (2020). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Menabung Nasabah di Bank Syariah. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 5(2), 157–168.
- [5] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998, Pasal 1 Ayat 5.
- [6] Kasmir. (2016). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- [7] Kotler, Philip & Armstrong, Gary. (2018). *Principles of Marketing* (17th ed.). Pearson.
- [8] Lembaga Penjamin Simpanan (LPS). (2022). Informasi Penjaminan Simpanan. <https://www.lps.go.id>
- [9] Siamat, Dahlan. (2005). *Manajemen Lembaga Keuangan*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- [10] Prasetyo, Edi & Subagio, Nasrullah. (2017). "Pengaruh Brand Image Terhadap Loyalitas Nasabah Perbankan", *Jurnal Manajemen dan Bisnis*.
- [11] Nurhayati, Sri & Widyastuti, Tri. (2017). "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Masyarakat dalam Menyimpan Dana di Bank Konvensional." *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, Vol. 21, No. 3, Hal. 489-501.
- [12] Swastha, Basu & Handoko, T.Hani. (2012). *Manajemen Pemasaran: Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE.
- [13] Maslow, A.H. (1943). "A Theory of Human Motivation." *Psychological Review*, Vol. 50(4), 370-396
- [14] Markowitz, H. (1952). "Portfolio Selection." *The Journal of Finance*, Vol. 7(1), 77–91.
- [15] Schiffman, L.G., & Kanuk, L.L. (2010). *Consumer Behavior* (10th

Edition). Pearson Education.

- [16] Porter, Michael E. (1980). *Competitive Strategy: Techniques for Analyzing Industries and Competitors*. The Free Press.
- [17] Fitriani, E., & Susanti, E. (2021). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional, Budaya Organisasi, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Tasikmalaya. *Jurnal Ilmu Manajemen & Bisnis*, 12(2), 93–102.