

SIKAP KONSUMEN TERHADAP TABUNGAN PESIRAH PADA BANK SUMSEL-BABEL KANTOR CABANG PEMBANTU BAYUNG LENCIR

FERA ANGGRAINI

Jurusan Manajemen FEB Universitas Jambi

Email :

Abstract

This research was written by Fera Anggraini under the guidance of Suswita Roza, SE, MM. This thesis is entitled "Analysis of Consumer Attitudes towards Pesirah Savings at Bank Sumsel-Babel Kcp Bayung Lincir". The purpose of this study is to determine consumer attitudes towards the Pesirah savings of Bank Sumsel-Babel KCP Bayung Lincir and to analyze consumer attitudes towards Pesirah savings of Bank Sumsel-Babel KCP Bayung Lincir. This study took a sample of 100 respondents using a cluster sampling sample, namely where the sample was taken randomly as much as needed. The method used in this study is to use the fishbein model to measure how much consumer attitudes are towards the Pesirah savings of Bank Sumsel-Babel KCP Bayung Lincir. To measure the level of evaluation and consumer confidence, the Likert scale technique is used. The results showed that the consumer's attitude towards the Pesirah savings of Bank Sumsel-Babel KCP Bayung Lincir was that consumers (customers) were quite good about the services provided by the Bank Sumsel-Babel KCP Bayung Lincir.

Keywords: *consumer attitudes, savings, banks*

Abstrak

Penelitian ini ditulis oleh Fera Anggraini yang dibawah bimbingan Suswita Roza,SE,MM. Skripsi ini berjudul "Analisis Sikap Konsumen Terhadap Tabungan Pesirah Pada Bank Sumsel-Babel Kcp Bayung Lincir". Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui sikap konsumen terhadap tabungan Pesirah Bank Sumsel-Babel KCP Bayung Lincir dan untuk menganalisis sikap konsumen terhadap tabungan Pesirah Bank Sumsel-Babel KCP Bayung Lincir. Penelitian ini mengambil sampel sebanyak 100 responden dengan menggunakan sampel cluster sampling yaitu dimana sampel diambil secara random sebanyak yang dibutuhkan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan model fishbein untuk mengukur seberapa besar sikap konsumen terhadap tabungan Pesirah Bank Sumsel-Babel KCP Bayung Lincir. Untuk mengukur tingkat evaluasi dan kepercayaan konsumen digunakan tehnik skala likert. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap konsumen terhadap tabungan Pesirah Bank Sumsel-Babel KCP Bayung Lincir adalah konsumen (nasabah) cukup baik terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank Sumsel-Babel KCP Bayung Lincir.

Kata Kunci : sikap konsumen, tabungan, bank

PENDAHULUAN

Salah satu perusahaan yang menjual jasa adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang perbankan atau lebih dikenal dengan nama Bank. Bank merupakan perusahaan yang menyediakan jasa keuangan bagi seluruh lapisan masyarakat. Fungsi Bank merupakan perantara diantara masyarakat yang membutuhkan dana dengan masyarakat yang kelebihan dana, disamping menyediakan jasa-jasa keuangan lainnya. Oleh karena itu Bank berfungsi sebagai perantara keuangan, maka dalam hal ini faktor "kepercayaan" dari masyarakat merupakan faktor utama dalam menjalankan bisnis perbankan. Manajemen

Bank dihadapkan berbagai upaya untuk menjaga kepercayaan tersebut, sehingga memperoleh simpati dari para calon nasabah.

Mengelola Bank sangat berbeda dengan mengolah usaha industri, baik dari segi jenis produk yang ditawarkan maupun dari segi waktu penawarannya. Beberapa produk yang memiliki persamaan dalam mengelola lembaga keuangan adalah perusahaan seperti asuransi dan leasing.

Ada 3 kelompok jasa Bank yang perlu dikelola secara profesional masing-masing adalah kegiatan menghimpun dana (*funding*), menyalurkan dana (*lending*), dan jasa-jasa Bank lainnya (*service*). Ketiga kelompok ini harus dikelola secara bersamaan, karena masing-masing kelompok satu sama lainnya saling berkaitan sehingga apabila salah satu kelompok itu dikelola secara tidak profesional maka mengakibatkan kerugian bagi Bank itu sendiri, terutama kelompok *funding* dan *lending*.

Semakin ketatnya persaingan antar Bank dalam menarik dan mempertahankan pelanggan atau nasabah ini terjadi karena masing-masing Bank tersebut menawarkan berbagai produk unggulan dan layanan perbankan yang melayani kebutuhan dan keinginan nasabah, misalnya saja untuk produk tabungan berhadiah dengan fasilitas kartu debit dan kartu ATM. Dalam sistem pelayanan perbankan pada saat sekarang berorientasi untuk menciptakan kepuasan terhadap pelanggan, jika menjadi langganan Bank yang bersangkutan. Sebuah perusahaan akan tidak berhasil tanpa adanya pelanggan, maka dari itu tugas seorang manager Bank adalah menarik dan mempertahankan nasabahnya yang sudah ada serta memantau dan mempelajari bagaimana perilaku nasabah tersebut.

Salah satu faktor yang mempengaruhi perilaku nasabah adalah sikap, pada dasarnya sikap nasabahnya bersifat abstrak. Perbedaan sikap nasabah dapat menimbulkan pandangan yang berbeda-beda dalam menilai suatu informasi.

Sikap nasabah yang didasarkan pada beberapa atribut tabungan Pesirah (Tabungan Penggerak Potensi Daerah) Bank Sumsel-Babel seperti bunga dan pajak, kemudahan membuka rekening baru, kemudahan penarikan uang tunai, adanya undian berhadiah, keamanan, pelayanan yang ramah, cepat dan tanggap terhadap kebutuhan nasabah, dan gencarnya promosi yang dilakukan. Atribut tersebut merupakan kepercayaan nasabah terhadap tabungan Pesirah Bank Sumsel-Babel.

Kepercayaan akan menimbulkan suatu evaluasi (penilaian) positif atau negatif. Jika evaluasi positif yang ditimbulkan memungkinkan dapat meningkatkan loyalitas nasabah, aksi dan loyalitas nasabah tersebut menambah saldo tabungan sehingga nasabah tersebut tidak akan beralih ke Bank lain atau bahkan nasabah tersebut merekomendasikannya dari mulut ke mulut kepada orang lain, apabila kenyataan seperti itu terjadi, maka itu adalah merupakan salah satu promosi gratis yang pengaruhnya besar terhadap pemasaran jasa Bank itu sendiri dibandingkan dengan kegiatan atau aktifitas komunikasi lainnya dan sebaliknya jika evaluasi negatif yang timbul dapat mengakibatkan keadaan yang sebaliknya pula yang dapat terjadi.

Diantara berbagai jenis Bank yang ditunjuk oleh pemerintah untuk membantu perekonomian Indonesia adalah Bank Sumsel-Babel. Bank Sumatera Selatan-Bangka Belitung merupakan suatu Bank yang mempunyai peranan yang cukup besar dalam berbagai macam kegiatan pembangunan ekonomi selain sebagai lembaga keuangan yang menyimpan uang masyarakat, tetapi juga membina golongan ekonomi lemah atau kecil serta turut mengatasi masalah pencapaian lapangan kerja, kegiatannya untuk melayani seluruh masyarakat dengan motto Bank Sumsel-Babel adalah **“Mitra Anda Membangun Daerah”**. Secara keseluruhan produk yang ditawarkan oleh Bank Sumsel-Babel KCP Bayung Lincir antara lain tabungan simpan pinjam.

Meningkatnya jumlah nasabah dari tahun ketahun yang memilih tabungan Pesirah ini dikarenakan tabungan Pesirah merupakan tabungan baru tetapi telah dikenal oleh masyarakat luas khususnya di kecamatan Bayung Lincir. Jika di bandingkan dengan jumlah nasabah di Bank BRI yang ada di kecamatan Bayung Lincir jauh lebih rendah dari pada jumlah nasabah Pesirah yang ada di Bank Sumsel-Babel.

Dikarenakan tabungan Pesirah memiliki posisi yang cukup penting dalam upaya memasyarakatkannya, dimana gencarnya promosi yang dilakukan terhadap tabungan ini. Maka disinilah saya memilih tabungan Pesirah di Bank Sumsel-Babel sebagai objek penelitian saya. Karena saya ingin menganalisis sikap konsumen terhadap tabungan ini. Banyaknya jumlah nasabah yang berhasil direkrut oleh pihak Bank Sumsel-Babel Kecamatan Bayung Lincir disebabkan semakin meningkatnya kinerja pihak Bank Sumsel-Babel Kecamatan Bayung Lincir dimana pihak Bank selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya dan didukung oleh keadaan perekonomian masyarakat yang mencukupi. Jika suatu perusahaan itu ingin maju diharapkan berorientasi kepada konsumen atau lebih memperhatikan keinginan dan kebutuhan konsumen. Untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan konsumen ini telah terpenuhi atau tidak, maka pihak Bank Sumsel-Babel Kecamatan Bayung Lincir dapat melihat bagaimana pola sikap nasabah yang menabung pada Tabungan Pesirah Bank Sumsel-Babel KCP Kecamatan Bayung Lincir.

Meskipun dalam kasus ini Bank Sumsel-Babel Kecamatan Bayung Lincir telah menunjukkan peningkatan dari tahun ke tahun dalam hal ini jumlah nasabah khususnya tabungan Pesirah, maka Bank tersebut hendaknya terus memantau dan memonitor sejauh mana nasabah tersebut merasakan manfaat dari sebagian atribut tabungan Pesirah tersebut sehingga Bank tersebut akan mengetahui apa yang menjadi pendorong bagi pengguna jasa dalam hal ini nasabah pada Bank Sumsel-Babel. Berdasarkan tabel diatas pada tahun 2007 jumlah nasabah Pesirah Bank Sumsel-Babel mengalami kenaikan sebesar 28,44%, pada tahun 2008 naik sebesar 58,07%, pada tahun 2009 naik sebesar 107,13%, pada tahun 2010 jumlah nasabah Bank Sumsel-Babel Kecamatan Bayung Lincir mengalami peningkatan sebesar 47,12%.

Walaupun dalam kasus ini Bank Sumsel-Babel Kecamatan Bayung Lincir telah menunjukkan peningkatan dalam jumlah nasabahnya, khususnya pada tabungan Pesirah maka diharapkan perusahaan ini bisa membawa implikasi pemasaran menjadi suatu kegiatan yang penting dalam seluruh kegiatan perusahaan ini difokuskan kepada kebutuhan dan keinginan nasabah di Bank Sumsel-Babel.

Menyadari akan pentingnya kebutuhan dan keinginan konsumen, serta sikap yang baik bagi kelangsungan hidup perusahaan maka sikap itu akan muncul berdasarkan beberapa sebab, apakah dari pandangan kita terhadap produk itu atau dari pengalaman dan sebab-sebab lainnya.

METODE PENELITIAN

Bentuk Penelitian

Metode pengumpulan dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diambil langsung pada masyarakat menggunakan kuesioner dan hasil observasi dan data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk sudah jadi, sudah di kumpulkan dan diolah pihak lain, biasanya dalam bentuk publikasi. (Supranto; 1986). Juga dilakukan studi kepustakaan dengan mempelajari referensi-referensi yang ada relevansinya dengan penelitian yang di lakukan.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Dan sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini berasal dari nasabah Bank Sumsel-Babel Bayung Lincir. Selain itu juga data dari majalah perbankan tentang kualitas dari produk dan internet yaitu data-data atau referensi yang menunjang penelitian.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode sebagai berikut:

Data Primer

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh langsung dari pengguna Tabungan Pesirah melalui:

1. Kuesioner

Yaitu pengumpulan data dengan cara melakukan pendistribusian daftar pertanyaan yang berhubungan dengan nasabah pengguna Tabungan Pesirah Bank Sumsel-Babel Kecamatan Bayung Lincir yang disertai dengan pilihan jawaban tentang sikap nasabah terhadap Tabungan Pesirah.

2. Wawancara

Yaitu pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab dengan pihak bagian pemasaran Bank Sumsel-Babel Bayung Lincir dengan maksud mendapatkan informasi tentang data-data yang diperlukan dalam menunjang penelitian ini.

Data Sekunder

Dengan mempelajari buku literature untuk menelaah teori-teori yang ada hubungannya dengan penelitian ini. Didalam data sekunder ini diperoleh melalui laporan-laporan, dan data-data yang sudah diolah oleh pihak Bank Sumsel-Babel mengenai data pertumbuhan dan perkembangan jumlah nasabah Pesirah serta dari Bank BRI Unit Bayung Lincir.

Metode Penarikan Populasi dan Sampel

Menurut Singarimbun (2003) berpendapat bahwa populasi adalah jumlah keseluruhan dari unit analisa yang akan diduga. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah pengguna tabungan Pesirah Bank Sumsel-Babel yang ada di kecamatan Bayung Lincir periode 2010 sebanyak 3.459 nasabah.

Unit sample yang diambil adalah menggunakan purposive sampling yaitu pengguna tabungan Pesirah yang berada di kecamatan Bayung Lincir dimana populasi pengguna dari kecamatan Bayung Lincir berjumlah 3.459 nasabah. Ukuran sample diperoleh menggunakan rumus slovin (Husein Umar 2005; 78), sebanyak 100 orang.

Metode dan Alat Analisis**Metode Analisis**

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif yaitu suatu metode yang berfungsi untuk membuat gambaran secara sistematis dan factual mengenai fakta-fakta yang ada dilapangan dengan berdasarkan kepada teori-teori, konsep-konsep yang ada dalam literature yang terkait dengan penelitian ini.

Sedangkan untuk mengetahui sikap konsumen terhadap tabungan Pesirah, dibuatlah kuesioner yang berisi pernyataan, penilaian nasabah mengenai sikap mereka terhadap tabungan Pesirah Bank Sumsel-Babel.

Alat Analisis

Alat analisis yang digunakan untuk menganalisis data berkaitan dengan sikap responden terhadap produk maka digunakan alat analisis yaitu formula fishbein. Formula fishbein digunakan untuk mengetahui sikap terhadap objek tertentu didasarkan pada

perangkat kepercayaan yang di ringkas mengenai atribut objek yang bersangkutan yang diberi bobot oleh evaluasi terhadap atribut produk. Model sikap ini dirumuskan sebagai berikut:

$$\text{Attitude } \square = \sum b_i e_i$$

Keterangan :

- Attitude \square = Sikap konsumen terhadap produk Pesirah.
- = Keyakinan konsumen terhadap atribut i dari produk Pesirah.
- = Evaluasi konsumen terhadap atribut i dari produk Pesirah.
- y = Penjumlahan dari semua atribut i.

Sikap dengan intensitas yang tinggi atau sikap positif ditunjukkan dengan makin mendekatinya skor maksimal (maksimal nilai skala e_i dikali maksimal nilai skala b_i dikali jumlah atribut) yang mungkin dicapai. Sedangkan sikap dengan intensitas yang rendah ditunjukkan dengan makin mendekatinya skor minimal (minimal skala e_i dikali minimal skala b_i dikali jumlah atribut) yang mungkin dicapai.

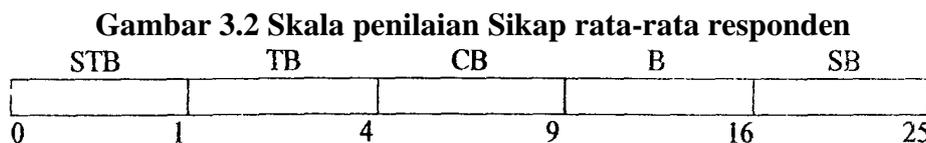
Untuk mendapatkan data mengenai sikap konsumen tersebut maka kuisisioner yang disebarakan terdiri dari 2 bagian yaitu mengenai evaluasi responden dan kepercayaan responden terhadap atribut yang kemudian dirangkum dalam tabel. Penilaian evaluasi dan kepercayaan didasarkan pada Skala Likert.

Skor maksimal kepercayaan (b_i) dan evaluasi (e_i) untuk tiap satu atribut adalah 5, maka skor maksimal sikap untuk satu atribut adalah $5 \times 5 = 25$. sedangkan skor minimal sikap untuk satu atribut adalah $1 \times 1 = 1$.

Tabel. 3.2 Skor komponen evaluasi dan kepercayaan

Komponen	Kategori				
	STB	TB	CB	B	SB
Evaluasi (E_i)	1	2	3	4	5
Kepercayaan (b_i)	1	2	3	4	5
Sikap (A_o)	1	4	9	16	25

Berdasarkan tabel 3.2 skor komponen evaluasi dan kepercayaan tadi, maka dapat di buat suatu Skala penilaian sikap rata-rata responden terhadap satu atribut Pesirah sebagai berikut :



Adapun rentan nilai dalam penelitian ini disesuaikan dengan pendapat sudjana (1990 : hal 120) yang didasarkan pada penggunaan Skala Likert. Keterangan :

- STB = Sangat tidak baik : < 1
- TB = Tidak baik : 1,1 – 4
- CB = Cukup baik : 4,1 – 9
- B = Baik : 9,1 – 16
- SB = Sangat baik : 16,1 – 25

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Responden dengan jenis kelamin laki-laki yaitu 58 responden atau sebesar 58% dari keseluruhan responden. Responden dengan jenis laki-laki lebih besar 16%

dibandingkan dengan jenis responden perempuan. Dimana responden dengan jenis kelamin perempuan yaitu sebesar 42 responden atau sebesar 42%.

Responden terbanyak berumur 31–40 tahun yaitu 38 orang atau sebesar 38% dari jumlah seluruh responden. Sedangkan responden yang berumur 17 - 20 tahun sebanyak 10 orang atau sebesar 10% dari seluruh jumlah responden, yang berumur antara 20–30 tahun adalah sebanyak 23 orang atau sebesar 23% dari jumlah seluruh responden, dan yang berumur 41–50 sebanyak 17 orang atau sebesar 17% dari seluruh jumlah responden dan responden umurnya yaitu >50 tahun dengan jumlah responden sebesar 12 orang atau sebesar 12% dari jumlah seluruh responden.

Responden berdasarkan jenis pekerjaan yang paling tertinggi adalah sebagai swasta sebanyak 35 responden atau sebesar 35% dari seluruh jumlah responden. Sedangkan jumlah responden terendah adalah pelajar yaitu sebanyak 5 responden atau sebesar 5% dari jumlah seluruh responden.

Responden terbanyak berpendidikan SMA atau sederajat yaitu sebanyak 45 responden atau sebesar 45% dari jumlah seluruh responden, sedangkan responden yang berpendidikan SMP atau sederajat sebanyak 22 atau 22% dari jumlah seluruh responden dan yang berpendidikan SD atau sederajat sebanyak 5 responden atau 5% dari jumlah seluruh responden, yang tamatan pendidikan sampai pada jenjang pendidikan S1 yaitu sebesar 15 responden atau sebesar 15% dari seluruh responden. Sedangkan yang tamatan pendidikan paling tertinggi S2 tidak ada sama sekali.

Responden yang mempunyai pendapatan tertinggi adalah Rp. 1.500.000 – Rp. 2.000.000 sebesar 35 responden atau sebesar 35% dari seluruh jumlah responden dan memiliki pendapatan terendah adalah Rp. 500.000 – Rp. 1.000.000 sebanyak 5 responden atau sebesar 5% dari seluruh jumlah responden.

Responden rata-rata yang telah lebih dari 1 tahun sebagai penabung Pesirah, hal ini dapat dilihat sebanyak 48 responden atau 48% sebagai responden terbanyak dari seluruh jumlah responden yang menabung >2 tahun. Responden yang menabung selama <6 bulan sebanyak 8 responden atau sebesar 8% dari seluruh jumlah responden. Responden yang menabung selama 6 bulan – 1 tahun sebanyak 15 responden atau sebesar 15% dari seluruh jumlah responden dan responden yang menabung selama 1 tahun – 2 tahun sebanyak 29 responden atau sebesar 29% dari seluruh jumlah responden.

Hasil Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data atau informasi bagaimana sikap responden (nasabah) terhadap tabungan Pesirah berdasarkan atribut-atribut yang melekat pada tabungan Pesirah. Untuk menanggapi sikap responden terhadap tabungan Pesirah, peneliti mengelolah data tentang skor yang diperoleh responden (nasabah) terhadap atribut-atribut yang terdapat dalam tabungan Pesirah. Penilaian skor diperoleh berdasarkan hasil survey yang telah dilakukan dan dari sejumlah data yang didapat melalui penyebaran kuesioner. Adapun atribut yang melekat pada tabungan Pesirah meliputi Nama Tabungan (yang indikatornya terdiri dari mudah untuk di ucapkan, mudah untuk diingat, melambangkan suatu produk yang mempunyai nilai lebih, nama tabungan Pesirah menggambarkan suatu image penggunaanya sebagai suatu penggerak potensi daerah, nama produk tabungan Pesirah dapat menarik minat nasabah), Keunggulan (yang indikatornya terdiri dari kemudahan pembukaan rekening baru, hadiah atau bonus, jaringan ATM tersebar didaerah Sumsel-Babel, kemudahan penarikan uang tunai melalui ATM, terdaftar dalam akses jaringan ATM bersama), Pelayanan Jasa (yang indikatornya terdiri dari pelayanan yang memuaskan nasabah, pelayanan dapat membantu dalam pengambilan keputusan, garansi keamanan dan kerahasiaan terjamin, pelayanan transaksi dan akses

informasi melalui customer service dan teller), Suku Bunga (yang indikatornya terdiri dari tingkat suku bunga, suku bunga dapat memberikan keuntungan kepada nasabah).

Untuk mengetahui sikap dari setiap responden dapat dilihat dalam kuesioner baik dari segi penilaian evaluasi (*evaluation*) maupun dari segi kepercayaan (*believe*) untuk kemudian dapat dianalisa tentang skor kepercayaan (*believe*) dan skor penilaian evaluasi (*evaluation*) dari setiap responden.

Untuk mengetahui pengukuran rata-rata skor atau hasil analisis setiap responden dari segi kepercayaan (*believe*) jika diurutkan dari nilai tertinggi sampai terendah dapat dilihat dari tabel 5.2.1 sebagai berikut :

Tabel 5.2.1 Skor Rata-rata Kepercayaan (*believe*) Responden Terhadap Atribut Tabungan Pesirah Bank Sumsel-Babel KCP Bayung Lincir.

No	Atribut	Nilai
1	Keunggulan	
	Kemudahan pembukaan rekening baru	4,33
	Hadiah atau bonus	4,10
	Jaringan ATM tersebar didaerah Sumsel-Babel	3,39
	Kemudahan Penarikan uang tunai melalui ATM	4,47
	Terdaftar dalam akses jaringan ATM Bersama	4,00
	Nilai Rata-Rata	4,06
2	Pelayanan Jasa	
	Pelayanan yang memuaskan nasabah	4,14
	Pelayanan dapat membantu dalam pengambilan keputusan	3,56
	Garansi keamanan dan kerahasiaan terjamin	3,60
	Pelayanan transaksi dan akses informasi melalui CS dan Teller	4,27
	Nilai Rata-Rata	3,89
3	Suku Bunga	
	Tingkat suku bunga	3,61
	Suku bunga dapat memberikan keuntungan kepada nasabah	3,86
	Nilai Rata-Rata	3,74
4	Nama Tabungan	
	Mudah untuk diucapkan	3,56
	Mudah untuk diingat	3,51
	Melambangkan suatu produk yang mempunyai nilai lebih	3,00
	Nama tabungan pesirah melambangkan suatu image penggunaanya	3,20
	Nama produk tabungan pesirah dapat menarik minat nasabah	
		3,39
	Nilai Rata-Rata	3,33

Sumber : Data Diolah (2011)

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa atribut keunggulan berada pada tingkat yang paling tinggi yaitu sebesar 4,06 hal ini dikarenakan faktor keunggulan dari produk tabungan Pesirah yang dapat menarik minat masyarakat untuk menabung, dimana kemudahan dan keberadaan dalam penarikan uang tunai melalui ATM tabungan Pesirah memiliki nilai paling tinggi yaitu sebesar 4,47 bila dibandingkan dengan indikator keunggulan lainnya. Kemudahan dan keberadaan dalam penarikan uang tunai melalui ATM tersebut dilihat dari prosedur penarikan uang tidak mengalami kesulitan dan dapat memberikan kemudahan bagi nasabah untuk menarik uang kapan dan dimana saja nasabah tersebut berada sehingga dengan indikator inilah disenangi oleh nasabah. Dengan kata lain dalam membentuk sikap terhadap Tabungan Pesirah Bank Sumsel-Babel KCP Bayung

Lincir nasabah atau responden mempunyai kepercayaan paling besar terhadap atribut tersebut terkhususnya terhadap indikator kemudahan penarikan uang tunai melalui ATM dibandingkan dengan indikator lainnya.

Sedangkan atribut nama tabungan mempunyai nilai paling rendah yaitu sebesar 3,33 dikarenakan nasabah kurang yakin terhadap atribut tabungan tersebut, hal ini ditunjukkan oleh indikatornya yaitu melambangkan suatu produk yang mempunyai nilai lebih yaitu hanya sebesar 3,00. Dikarenakan nasabah tidak beranggapan bahwa tabungan Pesirah yang melambangkan suatu produk yang mempunyai nilai lebih. Dengan demikian hasil rata-rata seluruh atribut dilihat dari segi kepercayaan sebesar 3,75 berarti nilai tersebut termasuk kriteria cukup tinggi.

Kemudian untuk mengetahui hasil rata-rata penilaian evaluasi terhadap responden atau nasabah bila diurutkan dari yang terbesar sampai keterkecil dapat dilihat pada tabel 5.2.2 dibawah ini sebagai berikut :

Tabel 5.2.2 Skor Rata-rata Evaluasi Responden Terhadap Atribut Tabungan Pesirah Bank Sumsel-Babel KCP Bayung Lincir.

No	Atribut	Nilai
1	Keunggulan	
	Kemudahan pembukaan rekening baru	4,00
	Hadiah atau bonus	3,60
	Jaringan ATM tersebar didaerah Sumsel-Babel	4,39
	Kemudahan Penarikan uang tunai melalui ATM	4,67
	Terdaftar dalam akses jaringan ATM Bersama	4,00
	Nilai Rata-Rata	4,13
2	Nama Tabungan	
	a) Mudah untuk diucapkan	3,14
	Mudah untuk diingat	3,56
	Melambangkan suatu produk yang mempunyai nilai lebih	3,60
	Nama tabungan pesirah menggambarkan suatu image Peggunganya	4,27
	e) Nama produk tabungan pesirah dapat menarik minat nasabah	4,13
	Nilai Rata-Rata	3,74
3	Pelayanan Jasa	
	Pelayanan yang memuaskan nasabah	3,56
	Pelayanan dapat membantu dalam pengambilan keputusan	3,51
	Garansi keamanan dan kerahasiaan terjamin	3,00
	Pelayanan transaksi dan akses informasi melalui CS dan Teller	3,20
	Nilai Rata-Rata	3,32
4	Suku Bunga	
	Tingkat suku bunga	3,00
	Suku bunga dapat memberikan keuntungan kepada nasabah	3,61
	Nilai Rata-Rata	3,31

Sumber : Data Diolah (2011)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa atribut keunggulan dari produk tabungan Pesirah lebih penting bagi responden (nasabah) karena responden (nasabah) merasa dengan adanya keunggulan produk tabungan ini dapat mempengaruhi sikap responden (nasabah). Hal ini juga dapat dilihat dari nilai rata-rata atribut keunggulan tabungan ini yaitu sebesar 4,13 yang tergolong dalam kriteria baik. Sebagai faktor penunjang paling penting atribut keunggulan produk tabungan Pesirah yaitu indikator

kemudahan penarikan uang tunai melalui ATM yaitu dengan nilai sebesar 4,67. Responden (nasabah) merasa dengan adanya penarikan uang tunai menjadi indikator paling utama dalam membentuk sikap terhadap tabungan Pesirah Bank Sumsel-Babel KCP Bayung Lincir.

Selanjutnya untuk mengetahui hasil rata-rata sikap responden secara keseluruhan terhadap atribut tabungan Pesirah Bank Sumsel-Babel KCP Bayung Lincir dapat dilihat pada tabel 5.2.3 sebagai berikut :

Tabel 5.2.3 Skor Rata-rata Sikap Responden Terhadap Atribut Tabungan Pesirah Bank Sumsel-Babl KCP Bayung Lincir

N0	Atribut	Kepercayaan (bi)	Evaluasi (ei)	Sikap (Ac)
1	Keunggulan	4,06	4,13	16,76
2	Pelayanan Jasa	3,89	3,32	12,91
3	Nama Tabungan	3,33	3,74	12,45
4	Suku Bunga	3,74	3,31	12,37
	Rata-Rata	3,75	3,62	13,62

Sumber : Data Diolah (2011)

Berdasarkan tabel 5.2.3 diatas dapat dilihat bahwa skor rata-rata sikap nasabah terhadap atribut tabungan pesirah secara total sebesar 13,62 ini berarti bahwa sikap nasabah terhadap atribut tabungan Pesirah termasuk kategori baik. Dengan rincian skor rata-rata dari segi kepercayaan sebesar 3,75 dengan kriteria cukup tinggi dan dari segi evaluasi sebesar 3,62 dengan kriteria cukup baik.

Untuk skor rata-rata sikap responden (nasabah) seperti dilihat pada tabel diatas dari keempat atribut tabungan Pesirah, atribut keunggulan produk tabungan Pesirah memberikan sikap positif terbesar dibandingkan ketiga atribut lainnya, yaitu sebesar 16,76 dalam kriteria penilaian sangat baik.

Sedangkan atribut suku bunga memberikan sikap positif terendah yaitu sebesar 12,37 (dalam kriteria penilaian baik) walaupun atribut ini memberikan nilai positif dan dinilai baik, namun skor yang diberikan jauh lebih minim daripada ketiga atribut yang lain.

Dari tabel diatas juga menjelaskan secara terperinci tentang skor rata-rata sikap responden terhadap tabungan Pesirah untuk masing-masing atribut meliputi keunggulan produk tabungan pesirah sebesar 16,76. Hal ini menyatakan bahwa rata-rata sikap responden terhadap atribut tersebut dikatakan sangat baik. Kemudian jika dilihat dari segi kepercayaan dari rata-rata yang diperoleh responden yang berkaitan dengan atribut tersebut sebesar 4,06 dengan kriteria tinggi sedangkan dari segi evaluasi rata-rata yang diperoleh responden sebesar 4,13 dikatakan baik jika dibandingkan dengan pelayanan jasa, nama tabungan dan tingkat suku bunga.

Kemudian rata-rata sikap responden terhadap atribut pelayanan jasa diperoleh angka sebesar 12,91. Hal tersebut menunjukkan bahwa rata-rata sikap nasabah terhadap atribut ini dikatakan baik, jika dilihat dari segi kepercayaan rata-rata responden yang diperoleh responden yang berkaitan dengan atribut tersebut sebesar 3,89 dikatakan tinggi sedangkan dari segi evaluasi sebesar 3,32 angka tersebut dinilai cukup baik. Sedangkan untuk rata-rata sikap responden terhadap atribut nama tabungan diperoleh sebesar 12,45. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata sikap responden terhadap atribut nama tabungan Pesirah dinilai baik. Begitu juga dari segi kepercayaan diperoleh rata-rata sebesar 3,33 dinilai cukup tinggi dan evaluasi sebesar 3,74 yang juga dinilai cukup baik.

Untuk nilai rata-rata sikap responden terhadap atribut tingkat suku bunga diperoleh sebesar 12,37. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata sikap responden terhadap

atribut tersebut dinilai baik. Begitu pula dari segi kepercayaan diperoleh sebesar 3,74 yang dinilai cukup tinggi dan dari segi evaluasi diperoleh sebesar 3,31 termasuk kategori cukup baik.

Analisis

Analisis tentang sikap berguna bagi kegiatan pemasaran sehingga dapat di nilai ke efektifan dari kegiatan tersebut. Sikap konsumen biasanya memberikan penilaian terhadap objek atau produk yang dihadapi. Dengan menganalisa sikap, maka akan diketahui bagaimana sesungguhnya sikap konsumen terhadap atribut-atribut yang melekat dalam produk tersebut. Sikap konsumen bermacam-macam dalam menanggapi atribut-atribut dari suatu objek atau produk yang dihadapinya tersebut. Sikap tersebut biasanya menerima atau menolak, serta dapat menggambarkan puas atau tidak puasnya konsumen dalam menanggapi berbagai atribut yang terdapat dalam produk.

Berdasarkan tabel 5.2.1 dan tabel 5.2.2 diatas, dapat dianalisis tentang sikap responden bahwa dari segi kepercayaan dan segi evaluasi atribut keunggulan dari tabungan pesirah merupakan atribut yang memberikan skor yang paling besar. Atribut ini menunjukkan bahwa dengan adanya keunggulan dari suatu produk tabungan Pesirah dapat memberikan efek yang sangat positif kepada nasabah, dimana keunggulan tabungan dalam bentuk kemudahan penarikan uang tunai melalui ATM dapat memudahkan nasabah untuk menarik uang secara tunai kapan dan dimana saja nasabah tersebut berada. Dengan demikian pihak Bank dapat mempertahankan kondisi tersebut agar menjadi lebih berkualitas.

Dari segi kepercayaan atribut tabungan pesirah yang menunjukkan skor paling rendah jika dilihat berdasarkan tabel 5.2.1 adalah atribut nama tabungan sebesar 3,33. walaupun demikian angka tersebut menunjukkan penilaian cukup tinggi namun dari pihak Bank harus lebih memperhatikan kondisi ini karena indikatornya yang terdiri dari, mudah untuk diucapkan, mudah untuk diingat, tabungan Pesirah yang melambangkan suatu produk yang mempunyai nilai tinggi, nama tabungan Pesirah menggambarkan suatu image penggunaanya dan indikator nama tabungan dapat menarik minat konsumen belum cukup kuat untuk meyakinkan konsumen untuk berinvestasi melalui produk tabungan ini.

Sedangkan dari segi evaluasi atribut tabungan pesirah yang menunjukkan skor paling rendah jika dilihat dari tabel 5.2.2 adalah atribut suku bunga tabungan yaitu sebesar 3,30. dengan demikian pihak Bank juga harus lebih memperhatikan atribut suku bunga yang meliputi tingkat suku bunga dan suku bunga yang dapat memberikan keuntungan nasabah dikarenakan secara evaluasi walaupun telah menunjukkan nilai yang cukup baik namun kurang begitu diminati nasabah.

Berikut ini akan dijelaskan analisis sikap responden terhadap tabungan Pesirah secara terperinci untuk masing-masing atribut.

1. Suku Bunga

Dari hasil yang diperoleh berkaitan dengan rata-rata nasabah terhadap suku bunga tabungan Pesirah yaitu menunjukkan angka sebesar 12,37 hal ini berarti atribut suku bunga menunjukkan sikap yang cukup positif. Sikap nasabah cukup positif ini pada dasarnya dipengaruhi oleh dua indikator utamanya yaitu indikator tingkat suku bunga dan indikator suku bunga tabungan Pesirah yang dapat memberikan keuntungan kepada nasabahnya.

a. Indikator Tingkat Suku Bunga

Dari hasil yang diperoleh berkaitan dengan rata-rata sikap nasabah terhadap indikator ini adalah sebesar 10,83 hal ini berarti atribut suku bunga yang menunjukkan indikatornya tingkat suku bunga berpengaruh cukup besar terhadap minat nasabah. Bila

dilihat dari segi kepercayaan dan evaluasi indikator tingkat suku bunga memiliki nilai rata-rata nasabah berjumlah 3,61 dan 3,00. Berarti dari kedua komponen tersebut memiliki nilai cukup baik, akan tetapi jumlah dari kedua komponen tersebut berbeda dengan tingkat kepercayaan lebih besar dari tingkat evaluasi. Tingkat suku bunga dengan saldo diatas Rp200.000 – Rp5.000.000,- memiliki suku bunga 2,5%. Saldo sebesar Rp5.000.000 – Rp50.000.000,- memiliki suku bunga 3,5%, sedangkan memiliki saldo diatas Rp50.000.000 memiliki suku bunga sebesar 4,5% . Penetapan suku bunga akan di tetapkan oleh pihak Bank Sumsel-Babel. Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya tingkat suku bunga dapat memotivasi nasabah untuk menabung di Bank Sumsel-Babel KCP Bayung Lincir sebagai nasabah tabungan Pesirah.

b. Indikator Suku bunga dapat memberikan keuntungan kepada nasabah

Pada indikator ini sikap nasabah terhadap tabungan Pesirah Bank Sumsel-Babel KCP Bayung Lincir tidak menunjukkan hal yang jauh berbeda dengan indikator tingkat suku bunga. Berdasarkan hasil yang diperoleh melalui analisis data primer sikap nasabah bila dilihat dari segi kepercayaan dan evaluasi yaitu berjumlah 3,86 dan 3,61 yang mempunyai nilai cukup baik. Kemudian jika dilihat dari keseluruhan hasil rata-rata sikap responden terhadap atribut tabungan ini sebesar 13,93. Hal ini menunjukkan rata-rata sikap nasabah dikatakan baik, karena nasabah merasa sangat yakin bahwa adanya keuntungan yang didapat oleh nasabah dengan berinvestasi atau menabung sebagai penabung Pesirah Bank Sumsel-Babel.

2. Keunggulan

Dari hasil yang diperoleh berkaitan dengan rata-rata sikap responden terhadap atribut keunggulan tabungan Pesirah ini yaitu berjumlah sebesar 16,76. hal ini menunjukkan bahwa rata-rata sikap responden dinilai sangat baik. Sebagai atribut yang menunjukkan nilai rata-rata paling besar bila dibandingkan dengan atribut tabungan lainnya, keunggulan produk tabungan pesirah sudah barang tentu menjadi tolak ukur dan peminat paling besar yang ada dikalangan responden, sehingga kelebihan produk tabungan inilah yang dapat meningkatkan daya saing dimasyarakat pada umumnya. Sikap rata-rata responden yang dinilai sangat baik ini dipengaruhi oleh berbagai indikatornya antara lain yaitu :

a. Kemudahan pembukaan rekening baru

Pada indikator ini diperoleh hasil dengan rata-rata nasabah dari segi kepercayaan dan evaluasi berjumlah 4,33 dan 4,00. dari kedua komponen tersebut jika dilihat dari segi kepercayaan dan evaluasi dinilai baik oleh responden. Jadi hasil dari rata-rata sikap nasabah terhadap indikator kemudahan untuk membuka rekening baru berjumlah sebesar 17,32. hal ini menunjukkan bahwa rata-rata sikap responden terhadap indikator ini dinilai sangat baik, karena setoran awal atau pertama untuk menjadi nasabah minimal Rp.200.000 dan setoran selanjutnya minimal Rp.20.000 dan setoran dapat dilakukan secara tunai dan non tunai maupun pemindahan bukuan dimana jumlah dan frekwensinya tidak dibatasi.

b. Hadiah atau bonus

Jika dilihat dari segi kepercayaan dan evaluasi hasil rata-rata nasabah diperoleh sejumlah 4,10 dan 3,60. hal ini berarti dari segi kepercayaan dinilai baik dan dinilai cukup baik dari segi evaluasi. Berdasarkan hasil rata-rata sikap responden terhadap atribut hadiah atau bonus ini berjumlah sebesar 14,76. hal ini menunjukkan rata-rata sikap nasabah terhadap atribut tersebut dinilai baik, karena hadiah atau bonus yang diberikan pihak Bank tingkat Kanca (Kantor Cabang), untuk undian dilaksanakan setiap 6 (enam) bulan dikantor cabang pembantu hadiah utama berupa 1 unit mobil kijang innova dan 2 unit sepeda motor merk Yamaha. Pelaksanaan undian dilakukan oleh atau dihadapan Notaris yang disaksikan

oleh pejabat dari instansi yang berwenang. Dengan demikian adanya hadiah atau bonus yang diberikan oleh pihak Bank sehingga dapat menarik nasabah sebanyak mungkin.

c. Jaringan ATM tersebar didaerah Sumsel-Babel

Pada indikator ini diperoleh hasil dengan rata-rata nasabah dari segi kepercayaan dan evaluasi 3,39 dan 4,39. dari kedua komponen tersebut jika dilihat dari segi kepercayaan nasabah tersebut dinilai cukup baik sedangkan dari segi evaluasi dinilai baik. Jadi hasil dari rata-rata sikap nasabah terhadap indikator jaringan ATM tabungan Pesirah yang tersebar didaerah Sumsel-Babel berjumlah sebesar 14,88. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata sikap responden terhadap atribut dinilai baik, karena dapat mempermudah akses nasabah untuk melakukan transaksi perbankan melalui ATM dan dapat dijumpai diseluruh wilayah Sumsel-Babel.

d. Kemudahan Penarikan uang tunai melalui ATM

Indikator kemudahan penarikan uang tunai melalui ATM yang terdapat dalam atribut keunggulan tabungan Pesirah mempunyai pengaruh yang sangat positif baik dari segi kepercayaan maupun dari segi evaluasi. Berdasarkan hasil yang diperoleh berkaitan dengan rata-rata sikap nasabah terhadap kemudahan ini jika dilihat dari segi kepercayaan dan evaluasi berjumlah 4,47 dan 4,67 yang dari segi keduanya memiliki nilai baik, dari seluruh hasil rata-rata sikap responden terhadap atribut tersebut sebesar 20,87, dimana dalam penarikan uang tunai tidak dibatasi jumlah maupun frekwensinya sepanjang memenuhi syarat saldo terendah. Hal ini menunjukkan rata-rata sikap nasabah dikatakan sangat baik. Karena nasabah merasa sangat yakin dengan adanya keberadaan dan kemudahan dari fasilitas ATM dan dapat memudahkan nasabah untuk menarik uang secara tunai.

a. Terdaftar dalam akses jaringan ATM bersama

Pada indikator ini terdaftar dalam akses jaringan ATM bersama yang terdapat di produk keunggulan tabungan Pesirah diperoleh hasil rata-rata dari segi kepercayaan dan evaluasi sebesar 4,00 dan 4,00 yang dari segi keduanya memiliki nilai yang sama besar jika dilihat dari segi kepercayaan dan evaluasi, yang dinilai baik. Dan dari seluruh hasil rata-rata sikap responden terhadap atribut tersebut sebesar 16,00, dimana setiap nasabah yang menabung di Bank Sumsel-Babel sebagai penabung Pesirah akan terdaftar dalam akses jaringan ATM bersamanya untuk memudahkan dalam melakukan transaksi perbankan. Hal ini menunjukkan rata-rata sikap nasabah dikatakan sangat baik dalam merespon atribut ini.

3. Pelayanan Jasa

Dari hasil yang diperoleh berkaitan dengan rata-rata sikap responden. Terhadap atribut pelayanan jasa di Bank Sumsel-Babel KCP Bayung Lincir berjumlah sebesar 12,91. Hal ini berarti atribut pelayanan jasa menunjukkan sikap baik, karena perusahaan berusaha memberikan pelayanan jasa yang terbaik kepada nasabahnya. Sikap nasabah baik ini pada dasarnya dipengaruhi oleh empat indikator utamanya yaitu indikator pelayanan jasa yang memuaskan konsumen, pelayanan dapat membantu dalam pengambilan keputusan, garansi keamanan dan kerahasiaan terjamin, dan pelayanan transaksi dan akses informasi melalui CS dan Teller.

a. Indikator Pelayanan yang memuaskan konsumen

Pada indikator ini sikap responden menunjukkan sikap yang paling positif, dari hasil yang diperoleh berkaitan dengan rata-rata sikap responden terhadap indikator ini sebesar 14,73 hal ini berarti atribut pelayanan jasa yang menunjukkan indikatornya pelayanan yang memuaskan konsumen berpengaruh besar terhadap minat nasabah. Bila dilihat dari segi kepercayaan dan evaluasi indikator pelayanan yang memuaskan konsumen memiliki nilai rata-rata nasabah sebesar berjumlah 4,14 dan 3,56. Berarti dari kedua

komponen tersebut memiliki nilai baik, akan tetapi jumlah dari kedua komponen tersebut berbeda dengan tingkat kepercayaan lebih besar dari tingkat evaluasi. Dimana ini berarti bahwa nasabah atau konsumen merasa yakin akan mendapatkan pelayanan yang sangat memuaskan yang diberikan oleh pihak Bank Sumsel-Babel KCP Bayung Lincir.

b. Indikator pelayanan dapat membantu dalam pengambilan keputusan

Atribut pelayanan jasa perbankan yang termasuk dalam kategori indikatornya pelayanan dapat membantu dalam pengambilan keputusan juga memberikan pengaruh positif terhadap sikap responden, hal ini dapat dilihat dari segi kepercayaan maupun dari segi evaluasi yang menunjukkan nilai cukup baik yaitu 3,56 dan 3,51. ini berarti jika dilihat dari hasil tersebut dengan rata-rata sikap responden terhadap atribut tabungan ini berjumlah sebesar 12,50 yang berarti bahwa rata-rata sikap responden terhadap indikator pelayanan dapat membantu dalam pengambilan keputusan merasa yakin bahwa dengan adanya pelayanan yang dapat membantu dalam pengambilan keputusan dapat memberikan umpan balik yang sangat baik kepada nasabah.

c. Indikator garansi keamanan dan kerahasiaan terjamin

Dari hasil yang diperoleh berkaitan dengan rata-rata sikap nasabah terhadap indikator ini dinilai cukup baik, jika dilihat dari segi kepercayaan maupun dari segi evaluasi yaitu berjumlah 3,60 dan 3,00. dan secara sikap rata-rata responden terhadap atribut ini yaitu 10,8 yang memberikan nilai baik, hal ini dikarenakan nasabah sangat yakin dengan menyimpan atau menabung uang dibank dapat memberikan rasa aman dan nyaman dengan tingkat kerahasiaan yang tinggi.

d. Indikator Pelayanan transaksi dan akses informasi melalui Customer Service dan Teller

Sikap rata-rata nasabah terhadap pelayanan transaksi perbankan dan akses informasi melalui Customer Service dan Teller yang dinilai baik, karena berdasarkan hasil rata-rata sikap yaitu berjumlah sebesar 13,66. Hal ini dikarenakan nasabah merasa yakin bahwa pelayanan transaksi perbankan dan jalur akses informasi melalui CS dan teller sangat bermanfaat bagi nasabah.

4. Nama Tabungan

Dari hasil yang diperoleh berkaitan dengan rata-rata nasabah terhadap nama tabungan Pesirah yaitu menunjukkan angka sebesar 12,45 hal ini berarti atribut nama tabungan menunjukkan sikap baik dan berpengaruh positif. Karena nama tabungan merupakan tanda pengenal, istilah atau simbol dan kombinasi atribut lainnya yang dapat memberikan identitas dan diferensiasi terhadap produk pesaing lainnya. Atribut nama tabungan ini di pengaruhi lima indikator, yaitu:

a. Mudah untuk diucapkan

Dari hasil yang diperoleh berkaitan dengan rata-rata sikap responden terhadap indikator ini, bila dilihat dari segi kepercayaan dan dari segi evaluasi sebesar 3,56 dan 3,14 maka rata-rata dari seluruh sikap responden ini sebesar 11,17. Hal ini berarti penilaian responden untuk kedua komponen ini dilihat dari kepercayaan dan evaluasi adalah baik. Hal ini berarti menunjukkan bahwa nama tabungan Pesirah mudah untuk diucapkan yang merupakan kependekan kalimat dari penggerak potensi daerah.

b. Mudah untuk diingat

Dari hasil yang diperoleh berkaitan dengan rata-rata sikap responden terhadap indikator ini bila dilihat dari segi kepercayaan dan dari segi evaluasi sebesar 3,51 dan 3,56 maka rata-rata dari seluruh sikap responden ini sebesar 12,50. Hal ini berarti penilaian responden untuk kedua komponen ini dilihat dari kepercayaan dan segi evaluasi sikap nasabahnya dinilai baik. Karena masyarakat menyakini bahwa nama tabungan Pesirah merupakan nama tabungan yang mudah diingat.

c. Melambangkan produk yang mempunyai nilai lebih

Dari hasil yang diperoleh berkaitan dengan rata-rata sikap responden terhadap indikator ini bila dilihat dari segi kepercayaan dan dari segi evaluasi sebesar 3,00 dan 3,60. Berdasarkan nilai yang diperoleh antara kepercayaan dan evaluasi ada perbedaan yang tidak signifikan. Maka rata-rata dari nilai seluruh sikap responden ini sebesar 10,8 dinilai baik. Karena nasabah mempunyai keyakinan bahwa nama produk tabungan Pesirah melambangkan produk yang mempunyai nilai lebih.

d. Nama tabungan pesirah menggambarkan suatu image penggunaanya sebagai suatu penggerak potensi daerah.

Dari hasil yang diperoleh berdasarkan sikap rata-rata responden terhadap indikator ini yaitu 13,66 yang dinilai baik. Hal ini dikarenakan nasabah yakin bahwa produk tabungan pesirah sebagai image penggerak potensi daerah. Bila dilihat dari segi kepercayaan maupun dari segi evaluasi nilai yang didapat yaitu sebesar 3,20 dan 4,27 yang mana nilai dari segi evaluasi ini lebih tinggi dari pada kepercayaan, yaitu nasabah sangat setuju dan cukup meyakini nama tabungan ini sebagai image penggerak potensi daerah.

e. Nama produk tabungan pesirah dapat menarik minat konsumen

Jika dilihat dari hasil rata-rata sikap responden terhadap atribut tabungan ini yaitu sebesar 14,00 yang dinilai baik, hal ini berarti nama tabungan diyakini dapat menarik minat konsumen. Dari segi kepercayaan dan evaluasi atribut ini didapati nilai sebesar 3,39 dan 4,13 dimana responden merasa sangat setuju dan yakin bahwa nama produk ini sebagai stimulan untuk menarik minat konsumen.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil pembahasan, rata-rata sikap responden terhadap semua atribut yang terdapat dalam produk tabungan pesirah Bank Sumsel-Babel KCP Bayung Lincir diperoleh sebesar 13,62. Hal tersebut menunjukkan bahwa rata-rata sikap responden terhadap seluruh atribut tersebut adalah baik. Sebagian besar dari masing-masing atribut dinilai baik dan atribut keunggulan lah sebagai atribut produk tabungan yang satu-satunya mempunyai nilai sangat baik.
2. Berdasarkan hasil yang diperoleh skor rata-rata sikap, nilai yang tertinggi yaitu atribut keunggulan produk yang didukung oleh oleh kelima indikatornya meliputi kemudahan pembukaan rekening baru, adanya hadiah atau bonus, jaringan ATM tersebar didaerah Sumsel-Babel, kemudahan penarikan uang tunai melalui ATM dan terdaftar dalam akses jaringan ATM bersama. Dengan artinya bahwa sikap konsumen terhadap atribut ini adalah sangat baik, jadi konsumen telah merasakan manfaat besar dari produk tabungan Pesirah melalui berbagai keunggulan yang melekat.
3. Berdasarkan hasil yang diperoleh skor rata-rata sikap, nilai yang terendah adalah terhadap atribut suku bunga. Walaupun memiliki nilai paling rendah akan tetapi atribut tabungan ini mempunyai nilai baik, dan menunjukkan pengaruh positif terhadap konsumen. Dengan demikian atribut tabungan yang telah mempunyai pengaruh positif ini harus tetap diperhatikan tingkat keefektifannya terhadap nasabah hingga menunjukkan kategori sangat baik dimata konsumen.

Saran

Perusahaan sebaiknya harus terus menjaga dan meningkatkan atribut tabungan yang sudah dianggap sangat baik. Konsistensi atribut keunggulan tabungan harus tetap dijalankan dan dilakukan evaluasi internal dengan harapan atribut keunggulan dapat divariatifkan lagi dengan nominal yang lebih besar.

Perusahaan harus lebih memperhatikan lagi terhadap tingkat suku bunga yang ditawarkan, karena tingkat suku bunga yang kompetitif ini sangat mudah memicu konsumen untuk beralih untuk berinvestasi, walaupun nilai rata-rata atribut tabungan ini menunjukkan nilai baik akan tetapi tidak menjamin konsumen untuk beralih investasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari.1998. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaram Jasa*. Bandung: CV Alfabeta.
- Angel, J.F. et al. 1994. *Perilaku Konsumen*. Jilid I. Alih bahasa: Agus Maulana. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2007, *Manajemen Pemasaran* Edisi 11, PT. Indeks.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2007, *Manajemen Pemasaran* Edisi 12, PT. Indeks.
- Kotler, Philip, 2001, *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalina*, LP FE-UI, Jakarta.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jilid I. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Nitisimito, A. 1982, *Mengatasi Turunnya Omzet Penjualan*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Stanton W.J, 1995, *Manajemen Fundamentals of Marketing*, Mc.Graw Hill Bock Company, Tokyo.