

**ANALISIS KEPUTUSAN NASABAH MENABUNG
PADA TABUNGAN SIMPEDA
DI BANK NTB**

TESIS

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai
Derajat Magister Manajemen**



oleh

**ANASTASIA PRIMADIANI C.
041143019**

**Program Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Airlangga
2014**

PERNYATAAN

Saya, (Anastasia Primadiani Citraputri, 041143019), menyatakan bahwa:

1. Tesis saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Tesis ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam Tesis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis Tesis ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 29 Agustus 2014

Yang membuat pernyataan,



Anastasia Primadiani C.
NIM. 041143019

Rangkuman Wawancara Manajemen

Nama : Bpk Husnie
 Posisi : Analis Manajemen dan Jasa
 Divisi : *Treasury*

Pertanyaan	Jawaban informan
<p>Sebelumnya terima kasih atas waktu yang Bapak sediakan, ini Pak saya mau menanyakan mengenai program Simpeda undian berhadiah nasional dan regional, ingin menilai seberapa besar efektifitasnya lalu kemudian dibandingkan dengan persepsi dari nasabah Simpeda itu sendiri.</p> <p>Bagaimana tanggapan manajemen terkait program undian berhadiah tersebut, apakah target dan tujuannya untuk tahun 2014?</p> <p>Apakah sudah berhasil mencapai target dan tujuan yang diharapkan ersebut?</p> <p>Kalau untuk media promosi lewat spanduk, radio, koran itu dari manajemen juga yang menentukan dan memutuskan? Divisi apa ya in chargenya?</p> <p>Masing-masing produk sendiri ya</p>	<p>Ya untuk tahun 2014 ini target dan tujuannya, itu sudah ada informasi ke Mbak dalam bentuk cetakan ya, sedang targetnya adalah rencana untuk menghimpun dana pihak ketiga, untuk bank NTB sebagai bank daerah paling tidak menguasai sebanyak 30% nya. Untuk sekarang sekitaran angka 11% yang kita usahan dengan adanya undian berhadiah diharapkan angka 11% tersebut akan terus bertambah menjadi 30%.</p> <p>Kalau target sampai sekarang sih belum tercapai, dengan dilakukan terus perubahan-perubahan, dengan perbaikan-perbaikan dari sistem undian, pelaksanaan undian, bentuk-bentuk hadiah undian, kita harap kan bahwa target itu bisa tercapai karena yang paling penting di tahun ini ada pergeseran waktu pelaksanaan, sehingga untuk menambah suatu promosi, menambah <i>marketing</i>, menambah sosialisasi ke masyarakat, bisa terus menggunakan fasilitas tabungan yang diberikan di Bank NTB, dengan hadiah-hadiah, termasuk salah satu fasilitasnya dengan mengikuti undian.</p> <p>Dari divisi <i>treasury</i> yang menentukan, bentuk spanduk, koran mana, radio mana, yang pasti kita bekerja sama secara internal yaitu dengan divisi JPL (Jaringan Produk dan Layanan). Karena JPL yang mengelola sebagai koordinator seluruh cabang-cabang Bank NTB.</p> <p>Iya kebetulan ini untuk Simpeda, nanti Tambora ya</p>

<p>Pak?</p> <p>Ini kan kondisi sekarang belum bisa mencapai target, apakah hambatan dan kendala manajemen dalam pelaksanaannya untuk mencapai target yang telah ditetapkan tersebut?</p> <p>Untuk hadiah bagaimana ya perhitungan di anggaran?</p> <p>Adakah rencana lain selain undian berhadiah untuk mencapai target tersebut?</p> <p>Untuk hadiah langsung ini sendiri programnya mulai kapan ya?</p>	<p>Tambora sendiri. Kemudian nanti teman-teman JPL akan mengemas itu dalam bentuk SOP untuk <i>marketing</i> cabang dan informasi bagi <i>frontliner</i> (teller, operasional, dll). Karena yang membuat SOP bagaimana cara menginformasikan, salesnya itu di teman-teman JPL. Kita yang mempersiapkan semuanya, nanti yang untuk <i>marketing</i>nya semuanya akan dibantu oleh JPL untuk mensosialisasikan ke cabang-cabang. Jadi spesifik per produk per cabang. Sehingga menjadi prosedur baku suatu informasi yang nanti akan disampaikan ke nasabah.</p> <p>Hambatan sih tidak terlalu dilihat, tidak terlalu dirasakan, karena untuk undian berhadiah sendiri sudah dianggarkan di RKAP setiap tahunnya. Sehingga tinggal bagaimana kita melaksanakan, bagaimana caranya agar undian itu terus dan terus untuk mendekati target yang diharapkan. Jadi dengan perubahan-perubahan, perbaikan-perbaikan, sehingga target itu bisa semakin meningkat, semakin meningkat mendekati target yang ditetapkan.</p> <p>Kalau kita sih kenaikan rata-rata disesuaikan dengan tingkat inflasi dan semua perkembangan harga di pasar, berapa kenaikan harga barang, tapi yang penting bagaimana pertama dengan target yang ada kita proses maksimal, tujuan kita bisa tercapai dengan anggaran-anggaran yang sudah ditentukan itu.</p> <p>Kalau sekarang untuk menghimpun DPK ada hadiah langsung, untuk Simpeda, misalnya kalau pembukaan rekening nominal tertentu kita berikan hadiah, seperti payung, kebutuhan-kebutuhan lah, potongan kuku, dll. Untuk memancing nasabah juga ada nasabah spesial, misal deposito, misal dengan nominan tertentu rate nya rate pasar atau <i>counter rate</i> bisa dapat hadiah. Yang kita kasih ada tablet, kulkas. Untuk hadiah spesial itu ada juga yang untuk tabungan, tapi jarang mereka yang memenuhi periode yang ditentukan, karena diambil untuk kebutuhan, jadi yang tabungan hanya untuk pembukaan rekening saja yang mendapat hadiah langsung.</p> <p>Untuk hadiah langsung mulai Oktober tahun kemarin Mbak, 2013 ya. Ini untuk semua tabungan, periode pertama seharusnya sampai bulan April 2014, nah ini karena masih banyak yang belum tersalurkan, maka kita coba perpanjang jangka waktunya, kayaknya sampai akhir tahun, atau sampai dengan hadiah itu habis, sambil kita</p>
---	---

<p>Untuk lebih lengkapnya hadiah langsung ini saya minta lebih detailnya ya Pak, mungkin ada surat edaran internal, dll.</p>	<p>melihat efektivitas hadiah langsung ini.</p>
<p>Apakah yang perlu ditingkatkan dari apa yang sudah dilakukan?</p>	<p>O iya boleh. Nanti saya email.</p> <p>Ada beberapa hal mbak, seperti pemisahan antara undian berhadiah Simpeda dan Tambora. Ini juga untuk lebih meningkatkan DPK dari Tambora, kita sedang gencar juga untuk produk Tamboranya. Pemberian hadiah langsung untuk tabungan baru dan deposito. Lalu dari hadiah-hadiah yang diberikan rencana untuk tahun depan akan ditambah juga untuk undian berhadiahnya, sehingga lebih bervariasi. Kemudian untuk periode pengundian, tahun ini sementara tidak ada undian berhadiah, karena masa transisi juga kita merencanakan perubahan-perubahan, dulu biasanya untuk periode kan nggak menentu, kadang tengah tahun, kadang awal tahun, nah untuk sekarang kita pastikan periodenya satu tahun, dari Januari sampai Desember, terutama pada masa-masa pelaporan keuangan, sehingga bisa kena juga. Masa promosinya juga, dulu kan efektifnya 1 bulan sebelum pengundian kalau sekarang awal bulan depan rencana sudah mulai promosi, kira-kira itu 6 bulan sebelumnya dimulai promosi tentang undian berhadiah ini. Untuk tata cara undian masih dibicarakan supaya ke depannya lebih baik, sehingga biaya yang dikeluarkan menghasilkan target yang diharapkan, menguntungkan untuk nasabah dan bank ini sendiri tentunya.</p>
<p>Berapa lama program undian berhadiah ini sudah dijalankan ya?</p>	<p>Untuk Simpeda sendiri, kan ada nasional dan lokal. Untuk undian nasional sekitar tahun 1997 sudah dilaksanakan, sedangkan untuk undian lokal, kalau sekarang tahun 2013 itu periode ke-12, berarti ya mungkin sekitar tahun 2001 baru dilaksanakan.</p>
<p>Apakah ada rencana program ini dihentikan dan atas dasar apa?</p>	<p>Kalau undian sampai sekarang masih belum ada aturan yang untuk menghentikan program ini tapi untuk isu atau informasi-informasi sudah ada yang berkembang bahwa OJK sebagai otoritas mencoba untuk mengatur undian ini berikut bagaimana cara mainnya, tapi sampai sekarang masih belum ada. Kemarin baru menanggapi kuesioner dari OJK, diusahakan nanti supaya bank lokal dan bank nasional tidak terlalu jomplang dalam hal biaya promosinya.</p>

<p>Apa usaha yang dilakukan dalam rangka mempromosikan undian berhadiah nasional & regional tersebut (<i>above dan below the line</i>)?</p>	<p>Kalau yang <i>above the line</i> ya seperti tadi spanduk, promosi lewat media cetak, media elektronik, itu <i>above the line</i>nya, kalau untuk <i>below the line</i> mungkin kita memanfaatkan tenaga-tenaga <i>marketing</i> kita di cabang, menginformasikan bagaimana undian, karena teman-teman di cabang juga mereka kan punya ada target-target cabang, salah satunya mungkin dengan cara bagaimana mereka memasarkan, menginformasikan adanya undian ini.</p>
<p>Itu apa bagian dari divisi JPL yang Bapak sebutkan tadi?</p>	<p>Target cabang kan pasti ditentukan di RKAP, divisi perencanaan, JPL ini di bawah pusat satu divisi sendiri, mereka yang menginformasikan, menyampaikan bagaimana cara salesnya ke nasabah. JPL ini langsung mengkoordinasikan dengan tenaga <i>marketing</i> di cabang.</p>
<p>Untuk promosi yang dilakukan kan tahun 2013 belum menjangkau media TV lokal, lalu untuk tahun 2014 bagaimana?</p>	<p>Ya ini untuk tahun 2014 akan kita coba masuk ke televisi lokal NTB. Untuk 2013 kemarin hanya spanduk, radio, dan koran saja promosinya.</p>
<p>Apa saja hadiah undian (utama dan pendukung) untuk tahun 2013 dan 2014? Apa peningkatannya ya?</p>	<p>Nanti saya printkan saja, sehingga dari hasil tersebut mungkin bisa dikomparasikan ya untuk bentuk-bentuk hadiahnya, mungkin sekalian juga untuk mekanismenya bagaimana untuk tahun 2013. Namun sekadar informasi untuk 2014 masih sedang kita susun, kita coba ada perubahan, yang pasti intinya undian ini bisa mencapai target yang kita harapkan.</p>
<p>Kalau untuk periode pengundiannya tahun 2013 dan 2014?</p>	<p>Yang undian nasional terakhir April 2014 diundi yaitu untuk periode Juli-Desember 2013, sedangkan untuk regional terakhir kemarin 19 Oktober 2013 untuk periode Mei-Agustus. Sedangkan untuk tahun 2014 ini mungkin undian nasional untuk periode Januari-Juni 2014 akan diundi pada Oktober 2014. Yang undian lokal periodenya menjadi Januari-Desember 2014 dan rencana akan diundi pada Februari 2015. Kalau untuk undian lokal ini 2014 merupakan masa transisi pergantian periode, sehingga untuk tahun ini kosong (tidak ada pengundian), selanjutnya rutin mulai tahun depan setiap tahun ada lagi.</p>
<p>Apa persyaratan nasabah untuk bisa mengikuti undian?</p>	<p>Nanti itu akan sekalian include di sana yang saya print nanti.</p>
<p>Di mana pengundian untuk tahun 2013 dan 2014?</p>	<p>Pengundian untuk 19 Oktober 2013 diadakan di cabang Sumbawa, lalu untuk 2014 yang akan diundi 2015 ini rencana di Mataram, dulu terakhir 2007 di Mataram. Untuk yang nasional April 2014 kemarin di Bengkulu nah untuk</p>

<p>Bagaimana prosedur pengundian sampai dengan adanya pemenang?</p>	<p>ke depan ini belum tahu, belum ada informasinya. Ya itu di mekanisme yang saya print nanti juga ada.</p>
<p>Bagaimana prosedur pengumuman pemenang dan melalui media apa saja?</p>	<p>Kalau pengumuman pemenang, yang pasti kita memberikan informasi melalui media cetak, di koran-koran lokal, dan kantor-kantor cabang, seluruh kantor cabang, baik di kantor kas, kantor cabang pembantu kita informasikan semua. Karena ini sifat pemberian hadiahnya itu ke masing-masing cabang, sehingga masing-masing pasti ada pemenangnya, sehingga cabang itu fokus bisa menginformasikan.</p>
<p>Untuk perubahan mungkin bisa dijelaskan ya apa saja yang sudah diputuskan per hari ini?</p>	<p>Juga untuk tahun 2014 mungkin ada perbedaan dengan tahun 2013 untuk hadiah undian Simpeda kalau di tahun sebelumnya masing-masing cabang dapat hadiah motor 1 buah, tetapi 2014 ini yang pasti tetap tiap cabang 1 buah, tapi nanti akan kita ranking Mbak, ranking cabang itu berdasarkan cabang yang paling tinggi porsi penghimpunan tabungan Simpeda, diranking dari ranking 1 sampai ranking 3, untuk cabang yang dapat nomor 1 akan mendapat tambahan hadiah untuk hadiah sepeda motornya, untuk ranking 1 kita tambahkan 3 unit. Ranking 2 sebanyak 2 unit tambahannya, dan ranking 3 sebanyak 1 unit. Untuk Hadiah Pertama (dulu 2013 istilahnya Hadiah Super Lokal). Untuk ranking 4-8 sesuai <i>share</i> umumnya dapat 1 saja, ini untuk ranking 1-3 ditambah lho ya Mbak, jadi 1 plus hadiah tambahan berdasarkan ranking-ranking tadi. Untuk mobil tetap 2 unit, untuk Hadiah Hiburan tetap 1 tiap cabang, sehingga total 8 hadiah.</p>
<p>Lalu apa lagi Pak ya perubahannya?</p>	<p>Untuk tahun 2013 kemarin, undian Tambora dan Simpeda dijadikan satu. Untuk 2014 ini rencana akan kita pecah. Otomatis hadiahnya yang dibagi jadi lebih banyak kan. Untuk Tambora hadiah utamanya 1 unit Mobilio yang dipasang di depan itu.</p>
<p>Lalu untuk prosedur pengumannya sendiri gimana Pak?</p>	<p>Begitu ada pengundian, hadiah keluar, masing-masing cabang akan menginformasikan ke nasabahnya, jadi tidak hanya ditempel tapi ditelpon juga, karena kita juga ada batas waktu pengambilan hadiahnya kan.</p>
<p>Untuk pengundian semua hadiah dilakukan saat itu juga atau yang untuk Hadiah Super Lokal dan Hadiah Hiburan akan diundi oleh</p>	<p>Semua dari hadiah Grand Prize sampai Hadiah Hiburan semua diundi jadi satu di Sumbawa itu saat pengundian.</p>

<p>cabang masing-masing?</p> <p>Kalau untuk teknis pengundiannya sendiri seperti apa Pak?</p>	<p>Kalau hadiah utama biasanya kita pakai tabung Mbak. Yang pakai bola ping pong. Jadi dia menunjukkan nomor kupon. Misal 1 rekening, pecahan Rp100.000 kan kemarin. Misal Mbak punya Rp1juta berarti kan ada 10 kupon, kan ada no kupon, nomor sekian sampai sekian penabung ini, jadi tabung itu pertama keluar kode cabang, cabang mana yang akan diperoleh, setelah itu, baru kita undi, keluar nomor kupon, nomor kupon keluar baru cari no rekening berapa yang dapat hadiah itu.</p> <p>Kalau hadiah utama manual. Yang grand prize itu yang manual. Kalau hadiah lainnya secara elektronik pengundiannya.</p>
<p>Untuk saldo nya bagaimana penghitungannya?</p>	<p>Kita pakai saldo rata-rata hitungan bunga yang digunakan, rata-rata 1 bulan untuk menghitung bunga itu lho. Rata rata hitungan bunga itu dikalikan bulan lagi dibagi lagi. Baru di <i>share</i> ke Rp100 ribu.</p>
<p>Berarti ada 1 nominal aja kan tiap nasabah?</p>	<p>Iya 1 nominal saja. Itu ada di sistem elektronik aja. Baru setelah ketemu populasi baru diundi secara elektronik pakai software.</p>
<p>Oya Pak untuk undian berhadiah nasional bagaimana ya?</p>	<p>Kalau yang nasional kita ikut Asbanda saja, kita hanya menyetorkan data nasabah yang aktif beserta saldonya, untuk prosedur selanjutnya mereka sudah ada kesepakatan semua di awal. Nanti semua biaya yang sudah dikeluarkan berkaitan dengan undian nasional ini dibagi semua BPD untuk ditagihkan.</p>
<p>Baik Pak terima kasih banyak atas informasi dan keterangan dari Bapak. Terima kasih juga atas waktunya, mohon maaf sudah mengganggu. Nanti kalau ada yang kurang boleh saya hubungi lagi ya Pak. Tapi semoga sudah tidak ada lagi.</p>	<p>Oo iya silakan Mbak, bisa juga telpon langsung atau email, nggak masalah.</p>



LAMPIRAN 2
Hasil Wawancara Nasabah 1-27

Rangkuman Wawancara Nasabah 1

Nama : Bpk Jw
 Pekerjaan : Pengusaha/Wiraswasta
 Lama menjadi nasabah : 4 tahun
 Saldo tabungan : Rp50.000.000 - < Rp100.000.000
 Rek lain yang dimiliki : BNI dan BRI

Pertanyaan	Jawaban informan
<p>Selamat pagi Pak, mohon maaf mengganggu, Bapak antrian nomor berapa? Jika Bapak berkenan sambil menunggu bolehkah saya wawancara terkait Simpeda dan program undian berhadiahnya ya Pak? Saya Anastasia, mahasiswa yang sedang mengerjakan tugas akhir di Bank NTB.</p>	<p>Nomor 63 Mbak.</p> <p>Hmm boleh Mbak. Wawancara apa ya Mbak.</p>
<p>Pertama ada isian sedikit untuk data saya ya Pak, setelah itu saya akan menanyakan mengenai mengapa Bapak membuka rekening Simpeda kemudian tentang program undian berhadiah Simpeda. Apa alasan Bapak membuka tabungan Simpeda? Adakah yang menganjurkan Bapak untuk membuka rekening ini?</p>	<p>Ooo itu Pemda, saya ada CV yang mengikuti proyek tender pemerintah, proyek ini bersumber dari dana kas daerah, kas daerah ini disimpan di Bank NTB sehingga akan lebih mudah jika langsung ditransfer ke rekening di Bank NTB juga.</p>
<p>Lalu apa alasan utama Bapak bertransaksi melalui Simpeda ya? Misal kenapa tidak di BNI dan BRI?</p>	<p>Kalau untuk tabungan kita ada di BNI dan BRI untuk pengeluaran pribadi dan keluarga. Yang di Simpeda ini hanya untuk pemasukan kemudian saya tarik dan setor ke BNI ataupun BRI.</p>
<p>Manfaat yang diharapkan apa ya Pak? Sebelum buka rekening itu tahunya dari mana Pak? Sebelumnya tidak tahu ya?</p>	<p>Untuk mempermudah masuknya uang Mbak.</p> <p>Ya itu tahu dari pemerintah, itu kan ada anjurannya.</p>
<p>Di mana biasanya Bapak menabung?</p>	<p>Tidak tahu Mbak, ya karena ada anjuran ini saya baru buka rekening. Kadang di Kab Tanjung, kadang di Pejanggik sini. Tanjung karena dekat kantor, sedangkan di sini karena dekat rumah.</p>

<p>Bapak biasanya menggunakan ATM Simpeda di mana? Dalam sebulan, kira-kira berapa kali Bapak bertransaksi melalui Simpeda?</p>	<p>ATM bisa ambil di mana-mana, tapi seringnya di area kota Mataram. Sering, yaa lebih dari 5 kali Mbak.</p>
<p>Puas nggak Pak menabung dan bertransaksi melalui Simpeda? Apa yang membuat Bapak puas?</p>	<p>Ya lainnya nggak ada sih Mbak, nggak ada pilihan. Tenaga kasirnya kalau saya amati kurang, sehingga antrian kasirnya lama sekali. Kalau yang lain-lainnya biasa saja. Cepat dan tanggap petugasnya, baik, ramah, tapi ya itu kayaknya kurang orang. Biasa saja ya Mbak.</p>
<p>Pernahkah ada permasalahan atau peristiwa yang mengecewakan saat menabung atau bertransaksi? Kalau ATM nya bagaimana?</p>	<p>ATM nya sering sih macet.</p>
<p>Jika pernah, bagaimana tanggapan petugas? Setelah itu apakah ATM bisa digunakan? Tapi ketidakpuasan itu apa membuat Bapak enggan menabung dan bertransaksi di masa mendatang atau mungkin berencana menutup tabungan ini?</p>	<p>Baik, petugasnya suruh tunggu beberapa jam kemudian baru bisa aktif. Cepat sih, sesuai dengan yang diinformasikan, misal 1 jam, 1 jam itu juga sudah bisa digunakan. Nggak sih, cuma kadang saya rugi di waktu saja, kalau menutup tabungan nggak sampai lah, karena penghasilan saya juga lewat rekening ini.</p>
<p>Lalu mungkin apa kira-kira hal yang membuat Bapak menutup rekening Simpeda di masa mendatang, misal suatu saat tidak berhubungan lagi dengan proyek Pemerintah apakah Bapak akan menutup rekening ini?</p>	<p>Tidak, saya akan terus melanjutkan rekening ini.</p>
<p>Misal bisnis Bapak berakhir bagaimana Pak?</p>	<p>Kalau memang sudah tidak ada lagi dana ya akan saya tutup, tapi kalau masih ada sedikit-sedikit tetap sih saya pertahankan rekening ini.</p>
<p>Apakah Bapak pernah mereferensikan Simpeda kepada orang lain/keluarga?</p>	<p>Pernah.</p>
<p>Jika pernah hal apa yang membuat Bapak mereferensikannya?</p>	<p>Karena cepat buat proses pembukaannya dan juga untuk transaksi sehari-hari lebih mudah.</p>
<p>Apakah alasan utama membuka</p>	<p>BNI dan BRI saya buka duluan untuk transaksi pribadi.</p>

<p>rekening tabungan dan bertransaksi melalui bank tersebut? Apa manfaat yang diharapkan dengan pemilikan rekening di bank tersebut? Tabungan mana yang menjadi tabungan utama Bapak? Seberapa sering Bapak menabung dan melakukan transaksi pada bank tersebut? Apakah hal utama dari kebutuhan/keinginan Bapak yang mampu dipenuhi bank tersebut yang tidak mampu diberikan oleh Simpeda?</p> <p>Misalnya jika memiliki uang Rp100 juta, berapa yang akan ditempatkan di Simpeda dan berapa yang akan ditempatkan di bank lain? Mengapa?</p> <p>Apakah Bapak tahu tentang program undian berhadiah nasional & regional Simpeda? Yang nasional ini hadiahnya uang tunai Pak dari Rp1 juta sampai dengan Rp500 juta, pesertanya BPD seluruh Indonesia.</p> <p>Berapa kali dan kapan pengundiannya? Hadiahnya apa saja? Bapak tahu mengenai persyaratan nasabah untuk bisa mengikuti undian nasional dan regional? Kalau tentang prosedur pengundian? Mengenai pengumuman pemenang undian berhadiah bagaimana? Dari mana Bapak tahu tentang program undian berhadiah tersebut? Apakah program ini pernah</p>	<p>Hmm saya ingin memisahkan antara rekening perusahaan dan rekening saya Mbak.</p> <p>BNI dan BRI.</p> <p>Lebih jarang dari Simpeda, sekitar 1-3 kali sebulan.</p> <p>Antrian dari bank-bank tersebut lebih cepat, BNI misalnya punya petugas kasir yang lebih banyak, sehingga tidak terlalu lama nunggunya.</p> <p>Di BNI Mbak, karena rekening tersebut sudah saya buka duluan, lagian yang di Simpeda ini hanya untuk numpang lewat saja.</p> <p>Iya tahu. Tapi untuk yang nasional saya tidak pernah tahu.</p> <p>Wah kecil sekali itu kesempatannya.</p> <p>Tidak tahu.</p> <p>Nggak ngerti saya Mbak.</p> <p>Nggak.</p> <p>Nggak.</p> <p>Nggak tahu Mbak.</p> <p>Pas saya ke kantor ini melihat hadiah yang dipajang, tapi saya tidak terlalu memperhatikan karena saya tidak tertarik juga.</p>
---	--

<p>menjadi topik pembicaraan dengan keluarga atau teman? Bagaimana pendapat Bapak mengenai program undian berhadiah ini? Adakah saran Bapak untuk program ini? Apakah perlu dilanjutkan di masa mendatang? Apakah undian tersebut membuat orang tertarik membuka rekening Simpeda? Apakah dengan undian berhadiah tersebut membuat Bapak tertarik untuk lebih banyak menabung dan bertransaksi menggunakan Simpeda? Program apa ya Pak yang seharusnya dibuat untuk meningkatkan loyalitas dan tabungan masyarakat?</p> <p>Ooo begitu ya Pak, baik sekian saja pertanyaan saya Pak, terima kasih atas waktu dan masukan yang Bapak sampaikan. Mohon maaf mengganggu ya Pak.</p>	<p>Tidak pernah.</p> <p>Biasa saja, saya juga tidak terlalu banyak tahu soal undian berhadiah.</p> <p>Buat saya nggak pengaruh Mbak, mau ada undian atau tidak, saya tetap gunakan ini.</p> <p>Perlu dilanjutkan sih.</p> <p>Kalau saya nggak ya, kalau orang lain mungkin bisa jadi.</p> <p>Nggak nggak, orang lain mungkin ya.</p> <p>Kalau menurut saya mending peningkatan layanan kepada nasabah saja yang terus diperhatikan, terutama saat penuh-penuhnya orang ke bank, misal saat mau Lebaran seperti ini dan juga saat akhir tahun, sehingga antrian tidak terlalu lama.</p> <p>Iya Mbak. Sama-sama.</p>
---	--

Rangkuman Wawancara Nasabah 2

Nama : Ibu LP
 Pekerjaan : Guru
 Lama menjadi nasabah : 1 tahun
 Saldo tabungan : < Rp1.000.000
 Rek lain yang dimiliki : Mandiri

Pertanyaan	Jawaban informan
<p>Mbak maaf mengganggu, perkenalkan saya Anastasia, mahasiswa yang sedang mengerjakan tugas akhir di Bank NTB, saya kebetulan ambil topik tentang tabungan Simpeda. Kalau Mbak berkenan sambil nunggu antrian saya ingin tanya-tanya tentang Simpeda dan undian berhadiah. Boleh ya Mbak?</p>	<p>Oh iya Mbak, silakan.</p>
<p>Sebelumnya minta tolong mengisi isian data diri berikut ya Mbak. Baik Mbak, terima kasih sudah mengisi isian data ini ya.</p>	<p>Iya.</p>
<p>Mbak, apakah alasan utama membuka rekening tabungan pada Simpeda?</p>	<p>Rekening ini untuk transfer tunjangan, harus lewat Simpeda Bank NTB Mbak.</p>
<p>Mengapa harus Simpeda?</p>	<p>Sudah ditentukan oleh instansi, semua tunjangan transfernya ke sini.</p>
<p>Apakah alasan utama menabung dan menggunakan Simpeda?</p>	<p>Karena sebagai keharusan ya saya ikut saja, memudahkan juga sih.</p>
<p>Apa yang menyebabkan tidak menabung atau tidak bertransaksi melalui tabungan ini?</p>	<p>Saya tidak pernah menabung di sini memang, begitu tunjangan masuk langsung dah saya ambil semua. Kebetulan ATM saya hilang, makanya begitu masuk tunjangan langsung saya ambil karena takut disalahgunakan.</p>
<p>Apa manfaat yang diharapkan setelah membuka rekening tabungan Simpeda?</p>	<p>Kemudahan aja ya karena semua tunjangan teman-teman masuknya juga di sini.</p>
<p>Sebelum buka rekening Simpeda,</p>	<p>Saya tidak tahu, karena diharuskan menggunakan Bank</p>

<p>dari mana Mbak tahu tentang tabungan Simpeda?</p>	<p>NTB barulah saya buka rekening Simpeda.</p>
<p>Ke kantor cabang mana biasanya Mbak?</p>	<p>Saya biasa ke sini (KC Pejanggik) karena di sini dekat dengan rumah.</p>
<p>Oya tadi ATM nya hilang ya, terus bagaimana, apa tidak ingin mengurus? Dalam sebulan, kira-kira berapa kali Mbak menabung dan bertransaksi melalui Simpeda?</p>	<p>Masih belum sempat Mbak, malas juga sih, ribet kayaknya, mending gini aja, begitu dapat tunjangan langsung saya ambil lewat kasir. Ambil saja biasanya, sekali aja.</p>
<p>Apakah Mbak puas menabung dan bertransaksi melalui Simpeda? Apakah yang membuat Mbak puas? Pernah mengalami masalah atau peristiwa yang mengecewakan saat menabung atau bertransaksi?</p>	<p>Iya puas. Pelayanannya bagus. Nggak pernah Mbak.</p>
<p>Pernah punya rencana untuk menutup tabungan Simpeda?</p>	<p>Belum terpikir sih.</p>
<p>Jika tidak, apakah kira-kira hal yang membuat Mbak menutup rekening Simpeda di masa mendatang?</p>	<p>Belum tahu juga saya.</p>
<p>Apakah Mbak pernah mereferensikan Simpeda kepada orang lain/keluarga?</p>	<p>Belum pernah.</p>
<p>Ini di isian data Mbak memiliki rekening Mandiri ya, apa alasan utama membuka rekening tabungan dan bertransaksi melalui Mandiri?</p>	<p>Karena banyak orang pakai Mandiri sehingga untuk transaksi lebih mudah. Kebetulan saya ada usaha lain, sehingga lebih mudahnya saya pakai Mandiri, terutama untuk orang-orang di luar NTB, kebanyakan pakainya Mandiri, BNI, BRI.</p>
<p>Apa manfaat yang diharapkan dengan pemilikan rekening Mandiri tersebut? Tabungan mana yang menjadi tabungan utama Mbak?</p>	<p>Di sini untuk tabungan saya Mbak. Mandiri, sebenarnya inginnya di sini namun karena ATM saya hilang jadi di Mandiri saja.</p>

<p>Berapa kali kira-kira Mbak menabung dan melakukan transaksi di Mandiri?</p> <p>Apakah hal utama dari kebutuhan/keinginan Mbak yang mampu dipenuhi bank tersebut yang tidak mampu diberikan oleh Simpeda?</p> <p>Misalnya jika memiliki uang Rp100 juta, berapa yang akan ditempatkan di Simpeda dan berapa yang akan ditempatkan di Mandiri? Mengapa?</p> <p>Untuk pertanyaan selanjutnya ini tentang undian berhadiah, Mbak jawab sesuai dengan yang Mbak tahu ya. Apa Mbak tahu tentang program undian berhadiah nasional & regional Simpeda?</p> <p>Kalau yang nasional itu hadiahnya uang tunai Mbak dari Rp1 juta sampai dengan Rp500 juta, pesertanya nasabah Simpeda BPD seluruh Indonesia. Kalau regional itu Bank NTB saja, kawasan NTB.</p> <p>Mbak tahu berapa kali dan kapan pengundiannya? Hadiahnya apa saja?</p> <p>Mbak tahu tentang persyaratan nasabah untuk bisa mengikuti undian?</p> <p>Kalau tentang prosedur pengundiannya? Tentang pengumuman pemenang undian pernah lihat/dengar mungkin? Dari mana Mbak tahu tentang program undian berhadiah?</p>	<p>Yaa lebih kurang 5 kali per bulan.</p> <p>Proses transaksi seperti transfer-transfer tuh lebih mudah, terus juga mitra saya banyak yang menggunakan Mandiri.</p> <p><i>Fifty-fifty</i> kali ya Mbak, 50 di Mandiri dan 50 di sini. Biar rata.</p> <p>Pernah sih tahu. Cuma saya tidak tahu ada nasional regional.</p> <p>Oooooo gitu, baru tahu saya. Walah tapi kalau semua nasabah seluruh Indonesia, banyak banget Mbak. Tambah susah lagi lah itu dapatnya.</p> <p>Tidak tahu saya.</p> <p>Tidak tahu.</p> <p>Tidak tahu.</p> <p>Nggak ngerti juga Mbak.</p> <p>Nggak pernah.</p> <p>Dari teman, brosur, koran.</p>
---	--

<p>Apakah program undian berhadiah pernah dibahas dengan keluarga, teman kerja atau tetangga mungkin?</p>	<p>Pernah sih, kepala sekolah saya pernah ngeluh karena sudah lama nabung di sini tapi ndak pernah dapat, tabungannya di sini banyak juga padahal.</p>
<p>Bagaimana pendapat Mbak mengenai program undian berhadiah nasional dan regional tersebut? Apakah saran perbaikan Mbak terhadap program ini?</p>	<p>Menurut saya belum efektif ya Mbak.</p> <p>Kalau nurut saya mending hadiah langsung yang kecil-kecil itu diperbanyak. Kalau kayak sekarang kayaknya kesempatan untuk dapat undian kecil banget. Terus juga kayaknya informasinya kurang, saya aja juga nggak tahu gimana caranya ikut undian ini.</p>
<p>Apakah perlu dilanjutkan ya?</p>	<p>Perlu sih dilanjutkan.</p>
<p>Apakah adanya undian berhadiah tersebut membuat Mbak tertarik membuka rekening tabungan Simpeda?</p>	<p>Iya.</p>
<p>Lalu apa undian berhadiah ini membuat Mbak tertarik untuk lebih banyak menabung dan bertransaksi menggunakan tabungan Simpeda?</p>	<p>Iya sih bisa.</p>
<p>Bagaimana program promosi yang Mbak harapkan untuk meningkatkan loyalitas dan tabungan Mbak?</p>	<p>Hadiah langsung ini saya kira bisa ya Mbak.</p>
<p>Bagaimana program yang seharusnya dibuat untuk meningkatkan loyalitas dan tabungan masyarakat? Pelayanan yang seperti apa ya Mbak? Ok Mbak, terima kasih banyak ya atas waktu dan masukan Mbak. Semoga urusannya lancar ya Mbak.</p>	<p>Pelayanan dan keamanan aja terus ditingkatkan.</p> <p>Ya cepat gitu, jadi bank ini bisa bersaing sama bank-bank lainnya.</p> <p>Iya Mbak, sama-sama ya. Semoga cepat lulus.</p>

Rangkuman Wawancara Nasabah 3

Nama : Bpk IKS
 Pekerjaan : Pensiun PNS
 Lama menjadi nasabah : 4,5 tahun
 Saldo tabungan : < Rp1.000.000
 Rek lain yang dimiliki : -

Pertanyaan	Jawaban informan
<p>Selamat pagi Pak, Bapak antrian nomor berapa? Ooh saya Anastasia Pak, mahasiswa yang lagi mengerjakan tugas akhir dengan topik Simpeda di sini. Kalau Bapak berkenan sambil nunggu antrian boleh saya nanya-nanya terkait Simpeda dan program undian berhadiahnya?</p>	<p>103, Mbak berapa? Ooo begitu, boleh-boleh. Apa yang bisa saya bantu?</p>
<p>Saat buka rekening Simpeda apa ya alasan Bapak? Kenapa Bapak buka rekening ini?</p>	<p>Alasan gimana ya maksudnya?</p>
<p>Mengapa harus buka Simpeda Bank NTB, bukan bank lain?</p>	<p>Ya karena Bank NTB kan bank daerah ya Mbak, saya dulu juga pegawai daerah, saya PNS, tapi sekarang sudah pensiun. Lagipula sebagai warga NTB saya mending nabung di sini Mbak.</p>
<p>Lalu kenapa harus Simpeda bukan produk Bank NTB yang lain? Ada alasan yang lain Pak?</p>	<p>Sudah familiar saja dengan Simpeda. Ya selain itu juga dekat dengan rumah, karena kami menabung kan sebenarnya tidak mengharapkan bunga, kecuali orang yang tabungannya besar, mungkin punya perhitungan ke sana.</p>
<p>Siapa yang mengambil keputusan?</p>	<p>Saya sendiri yang memilih Simpeda.</p>
<p>Kenapa Bapak nabung dan menggunakan Simpeda sebagai sarana bertransaksi? Dan apa yang menyebabkan tidak menabung atau tidak bertransaksi melalui Simpeda?</p>	<p>Jika ada rejeki lebih ya saya setor ke sini, tapi seringnya sih kalau sedang ada keperluan yang sifatnya nggak rutin ya saya ambil dari tabungan ini.</p>

<p>Apakah manfaat yang diharapkan setelah membuka rekening tabungan Simpeda?</p>	<p>Yang diharapkan ya supaya rekening ini bisa menjadi tabungan untuk hari depan Mbak.</p>
<p>Sebelum membuka rekening Simpeda, dari mana Bapak mengetahui tentang tabungan Simpeda?</p>	<p>Ya kami karena sama-sama di daerah semua sudah paham, masing-masing daerah itu kan punya bank daerah, tiap provinsi ada bank daerahnya masing-masing, sehingga secara otomatis kami karyawan daerah tau lah tentang itu.</p>
<p>Di mana biasanya Bapak menabung?</p>	<p>Di sini Mbak, cabang Pejanggik.</p>
<p>Di mana biasanya Bapak menggunakan ATM Simpeda?</p>	<p>ATM tidak aktif mbak, saya selalu ke <i>teller</i>.</p>
<p>Untuk sebulan, kira-kira berapa kali frekuensi Bapak menabung dan bertransaksi melalui Simpeda?</p>	<p>Itu kembali kepada kebutuhan, kalau lagi banyak kebutuhan ya hari raya, anak sekolah, atau mungkin sakit, ya tarik uang, paling-paling satu juta, dua juta, Temporer aja sih ya, bisa-bisa setahun mungkin cuma sekali saja, karena ada keperluan yang sifatnya penting. Kalau ada uang yang tidak dipergunakan, berapa sekadarnya, ya ditabung.</p>
<p>Apakah Bapak puas menabung dan bertransaksi melalui Simpeda?</p>	<p>Puas, ya sementara ini puas. Kecuali besok ada kebijakan lain nanti berubah ya lihat aja nanti, bisa-bisa memberikan penilaian yang lain lagi.</p>
<p>Apa ya yang membuat Bapak puas?</p>	<p>Kalau di bank lain itu, saya pernah mengantar orang, antrian itu nggak bisa pindah-pindah, artinya apa, kayak sekarang ya saya nomor 100, terus yang dilayani nomor 50 misalnya, antrian bisa saya tinggal dulu, kalau di sini bisa kita tinggal. Kalau di bank lain itu kan nggak bisa Mbak, kita harus nunggu terus di tempat.</p>
<p>Kalau dari pelayanan misalnya Pak, bagaimana menurut Bapak?</p>	<p>Ya umumnya lah Mbak, ramah, cukup membantu ya.</p>
<p>Pernah nggak Pak misalnya ada permasalahan atau peristiwa yang mengecewakan saat nabung atau bertransaksi?</p>	<p>Sementara ini nggak ada.</p>
<p>Kalau antrian lama seperti ini gimana Pak?</p>	<p>Nggak sih kalau itu berhubung saya sudah purna tugas juga, jadi nggak terlalu mengganggu.</p>

<p>Ada rencana untuk menutup tabungan Simpeda Pak?</p> <p>Jika tidak, apakah kira-kira hal yang membuat Bapak menutup rekening Simpeda di masa mendatang?</p> <p>Pernah mereferensikan tabungan Simpeda ini ke orang lain/keluarga Pak?</p> <p>Bapak punya rekening di bank lain? Kenapa Bapak membuka rekening tabungan dan bertransaksi melalui BRI?</p> <p>Kalau di Bank NTB Bapak memiliki pinjaman?</p> <p>Mohon maaf kalau untuk pembayaran pensiun Bapak langsung ditransfer ke rekening ini atau dibayarkan tunai ya Pak?</p> <p>Tabungan mana yang menjadi tabungan utama Bapak?</p> <p>Misalnya jika memiliki uang Rp100 juta, berapa yang akan ditempatkan di Simpeda atau mungkin akankah buka rekening baru? Mengapa?</p> <p>Ini pertanyaan selanjutnya tentang undian hadiah Pak, apa Bapak tahu tentang program undian hadiah nasional & regional Simpeda?</p> <p>Bapak tahu juga nggak, berapa kali dan kapan pengundiannya?</p> <p>Hadiahnya Bapak tahu apa saja,</p>	<p>Belum ada rencana nutup tabungan.</p> <p>Nggak pernah terpikir Mbak.</p> <p>Nggak, nggak pernah.</p> <p>Dulu ada, sekarang tidak. Dulu pernah di BRI, karena saya punya pinjaman di BRI. Kan kalau memiliki pinjaman diwajibkan punya rekening tabungan di bank yang bersangkutan. Sekarang pinjaman saya sudah habis.</p> <p>Di Bank NTB tidak ada pinjaman, sudah selesai.</p> <p>Ooo kalau terima uang pensiun saya di Kantor Pos Mbak secara tunai.</p> <p>Ya Simpeda ini tidak ada yang lain.</p> <p>Pasti saya setorkan ke sini semua Mbak, karena ini satu-satunya rekening yang saya punya.</p> <p>Ya itu kan hadiahnya dipajang di depan kan, begitu pula hadiah-hadiahnya, ada mobil, sepeda motor. Secara umum ya kita datang ke sini, artinya kan kita membacanya, kecuali kalau ada kawan yang mungkin dalam jangka waktu setahun tidak pernah ke sini, barangkali nggak tahu ya.</p> <p>Kalau berapa kali dan kapan pengundian saya nggak tahu, yang saya tahu soal pengumuman pemenang yang dipasang, kebetulan saya ke sini waktu itu.</p> <p>Mobil, sepeda motor, nggak hapal saya, yang saya tahu</p>
--	--

<p>selain mobil yang dipasang itu?</p> <p>Bapak tahu tentang persyaratan nasabah untuk bisa mengikuti undian?</p> <p>Oya Pak sebenarnya juga ada 2 macam undian, yaitu nasional dan regional. Apa Bapak tahu?</p> <p>Yang nasional ini hadiahnya uang tunai Bu dari Rp1juta sampai dengan Rp500juta, pesertanya nasabah Simpeda BPD seluruh Indonesia.</p> <p>Kalau tentang prosedur pengundiannya Pak?</p> <p>Dari mana Bapak tahu tentang program undian berhadiah, mungkin dari media apa ya Pak, brosur, koran atau mungkin yang lain?</p> <p>Apakah pernah menjadi pembicaraan dengan keluarga atau teman ya Pak soal undian berhadiah ini, mungkin ada yang pernah dapat gitu?</p> <p>Bapak pernah dengar ada yang berhasil mendapat hadiah?</p> <p>Kalau hadiahnya gimana ya menurut Bapak? Tujuan undian ini kan untuk menarik dana masyarakat.</p>	<p>mobil saja, karena saya juga nggak dapat, nggak begitu mencermati.</p> <p>Secara teknis nggak tahu saya, cuma dengar-dengar kabar nilainya sekian juta, dapat kupon. Hanya dengar-dengar saja, tapi sebenarnya bagaimana kita kurang tahu.</p> <p>Nggak tahu juga soal itu. Baru dengar ini saya.</p> <p>Wah banyak sekali ya. Tapi saya ndak pernah dengar ada yang menang orang sini.</p> <p>Nggak ngerti Mbak.</p> <p>Saya ya tahu kalau pas ke bank saja, ada spanduk dan hadiah dipajang. Pasti itu hadiah undian.</p> <p>Ya namanya kita dulu masih aktif di kantor sering sih orang memperbincangkan, misal pada saat di sini lagi mau diundi, maka rame-rame lah orang-orang memindahkan dananya ke sini. Nanti ada undian sana tabung di sana. Saya dengar teman-teman yang berduit itu kan begitu.</p> <p>Pernah sih kita dengar ya, kayak dulu orang Lombok Timur itu, padahal katanya hanya pedagang kecil, saya hanya sebatas mendengarkan sih.</p> <p>Iya bagi penabung kan menjadi bergairah, bersemangat, apakah menabung atau meningkatkan saldo tabungan, memang harapannya sebagai daya tarik. Semakin besar nilai tabungan kita kan peluangnya lebih besar katanya. Menurut beritanya itung-itungan kuponnya itu kan menurut nilai saldo tabungan, misal Rp500 ribu mendapat 1 kupon, nah kalau tabungannya Rp1 milyar, kan banyak peluangnya. Tapi namanya bank kan punya itung-itungan juga untuk menentukan hadiah itu.</p>
---	---

<p>Apakah saran perbaikan Bapak terhadap program ini? Mungkin dari sisi hadiah, tahun lalu misalnya, hadiahnya 2 mobil untuk Sumbawa dan Lombok, lalu sepeda motor. Menurut Bapak gimana itu ya?</p>	<p>Kalau kita berharapnya jangan hadiah hanya satu yang besar sekali, lalu untuk selanjutnya mengecil jauh sekali. Yah katakan mobil, sepeda motor, terus mengecilnya sedikit-sedikit gitu ya. Jadi jenis hadiahnya lebih banyak. Daripada mobil 1 kan, yang dapat menikmati hanya 1 orang. Memang sih kejutan sekali bagi yang mendapat. Tapi yang kecewa lebih banyak juga.</p>
<p>Apakah perlu dilanjutkan di masa mendatang?</p>	<p>Perlu dilanjutkan tapi perlu ditingkatkan juga ya.</p>
<p>Apakah adanya undian berhadiah itu membuat Bapak/seseorang tertarik membuka rekening tabungan Simpeda?</p>	<p>Memang itulah yang saya pernah dengar, guru-guru pada buka rekening.</p>
<p>Apakah adanya undian berhadiah itu membuat Bapak tertarik untuk lebih banyak menabung dan bertransaksi menggunakan tabungan Simpeda?</p>	<p>Bisa jadi ya.</p>
<p>Bagaimana program promosi yang Bapak harapkan untuk meningkatkan loyalitas dan tabungan Bapak?</p>	<p>Untuk menambah gairah itu barangkali sudah ada aturan perbankannya ya. Misal untuk hadiah yang lebih tinggi kan pasti untuk penabung yang uangnya besar. Kalau menurut saya sementara ini cukup bagus.</p>
<p>Kalau hadiah langsung gimana menurut Bapak? Misal diberikan saat orang membuka rekening.</p>	<p>Bagus juga tuh Mbak.</p>
<p>Bagaimana ya program yang seharusnya dibuat untuk meningkatkan loyalitas dan tabungan masyarakat?</p>	<p>Kalau saya sih lebih ke pelayanannya saja ya, karena kalau semacam undian berhadiah itu kan orang-orang belum tentu loyal, saat undian rame-rame nabung, nanti setelah undian uangnya dipindah lagi ke bank lain. Memang sih efektif untuk meningkatkan nilai tabungan tapi sifatnya sementara saja.</p>
<p>Baik Pak sekian dulu yaa, terima kasih atas waktu dan masukan Bapak.</p>	<p>Wah iya Mbak, sama-sama, semoga sukses dan lancar kuliahnya.</p>

Rangkuman Wawancara Nasabah 4

Nama : Bpk Shj
 Pekerjaan : PNS
 Lama menjadi nasabah : 5,3 tahun
 Saldo tabungan : Rp5.000.000 - < Rp10.000.000
 Rek lain yang dimiliki : BRI, CIMB Niaga

Pertanyaan	Jawaban informan
Siang Maaf mengganggu Pak, punya tabungan Simpeda? Bapak antrian nomor berapa?	Iya ada Mbak. 186.
Saya Anastasia Pak, mahasiswa yang lagi mengerjakan tugas akhir dengan topik Simpeda Bank NTB. Kalau Bapak berkenan sambil nunggu antrian boleh saya wawancara terkait Simpeda dan program undian hadiah?	Wah saya nggak tahu banyak Mbak.
Tidak masalah Pak sejauh yang Bapak tahu saja ya. Boleh ya Pak.	Ooo begitu, iya Mbak, silakan kalau begitu.
Apakah alasan utama membuka rekening tabungan pada Simpeda?	BPD ini bank daerah ya, untuk seluruh pegawai, nah pegawai itu harus bisa mendukung itu, ikut bertanggung jawab atas keberlangsungan bank daerah. Pembayaran gaji juga melalui sini Mbak.
Mengapa Simpeda ya? Siapa yang mengambil keputusan?	Yah Simpeda ini sudah umum sekali Mbak. Saya sendiri yang memutuskan atas rekomendasi dari instansi saya.
Apakah alasan Bapak nabung dan menggunakan Simpeda sebagai sarana bertransaksi?	Saya nabung di sini, saya gunakan rekening lain itu satu untuk transaksi dengan orang-orang di luar NTB, kebetulan saya ada usaha joinan sama kakak, satu lagi karena saya ikut kerja di Sunlight juga, cari tambahan aja, semacam produk asuransi dari CIMB Niaga. Selebihnya saya gunakan Simpeda untuk tabungan dan kebutuhan sehari-hari.
Apakah manfaat yang diharapkan setelah membuka rekening ini Pak?	Pertama ya untuk tabungan masa depan, terus ya untuk sekolah anak-anak.
Sebelum membuka rekening Simpeda, dari mana Bapak tahu tentang tabungan Simpeda?	Dari rapat-rapat dan sosialisasi Mbak, bisa dibilang kan

<p>Di mana biasanya Bapak menabung?</p> <p>Di mana biasanya Bapak menggunakan ATM Simpeda?</p> <p>Dalam sebulan, kira-kira berapa kali menabung dan bertransaksi melalui Simpeda?</p> <p>Puas Pak menabung dan bertransaksi melalui Simpeda?</p> <p>Apakah yang membuat puas?</p> <p>Pernahkah ada permasalahan atau peristiwa yang mengecewakan saat menabung atau bertransaksi?</p> <p>Apakah permasalahan atau kekecewaan tersebut membuat Bapak enggan menabung dan bertransaksi di masa mendatang?</p> <p>Pernah ada rencana untuk menutup tabungan Simpeda?</p> <p>Jika tidak, apakah kira-kira hal yang membuat Bapak menutup rekening Simpeda di masa mendatang? Misal nanti ketika Bapak pensiun bagaimana Pak, apakah tetap mempertahankan rekening ini?</p> <p>Itu lebih karena diharuskan atau ada pilihan ya Pak?</p> <p>Pernah mereferensikan Simpeda nggak Pak, misal ke anak, isteri, keluarga atau teman?</p> <p>Jika pernah hal apa yang membuat Bapak mereferensikannya?</p> <p>Apa manfaat yang diharapkan</p>	<p>diharuskan, disosialisasikan.</p> <p>Di sini Mbak, dekat kantor juga dekat dengan rumah.</p> <p>Kalau ATM bisa dimana-mana kan ya, seringnya di kota Mataram, kan di luar daerah belum ada ya.</p> <p>Ya 2 kali 3 kali.</p> <p>Ya.</p> <p>Pertama dari sisi pelayanannya cepat.</p> <p>Mungkin dari sisi antrian ya. Lainnya tidak ada sih.</p> <p>Nggak sih kalau itu.</p> <p>Belum, gaji lewat sini ya.</p> <p>Insyallah.</p> <p>Eggak sih kalau diharuskan, cuma karena kita selaku putera daerah ini kan yang membesarkan bank daerah kita sendiri ya.</p> <p>Semua di sini, semua keluarga banyak yang sudah nabung di sini.</p> <p>Lokasi tempat penyetoran banyak dia sekarang, dekat dengan rumah, cabang-cabangnya toh, ATM juga banyak.</p> <p>Iya kegunaannya ya itu tadi, sendiri-sendiri. BRI untuk</p>
--	---

<p>dengan pemilikan rekening di bank tersebut?</p> <p>Yang menjadi tabungan utama Bapak yang mana ya?</p> <p>Seberapa sering Bapak menabung dan melakukan transaksi pada bank tersebut?</p> <p>Ooo Bapak seperti agen asuransi ya?</p> <p>Ada nggak Pak perbandingan dengan bank lain misal dari BRI dan CIMB dengan Bank NTB, tujuannya untuk masukan saran bagi Bank NTB. Misal yang tidak mampu dipenuhi Bank NTB namun bisa diberikan oleh bank lain.</p> <p>Ini berkaitan dengan antrian yang Bapak bilang tadi ya? Bapak sudah nunggu sekitar berapa jam ini tadi?</p> <p>Misalnya jika dapat rejeki uang Rp100 juta ya, berapa yang akan ditempatkan di Simpeda dan berapa yang akan ditempatkan di bank lain yang Bapak miliki ya? Mengapa?</p> <p>Untuk selanjutnya pertanyaan saya tentang undian berhadiah Pak, Bapak tahu tentang program undian berhadiah?</p> <p>Sebenarnya ada 2 Pak, nasional dan regional, Bapak apa juga pernah tahu?</p> <p>Yang nasional ini hadiahnya uang tunai Pak dari Rp1juta sampai dengan Rp500juta, pesertanya nasabah Simpeda BPD seluruh</p>	<p>usaha joinan sama kakak sedang CIMB untuk cari tambahan saja.</p> <p>Simpeda.</p> <p>Itu kan dari luar Jawa yang BRI, dalam sebulan ya sekitar sekali saja. Kalau CIMB kebetulan saya jadi moderator di sana untuk menarik nasabah untuk nabung, kemudian saya dapat <i>fee</i> dari sana dan ditransfer ke rekening saya itu. Iya betul agen.</p> <p>Terutama dari peningkatan pelayanannya, yang kedua ruang juga ya.</p> <p>Iya, pada musim tertentu, lebih banyak orang masuk ke sini, sehingga antrian panjang sekali. Dari setengah 11 Mbak, yaa hampir 2 jam ya.</p> <p>Di sini mbak semuanya. Untuk pengembangan bank kita kan. Memajukan daerah kita.</p> <p>Iya, iya tahu.</p> <p>Regional saja, yang nasional nggak tahu saya.</p> <p>Saya nggak tahu, mungkin itu penabung besar yang bisa dapat itu. Kayak saya kecil-kecil begini mana mungkin.</p>
--	--

<p>Indonesia.</p> <p>Berapa kali dan kapan pengundiannya?</p> <p>Hadiahnya apa saja Pak? Ini sebenarnya ada banyak juga lho Pak hadiahnya, mobil, motor, dan elektronik, sepeda gunung, dispenser, dll.</p> <p>Kalau soal persyaratan nasabah untuk bisa mengikuti undian dan prosedur pengundiannya tahu Pak?</p> <p>Kalau pengumuman pemenang undian, pernah dengar ya Pak? Di mana ya Pak?</p> <p>Dari mana Bapak mengetahui tentang program undian berhadiah tersebut? Kalau dari radio, koran Bapak pernah tahu juga?</p> <p>Pernah omong-omong atau ngobrol tentang undian ini dengan keluarga atau teman atau kolega Pak? Biasanya bahas apa itu Pak?</p> <p>Bagaimana pendapat Bapak mengenai program undian berhadiah tersebut?</p> <p>Apa ya saran perbaikan Bapak terhadap program ini? Misal untuk periodenya, sekarang setahun sekali, ada saran Pak?</p>	<p>Belum tahu.</p> <p>Mobil aja, kita lihat dipampang di depan sana. Nggak tahu saya Mbak. Kayaknya kurang ada sosialisasi ya. Mestinya ada sosialisasi karena kita menjadi penabung tetap, bisa lewat camat, lurah, dengan beberapa kali sosialisasi kita tahu.</p> <p>Nggak tahu juga Mbak.</p> <p>Pernah.</p> <p>Lihat nya juga di kantor sini. Mungkin bisa dikembangkan, kan ada TV Lokal ya, Lombok TV, Sindo TV. Kan tidak bisa hanya mengandalkan pengumuman di sini ya. Kalau diumumkan di TV kan orang yang nggak menang juga tahu dan mungkin bisa tertarik.</p> <p>Biasanya tuh lihat pengumuman Mbak, pengumuman yang dipasang, biasanya di depan bank.</p> <p>Iya dari koran pernah.</p> <p>Iya pernah. Itu kan kalo hadiah-hadiah begitu kan untuk memancing aja untuk semangat orang menabung, tapi kalau kita berpikir tentang tanggung jawab kita sebagai putera daerah, tanpa melihat hadiah pun harusnya kita juga harus tetap menabung.</p> <p>Ya bagus Mbak.</p> <p>Ya setahun dua kali lah.</p>
--	--

<p>Kalau untuk hadiahnya seperti apa ya Pak yang diharapkan? Selama ini hadiah tertingginya mobil, apa ada saran Pak? Kalau mobil sendiri tetap ada atau gimana Pak?</p>	<p>Sebetulnya yang diperbanyak yang kecil-kecil, kayak handphone, laptop, daripada gedhe tapi satu aja, lebih baik yang kecil-kecil kayak sepeda motor, handphone, laptop, cinderamata, itu akan lebih banyak manfaatnya. Kalau saya ya kelas-kelas sepeda motor, HP, BB gitu, paling tinggi sepeda motor aja, tapi lebih banyak.</p>
<p>Apakah undian ini perlu dilanjutkan di masa mendatang?</p>	<p>Perlu, untuk memberikan semangat dorongan lah, sebagai daya tarik orang nabung.</p>
<p>Apakah adanya undian berhadiah tersebut bisa membuat orang yang belum punya tabungan tertarik membuka Simpeda? Kalau untuk Bapak apa bisa membuat Bapak dan nasabah Simpeda lainnya tertarik untuk lebih banyak menabung dan bertransaksi menggunakan Simpeda?</p>	<p>Bisa Mbak, mancing orang baru ya. Iya undian berhadiah bisa berfungsi untuk dua-duanya Mbak, baik untuk penabung yang lama dan yang baru kan.</p>
<p>Bagaimana program promosi yang Bapak harapkan untuk meningkatkan loyalitas dan tabungan Bapak? Misalkan untuk hadiah langsung bagaimana Pak?</p>	<p>Hmm apa ya Mbak. Oo belum ada. Misal orang-orang yang aktif dalam nabung itu ada dikasih hadiah langsung, dalam bentuk apa, mungkin dalam bentuk piagam, sehingga bisa menumbuhkembangkan semangat mereka untuk lebih maju dalam menabung.</p>
<p>Kalau selain undian berhadiah, apa ya yang harus dilakukan untuk meningkatkan loyalitas dan menarik dana dari masyarakat?</p>	<p>Kalau saya lihat ya, mungkin bisa tentang bunga, kan semua bank ini bersaing dalam bunga. Orang-orang juga mencari sistem bunga, misal bunga mereka rendah orang akan lari ke sana.</p>
<p>Kalau soal pelayanan gimana? Iya Pak itu saja pertanyaan saya. Baru dapat 4 Pak. Terima kasih banyak ya Pak masukannya.</p>	<p>Sudah bagus menurut saya, bisa bersaing dengan yang lain. Sudah dapat berapa nasabah? Iya Mbak.</p>

Rangkuman Wawancara Nasabah 5

Nama : Ibu Asm
 Pekerjaan : Ibu rumah tangga (pengurus yayasan)
 Lama menjadi nasabah : 3 tahun
 Saldo tabungan : Rp5.000.000 - < Rp10.000.000
 Rek lain yang dimiliki : -

Pertanyaan	Jawaban informan
<p>Siang Bu, maaf antrian nomor berapa Bu? Oooh enggak Bu, saya Anastasia, mahasiswa yang sedang mengerjakan tugas akhir di Bank NTB, saya kebetulan ambil topik tentang tabungan Simpeda. Ibu ada rekening Simpeda di sini? Sambil nunggu antrian, boleh saya wawancara ya Bu? Ooo gitu, tp ibu termasuk pengurus aktif ya? Sebelumnya ibu isi dulu data diri ini ya.</p>	<p>251. Mbak juga ngantri? Ooo gitu. Iya ada Mbak, ini saya mau ambil. Boleh boleh. Tapi ini rekening bukan milik saya pribadi, tapi yayasan. Yayasan ini milik keluarga. Ohh iya Mbak, aktif. Saya yang biasanya urus keuangan. Iya.</p>
<p>Baik Bu, tidak masalah, saya mulai ya, kenapa ya dulu membuka rekening tabungan Simpeda ini?</p>	<p>Lebih mudah ya untuk donatur karena lokasi cabangnya banyak dan terjangkau, mempermudah bagi orang yang mau nyumbang.</p>
<p>Mengapa harus Simpeda, bukan Tambora atau TabunganKu misalnya?</p>	<p>Ya ini sudah dia pake, lebih familiar ya Simpeda ini.</p>
<p>Apakah alasan nabung dan menggunakan Simpeda sebagai sarana bertransaksi? Yayasan ini membiayai termasuk rumah tinggal ya?</p>	<p>Donatur bisa menyumbang yayasan melalui rekening ini Mbak, kalau pengeluarannya ya biasanya untuk biaya sekolah anak-anak. Nggak sih kalau rumah, mereka tinggal di rumah orang tua masing-masing, ini untuk anak-anak mau sekolah itu kan, biaya sekolah, buku, seragam, dan lain-lainnya.</p>
<p>Apakah manfaat yang diharapkan setelah membuka rekening tabungan Simpeda?</p>	<p>Kemudahan dari pihak donatur dan kami sendiri sebagai pengurus.</p>
<p>Sebelum membuka rekening Simpeda, dari mana Ibu</p>	<p>Ya kita kan sudah tau juga, Bank NTB di sini bank daerah.</p>

mengetahui tentang tabungan Simpeda?	
Di mana biasanya Ibu menabung?	Ya, di sini.
Di mana biasanya menggunakan ATM Simpeda?	Nggak pakai ATM, karena ini atas nama yayasan, nggak boleh.
Kira-kira per bulan berapa kali Ibu menabung dan bertransaksi melalui Simpeda?	Nggak tentu, tergantung kebutuhan ya, biasanya meningkat di masa kenaikan kelas dan pendaftaran siswa baru.
Kalau untuk kepuasannya gimana Bu selama ini Ibu bertransaksi di sini?	Ya ini kita lama sekali nunggu. Nggak selalu sih seperti ini, mungkin ini mau Lebaran dan anak masuk sekolah ya, banyak yang ambil juga.
Kalau yang lain apa ya Bu, apa yang membuat Ibu puas?	Pelayanannya cepat terus juga dekat dari rumah. Kebetulan yayasannya juga di rumah.
Bagaimana dengan pelayanan customer service, teller? Ada masukan Bu?	Sudah bagus kalau itu. Nggak sih, Cuma antrian aja ini yang lama sekali, biasanya tetep sih ngantri tapi nggak selama sekarang. Ini saya sudah nunggu hampir 2 jam.
Pernahkah ada kejadian yang mengecewakan saat menabung atau bertransaksi?	Nggak ada.
Apakah permasalahan atau kekecewaan tersebut membuat Ibu malas menabung dan bertransaksi di masa mendatang?	Ooo nggak lah, tetep sih di sini.
Pernah berencana untuk menutup tabungan Simpeda?	Belum ada, belum.
Jika tidak, apakah kira-kira yang membuat Ibu nutup rekening Simpeda di masa depan?	Ndak lah. Ngga ada.
Pernah mereferensikan Simpeda kepada orang lain/keluarga ya?	Pernah sih, ke sahabat.
Hal apa ya yang membuat Ibu mereferensikan? Apa lagi ya Bu?	Cepat prosedurnya, pelayanannya bagus, mungkin memajukan bank lokal asli daerah juga ya.
Ibu ada rekening di bank lain?	Nggak ada, di sini saja.

<p>Berarti tabungan Simpeda ini tabungan utama dan satu-satunya ya?</p>	<p>Iya, Simpeda ini saja rekeningnya, nggak ada yang lain.</p>
<p>Ada nggak ya Bu, mungkin sesuatu hal yang mampu dipenuhi bank lain, yang belum diberikan oleh Simpeda?</p>	<p>Enggak ada sih.</p>
<p>Ibu sudah merasa cukup ya? Kalau orang-orang yang donasi apa ada keluhan Bu?</p>	<p>Iyaa. Ohyaa nggak ada. Mereka juga seringnya kasih tunai, jarang yang lewat bank.</p>
<p>Misalnya jika memiliki donasi Rp100 juta, akan disetorkan ke mana Bu sebelum digunakan? Akan membuka rekening baru atau tetap di sini? Mengapa?</p>	<p>Masuk sini semua sih, full di sini saja.</p>
<p>Ini rekening dibuka bersamaan dengan pendirian yayasan ya?</p>	<p>Ooh enggak, kalau yayasan sudah lama, sejak bapak saya, tapi karena makin lama makin takut juga kalau disimpan di rumah, risikonya besar, lebih baik ditaruh bank saja.</p>
<p>Pertanyaan selanjutnya ini nanti tentang undian berhadiah Bu, apa Ibu tahu tentang program undian berhadiah nasional & regional Simpeda?</p>	<p>Pernah sih tahu, kan kalau pas kita ke sini nabung tahu, ooo itu ada mobil.</p>
<p>Kalau misal dari media koran, TV, spanduk gimana Bu?</p>	<p>Koran jarang baca Mbak, TV kayaknya nggak pernah, kalau spanduk iya sih, kalau lewat sini ya.</p>
<p>Lalu untuk undian ini kan sebenarnya ada 2, nasional dan regional, apakah Ibu tahu juga yang nasional?</p>	<p>Nggak tuh, nggak tau. Cuman yang di sini aja di depan itu aja kelihatan.</p>
<p>Berapa kali dan kapan pengundiannya Ibu pernah dengar?</p>	<p>Nah ndak terlalu apa namanya ndak terlalu saya perhatiin, lihat aja sih, ndak terlalu penting, yhhh karena undian itu ahhh saya pikir ya nasib-nasiban itu.</p>
<p>Ooo karena Ibu setor uang ke sini bukan karena ingin mendapat undian ya?</p>	<p>Iya..iya. .</p>
<p>Hadihnya yang diketahui mobil saja itu ya Bu, atau ada yang lain juga?</p>	<p>Ya mobil, motor, itu dah.</p>

<p>Hadiahnya sebenarnya banyak Bu, tidak hanya mobil, motor, jadi untuk hadiah hiburan per cabang ada masing-masing, laptop, BB, tablet, sepeda gunung, dispenser, dll.</p>	<p>Ooo... Hmmm. Iya ya.</p>
<p>Kalau untuk persyaratan nasabah bisa mengikuti undian tahu Bu?</p>	<p>Nggak tahu saya.</p>
<p>Bagaimana mengenai prosedur pengundian, Ibu nggak tahu?</p>	<p>Iya, nggak tahu saya.</p>
<p>Kalau pengumuman pemenang undian berhadiah? Kalau yang di koran dan media lain, nggak pernah ya?</p>	<p>Kalau itu ditempel di depan, kalau kita ke sini kan ya biasanya ada tuh. Iya ngga pernah tahu saya.</p>
<p>Dari mana Ibu mengetahui tentang program undian berhadiah?</p>	<p>Pas saya nabung di sini tahunya ada mobil dipajang.</p>
<p>Pernah nggak Bu program undian berhadiah ini menjadi obrolan dalam pembicaraan dengan keluarga atau teman atau tetangga? Atau mungkin ada yang pernah dapat Bu?</p>	<p>Hmmm.. nggak, nggak pernah. Nggak ada yang pernah dapat, makanya ngga tahu. Lagian juga ngga terlalu peduli, hadiahnya ngga terlalu banyak juga, misal yang kayak apa gitu ya, biasa saja, makanya kita ngga terlalu anu, pokoknya nabung aja dah, ndak mikir undian-undian.</p>
<p>Bagaimana pendapat Ibu mengenai program undian berhadiah tersebut? Misal seperti hadiah ya Bu, ada mobil, motor dan hadiah hiburan, ada saran Bu, hadiah seperti itu apakah sudah cukup atau perlu ditingkatkan?</p>	<p>Ya mungkin ndak usah mobil kan bisa, motor Honda gitu yang paling tinggi, tapi diperbanyak, terus kalau ibu-ibu kan hadiah hiburan yang kayak panci-panci gitu, <i>rice cooker</i>, dispenser diperbanyak juga biar orang senang ya, kesempatan dapatnya lebih besar. Lalu bisa juga seperti souvenir semacam mug, gelas, cangkir, yang gitu-gitu dah. Kalau mobil kan yang dapat 1 aja, yang punya kesempatan besar juga yang kaya-kaya aja, punya banyak uang. Terus kalau dapat mobil kan biaya operasionalnya besar juga.</p>
<p>Apakah saran perbaikan Ibu terhadap program ini? Untuk periode dan frekuensi</p>	<p>Kurang ya, lebih bagus kalau setahun 2 atau 3 kali lah.</p>

<p>pengundian gimana ya Bu, selama ini kan 1 tahun 1 kali. Mengenai tempat pengundian Bu? Kalau pengumuman pemenang?</p>	<p>Nggak masalah sih itu. Ya lebih disosialisasikan, disebarluaskan.</p>
<p>Untuk promosinya bagaimana ya? Apakah perlu dilanjutkan di masa mendatang?</p>	<p>Promosi lebih banyak lagi, disebarin melalui brosur yang lebih banyak, di jalanan mungkin, biar orang lebih tau ya. Iya perlu.</p>
<p>Adanya undian berhadiah ini bisa menarik nasabah baru dan mempertahankan yang lama, gimana menurut ibu?</p>	<p>Iya, bisa, bisa.</p>
<p>Mungkin ada saran yang lain bagaimana untuk meningkatkan loyalitas dan tabungan masyarakat? Atau mungkin Ibu pernah tau di bank lain ada sesuatu hal yang bisa membuat nasabah lebih loyal? Misal seperti bunga yang menarik?</p>	<p>Kalau itu sama-sama saja sih ya, ndak usah lah kalau yg begitu-begitu kayak bunga, kalau menurut saya yg penting lebih kepada pelayanan bank itu sendiri saja yang selalu ditingkatkan.</p>
<p>Kalau hadiah langsung gimana ya Bu?</p>	<p>Oh iya bisa juga itu, jadi nanti kan bisa cerita, eh saya nabung di situ dapat hadiah langsung. Jadi orang-orang tertarik ya.</p>
<p>Jadi kalau boleh saya simpulkan untuk program promosi itu tidak terlalu berpengaruh ya, asal pelayanannya bagus gitu ya?</p>	<p>Iya betul Mbak.</p>
<p>Demikian Bu pertanyaan saya, terima kasih banyak ya atas masukan dan kesempatan yang diberikan.</p>	<p>Ooh iya sama-sama Mba, terima kasih ya.</p>

Rangkuman Wawancara Nasabah 6

Nama : Bpk SH
 Pekerjaan : PNS
 Lama menjadi nasabah : 24 tahun
 Saldo tabungan : Rp50.000.000 - < Rp100.000.000
 Rek lain yang dimiliki : -

Pertanyaan	Jawaban informan
<p>Sore Pak, maaf mengganggu, Bapak antrian nomor berapa? Pak kalau Bapak berkenan bolehkah saya tanya-tanya mengenai tabungan Simpeda dan undian berhadiah? Saya Anastasia, sedang menyelesaikan tugas akhir dengan topik Bank NTB ini. Boleh ya Pak? Dari Univ Airlangga Pak.</p>	<p>321.</p> <p>Oooo iya. Dari mana Mbak? Boleh-boleh. Tanya apa nih Mbak?</p>
<p>Sebelumnya minta tolong Bapak mengisi data isian ini ya.</p>	
<p>Yang pertama tentang motivasi menabung di sini Pak, apa ya alasan Bapak membuka rekening tabungan Simpeda?</p>	<p>Ya karena saya kerja sebagai PNS, gaji saya juga lewat sini. Saya nasabah setianya Bank NTB Mbak, ndak pernah saya nabung di bank lain.</p>
<p>Oh iya ya Pak sudah 24 tahun ya.</p>	<p>Iya. 24 tahun.</p>
<p>Mengapa ya harus Simpeda? Siapa yang mengambil keputusan?</p>	<p>Ya dulu direkomendasikan untuk buka rekening di sini. Lagian adanya ya cuma Simpeda.</p>
<p>Apa alasan utama nabung dan menggunakan Simpeda sebagai sarana bertransaksi? Apa yang menyebabkan tidak menabung atau tidak bertransaksi melalui Simpeda Bank NTB?</p>	<p>Ya bank satu-satunya ya di sini, untuk pengeluaran sehari-hari ya lewat sini, tabungan ya di sini.</p>
<p>Apakah manfaat yang diharapkan apa ya nabung di sini?</p>	<p>Manfaatnya ya buat kita aja lah bisa nabung di sini, lagian Bank NTB bagus ini, aman juga, semoga ke depannya lebih baik dan lebih lancar.</p>
<p>Sebelum membuka rekening Simpeda, dari mana Bapak</p>	

mengetahui tentang tabungan Simpeda?	Tahu sih Mbak, kan bank daerah. Saya juga pegawai daerah.
Di mana biasanya nabungnya Pak?	Iya di sini, dekat rumah sini, Karang Sukun.
Di mana biasanya Bapak menggunakan ATM Simpeda?	Saya kadang-kadang di ATM Bersama, kadang di Cakra di cabangnya itu. Kantor saya dekat sana soalnya.
Dalam sebulan, kira-kira berapa kali Bapak menabung dan bertransaksi melalui Simpeda? Bapak bisa setiap bulan nabung?	Sebulan sekali pas ambil gaji, diambil semuanya untuk istri, nanti istri yang atur gitu.
Puas Pak menabung di sini?	Nggak tentu sih Mbak, tergantung kebutuhan.
Yang bikin puas apa ya Pak?	Iya puas.
Pernahkah ada peristiwa yang mengecewakan Pak?	Ya karena kalau kita minjam cepat dilayani, kompensasi begitu, kalau PNS kalau ndak minjam kan ndak punya. Kita cari yang gampang aja Mbak.
Kalau boleh tahu Bapak sekarang ambil uang ya? Atau nyicil pinjaman?	Nggaakkk, nggak pernah, cuma saya pernah salah saya sendiri. ATM nya pas ambil uang, belum dicabut, sudah masuk lagi. Saya salah.
Ada rencana nutup tabungan Pak? Misal kalo pensiun gimana Pak?	Ini sekarang saya ambil, jumlahnya lebih dari limit ATM saya, jadi saya ambil di teller. Ambil ini untuk keperluan anak beli sepeda motor.
Pernah mereferensikan tabungan Simpeda Pak ke orang lain/keluarga?	Nggakk..nggak ada, ngga ada, nggak ada. Yaa kalau pensiun nanti kita lihat aja ya ke depannya ya, belum berani bilang sekarang, masih 15 tahun lagi saya pensiun.
Bapak punya rekening di bank lain?	Saya ndak pernah ini karena lewat kantor kan. Ini potong gaji dari kantor juga, jadi saya ikut saja.
Jadi ini tabungan satu-satunya ya Pak.	Ndak adaa, sudah, saya nyaman di sini, sudah ndak ada yang lain dah.
Ada masukan Pak untuk Bank NTB supaya lebih baik ke depannya? Apa yang mungkin perlu ditingkatkan?	Iyaa..iya.
	Kalau yang saya rasakan sejauh ini sih sudah bagus Mbak. Yang penting kalau saat kita pinjem cepet dilayani, mau kompensasi kita dilayani. Selainnya itu nggak ada. Kalau ada undian berhadiah, yaa kalau bisa, kita dikena-kenakan

<p>Misalnya ya Pak, katakan aja Bapak dapat duit Rp100 juta, berapa yang akan ditempatkan di Simpeda atau mungkin akan buka rekening baru? Mengapa?</p> <p>Apakah Bapak mengetahui tentang program undian berhadiah nasional & regional Simpeda?</p> <p>Yang nasional ini hadiahnya uang tunai Pak dari Rp1juta sampai dengan Rp500juta, pesertanya nasabah Simpeda BPD seluruh Indonesia. Ooo ini otomatis kok Pak kalau Bapak nasabah aktif Simpeda.</p> <p>Berapa kali dan kapan pengundiannya?</p> <p>Hadiahnya apa saja? Kalau tentang persyaratan nasabah untuk bisa mengikuti undian?</p> <p>Bapak tahu mengenai prosedur pengundiannya?</p> <p>Tentang pengumuman pemenang undian berhadiah pernah baca Pak? Di Koran mungkin?</p> <p>Kalau tahunya undian berhadiah dari mana ya Pak? Mungkin pernah ada sosialisasi di kantor?</p> <p>Apakah program undian berhadiah ini pernah diperbincangkan ya Pak misal di kantor atau keluarga Bapak?</p> <p>Ada ya Pak saran perbaikan</p>	<p>lah.</p> <p>Nabung lah semuanya di sini, semuanya, ndak pake buka-buka rekening baru, di sini dah.</p> <p>Iya tahu. Tapi kalau yang nasional ndak pernah saya tau itu Mbak.</p> <p>Ooo begitu. Saya ndak pernah ikut. Sepertinya ndak pernah itu diinformasikan, ndak tahu saya.</p> <p>Wah itu nggak tau juga saya.</p> <p>Ndak tau. Ndak ngerti saya.</p> <p>Ndak tau juga itu.</p> <p>Ndak pernah saya lihat. Nggak pernah.</p> <p>Nah kadang-kadang kan ada tulisan di sini, hadiahnya kebetulan dipasang juga di depan. Nggak pernah Mbak, kita sibuk juga soalnya, pemerintahan kan. Andai kata saya dapat, hadiah dibawakan, dihubungin, saya bisa tau itu.</p> <p>Nggak pernah....nggak pernah.</p>
--	--

<p>Bapak untuk program ini? Misal kalau dari sisi hadiah, hadiahnya ada mobil 2 unit, motor per kantor cabang, kemudian hadiah hiburan (laptop, BB, tablet, kulkas, dispenser, dll). Ada saran Pak? Ada yang lain Pak misal tentang hadiahnya?</p> <p>Hadiah yang tertinggi mobil gimana Pak, tetap atau yang tertinggi motor saja?</p> <p>Kalau tentang periode pengundiannya kan setahun sekali, menurut Bapak sudah cukup atau perlu ditambah?</p> <p>Apakah perlu dilanjutkan di masa mendatang?</p> <p>Adanya undian berhadiah ini bisa membuat nasabah untuk lebih setia nggak ya Pak, terus nabung dan bertransaksi di sini?</p> <p>Kalau untuk nasabah yang lama seperti Bapak gimana, gimana untuk membuat tetap loyal dan setia? Hmm, misal ada hadiah untuk nasabah yang sudah menabung lama di sini?</p> <p>Kalau untuk orang baru yang belum punya rekening gimana Pak, bisa juga nggak undian membuat orang baru tertarik?</p>	<p>Kalau kita ya karena kita jarang tahu, tolong dihubungi lah. Pak begini, Bapak ada saldo sekian, berhak ikut undian sekian kupon, siap-siap saja mungkin beruntung bisa nerima hadiahnya. Nah sekarang kita posisi nggak tahu kan?!</p> <p>Andai dapat mobil gitu ya, akan saya uangkan Mbak, saya tabung gitu, saya masukkan ke rekening ini. Ngapain pake mobil, bayar mahal-mahal biaya operasional. Kalau yang hadiah hiburan bisa diperbanyak, sehingga kesempatannya lebih besar. Misalnya laptop itu dibanyakin, butuh soalnya itu untuk anak sekolah. Ya kalau bisa sih Mbak.</p> <p>Bagus lah mobil itu, tetep aja lah, kalau bisa malah ditambah gitu.</p> <p>Cukup sih Mbak setahun sekali. Iya sudah bagus itu.</p> <p>Iyaaa.</p> <p>Iya sih Mbak, seneng dia, apalagi lebih banyak hadiahnya. Mungkin kalau bisa mobilnya ditambah gitu, jangan cuma 1. Tapi jangan juga nasabah hanya karena undian trus nabung, kalau itu saya ndak terima, ndak mau saya. Saya ndak suka itu yang begitu, ada undian nabung, nanti sudah selesai uangnya ditarik.</p> <p>Iya coba itu, setuju juga itu, bener sesuai dengan lamanya nabung di sini. Janganlah itu ada orang baru nabung kemarin langsung dapat hadiah-hadiah, uangnya banyak, dia yang langsung dimenangkan. Coba kita ini yang lebih dari 10 tahun. Kalau orang baru aja sudah dapat, gimana ini yang lama-lama.</p> <p>Bisa, iya bisa juga itu. Soalnya kalau dari sisi pelayanan sudah lebih bagus ini di sini. Saya acungin dia.</p>
--	---

<p>Bagaimana program promosi yang Bapak harapkan untuk meningkatkan loyalitas dan tabungan Bapak? Hadiahnya apa Pak misalnya?</p>	<p>Ya itu tadi dah Mbak, tolong bank perhatikan kita-kita yang setia sudah lama nabung di sini, jangan mencari yang baru, nabung banyak, terus langsung kasih-kasih hadiah. Kalau saya begini ya Mbak, mungkin kalau buat yang lama dapat uang tunai, Rp5juta atau mungkin Rp2,5 juta aja uda senang dia. Gitu sudah. Yah sebagai ucapan terima kasih, sudah rajin nabung. Untuk motivasi dia kan.</p>
<p>Ooo gitu ya Pak, baik sepertinya sudah cukup Pak. Terima kasih atas pendapat dan masukan Bapak ya.</p>	<p>Oh iya Mbak. Sama-sama ya. Mudah-mudahan lah saya dapat undian berhadiah. Yang penting itu dah saya lancar, pas kita minjem cepet, kompensasi juga lancar. Ini saya mau ngambil tabungan ini, minjam dari sini, sekarang ambil lagi, pokoknya kembali ke dia (Bank NTB), nggak kemana-mana lah duitnya, muter di dia-dia aja.</p>
<p>Amin Pak, saya doakan ya. Iya Pak, semoga segala urusan Bapak dilancarkan. Terima kasih banyak waktunya Pak.</p>	

Rangkuman Wawancara Nasabah 7

Nama : Bpk Fsh
 Pekerjaan : PNS
 Lama menjadi nasabah : 20 tahun
 Saldo tabungan : Rp10.000.000 - < Rp50.000.000
 Rek lain yang dimiliki : -

Pertanyaan	Jawaban informan
<p>Selamat pagi Pak, Bapak ada rekening Simpeda. Buku tabungannya warna apa ya Pak?</p>	<p>Hmm...nggak punya Mbak. Merah.</p>
<p>Oo iya ini Simpeda Pak. Antri nomor berapa ya ke teller?</p>	<p>89 Mbak. Mbak nomor berapa?</p>
<p>Saya ngga ngantri Pak, saya Anastasia, mahasiswa yang sedang mengerjakan tugas akhir di Bank NTB. Kalau Bapak berkenan sambil menunggu antrian, saya ingin wawancara Bapak terkait Simpeda dan undian berhadiah.</p>	<p>Ooo begitu. Boleh boleh. Apa yang bisa saya bantu?</p>
<p>Minta tolong Bapak isi dulu data diri berikut ya. Setelahnya saya tanya lisan saja Pak.</p>	<p>Ok-ok.</p>
<p>Dulu waktu buka rekening Simpeda karena apa ya Pak? Gaji Bapak apakah dibayarkan melalui rekening ini?</p>	<p>Saya ingin menyisihkan sebagian penghasilan untuk masa depan. Baru sekarang, baru setelah pegawai golongan kesekian diumumkan, bahwa gaji dibayarkan melalui BPD. Tapi jauh sebelumnya saya sudah punya.</p>
<p>Lalu untuk tabungan itu sendiri, mengapa pilih Simpeda ya, mengapa bukan Tambora atau yang lain? Siapa yang mengambil keputusan?</p>	<p>Wah saat itu belum ada produk lain, hanya Simpeda yang ada. Sendiri aja, karena saya perhatikan kan bagaimana pengelolaan penghasilan.</p>
<p>Lalu kenapa di Bank NTB ya Pak? Tidak di Mandiri, BNI atau BRI, BCA?</p>	<p>Karena saya lebih dekat ke tempat kerja ya, jadi bisa jalan kaki. Memang kan ada kantor cabangnya.</p>
<p>Apakah alasan utama menabung dan menggunakan Simpeda</p>	

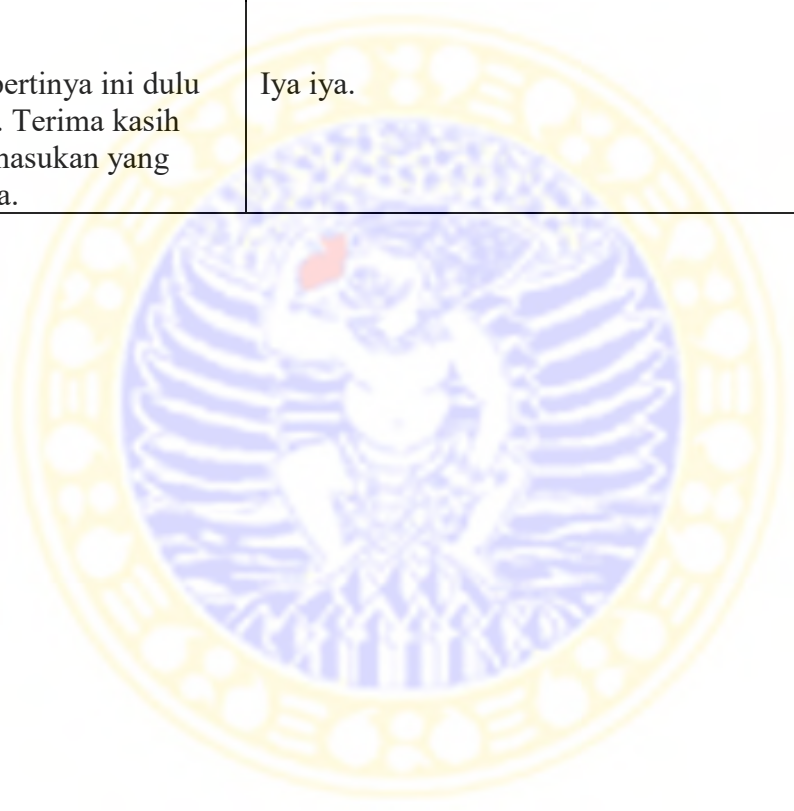
<p>sebagai sarana bertransaksi? Apa yang menyebabkan tidak menabung atau tidak bertransaksi melalui Simpeda Bank NTB?</p>	<p>Ya karena di sini adalah tabungan dan sekaligus rekening saya untuk kebutuhan sehari-hari ya. Kalau ada uang lebih ya saya sisihkan, ndak saya ambil. Tapi kalau sedang ada kebutuhan lain, yang ndak rutin, saya ambil dari sini juga.</p>
<p>Terus manfaat yang diharapkan apa sih Pak selain menabung dan aman bertansaksi?</p>	<p>Ya itu dah mba, menyisihkan uang dari penghasilan, mungkin nanti untuk pendidikan atau yang lain saat dibutuhkan.</p>
<p>Sebelum membuka rekening Simpeda, dari mana Bapak tahu tentang Simpeda?</p>	<p>Dulu pertama kali saya buka itu di...apa namanya...kantor cabang pembantu ya. Pertama kali saya ditempatkan di kantor kecamatan dulu ya. Pemilihannya karena itu juga karena di kantor kecamatan itu ada cabang Bank NTB, dekat dengan tempat kerja saya. Lalu dipindah ke sini jadi dekat lagi kan. Sebenarnya sekarang lebih mudah lagi kalau pakai Kartu Pegawai itu kan bisa langsung sekalian kita manfaatkan sebagai ATM. Tapi saya ndak pakai. Saya lebih nyaman melalui teller.</p>
<p>Di mana biasanya Bapak menabung?</p>	<p>Ya di sini Mbak, dekat sekali dengan kantor.</p>
<p>Di mana biasanya Bapak menggunakan ATM Simpeda?</p>	<p>Saya tidak pernah menggunakan ATM, selalu lewat teller. Sebenarnya ada tapi tidak pernah dipakai. Dulu pernah pakai sekali tapi ATM saya kesedot.</p>
<p>Dalam sebulan, kira-kira berapa kali transaksi melalui Simpeda?</p>	<p>Yaa sekitar 2 kali, tapi ngga lebih dari 5 kali. Karena kita ambil gajinya sudah sebagian kita sisihkan, jadi ya itu yang ditabungkan.</p>
<p>Berarti Bapak satu rekening saja ya, antara masuknya gaji dan tabungan tidak dipisahkan?</p>	<p>Nggak boleh sekarang, kan pegawai negeri. Sudah ndak boleh kan punya banyak-banyak rekening. Satu saja.</p>
<p>Apakah Bapak puas menabung dan bertransaksi melalui Simpeda?</p>	<p>Kalau soal puas ini kan relatif, tapi saya rasa ini cukup. Itu saya, kalau yang lain nggak tahu ya.</p>
<p>Point-point apa ya yang membuat Bapak puas?</p>	<p>Pelayanannya cepat, ndak berbelit-belit lah. Kalau soal antrian yang lama, ya itu memang sudah sistemnya kan, kita ikuti aja.</p>
<p>Bapak pernah mendapat pinjaman? Gimana itu Pak?</p>	<p>Dulu pernah, lancar-lancar, saya pernah dapat pinjaman saya rasa gampang-gampang aja.</p>
<p>Lalu kemudian pernah ngga ada peristiwa yang mengecewakan saat menabung atau bertransaksi?</p>	<p>Kalau saya pribadi sih belum pernah ya. Kalau soal pekerjaan pernah, itu soal program kegiatan pemerintah. Tapi dalam hal hubungan kerja. Kalau saya sebagai nasabah nggak pernah.</p>

<p>Apakah Bapak memiliki rencana untuk menutup tabungan Simpeda? Misal ada rencana pindah ke bank lain atau saat pensiun mending ditutup saja.</p>	<p>Belum ada.</p>
<p>Jika tidak, apa kira-kira yang membuat Bapak menutup rekening Simpeda di masa mendatang?</p>	<p>Misalnya kalau sudah tidak ada yang bisa ditabungin saja. Iya kan?! Kan tidak ada uangnya.</p>
<p>Apakah Bapak pernah mereferensikan kepada orang lain/keluarga untuk membuka rekening di Simpeda?</p>	<p>Iya pernah.</p>
<p>Jika pernah hal apa yang membuat Bapak mereferensikannya?</p>	<p>Ya mudahnya aja.</p>
<p>Berarti tabungan yang utama ya ini ya Pak, satu-satunya yang Bapak miliki?</p>	<p>Iyaa.</p>
<p>Mungkin Bapak pernah berkunjung ke bank atau informasi dari teman, ada nggak ya suatu kebutuhan/keinginan Bapak yang mampu dipenuhi bank lain yang tidak mampu diberikan oleh Bank NTB? Masukan aja supaya Bank NTB bisa bersaing gitu. Kalau tentang pelayanan, bunga dan fasilitas yang diberikan gimana menurut Bapak.</p>	<p>Saya ndak tahu, kayaknya syariahnya mungkin. Di Pejanggik sini belum ada cabang Syariahnya.</p> <p>Kalau menurut saya sudah kompetitif sih, bisa bersaing.</p>
<p>Misalnya ya Pak, kita berandai-andai, jika Bapak ada rejeki Rp100 juta, Bapak akan menabung di sini semua atau akan membuka rekening baru? Mengapa?</p>	<p>Iya sih di sini, rekening saya cuma satu kok.</p>
<p>Ini selanjutnya tentang undian hadiah Pak, apa Bapak mengetahui tentang program</p>	<p>Iya tahu.</p>

<p>undian berhadiah nasional & regional Simpeda? Yang nasional Bapak tahu juga?</p> <p>Kalau tentang kapan pengundiannya lalu berapa kali, Bapak pernah tahu? Nggak masalah Pak, ini nanti kan masukan juga untuk manajemen. Selama ini yang regional setahun sekali sedangkan yang nasional setahun dua kali Pak di tahun 2013.</p> <p>Hadiahnya Bapak tahu? Sebenarnya ada hadiah hiburan Pak, seperti kulkas, HP, BB, laptop, tablet, dispenser, masing-masing per cabang.</p> <p>Lalu untuk persyaratan nasabah nasabah untuk bisa mengikuti undian ini Bapak tahu?</p> <p>Mengenai prosedur pengundiannya misal 1 kupon itu nominalnya tabungan berapa, apa Bapak tahu?</p> <p>Kalau pengumuman pemenang undian tersebut Bapak pernah baca?</p> <p>Dari mana Bapak mengetahui tentang program undian berhadiah nasional & regional tersebut?</p> <p>Apakah program undian berhadiah pernah menjadi topik pembicaraan dengan keluarga atau teman?</p> <p>Bagaimana pendapat Bapak mengenai program undian berhadiah ini?</p>	<p>Ndak tahu saya, ndak pernah dengar.</p> <p>Ndak tahu ya.</p> <p>Ya saya tahu yang dipajang itu Mbak.</p> <p>Ndak tahu saya itu. Nggak tahu berapa yang bisa ikut diundi.</p> <p>Wah saya ndak tahu juga itu.</p> <p>Kalau pengumuman pemenangnya ya tahu sih, ada di koran, ada di kantor cabang juga.</p> <p>Dari setiap datang ke sini kan ada itu kan, hadiah yang dipajang di depan. Zaman dulu juga pernah ada hadiah uang tunai.</p> <p>Nggak, nggak pernah.</p> <p>Jadi alangkah baiknya, kalau bisa ya, setiap nasabah yang memenuhi syarat itu diberi tahu secara khusus. Yaa siapa saja yang memenuhi syarat yang masuk ke dalam kategori undian tadi itu kan, lebih baik diberi tahu secara khusus.</p>
--	---

<p>Contohnya seperti apa ya Pak?</p> <p>Kalau untuk mobilnya sendiri bagaimana ya Pak? Tetap ada atau nggak perlu ya?</p> <p>Kalau periode pengundian yang satu tahun sekali bagaimana Pak?</p> <p>Ada saran perbaikan lain Pak?</p> <p>Apakah perlu dilanjutkan di masa mendatang?</p> <p>Apa dengan adanya undian berhadiah ini membuat Bapak tertarik buka rekening tabungan di Simpeda, misal Bapak belum memiliki rekening di sini? Atau mungkin membuat Bapak lebih banyak menabung dan bertransaksi menggunakan Simpeda?</p> <p>Bagaimana program promosi yang bisa dijalankan untuk meningkatkan loyalitas dan tabungan masyarakat?</p> <p>Ada yang lain Pak untuk meningkatkan loyalitas dan menghimpun tabungan masyarakat?</p>	<p>Kalau dia hadir kan ada hadiahnya, bisa berupa semacam door prize begitu. Kan murah juga kan kalo doorprize, misal satu biji 10 atau 20 ribu, kan murah bagi BPD. Ya yang kecil-kecil berguna itu kan, semacam souvenir, seperti logo Bank NTB pada lampu, jam, ballpoint, itu kan bagian dari souvenir. Bagi yang datang mengikuti pengundian ini mendapat itu.</p> <p>Tetap ada ngga papa ya, mobil itu kan hanya mancing aja. Tapi hadiah kecil-kecilnya yang ditambah agar termotivasi semua nasabah itu, sehingga kesempatan orang mendapatkan juga lebih banyak.</p> <p>Mungkin 2 kali per semester ya.</p> <p>Untuk promosinya bisa lebih intensif lagi, seperti bank-bank lain kan lebih besar itu promosinya. Seperti BJB itu kan, kalau seperti BRI saja itu dulu bisa hampir setiap hari saya lihat promosi Untung Beliung Britama. Kalau Bank NTB ini saya belum pernah lihat promosinya di TV dan di radio lokal.</p> <p>Perlu dilanjutkan sih, tapi harus ditingkatkan.</p> <p>Kalau saya sih ngga ada hubungannya itu. Saya buka tabungan di sini kan walaupun sedikit asal bisa menyisihkan untuk tabungan.</p> <p>Bank bisa lebih proaktif misalnya dalam mendukung event-event tertentu, seperti buka stan pembukaan rekening tabungan untuk masyarakat umum, aktif dalam kegiatan bulan bakti gotong royong, dan event-event promosi lainnya. Bisa juga lebih gencar promosi melalui televisi lokal.</p> <p>Produknya yang sekarang itu kan, perlu ada produk baru yang menarik. Kalau tidak salah, NTB ini kan pernah saya baca di salah satu media lokal bahwa Bank NTB ini kan sudah menerima setoran orang beribadah haji itu lho. Kayak2 gitu itu lho.</p>
---	---

<p>Ooo tapi saya ada informasi dari manajemen bahwa pemerintah sekarang sudah memusatkan penerimaan tabungan haji ke bank-bank tertentu saja Pak, jadi di Bank NTB ini tabungan haji dan umrah nya sudah tidak dibuka lagi.</p>	<p>Nah itu, mungkin arahnya sebenarnya ya bank syariah. Lumayan itu untuk menghimpun dana masyarakat. Lagian nasabah di sini kan kalau saya lihat golongan menengah pada umumnya.</p>
<p>Kalau soal pelayanan bagaimana Pak?</p>	<p>Pelayanan sih sudah bagus ya Mbak.</p>
<p>Ooo iya Pak, sepertinya ini dulu wawancara saya. Terima kasih atas waktu dan masukan yang Bapak berikan ya.</p>	<p>Iya iya.</p>



Rangkuman Wawancara Nasabah 8

Nama : Ibu BS
 Pekerjaan : PNS
 Lama menjadi nasabah : 20 tahun
 Saldo tabungan : < Rp1.000.000
 Rek lain yang dimiliki : BTN dan BRI

Pertanyaan	Jawaban informan
<p>Siang Bu, dapat nomor berapa Bu?</p> <p>Sebelumnya maaf mengganggu ya Bu, saya Anastasia, mahasiswa yang sedang tugas akhir di Bank NTB, saya kebetulan ambil topik tentang tabungan Simpeda. Kalau Ibu berkenan sambil nunggu antrian saya ingin wawancara tentang Simpeda dan undian hadiah. Boleh ya Bu?</p> <p>Sebelumnya minta tolong mengisi isian data diri berikut ya Bu.</p> <p>Ooo iya baik Bu. (Pengisian isian data diri).</p> <p>Kenapa dulu Ibu membuka rekening tabungan Simpeda ya? Alasannya apa?</p> <p>Ibu ada pinjaman di sini?</p> <p>Ooo ibu membuka ini karena persyaratan pinjaman yang diberikan ya?</p> <p>Lalu kenapa di Bank NTB ya Bu? Kenapa harus Simpeda? Siapa yang mengambil keputusan untuk ambil kredit di sini ya?</p> <p>Apakah alasan utama menabung dan menggunakan Simpeda sebagai sarana bertransaksi? Kalau pengeluaran rutin dan tabungan Ibu berarti tidak di sini?</p>	<p>174.</p> <p>Oooh, iya Mbak.</p> <p>Boleh diisikan saja ya Mbak, saya tidak pakai kacamata.</p> <p>Aman, cepat prosesnya, mudah dan nggak ribet.</p> <p>Iya betul, saya mengajukan kredit ke BPD.</p> <p>Iya Mbak, tapi sekarang sudah lunas.</p> <p>Di sini cepat prosesnya. Dulu ndak ada tabungan lain Mbak.</p> <p>Saya sendiri sih, saya cari informasi sendiri.</p> <p>Untuk cicilan bayar pinjaman saya di sini lah, potong gaji langsung.</p> <p>Iya nggak di sini.</p>

Manfaat yang diharapkan apa ya waktu buka rekening ini?	Ya itu dah, bayar pinjaman.
Dari mana Ibu tahu tentang kredit di sini?	Saya cari info sendiri, selain itu ya tahu dari teman-teman, kan banyak juga yang ambil kredit di sini.
Di mana biasanya Ibu bertransaksi?	Di sini biasanya, ini cabang yang paling dekat dengan kantor.
Ibu menggunakan fasilitas ATM Simpeda? Di mana biasanya ibu mengunjungi ATM? Kalau ATM dekat rumah ada juga ya?	Iya ada. Biasanya di sini-sini aja ya, yang dekat dengan kantor. Ndak ada di rumah, rumah saya jauh Mbak, di Lingsar.
Dalam sebulan, kira-kira berapa kali Ibu menabung dan bertransaksi melalui Simpeda?	Sebulan sekali.
Ibu puas menabung dan bertransaksi melalui Simpeda?	Puas.
Apakah yang membuat puas ya?	Semuanya, pelayanannya cepat, pokoknya ndak ada yang ribet.
Pernahkah ada yang mengecewakan saat menabung atau bertransaksi? Misal ketidakpuasan gitu, seperti antrian yang lama? Atau mungkin soal ATM, sering off atau macet?	Hmm, ndak ada sih. Biasa kalau soal antri, kita seneng-seneng aja. Kalau mau cepet, ya cepet aja datang. Ndak tuh, ndak pernah, lancar-lancar aja, selama ini tenang-tenang.
Apakah Ibu ada rencana untuk menutup tabungan Simpeda?	Iya ada, ini nanti mau saya tutup.
Kenapa ya? Alasannya apa Bu?	Pinjamannya kan sudah lunas, jadi mau saya tutup aja, biar nggak banyak-banyak, satu aja.
Ibu pernah mereferensikan Simpeda kepada orang lain/keluarga? Misal, mengajak mereka untuk buka rekening di Simpeda ini.	Nggak pernah.
Kalau tabungan di sini ditutup, itu berarti Ibu ada rekening lain yang aktif ya? Rekening bank apa yang	Iya ada, di BTN.

<p>digunakan? Kalau yang mengendap di BTN ini berarti ya? Kalau yang di BRI gimana?</p> <p>Kenapa ya dulu membuka rekening tabungan di BTN dan BRI?</p> <p>Apa manfaat yang diharapkan dengan pemilikan rekening BRI dan BTN itu?</p> <p>Tabungan mana yang menjadi tabungan utama? BTN atau BRI? Akses ATM BTN apa juga mudah ya Bu?</p> <p>Seberapa sering Ibu menabung dan melakukan transaksi di BTN? Kira-kira berapa kali dalam sebulan? Nyampe 5kali?</p> <p>Ada masukan Bu, untuk perbandingan antara ketika ibu menabung di BTN dan BRI dan ketika Ibu nabung di Simpeda? Apa yang belum bisa diberikan Bank NTB, yang sudah diberikan di BTN dan BRI?</p> <p>Kalau untuk biaya administrasi gimana Bu?</p> <p>Yang lain Bu, misal bunga kredit atau provisi, atau mungkin bunga tabungan?</p> <p>Ibu ambil pinjaman ini lewat bendaharawan?</p> <p>Jadi ibu ambil kredit di BTN kenapa ya? Apa karena lebih murah dan lebih cepat?</p> <p>Jadi Ibu lebih dulu buka rekening di BTN daripada di Bank NTB?</p> <p>Misalnya jika Ibu ada rejeki uang Rp100 juta dan Ibu belum tahu</p>	<p>Sama dah itu, BTN sama BRI.</p> <p>Ada pinjaman juga di sana. Dua-duanya ada pinjaman Mbak.</p> <p>Ya saya nabung di sana sekalian bayar cicilannya.</p> <p>BTN.</p> <p>Iya ada dekat kantor.</p> <p>Yaa sering.</p> <p>Yaa segituan dah.</p> <p>Kalau di BTN antriannya lebih sedikit, mungkin juga karena kantornya lebih kecil ya, jadi lebih cepet dilayani.</p> <p>Besar juga, di sana lebih besar.</p> <p>Bunga kredit kayaknya ya, dibandingkan dengan lamanya kita ambil kredit itu lho, kalau ditotal lebih murah di sana.</p> <p>Iya lewat bendaharawan.</p> <p>Nggak juga sih, sebenarnya kalau cepat prosesnya lebih cepat di sini. Kalau yang di BTN itu nggak tahu ya kenapa, karena sudah terlanjur di sana itu.</p> <p>Iya. Sebenarnya di sini juga ndak terlalu selisih sih bunganya di BPD ini, tapi saya sudah terlanjur di sana gitu.</p> <p>Sama aja. Ya mungkin separuh di BRI, separuh di BTN.</p>
---	--

<p>untuk apa, lalu memutuskan sementara disimpan di bank, berapa-berapa yang akan ditempatkan di rekening BTN dan BRI? Tapi yang di Simpeda ini sudah pasti ditutup ya? Rencana nutupnya hari ini juga?</p>	<p>Tapi nanti kan bisa juga kalau kita butuh lagi, bisa kita buka lagi. Iyaaa.</p>
<p>Lalu tentang undian berhadiah, Ibu tahu tentang program undian berhadiah?</p>	<p>Ooo. Tahu sih, tapi belum pernah dapat.</p>
<p>Kalau undian nasional dan regional, Ibu tahu dua-duanya?</p>	<p>Yang nasional nggak pernah tahu.</p>
<p>Yang nasional ini hadiahnya uang tunai Bu dari Rp1juta sampai dengan Rp500juta, pesertanya BPD seluruh Indonesia.</p>	<p>Ahh buat apa Mbak, yang lokal sini aja susah dapatnya. Se-Indonesia lagi, kalau nggak banyak duitnya apa bisa itu.</p>
<p>Berapa kali dan kapan pengundiannya Ibu tahu?</p>	<p>Nggak tahu saya.</p>
<p>Hadiahnya apa saja tahu Bu? Mobil dan beberapa hadiah yang dipajang Ibu pernah lihat?</p>	<p>Nggak. Pernah sih, ya itu aja.</p>
<p>Ibu tahu tentang persyaratan nasabah untuk bisa mengikuti undian?</p>	<p>Nggak.</p>
<p>Kalau tentang prosedur pengundian?</p>	<p>Nggak juga. Nggak pernah dapat, ndak tertarik juga.</p>
<p>Ibu pernah baca atau lihat pengumuman pemenang undian berhadiah?</p>	<p>Iya tahu pernah dipasang di depan, cuma karena kita nggak pernah dapat undian, jadi nggak pernah perhatikan.</p>
<p>Dari mana Ibu tahu tentang program undian berhadiah?</p>	<p>Ini kan ada, saya ke kantor cabang.</p>
<p>Apakah program undian ini pernah jadi pembicaraan dengan keluarga atau teman? Mungkin ada yang pernah dapat atau bahkan mengeluh ndak pernah</p>	<p>Nggak pernah.</p>

<p>dapat?</p> <p>Bagaimana pendapat Ibu mengenai program undian berhadiah ini? Pertama untuk promosinya mungkin, sudah cukup atau masih kurang?</p> <p>Yang tahun lalu hadiahnya kan ada mobil grand prize, 2 unit, 1 untuk Pulau Lombok, satu untuk Pulau Sumbawa. Lalu sepeda motor dan hadiah hiburan masing-masing per cabang. Hadiah hiburannya ada laptop, BB, tablet, TV, kulkas, sepeda gunung, dispenser, emas dan uang tunai. Kalau menurut pendapat Ibu gimana ya, soal hadiah yang diberikan tersebut, sehingga nasabah senang dan tetap loyal menabung di sini? Tapi kenyataannya tabungan masyarakat turun Bu, ndak stabil. Kalau untuk hadiah mobil tetap atau dihapus saja?</p> <p>Jadi gimana bu, mobil tetap atau dihilangkan saja?</p> <p>Kalau frekuensi pengundian bagaimana Bu?</p> <p>Kalau untuk Ibu sendiri hadiah yang diharapkan seperti apa? Ada yang lain Bu? Kalau dari sisi banknya, apa yang bisa dilakukan ya?</p> <p>Apakah saran perbaikan Ibu terhadap program ini?</p>	<p>Kurang sih, rasanya kita jarang tahu.</p> <p>Itu kan sudah cukup menarik ya.</p> <p>Yah mungkin itu memang karena tabungan kita nggak banyak, mungkin yang banyak itu nabung di luar ya. Kalau mobil itu kan orang banyak-banyak duit. Tapi saya pernah dengar di BRI, ada orang, baru aja mulai nabung, teman anak saya, tabungannya juga ndak seberapa bisa dapat. Yah memang rejekinya orang kan ya. Tetep aja lah, kalau dihapus nanti kan yang banyak-banyak uang nggak mau nabung, itu untuk mancing juga kan.</p> <p>Yaa kalau kita nasabah sesering mungkin lah ya. Lebih sering kan lebih bagus.</p> <p>Kalau kita ya mau sih mobil, orang gila nggak mau mobil.</p> <p>Ya kalau belum dapat memang belum rejekinya sih ya. Hadiah hiburannya aja yang diperbanyak, kayak kulkas misalnya. Kecil-kecil kan lebih banyak, banyak yang bisa dapat, jadi lebih banyak peminatnya. Misal ditambah kayak doorprize juga bisa, magic com, dispenser, jam dinding, mug, gelas.</p> <p>Yaa paling nggak semua nasabah itu tahu ya. Seneng sih kita ngikut undian gitu, paling tidak ada nama kita di undian itu kan.</p>
---	--

<p>Apakah undian ini perlu dilanjutkan di masa mendatang?</p> <p>Apakah adanya undian berhadiah nasional & regional tersebut membuat Ibu tertarik membuka rekening atau misal jadi ingin lebih banyak menabung dan bertransaksi di sini?</p> <p>Jadi apa ya yang bisa dilakukan bank untuk membatalkan rencana Ibu tutup rekening ini?</p> <p>Ooo gitu ya, baiklah Bu, sekian wawancara saya, terima kasih atas kesempatan dan masukannya ya.</p>	<p>Iyaa.</p> <p>Yaa kita ngga pernah aktif ya, biasa-biasa saja.</p> <p>Hmmm...nggak ada sih Mbak, cuma saya malas banyak-banyak rekening. Lagian di sini sudah nggak ada tanggungan ya saya tutup aja, nanti kalau perlu gampang lah, kan bisa buka lagi.</p> <p>Oh iya Mbak.</p>
---	--

Rangkuman Wawancara Nasabah 9

Nama : Ibu Zrh
 Pekerjaan : Guru
 Lama menjadi nasabah : 28 tahun
 Saldo tabungan : < Rp1.000.000
 Rek lain yang dimiliki : BNI dan Mandiri

Pertanyaan	Jawaban informan
<p>Selamat sore Bu, antrian nomor berapa?</p> <p>Saya ngga ngantri Bu, perkenalkan nama saya Anastasia, saya sedang menyelesaikan tugas akhir dengan topik Simpeda di sini. Kalau Ibu berkenan sambil nunggu antrian boleh bantu saya ya Bu, saya mau nanya-nanya terkait Simpeda dan program undian berhadiahnya?</p>	<p>212, Mbak nomor berapa?</p> <p>Oh iya boleh-boleh.</p>
<p>Minta tolong diisi data diri berikut ini ya Bu, setelah itu saya tanya lisan saja.</p>	<p>Iya.</p>
<p>Dulu kenapa ya Ibu membuka rekening tabungan di sini?</p>	<p>Dulu saya minjam uang di sini, terus salah satu syarat mesti buka tabungan juga, akhirnya saya buka Simpeda. Karena kita ambil uangnya itu kan harus lewat rekening.</p>
<p>Mengapa harus Simpeda? Kenapa nggak Tambora atau yang lain? Siapa yang mengambil keputusan?</p>	<p>Waktu itu kita belum ada, Simpeda aja. Kemarin dari sekolah itu dapat lagi TabunganKu. Untuk dana pendidikan baru itu pakai TabunganKu.</p>
<p>Kalau gaji Ibu dibayarkan tunai atau transfer melalui rekening ini ya?</p>	<p>Gini dulu kan kita ambil gaji dari Kecamatan, terus bendahara kita itu nyetor lagi ke sini, masuk ke rekening masing-masing untuk pembayaran kreditnya pegawai. Jadi gaji yang kita terima itu dari kantor dipotong lagi masuk rekening sini.</p>
<p>Kalau sekarang langsung ditransfer ke sini ya?</p>	<p>Iya saya langsung ambil di sini.</p>
<p>Manfaat yang diharapkan setelah membuka rekening tabungan ini apa ya selain mungkin mendapatkan pinjaman?</p>	<p>Ya ini kan untuk tabungan masa depan (tab dari gaji).</p>

Berarti Ibu kalau ada rejeki lebih diisi juga ya Simpedanya?	Kadang-kadang. Kalau memang uangnya ada lebihan, saya masukkan. Apalagi sekarang itu kan langsung, ndak diambil, berapa gaji kita di kantor itu kan, langsung ke sini, cuma daftar gaji aja dia, uang tuh nggak diambil. Jadi langsung aja uang kita ditaruhkan di tabungan.
Ibu mengetahui tentang kredit di Bank NTB ini dari mana?	Ada surat edaran di sekolah. Kalau mau aja, kalau nggak mau ya nggak masalah.
Di mana biasanya Ibu menabung?	Tergantung di mana kita ajukan, tapi saya seringnya di sini, dengan rumah dekat, dengan sekolah dekat.
Di mana biasanya Ibu menggunakan ATM Simpeda?	Kalau ATM saya sebenarnya sudah dibikin, tapi saya nggak terlalu urus, tapi sekarang sudah mau, supaya tidak terlalu sering ngantri. Karena sekarang sertifikasi kadang-kadang masuknya ke sini. Dulu sudah di BNI, tapi kadang sekali waktu ada masalah disalurkan ke sini. Ndak selamanya mulus.
Kira-kira sebulan berapa kali Ibu menabung dan bertransaksi?	Yah tergantung kebutuhan, sekitar kadang-kadang ada kebutuhan mendadak kadang 2-3 kali lah.
Ibu puas menabung dan bertransaksi melalui Simpeda?	Kalau saya biasa-biasa saja, karena keperluan.
Ibu pernah mendapat kredit dari bank lain? Kalau untuk kreditnya sendiri bagaimana Bu? Apakah yang membuat Ibu puas?	Iya, pernah di BRI. Ada juga, potong gaji, rekening di sana udah mati, nggak aktif. Biar ada rekening saya malas. Sama-sama aja sih, ndak jauh beda. Kebetulan gini, ini itu syaratnya di sini dulu kan ngga pakai SK Asli, kita bisa pakai fotocopian, jadinya SK kita yang asli kan masih ada, makanya saya ajukan di BRI. Tapi sekarang sudah berubah sistemnya, harus satu, ndak bisa lagi kita 2 bank. Kalau dulu kita dikasih kebijakan.
Kalau untuk pelayanannya gimana Bu? Kalau soal kenyamanan, lalu antrian ke teller mungkin?	Baik sih, sudah bagus. Sekarang antrian tidak terlalu, kalau dulu antri lama sekali. Kebetulan saya lebih nyaman menggunakan teller.
Pernahkah ada peristiwa yang mengecewakan saat menabung atau bertransaksi?	Ndak, ndak pernah.
Ibu pernah punya rencana untuk menutup tabungan ini?	Belum ada rencana.

<p>Lalu hal apa kira-kira yang membuat Ibu menutup rekening Simpeda di masa mendatang? Kalau pensiun Ibu nanti dibayarkan dimana ya?</p> <p>Apakah Ibu pernah mengajak orang lain atau keluarga buka tabungan Simpeda?</p> <p>Saya lihat di isian tadi, Ibu ada rekening di BNI dan Mandiri ya, kenapa Ibu buka rekening tabungan di sana?</p> <p>Kalau pengendapannya lebih banyak di mana Bu?</p> <p>Apa manfaat yang diharapkan dengan pemilikan rekening di bank tersebut?</p> <p>Tabungan mana yang menjadi tabungan utama Ibu?</p> <p>Seberapa sering Ibu menabung dan melakukan transaksi pada bank tersebut?</p> <p>Adakah dari kebutuhan/keinginan Ibu yang mampu dipenuhi bank BNI dan Mandiri yang tidak mampu diberikan oleh Bank NTB ya Bu? Kalau dari sisi pelayanan bagaimana Bu, BNI dan di sini? Kalau dari sisi bunga bagaimana Bu?</p> <p>Misalnya jika punya rejeki uang Rp100 juta, berapa yang akan ditempatkan di rekening bank milik ibu ya? Mengapa?</p> <p>Misal kalau sudah pensiun bagaimana untuk BNI ini Bu, apakah akan ditutup?</p>	<p>Ya mungkin kalau pensiun, kredit sudah habis. Kalau saya sekarang mau cari tabungan haji sih.</p> <p>Di Taspen, tapi nanti dari Taspen bisa minta mau diambil di mana, bisa juga minta di sini.</p> <p>Nggak pernah.</p> <p>Iya, di BNI itu yang dari sertifikasi, kalau yang di Mandiri untuk tabungan haji sementara sebelum mendaftar.</p> <p>Di BNI tuh dah, tabungan saya lebih banyak di sana sekarang.</p> <p>Kalau di BNI itu saya tidak bisa memilih, ikut saja, karena pembagian sertifikasi di bank mana itu sudah ditentukan ya.</p> <p>BNI.</p> <p>BNI lebih sering sih ya, untuk kebutuhan keluarga sehari-hari.</p> <p>Sama-sama aja sih kalau dari pelayanannya.</p> <p>Bunga tidak jadi masalah, saya juga ndak pernah itu banding-bandingkan. Kalau saya selama ini ya tergantung pemasukan sertifikasi di mana ya itu dah.</p> <p>Nyimpannya? Bisa juga di BNI. Satu aja taruh di situ, biar ngga pecah-pecah.</p> <p>Kalau sudah pensiun tidak terima sertifikasi lagi bisa jadi BNI ditutup.</p>
---	--

<p>Ini yang kedua soal undian berhadiah, Ibu mengetahui tentang program undian berhadiah nasional & regional Simpeda?</p>	<p>Iya memang pernah dengar.</p>
<p>Berapa kali dan kapan pengundiannya?</p>	<p>Ya kalau pengundian itu saya dengar aja, kadang dari radio. Kalau berapa kalinya saya ndak begitu ngerti ya.</p>
<p>Hadiahnya apa saja Bu?</p>	<p>Kadang-kadang ya uang, mobil, alat rumah tangga, iya tahu kan dipajang. Tapi kita kan ndak enak sih mau nanyanya, kan bukan kita yang dapat.</p>
<p>Kalau mengenai persyaratan nasabah dan prosedur pengundian Ibu pernah dengar?</p>	<p>Ndak pernah tahu ya.</p>
<p>Ibu tahu mengenai pengumuman pemenang undian berhadiah? Dari mana Ibu tahu ya?</p>	<p>Ya nanti itu akan disalurkan kepada mereka yang beruntung. Saya pernah dengar dari radio. Mungkin kalau sekarang ditelpon gitu ya.</p>
<p>Dari mana Ibu mengetahui tentang program tersebut?</p>	<p>Kan dari bank, kita lihat pajangannya itu kan sama di radio. Memang dulu itu sudah ditentukan, kita ada kupon, tapi itu sudah lama sekali, tapi sekarang ini nggak pernah dengar. Tapi saya lupa tahun berapa itu ya.</p>
<p>Apakah program undian berhadiah pernah menjadi pembicaraan dengan keluarga atau teman guru atau tetangga Bu?</p>	<p>Ndak pernah Mbak. Tapi kalau di sini itu BPD sama BRI itu sama, mereka yang selalu adakan undian berhadiah, sering dipajang itu.</p>
<p>Kalau di BNI pernah Bu?</p>	<p>BNI ndak ada, belum ada.</p>
<p>Bagaimana pendapat Ibu mengenai program undian berhadiah ini? Misal, yang tahun lalu hadiahnya kan ada mobil grand prize, 2 unit Etios, 1 untuk Pulau Lombok, 1 untuk Pulau Sumbawa. Lalu sepeda motor Honda dan hadiah hiburan masing-masing per cabang. Hadiah hiburannya ada laptop, BB, tablet, TV, kulkas, sepeda gunung, dispenser, emas dan uang tunai. Kalau menurut pendapat Ibu gimana ya, soal hadiah yang diberikan tersebut? Oo jadi harapannya Ibu juga</p>	<p>Kalau saya sih merasa kalau memang itu anunya, itu wajar-wajar saja. Karena gini ya, kalau saya yang ndak pernah dapat, mungkin karena keuangan saya kurang juga, saya merasa biasa-biasa saja, mungkin orang yang banyak uang itu, merasa hadiahnya kurang, karena nggak sebanding dengan uang yang ada ditaruh. Iya sudah puas. Namanya hadiah kan. Misal kita punya</p>

<p>nggak yang segitunya karena Ibu juga jarang naruh uang di sini, jadi undiannya hadiah apapun nggak masalah ya.</p>	<p>uang 1 juta, perhatian kita kan banyak, segitu aja sudah puas, tapi lain nanti kalo uang kita milyaran, mungkin ada rasa puasnya kita bisa jadi lain.</p>
<p>Kalau tentang frekuensi pengundian itu lebih baik satu tahun berapa kali ya Bu?</p>	<p>Yahh 2 kali setahun lah.</p>
<p>Tentang promosi undian ini sendiri bagaimana Bu?</p>	<p>Kalau masalah promosinya sih cukup ya. Tapi sebaiknya orang tahu kalau jadi peserta undian ini. Yah biar nggak dapat yang penting sudah tau kita ya.</p>
<p>Melalui media apa Bu misalnya?</p>	<p>Yaa bisa brosur, radio, pokoknya apa yang cepat diterima lah ya. Misal kalau pake brosur kan bisa dibacakan misal ke anaknya, tetangganya, siapa gitu. Orang kan banyak yang nggak tau caranya, belum ada pengalaman, yah daripada dia simpan uangnya di rumah saja, terutama yang di desa-desa itu ya. Jadi dia kan nggak ngerti gimana itu taruh uang di bank ya.</p>
<p>Kalau soal hadiah gimana ya Bu yang diharapkan?</p>	<p>Kalau secara ini memang agak susah, biasanya pemikiran di masyarakat begini, ah percuma saja saya nabung di sini, biar berapa banyak percuma ndak kena-kena. Gini aja kalau saya caranya, biar Rp1 saja tabungannya, pokoknya dia ada ya, itu teteplah, yang penting kepuasan kita itu ya kalo kita dapat kupon. Kalau masalah hadiah itu ya kapan dia bisa dapat, yang penting ada kuponnya. Itu adalah kepuasan, juga menjadi tanda sehingga bisa diperhatikan, kapan pengundiannya juga akan tau. Nah kalau ndak begitu kan nanti ahhhh malas paling juga yang dapat yang tabungannya tinggi-tinggi. Akhirnya dikesampingkan. Mobil tetap ada, untuk motor dan hadiah hiburannya saja ditambah.</p>
<p>Untuk jumlah hadiah perlu ditambah ngga ya Bu?</p>	<p>Mobil tetap ada, untuk motor dan hadiah hiburannya saja ditambah.</p>
<p>Apakah perlu dilanjutkan di masa mendatang?</p>	<p>Perlu. Tapi perlu diperbaiki.</p>
<p>Apakah adanya undian berhadiah ini bisa membuat Ibu tertarik membuka rekening tabungan Simpedadan mungkin akan lebih banyak menabung dan bertransaksi menggunakan tabungan Simpeda?</p>	<p>Iya sih bisa, untuk orang baru juga bisa ini.</p>

<p>Gimana ya Bu untuk program yang seharusnya dibuat Bank untuk meningkatkan loyalitas dan tabungan masyarakat?</p>	<p>Itu lah masalah pelayanan, meminjam itu jangan dipersulit, nggak usah terlalu banyak syarat, kalau sulit-sulit orang akan mengalihkan tabungannya ke yang lain.</p>
<p>Itu dulu ya Bu pertanyaan saya, terima kasih banyak waktu dan masukannya, semoga Ibu sehat-sehat selalu.</p>	<p>Oo gitu, ayuk dah ya. Sama-sama Mbak.</p>



Rangkuman Wawancara Nasabah 10

Nama : Bpk Mhr
 Pekerjaan : PNS
 Lama menjadi nasabah : 20 tahun
 Saldo tabungan : Rp5.000.000 - < Rp10.000.000
 Rek lain yang dimiliki : BRI dan BNI

Pertanyaan	Jawaban informan
Sore Pak, maaf mengganggu, Bapak antrian nomor berapa? Pak kalau Bapak berkenan bolehkah saya tanya-tanya mengenai tabungan Simpeda dan undian berhadiah? Saya Anastasia, sedang menyelesaikan tugas akhir dengan topik Simpeda Bank NTB dan program undian berhadiahnya. Boleh ya Pak?	365 Mbak. Iya, semoga saya bisa jawab ya.
Sebelumnya minta tolong Bapak mengisi isian data diri ini ya.	Ya.
Yang pertama tentang motivasi menabung di sini Pak, apa ya alasan Bapak membuka rekening tabungan Simpeda ini ya? Bapak ada pinjaman juga di sini? Lebih dulu mana ingin menabung atau mendapatkan pinjaman dari Bank NTB?	Dulu saya diajak sama teman kerja, memang saya sudah ada keinginan menabung, waktu itu belum nikah saya. Nah karena ingin nabung, kebetulan teman ajak saya, buka dah rekening ini. Iya saya ada pinjaman. Ooo jauh lebih dulu nabung Mbak, waktu itu saya masih sendiri kok.
Mengapa harus Simpeda bukan yang lain? Mengapa di Bank NTB ya Pak?	Saat itu cuma ada Simpeda saja, belum ada yang lain. Karena saat itu bank yang paling dekat dengan tempat kerja saya ya Bank NTB ini. Jelas sih saya taruh di bank, kalau taruh di rumah kan, apa ya, masak taruh di lemari gitu kan sulit ya. Lebih aman di tempat seperti ini.
Siapa yang mengambil keputusan?	Yang ambil keputusan ya saya sih, tapi atas ajakan dari teman.
Apakah ya alasan utama Bapak menabung dan menggunakan Simpeda sebagai sarana bertransaksi?	Saya hitung Mbak antara biaya administrasinya dengan bunga yang didapat, pokoknya kalau bisa saya ndak perlu bayar biaya administrasi, jadi diatur gimana caranya administrasi bisa ditutup dengan bunga.

Apakah manfaat yang diharapkan setelah membuka rekening tabungan Simpeda?	Yang pertama untuk kebutuhan masa depan, selain itu untuk pinjaman di BPD. Kalau yang sekarang saya ambil ini mau dibuat bayar lunasi haji.
Sebelum membuka rekening Simpeda, dari mana Bapak tahu tentang tabungan Simpeda?	Ya dari teman yang ajak saya itu.
Di mana biasanya Bapak menabung?	Di sini dah Mbak. Dekat sama kantor saya, daripada yang dekat rumah sana di Narmada jauh, ndak keburu saya.
Di mana biasanya Bapak menggunakan ATM Simpeda?	Wah jarang itu saya pakai, saya lebih suka lewat teller. Aman. Kalau ATM saya takut ketelan, kadang juga takut salah PIN nya.
Dalam sebulan, kira-kira berapa kali Bapak menabung dan bertransaksi melalui Simpeda?	Nggak banyak, sekitar 2 kali lah.
Apakah Bapak puas menabung dan bertransaksi melalui Simpeda?	Puas.
Point apa yang membuat Bapak puas? Kalau soal bunga dan fasilitas lainnya Pak?	Nyaman di sini, pelayanan juga bagus. Petugasnya sopan, santun dan cepat. Kalau saya bunga tidak terlalu penting ya.
Pernahkah ada yang mengecewakan saat menabung atau bertransaksi?	Ndak, ndak ada.
Apakah Bapak pernah atau memiliki rencana untuk menutup tabungan Simpeda?	Yaaa kalau pinjaman sudah habis lalu sudah ndak ada duit juga untuk ditabung, mungkin karena kebutuhan anak, haji, atau yang lain, mau gimana lagi, pasti saya tutup lah.
Apakah Bapak pernah mengajak orang lain/keluarga membuka rekening Simpeda?	Pernah.
Jika pernah hal apa yang membuat Bapak mereferensikannya?	Karna kenyamanan ya, pengalaman sudah nyaman di sini.
Bapak ada rekening di bank lain?	Ada BNI dan BRI Mbak.
Apakah alasan utama membuka	Tapi yang ini ndak usah ditulis ya Mbak, diam-diam saja.

<p>rekening tabungan dan bertransaksi melalui BNI dan BRI?</p> <p>Apa manfaat yang diharapkan dengan pemilikan rekenin-rekening itu?</p> <p>Tabungan mana yang menjadi tabungan utama Bapak? Mana yang lebih banyak, BRI atau Simpeda? Kenapa yang diambil yang di sini Pak, bukan yang di BRI?</p> <p>Seberapa sering Bapak nabung dan melakukan transaksi pada bank-bank tersebut?</p> <p>Apakah keunggulan dan kelemahan BPD jika dibandingkan dengan bank lain ya?</p> <p>Misalnya jika memiliki uang Rp100 juta, berapa yang akan ditempatkan di Simpeda dan berapa yang akan ditempatkan di rekening Bapak yang lain ya? Mengapa?</p> <p>Bapak tahu tentang program undian hadiah nasional & regional Simpeda?</p> <p>Yang nasional Bapak pernah tahu? Berapa kali dan kapan pengundiannya?</p>	<p>Kalau yang BNI untuk ponakan saya sekolah, kebetulan ponakan saya sekolah di Malaysia, bayarnya harus lewat BNI itu. Kalau di BRI saya ada pinjaman di sana, masih aktif juga sampai sekarang.</p> <p>Supaya mudah saja Mbak.</p> <p>BRI dan Simpeda.</p> <p>Kalau sekarang banyak di BRI Mbak, karena di sini baru mau saya ambil untuk pelunasan haji ini. Istilahnya mana yang lebih cepat saya mendapatkan, istilah orang, mengambil sesuatu itu mana yang kita butuh sesuatu tuh, yang cepat kita ngambil di tempat yang lebih dekat gitu aja.</p> <p>Tidak terlalu sering ya. Kalau ada kebutuhan mendadak saja ambil di sana.</p> <p>Kalau unggul saya ndak tau persis ya, karena begini, kan dulu teman yang bilang, kalau untuk kredit lebih cepat di sini prosesnya, makanya orang-orang lama-lama ke sini dah. Kalau di bank swasta 1 minggu, 2 minggu baru keluar, di sini 2-3 hari sudah cair. Kalau tentang fasilitas dan pelayanan mungkin ya ndak jauh beda. Fasilitas itu kan untuk membangkitkan nasabah, mempermudah kan. Kan semua nasabah itu ingin dilayaninya lebih cepat.</p> <p>Saya antara BPD dan BRI saja itu. Yang penting ndak perlu bayar biaya administrasi, mana yang bisa lebih cepat dapatnya dah.</p> <p>Iya saya pernah dengar, tahu lah itu. Tapi saya tidak terlalu memikirkan, mau ada hadiah mau tidak, saya alhamdulillah bisa nabung.</p> <p>Nggak tahu itu saya.</p> <p>Tidak tahu.</p>
---	--

<p>Hadiahnya apa saja ya?</p> <p>Biasanya kan ada yang dipajang di depan kantor ini Pak, Bapak pernah lihat.</p> <p>Tahukah Bapak mengenai persyaratan nasabah untuk bisa mengikuti undian?</p> <p>Tahukah Bapak mengenai prosedur pengundian?</p> <p>Kalau tentang pengumuman pemenangnya Bapak pernah lihat atau baca?</p> <p>Dari mana Bapak mengetahui tentang program undian berhadiah nasional & regional tersebut?</p> <p>Apakah program undian berhadiah pernah dibahas dengan keluarga atau teman?</p> <p>Bagaimana pendapat Bapak mengenai program undian ini?</p> <p>Contohnya apa ya itu Pak?</p> <p>Apakah saran perbaikan Bapak terhadap program ini?</p> <p>Apakah perlu dilanjutkan di masa mendatang?</p> <p>Kalau misal untuk orang yang belum punya rekening di sini bagaimana Pak? Bisa tertarik nggak dengan adanya undian ini?</p>	<p>Saya ndak terlalu mengandalkan makanya ndak sih terlalu perhatikan.</p> <p>Ohh iya pernah lihat, ya hanya yang dipajang aja itu.</p> <p>Ndak ngerti saya Mbak.</p> <p>Ndak ngerti juga.</p> <p>Ya itu lah saya ndak pernah perhatikan. Sepertinya sih pernah ada di papan informasi depan sana ya.</p> <p>Ya tahunya saat ke kantor cabang sini, ada hadiah yang dipajang di depan.</p> <p>Nggak pernah.</p> <p>Yah kalau saya sih yang penting bank itu melayani masyarakat, baik secara aktif maupun pasif, mengembangkan produk yang membuat bersemangat, sehingga walaupun tempatnya tersembunyi, ndak keliatan, tapi banyak yang cari.</p> <p>Ya misalnya kompetisi dari bunga kredit, terus mungkin membuat produk untuk haji, umroh, orang sini kan bisa sampai berkali-kali Mbak untuk hajinya.</p> <p>Wah <i>no comment</i> saya soal ini. Terserah bank saja baiknya gimana.</p> <p>Perlu sih. Karena kalau karakter saya ndak terpikirkan tentang undian ini, tapi kalau yang lain kan bisa jadi pengaruh. Ada undian oiii semua pada nabung, udah selesai undian pada ditarik semua, pindahin ke bank lain.</p> <p>Ya bisa jadi. Tapi kalau saya nggak sih, ada ndak ada undian ya kalau ada rejeki saya tabung aja. Undian itu kan nasib. Yang dapat cuma 10, yang nabung sekian ribu, kan ndak bisa sih begitu (mengharap banyak pada undian</p>
--	---

<p>Bagaimana program yang seharusnya dibuat untuk meningkatkan loyalitas dan tabungan masyarakat, termasuk Bapak juga ya, apa yang membuat Bapak loyal?</p> <p>Ooo begitu ya Pak, saya catat. Baik terimakasih atas waktu dan masukan Bapak. Mohon maaf sampai layanan tutup Bapak masih saya tanya-tanya ya. Hati-hati di jalan Pak.</p>	<p>berhadiah).</p> <p>Loyal itu ya ke pelayanan. Trus seperti tadi tu mending pikirkan untuk pengembangan-pengembangan ke depan, pengembangan produk, termasuk fasilitas dan layanan. Kalau narik undian terus nabung di tempat lain itu bukan solusi. Apalagi di sini, seharusnya sekecil apapun kan ini produk bank daerah. Seharusnya kita memajukan diri sendiri kan, mendukung bank daerah.</p> <p>Iya Mbak sama-sama, semoga sukses ya.</p>
---	---

Rangkuman Wawancara Nasabah 11

Nama : Ibu Mrn
 Pekerjaan : PNS
 Lama menjadi nasabah : 4 tahun
 Saldo tabungan : Rp1.000.000 - < Rp5.000.000
 Rek lain yang dimiliki : BRI

Pertanyaan	Jawaban informan
<p>Sore Bu, maaf mengganggu, Ibu antrian nomor berapa? Kalau Ibu berkenan bolehkah saya tanya-tanya mengenai tabungan Simpeda dan undian berhadiah? Saya Anastasia, sedang menyelesaikan tugas akhir dengan topik Bank NTB ini. Boleh ya Bu?</p>	<p>396 Mbak. Wah nanya apa nih? Semoga bisa jawab ya. Iya silakan Mbak.</p>
<p>Sebelumnya minta tolong Ibu mengisi isian data diri ini ya.</p>	<p>Ok.</p>
<p>Apa ya alasan utama membuka rekening tabungan Simpeda ini? Jadi sejak Ibu jadi PNS sudah buka rekening di sini?</p>	<p>Kita kan pegawai di sini, harus buka rekening di BPD. Gaji ditransfer melalui rekening ini. Ohh nggak, sebelumnya saya sudah jadi PNS, tugas di Bima, waktu itu gaji masih diterima tunai. Nah pas 4 tahun lalu pindah dari Bima ke sini, diharuskan buka rekening BPD, baru dah saya buka Simpeda ini.</p>
<p>Kenapa Simpeda ya, nggak Tambora atau TabunganKu? Siapa yang mengambil keputusan?</p>	<p>Nggak ngerti juga itu kan, kemarin tiba-tiba dah Simpeda aja, kan rame-rame di kantor, kolektif gitu.</p>
<p>Aktivitas menabungnya lebih karena apa ya? Kan gaji masuk sini, lalu apakah untuk tabungan juga di sini, atau ada rekening lain? Ooo di BRI itu ya? Berarti jika ada kelebihan dana atau rejeki lebih di Simpeda akan ditarik lalu ditransfer ke BRI ya?</p>	<p>Iya di sini untuk kebutuhan sehari-hari. Kalau untuk tabungan terpisah saya. Hmm nggih. Iya begitu.</p>
<p>Apakah manfaat yang diharapkan</p>	

ketika membuka rekening tabungan Simpeda?	Yaa karena harus di sini, kan gaji juga lewat sini, maka harus buka rekening di BPD, jadi mereka yang mengelola gitu.
Dari mana Ibu tahu tentang tabungan Simpeda?	Dari sosialisasi pemerintah. Sebelumnya sih saya belum ada keinginan buka di sini.
Di mana biasanya menabung?	Ya di sini. Tapi saya jarang lewat teller, lebih sering pakai ATM.
Di mana biasanya menggunakan ATM Simpeda?	Sekitar kota Mataram.
Dalam sebulan, kira-kira berapa kali menabung dan bertransaksi melalui Simpeda?	Nggak ngerti ya, tergantung keperluan. Yaa paling 5-10 kali paling.
Apakah Ibu puas menabung dan bertransaksi melalui Simpeda? Oo soalnya rekening ini pasif ya?	Biasa saja, belum pernah ngerasain nabung di sini. Iyaa bisa dibilang gitu, numpang lewat aja.
Kalau pelayanannya gimana ya? Misal soal antrian yang panjang gimana Bu?	Bagus sih kalau saya lihat. Ada pengecualian kalau itu, misal awal bulan, lalu hari Senin, mesti banyak, ya kita nasabahnya aja pinter-pinter ngatur. Apalagi kalau akhir-akhir jam layanan gini, masih sih diterima, baik, ndak dipersulit.
Misal untuk pengajuan kredit bagaimana?	Cepet sih, ndak, persyaratannya juga ndak dipersulit.
Kalau ada hal yang mengecewakan saat menabung atau bertransaksi mungkin pernah? ATM misalnya, pernah offline?	Ndak pernah ngerasain tuh. Ndak tuh, lancar-lancar aja. Pernah sih kesalahan sendiri ya, ATM saya ketelan, tapi konfirmasinya ke sini ada ATM nya.
Pernah punya rencana untuk menutup tabungan ini nggak?	Belum ada, belum kepikiran lah.
Jika tidak ada rencana, apakah kira-kira yang membuat Ibu menutup rekening Simpeda di masa mendatang?	Belum tahu saya, lihat nanti aja.
Apakah pernah mereferensikan Simpeda kepada orang lain/keluarga?	Karena kebetulan pegawai daerah harus pakai ini ya, nggak pernah saya. Semua pakai ini. Ini kan sudah kolektif dari dinas masing-masing.

<p>Tadi Ibu bilang ada rekening BRI ya, apakah alasan utama menggunakan BRI ya? Mungkin lebih nyaman, bunganya lebih menarik, layanannya lebih bagus, administrasi kecil atau karena apa ya? Kenapa Bu nggak pakai ATM?</p>	<p>Saya buka rekening di BRI dulu sih.</p> <p>Kalau bunga sih sama aja ya. Administrasi juga saya ndak pernah perhatiin. Cuma di sini kan gaji masuk, jadi yang di BRI yang dibuat nabung, dipisah gitu. Lagian di BRI juga ndak pake ATM lho. Ya memang disengaja soalnya memang untuk tabungan, biar ndak diambil-ambil. Kalau rekeningnya disatuin ndak terasa, nanti sedikit-sedikit masuk tabungan.</p>
<p>Apa manfaat yang diharapkan dengan pemilikan rekening di bank tersebut?</p>	
<p>Tabungan mana yang menjadi tabungan utama Ibu?</p>	<p>BRI.</p>
<p>Seberapa sering Ibu menabung dan melakukan transaksi pada bank tersebut? Kalau untuk nabungnya bisa rutin setiap bulan?</p>	<p>Tergantung kebutuhan Mbak, kalau ada keperluan mendadak baru, baru diambil. Ya bisa, alhamdulillah bisa rutin tiap bulan.</p>
<p>Apakah masukan dari Ibu untuk BPD, hal yang tidak mampu diberikan oleh BPD tapi di BRI atau bank lain sudah melakukan?</p>	<p>Sebenarnya ngga beda ya, hampir sama lah, arahnya ke pelayanan, lebih mudah, gampang, nyaman. Itu saja sudah. Kalau macam suku bunga, nggak ini ya, nggak masalah.</p>
<p>Kalau dari sisi pelayanan, BRI dengan di BPD ini akhir-akhir ini lebih bagus mana ya?</p>	<p>Sini aja, bagus sini.</p>
<p>Misalnya jika memiliki uang nganggur Rp100 juta, berapa yang akan ditempatkan di Simpeda dan berapa yang akan ditempatkan di BRI? Mengapa? Kalau misal belum tahu dan mau ditabung dulu di tabungan biasa milih nabung di mana Bu?</p>	<p>Kita deposito aja dan lihat kebutuhan. Misal kalau bisa untuk investasi, ya investasi, entah beli tanah, atau apa.</p> <p>BRI aja ya. Soalnya tabungan saya sudah terlanjur di sana.</p>
<p>Ini selanjutnya tentang undian Bu, apakah Ibu tahu tentang program undian berhadiah nasional & regional Simpeda? Tapi pernah dengar kan ya?</p>	<p>Ndak ini ya, ndak pernah ikut.</p> <p>Ndak juga, ndak pernah tahu saya.</p>

<p>Jadi untuk berapa kali dan kapan pengundiannya, hadiahnya apa, persyaratannya apa, prosedurnya bagaimana, dan pengumuman pemenang Ibu tidak pernah tahu?</p>	<p>Iya ndak tahu sama sekali saya. Hmm sayang ya, harusnya kan semua nasabah mesti tahu ya, paling nggak kan setiap dinas dikasih gitu, sosialisasi ada undian.</p>
<p>Apakah program undian berhadiah pernah menjadi pembicaraan dengan keluarga atau teman?</p>	<p>Nggak, nggak pernah. Teman-teman nggak ada sih. Pernah dulu banget tapi di BRI punya. Waktu itu teman dapat mobil, di BRI, saudaranya sih. Katanya saldonya ndak pernah nabung gitu, ada undian, tiba-tiba dapat mobil. Jadi entah tabungan sedikit, tabungan banyak yang penting kan ada nomor rekening. Waktu itu di Lombok Timur.</p>
<p>Bagaimana pendapat Ibu mengenai program undian berhadiah tersebut? Saya jelaskan dulu ya sedikit, untuk hadiah ada mobil, motor, dan hadiah hiburan seperti laptop, kulkas, TV, BB, tablet, sepeda, dispenser dan uang tunai. Lalu pengundiannya setahun sekali. Untuk mobil minimal rata-rata tabungan Rp25juta dalam periode tertentu yang ditentukan, untuk motor rata-rata Rp5juta, dan untuk hadiah hiburan Rp100ribu. Ada saran atau komentar Bu?</p>	<p>Ya kalau ada undian dia kan bagi kupon, biasanya sih. Kan kalau kita diikuti kan enak, jd semua orang punya, masing-masing ada. Kalau hadiah, ya paling nggak, perbanyaklah hadiah itu, jangan mobil motor aja gede, perbanyak yang kecil-kecil. Sehingga kan banyak yang dapat, ada TV lah, kulkas, AC, kipas angin, itu kan lebih terjangkau, bermanfaat, yang biasa-biasa nggak papa. Daripada misal 1 orang dapat mobil. Itu mengundang ini lho, nasabah akan senang banget itu, menarik perhatian banyak orang.</p>
<p>Lalu gimana Bu untuk mobil tetap atau dihapus saja?</p>	<p>Yah, kalau mobil tetep dipertahankan, itu kan pancingan, juga, motor nggak papa.</p>
<p>Kalau periode atau frekuensi pengundian bagaimana Bu?</p>	<p>Setahun dua kali ya, cukup itu.</p>
<p>Apakah perlu dilanjutkan di masa mendatang?</p>	<p>Perlu, dilanjutkan saja, tapi promosinya kalau bisa lebih gencar.</p>
<p>Kalau menurut pengamatan Ibu, apakah dengan adanya undian berhadiah ini membuat orang-orang tertarik membuka tabungan baru atau mungkin untuk Ibu bisa lebih banyak menabung dan bertransaksi menggunakan tabungan Simpeda? Kalau menarik orang baru gimana</p>	<p>Tergantung orangnya kali ya, pelayanan bagus pertama ya, uangnya ada, pelayanan di sini enak, lebih nyaman, itu sudah. Nah kalau undian itu ya pendukung. Soalnya kalau kita ngomongin suku bunga, mau diturunin dinaikin kan nggak bisa. Sudah ada aturannya. Kita nasabah ndak bisa apa-apa. Bisa lah. Siapa sih yang ndak senang dapat hadiah, kan</p>

<p>Bu, bisa juga ndak ya?</p> <p>Bagaimana program yang seharusnya dibuat untuk meningkatkan loyalitas dan tabungan masyarakat ya, termasuk Ibu sendiri?</p> <p>Sudah itu saja pertanyaan saya, terima kasih banyak atas masukan dan waktu Ibu ya.</p>	<p>ngajarin orang nabung.</p> <p>Tingkatkan pelayanannya aja ya, keramahatamahannya gitu, itu aja sih.</p> <p>Ok-ok, makasih, saya pulang, sama-sama ya.</p>
--	--



Rangkuman Wawancara Nasabah 12

Nama : Ibu DI
 Pekerjaan : Pegawai swasta
 Lama menjadi nasabah : 2,5 tahun
 Saldo tabungan : Rp1.000.000 - < Rp5.000.000
 Rek lain yang dimiliki : BCA dan Mandiri

Pertanyaan	Jawaban informan
<p>Antrian nomor berapa Mbak?</p> <p>Saya Anastasia Mbak, mahasiswa yang lagi mengerjakan tugas akhir dengan topik Simpeda Bank NTB. Kalau boleh, sambil nunggu antrian saya wawancara terkait Simpeda dan program undian berhadiah bisa ya?</p> <p>Apakah ya alasan utama saat membuka rekening tabungan pada Simpeda?</p> <p>Siapa yang mengambil keputusan?</p> <p>Apakah alasan utama menabung dan menggunakan Simpeda sebagai sarana bertransaksi?</p> <p>Kalau manfaatnya, apa yang diharapkan setelah membuka rekening ini ya?</p> <p>Sebelum membuka rekening Simpeda, dari mana Mbak tahu tentang Simpeda?</p> <p>Di mana biasanya Mbak menabung?</p> <p>Kalau menggunakan ATM biasanya di mana?</p> <p>Dalam sebulan, kira-kira berapa</p>	<p>187, Mbak nomor berapa?</p> <p>Ohh iya, kenapa Mbak?</p> <p>Syaratnya lebih mudah, lagian sudah familiar dengan Simpeda, ATM di kota Mataram sini juga banyak kalau Bank NTB.</p> <p>Saya sendiri sih.</p> <p>Di sini sebagai tabungan kalau ada dana lebih. Ya kalau ada dana lebih dibagi-bagi antara Mandiri, BCA, dan BPD.</p> <p>Di sini mudah sih.</p> <p>Diajak teman.</p> <p>Seringnya di sini.</p> <p>Yang paling dekat dengan rumah.</p> <p>Ya kurang lebih 1-2 kali.</p>

<p>kali Mbak bertransaksi di sini?</p> <p>Apakah Mbak puas menabung dan bertransaksi melalui Simpeda?</p> <p>Apakah yang membuat Mbak puas?</p> <p>Ada pinjaman di sini? Kalau urusan pekerjaan, biasanya ngurus apa di sini?</p> <p>Pernahkah ada peristiwa yang mengecewakan saat menabung?</p> <p>Apakah Mbak pernah memiliki rencana untuk menutup tabungan Simpeda?</p> <p>Jika tidak, apakah kira-kira hal yang membuat Mbak menutup rekening Simpeda di masa mendatang?</p> <p>Pernah mereferensikan Simpeda kepada orang lain, misal keluarga, teman, saudara?</p> <p>Ini tadi di isian data Mbak isi ada rekening juga di BCA dan Mandiri. Apa ya alasan utama membuka rekening tabungan tersebut? Kalau Mandiri dan BCA lebih aktif mana?</p> <p>Apa manfaat yang diharapkan dengan pemilikan rekening di bank tersebut?</p> <p>Tabungan mana yang menjadi tabungan utama Mbak?</p> <p>Seberapa sering Mbak menabung</p>	<p>Puas sih, bank daerah.</p> <p>Pelayanan bagus, fasilitasnya itu dah, saya sering ke sini juga sering urusan pekerjaan. Daripada di bank lain, itu lebih ribet.</p> <p>Ngga sih, nggak ada. Bank garansi itu Mbak. Jaminan rekening.</p> <p>Nggak ada.</p> <p>Ngga juga, nggak ada.</p> <p>Ya kalau pelayanannya jelek, ribet.</p> <p>Kebetulan keluarga juga sudah banyak yang punya rekening ini.</p> <p>Kalau di Mandiri untuk asuransi, sedang di BCA untuk pembayaran gaji Mbak, kebutuhan sehari-hari dari BCA. Yang di sini untuk tabungan.</p> <p>Di BCA.</p> <p>Mudah aja, gaji saya juga ditransfer di BCA.</p> <p>Simpeda sih.</p>
--	---

<p>dan melakukan transaksi pada bank tersebut?</p> <p>Dari 3 rekening yang Mbak miliki apa plus minusnya ya, mungkin ada kelebihan bank lain yang bisa diadopsi oleh Bank NTB?</p> <p>Misalnya jika memiliki rejeki uang Rp100 juta, berapa yang akan ditempatkan di Simpeda dan berapa yang akan ditempatkan di bank lain? Kenapa ya Mbak?</p> <p>Pertanyaan selanjutnya ini tentang undian berhadiah ya, apakah Mbak tahu tentang program undian berhadiah nasional & regional Simpeda?</p> <p>Berapa kali setahun dan kapan pengundiannya?</p> <p>Hadiahnya apa saja ya?</p> <p>Untuk persyaratan agar bisa mengikuti undian?</p> <p>Mengenai prosedur pengundian?</p> <p>Kalau mengenai pengumuman pemenang undian berhadiah? Mungkin melalui koran, radio, brosur/leaflet.</p> <p>Dari mana Mbak mengetahui tentang program undian berhadiah?</p> <p>Pernah nggak ya program undian berhadiah ini menjadi topik dalam pembicaraan dengan keluarga atau teman atau saudara?</p> <p>Bagaimana pendapat Mbak mengenai program undian</p>	<p>Ya kurang lebih 5 kali.</p> <p>Nggak ada sih, BPD ini ATMnya sudah banyak, apalagi kalau di kota Mataram sini. Sudah bagus.</p> <p>Full di sini aja.</p> <p>Karena di sini kan bank daerah, sebagai warga sini ya inginnya bisa ikut memajukan daerah.</p> <p>Tahu, sering lewat sini aja, setiap hari saya lewat sini kalau kerja, hadiahnya ada dipajang.</p> <p>Kurang tahu.</p> <p>Mobil, udah itu aja yang saya lihat.</p> <p>Asal punya rekening sama transaksinya sering.</p> <p>Kurang tahu.</p> <p>Kurang tahu juga saya.</p> <p>Ya itu dah saya lihat hadiahnya yang di depan. Oo berarti itu ada undian berhadiah.</p> <p>Nggak tuh, nggak pernah, nggak ada yang pernah dapat juga. Nggak terlalu diprioritaskan.</p> <p>Kalau menurut saya mestinya lebih publikasi ya, tidak hanya hadiahnya saja tapi syarat-syaratnya, transparan gitu</p>
--	---

<p>berhadiah nasional dan regional tersebut?</p>	<p>maksudnya, masing-masing nasabah dapat poin berapa, kuponnya dapat berapa, yang berhak ikut siapa aja. Yah paling nggak kita tahu lah yang berhak ikut itu siapa saja. Ini siapa pesertanya, yang diundi siapa, ndak tahu, tiba-tiba ada pemenang, kuponnya juga kita ndak pernah dapat. Kan semangat kita kalau dikasih kupon. Kita tau kita mau diundi. Jadi kita bisa semangat, harap-harap cemasnya itu.</p>
<p>Kalau untuk periodenya bagaimana? Yang terakhir tahun lalu untuk regional satu tahun sekali.</p>	<p>Yaa setahun 2 kali cukup. Kalau bisa sih sesering mungkin biar kontinyu terus, orang ingat terus.</p>
<p>Nah kalau hadiah tahun lalu itu ada mobil 2 unit, 1 mobil untuk Sumbawa dan 1 untuk Lombok, lalu sepeda motor dan hadiah hiburan tiap cabang, hadiah hiburan seperti laptop, BB, tablet, sepeda gunung, dispenser.</p>	<p>Hadiahnya yang kecil-kecil aja diperbanyak, hadiah hiburan kan, seperti HP, tablet, laptop, magic com, rice cooker, setrika. Hadiahnya dulu sempat diarak tuh Mbak, tapi mestinya ada yang bisa bikin kita gereget. Makanya sekarang sih biasa aja, ndak merasa ikut kita, ndak ada kuponnya. Yah walaupun mungkin diundi kita juga belum tentu dapat, namanya rejeki kan ya, tapi kita ada gereget.</p>
<p>Apakah perlu dilanjutkan di masa mendatang?</p>	<p>Perlu. Cuma ya itu mesti transparan.</p>
<p>Jadi undian berhadiah ini menurut Mbak apakah mampu membuat Mbak tertarik untuk lebih banyak menabung dan bertransaksi menggunakan tabungan Simpeda, loyal gitu sama Bank NTB?</p>	<p>Mampu sih sebenarnya.</p>
<p>Kalau untuk seseorang supaya tertarik membuka rekening Simpeda?</p>	<p>Iya bisa juga, jadi narik yang baru sama yang lama biar tetep di sini.</p>
<p>Ada usulan lain mungkin selain undian berhadiah untuk meningkatkan tabungan masyarakat dan loyalitas penabung?</p>	<p>Acara-acara, <i>sponsor event</i> gitu, biar lebih familiar, kayak misal <i>funbike</i>. Kayaknya jarang sih bank yang ngada-ngadain gitu. Mungkin kalau ngadain, dia yang pertama sudah. Sebenarnya dia bisa kerja sama dengan pemerintah, kan ini punya daerah, misalnya ulang tahun kota, itu juga bisa.</p>
<p>Di sini indikasinya ada perilaku yang menarik, jadi saat undian orang-orang pada nabung, lalu saat selesai undian mereka pada tarik pindahkan ke rekening lain.</p>	<p>Iya sih Mbak, contoh kayak saya ini juga numpang lewat Mbak, mampir aja. Kalau sudah nggak ada proyek, saya tarik lah, saya oper ke bank lain. Soalnya apaaa gituu, nggak ada geregetnya di sini. Apa gitu yang membuat saya nabung di sini, apa yang bikin saya tertarik. Nggak ada. Di</p>

<p>Padahal kan kalau dari pelayanan sudah bagus. Tapi dana masyarakat di sini tidak stabil. Kalau Mbak sendiri gimana ya?</p>	<p>BCA saya bisa pakai <i>mobile banking</i>. Di sini nggak ada <i>mobile banking</i>nya. Udah gitu isi pulsa, di ATM cuma ada Telkomsel aja, padahal kan NTB banyak sekali yang pakai XL. 90% warga NTB pakai XL kan katanya (iklan XL). Hehehe. <i>Mobile banking</i> kan bisa saya pakai untuk beli pulsa, pembayaran-pembayaran, jadi praktis.</p>
<p>Jadi kalau Mbak memindahkan ke BCA itu lebih karena apa ya?</p>	<p>Ya lebih nyaman sama lebih banyak fasilitasnya itu dah.</p>
<p>Kalau dibandingkan dengan bank lain bagaimana ya? Misal pelayanannya?</p>	<p>Di sini pelayanan sudah bagus kok, nggak kalah istilahnya. Cuma kalau ATM yang di daerah-daerah kurang dia, kalau di kota sini banyak, tapi sebagai bank daerah harusnya lebih banyak lagi di daerah-daerah.</p>
<p>Lho Mbak juga pernah ke daerah Sumbawa? Oya, kalau dibandingkan dengan bank lain bagaimana ya?</p>	<p>Iya sering saya ke Pulau Sumbawa. Kalau pelayanan di BRI kurang, lelet dia. Saya dulu pernah punya rekening tapi sudah saya tutup. Tapi dia lebih gencar ya sponsornya, iklan misalnya. Kan kalau BPD ini jarang juga saya lihat, di TV lokal, koran lokal. Termasuk jarang promo dia, kurang gencar, gemar menabung itu di BPD. Di bank daerah gitu. Yah mungkin karena PNS di sini semua, Pemda kas daerah di sini semua, Kota juga di sini, itu kan dana besar-besar, semua sudah di sini, ndak perlu promosi lah dia. Sementara dana proyek aja masuk sini, rekanan-rekanan, tapi ya itu bener-bener numpang lewat aja, tempat mampirnya uang, ndak ada yang uang ngendap lama gitu.</p>
<p>Kalau dari pelayanannya gimana Mbak dibandingkan dengan BCA?</p>	<p>Dibandingkan dengan Mandiri juga masih bagusan sini Mbak. Mandiri hampir sama kayak BRI. Sama, lamaaaaa. Kayak BCA itu ramai selalu dia, ndak pernah sepi. Cuma di BCA ngantrinya di sana minta ampun. Mending di sini ngantrinya masih duduk. Kalau BCA berdiri di sana, ada kursi tapi yang panjang itu, geser-geser antri menuju teller, kalau di sini kan enak, bisa ambil nomor antrian.</p>
<p>Baik Mbak, terima kasih banyak atas waktu dan masukannya ya. Sudah dipanggil nomor antriannya tuh Mbak.</p>	<p>Nggak kalah sih ya, hampir sama, malah kalau nunggunya lebih nyaman di sini. Iya Mbak, sama-sama. Mari ya, saya duluan.</p>

Rangkuman Wawancara Nasabah 13

Nama : Ibu YH
 Pekerjaan : PNS
 Lama menjadi nasabah : 6 tahun
 Saldo tabungan : Rp1.000.000 - < Rp5.000.000
 Rek lain yang dimiliki : Mandiri

Pertanyaan	Jawaban informan
<p>Siang Bu, maaf mengganggu, saya Anastasia, mahasiswa yang sedang mengerjakan tugas akhir di Bank NTB, saya kebetulan ambil topik tentang tabungan Simpeda. Ibu pakai tabungan Simpeda kan? Kalau Ibu berkenan sambil nunggu antrian saya ingin tanya-tanya tentang Simpeda dan undian berhadiah. Boleh ya? Masih lama kan ngantrinya?</p>	<p>Iya Mbak. Oh iya Mbak, silakan. Iya masih nih, ramai banget hari ini.</p>
<p>Sebelumnya minta tolong mengisi isian data diri ini ya Bu. Baik Bu, terima kasih sudah mengisi ya.</p>	<p>Iya. Ini sudah Mbak. Iya.</p>
<p>Pertanyaan saya yang pertama tentang menabung di Simpeda ya Bu. Dulu saat buka rekening alasan utama nya apa ya?</p>	<p>Gaji saya ditransfer lewat sini.</p>
<p>Mengapa harus Simpeda, kenapa tidak Tambora? Siapa yang mengambil keputusan?</p>	<p>Lebih familiar saja dengan Simpeda. Waktu itu pernah ditawari Tambora tapi lebih enak Simpeda aja dah. Yaa waktu itu karena keharusan aja buka rekening di sini ya.</p>
<p>Apakah alasan utama menabung dan menggunakan Simpeda sebagai sarana bertransaksi? Apa yang menyebabkan tidak menabung atau tidak bertransaksi melalui Simpeda Bank NTB?</p>	<p>Ya karena gaji di sini ya untuk semuanya, pengeluaran rumah tangga, dll. Ooo saya memang pisahkan rekening tabungan saya, jadi khusus untuk tabungan saya taruh di Mandiri.</p>
<p>Apakah manfaat yang diharapkan setelah membuka rekening</p>	<p>Yahh, apa yaa, karena ndak terlalu ini sih. Pelayanannya aja sih mudah di sini, misal mau pinjam itu ndak berbelit</p>

tabungan Simpeda?	karena mungkin gaji kita sudah di sini ya, jadi potong gaji langsung net yang kita terima.
Sebelum membuka rekening Simpeda, dari mana Ibu mengetahui tentang tabungan Simpeda?	Sering dengar, liat berita aja. Sering lewat kantor cabang ini juga. Kebetulan tempat kerja kan ada ATM juga ya.
Di mana biasanya Ibu menabung?	Di sini dah. Bisa dibilang dekat rumah.
Di mana biasanya Ibu menggunakan ATM Simpeda?	Di dekat kantor itu.
Dalam sebulan, kira-kira berapa kali Ibu menabung dan bertransaksi melalui Simpeda?	Ndak terlalu ini sih karena tergantung kebutuhan. Yah bisa sekitar 2-3 kali lah.
Apakah Ibu puas menabung dan bertransaksi melalui Simpeda?	Biasa-biasa saja karena ndak terlalu ini Mbak. Pelayanan bagus sih, yaah standar lah.
Pernahkah ada permasalahan atau peristiwa yang mengecewakan saat menabung atau bertransaksi? Soal antrian mungkin Bu?	Terus terang sampai saat ini belum. Kalau antrian ndak mesti ramai kok ya, kita aja yang atur.
Apakah Ibu pernah punya rencana untuk menutup tabungan? Misal pensiun nanti?	Belum, belum. Belum tahu ke depannya gimana ya, jadi belum terpikir. Kayaknya tetep di sini sih.
Jika tidak, apakah kira-kira hal yang membuat Ibu menutup rekening Simpeda di masa mendatang?	Ya kalau pelayanan kurang memuaskan, sistemnya jelek mungkin.
Apakah Ibu pernah mereferensikan Simpeda kepada orang lain/keluarga?	Pernah sih. Tapi keluarga sudah punya yang lain.
Jika pernah hal apa yang membuat Ibu mereferensikannya ya?	Biar enak transfernya, sama-sama di sini.
Ibu ada rekening di Mandiri ya? Apakah alasan utama Ibu membuka rekening Mandiri tersebut? Tabungan utamanya di sana ya Bu?	Endak juga sih, kan kebetulan ada ipar mereka punya Mandiri, nah masalahnya kan ada tinggal di rumah itu ibu mertua, kalau transfer atau ada apa-apa lewat Mandiri.

<p>Apa manfaat yang diharapkan dengan pemilikan rekening Mandiri itu?</p> <p>Tabungan mana yang menjadi tabungan utama ya Bu?</p> <p>Seberapa sering Ibu menabung dan melakukan transaksi di sana dalam sebulan?</p> <p>Apa ada sesuatu hal yang Mandiri mampu berikan tapi Bank NTB tidak mampu berikan? Misal bunga, biaya admin gimana Bu?</p> <p>Misalnya jika memiliki rejeki Rp100 juta, Ibu akan nabung di mana, sebelum mungkin Ibu gunakan untuk kebutuhan yang lain? Mengapa?</p> <p>Kalau misal sekarang gimana Bu?</p> <p>Apakah Ibu mengetahui tentang program undian berhadiah nasional & regional Simpeda?</p> <p>Berapa kali dan kapan pengundiannya?</p> <p>Hadiahnya apa saja Ibu tahu?</p> <p>Tahukah Ibu tentang persyaratan nasabah menjadi peserta dan prosedur pengundiannya?</p> <p>Kalau pengumuman pemenang undian berhadiah Ibu pernah lihat atau baca?</p> <p>Dari mana Ibu tahu ya?</p> <p>Apakah program undian berhadiah pernah menjadi bahasan/topik dalam pembicaraan dengan keluarga atau teman?</p>	<p>Kemudahan aja ya, dalam transfer mentransfer. Kalau rekeningnya sama kan lebih enak.</p> <p>Sama aja sih di sini atau Mandiri.</p> <p>Lihat kebutuhan ya, mungkin sekitar 2 kali ya.</p> <p>Kalau bunga, biaya admin saya ndak terlalu perhatikan ya. Yaaa memberikan pelayanan yang lebih prima dan sistem yang nggak ribet.</p> <p>Di mana ya (ragu-ragu), hmmm tergantung sikon aja, sistemnya gimana, mesti lihat dulu.</p> <p>Kayaknya di sini sih, karena lebih dekat ya.</p> <p>Sering sih dengar.</p> <p>Ndak ngerti saya.</p> <p>Kurang perhatiin ya.</p> <p>Anu ya, kemarin-kemarin saya kurang perhatiin.</p> <p>Ya mungkin pernah tahu ada pengumuman di depan, tapi ya lewat-lewat aja, saya ndak perhatikan.</p> <p>Promo-promo ya, kadang dari balihonya, spanduk, dari hadiah yang dipajang di depan.</p> <p>Ndak sih ndak pernah, selama ini belum ada.</p>
--	---

<p>Bagaimana pendapat Ibu mengenai program undian berhadiah nasional dan regional tersebut? Dari sisi hadiah, yang tahun lalu hadiahnya ada mobil 2 unit untuk Lombok dan Sumbawa, motor per kantor cabang, kemudian hadiah hiburan (laptop, BB, tablet, kulkas, dispenser, dll). Gimana menurut Ibu? Hadiah mobilnya tetap atau gimana?</p>	<p>Kalau bisa ya hadiah hiburannya lebih banyak, karena nasabah ndak sedikit ya, kan banyak, ndak papa dah dapat yang kecil-kecil, pemenangnya banyak, asal merata.</p> <p>Mobil tetap aja sih, sebagai daya tariknya.</p>
<p>Kalau frekuensi pengundian gimana menurut Ibu?</p>	<p>Kalau saya sih, satu tahun 2 kali, misal pas tahun baruan sama kalau ada acara apa gitu, yang pas orang-orang pada terima uang, sehingga sekalian mereka senang pada nabung.</p>
<p>Kalau promosi atas program undian berhadiah ini bagaimana Bu?</p>	<p>Udah lumayan bagus, tapi kalau bisa lebih ini, bila perlu ke cabang-cabang, kantor-kantor, kampung-kampung, lebih gencar lah.</p>
<p>Apakah perlu dilanjutkan di masa mendatang?</p>	<p>Perlu sih Mbak.</p>
<p>Apakah dengan undian berhadiah ini membuat Ibu/seseorang tertarik membuka rekening tabungan Simpeda?</p>	<p>Bisa sih sebagai pancingan untuk mereka ya, tapi ya tergantung orangnya ya.</p>
<p>Kalau Ibu sendiri bagaimana, misal ada undian di bank lain, apa Ibu tertarik membukanya?</p>	<p>Ndak sih kalau saya.</p>
<p>Kalau untuk nasabah lama sehingga lebih banyak menabung dan bertransaksi menggunakan tabungan Simpeda gimana Bu?</p>	<p>Iya bisa juga Mbak.</p>
<p>Apa ya yang seharusnya diperbuat Bank sehingga nasabah itu loyal nabung di sini ya?</p>	<p>Memiliki birokrasi yang tidak berbelit-belit, lebih ke sisi pelayanan aja ditingkatkan terus.</p>
<p>Mungkin ada ide lain Bu?</p>	<p>Nggak sih, belum, sementara ini belum ada.</p>
<p>Baik Bu, terima kasih banyak ya atas waktu dan masukan Ibu. Semoga segala urusan Ibu lancar.</p>	<p>Iya Mbak, terima kasih.</p>

Rangkuman Wawancara Nasabah 14

Nama : Bpk Dm
 Pekerjaan : Pengusaha/Wiraswasta (Bisnis keluarga)
 Lama menjadi nasabah : 3 tahun
 Saldo tabungan : di atas Rp100.000.000
 Rek lain yang dimiliki : BCA, Mandiri, BNI

Pertanyaan	Jawaban informan
<p>Siang Mas, maaf antrian nomor berapa Masnya? Oo masih lumayan lama ya, maaf ganggu sebentar, saya Anastasia, mahasiswa yang sedang mengerjakan tugas akhir di Bank NTB, saya kebetulan ambil topik tentang tabungan Simpeda. Boleh sambil tunggu antrian saya nanyanya sedikit tentang tabungan Simpedanya?</p>	<p>323. Oohh tapi ini bukan rekening saya, ini rekening PT.</p>
<p>Oooo gitu, kalau boleh tahu Masnya sebagai apa ya di PT tersebut?</p>	<p>Orang tua saya Mbak yang punya, saya kebetulan bantu urus keuangannya aja. Yaa bisa dibilang perusahaan keluarga gitu ya.</p>
<p>Sebelumnya minta tolong diisi dulu data diri ini ya.</p>	
<p>Baik, tidak masalah, saya mulai ya, kenapa dulu 3 tahun lalu membuka rekening tabungan di Simpeda ya?</p>	<p>Yaa ini sebagai tabungan bisnis ya. Karena kami melayani proyek-proyek pemerintah, kas daerah kan ada di sini, jadi transfer bisnis lebih mudah aja di sini.</p>
<p>Mengapa harus Simpeda? Siapa yang mengambil keputusan?</p>	<p>Pemiliknya yang memutuskan, orang tua saya. Tapi kalau tidak salah dulu ada persyaratannya peserta tender harus memiliki rekening di sini. Kenapa Simpeda ya karena sudah umum aja.</p>
<p>Apakah alasan utama menabung dan menggunakan Simpeda sebagai sarana bertransaksi?</p>	<p>Karena sumber penerimaan perusahaan ya dari sini, tapi biasanya kalau sudah banyak, misal di atas Rp20 juta kami tarik masuk ke tabungan lain. Kayak sekarang ini mau saya RTGS, sisain Rp5-10jutaan gitu.</p>
<p>Apakah sih manfaat yang diharapkan setelah membuka rekening tabungan Simpeda?</p>	<p>Kemudahan dengan mitra bisnis kami Mbak, soalnya rata-rata <i>customer</i> kami pemerintahan.</p>

<p>Kalau boleh tahu di bidang apa ya?</p>	<p>Alat-alat kesehatan Mbak.</p>
<p>Sebelum membuka rekening Simpeda, dari mana tahu tentang tabungan Simpeda?</p>	<p>Sebelum dianjurkan buka kami belum ada rekening, belum tahu juga sih.</p>
<p>Di mana biasanya menabung atau bertransaksi?</p>	<p>Di sini sih.</p>
<p>Kalau menggunakan ATM Simpeda di mana biasanya?</p>	<p>Tidak ada ATM ya, karena tabungan bisnis, kalau mau transaksi ya harus pakai tanda tangan specimen.</p>
<p>Dalam sebulan, kira-kira berapa kali menabung dan bertransaksi melalui Simpeda?</p>	<p>Ndak tentu ya, sekitar 2-3 kalian lah.</p>
<p>Puas ya menabung dan bertransaksi melalui Simpeda?</p>	<p>Puas sih, tapi ya biasa aja.</p>
<p>Apakah yang membuat puas ya?</p>	<p>Nyaman tempatnya terus pelayanan cepat.</p>
<p>Pernahkah nggak ada permasalahan atau peristiwa yang mengecewakan saat menabung atau bertransaksi?</p>	<p>Belum ada.</p>
<p>Apakah pernah memiliki rencana untuk menutup tabungan Simpeda?</p>	<p>Yaa selama perusahaan ini masih ada ya tidak ada rencana.</p>
<p>Jika tidak, apakah kira-kira hal yang membuat menutup rekening Simpeda di masa mendatang?</p>	<p>Jika perusahaan ini sudah nggak beroperasi lagi mungkin.</p>
<p>Apakah pernah mereferensikan Simpeda kepada orang lain/keluarga?</p>	<p>Nggak pernah.</p>
<p>Tadi di isian perusahaan punya rekening di bank lain ya? Apa saja?</p>	<p>Iya di BCA, Mandiri dan BNI.</p>
<p>Apakah alasan utama membuka rekening tabungan dan bertransaksi melalui bank-bank</p>	<p>Semua rekening itu untuk usaha Mbak, transaksi sehari-hari perusahaan.</p>

tersebut? Mana yang paling aktif ya? Kalau pengendapannya paling banyak di mana ya?	Di BCA. BCA juga.
Apa manfaat yang diharapkan dengan pemilikan rekening BCA tersebut?	Kenyamanan aja sih, transaksinya jadi lebih mudah.
Tabungan yang menjadi tabungan utama berarti BCA ya?	Iya, operasional perusahaan dan pengendapan memang di BCA.
Seberapa sering menabung dan melakukan transaksi melalui BCA?	Wah sering Mbak, hampir setiap hari saya ada transaksi di sana.
Apakah hal utama dari kebutuhan perusahaan yang mampu dipenuhi BCA, namun belum mampu diberikan oleh Simpeda?	Ya di sana ada <i>internet banking</i> , jadi transfer-transfer, mau cek saldo, atau transaksi lain itu lebih mudah, cepat. Terus di sana juga ada BCA Bizz, khusus untuk nasabah prioritas gitu, jadi antriannya tidak terlalu lama, bisa cepat dilayani, ndak kayak di sini, semua kan jadi satu. Mau bendahara, PNS, perusahaan, guru semua jadi satu antriannya.
Misalnya jika memiliki rejeki Rp1 milyar, akan ditempatkan di mana ya Mas? Mengapa?	Di BCA aja ya, semuanya di sana.
Pernah tahu tentang program undian berhadiah nasional & regional Simpeda?	Belum pernah tahu.
Berapa kali dan kapan pengundiannya?	Nggak ngerti ya.
Hadihnya apa saja?	(geleng-geleng kepala)
Kalau tentang persyaratan nasabah untuk bisa mengikuti undian dan prosedur pengundiannya?	Nggak tahu juga.
Mengenai pengumuman pemenang undian berhadiah pernah baca atau lihat di media atau pengumuman di depan kantor ini?	Nggak pernah.

<p>Apakah program undian berhadiah pernah menjadi bahasan/topik dalam pembicaraan dengan keluarga atau teman?</p> <p>Bagaimana pendapatnya mengenai program undian berhadiah nasional dan regional tersebut? Misal dari sisi hadiah, sementara ini kan ada mobil, motor, lalu hadiah hiburan seperti laptop, kulkas, TV, BB, Tablet, sepeda gunung, dispenser dan uang tunai.</p> <p>Kalau promosi atas program ini sendiri bagaimana ya, apakah sudah cukup atau masih perlu ditingkatkan? Kalau masih kurang sarana apa yang mungkin efektif untuk menginformasikan program ini?</p> <p>Apakah saran perbaikannya ya terhadap program ini?</p> <p>Apakah perlu dilanjutkan di masa mendatang?</p> <p>Apakah adanya undian berhadiah tersebut bisa membuat seseorang tertarik membuka rekening tabungan Simpeda? Kalau Masnya tertarik nggak.</p> <p>Kalau membuat nasabah lebih banyak menabung dan bertransaksi menggunakan tabungan Simpeda gimana? Tapi kalau menurut Mas, apa bisa lewat undian berhadiah ini nasabah menjadi loyal?</p>	<p>Nggak pernah Mbak, kalau pernah saya tahu ya.</p> <p>Kalau itu sih kebijakannya bank aja ya, terserah hadiahnya mau apa.</p> <p>Sosialisasi kepada nasabah-nasabah aktif sepertinya kurang. Ya lewat spanduk diperbanyak, jadi nggak dipasang di bank ini saja, terus bisa juga lewat brosur, disebar ke nasabah, sehingga bisa dibaca dan disebarluaskan, hadiahnya apa, syarat-syaratnya bagaimana, poin atau kupon sistemnya, kapan diundinya, dll. Mungkin juga waktu mengantri seperti ini kan orang duduk-duduk bengong aja ya, lalu pas ke teller atau CS mungkin bisa diberi tahu juga tentang undian berhadiah. Belum ada masukan, tidak terpikirkan aja tentang undian berhadiah ini.</p> <p>Bisa dilanjutkan.</p> <p>Bisa mungkin ya.</p> <p>Nggak sih.</p> <p>Bisa sih menggaet mereka supaya nabung di sini.</p> <p>Kalau itu menurut saya ndak pengaruh ya, nasabah loyal atau tidak bukan karena hadiah, karena kalau dapat hadiah abis itu lari, terus gimana, mungkin kejar lagi undian yang lain. Kalau loyal itu lebih ke pelayanan sih ya.</p>
--	---

<p>Bagaimana program yang seharusnya dibuat untuk meningkatkan loyalitas dan tabungan masyarakat ya, termasuk perusahaannya?</p>	<p>Ya lebih ke pelayanan aja Mbak, prosesnya cepat, nyaman dalam bertransaksi. Misal nanti ada program SMS Banking, akan membantu sekali itu. Selama ini kan nggak ada apa-apa di sini. ATM saja ya untuk ambil uang aja kan, transfer-transfer, misal ndak bisa untuk belanja, dapat diskon, seperti bank-bank lain.</p>
<p>Ada lagi Mas point-point yang mungkin bisa ditingkatkan lagi tentang pelayanan?</p>	<p>Lebih cepat ya, sehingga antriannya tidak terlalu lama, mungkin tellernya ditambah atau bisa juga dengan mengkualifikasikan nasabah, misal nasabah prioritas, nasabah biasa, umum, dan lain-lain, sehingga bisa lebih terpenuhi kebutuhan masing-masing.</p>
<p>Oo begitu ya, baik sekian dulu wawancara saya. Terima kasih banyak ya Mas.</p>	<p>Iya sama-sama. Dari Universitas mana Mbak?</p>
<p>Saya dari Airlangga, Surabaya.</p>	<p>Jauh amat ke sini ya.</p>
<p>Iya kebetulan dapat izin penelitiannya di sini.</p>	<p>Oo gitu, ok mari Mbak.</p>

Rangkuman Wawancara Nasabah 15

Nama : Ibu BN
 Pekerjaan : PNS
 Lama menjadi nasabah : 24 tahun
 Saldo tabungan : Rp10.000.000 - < Rp50.000.000
 Rek lain yang dimiliki : -

Pertanyaan	Jawaban informan
<p>Pagi Bu, maaf mengganggu. Ibu ada rekening Simpeda? Antri nomor berapa ke teller ya?</p>	<p>Iya Mbak. 87, Mbak nomor berapa?</p>
<p>Saya ngga ngantri Bu, saya Anastasia, mahasiswa yang sedang mengerjakan tugas akhir di Bank NTB. Kalau Ibu berkenan sambil menunggu antrian, saya ingin wawancara terkait Simpeda dan undian berhadiah.</p>	<p>Oiya, apa yang bisa saya bantu?</p>
<p>Minta tolong Ibu isi dulu data diri berikut ya. Setelahnya saya tanya lisan saja.</p>	
<p>Dulu waktu buka rekening Simpeda karena apa ya Bu?</p>	<p>Ada pinjaman, kan harus punya tabungan di sini kalau minjam.</p>
<p>Waktu Ibu jadi PNS, buka rekening dulu lalu beberapa saat baru pinjam atau buka rekening karena ibu perlu pinjam?</p>	<p>Ya karena pinjam itu makanya saya buka rekening.</p>
<p>Oo ya ya, mengapa harus Simpeda?</p>	<p>Kayaknya waktu itu adanya Simpeda ya, nggak tau sih, saya buka rekening ya Simpeda ini.</p>
<p>Apakah alasan utama menabung dan menggunakan Simpeda sebagai sarana bertransaksi? Cicilan Ibu sudah habis?</p>	<p>Pas ada uang gitu saya nabung ya. Belum, masih nyicil sampai sekarang.</p>
<p>Apakah manfaat yang diharapkan ya Bu?</p>	<p>Ya untuk kredit sama tabungan saja.</p>
<p>Sebelum membuka rekening Simpeda, dari mana Ibu</p>	

mengetahui tentang tabungan Simpeda?	Dari kantor ya, teman-teman juga banyak yang ambil kredit.
Di mana biasanya Ibu menabung?	Sini dah Mbak.
Ibu menggunakan ATM? Katanya kartu pegawai sekaligus bisa digunakan untuk ATM ya Bu?	Ooo ndak, ndak pakai. Ooia tapi belum aktif itu Mbak. Statusnya belum diaktifkan.
Dalam sebulan, kira-kira berapa kali Ibu menabung dan bertransaksi melalui Simpeda?	Yaa ndak tentu, sekitar 1-3 kali.
Ibu puas menabung dan bertransaksi melalui Simpeda?	Iya puas.
Apakah yang membuat Ibu puas? Kalau soal antrian bagaimana?	Pelayanannya bagus, proses kredit juga cepat. Ramah. Itu kan masalah waktu kalau antriannya banyak, apalagi sekarang kan memang waktunya orang narik dan nabung.
Pernahkah ada peristiwa yang kurang menyenangkan saat menabung atau bertransaksi di sini?	Oo ndak pernah.
Apakah Ibu pernah atau memiliki rencana untuk menutup tabungan Simpeda? Kalau saat pensiun mungkin?	Ndak, sekalipun ndak. Ya tetep di sini.
Apakah Ibu pernah mereferensikan atau mengajak orang lain/keluarga/saudara membuka tabungan di Simpeda?	Oo kalau saudara iya, kita bilang buka di sana, kan dia sama-sama jadi pegawai, kalau ada apa-apa, mudah dia ambil pinjaman. Tabungannya dekat. Kan dimana-mana kalau pakai ATM bisa juga kan, mudah.
Sebelum jadi PNS atau sesudah ibu mengajaknya?	Sebelum sih.
Kalau tabungan lain Ibu ndak ada ya?	Ndak ada, ini aja.
Apakah ada masukan dari Ibu untuk Bank NTB supaya lebih bisa bersaing dengan bank lain?	Memang ada saja perbedaannya, tapi lebih suka di sini, menurut saya ya, kalau orang lain kita nggak tahu, bisa beda-beda ya. Memang beda kalau di bank lain, BRI, tapi menurut saya lebih bagus di sini.
Misalnya jika memiliki uang	

<p>Rp100 juta, Ibu akan setor ke sini? Atau mungkin akan membuka rekening baru? Mengapa?</p> <p>Apakah Ibu mengetahui tentang program undian berhadiah nasional & regional Simpeda?</p> <p>Berapa kali dan kapan pengundiannya?</p> <p>Hadiahnya apa saja?</p> <p>Tahukah Ibu mengenai persyaratan nasabah untuk bisa mengikuti undian?</p> <p>Tentang prosedur pengundian Ibu tahu?</p> <p>Kapan ya itu Bu? Ada kuponnya juga?</p> <p>Ibu pernah dengar atau lihat pengumuman pemenang undian berhadiah?</p> <p>Dari mana Ibu mengetahui tentang program undian berhadiah tersebut?</p> <p>Apakah program undian berhadiah pernah menjadi bahasan/topik dalam pembicaraan dengan keluarga atau teman?</p> <p>Bagaimana pendapat Ibu mengenai program undian berhadiah nasional dan regional tersebut?</p> <p>Misal dari promosi, sudah cukup atau masih kurang? Kalau dari sisi hadiah bagaimana Bu?</p>	<p>Sini aja sudah, semuanya masuk sini. Nggak perlu buka yang lain.</p> <p>Memang pernah dengar, tapi nggak pernah tahu.</p> <p>Iya pernah dengar.</p> <p>Banyak sekali kan ya, mobil, motor.</p> <p>Nggak tahu kalau itu, harus banyak tabungan mungkin.</p> <p>Seperti dulu, pernah diperlihatkan di kantor, dipraktikkan, tapi kita nggak lihat smp selesai, tapi itu kan tertentu yang dapat.</p> <p>Sudah lama sekali itu.</p> <p>Nggak dapat, yang dapat ambil payung dulu itu, apa itu dulu.</p> <p>Sering sih, denger orang, pada dapat.</p> <p>Tahu sih Mbak, itu program kan dari dulu sudah ada.</p> <p>Iya pernah, ada keluarga, sepeda motor dia dapat. Ada yang dapat mobil itu dari Lombok Timur katanya.</p> <p>Yang dapat motor itu keluarga, misan. Dianya anggota dewan, kayaknya banyak duit ya.</p> <p>Promosi sudah bagus ya. Tapi sebaiknya caranya bagaimana diberi tahu, mungkin diberi kupon juga.</p> <p>Hadiah yang kecil-kecil itu diperbanyak, motor, lalu hadiah hiburan seperti payung, jam, ditingkatkan.</p>
---	--

<p>Mengenai frekuensi pengundian menurut Ibu idealnya berapa kali untuk menjadi daya tarik supaya nasabah ingat menabung terus di sini?</p>	<p>Yaa setahun 2 kali ya.</p>
<p>Apakah saran perbaikan Ibu terhadap program ini? Ini kan Bank NTB mengadakan undian berhadiah sebagai daya tarik nasabah supaya menabung, kadang itu ada nasabah yang ada undian nabung sini, kalau sudah diundi, tarik tabungan dipindah ke bank lain, gimana menurut Ibu, apa yang bisa dilakukan oleh Bank NTB ya?</p>	<p>Apa ya. Mungkin orang yang berlebihan uangnya bisa taruh di bank lain karena banyak uangnya ya. Tergantung orangnya mungkin karena banyak, kan kita tidak tahu masing-masing orang, tergantung orangnya. Saya sering dengar juga, memang orang-orang itu nyimpan uang di sana juga iya, di sini juga iya. Karena banyak duitnya.</p>
<p>Program ini apa perlu dilanjutkan ya?</p>	<p>Ya perlu, dilanjutkan ya.</p>
<p>Apakah adanya undian berhadiah nasional & regional tersebut membuat Ibu/seseorang tertarik membuka rekening tabungan Simpeda?</p>	<p>Iya bisa.</p>
<p>Kalau menarik nasabah untuk lebih banyak menabung dan bertransaksi menggunakan tabungan Simpeda, bisa juga tidak Bu?</p>	<p>Iya bisa juga itu.</p>
<p>Bagaimana program yang seharusnya dibuat untuk meningkatkan loyalitas dan tabungan masyarakat, termasuk Ibu, apa yang membuat Ibu loyal di sini?</p>	<p>Karena dekat. Pelayanan sudah bagus ya. Dia ada, kayak di pasar, setoran nabung, ngambil, sudah ada dia, setiap desa-desa ada semua itu Bank NTB, bukanya sampai jam 12 siang. Jadi gampang mau nabung, tarik gampang, ada ATM di mana-mana.</p>
<p>Baik Bu, terima kasih banyak atas waktunya. Sehat selalu ya Bu.</p>	<p>Iya Mbak.</p>

Rangkuman Wawancara Nasabah 16 (22)

Nama : Bpk EH
 Pekerjaan : Pengusaha/Wiraswasta
 Lama menjadi nasabah : 6 tahun
 Saldo tabungan : < Rp1.000.000
 Rek lain yang dimiliki : BCA, Mandiri, BRI

Pertanyaan	Jawaban informan
<p>Siang Pak, dapat nomor berapa Pak? Sebelumnya maaf mengganggu ya Pak, saya Anastasia, mahasiswa yang sedang tugas akhir di Bank NTB, saya kebetulan ambil topik tentang tabungan Simpeda. Kalau Bapak berkenan sambil nunggu antrian saya ingin wawancara tentang Simpeda dan undian hadiah. Boleh ya Pak?</p> <p>Wah ngga masalah Pak, setahunya Bapak saja. Bapak ada rekening di bank lain juga?</p> <p>Kebetulan sekali saya jarang dapat nasabah yang juga punya rekening di luar BPD, jadi masukan bagus dari Bapak karena tahu perbandingannya. Sebentar saja kok Pak ini. 15-30 menitan, boleh ya Pak.</p> <p>Sebelumnya minta tolong mengisi isian data diri berikut ya Pak.</p> <p>Baik Pak. (Pengisian isian data diri).</p> <p>Kenapa dulu Bapak buka rekening tabungan Simpeda ya? Alasannya apa?</p> <p>Mengapa harus Simpeda, harus atau boleh tabungan apa saja asal</p>	<p>264.</p> <p>Wah tapi saya pasif di sini, saya tidak tahu banyak lho.</p> <p>Iya ada, saya lebih aktif di sana.</p> <p>Ok-ok silakan Mbak, saya jawab setahu saya ya.</p> <p>Boleh diisikan saja ya Mbak.</p> <p>Oh, karena ada pekerjaan yang berhubungan sama Pemda. Yang ikut tender harus buka rekening di sini.</p> <p>Sebenarnya apa aja boleh, tapi Simpeda paling murah dibandingkan dengan giro. Ya saya sendiri yang putuskan</p>

<p>di Bank NTB? Siapa yang mengambil keputusan?</p> <p>Apakah alasan utama menabung dan menggunakan Simpeda sebagai sarana bertransaksi? Lalu apa yang menyebabkan tidak menabung atau tidak bertransaksi melalui Simpeda Bank NTB?</p> <p>Berarti manfaat yang diharapkan setelah membuka rekening tabungan Simpeda apa ya Pak?</p> <p>Sebelum membuka rekening Simpeda, dari mana Bapak tahu tentang tabungan Simpeda?</p> <p>Di mana biasanya Bapak menabung atau bertransaksi?</p> <p>Menggunakan ATM Simpeda Pak?</p> <p>Dalam sebulan, kira-kira berapa kali bertransaksi melalui Simpeda?</p> <p>Apakah Bapak puas menabung dan bertransaksi melalui Simpeda?</p> <p>Kalau ketidakpuasannya ada ya Pak?</p> <p>Oo begitu ya Pak, kalau untuk permasalahan atau peristiwa yang mengecewakan saat menabung atau bertransaksi pernah tidak? Oya Bapak ada pinjaman di sini?</p>	<p>karena ada pekerjaan juga kan.</p> <p>Ya penerimaan saya masuk dari sini, lalu saya tarik dan saya setor ke bank lain. Ya bisa dibilang di sini numpang lewat aja.</p> <p>Kemudahan transaksi aja, cepat masuknya kan karena kas daerah semua disimpan di sini.</p> <p>Belum tahu sebelumnya, baru ada pekerjaan itu baru buka deh.</p> <p>Di sini, kalau di cabang lain pernah juga, di kantor kas, memang lebih sepi, tapi jam operasionalnya terbatas.</p> <p>Ini atas nama PT jadi tidak menggunakan ATM. Pakai specimen.</p> <p>Yaaa 2 kali 3 kali lah.</p> <p>Yahh biasa aja, standar lah di sini.</p> <p>Antrian lama, keluar daerah nggak bisa, mesti pakai ATM Bersama, tapi kita kan pikir-pikir jadinya ya. Lalu kalau saya ke kantor cabang lain, kantor kas mungkin ya, pas jam istirahat malah tutup, jam operasionalnya terbatas sekali, cuma jam 12 atau jam 1 gitu. Harusnya kan saat jam istirahat dia buka, biasanya nasabah kan ke bank ya pas jam istirahat itu, makan siang sekalian ke bank. Nah ini malah tutup.</p> <p>Nggak pernah sih. Nggak ada pinjaman.</p>
---	--

<p>Apakah Bapak memiliki rencana untuk menutup tabungan Simpeda?</p>	<p>Belum ada sih, selama masih ada kerjaan ya di sini aja.</p>
<p>Jika tidak, apakah kira-kira hal yang membuat Bapak menutup rekening Simpeda di masa mendatang?</p>	<p>Belum terpikir aja, pokoknya ya itu selama masih ada pekerjaan ya tetap lah di sini.</p>
<p>Bapak pernah mereferensikan Simpeda kepada orang lain/keluarga/kolega?</p>	<p>Belum pernah.</p>
<p>Di isian tadi Bapak sebutkan memiliki rekening di BCA, Mandiri, dan BRI. Apa alasan utama membuka rekening tabungan dan bertransaksi melalui bank tersebut ya Pak?</p>	<p>Saya lebih dulu punya rekening tersebut sebelum buka di Simpeda ini. Waktu itu ya ada yang untuk tabungan pribadi, ada juga yang untuk bisnis.</p>
<p>Apa manfaat yang diharapkan dengan pemilikan rekening di bank tersebut?</p>	<p>Yaa kemudahan transaksi untuk bisnis, kemudian pembayaran vendor-vendor ya. Mereka banyak menggunakan rekening bank nasional itu kan.</p>
<p>Tabungan mana yang menjadi tabungan utama Bapak?</p>	<p>Paling banyak BCA, Mandiri, tapi rata-rata deh ya.</p>
<p>Seberapa sering Bapak menabung dan melakukan transaksi pada bank tersebut?</p>	<p>Sering, harian saya selalu ada masuk keluar.</p>
<p>Bapak menggunakan <i>mobile banking</i>, <i>internet banking</i>? Tabungan khusus bisnis?</p>	<p>Ngga pakai saya. Nggak juga, yang biasa.</p>
<p>Apakah hal utama dari kebutuhan Bapak/perusahaan yang mampu dipenuhi bank tersebut yang tidak mampu diberikan oleh Simpeda?</p>	<p>Di sana pelayanan lebih cepat, kemudahan transaksi bisnis, itu aja. Misal kita mau tarik tunai, lagi keluar kota kapan aja bisa, ndak khawatir. Kalau di sini kan kalau kita pergi keluar Lombok kan nggak bisa. Mesti ATM Bersama. Di sini saya lihat juga dia punya cabang lain tidak dimanfaatkan, dia punya beberapa cabang tapi cuma ada 1-2 teller aja. Akhirnya semuanya numpuk di sini. Kalau saya jadi direktornya, saya kasih satu cabang paling nggak ada 3 teller, misal 1 istirahat masih ada yang gantiin. Pernah juga saya ambil uang di teller eh uangnya habis, mesti order sehari sebelumnya.</p>

<p>Ketika Bapak pindahkan dari sini ke rekening bank yang lain Bapak biasanya pakai RTGS atau tarik tunai?</p>	<p>Kalau di sini saya tarik tunai, lebih cepat. Mungkin kalau di kota besar macam Jakarta, pakai RTGS lebih aman.</p>
<p>Misalnya jika memiliki dana segar Rp100 juta, berapa yang akan ditempatkan di rekening-rekening yang Bapak miliki tersebut? Atau mungkin akan membuka rekening baru? Mengapa?</p>	<p>Saya bagi-bagi dah ke 3 rekening saya, Mandiri, BCA, dan BRI.</p>
<p>Yang selanjutnya ini tentang undian berhadiah ya, apakah Bapak pernah dengar tentang program undian berhadiah nasional & regional Simpeda?</p>	<p>Pernah dengar.</p>
<p>Berapa kali dan kapan pengundiannya?</p>	<p>Nggak tahu.</p>
<p>Hadiahnya apa saja ya? Kalau lihat dari brosur? Pernah?</p>	<p>Pernah tahu, yang dipajang aja, mobil, motor. Oo iya pernah juga.</p>
<p>Bapak tahu mengenai persyaratan nasabah untuk bisa mengikuti undian?</p>	<p>Nggak pernah tahu saya.</p>
<p>Tahukah Bapak mengenai prosedur pengundiannya?</p>	<p>Nggak tahu.</p>
<p>Bapak pernah lihat pengumuman pemenang undian berhadiah tersebut?</p>	<p>Nggak, nggak tahu.</p>
<p>Dari mana Bapak mengetahui tentang program undian berhadiah tersebut?</p>	<p>Dari promosi di brosur, spanduk, hadiah yang dipajang di depan.</p>
<p>Apakah program undian berhadiah pernah menjadi topik pembicaraan dengan keluarga atau teman kolega atau karyawan?</p>	<p>Nggak pernah.</p>
<p>Bagaimana pendapat Bapak mengenai program undian</p>	<p>Biasa aja sih kalau saya ya.</p>

<p>berhadiah nasional dan regional tersebut?</p> <p>Apakah saran perbaikan Bapak terhadap program ini? Tentang periode pengundian misalnya Pak?</p> <p>Kalau dari hadiah gimana? Selama ini ada mobil 2 unit, untuk Lombok dan Sumbawa, lalu motor dan hadiah hiburan, 1 buah tiap cabang, hadiah hiburannya seperti laptop, tablet, BB, kulkas, TV, dispenser, sepeda gunung, uang tunai. Gimana menurut Bapak?</p> <p>Kalau pengumuman pemenang gimana ya Pak? Perlu ditingkatkan atau sudah cukup?</p> <p>Promosinya sendiri, tentang woro-woro ada undian berhadiah.</p> <p>Apakah perlu dilanjutkan di masa mendatang?</p> <p>Apakah adanya undian berhadiah nasional & regional tersebut membuat Bapak/seseorang tertarik membuka rekening tabungan Simpeda?</p> <p>Kalau untuk membuat Bapak tertarik untuk lebih banyak menabung dan bertransaksi menggunakan tabungan Simpeda, bisa tidak Pak?</p> <p>Bagaimana program promosi yang Bapak harapkan untuk meningkatkan loyalitas dan</p>	<p>Ya paling nggak, setahun 3 kali. Kalau misal orang dapat hadiah itu, sebarannya lebih merata. Ya itu mobil dah, bagus. Kalau motor mestinya ditambah ya. Hadiah hiburan mestinya lebih banyak, tapi ya tergantung dana bank. Mestinya disesuaikan antara kantor cabang yang kecil dan yang besar, beda seharusnya jatah per cabangnya.</p> <p>Ndak pernah tahu saya. Yaa perlu ditambah yaa, penarikan undiannya terutama, jadi transparan dan masyarakat bisa tau.</p> <p>Yaaa promosi itu penting, kalau saya lihat cuma ada di sekitar bank aja ya, mestinya diperluas di ruang-ruang publik, jalan raya, di penjuru NTB ya. Terus nasabah perlu diberi tahu juga kalau ada undian ini, jadi mereka merasa ada semacam perhatian dari bank.</p> <p>Perlu dilanjutkan, tapi promosinya lebih gencar, pasti ada orang tertarik juga karena undian.</p> <p>Nggak sih kalau saya. Karena ada urusan pekerjaan aja ini.</p> <p>Nggak juga sih. Biasa aja.</p> <p>Ya bisa seperti hadiah langsung untuk nasabah yang buka rekening baru, saya pernah juga dikasih kado saat ulang tahun, saya lupa di bank mana waktu itu.</p>
---	--

<p>tabungan Bapak?</p> <p>Kalau membuat nasabah loyal itu lebih ke apa ya Pak, bagaimana program yang seharusnya dibuat untuk meningkatkan loyalitas dan tabungan masyarakat, termasuk Bapak sendiri?</p> <p>Kalau dari undian ini sendiri bagaimana Pak?</p> <p>Baik Pak, segitu dulu pertanyaan saya ya. Terima kasih banyak Bapak sudah bantu saya, atas waktu dan masukan Bapak.</p>	<p>Kalau membuat loyal ya dari kenyamanan, kemudahannya, pelayanannya, transaksi cepat.</p> <p>Kalau dari undian sih ngga ada pengaruhnya ya buat saya, yaa mungkin kalau orang lain ada, tapi tidak besar. Nah kalau 2 jam ngantri gini gimana ya, orang udah lari ke bank lainnya.</p> <p>Oh iya Mbak, sama-sama.</p>
--	---

Rangkuman Wawancara Nasabah 17 (18)

Nama : Ibu RY
 Pekerjaan : PNS
 Lama menjadi nasabah : 16 tahun
 Saldo tabungan : Rp1.000.000 - < Rp5.000.000
 Rek lain yang dimiliki : BRI dan BNI

Pertanyaan	Jawaban informan
Sore Bu, maaf antrian nomor berapa?	356, mbak nomor berapa?
<p>Oooh enggak Bu, saya Anastasia, mahasiswa yang sedang mengerjakan tugas akhir di Bank NTB, saya kebetulan ambil topik tentang tabungan Simpeda. Ibu ada rekening Simpeda di sini? Iya bu, kalau Ibu berkenan sambil nunggu antrian, boleh saya tanyanya ya Bu tentang tabungan Ibu?</p>	<p>Iya ada. Yang ini kan?</p> <p>Iya.....iya.</p>
Sebelumnya ibu isi dulu data diri ini ya.	(Mengisi isian data diri)
Baik Bu, kita mulai ya, kenapa ya dulu Ibu buka rekening tabungan Simpeda ini?	Memang disuruh di Simpeda, saya ada pinjaman di sini, gaji juga lewat BPD.
Mengapa harus Simpeda, bukan Tambora atau TabunganKu?	Memang harus di sini, disuruhnya begitu, saya ikut saja. Kalau TabunganKu anak saya ada juga di BPD, tapi yang TabunganKu.
Apakah alasan utama menabung dan menggunakan Simpeda ya Bu?	Tergantung, kalau ada dana lebih ya saya masukkan sini, sekarang ini karena saya ada mau beli saya ambil Rp70 juta, kalau ndak ya diam aja di sini. Nanti lagi nabung, kan keluar masuk.
Apakah manfaat yang diharapkan setelah membuka rekening tabungan Simpeda?	Supaya uang kita, nabung itu kan supaya dia kumpul.
Sebelum membuka rekening Simpeda, dari mana Ibu	Tahu dari kantor, mulai ngutang itu dah, dari 1996 kayaknya saya berurusan di BPD karena gaji di BPD enak

mengetahui tentang tabungan Simpeda?	kita ngambilnya, cepat, kalau di bank lain, anu, ini hanya fotocopy aja langsung dipotong gaji, terus lagi kalau minjam di sini, kalau di lain kan ada 60:40%, kalau di sini yang penting gajinya banyak, cuma berapa, boleh. Ini dipermudah kita. Karena saat kita ambil gaji kan dia sudah langsung potong semua yang berhutang. Jadi kita sering kompen (top-up) di sini, ndak dipersulit kita, karena gaji berasal dari BPD.
Di mana biasanya Ibu menabung?	Di BPD Gerung, sebelum di Gerung, saya di BPD cabang Cakra tuh.
Ibu menggunakan ATM? Di mana biasanya Ibu menggunakan ATM Simpeda?	Iya saya aktif pakai ATM, sekitar kota sini aja.
Dalam sebulan, kira-kira berapa kali Ibu menabung dan bertransaksi melalui Simpeda?	Ya sekitar 2 atau 3 kali tergantung keperluan ya.
Apakah Ibu puas menabung dan bertransaksi melalui Simpeda?	Ya puas.
Apakah yang membuat Ibu puas?	Karena gini, pelayanannya bagus, kan kita itu kadang tidak puas itu kan tergantung pelayanan, kalau pelayanannya kasar kan susah juga, di sini ramah, cepat, ndak terlalu lama antri di sini.
Pernahkah ada permasalahan atau peristiwa yang mengecewakan saat menabung atau bertransaksi sehingga Ibu tidak puas?	Ndak pernah.
Pernah ada keluhan Bu?	(geleng-geleng)
Apakah Ibu pernah punya rencana untuk menutup tabungan ini?	Ndak, cuma ngambil lagi tabungan di tempat lain.
Di masa mendatang, kira-kira hal apa ya yang membuat Ibu terpaksa menutup rekening ini?	Apa ya, belum ada, sementara ini kan saya belum ada rencana ke sana. Kayaknya masih aman-aman aja gitu.
Apakah Ibu pernah mereferensikan Simpeda kepada orang lain/keluarga?	Iya teman kerja pernah. Kan semua teman kerja itu Simpeda semua rata-rata, pegawai negeri itu kan Simpeda aja.
Jika pernah hal apa yang membuat Ibu mereferensikannya?	Ya kemudahan aja, dan pada saat itu kan semua pegawai negeri harus membuka tabungan di BPD, karena gaji kita

<p>Ooo itu berkaitan dengan kartu pegawai yang bisa digunakan untuk ATM itu ya Bu?</p> <p>Ibu punya 2 rekening lain selain di sini ya, BNI dan BRI ya? Kalau boleh tahu itu masing-masing peruntukannya bagaimana ya Bu?</p> <p>Apa manfaat yang diharapkan dengan pemilikan rekening di bank tersebut? Tabungan mana yang menjadi tabungan utama Ibu?</p> <p>Seberapa sering Ibu menabung dan melakukan transaksi pada bank tersebut?</p> <p>Apakah hal utama dari kebutuhan/keinginan Ibu yang mampu dipenuhi bank tersebut yang tidak mampu diberikan oleh BPD? Untuk masukan ya Bu.</p> <p>Kalau di BRI bagaimana Bu?</p> <p>Kalau kenyamanan?</p> <p>Misalnya jika memiliki hadiah uang Rp100 juta, berapa yang akan ditempatkan di Simpeda dan berapa yang akan ditempatkan di bank lain tersebut? Atau mungkin akan membuka rekening baru? Mengapa?</p>	<p>itu akan langsung ditransfer ke sini, tinggal kita ngambil di ATM, tapi sampai sekarang juga belum. Tapi kita seluruhnya pegawai negeri itu sudah harus membuat tabungan, sudah ada PIN kita lagi.</p> <p>Iya iya. Tapi realisasinya belum sampai sekarang. Tapi semua sudah punya itu, begitu ada realisasi sudah langsung ada kita.</p> <p>Kalau BNI itu karena ada teman transfer masuk, sama-sama BNI, keluarga juga. Kalau di BRI ada perjalanan saya yang langsung masuk, kan saya pegawai negeri, ada biaya operasional saya yang langsung masuk, itu diharuskan dari pusat itu membuat tabungan BRI. Jadi yang BPD ini yang kalau ada sisa-sisa uang, ini yang masuk. Kalau ini karena ada trnsfer aja, yang BNI dan BRI.</p> <p>Kalau BNI sama-sama biar bisa BNI. Kalaupun yang BRI keharusan, dari pusat itu.</p> <p>Simpeda.</p> <p>Sekali aja sebulan. Nggak pernah saya nabung saya di dua ini.</p> <p>Kalau di BPD ini kasirnya sedikit dia, terlalu sedikit, antriannya yang lama, kalau di BNI kan dia sampai 8 itu dia punya teller itu kan. Jadi enak, kalau di BPD baik di BPD Cakra paling ya, tellernya kan hanya 2,3, di sini cuma berapa, 1,2,3,4. Sementara kalau di bank lain itu kan banyak, kadang di BNI itu sampai 7 dia, itu kelebihanannya BNI, teller nya lebih baik, jadi kita antriannya nggak terlalu lama.</p> <p>Di sana lebih bagus sini sih, sana teller nya cuma 2 atau 1 kalau di BRI.</p> <p>Di sini paling nyaman.</p> <p>Sini sih, BPD sih. Karena saya nabung itu ya di BPD ini.</p>
--	---

<p>Yang ini selanjutnya tentang undian berhadiah, apakah Ibu mengetahui tentang program undian berhadiah nasional & regional Simpeda?</p>	<p>Pernah, tapi ndak pernah saya dapat.</p>
<p>Untuk undian nasional Ibu pernah mendengar? Yang nasional ini pesertanya seluruh nasabah Simpeda BPD seluruh Indonesia Bu, jadi dari provinsi lain ikut semua.</p>	<p>Ndak pernah tahu saya, dengar juga ndak. Wah banyak sekali itu ya, yang sini aja ndak dapat-dapat.</p>
<p>Kalau yang regional/lokal, Ibu tahu berapa kali dan kapan pengundiannya?</p>	<p>Setahun sekali kan undian.</p>
<p>Hadiahnya apa saja ya?</p>	<p>Kadang sepeda gunung, TV, mobil, motor. Kan dimana-mana dipajang itu.</p>
<p>Ibu tahu mengenai persyaratan nasabah untuk bisa mengikuti undian nasional dan regional?</p>	<p>Hmm ndak tahu saya, tapi kan ada kupon.</p>
<p>Ooh, Ibu pernah dikasih kupon?</p>	<p>Oo ndak, ndak pernah, ndak tahu saya.</p>
<p>Tahukah Ibu mengenai prosedur pengundiannya? Misal untuk satu kuponnya itu adalah nominal Rp100ribu.</p>	<p>Ndak tahu.</p>
<p>Tahukah Ibu mengenai pengumuman pemenang undian berhadiah nasional dan regional tersebut?</p>	<p>Ndak tahu saya Mbak, cuma tahu hadiahnya saja</p>
<p>Dari mana Ibu mengetahui tentang program undian berhadiah nasional & regional tersebut?</p>	<p>Melihat sendiri kalau ke bank, kita lihat hadiahnya dipajang, melihat langsung karena dipajang langsung di muka kita.</p>
<p>Apakah program undian berhadiah pernah menjadi bahasan/topik dalam pembicaraan dengan keluarga atau teman, tetangga mungkin? Atau pernah ada keluarga yang mendapat? Atau mengeluh mungkin?</p>	<p>Pernah, pernah. Teman saya pernah dapat mesin cuci.</p>

<p>Bagaimana pendapat Ibu mengenai program undian berhadiah tersebut?</p> <p>Apakah saran perbaikan Ibu terhadap program ini? Misal untuk hadiahnya, mobil, sepeda motor misalnya?</p> <p>Kalau promosinya bagaimana Bu?</p> <p>Ooo mereka promosi untuk kredit ya Bu? Kalau untuk undian berhadiah?</p> <p>Kalau untuk promosi undiannya bagaimana Bu?</p> <p>Apakah perlu dilanjutkan di masa mendatang?</p> <p>Apakah adanya undian berhadiah tersebut bisa membuat Ibu/seseorang tertarik membuka rekening tabungan Simpeda?</p> <p>Kalau membuat Ibu tertarik untuk lebih banyak menabung dan bertransaksi menggunakan tabungan Simpeda?</p> <p>Bagaimana program promosi yang Ibu harapkan untuk meningkatkan loyalitas dan tabungan Ibu? Misal ada yang saat undian pada nabung, lalu saat selesai, pada ditarik uangnya. Bagaimana untuk meminimalkan ini ya Bu?</p> <p>Ooo jadi kalau Ibu andai ada dana mau ada undian atau tidak Ibu tetap nabung di sini ya?</p> <p>Baik Bu, nomor antrian Ibu sudah dekat ya, saya rasa cukup sekian wawancara saya, terima kasih banyak ya Bu.</p>	<p>Ya bagus sih, promosinya aja yang kurang.</p> <p>Kalau bisa sih tetap supaya semakin orang bergairah untuk menabung.</p> <p>Motor ya ditetapkan sih semua, bila perlu ditingkatkan, supaya banyak yang nabung di sini. Hadiah hiburan perlu ditambah ya, kan biasa yang banyak itu kayak TV, radio, yang begitu-begitu diperbanyak itu.</p> <p>Banyak yang sosialisasi biasanya ke kantor, dari BPD, misalnya KUT, kelompok petani-petani.</p> <p>Iya itu dah, kalau untuk undian berhadiah ndak pernah.</p> <p>Promosinya ditingkatkan lagi ya. Nasabah aktif semua harus tahu ini. Kayak point-pointnya ndak tahu saya.</p> <p>Perlu sih dilanjutkan supaya ada motivasinya nasabah untuk menabung, biarpun kita ndak pernah dapat, tapi kan ada, kita nunggu siapa tahu bisa dapat.</p> <p>Bisa sih ya.</p> <p>Iya bisa juga, kan sudah saya bilang tadi itu bisa memotivasi menabung, biar ndak dapat juga, namanya kan rejeki orang siapa tahu.</p> <p>Kalau narik uang itu kan tergantung kebutuhan, kalau kita tidak butuh ya, biar ada undian sama aja nda butuh itu kan. Kalau memang kita nda butuh ya biar simpan aja, kalau saya itu, Rp70juta karena ini saya mau bayar anu, saya ambil.</p> <p>Iyaaa.</p> <p>Oh iya Mbak, mari.</p>
--	--

Rangkuman Wawancara Nasabah 18 (19)

Nama : Ibu PR
 Pekerjaan : Guru
 Lama menjadi nasabah : 4 tahun
 Saldo tabungan : < Rp1.000.000
 Rek lain yang dimiliki : -

Pertanyaan	Jawaban informan
<p>Siang Bu, maaf mengganggu, saya Anastasia, mahasiswa yang sedang mengerjakan tugas akhir di Bank NTB, saya kebetulan ambil topik tentang tabungan Simpeda.</p> <p>Kalau Ibu berkenan sambil nunggu antrian, boleh saya wawancara Ibu tentang tabungan Simpeda dan undian berhadiahnya?</p> <p>Iya Bu sejauh yang Ibu tahu, nggak sulit kok Bu.</p>	<p>Oh iya Mbak. Setahu saya lho ya.</p>
<p>Sebelumnya Ibu isi dulu data diri ini ya. <i>(proses mengisi data isian)</i></p> <p>Baik Bu, kita mulai ya, kenapa ya dulu Ibu buka rekening tabungan Simpeda ini?</p>	<p>Minta tolong diisikan aja Mbak.</p> <p>Untuk transfer hasil sertifikasi.</p>
<p>Mengapa harus Simpeda, bukan Tambora atau TabunganKu?</p> <p>Kalau gaji Ibu ditransfer atau masih tunai ya Bu?</p>	<p>Ya sudah ditentukan, saya ikut aja. Kalau yang lain ndak tahu saya ya, waktu pas buka itu Simpeda namanya. Ngajukan aplikasi itu sudah.</p> <p>Gaji diterima tunai. Ambil di bendahara itu.</p>
<p>Apakah alasan utama menabung dan menggunakan Simpeda ya Bu?</p>	<p>Ya itu karena sertifikasi ditransfer di sini, kalau ada keperluan saya ambil dah. Terus misal ada kelebihan dana dari gaji saya tabung, atau kadang dari suami ada lebihnya saya nabung.</p>
<p>Apakah manfaat yang diharapkan setelah membuka rekening tabungan Simpeda?</p>	<p>Kita dekat dengan rumah, dengan sekolah juga.</p>

<p>Sebelum membuka rekening Simpeda, dari mana Ibu mengetahui tentang tabungan Simpeda? Untuk sekarang BNI nya masih aktif?</p>	<p>Sudah tahu sih kan bank daerah, tapi dulu saya di BNI. Memang sudah ditentukan ya sudah di BPD. Pegawai negeri kan semua di BPD.</p> <p>Ooo ndak, sudah saya tutup.</p>
<p>Di mana biasanya Ibu menabung?</p>	<p>Di sini, sebenarnya yang paling dekat di cabang Pagesangan, kantor kas dekat pasar, tapi di sana kurang nyaman, keamanannya juga, lebih enak di sini.</p>
<p>Ibu menggunakan ATM? Di mana biasanya Ibu menggunakan ATM Simpeda?</p>	<p>Iya pakai. Ada ATM dekat rumah, di Niaga sana.</p>
<p>Dalam sebulan, kira-kira berapa kali Ibu menabung dan bertransaksi melalui Simpeda?</p>	<p>Ke teller biasanya nabung, kalau ambil ya lewat ATM. Yaaa sekitar 5-6 kali sebulan.</p>
<p>Ibu puas menabung dan bertransaksi di sini?</p>	<p>Ya lumayan lah, biasa.</p>
<p>Kalau pelayanannya gimana menurut Ibu?</p>	<p>Sama dah dengan bank yang lain pelayanannya. Cepat juga ya, bagus.</p>
<p>Kalau soal antrian bagaimana Bu?</p>	<p>Antrian tergantung hari-harinya, misal Senin, atau kayak sekarang mau Lebaran.</p>
<p>Tapi ndak masalah ya buat Ibu karena sudah pulang sekolah gitu?</p>	<p>Iya, nggak masalah, biar nggak bolak-balik kan, sekalian, jadi hemat waktu kan.</p>
<p>Pernahkah ada yang mengecewakan saat menabung atau bertransaksi sehingga Ibu tidak puas?</p>	<p>Ndak pernah saya ngalamin, lancar-lancar aja.</p>
<p>Apakah Ibu pernah ada rencana untuk menutup tabungan ini? Misalkan sertifikasi dipindahkan ke bank lain, Ibu akan tetap menabung di sini?</p>	<p>Nggak pernah Mbak.</p> <p>Nggak ada rencana ya, tapi kayaknya ndak deh, assetnya Lombok Barat kan di Bank NTB. Gaji kita kan juga di sini nantinya.</p>
<p>Apakah Ibu pernah mereferensikan Simpeda kepada orang lain/keluarga?</p>	<p>Nggak pernah ya, soalnya kita kan beda-beda ya. Misal kayak suami saya kan di Bank Mandiri, gajinya ya di sana.</p>
<p>Ibu ini tidak ada rekening di bank</p>	<p>Eggak lah, di sini aja. Kayaknya buang-buang, nanti</p>

<p>lain ya, apakah ada rencana buka rekening di bank lain?</p>	<p>dipotong lagi, yang biaya admin lah, repot kan malahan.</p>
<p>Tabungan mana yang menjadi tabungan utama Ibu?</p>	<p>Ya di Simpeda ini.</p>
<p>Apakah hal utama dari kebutuhan/keinginan Ibu yang mampu dipenuhi bank tersebut yang tidak mampu diberikan oleh BPD? Untuk masukan mungkin.</p>	<p>Wah saya ndak tahu.</p>
<p>Dulu yang waktu masih di BNI.</p>	<p>Saya nggak ngerasa, biasa aja. Saya nabung aja di sana, pernah juga transaksi, biasa dia ndak gini sih, ndak terlalu lama antrinya.</p>
<p>Misalnya jika memiliki uang Rp100 juta, berapa yang akan ditempatkan di Simpeda? Atau mungkin akan membuka rekening baru? Mengapa?</p>	<p>Kayaknya ngga deh, di sini aja semuanya.</p>
<p>Yang ini selanjutnya tentang undian berhadiah, apakah Ibu mengetahui tentang program undian berhadiah nasional & regional Simpeda?</p>	<p>Pernah.</p>
<p>Untuk yang nasional Ibu tahu juga? Pesertanya dari BPD se Indonesia Bu, pemilik tabungan Simpeda dari seluruh BPD se-Indonesia.</p>	<p>Ohh nggak tahu saya. Waduh se-Indonesia ya. Kalau nabung sedikit mana bisa dapat itu.</p>
<p>Kalau yang regional/lokal, Ibu tahu berapa kali dan kapan pengundiannya?</p>	<p>Ndak pernah tahu saya.</p>
<p>Hadiahnya apa saja ya? Hadiah hiburan Ibu tahu apa aja?</p>	<p>Hadiah hiburan sama mobil yang saya tahu. Payung, ya utamanya mobil.</p>
<p>Ibu tahu mengenai persyaratan nasabah untuk bisa mengikuti undian nasional dan regional?</p>	<p>Saya ndak pernah dikasih tahu kalau ada undian, atau diem2, saya ndak ngerti ya, mungkin diikuti cuma kita ndak tahu kan?!</p>
<p>Tahukah Ibu mengenai prosedur</p>	<p>Ndak tahu, cuma tiba-tiba ada.</p>

<p>pengundiannya? Misal untuk satu kuponnya itu adalah nominal Rp100ribu.</p>	
<p>Kalau pengumuman pemenang undian berhadiah pernah tahu?</p>	<p>Nggak juga, ndak tahu saya.</p>
<p>Dari mana Ibu mengetahui tentang program undian berhadiah tersebut?</p>	<p>Dari koran Lombok Post itu, terus juga teman, ada hadiah juga kan dipajang di depan.</p>
<p>Kalau melalui teller/CS/brosur yang disebar Ibu masak ndak pernah tahu?</p>	<p>Ndak tahu saya, ndak pernah.</p>
<p>Apakah program undian berhadiah pernah menjadi bahasan/topik dalam pembicaraan dengan keluarga atau teman, tetangga mungkin? Atau pernah ada teman yang mendapat?</p>	<p>Iya pernah teman saya dapat, tahun 2011 kalau nggak salah, dapat Terios. Beritanya dia tabungannya banyak, kepala sekolah dia. Itu juga teman saya itu, nggak tahu kalau dirinya dapat, ndak tahu juga kalau ada undian, eh tiba-tiba aja dipanggil kan, disebut namanya, mungkin ditelepon, itu kaget sekali dia.</p>
<p>Bagaimana pendapat Ibu mengenai program undian berhadiah tersebut?</p>	<p>Harusnya kita kan diberi tahu, pas kita ngambil, atau setor, ada sosialisasi gitu lah. Kan kalau dulu saya di BPR Swastika ya Mbak, kan saya pernah kerja sana, di depan itu ada besar-besar tulisannya, diundi, terus diberi tahu juga, di sini saya nggak pernah lihat ya, apa saya ngga lihat ya, cuma ada mobil itu di depan, dipajang.</p>
<p>Melalui apa ya Bu sosialisasinya yang menurut Ibu efektif?</p>	<p>Ya kan kita bisa diberi selebaran, gitu kan. Kapan mau diundi, point-pointnya begini, selebar gitu. Dibagi pas kita nunggu gini. Jadi tahu kalau diikuti undian berhadiah.</p>
<p>Ada yang lain Bu?</p>	<p>Ya misal macam hadiah langsung gitu, nabung terus dapat langsung, ndak usah diundi gitu. Sekian dia punya saldo, langsung dapat hadiah, maunya sih kita.</p>
<p>Apakah saran perbaikan Ibu terhadap program ini? Misal soal hadiah, mobil 2 unit, 1 untuk Lombok, 1 Sumbawa, hadiah motor dan hiburan 1 tiap cabang.</p>	<p>Ya itu dah, sepeda motor sama hiburannya aja diperbanyak ya. Yang hiburan itu kan juga hadiah yang lebih berguna, bermanfaat. Itu bisa sebagai perangsang lah ya.</p>
<p>Untuk mobil tetap atau gimana?</p>	<p>Mobil tetap aja, biar orang lebih tertarik, jadi terpacu kan. Tapi kalau memang dananya terbatas ya 2 saja ngga papa, ndak mungkin ditambah ya sudah itu aja.</p>
<p>Kalau untuk frekuensi pengundian setahun sekali sudah cukup atau</p>	<p>3 bulan sekali ya.</p>

<p>masih kurang?</p> <p>Kalau tempat pengundian gimana Bu?</p> <p>Apakah perlu dilanjutkan di masa mendatang?</p> <p>Apakah adanya undian berhadiah tersebut bisa membuat seseorang tertarik membuka rekening tabungan Simpeda?</p> <p>Kalau membuat Ibu tertarik untuk lebih banyak menabung dan bertransaksi menggunakan tabungan Simpeda bisa ya?</p> <p>Bagaimana program promosi yang Ibu harapkan untuk meningkatkan loyalitas dan tabungan Ibu? Misal apakah karena undian atau apa ya Bu?</p> <p>Pelayanan yang seperti apa ya Bu?</p> <p>Cepat itu lebih ke antrian yang tidak terlalu lama atau pelayanan setelah ibu di tellernya cepat?</p> <p>Baik Bu, saya rasa cukup wawancara saya, terima kasih banyak masukannya ya Bu.</p>	<p>Bisa lah itu dibentuk event khusus pengundian, dibuat yang besar, disiarkan di TV atau radio.</p> <p>Iya perlu.</p> <p>Iya bisa. Tapi ini yang sudah nabung aja ndak tahu gimana ya.</p> <p>Ada sih, kita tertarik, kalau kita tahu seperti itu kan, bisa pas ada uang ya lebih semangat nabungnya.</p> <p>Ndak saya pelayanan saja, kalau hadiah ndak terlalu, tapi kan kalau pada denger kan jadi bersemangat.</p> <p>Ya yang cepat.</p> <p>Antriannya sih, kalau teller CS cepat sebetulnya, tapi nunggunya aja lama.</p> <p>Iya mbak, sama-sama.</p>
---	---

Rangkuman Wawancara Nasabah 19 (20)

Nama : Bpk RP
 Pekerjaan : PNS
 Lama menjadi nasabah : 11 tahun
 Saldo tabungan : < Rp1.000.000
 Rek lain yang dimiliki : -

Pertanyaan	Jawaban informan
<p>Siang Pak, dapat nomor berapa Pak? Sebelumnya maaf mengganggu ya Pak, saya Anastasia, mahasiswa yang sedang tugas akhir di Bank NTB, saya kebetulan ambil topik tentang tabungan Simpeda. Kalau Bapak berkenan sambil nunggu antrian saya ingin tanya-tanya tentang Simpeda dan undian berhadiah. Boleh ya Pak?</p>	<p>306. Oh iya silakan Mbak.</p>
<p>Iya terima kasih sebelumnya Pak, nggak lama kok, paling lama 30menitan. Sebelumnya minta tolong mengisi isian data diri ini ya Pak.</p>	<p>Boleh diisikan saja?</p>
<p>Baik Pak. (Pengisian isian data diri).</p>	
<p>Kenapa Bapak buka rekening Simpeda ya? Alasannya apa?</p>	<p>Saya ada pinjaman di sini.</p>
<p>Bapak sebagai PNS ya, mulai tahun berapa Pak? Saat menjadi PNS itu diharuskan membuka tabungan di Simpeda?</p>	<p>2003. Ndak sih. Setelah ambil kredit baru saya buka rekening tabungan ini.</p>
<p>Mengapa harus Simpeda? Siapa yang mengambil keputusan?</p>	<p>Ndak tahu ya, memang dari sininya langsung dibukakan Simpeda. Ndak ada dikasih pilihan.</p>
<p>Dulu pengurusannya kolektif atau mengurus sendiri Pak?</p>	<p>Urus sendiri saya, pribadi, ke sini.</p>
<p>Untuk pembayaran gaji melalui</p>	<p>Ndak gaji lewat kantor, tunai.</p>

<p>sini atau gimana Pak? Lalu untuk pinjaman langsung dipotong ya, sehingga gaji yang diterima sudah net?</p>	<p>Iya betul, langsung dipotong, bersih diterimanya.</p>
<p>Maaf Pak, biasanya Bapak kalau ada dana lebih disimpan di rumah atau disetor ke sini ya?</p>	<p>Nah itu biasanya langsung habis itu Mbak, belum ada tabungan saya, langsung dipakai untuk sehari-hari.</p>
<p>Kalau manfaat yang diharapkan membuka rekening tabungan Simpeda ini apa ya Pak, selain pinjaman, karena Bapak kan sudah terima pinjaman dari sini?</p>	<p>Yaaa...kita dapat pengundian itu nanti kan, kan ada hadiah.</p>
<p>Sebelum membuka rekening Simpeda, dari mana Bapak tahu tentang Simpeda?</p>	<p>Sudah memang programnya dari sini, setiap pegawai kan bisa dapat pinjaman, program pemerintah lewat BPD karena gaji kan dari sini juga.</p>
<p>Di mana biasanya Bapak menabung dan bertransaksi?</p>	<p>Di cabang pusat sini aja.</p>
<p>Kalau ATM aktif ndak Pak?</p>	<p>Ndak, ndak ada saya pakai ATM. Selalu lewat kasir.</p>
<p>Dalam sebulan, kira-kira berapa kali Bapak menabung dan bertransaksi melalui Simpeda, baik itu transaksi masuk atau keluar?</p>	<p>Ya ada 3 kali ya 4 kali an kadang-kadang. Lebih kalau pas bisa nabung banyak.</p>
<p>Apakah Bapak puas menabung dan bertransaksi di sini?</p>	<p>Puas.</p>
<p>Apakah yang membuat Bapak puas? Kalau masalah antrian gimana Pak, lama ya?</p>	<p>Yaa pelayanannya cepat gitu, ndak kita lama nunggu. Terus ada teman juga, jadi kan kayak gini kita bisa nitip ambil nomornya. Ndak sih, tergantung kita ambilnya ya, ndak masalah.</p>
<p>Pernahkah ada permasalahan atau peristiwa yang mengecewakan saat menabung atau bertransaksi?</p>	<p>Ndak ada, selama ini belum sih.</p>
<p>Apakah Bapak pernah atau memiliki rencana untuk menutup tabungan Simpeda?</p>	<p>Ndak ada rencana.</p>

<p>Jika tidak, apakah kira-kira hal yang membuat Bapak menutup rekening Simpeda di masa mendatang? Kalau rencana membuka tabungan lain? Oo jadi memang Bapak maunya di sini aja ya? Apakah Bapak pernah menyuruh orang lain/keluarga buka tabungan Simpeda Pak?</p>	<p>Ndak ada itu, biar saya pensiun nanti juga tetap di sini sih. Pensiun juga bisa dapat lewat BPD. Ndak ada juga. Iya sudah, lagian nanti kan pakai ATM, sekalian kartu pegawai gitu. Iya pernah, biasanya teman-teman yang belum pernah ambil kredit itu dah.</p>
<p>Jika pernah hal apa yang membuat Bapak mereferensikannya?</p>	<p>Ya biar ambil kredit di sini gitu.</p>
<p>Rekening di bank lain ndak ada ya Pak? Jadi rekening utama dan satu-satunya ya di sini ya?</p>	<p>Ndak ada. Iya, Simpeda ini saja.</p>
<p>Misalnya jika memiliki rejeki Rp100 juta, lalu belum tau peruntukannya, berapa yang akan ditempatkan di Simpeda? Mengapa?</p>	<p>Di sini ya semuanya, ndak saya buka tabungan di yang lain. Karena terjamin, aman, pelayanannya juga bagus di sini.</p>
<p>Selanjutnya ini tentang undian berhadiah, apa Bapak mengetahui tentang program undian berhadiah nasional & regional Simpeda?</p>	<p>Iya tahu.</p>
<p>Yang nasional Bapak tahu? Iya ada Pak untuk nasional pesertanya seluruh nasabah Simpeda BPD se-Indonesia.</p>	<p>Ndak, memang ada ya? Oooo baru tau ini saya.</p>
<p>Berapa kali dan kapan pengundiannya?</p>	<p>Kurang tau itu.</p>
<p>Hadihnya apa saja tahu Pak?</p>	<p>Biasanya sih mobil, motor, kulkas, elektronik lah. Ada dipajang di depan biasanya.</p>
<p>Tahukah Bapak mengenai persyaratan nasabah untuk bisa mengikuti undian?</p>	<p>Yang punya rekening ya.</p>
<p>Kalau tentang prosedur</p>	

<p>pengundian?</p> <p>Mengenai pengumuman pemenang undian berhadiah pernah tahu atau dengar? Tapi biasanya kan diumumkan di papan pengumuman bank di depan pintu ya Pak?</p> <p>Dari mana Bapak tahu tentang undian berhadiah?</p> <p>Apakah undian berhadiah pernah menjadi bahasan/topik dalam pembicaraan dengan keluarga atau teman?</p> <p>Bagaimana pendapat Bapak mengenai program undian berhadiah nasional dan regional tersebut? Misal tentang hadiah, berapa kali pengundiannya, tempat ngundinya, promosi, pengumuman pemenangnya? Untuk promosi sebelum acara masih kurang atau sudah cukup? Tentang syarat per kuponnya kan ini ada minimalnya Pak, untuk hadiah hiburan itu minimal rata-rata saldo Rp100rb, hadiah motor minimal Rp5juta, dan mobil minimal Rp25juta, gimana menurut Bapak? Untuk hadiah mobil, motor dan hiburannya bagaimana Pak?</p> <p>Untuk frekuensi pengundian sebaiknya berapa kali setahun ya?</p> <p>Apakah perlu dilanjutkan di masa mendatang?</p> <p>Apakah dengan undian berhadiah ini membuat Bapak terpacu untuk</p>	<p>Ndak tau, ndak pernah saya tahu Mbak.</p> <p>Belum tahu juga.</p> <p>Oh iya pernah lihat sih, tapi ndak pernah saya perhatikan.</p> <p>Diumumin dia, biasanya ada pengumumannya, semacam plang di depan cabang ini.</p> <p>Ndak pernah.</p> <p>Kalau tempat undiannya ya kalau bisa di tengah kota aja, paling dekat kan.</p> <p>Soal pengumuman pemenang dibanyakin aja dah, promosinya kurang.</p> <p>Untuk persiapannya cukup. Cuma pengumuman aja yang belum banyak.</p> <p>Sudah pas sih.</p> <p>Ya kalau hadiah sebaiknya ditambah, mobil tetep saja ngga papa karena kan paling mahal, tergantung dana bank nya. Untuk yang hiburan sama motor itu dah kalau bisa ditambah.</p> <p>Kalau bisa 2 bulan sekali malah Mbak.</p> <p>Iya perlu dilanjutkan.</p>
--	--

<p>lebih banyak menabung?</p> <p>Kalau misal seseorang yang belum punya tabungan apakah bisa tertarik membuka rekening ya Pak dengan adanya undian ini? Kalau Bapak apa tertarik juga?</p> <p>Kalau kelayakan Bapak di sini lebih karena apa ya Pak? Apa karena undian atau karena pelayanan yang bagus?</p>	<p>Iya jadi terpacu nabungnya Mbak.</p> <p>Iya bisa sih. Iyaa Mbak. Namanya rejeki kan siapa tahu ya.</p> <p>Dua-duanya ya Mbak. Pertama pelayanan, kalau bisa ya dapat undian berhadiahnya.</p>
--	--



Rangkuman Wawancara Nasabah 20 (21)

Nama : Bpk AH
 Pekerjaan : PNS
 Lama menjadi nasabah : 1 tahun
 Saldo tabungan : Rp5.000.000 - < Rp10.000.000
 Rek lain yang dimiliki : -

Pertanyaan	Jawaban informan
<p>Siang Pak, maaf mengganggu, Bapak antrian nomor berapa? Pak kalau Bapak berkenan bolehkah sambil menunggu saya tanya-tanya mengenai tabungan Simpeda dan undian berhadiah? Saya Anastasia, sedang menyelesaikan tugas akhir dengan topik Bank NTB ini. Boleh ya Pak? Dari Univ Airlangga Pak, Surabaya.</p>	<p>Saya 179. Iya..iya. Dari mana Mbak?</p>
<p>Sebelumnya minta tolong Bapak mengisi data isian ini ya.</p>	<p>Ooiya.</p>
<p>Yang pertama tentang motivasi menabung di sini Pak, apa ya alasan Bapak membuka rekening tabungan Simpeda?</p>	<p>Hmmm...ini karena ngikuti aturan, soalnya kan PNS itu kan ada kewajiban harus buka rekening, yang nantinya masa depannya, gajinya akan dibayar melalui rekening ini.</p>
<p>Ooh untuk gaji sebelumnya diterimakan tunai ya Pak? Bapak sudah lama jadi PNS kok baru buka Simpeda 1 tahun lalu?</p>	<p>Iya sebelumnya tunai lewat bendahara. Ohhh sudah lama PNSnya, tapi baru ada program tahun lalu itu.</p>
<p>Saat membuka rekening disuruh pilih ya Pak? Kenapa pilih Simpeda?</p>	<p>Langsung aja Simpeda waktu itu. Nggak pilih Mbak, langsung buka aja.</p>
<p>Sebelum buka rekening di sini sudah buka rekening di bank lain ya Pak?</p>	<p>Ada dulu BCA, tapi sekarang cuma ini saja. Sekarang BCA sudah ndak, saya tutup.</p>
<p>Apakah manfaat yang diharapkan setelah membuka rekening</p>	<p>Untuk keamanan dan kemudahan aja ya.</p>

<p>tabungan Simpeda?</p> <p>Apakah alasan utama menabung dan menggunakan Simpeda sebagai sarana bertransaksi?</p> <p>Sebelum membuka rekening Simpeda, dari mana Bapak mengetahui tentang tabungan Simpeda?</p> <p>Oya mendapat apa waktu itu Pak, hadiah utama ya?</p> <p>Di mana biasanya Bapak menabung dan bertransaksi?</p> <p>Kalau transaksi melalui teller biasanya di mana Pak?</p> <p>Jadi Bapak seringnya ke cabang Lombok Utara ya?</p> <p>Sekarang Bapak sudah dinas di Mataram?</p> <p>Dalam sebulan, kira-kira berapa kali Bapak menabung dan bertransaksi melalui Simpeda?</p> <p>Kalau lewat teller Pak?</p> <p>Puas nggak Pak menabung dan bertransaksi di sini?</p> <p>Yang membuat Bapak puas lebih karena apa ya Pak?</p> <p>Kalau ketidakpuasan pernah ya Pak, gimana? Mungkin pernah ada keluhan atau peristiwa yang mengecewakan saat menabung atau bertransaksi?</p> <p>Bapak pernah complaint ke manajemen, bagaimana tanggapan petugas Pak?</p> <p>Adanya permasalahan atau kekecewaan tersebut membuat</p>	<p>Ya pertama saya buka ini karena sudah aturannya, gaji dibayarnya di sini, kalau ada dana lebih ya saya setor, tapi seringnya belum ada sih.</p> <p>Kebetulan orang tua saya dulu juga PNS, pernah mendapatkan undian Simpeda juga, sekitar tahun 1990an.</p> <p>Oo bukan, TV.</p> <p>Biasanya sering pakai ATM ya.</p> <p>Secara kebetulan saya tinggalnya di Mataram, saya bertugas di Lombok Utara, saya buka rekeningnya di Kabupaten Lombok Utara dulu.</p> <p>Ndak kalau seringnya, saya malah seringnya ke sini karena cabang pusat ini kan dekat juga dengan rumah. Lebih nyaman juga.</p> <p>Ohh nggak, saya masih di Lombok Utara sampai sekarang.</p> <p>Kalau sebulan mungkin kurang lebih 3 kali ya paling banyak.</p> <p>Tergantung kondisi ya, tapi jarang sih lewat teller.</p> <p>Puas.</p> <p>Sebenarnya ya standar-standar aja sih. Waktu itu buka di Tanjung, Lombok Utara, penawarannya ya hanya ada Bank NTB ini.</p> <p>Ya kalau yang di wilayah kota Mataram ATM jarang gangguan, tapi untuk di luar kota, di wilayah kabupaten ATM sering mati.</p> <p>Ndak pernah sih, kalau ada gangguan ya saya cari ATM lain, misal cari di Mataram.</p> <p>Yaaaa kalau lagi jengkel begitu ada saja itu kepikiran nutup kadang-kadang kan, cuma ya gaji di sini, lagian</p>
--	---

<p>Bapak malas menabung dan bertransaksi di masa mendatang atau mungkin Bapak jadi ingin nutup tabungan?</p> <p>Apakah Bapak pernah ada rencana untuk menutup tabungan Simpeda? Airlangga Pak, Surabaya.</p> <p>Apakah Bapak pernah mereferensikan Simpeda kepada orang lain/keluarga?</p> <p>Bapak tidak memiliki tabungan di bank lain ya? Jadi ini merupakan rekening tabungan utama dan satu-satunya ya?</p> <p>Mungkin Bapak pernah bertransaksi dengan bank lain ya, misal dengan bank nasional, apakah hal utama dari kebutuhan/keinginan Bapak yang mampu dipenuhi bank tersebut yang tidak mampu diberikan oleh Simpeda? Apa di sini juga bisa bersaing? Kalau dari antrian gimana Pak?</p> <p>Ada masukan ya Pak?</p> <p>Ooo jadi maksud Bapak belum merata ya?</p> <p>Misalnya jika memiliki uang Rp100 juta dan belum tahu peruntukannya, berapa yang akan ditempatkan di Simpeda? Atau</p>	<p>tempat dekat dengan rumah sama kantor. Belum sampai lah kalau nutup. Kami di sana di Kabupaten Lombok Utara sana itu untuk transaksi misal di atas Rp50 juta itu kadang-kadang duitnya kosong, nunggu kiriman dari pusat. Harus pesan dulu itu. Saya rasa sama sih Lombok Timur dengan Lombok Barat saya rasa sama seperti itu.</p> <p>Kalau di masa mendatang belum ada sih, untuk sekarang ya di sini dulu. Dari Universitas mana Mbak?</p> <p>Belum, belum pernah.</p> <p>Iya, ndak ada. Iya Mbak.</p> <p>Iya pernah, pernah.</p> <p>Di sini belum sepenuhnya bisa bersaing ya, kalau di bank nasional itu lebih profesional, pelayanannya, standar operasinya apa itu namanya, SOP ya.</p> <p>Antrian sama-sama aja ya. Tergantung momennya. Kayak sekarang kan mau Lebaran ya semuanya pasti rame. Secara kebetulan ini kan bank daerah yang harus dibesarkan oleh seluruh pemerintah daerah, semuanya harus melalui sini kan, kas daerah, kalau mengenai berkompetisi dengan bank nasional itu saya rasa belum ya. Kebetulan di sini pusat kan, kalau yang di cabang-cabang itu baru terasa, kalau sini sudah standar, sudah menyamai dengan bank-bank nasional lainnya.</p> <p>Iya benar belum merata sampai cabang yang di daerah-daerah. Mengenai kenyamanan ruangan, antrian dan lain sebagainya ya. Ini khusus Bank NTB lho ya.</p>
---	---

<p> mungkin Bapak akan membuka rekening baru? Mengapa?</p> <p> Yang selanjutnya ini tentang undian hadiah Pak, apakah Bapak tahu tentang program undian hadiah nasional & regional Simpeda?</p> <p> Itu dari yang undian nasional atau lokal Pak?</p> <p> Sebenarnya ada 2 Pak, nasional itu pesertanya seluruh nasabah BPD tabungan Simpeda seluruh Indonesia sedangkan yang lokal adalah milik BPD NTB saja, jadi area provinsi NTB plus cabang baru di Surabaya ya.</p> <p> Berapa kali dan kapan pengundiannya Bapak pernah mendapat informasi?</p> <p> Misal waktu ke teller atau CS, Bapak pernah mendapat brosur atau penawaran dari <i>marketing</i>?</p> <p> Hadiahnya apa saja nasional dan regional?</p> <p> Tahukah Bapak mengenai persyaratan nasabah untuk bisa mengikuti undian nasional dan regional? Misal untuk motor minimal tabungan berapa, mobil berapa, hadiah hiburan berapa saldo minimalnya? Bapak pernah tahu?</p> <p> Kalau tentang prosedur pengundiannya? Misal 1 orang itu dengan tabungan sekian berhak atas berapa kupon undian?</p> <p> Iya ngga masalah Pak, oya kalau pengumuman pemenang undian hadiah, Bapak pernah lihat</p>	<p> Karena saya nggak punya rekening selain di sini ya saya masukkan di sini ya. Sambil jalan nanti dilihat mau untuk apa.</p> <p> Pernah ya, dari orang tua saya dapat itu, tahun 1990an tapi saya lupa persisnya tahun berapa. 1992 mungkin ya.</p> <p> Wah saya kurang tau itu Mbak.</p> <p> Oooo begitu, saya malah baru tahu ini dari Mbak. Nggak pernah dengar juga itu ada yang nasional.</p> <p> Hmmm saya nggak pernah mengikuti ya.</p> <p> Hm ngga pernah.</p> <p> Mobil, sepeda motor, apalagi ya, hadiah hiburan elektronik TV, mungkin peralatan rumah tangga.</p> <p> Tidak tahu saya Mbak.</p> <p> Wah iya itu saya nggak tahu lagi itu.</p>
---	--

<p>atau dengar?</p> <p>Dari mana Bapak mengetahui tentang program undian berhadiah nasional & regional tersebut?</p> <p>Apakah undian berhadiah ini pernah menjadi pembicaraan dengan keluarga atau teman?</p> <p>Bagaimana pendapat Bapak mengenai program undian berhadiah ya?</p> <p>Apakah saran perbaikan Bapak terhadap program ini? Misal soal hadiah ya Pak, selama ini ada 2 unit mobil, 1 untuk Sumbawa dan 1 untuk Lombok, sedangkan hadiah motor untuk 8 cabang masing-masing 1 unit, hadiah hiburan juga masing-masing 1 unit per cabang, contoh hadiah hiburan seperti TV, kulkas, laptop, tablet, BB, sepeda, dispenser, uang tunai. Gimana menurut Bapak ya?</p> <p>Kalau untuk ketetapan kupon sendiri gimana ya Pak, kan kalau sekarang minimal yang bisa dapat mobil saldo minimal Rp25juta, motor Rp5juta dan hadiah hiburan Rp100ribu selama periode pengundian, gimana ya menurut Bapak?</p> <p>Kalau mengenai frekuensi pengundian gimana Pak? Setahun berapa kali ya?</p> <p>Kalau untuk promosinya sendiri bagaimana? Lalu media yang cocok melalui apa ya?</p> <p>Apakah perlu dilanjutkan di masa mendatang?</p>	<p>Pernah kayaknya sih, di koran.</p> <p>Ya dari orang tua saya dulu, kalau sekarang ya lihat kalau lagi ke cabang kan dipajang itu hadiah-hadiahnya. Di sini ada, di Lombok Utara juga ada pernah saya lihat.</p> <p>Ndak pernah.</p> <p>Saya rasa kalau itu hanya trik-trik pemasaran aja ya, dengan adanya undian dan lain sebagainya itu ya biar orang lebih semangat.</p> <p>Kalau hadiahnya ya cukup, tergantung kebijakan bank juga, anggarannya bagaimana, tergantung kondisi lah. Mungkin hadiah hiburannya aja diperbanyak sehingga masyarakat lebih antusias menabungnya, di bank daerah gitu kan. Motor perlu juga bisa ditambah.</p> <p>Ya saya rasa bagus kalau begitu. Ada kesempatan dapat untuk semua jumlah tabungan, karena di sini kan saldo minimalnya Rp100ribu.</p> <p>Yaa 1 tahun 3 kali.</p> <p>Kurang lah.</p> <p>Ya bisa lewat koran lokal ya lebih banyak lagi, lalu TV lokal.</p> <p>Perlu sih.</p>
---	--

<p>Kalau menurut Bapak apa ya sebenarnya yang bisa membentuk keloyalatan nasabah?</p>	<p>Hmm apa ya, tentunya ya lebih ke pelayanan aja ya, karena itu kan utamanya dia. Mungkin bisa melihat dari bank-bank swasta, nasional itu ya.</p>
<p>Kalau menurut Bapak sendiri dengan adanya undian berhadiah ini apakah memacu Bapak untuk lebih banyak menabung dan bertransaksi menggunakan tabungan Simpeda ya, katakan ada dana lebih ya?</p>	<p>Yaaa sedikit banyak pasti tertarik lah.</p>
<p>Kalau orang yang belum punya rekening di sini bagaimana Pak? Apakah dengan undian berhadiah ini bisa membuat seseorang tertarik membuka rekening Simpeda? Kalau untuk Bapak sendiri ngga tapi ya?</p>	<p>Bisa sih, tapi tergantung orangnya kayaknya ya. Tapi kebanyakan di sini PNS gini-gini nabung paling yaaa buka rekening, secara kebetulan gaji juga di sini, ambil kredit juga di sini. Ya nggak sih.</p>
<p>Bagaimana program promosi yang Bapak harapkan untuk meningkatkan loyalitas dan tabungan Bapak?</p>	<p>Ya di sini bisa dikembangkan untuk program seperti dana talangan haji, seperti Bank Syariah Mandiri itu. Lalu dikomunikasikan secara sederhana dan mudah dicerna misal lewat iklan TV atau media cetak, sehingga bisa lebih masuk ke masyarakat luas, ndak hanya PNS atau kalangan intelek pada umumnya, ibu-ibu sayur yang jualan di pasar bisa tahu juga. Bikin program yang menarik. Kalau untuk kredit, saya kira bank daerah ini sudah lebih rendah kok dari bank nasional (bunganya).</p>
<p>Baik Pak terima kasih atas waktu dan masukan Bapak. Sekian dulu wawancara saya ya. Saya mau cari nasabah lagi ini. Iya Pak terima kasih semoga semua urusan Bapak dilancarkan.</p>	<p>Oh iya Mbak sama-sama, sukses ya. Iyaa terima kasih.</p>

Rangkuman Wawancara Nasabah 21 (16)

Nama : Ibu SM
 Pekerjaan : Guru
 Lama menjadi nasabah : 3 tahun
 Saldo tabungan : Rp1.000.000 - < Rp5.000.000
 Rek lain yang dimiliki : -

Pertanyaan	Jawaban informan
<p>Siang Bu, mohon maaf mengganggu, sambil nunggu antrian boleh saya wawancara sebentar tentang tabungan Simpeda?</p>	<p>Ohh saya ndak tahu tuh Mbak.</p>
<p>Oooh ya, begini Bu, saya Anastasia, mahasiswa yang sedang mengerjakan tugas akhir di Bank NTB, saya kebetulan ambil topik tentang tabungan Simpeda. Sejauh yang Ibu tahu saja nggak masalah buat saya. Ini untuk masukan Bank NTB juga kok.</p>	<p>Oo gitu ya Mbak, boleh silakan Mbak.</p>
<p>Sebelumnya Ibu isi dulu data diri ini ya.</p>	<p>Iya.</p>
<p>Baik Bu, kita mulai ya, kenapa ya dulu Ibu buka rekening tabungan Simpeda ini?</p>	<p>Dari teman-teman Mbak banyak yang pakai Simpeda.</p>
<p>Mengapa harus Simpeda ya, bukan Tambora atau TabunganKu? Siapa yang mengambil keputusan?</p>	<p>Memang uda pilihannya ya Simpeda, karena sudah familiar. Yang ambil keputusan ya saya sendiri.</p>
<p>Untuk masuk dan keluarnya ini biasanya karena apa ya?</p>	<p>Di sini khusus untuk tabungan ya, jadi kalau ada uang lebih saya setor ke sini. Kalau pengeluarannya ya kalau ada kebutuhan ya, misal untuk mengajar.</p>
<p>Lalu manfaat yang diharapkan apa ya dengan membuka rekening tabungan ini?</p>	<p>Lebih bagus lagi ke depannya.</p>
<p>Lebih bagus dalam hal apa ya</p>	<p>Ya dalam hal tabungannya kan kita aman di sini, untuk hari</p>

<p>maksudnya</p> <p>Sebelum membuka rekening Simpeda, dari mana Ibu tahu tentang tabungan Simpeda? Selain dari teman-teman mungkin?</p> <p>Di mana biasanya Ibu menabung? Kenapa ya kok suka di sini?</p> <p>Ibu pakai fasilitas ATM? Di mana biasanya Ibu menggunakan ATM Simpeda?</p> <p>Dalam sebulan, kira-kira berapa kali Ibu menabung dan bertransaksi melalui Simpeda, baik itu masuk atau keluar?</p> <p>Apakah Ibu puas menabung dan bertransaksi di sini?</p> <p>Apakah ya yang membuat Ibu puas? Kalau soal antrian gimana Bu? Kalau soal kenyamanan?</p> <p>Pernahkah ada permasalahan atau peristiwa yang mengecewakan atau kurang memuaskan saat menabung atau bertransaksi? Kalau ATM mungkin, gimana ya, lancar-lancar aja?</p> <p>Pernah mengeluh atau melapor ke petugas? Bagaimana tanggapannya ya? Mungkin ada yang lain Bu?</p> <p>Apakah permasalahan itu membuat Ibu malas menabung dan bertransaksi di masa mendatang?</p> <p>Apakah Ibu pernah memiliki rencana untuk nutup tabungan ini?</p>	<p>depan juga.</p> <p>Ya teman-teman aja itu.</p> <p>Di sini aja. Soalnya di sini dekat rumah.</p> <p>Iya pakai. Biasanya sih di dekat rumah, kadang di sini juga, mana-mana aja di kota sini ya selewatnya.</p> <p>Jarang sih di sini saya ambil ya, belum tentu 1 kali sebulan. Kalau nabungnya sebulan ya bisa sih dikit-dikit nabung, tapi ndak tentu juga.</p> <p>Puas aja.</p> <p>Dari transaksi banknya, penarikan penyetoran mudah dan cepat. Kalau saya sih ndak masalah itu. Biasa aja kalau itu ya.</p> <p>Ndak pernah.</p> <p>Iya sih, sering dia.</p> <p>Iya pernah, lapor satpam atau kalau pas di sini datang ke CS. Baik sih, cepat selesai juga. Ndak ada.</p> <p>Pernah sih, ngeluh aja tapi.</p> <p>Ndak tahu sih besok-besok, sekarang belum.</p>
---	---

<p>Jika suatu saat harus menutup, hal apakah yang kira-kira membuat Ibu nutup tabungan ini?</p>	<p>Karena tidak ada uang ya.</p>
<p>Kalau untuk mereferensikan Simpeda ke orang lain/keluarga/teman kerja?</p>	<p>Pernah.</p>
<p>Kenapa ya mereferensikan?</p>	<p>Karena ada kebutuhan dia (kredit).</p>
<p>Ibu nggak ada tabungan lain selain di sini ya?</p>	<p>Iya sini aja.</p>
<p>Ibu mungkin pernah bertransaksi di bank lain, entah berkunjung atau dulu pernah ada rekening, Apakah mungkin ada kebutuhan/keinginan Ibu yang mampu dipenuhi bank tersebut yang tidak mampu diberikan di sini? Masukan juga untuk BPD ya Bu.</p>	<p>Pelayanan di <i>customer servicenya</i> gitu, di sini semoga bisa lebih baik, ramah, cepat, mudah.</p>
<p>Kalau soal antrian gimana?</p>	<p>Iya lama di sini antrinya.</p>
<p>Misalnya jika memiliki rejeki Rp100 juta, Ibu akan menempatkan di mana ya, sementara belum tahu untuk apa?</p>	<p>Di sini aja sih. Semuanya di sini.</p>
<p>Yang ini tentang undian berhadiah Bu, apakah Ibu mengetahui tentang program undian berhadiah nasional & regional Simpeda? Ibu tahu untuk undian ini ada 2, nasional itu seluruh nasabah Simpeda BPD seluruh Indonesia dan regional itu untuk nasabah Simpeda Bank NTB saja?</p>	<p>Sering dengar sih, tapi jarang saya ikut, ndak pernah.</p> <p>Oo ndak ngerti saya, yang tahu ya ada pengumuman di depan itu aja. Ada nasional juga ya ternyata.</p>
<p>Berapa kali dan kapan pengundiannya?</p>	<p>Ndak, ndak tahu.</p>
<p>Hadiahnya apa saja pernah tahu?</p>	<p>Ooo pernah lihat di sini ada mobil, sepeda, motor Honda, TV tapi ndak pernah saya ikut. Semuanya itu kan ada dipajang.</p>
<p>Mengenai persyaratan nasabah</p>	

<p>untuk bisa mengikuti undian ini pernah tahu atau diinformasikan?</p> <p>Kalau tentang prosedur pengundian, misal per kupon itu berapa nominalnya?</p> <p>Lalu untuk pengumuman pemenang undian berhadiah pernah baca atau dengar?</p> <p>Dari mana Ibu mengetahui tentang program undian berhadiah?</p> <p>Apakah undian berhadiah pernah menjadi topik pembicaraan dengan keluarga atau teman?</p> <p>Bagaimana pendapat Ibu mengenai program undian berhadiah nasional dan regional tersebut? Misal soal hadiahnya? Ooo yang penting kebutuhan Ibu terpenuhi gitu ya, Ibu bisa nabung, aman?</p> <p>Untuk promosi undian berhadiah ini masih kurang atau sudah cukup ya? Yang bisa cepat diterima dan dimengerti lewat media apa ya Bu?</p> <p>Lalu untuk pemberian kupon undian menurut Ibu penting ngga? Atau diberitahu saja sudah cukup?</p> <p>Kalau menurut Ibu pengundiannya berapa kali dalam 1 tahun ya supaya tujuan bank tercapai?</p> <p>Kalau tentang persyaratan itu sebenarnya semua nasabah itu otomatis ikut dalam undian kok Bu, tapi ada syaratnya misal untuk</p>	<p>Ndaaak.</p> <p>Ndak pernah tahu.</p> <p>Pernah lihat sih, tapi ndak saya perhatikan.</p> <p>Dari teman sama lihat sendiri kalau ke sini Mbak.</p> <p>Ndak ada Mbak.</p> <p>Kalau saya ndak terlalu menanggapi ya soal hadiah itu. Saya kurang tahu juga ya.</p> <p>Hmm iya gitu Mbak.</p> <p>Perlu ditingkatkan lagi sih.</p> <p>Ya semacam brosur ya.</p> <p>Penting ya kalau bisa kupon diberikan, tapi kalau tidak bisa ya diberitahu saja, asal tahu kalau kita ikut undian gitu.</p> <p>Setahun 2 kali.</p>
--	---

<p>hadiah mobil rata-rata saldonya Rp25juta, untuk sepeda motor Rp5juta dan hiburan Rp100ribu dalam periode pengundian. Lalu untuk 1 kupon undiannya adalah Rp100ribu.</p>	<p>Iya ndak pernah tahu saya.</p>
<p>Setelah saya beri penjelasan sedikit tentang undian berhadiah, kalau menurut Ibu, program ini perlu dilanjutkan di masa mendatang nggak ya?</p>	<p>Perlu dilanjutkan.</p>
<p>Kalau untuk Ibu secara pribadi, misal belum buka rekening di sini, apakah dengan adanya undian berhadiah Simpeda membuat Ibu tertarik membuka rekening tabungan?</p>	<p>Iya bisa sih tertarik.</p>
<p>Tapi kalau untuk kelayakan menabung bagaimana, apakah bisa membuat Ibu lebih tertarik lagi dalam menabung?</p>	<p>Iya bisa juga ya.</p>
<p>Kalau nurut Ibu apa yang bisa dilakukan bank untuk membuat Ibu terus setia nabung di sini? Jadi kalau misal Ibu ndak dikasih apa-apa pun Ibu akan tetap nabung di sini ya?</p>	<p>Saya hanya tahu menabung aja Mbak. Udah itu aja. Iyaaaaa sih, pelayanan sudah bagus. Malas juga saya buka rekening sana sini Mbak.</p>
<p>Iya bu saya kira cukup dulu wawancara saya, terima kasih banyak atas waktu dan pendapat Ibu.</p>	<p>Oh iya Mbak. Sama-sama.</p>

Rangkuman Wawancara Nasabah 22 (17)

Nama : Ibu Dhl
 Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
 Lama menjadi nasabah : 11 tahun
 Saldo tabungan : Rp5.000.000 - < Rp10.000.000
 Rek lain yang dimiliki : -

Pertanyaan	Jawaban informan
<p>Siang Bu, dapat antrian nomor berapa? Wah masih lama ya, sebelumnya maaf mengganggu ya Bu, saya Anastasia, mahasiswa yang sedang tugas akhir di Bank NTB, saya kebetulan ambil topik tentang tabungan Simpeda. Kalau Ibu berkenan sambil nunggu antrian, saya ingin tanya-tanya tentang Simpeda dan undian hadiah. Bisa ya Bu?</p> <p>Sebelumnya minta tolong mengisi isian data diri berikut ya Bu.</p> <p>Kenapa dulu Ibu membuka rekening tabungan Simpeda ya? Alasannya apa?</p> <p>Kalau boleh tahu suami kerja di mana Bu? Pegawai negeri ya? Ada pinjaman juga Bu?</p> <p>Mengapa harus Simpeda? Siapa yang mengambil keputusan?</p> <p>Apakah alasan utama menabung dan menggunakan Simpeda sebagai sarana bertransaksi?</p> <p>Apakah manfaat yang diharapkan setelah membuka rekening tabungan Simpeda?</p> <p>Sebelum membuka rekening</p>	<p>Saya 336.</p> <p>Oh iya Mbak.</p> <p>Iya.</p> <p>Ini dulu buka tabungan ini karena saya kuliah di sini, orang tua saya di Bima, pakainya Bank NTB. Di Bima yang paling dekat sama rumah ya BPD ini. Kalau bank lain itu sulit, kayak BRI ada dia, tapi harus ke kota Bimanya.</p> <p>Iya suami saya juga pegawai negeri. Iya ada ambil kredit juga suami saya.</p> <p>Ya BPD taunya ya Simpeda ini ya. Kalau yang ambil keputusan ya saya sendiri.</p> <p>Ini rekeningnya ya sebagai tabungan saya, kalau ndak ada kebutuhan, ada lebih dana ya saya tabung.</p> <p>Ya untuk kebutuhan mendadak itu, kan enak kalau ada tabungan.</p>

<p>Simpeda, dari mana Ibu mengetahui tentang tabungan Simpeda?</p>	<p>Orang tua saya, sebelum saya ke sini kuliah kan orang tua saya sudah pakai ini. Dari Bima.</p>
<p>Di mana biasanya Ibu menabung?</p>	<p>Di sini sih, dekat rumah sini, mau ambil atau setor dekat.</p>
<p>Kalau fasilitas ATM digunakan nggak Bu?</p>	<p>Ndak pakai saya. Ndak bisa narik banyak-banyak juga kan kalau ATM. Suami saya yang pakai ATM.</p>
<p>Dalam sebulan, kira-kira berapa kali Ibu menabung dan bertransaksi melalui Simpeda?</p>	
<p>Apakah Ibu puas menabung dan bertransaksi melalui Simpeda?</p>	<p>Puas lah.</p>
<p>Yang membuat Ibu puas apa ya? Pelayanan seperti apa ya? Kalau proses kredit gimana Bu?</p>	<p>Ya pelayanan. Ya ramah, nyaman. Kalau suami saya minjem untuk anu rumah, prosesnya cepat, 3 hari keluar. Suami saya di bagian keuangan walikota sini.</p>
<p>Kalau misal biaya administrasi, bunga apa membuat puas juga?</p>	<p>Kalau saya sih kurang tahu, ndak pernah memperhatikan juga ya.</p>
<p>Pernahkah ada yang mengecewakan saat menabung atau bertransaksi?</p>	<p>Ndak ada.</p>
<p>Kalau seperti antrian yang lama?</p>	<p>Sudah biasa. Ndak masalah saya.</p>
<p>Pernah ada rencana untuk menutup tabungan Simpeda Bu?</p>	<p>Ndak pernah.</p>
<p>Suatu saat nanti apa kira-kira yang membuat Ibu akhirnya memutuskan untuk menutup Simpeda ini? Belum terpikir juga untuk membuka rekening lain? Mungkin kalau ada tawaran menarik ya?</p>	<p>Belum tahu saya ya, belum terpikir, selama ini oke-oke aja. Hmm iya mungkin.</p>
<p>Apakah Ibu pernah mereferensikan Simpeda atau mengajak orang lain untuk nabung di sini?</p>	<p>Hmmm ndak pernah.</p>

<p>Ibu nggak ada rekening di bank lain ya? Ini tabungan satu-satunya?</p> <p>Mungkin Ibu pernah ke bank lain, apakah hal positif di bank lain yang bisa untuk masukan di sini, diterapkan di sini mungkin Bu?</p> <p>Misalnya Ibu memiliki rejeki Rp100 juta dan belum tahu untuk apa, kira-kira akan ditempatkan di mana? Bank lain atau di sini Bu?</p> <p>Selanjutnya tentang undian berhadiah ya Bu, apa Ibu mengetahui tentang program undian berhadiah nasional & regional Simpeda?</p> <p>Untuk undian nasional juga tahu ya Bu? Pesertanya yang nasional adalah nasabah Simpeda BPD seluruh Indonesia. Kalau yang lokal ya hanya Bank NTB saja.</p> <p>Berapa kali dan kapan pengundiannya?</p> <p>Untuk hadiahnya ibu tahu?</p> <p>Ini yang lain ada BB, dispenser, emas batangan, sepeda, uang tunai, laptop, Ibu tahu juga?</p> <p>Untuk persyaratan nasabah untuk bisa mengikuti undian tahu ya Bu? Jadi ada syaratnya Bu, untuk nasabah yang ikut undian mobil itu minimal saldo rata-ratanya Rp25juta selama periode pengundian. Untuk sepeda motor rata-rata Rp5juta, sedangkan hiburan Rp100ribu sudah diikuti.</p>	<p>Iyaa, ndak ada yang lain.</p> <p>Kalau itu kurang tahu ya.</p> <p>Disimpan di bank sih. Di sini.</p> <p>Tahu, dengar sih.</p> <p>Saya tahunya yang ada hadiah dipajang di depan itu. Yang nasional ndak tahu saya.</p> <p>Ndak tahu.</p> <p>Biasanya kan ada di depan. Pakai spanduk biasanya. Ada mobil, motor, kulkas, TV, begitu-begitu dah.</p> <p>Wah ndak tahu saya kalau yang itu.</p> <p>Ndak tahu.</p>
---	--

<p>Kalau mengenai prosedur pengundiannya, misal 1 kuponnya itu adalah nominal Rp100ribu Ibu pernah dapat informasi? Ibu merasa ikut nggak?</p> <p>Ibu tahu mengenai pengumuman pemenang undian berhadiah?</p> <p>Dari mana Ibu mengetahui tentang program undian berhadiah ya?</p> <p>Apakah program undian berhadiah ini pernah menjadi pembicaraan dengan keluarga atau teman atau tetangga?</p> <p>Bagaimana pendapat Ibu mengenai program undian berhadiah tersebut? Misal soal hadiah, ada 2 mobil, 1 untuk Pulau Lombok, 1 untuk Sumbawa, lalu motor 1 unit per cabang, dan hadiah hiburan 1 unit juga per cabang. Gimana Bu?</p> <p>Untuk frekuensi pengundiannya bagaimana Bu? Setahun berapa kali ya?</p> <p>Kalau pengumuman pemenang sudah jelas ya Bu?</p> <p>Lalu untuk promosi bagaimana?</p> <p>Apakah perlu dilanjutkan di masa mendatang?</p> <p>Misalkan bila Ibu belum punya rekening di sini, apa dengan undian berhadiah tersebut membuat Ibu tertarik membuka rekening tabungan Simpeda?</p>	<p>Ndak tahu juga.</p> <p>Nggak tahu saya cuma tahu pengumuman aja.</p> <p>Pernah tahu ya di depan sana itu.</p> <p>Saat lewat atau berkunjung ke sini saya lihat, ada hadiah sama spanduk juga dipasang.</p> <p>Ndak, ndak pernah.</p> <p>Ndak tahu saya ya. Itu tergantung rejeki dah Mbak. Iya tergantung rejeki.</p> <p>Ndak tahu, ndak tahu saya. Ndak tahu.</p> <p>Iya sudah jelas kalau itu.</p> <p>Ya masih kurang sih, banyak yang belum tahu kan ya.</p> <p>Iya perlu mungkin ya.</p> <p>Ya saya buka ini karena kebutuhan ya, ndak karena undian.</p>
--	--

<p>Kalau membuat Ibu tertarik untuk lebih banyak menabung dan bertransaksi menggunakan tabungan Simpeda?</p> <p>Apa yang harus ditingkatkan ya Bu agar BPD ini lebih baik? Lebih banyak lagi yang nabung, mengendapkan dana di sini.</p> <p>Tapi nyatanya walau nasabah banyak dana mengendapnya tidak stabil Bu, apa yang bisa dilakukan bank ya, supaya bisa stabil, kan dana dari masyarakat ini juga yang akan disalurkan untuk kredit?</p> <p>Kalau program undian berhadiah ini ada pengaruh nggak ya Bu untuk meningkatkan loyalitas dan tabungan masyarakat?</p> <p>Kalau untuk Ibu sendiri apa yang membuat Ibu loyal di sini dan tidak ingin membuka rekening yang lain ya?</p> <p>Baik Bu, segitu dulu ya Bu wawancara saya, terima kasih banyak sudah membantu.</p>	<p>Kalau ada lebih ya saya tabung di sini. Undian itu kan nasib dan rejeki-rejekian ya.</p> <p>Ndak perlu ditingkatkan, nasabahnya itu kan sudah banyak Bank NTB.</p> <p>Wah kalau itu saya ndak tahu ya.</p> <p>Saya rasa kalau undian itu kan, ini bank ini kan seluruh NTB, saya rasa undian-undian ini ndak berpengaruh, toh nasabahnya Bank NTB kan banyak, lagian rata-rata pegawai negeri kan ambil di sini. Ini kan Bank NTB kan berkaitan sama pemerintah. Yang saya tahu itu , apalagi di kota Mataram, rata-rata kalau pegawai negeri ambilnya di Bank NTB, gajinya, kreditnya.</p> <p>Kalau saya ya karena dekat dari rumah. Itu aja. Terus kalau transfer ke Bima kan cabangnya sudah ada di sana, di tempat orang tua saya.</p> <p>Oiya sama-sama.</p>
---	--

Rangkuman Wawancara Nasabah 23

Nama : Bpk LHH
 Pekerjaan : Guru
 Lama menjadi nasabah : 25 tahun
 Saldo tabungan : Rp50.000.000 - < Rp100.000.000
 Rek lain yang dimiliki : BRI dan BNI

Pertanyaan	Jawaban informan
Sore Pak, maaf mengganggu. Bapak ada rekening Simpeda? Antri nomor berapa ke teller ya?	Iya ada. 459. Mbak nomor berapa?
Saya ngga ngantri Pak, saya Anastasia, mahasiswa yang sedang mengerjakan tugas akhir di Bank NTB. Kalau Bapak berkenan sambil menunggu antrian, saya ingin wawancara terkait Simpeda dan undian berhadiah.	Oh gitu. Dari mana Mbak?
Surabaya Pak, Universitas Airlangga. Minta tolong Bapak isi dulu data diri berikut ya. Setelahnya saya tanya lisan saja.	Ooo ya ya. Baik Mbak.
Dulu waktu buka rekening Simpeda karena apa ya Pak?	Ya memang ingin menabung untuk persiapan kebutuhan dan lain sebagainya itu ya.
Lalu kenapa Simpeda ya? Siapa yang mengambil keputusan?	Kalau dulu memang diarahkan begitu, karena mungkin tinggal dalam kota ini, ini kan bank daerah.
Berarti itu rekomendasi atau arahan dari pemerintah?	Ah tidak tidak, hanya sekadar lisan arahnya.
Bukan karena ada pinjaman juga ya Pak?	Alhamdulillah bukan, karena memang ingin menabung ya.
Bapak buka rekening BRI atau di sini, mana yang lebih dulu? Kalau yang BNI?	Iya BRI duluan, di Ampenan. BNI untuk haji, karena ditentukan tempatnya kalau itu, ada juga yang disuruh ke Syariah. Modelnya kalau tabungan haji diarahkan, kita mengikuti saja. Saya lebih condong

<p>Yang tabungan haji masih nyicil sampai sekarang atau sudah lunas ya Pak?</p>	<p>bank negara daripada bank swasta. Kalau bank swasta masih mikir saya, suatu saat kan nggak tahu ya, ada masalah atau apa, kalau negara kan nggak ada masalah, aman, meskipun masalah bunga mungkin kan lebih sedikit ketimbang yang swasta. Yaa aman saja, tidak terpikir untuk cari yang lain.</p>
<p>Gaji Bapak diterimakan tunai ya? Atau ditransfer? Biasanya yang Simpeda digunakan untuk transaksi apa ya? Misal kalau ada dana lebih dari gaji ingin ditabung, masuk yang mana Pak? Atau di BRI?</p>	<p>Saya di BNI itu sekitar 97 mungkin hampir 100. Itu 2009, 2014 saya daftar. Sudah 6 tahun ya. Sementara kan orang berangkat itu hanya 35-36 an, itu kan, sudah saya persiapkan supaya ndak lagi kita capek cari. Ndak bingung lagi mikir itu. Karena bertahun-tahun ndak saya lihat, saya uji kan, mungkin tiba-tiba diapakan kalau ndak rutin, tapi saya lihat 3 atau 4 bulan yang lalu, masih ada, bertambah. Berarti aman.</p>
<p>Kalau sertifikasi itu Bapak ndak bisa pilih juga ya, ditentukan pemerintah ya?</p>	<p>Tunai melalui bendahara itu ya.</p> <p>Iya, masuk sini. Kalau BRI itu untuk sertifikasi saja. Yang di sana sertifikasi masukan kan sekali dalam 3 bulan.</p>
<p>Oo jadi dulu tabungan aktif Bapak di BRI itu ya?</p>	<p>Jadi gini, awalnya tahun 2008 itu ke BPD dia, akhirnya pindah dibagi-bagi, karena daerah mungkin lalu bank lain ingin mendapat bagian juga dari pembayaran gaji guru, akhirnya ada yang bertahan di sini, ada yang ke BRI, Mandiri, macam-macam. Saya kebagian di BRI. Dulu awalnya dapat di sini, tapi karena dibagi-bagi itu saya di BRI.</p> <p>Iya di BRI Ampenan itu pinggir jalan, sebelah kiri jalan. Tabungan inisiatif sendiri yang itu. Ini saya ada 3, biaya administrasi nya banyak Mbak, 3 itu, tiap bulan pasti keluar Rp5ribu. Tapi rupanya kalau saya lihat bunganya masih bisa nutup, jadi saya ndak rugi, masih untung.</p>
<p>Apakah manfaat yang diharapkan setelah membuka rekening tabungan Simpeda?</p>	<p>Untuk penyimpanan tabungan ya.</p>
<p>Sebelum membuka rekening Simpeda, dari mana Bapak mengetahui tentang tabungan Simpeda? Arahan pemerintah?</p>	<p>Ndak juga sih, cerita-cerita dari teman. Yah memang di samping itu niat saya memang di sini.</p>
<p>Di mana biasanya Bapak menabung?</p>	<p>Iya di sini, lebih nyaman. Dekat rumah, ya bisa dibilang gitu. Kalau di BRI tempat masuk sertifikasi. Tapi yang masuk sini duluan, teman-teman yang sertifikasinya di sini</p>

<p>Jadi kalau ada kebutuhan Bapak ambil yang di sini ya? Atau yang BRI?</p> <p>Bapak menggunakan fasilitas ATM?</p> <p>Dalam sebulan, kira-kira berapa kali Bapak menabung dan bertransaksi melalui Simpeda?</p> <p>Apakah Bapak puas menabung dan bertransaksi melalui Simpeda?</p> <p>Apakah yang membuat Bapak puas?</p> <p>Pernahkah ada permasalahan atau peristiwa yang mengecewakan saat menabung atau bertransaksi?</p> <p>Apakah Bapak pernah punya rencana untuk menutup tabungan Simpeda? Atau memindahkan ke rekening bank lain?</p> <p>Apa ya kira-kira hal yang membuat Bapak menutup rekening Simpeda di masa mendatang?</p> <p>Bapak pernah mereferensikan Simpeda kepada orang lain/keluarga/teman untuk membuka rekening di sini? Apa yang membuat Bapak mereferensikannya ya?</p>	<p>sudah terima duluan, karena memang dananya di sini baru kemudian disalurkan ke bank-bank lain. Jadi yang di bank lain baru terima 2-3-4-5 hari lagi bisa.</p> <p>Yang di BRI kalau ada kita butuh kita tarik. Ukuran kita kepala sekolah ya gaji pokok itu yang dihitung. Kurang lebih 10.</p> <p>Ndak pakai ATM.</p> <p>Awal bulan biasanya, rutin yaa 1-2 kali lah.</p> <p>Puas. Ndak usah dicatat ya, kemarin saya 200 lebih, bulan 9 tahun 2013, saya tarik 200 juta untuk beli Avanza, sebenarnya 185, sama accesories dll. Belum setahun ini saya beli mobil dari tabungan ini.</p> <p>Ya di sini pelayanan bagus, nyaman.</p> <p>Ndak ada, puas saya.</p> <p>Belum ada.</p> <p>Belum terpikir, aman saja soalnya sini.</p> <p>Oh iya pernah ya.</p> <p>Kalau bicara soal itu, ya saya ceritain, memang di sini aman, apalagi bank baru ini kalau bicara soal sertifikasi guru, di bank lain kan belakangan terima, di sini lebih cepat, kalau bisa kita pindah sini saya arahkan, enak kan di sini. Cepat diterimanya. Kalau di bank lain 5 hari kadang seminggu.</p>
--	---

<p>Misal kalau untuk pinjaman pernah membandingkan nggak Pak antara BRI, BNI, dan di sini?</p> <p>Kalau tentang antrian yang lama?</p> <p>Kalau yang pengendapan paling banyak itu di BNI berarti ya Pak? Kalau sekarang ada dana lebih ke sini ya Pak?</p> <p>Bapak tadi ada BRI, BNI, Simpeda ya. BRI untuk sertifikasi, BNI untuk haji, dan Simpeda untu tabungan. Seberapa sering Bapak menabung dan melakukan transaksi pada bank-bank tersebut?</p> <p>Apakah hal-hal positif dari kebutuhan/keinginan Bapak yang mampu dipenuhi bank tersebut yang belum mampu diberikan di sini? Mungkin bunga atau fasilitas lain?</p> <p>Misalnya Bapak ada rejeki Rp100 juta, ingin disimpan dulu karena belum tahu untuk apa, berapa yang akan ditempatkan di Simpeda dan berapa yang akan ditempatkan di bank lain?</p> <p>Selanjutnya pertanyaan tentang undian berhadiah ya Pak, apa Bapak pernah dengar tentang program undian berhadiah nasional & regional Simpeda?</p> <p>Apakah program undian berhadiah pernah menjadi topik pembicaraan dengan keluarga, teman, orang tua murid, teman guru misalnya?</p>	<p>Saya kurang tahu itu, ndak pernah.</p> <p>Nggak masalah saya. Kebetulan kan ini ramai, hari biasa normal saja saya lihat. Tergantung kalau itu. Ndak masalah buat saya.</p> <p>Iya yang haji itu, memang saya diamkan di situ karena sudah jelas tujuannya untuk persiapan haji. Kan walau belum dipakai ndak boleh itu diutak atik.</p> <p>Iya.</p> <p>Kalau BRI yang rutin ya sekali dalam 3 bulan, yang BNI memang saya diamkan aja di sana, ndak saya setor lagi, ndak saya ambil juga.</p> <p>Ndak, kalau dari segi bunga saya ndak mikir. Cuma dulu kan kita ke sana itu karena diatur oleh Pemda, pindah ke sana kan. Kalau kita lihat perbandingan cara pelayanannya ya justru bagus di sini. Seperti tadi, untuk sertifikasi saja lebih cepat di sini, teman-teman yang di sini selalu masuk duluan. Kalau memang boleh kita pindah di sini, ya di sini saja, tapi kan sudah diatur.</p> <p>Disimpan saja dulu lah, kalau sewaktu-watu ada butuh baru kita tarik. Saya setor aja ke sini semuanya. Biar yang di sana sertifikasinya, ini sebentar lagi masuk ini yang di sana sertifikasi triwulanan.</p> <p>Dengar tapi ndak pernah dapat, yaa seperti mobil di depan itu kan ya.</p> <p>Belum pernah itu.</p>
---	---

<p>Bapak tahunya dari mana ya tentang program undian berhadiah?</p> <p>Berapa kali dan kapan pengundiannya?</p> <p>Oo teman Bapak ada yang pernah dapat ya?</p> <p>Hadiahnya apa saja ya?</p> <p>Misal mengenai persyaratan nasabah untuk bisa mengikuti undian Bapak tahu?</p> <p>Kalau mengenai prosedur pengundian misal 1 kupon nominal tabungan per berapa, Bapak pernah tahu ya?</p> <p>Tentang pengumuman pemenang undian berhadiah tersebut?</p> <p>Bagaimana pendapat Bapak mengenai program undian berhadiah ini ya? Misal untuk pengundian setahun berapa kali ya supaya tujuan bank untuk menghimpun dana masyarakat ini bisa tercapai?</p> <p>Lalu untuk hadiah mobil ada 2 unit, 1 untuk Pulau Lombok, 1 untuk Pulau Sumbawa. Untuk motor 1 unit per cabang, dan hiburan juga, 1 unit per cabang. Hiburannya seperti BB, tablet, kulkas, TV, dispenser, uang tunai, emas batangan, sepeda gunung.</p> <p>Untuk persyaratan minimal saldo beda-beda Pak, untuk hadiah mobil rata-rata saldonya minimal</p>	<p>Pengumuman di kantor cabang.</p> <p>Ndak tahu ya, setahu saya mungkin sekali 6 bulan ya. Kalau kapan pengundiannya ndak pernah, cuma baca ini aja ada undian berhadiah. Biasa kalau teman yang dapat itu dia punya no HP, nah itu dihubungi nomor teleponnya, yang dapat itu, begitu caranya, walau dia tidak datang kan.</p> <p>Itu dulu sekali. Dulu pernah, Honda tapi.</p> <p>Saya tahu dari yang dipajang ya.</p> <p>Ndak, ndak tahu ya.</p> <p>Dulu sekali di BRI dulu begitu, dikasih lembaran kalau nilainya sekian dapat sekian banyak. Bukan di sini, di BRI. Sebenarnya diberi kupon begitu ya, jadi nasabah merasa ikut jadi peserta undian.</p> <p>Kebetulan ndak pernah saya dengar. Di sini aja pernah lihat di depan itu.</p> <p>Setahun 2 kali cukup lah. Kalau terlalu sering nanti kan lari ke biaya pengadaan hadiah jadi tinggi.</p> <p>Untuk hadiah mobil sudah bagus, setiap pulau 1 ya, jadi kesempatannya lebih besar. Ditambah itu untuk motor. Masih kurang ya kalau 1 per cabang, sehingga makin besar kesempatan orang mendapatkan, makin semangat orang nabung di sini kan. Karena persaingan antar bank berat Mbak.</p>
---	---

<p>Rp25juta selama periode pengundian sehingga bisa ikut yang hadiah mobil, untuk motor Rp5juta dan hadiah hiburan Rp100ribu sudah bisa ikut. Gimana menurut Bapak?</p>	<p>Nah baru sekarang saya tahu nilai-nilainya begitu. Berarti saya kalau rejeki bisa dapat ini ya, selama ini nggak tahu kalau ada aturannya begitu. Sudah fair sih itu menurut saya.</p>
<p>Untuk kuponnya per Rp100ribu itu berhak 1 kupon Pak. Pengundiannya untuk mobil manual pakai bola-bola, kalau yang motor dan hiburan elektronik pakai komputer Pak.</p>	<p>Ohhhh yaaaa saya pernah itu, di BRI tapi, sudah lama sekali, saya dapat undangan untuk menyaksikan pengundiannya. Saya dapat nomor banyak waktu itu karena nominal tabungan saya juga lumayan. Tapi sekarang hilang, sudah ndak pernah lagi ya. Tapi saya hadir kebetulan duduk di depan, kita dapat giliran juga itu untuk putar hadiahnya. Kebetulan teman saya yang dapat itu, untuk masak nasi apa namanya, rice cooker. Giliran itu, ditawarkan, siapa lagi ei yang mau putar undiannya, banyak yang ikut mutar itu. Karena ditawarkan ya saya mau, belum pernah saya seumur-umur. Pernah itu, dulu tapi.</p>
<p>Kalau untuk pengumuman pemenang bagaimana Pak?</p>	<p>Sudah cukup ya, mungkin lebih banyak lagi di koran, sehingga lebih transparan.</p>
<p>Apakah perlu dilanjutkan di masa mendatang?</p>	<p>Iya perlu. Pihak bank harus begitu. Apalagi sekarang Mbak ya, bank makin banyak, saingannya berat, makanya dulu kalau saya dengar teman-teman dulu, kalau mau minjam uang, berbulan-bulan masukkan baru keluar. Kalau sekarang kan gampang, mengapa gampang, karena saingan dengan bank lain, kalau dipersulit dan lama bisa diambil bank lain. Bahkan berani memberikan pinjaman lebih banyak, kalau dulu dibatasi.</p>
<p>Kalau menurut Bapak, untuk Bapak sendiri, adanya undian berhadiah tersebut meningkatkan motivasi untuk lebih banyak menabung dan bertransaksi menggunakan tabungan Simpeda nggak ya? Kalau untuk nasabah baru apakah undian berhadiah bisa menarik nasabah baru ya?</p>	<p>Kalau saya lebih ke pelayanan ya. Undian berhadiah itu kan dari pihak bank yang ingin memotivasi nasabah.</p> <p>Saya rasa bisa. Saya rasa bisa.</p>
<p>Bagaimana program promosi yang Bapak harapkan untuk meningkatkan loyalitas dan tabungan Bapak?</p>	<p>Yaa bisa bagi-bagi kalender ya, saya pernah dapat itu, karena pertama kan ada lambang bank, yang kedua ada kebanggaan, yang ketiga kan ada semacam hubungan yang dekat antara bank dengan nasabah.</p>

Rangkuman Wawancara Nasabah 24

Nama : Bpk Krm
 Pekerjaan : PNS
 Lama menjadi nasabah : 12 tahun
 Saldo tabungan : Rp10.000.000 - < Rp50.000.000
 Rek lain yang dimiliki : BRI

Pertanyaan	Jawaban informan
<p>Selamat pagi Pak, Bapak antrian nomor berapa? Ooh saya Anastasia Pak, mahasiswa yang lagi mengerjakan tugas akhir dengan topik Simpeda di sini. Kalau Bapak berkenan sambil nunggu antrian boleh saya nanya-nanya terkait Simpeda dan program undian berhadiahnya?</p>	<p>140 saya, Mbaknya dapat nomor berapa?</p> <p>Iya Mbak.</p>
<p>Sebelumnya minta tolong diisi form ini ya Pak, untuk melengkapi data Pak.</p>	
<p>Oya Pak, saat buka rekening Simpeda apa ya alasan Bapak? Kenapa Bapak buka rekening ini? Waktu itu menjadi PNS dulu baru buka di sini atau buka rekening dulu ya Pak?</p>	<p>Ya saya sebagai PNS direkomendasikan untuk jadi nasabah Bank NTB.</p> <p>PNS dulu baru ingin nabung, akhirnya buka di Simpeda.</p>
<p>Oo gaji Bapak di sini juga?</p>	<p>Iya lewat sini. Nggak boleh di bank lain kan, bank daerah. Semua bendahara pemerintah ambilnya di sini kalau tanggal 1, baik provinsi, kota, kabupaten. Tapi masih ada yang lewat bendaharawan ada yang langsung dari bank ke rekening pegawai.</p>
<p>Mengapa harus Simpeda ya Pak?</p>	<p>Dilihat yang enak, biar kapan-kapan bisa ngambilnya itu Simpeda. Lagian dulu kayaknya belum ada tabungan yang lain itu, cuma Simpeda aja.</p>
<p>Saat buka rekening itu Bapak sudah jadi PNS ya?</p>	<p>Iya sudah. PNS dulu baru saya ingin menabung, saya buka rekening ini. Tadinya karena otonomi daerah juga kan, saya kan PNS vertikal, kita kan masuk ke daerah, artinya saya saat itu bendahara, harus buka rekening juga di sini kan. Masih vertikal ya saat itu saya di BRI sampai sekarang juga ada, yaaaa otonomi daerah lah, 2002, baru kita buka di sini. Saya diangkat 88 (PNS), kebetulan sampai 2006 saya jadi bendahara. Dulu kan pegawai dinas</p>

<p>Kalau Bapak ada rejeki untuk nabung masuknya ke mana Pak?</p>	<p>beda, bisa di bank mana saja. Sekarang kan otonomi daerah kan semua jadi dinas, kecuali seperti TNI, dari pusat.</p> <p>Di sini.</p>
<p>Manfaat yang diharapkan apa ya Pak setelah membuka rekening ini?</p>	<p>Ya di sini dekat kantor, sebagai tabungan, ada ngutang juga saya di sini. Banyak lah ya manfaatnya, bisa untuk tambahan, kadang-kadang kalau anak-anak butuh uang juga kan.</p>
<p>Dari mana Bapak tahu tentang tabungan Simpeda ya?</p>	<p>Yaaa untuk pekerjaan saya juga berkecimpung di sini terus, kan sini bank daerah. Artinya kita ndak perlu capek juga ke tempat lain, bisa sekalian, kan ke sini nya setiap waktu.</p>
<p>Di mana biasanya Bapak menabung?</p>	<p>Di sini aja saya. Dekat kantor.</p>
<p>Bapak ATMnya aktif? Di mana biasanya Bapak menggunakan ATM Simpeda?</p>	<p>Iya aktif. Seringnya di depan sini.</p>
<p>Dalam sebulan, kira-kira berapa kali Bapak menabung dan bertransaksi melalui Simpeda?</p>	<p>Yaa tergantung, 1-2 kali lah.</p>
<p>Bapak puas menabung dan bertransaksi di sini?</p>	<p>Saya bilang puas juga.... Yahh biasa-biasa aja ya.</p>
<p>Kenapa Pak kok biasa saja?</p>	<p>Biasanya saya ngambil nomor, kalau saya lihat lama, saya ke kantor dulu, nanti balik lagi. Tapi kebetulan ini tanggung yah saya tunggu aja lah. Suasannya di sini sebenarnya enak ya, nyaman. Cuma memang penuhnya di saat begini. Kalau tiap bulan dulu saya ya rutin tiap bulan ngalamin ramai, waktu jadi bendahara.</p>
<p>Pernah ada yang mengecewakan saat menabung atau bertransaksi Pak?</p>	<p>Bukan kecewa ya, cuma bingung aja, saya ini mau nyetor aja susah, harus antriii panjang, seharusnya kan ada pemisahan antara setoran dan mengambil uang, harusnya kan dipisah antriannya, seperti pembayaran pajak aja bisa langsung ke teller. Kalau begini nomor antrian itu percuma jadinya, kalau pelayanannya ndak dipisah. Kan bank untung juga kalau kita setor uang ke dia.</p>
<p>Yang lain Pak mungkin ada, misal untuk ATM gimana Pak? Apa kendalanya Pak, sering offline? Untuk masalah itu Bapak pernah lapor ke petugas? Terus gimana Pak, cari ATM</p>	<p>Saya rasa iya, tapi kan ini baru-baru bukannya (ATM). Iya lumayan sering. Belum, belum pernah complaint.</p>

<p>lain?</p> <p>Apakah permasalahan atau kekecewaan tersebut membuat Bapak enggan menabung dan bertransaksi di masa mendatang? Atau mungkin Bapak jadi punya rencana untuk menutup tabungan Simpeda?</p> <p>Apakah kira-kira hal yang membuat Bapak terpaksa menutup rekening Simpeda di masa mendatang?</p> <p>Apakah Bapak pernah mereferensikan Simpeda kepada orang lain/keluarga/teman?</p> <p>Bapak ada rekening BRI ya, ini yang Simpedes atau Britama?</p> <p>Kenapa ya Pak dulu buka rekening di BRI?</p> <p>Kalau sekarang pengendapannya posisi banyakan mana Pak sini dengan yang di BRI?</p> <p>Apa manfaat yang diharapkan dengan pemilikan rekening di BRI tersebut ya Pak?</p> <p>Jadi yang menjadi tabungan aktif Bapak yang mana ya?</p> <p>Seberapa sering Bapak menabung dan melakukan transaksi di BRI?</p> <p>Kalau di sini dengan BRI gimana Pak perbandingannya? Mungkin ada masukan untuk BPD ini? Kalau soal antrian gimana Pak?</p>	<p>Yaaa sabar aja lah, gitu.</p> <p>Saya rasa ndak juga ya. Saya ada tabungan haji di sini, yang Taharah itu, sejak tahun 2003 itu. Karena saya daftarnya juga lewat sini.</p> <p>Belum ada pikiran ke sana ya Mbak.</p> <p>Belum pernah.</p> <p>Simpedes.</p> <p>Ya itu waktu saya masih tugas di kantor sebelumnya kan, kebetulan di BRI kan kita boleh minjem, sudah hampir selesai tapi.</p> <p>Banyakan sini sih. Kalau pas ada dana lebih yaa tabung aja.</p> <p>Sama aja manfaatnya ya, artinya kalau memang dibutuhkan sama anak, adanya di situ, ya ambil di situ.</p> <p>Yang di sini.</p> <p>Yaa sewaktu-waktu aja, 1-2 kali lah.</p> <p>Saya rasa sama.</p> <p>Saya pikir juga sama tergantung bagaimana kondisi pada saat itu. Kalau dia memang ramai, ya di sini ya di sana ramai juga ya. Tapi kalau di BRI kan enaknya kita bisa ke kantor induk atau ke cabang kecamatan, KCP itu ya. Di sini kan adanya cuma di sini, ada juga sih di Kebun Roek,</p>
--	---

<p>Kalau pinjaman Bapak ada di BRI saja?</p> <p>Misalnya jika ada uang rejeki Rp100 juta dan Bapak belum tahu untuk apa, berapa yang akan ditempatkan di Simpeda dan berapa yang akan ditempatkan di BRI ya? Mengapa? Lalu yang di BRI gimana Pak?</p> <p>Ini selanjutnya tentang undian berhadiah, apakah Bapak mengetahui tentang program undian berhadiah nasional & regional Simpeda? Yang nasional Bapak tahu? Pesertanya nasabah Simpeda BPD seluruh Indonesia? Iya ada Pak. Berapa kali dan kapan pengundiannya?</p> <p>Hadiahnya apa ya Pak? Mengenai persyaratan nasabah untuk bisa mengikuti undian, lalu juga tentang prosedur pengundian, Bapak tahu? Kalau tentang pengumuman pemenang undian berhadiah?</p> <p>Dari mana Bapak mengetahui tentang program undian berhadiah ini?</p> <p>Apakah program undian berhadiah ini pernah menjadi bahan pembicaraan dengan keluarga atau teman?</p> <p>Bagaimana pendapat Bapak mengenai program undian</p>	<p>Cakra, tp lebih sedikit.</p> <p>Dua-duanya ada, saya hanya melanjutkan itu program yang dulu, sudah lama. Sekarang memang sudah ndak bisa memang, harus menggunakan SK asli kalau mau minjam. Sekarang sudah hampir selesai. Tapi kalau biaya administrasinya di BRI lebih mahal.</p> <p>Di sini sih. Kebetulan kan pernah baru-baru ada rejeki saya masukkan di sini.</p> <p>Yaaa yang di sana saya sudah mau.....ya pelan-pelan mungkin akan habiss..hilaang ya. Tutup aja. Pegang tabungan banyak-banyak juga yaa buat apa.</p> <p>Pernah, sering, tapi belum pernah dapat. Belum pernah diundang juga, harusnya diundang ya.</p> <p>Wah ndak pernah tau itu. Ada yaa?</p> <p>Setahun sekali yang saya tahu ya. Pernah tahu sebenarnya kapan pengundiannya, cuma saya nggak pernah ikut hadir, nggak pernah diundang juga. Saya ndak terlalu mengharap juga sih, jadi ndak terlalu memperhatikan. Ada mobil, ada motor. Yang di depan itu dah.</p> <p>Belum tahu saya.</p> <p>Sering sih ditempel di sini kan.</p> <p>Ya pas ke sini entah narik atau setor, lihat ada pengumuman, hadiahnya kan juga dipajang kan.</p> <p>Saya rasa ndak pernah ada. Karena soal undian adalah hal biasa ya, kita juga ndak terlalu mengharap.</p>
---	---

<p>berhadiah ya? Misal untuk hadiah, hadiah ini ada 3 tingkatan, mobil, motor, dan hadiah hiburan. Mobil ada 2 unit, 1 untuk Lombok dan 1 untuk Sumbawa, motor dan hadiah hiburan masing-masing 1 unit untuk 1 cabang, total ada 8 cabang, hiburannya ada TV, kulkas, BB, laptop, tablet, sepeda, gimana menurut Bapak ya?</p> <p>Untuk syaratnya, nasabah yang memiliki saldo tabungan rata-rata Rp25juta dalam periode pengundian berhak ikut dalam undian mobil, untuk motor Rp5juta dan untuk hadiah hiburan Rp100ribu saja sudah jadi peserta. Gimana ya nurut Bapak? Ada masukan ya?</p> <p>Kalau frekuensi pengundian gimana Pak?</p> <p>Untuk promosinya sudah cukup atau perlu ditingkatkan?</p> <p>Apakah perlu dilanjutkan di masa mendatang?</p> <p>Kalau menurut Bapak adanya undian ini bisa membuat orang lebih loyal nggak ya?</p> <p>Jadi kalau yang membuat Bapak setia nabung di sini itu apa ya? Karena apa Pak, mungkin seperti pelayanan atau fasilitas?</p> <p>Apakah adanya undian berhadiah ini bisa membuat seseorang tertarik membuka rekening tabungan Simpeda?</p> <p>Oh iya Pak, baik terima kasih banyak atas masukan dan waktunya.</p>	<p>Perlu ditambah ya itu, semua-muanya kalau perlu ditambah. Biar banyak yang dapat. Hadiah yang kecil-kecil itu apalagi, itu yang seharusnya diperbanyak sebenarnya, biar rata dapat kan.</p> <p>Saya rasa pas itu ya.</p> <p>Bisa kalau bisa 2 kali setahun.</p> <p>Kurang Mbak, belum banyak yang tahu cara-caranya, seharusnya bisa ditingkatkan itu.</p> <p>Barangkali perlu ya, orang-orang itu.</p> <p>Barangkali juga, mungkin menurut orang lain ya, bisa jadi. Kalau menurut saya ya kalau bisa nabung ya nabung aja. Kalau saya ndak ada kaitannya. Yang penting kita kalau pas anak minta nah, ndak bingung, gitu.</p> <p>Hmmmm...</p> <p>Salah satunya juga iya ya, pelayanan. Yang kedua kita ngomong, kan kami juga diharuskan di sini ya. Dipaksa juga ndak sih. Kebetulan juga nyaman, kantor kita dekat, ya loncat pagar aja.</p> <p>Mungkin juga bisa ya. Nasabah baru yang muda-muda. Sudah ya Mbak sudah mau giliran dipanggil ini.</p> <p>Iya Mbak, sama-sama.</p>
--	--

Rangkuman Wawancara Nasabah 25

Nama : Ibu AE
 Pekerjaan : PNS
 Lama menjadi nasabah : 2 tahun
 Saldo tabungan : Rp1.000.000 - < Rp5.000.000
 Rek lain yang dimiliki : -

Pertanyaan	Jawaban informan
<p>Siang Bu, maaf mengganggu, saya Anastasia, mahasiswa yang sedang mengerjakan tugas akhir di Bank NTB, saya kebetulan ambil topik tentang tabungan Simpeda. Ibu pakai tabungan Simpeda kan? Kalau Ibu berkenan sambil nunggu antrian saya ingin tanya-tanya tentang Simpeda dan undian berhadiah. Boleh ya Bu? Masih lama ya Bu ngantrinya?</p>	<p>Iya. Oh iya iya. Iya masih nih.</p>
<p>Sebelumnya minta tolong mengisi isian data diri ini ya Bu. Baik Bu, terima kasih sudah mengisi ya.</p>	<p>Iya. Ini sudah Mbak. Iya.</p>
<p>Pertanyaan saya yang pertama tentang menabung di Simpeda ya Bu. Dulu saat buka rekening alasan utama nya apa ya? Ibu jadi PNSnya sudah lama?</p>	<p>Yaaa saya buka itu kurang lebih 2 tahunan itu. Suami kebetulan di sini juga tabungannya. Karena ingin nabung aja sih ya. Udaaahh. Kurang lebih 20 tahun.</p>
<p>Mengapa harus Simpeda, kan ada Tambora, TabunganKu? Ada rekomendasi atau keharusan Bu?</p>	<p>Nggak tahu kemarin saya buka ya langsung itu ya. Ndak saya buka sendiri.</p>
<p>Ibu ada pinjaman di sini? Ibu buka sini karena pinjaman?</p>	<p>Ada pinjaman BPD. Ndak, buka dulu baru pinjaman.</p>
<p>Biasanya setoran masuknya saat apa ya? Apa yang menyebabkan tidak menabung atau tidak bertransaksi melalui Simpeda Bank NTB?</p>	<p>Gaji saya lewat sini, langsung otomatis masuk rekening dan dipotong pinjaman ya, sudah bersih, nah kalau ada rejeki, baru kita tambahin. Berapa perlunya saja diambil, yaa untuk dapur lah Mbak, sisa gaji itu tabungannya.</p>

<p>Apakah manfaat yang diharapkan setelah membuka rekening tabungan Simpeda?</p>	<p>Yah untuk anak kan, masa depan, utamanya untuk anak aja sih, seperti pendidikan.</p>
<p>Sebelum membuka rekening Simpeda, dari mana Ibu mengetahui tentang tabungan Simpeda?</p>	<p>Dari suami, suami awalnya.</p>
<p>Suami juga PNS ya Bu? Sudah buka di sini duluan?</p>	<p>Iya. Iya.</p>
<p>Di mana biasanya Ibu transaksi?</p>	<p>Sini aja. Dekat kantor juga, dekat rumah juga.</p>
<p>Kalau ATM Ibu aktif? Di mana biasanya Ibu menggunakan ATM Simpeda?</p>	<p>Iya aktif. Biasa sih seringnya di Karang Sukun Mataram, dekat rumah sana.</p>
<p>Dalam sebulan, kira-kira berapa kali Ibu menabung dan bertransaksi melalui Simpeda?</p>	<p>Rutinnya satu kali ya, kecuali ada tambahan, baru nabung.</p>
<p>Apakah Ibu puas menabung dan bertransaksi melalui Simpeda?</p>	<p>Puas.</p>
<p>Apa yang bikin Ibu puas ya?</p>	<p>Ya tempatnya nyaman, pelayanannya ramah, cepat, dia mengerti. Ada keluhan juga cepat dijelaskan.</p>
<p>Kalau soal antrian gimana? Kalau soal biaya administrasi, ATM itu mempengaruhi pengambilan keputusan menabung di sini nggak? Atau mungkin ada undiannya? Waktu sebelum Ibu buka rekening itu gaji masih diterima tunai berarti ya?</p>	<p>Biasa aja ya. Biasanya waktu tertentu aja. Ndaak. Karena gaji di sini. Hmm jadi otomatis ya. Iya masih tunai. Setelah itu memutuskan pakai ATM. Setelah berjalan pakai ATM kemudian minjam. Kan mudah jadinya. Cicilan potong gaji.</p>
<p>PNS belum tentu semua lewat sini kan Bu?</p>	<p>Iyaa, bisa milih dia. Saya milihnya di BPD karena suami juga kan di BPD kan.</p>
<p>Putra Ibu juga buka di sini?</p>	<p>Mandiri dia, karena fakultasnya pakai Mandiri kan. Tapi BPD ke Mandiri kan bisa.</p>
<p>Pernahkah ada ketidakpuasan Bu? Misal permasalahan atau peristiwa yang mengecewakan saat menabung atau bertransaksi?</p>	<p>Mungkin di <i>customer service</i> nya, dia tidak menjelaskan detail tentang kredit. Tapi seperti teller tidak ada masalah.</p>

<p>Tapi apa permasalahan atau kekecewaan tersebut membuat Ibu enggan menabung dan bertransaksi di masa mendatang?</p>	<p>Nggaakkkk.</p>
<p>Apakah Ibu pernah memiliki rencana untuk menutup tabungan ini?</p>	<p>Ndak ada ya.</p>
<p>Kalau mungkin di masa mendatang hal apakah kira-kira yang membuat Ibu terpaksa harus menutup rekening ini?</p>	<p>Apa yaa...hmm maunya seterusnya di sini ya.</p>
<p>Apakah Ibu pernah mereferensikan Simpeda kepada orang lain/keluarga/teman kerja?</p>	<p>Ndak pernah.</p>
<p>Ibu rekeningnya cuma sini aja ya?</p>	<p>Iya.</p>
<p>Misal Ibu pernah tahu di bank lain, ada masukan untuk BPD supaya lebih baik?</p>	<p>Sama-sama aja ya.</p>
<p>BPD ini bisa bersaing juga ya Bu?</p>	<p>Iya bisa, sama sudah.</p>
<p>Misalnya jika memiliki uang Rp100 juta dan Ibu belum tahu untuk apa, Ibu akan menempatkan di mana?</p>	<p>Di sini sih.</p>
<p>Pertanyaan selanjutnya tentang undian berhadiah, apakah Ibu mengetahui tentang program undian berhadiah nasional & regional Simpeda?</p>	<p>Pernah sih, beberapa kali, tapi saya ndah pernah memperhatikan. Kapan bulannya saya ndak tahu.</p>
<p>Berapa kali setahun Ibu tahu?</p>	<p>Ndak tahu saya.</p>
<p>Kalau hadiahnya Bu? Kalau misal yang dipajang itu, ada mobil kan di depan, masak Ibu nggak tahu?</p>	<p>Ndak pernah tahu. Ya sudah cuma mobil aja tahunya, lainnya ndak tahu.</p>
<p>Mengenai persyaratan nasabah untuk bisa mengikuti undian lalu prosedur pengundian Ibu tahu?</p>	<p>Ndak, ndak tahu.</p>

<p>Kalau pengumuman pemenang undian berhadiah pernah tahu ya?</p> <p>Dari mana Ibu tahu tentang program undian berhadiah ini?</p> <p>Ibu memperhatikan bunga nggak?</p> <p>Untuk program undian berhadiah ini pernah menjadi pembicaraan dengan orang lain ya?</p> <p>Ini Bu kalau sistemnya saya bisa ceritakan sedikit ya, undian ini sebenarnya ada 2, nasional dan regional. Untuk yang nasional pesertanya nasabah Simpeda BPD seluruh Indonesia, kalau yang lokal/regional untuk nasabah Simpeda Bank NTB saja, provinsi NTB. Untuk yang nasional hadiah terbesarnya Rp500juta. Ibu tahu tentang undian nasional ini?</p> <p>Iya otomatis.</p> <p>Kalau yang regional hadiahnya ada 3 level, pertama 2 unit mobil untuk Lombok dan Sumbawa, sepeda motor lalu hadiah hiburan. Untuk hadiah hiburan ada laptop, BB, sepeda, TV, kulkas, dispenser, uang tunai, emas batangan. Motor dan hiburan ini masing-masing 1 unit per cabang. Untuk mobil bisa diikuti nasabah yang punya saldo rata-rata selama periode pengundian minimal Rp25juta, motor Rp5juta dan hadiah hiburan Rp100ribu sudah bisa ikut. 1 kuponnya dihitung Rp100ribu.</p> <p>Ndak diberikan langsung, pengundiannya melalui sistem elektronik, software gitu Bu.</p>	<p>Ndak tahu.</p> <p>Undian berhadiah saya ndak mau tahu ya, nabung aja, ndak mikirin undian. Gimana prosedurnya saya juga ndak tahu. Ndak pengaruh buat saya ada undian atau ndak ya. Yang penting saya bisa nabung, aman, nyaman untuk keperluan anak-anak kan.</p> <p>Bunga nggak masalah, berapa pun bunganya saya terima.</p> <p>Ada sih, yang bicara-bicara masalah undian, teman kerja itu, tapi mereka ndak dapat. Makanya dari sana saya ndak menghiraukan ya. Sistem-sistemnya saya juga ndak tahu.</p> <p>Ndak tahu saya. Itu otomatis jadi peserta ya?</p> <p>Dapat kuponnya dari mana ya?</p>
---	--

<p>Setelah saya jelaskan tadi, bagaimana pendapat Ibu ya, misal untuk hadiah, gimana ya, kan tujuan bank itu supaya nasabahnya rajin menabung?</p>	<p>Hadiah sih maunya motor diperbanyak, jadi kan nanti bisa lebih banyak penabung yang Rp5juta kan. Kalau mobil tetap aja, motor itu dah diperbanyak sama hadiah hiburannya juga. Orang bisa lihat hadiahnya terus tertarik untuk nabung.</p>
<p>Kalau untuk promosi masih kurang atau sudah cukup ya? Kalau menurut Ibu sarana komunikasi untuk promosi yang bagus melalui apa ya?</p>	<p>Kurang ya, masih banyak yang belum tahu kayaknya. Seperti BCA, BRI, Mandiri kan, meriah gitu.</p> <p>Menurut saya sih spanduk, diperbanyak aja spanduknya, jadi kan banyak yang lihat nanti.</p>
<p>Untuk frekuensi pengundian sekarang kan 1 tahun sekali, gimana Bu?</p>	<p>Kalau menurut saya 1 tahun sekali, tapi hadiahnya diperbanyak. Biar lebih seru.</p>
<p>Untuk pengumuman pemenang gimana Bu? Melalui media apa ya Bu baiknya?</p>	<p>Kurang ya, masih kurang informasi.</p> <p>Koran atau lewat media, seperti radio, yang di desa-desa itu kan, TV.</p>
<p>Untuk penyampaianya sendiri menurut Ibu undian ini perlu diberi kupon atau diberitahu saja sudah cukup?</p>	<p>Selama ini ndak pernah ada informasi ya, ndak pernah dapat kupon juga. Tapi dikasih tahu aja sudah senang sih. Yang penting pemberitahuannya, sehingga kita tahu.</p>
<p>Kalau untuk Ibu sendiri setelah Ibu mengetahui penjelasan tentang undian berhadiah ini, apakah Ibu jadi tertarik ya?</p>	<p>Iya bisa, tertarik.</p>
<p>Kalau untuk orang baru gimana Bu, misal mereka yang belum punya rekening di sini, apakah bisa tertarik juga ya?</p>	<p>Kurang informasi ya untuk orang baru tentang program ini. Tapi sepertinya juga ndak terlalu tertarik, sepertinya mereka lebih condong ke bank nasional.</p>
<p>Apakah perlu dilanjutkan di masa mendatang?</p>	<p>Perlu dilanjutkan.</p>
<p>Untuk loyalitas, apa yang bisa dibuat Bank sehingga Ibu bisa lebih setia, loyal, nabung di sini?</p>	<p>Menabung kan untuk keperluan anak, kalau tiba-tiba dia butuh, adaaaa, biar dikit atau banyak yang penting ada, buat pegangan kan.</p>
<p>Lalu apa yang bisa dibuat Bank untuk membuat Ibu rajin nabung di sini?</p>	<p>Saya intinya karena gajinya di sini. Jadi pikiran saya ya ndak ribet-ribet, ya di sini aja. Simple aja, ndak mau repot, kalau saya sih ndak mau repot. Ndak usah banyak-banyak.</p>

<p>Jadi harapannya sebagai nasabah gimana Bu untuk masalah kesetiaan menabung di sini?</p> <p>Baik Bu saya rasa cukup sekian dulu pertanyaan saya. Terima kasih banyak atas bantuan Ibu, waktu dan masukannya juga.</p>	<p>Lagian saya sudah percaya di sini pada dasarnya.</p> <p>Informasi yang lebih mendetail, lebih jelas, terus kalau ada perubahan apapun disampaikan, dibuatin di sini pengumuman apa gitu kan, lagian bisa lewat SMS juga kan sekarang, jadi nasabah semua bisa tahu.</p> <p>Baik Mbak. Iya sama-sama ya.</p>
---	--



Rangkuman Wawancara Nasabah 26

Nama : Bpk RC
 Pekerjaan : PNS
 Lama menjadi nasabah : 5 tahun
 Saldo tabungan : < Rp1.000.000
 Rek lain yang dimiliki : Mandiri Syariah

Pertanyaan	Jawaban informan
<p>Selamat siang Pak, Bapak antrian nomor berapa? Saya Anastasia Pak, mahasiswa yang lagi mengerjakan tugas akhir dengan topik Simpeda di sini. Kalau Bapak berkenan sambil nunggu antrian boleh saya nanyanya terkait Simpeda dan program undian berhadiahnya?</p> <p>Iya Pak. Gampang-gampang kok. Sebelumnya minta tolong diisikan form ini ya untuk melengkapi data saja. Baik Pak. (Pengisian form).</p> <p>Begini Pak, saat buka rekening Simpeda apa ya alasan Bapak? Kenapa Bapak buka rekening ini?</p> <p>Oo gitu, kalau gaji Bapak ditransfer atau tunai? Ada pinjaman juga di sini?</p> <p>Mengapa harus Simpeda, apakah saat itu diberi pilihan lain? Siapa yang mengambil keputusan?</p> <p>Biasanya setoran masuknya karena apa ya Pak? Jadi rekening ini untuk apa saja? Kalau boleh tahu usahanya apa ya? Lalu pelanggan Bapak mentransfer ke sini?</p>	<p>293.</p> <p>Iya. Sebisa saya ya.</p> <p>Diisikan aja boleh ya Mba, saya ndak bawa ballpoint.</p> <p>Ini saya buka pas jadi PNS ya, sekitar 5 tahun yang lalu.</p> <p>Gaji tunai Mbak, lewat bendahara. Iya ada pinjaman.</p> <p>Saya sendiri, ada pilihan sih, tapi sebenarnya sama saja, saya pilih yang familiar, yang simpel-simpel aja.</p> <p>Kebetulan saya ada usaha lain, jadi setoran masuk ya dari situ dah. Ya untuk sehari-hari, ya tabungan, usaha. Jual beli.</p> <p>Oh ndak, tunai bayarnya, tidak pakai bank. Saya yang setorkan ke sini.</p>

<p>Apa manfaat yang diharapkan setelah membuka rekening tabungan ini?</p>	<p>Tabungan pastinya, kalau ada keperluan mendadak sama untuk masa depan ya, lalu yaaa karena ada keterikatan pinjaman juga sih.</p>
<p>Sebelum membuka rekening Simpeda, dari mana Bapak mengetahui tentang tabungan Simpeda?</p>	<p>Sudah tahu lama saya, sebagai bank daerah kan.</p>
<p>Di mana biasanya Bapak menabung dan ngambil?</p>	<p>Di cabang Pejanggik sini.</p>
<p>Kalau ATMnya aktif ya? Wah sayang ya, waktu masih ada dulu seringnya menggunakan di mana?</p>	<p>Aktif, tapi hilang sudah. Di sekitaran kota Mataram aja sih.</p>
<p>Dalam sebulan, kira-kira berapa kali Bapak menabung dan bertransaksi di Simpeda?</p>	<p>Sering, lebih kurang ya 10 kali ada, termasuk ATM ya.</p>
<p>Bapak puas menabung dan bertransaksi melalui Simpeda? Apakah yang membuat Bapak puas? Nah tapi sekarang ini Bapak kan nunggu lama untuk ke teller, masalah ndak ya?</p>	<p>Puas. Yaa pelayanan, CS nya bagus, tellernya juga banyak. Ndak masalah, memang sistemnya sudah gini kan.</p>
<p>Pernahkah ada peristiwa yang mengecewakan saat menabung atau bertransaksi? Mungkin ada ketidakpuasan? Oo maksudnya cepet ketelan ya?</p>	<p>Endak sih, Cuma ATMnya aja, kalau sudah selesai tidak cepat ditarik, sebentar dia masuk mesinnya itu. Iya.</p>
<p>Apa Bapak ada rencana untuk menutup tabungan Simpeda?</p>	<p>Ndak ada sampai sekarang di sini aja.</p>
<p>Mungkin di suatu hari, apakah kira-kira hal yang membuat Bapak menutup rekening Simpeda?</p>	<p>Yaaa kalau ndak ada dana yang ditabung lg ya saya tutup.</p>
<p>Pernah mereferensikan Simpeda kepada orang lain/keluarga?</p>	<p>Ndak pernah.</p>
<p>Bapak ada rekening di Mandiri Syariah, mohon maaf kalau boleh</p>	<p>Ada KPR itu di sana.</p>

<p>tahu kenapa ya buka rekening di sana?</p> <p>Apa manfaat yang diharapkan dengan pemilikan rekening tersebut?</p> <p>Dari 2 tabungan yang Bapak miliki, mana yang menjadi tabungan utama Bapak?</p> <p>Seberapa sering Bapak menabung dan melakukan transaksi pada Mandiri Syariah?</p> <p>Apakah hal utama dari kebutuhan/keinginan Bapak yang mampu dipenuhi bank tersebut namun belum mampu diberikan oleh Simpeda? Tapi kalau membandingkan dengan di sana, apakah BPD ini bisa bersaing dengan bank nasional?</p> <p>Misalnya ada rejeki Rp100 juta, berapa yang akan ditempatkan di Simpeda dan berapa yang akan ditempatkan di Mandiri Syariah?</p> <p>Yang ini tentang undian berhadiah, apa Bapak tahu tentang program undian berhadiah nasional & regional Simpeda?</p> <p>Kalau yang nasional Bapak tahu? Ohh bukan Pak yang nasional itu hadiahnya uang tunai Rp500 juta yang paling tinggi, pesertanya nasabah Simpeda BPD seluruh provinsi di Indonesia. Pernah dengar?</p> <p>Berapa kali dan kapan pengundiannya yang lokal?</p>	<p>Untuk pembayarannya aja, kan harus buka rekening tabungan juga syaratnya.</p> <p>Yang di sini ini.</p> <p>Sekali itu, cuma cicilan aja.</p> <p>Kayaknya sama-sama aja ya Mbak.</p> <p>Iya bisa sih bersaing.</p> <p>Ooohh di sini aja, kemarin ini, baru-baru aja, kebetulan ada rejeki, saya taruh di sini semua kok, cuma karena ada kebutuhan saya ambil sedikit-sedikit, jadi posisi sekarang pas sedikit.</p> <p>Iya tahu, pernah dengar. Tapi saya belum pernah dapat.</p> <p>Iya yang dipajang di depan gedung itu kan?</p> <p>Ndak pernah. Ndak pernah tahu yang itu.</p> <p>Waktu ulang tahun mungkin ya, setahun sekali kan.</p>
--	---

<p>Hadiahnya apa saja tahu ya?</p> <p>Kalau untuk persyaratan nasabah untuk bisa mengikuti undian lalu prosedurnya bagaimana tahu ya?</p> <p>Mengenai pengumuman pemenang undian berhadiah?</p> <p>Kalau untuk program undian berhadiah ini dari mana tahunya Pak?</p> <p>Apakah program undian berhadiah ini pernah menjadi perbincangan dengan keluarga atau teman? Oya kapan itu Pak?</p> <p>Bagaimana pendapat Bapak mengenai program undian berhadiah nasional dan regional tersebut? Apa ya saran perbaikan Bapak terhadap program ini? Kan program ini tujuannya meningkatkan tabungan dari masyarakat. Gimana menurut Bapak? Misal dari promosinya.</p> <p>Untuk hadiahnya bagaimana? Ini tahun lalu ada hadiahnya 2 mobil untuk Sumbawa dan Lombok, lalu sepeda motor dan hadiah hiburan. Hiburannya seperti TV, kulkas, sepeda, BB, Laptop, tablet, dll. Untuk motor dan hadiah hiburan ini masing-masing 1 unit per cabangnya.</p> <p>Kalau untuk frekuensi pengundian berapa kali ya?</p> <p>Untuk peserta undian hadiah mobil minimal saldo rata-rata tabungan selama periode pengundian Rp25 juta, sedang</p>	<p>Yang dipajang aja itu saya tahu, biasanya ada mobil, motor.</p> <p>Ndak tahu.</p> <p>Ndak tahu.</p> <p>Ya kalau pas ke sini ada pengumuman itu ya, hadiahnya juga dipajang kan.</p> <p>Ndak ada ya, ndak pernah. Tapi pernah saya dengar teman saya dapat. Kurang lebih 2 tahunan mungkin.</p> <p>Yaaa bisa lebih gencar lagi ya untuk promosi, bisa pakai selebaran gitu, disebar-sebar pas orang ngantri begini kan. Jadi tidak hanya pengumuman di depan sana.</p> <p>Yang setingkat motor dan hiburan itu aja ya diperbanyak, lebih ada manfaat soalnya. Jadi kesempatan dapatnya juga banyak.</p> <p>Yaa setahun 2 kali lah.</p>
---	--

<p>motor Rp5 juta, dan hiburan Rp100ribu sudah bisa ikut. Ini otomatis terdaftar Pak. Lalu 1 kuponnya Rp100ribu.</p> <p>Kalau buat Bapak undian ini perlu diberikan kupon atau cukup diberi tahu saja ya, misal melalui SMS atau teller atau CS bahwa Bapak berhak mendapat kupon sekian?</p> <p>Apakah perlu dilanjutkan di masa mendatang?</p> <p>Setelah saya beri penjelasan sedikit tentang undian berhadiah, gimana ya, apa dengan adanya undian berhadiah ini membuat Bapak tertarik untuk lebih banyak menabung dan bertransaksi menggunakan Simpeda?</p> <p>Kalau untuk nasabah baru gimana ya, apakah bisa membuat orang-orang tertarik membuka rekening Simpeda?</p> <p>Buat Bapak, apa yang bisa membuat Bapak setia nabung di sini ya?</p> <p>Baik Pak, sekian dulu, terima kasih atas masukan dan waktunya.</p>	<p>Wah iya baru dengar ini saya.</p> <p>Ooo ya ya.</p> <p>Kupon aja ya, biar macam door prize, jadi lebih berasa jadi peserta undian berhadiah.</p> <p>Perluuu dilanjut.</p> <p>Iya pasti, tertarik ya.</p> <p>Bisa jadi ya. Kayaknya bisa asal informasinya ini diketahui sama orang-orang.</p> <p>Yaa pelayanan bagus itu aja lah, sudah nyaman di sini, lalu paling cepat juga, kalau kita minjam prosesnya cepat, bisa cepet keluar uangnya.</p> <p>Iya Mbak maaf ya, sudah dekat nomor saya ini. Nah ini dia.</p>
---	--

Rangkuman Wawancara Nasabah 27

Nama : Bpk IKS_w
 Pekerjaan : Guru
 Lama menjadi nasabah : 4 tahun
 Saldo tabungan : Rp1.000.000 - < Rp5.000.000
 Rek lain yang dimiliki : -

Pertanyaan	Jawaban informan
Sore Pak, maaf Bapak ada rekening Simpeda ya?	Ini buku tabungannya.
Oh iya Pak warna merah itu Simpeda. Antri nomor berapa ya ke teller?	365. Dapat nomor berapa?
Saya ngga ngantri Pak, saya Anastasia, mahasiswa yang sedang mengerjakan tugas akhir di Bank NTB. Kalau Bapak berkenan sambil menunggu antrian, saya ingin wawancara Bapak terkait Simpeda dan undian berhadiah.	Oh iya, apa yang bisa dibantu.
Minta tolong Bapak isi dulu data diri berikut ya. Setelahnya saya tanya lisan saja Pak.	Iya. Kuliahnya di mana?
Di Surabaya Pak, Univ Airlangga. Iya betul Pak.	Oo Ekonomi ya?
Dulu waktu buka rekening Simpeda karena apa ya Pak?	Di sini dulu karena tunjangan sertifikasi, gaji juga lewat BPD, lalu saya minjam juga. Dulu awalnya tunai, sekarang saya sudah berhenti ngambil gaji, karena lewat sini.
Mengapa harus Simpeda ya Pak? Apakah sudah ditentukan oleh instansi?	Iya betul, sudah ditentukan. Tinggal ikut saja.
Teman-teman Bapak juga sama di sini semua?	Ada di BRI, ada di Bank NTB, mencar dia, dibagi-bagi mungkin ya biar merata.
Bapak sebelum buka rekening di sini ndak ada rekening berarti ya?	Iyaa ndak ada.
Setoran masuk di sini itu waktu apa berarti ya?	Ya itu tiap bulan ada masuk, ada keluar, untuk keperluan sehari-hari di rumah, nanti kalau ada lebih ya ditabung

<p>Maaf nabungnya berarti belum rutin ya Pak per bulan?</p>	<p>masuk sini. Jadi ngapain rekening banyak-banyak kan, 1 aja cukup. Kendala juga, kita nabung dari uang apa lagi, jadi gaji masuk sini sama tunjangan sertifikasi.</p>
<p>Iya Pak semoga lancar, kalau manfaat yang diharapkan apa ya setelah membuka rekening di sini?</p>	<p>Ndak, ndak bisa nabung itu. Jarang, karena uang itu aja nabung. Itu aja gaji yang rutin sebenarnya, sertifikasi kan ndak rutin itu, setahun 4 kali, kadang-kadang dicicil lagi. Nggak tahu ini nanti semoga lancar ya.</p> <p>Ndak ada, hm apa ya, itu cadangan aja sebenarnya. Daripada disimpan di rumah malah habis. Padahal rugi sebenarnya ya, karena kena administrasi. Iya pemerintah itu pintar. Kalau di kantor pos kan ndak ada potongan dia, ambil pensiunan orang ndak kena potong. Misal kalau gaji ambil di bendahara lebih untung kalau dihitung, ya kan. Nanti transfer bayar lagi.</p>
<p>Sebelum membuka rekening Simpeda, dari mana Bapak mengetahui tentang tabungan Simpeda? Di mana biasanya Bapak menabung?</p>	<p>Belum tahu ya, di sini kan cuma karena harus, urus secara kolektif, sekitar 2010 waktu itu.</p> <p>Di sini.</p>
<p>Bapak menggunakan ATM?</p>	<p>Memang ndak pakai ATM saya. Menurut saya ya lebih baik ngantri aja, kalau pakai ATM nanti habis cepat. Lagian nanti bayar lagi biaya itu, kapan nabungnya. Kita ndak punya uang banyak kan, uang kecil banyak potongannya kan habis.</p>
<p>Dalam sebulan, kira-kira berapa kali Bapak menabung dan bertransaksi melalui Simpeda?</p>	<p>Kadang-kadang ndak tentu, kadang-kadang gajian misalnya Rp2juta sekian, kalau ada sertifikasi kita ambil separuhnya, yang separuhnya untuk cadangan. Waktu anak kuliah mungkin nanti butuh bisa ambil lagi. Yaa lebih kurang 2-3 kali, tergantung kebutuhan tapi. Yahh pegang uang banyak habis, sedikit cukup aja.</p>
<p>Bapak puas menabung dan bertransaksi melalui Simpeda?</p>	<p>Biasa aja. Di tempat lain juga sama. Kalau kita bandingkan sekilas-sekilas ya sama aja ya.</p>
<p>Kalau dari sisi pelayanan gimana menurut Bapak? Bisa bersaing ya BPD ini dengan bank-bank lain? Bapak kan ada pinjaman di sini ya, gimana Pak prosesnya?</p>	<p>Bisa sini. Pelayanan bagus, sopan, santun, cepat.</p> <p>Iya ada, cepat juga prosesnya, langsung potong gaji.</p>
<p>Pernahkah ada ketidakpuasan atau peristiwa yang mengecewakan saat menabung atau bertransaksi?</p>	<p>Ndak ada.</p> <p>Kalau sekarang ini ya kebetulan bulannya. Ndak masalah.</p>

<p>Kalau soal antrian gimana Pak?</p> <p>Apakah Bapak pernah ada rencana untuk menutup tabungan Simpeda, misal ketika Bapak pensiun, sudah tidak terima sertifikasi, gimana Pak? Misal Bapak pensiun dapat dari mana?</p> <p>Oo terus tabungannya ini ditutup?</p> <p>Nah kalau Bapak rencana di mana?</p> <p>Dari Bapak nabung di sini, apakah Bapak pernah mengajak orang lain/keluarga menabung di Simpeda?</p> <p>Tabungan Bapak di sini aja ya?</p> <p>Kalau dibandingkan dengan bank lain, apa ya Pak masukan untuk Bank NTB supaya lebih maju? Mungkin Bapak pernah tahu.</p> <p>Misalnya jika memiliki rejeki Rp100 juta, sementara belum tahu dipakai apa, Bapak akan tempatkan di mana?</p> <p>Yang ini tentang undian berhadiah Pak, apa Bapak mengetahui tentang program undian berhadiah nasional & regional Simpeda? Iya ada syaratnya Pak, ketentuan saldo minimalnya? Berapa kali dan kapan pengundiannya?</p>	<p>Biasanya pernah juga sepi kok.</p> <p>Kalau untuk kredit, pensiun habis, cicilan juga pasti habis. Jadi kita ndak bisa, pensiun kurang 3 tahun lalu ambil cicilan 4 tahun, ndak boleh, diperiksa, dihitung sama dia.</p> <p>Dari Taspen, kalau untuk sertifikasi kita sudah ndak bisa dapat ya, putus hubungan.</p> <p>Oo kalau secara ini, bisa sih pensiun dari Taspen dipindahkan di sini, atau minta ke bank lain juga bisa.</p> <p>Saya sih rencana di sini aja, kecuali pindah tempat tinggal atau daerah ya. Soalnya kan ini bank daerah. Kalau kayak BRI itu kan ada di mana-mana dia. Kecuali sudah bener-bener ndak ada yang ditabung ya mundur.</p> <p>Ndak pernah.</p> <p>Iya ndak ada lain, sini aja. Selama aktif jadi pegawai, kalau pensiun ya mundur.</p> <p>Ya mungkin untuk administrasinya ya kecil karena kan suku bunganya kan kecil, suku bunganya kecil kan ngga dapat bunga kadang-kadang. Mungkin ya misalnya ya, yang Rp10juta ke bawah mungkin bisa ndak pakai administrasi, atau paling nggak diperkecil lah. Itu ya, itu kan bagian dari motivasi itu. Kan kurang adil itu, tabungan Rp5juta administrasi Rp5ribu, puluhan juta, ratusan juta, administrasinya sama. Jadi itu mungkin bisa dipilah-pilah.</p> <p>Di sini. Kemarin juga pernah 100 lebih nabung, itu juga di sini, karena kita mau pakai bangun itu. Ini sudah dipakai habis sudah. Malas lah buka rekening lagi, 1 aja cukup. Kecuali punya usaha banyak, di sini ada, sana ada, banyak uang. Belum lagi ngantrinya, mencapekkan diri.</p> <p>Undian? Pernah sih, tapi belum pernah dapat. Untuk penabung aktif itu kan?</p> <p>Harus rutin itu ya, kalau putus-putus ngga ikut.</p> <p>Ndak pernah dengar.</p>
--	--

<p>Hadiahnya apa saja Bapak tahu? Untuk motor Pak?</p> <p>Kalau hadiah hiburan tahu ya?</p> <p>Kalau pengumuman pemenang undian berhadiah Bapak pernah tahu?</p> <p>Dari mana Bapak tahu tentang program undian berhadiah?</p> <p>Apakah undian berhadiah pernah dibahas dalam pembicaraan dengan keluarga atau teman? Kalau tujuannya bank sendiri kan menarik masyarakat untuk menabung di sini, dengan undian masyarakat harapannya tertarik untuk nabung, kalau Bapak sendiri gimana Pak? Apakah adanya undian berhadiah itu mampu membuat Bapak tertarik untuk lebih banyak menabung dan bertransaksi menggunakan tabungan Simpeda? Jadi murni untuk nasabah ya maksud Bapak?</p> <p>Kalau untuk membuat seseorang yang belum memiliki rekening sehingga tertarik membuka tabungan Simpeda bisa ndak Pak?</p> <p>Bagaimana pendapat Bapak mengenai program undian berhadiah nasional dan regional tersebut? Saya bisa jelaskan sedikit ya Pak. Undian ini ada 2 macam, nasional dan regional, yang nasional adalah seluruh nasabah Simpeda BPD se-Indonesia sedang yang regional untuk provinsi NTB saja. Bapak pernah tahu?</p>	<p>Yang dipajang aja itu, apa ya, mobil mungkin. Oh mungkin pernah. Untuk ketentuan-ketentuannya itu ndak tahu saya.</p> <p>Ndak pernah lihat. Cuma tahu mobil sama Honda Beat aja.</p> <p>Ndak pernah tahu, siapa yang dapat, ndak tahu.</p> <p>Yaa kalau ke sini kan ada hadiah itu dipajang.</p> <p>Ndak itu, ndak pernah dengar.</p> <p>Ya bisa jadi, tapi itu kan harus independen, ndak boleh monopoli keluarga, itu pegawai bank dan keluarganya seharusnya ndak boleh ikut itu ya,</p> <p>Iya.</p> <p>Bisa sih bisa. Asal promosinya ditambah lagi ya. Mungkin begini juga itu, di tabungan sekian, buka baru hadiahnya apa, nanti lebih tinggi lagi, apa hadiahnya, begitu kan juga bisa menarik, jadi nasabah baru dapat hadiah atau bonus.</p> <p>Ndak pernah tahu itu.</p>
---	--

<p>Kalau untuk regional pengundiannya 1 tahun sekali, hadiahnya ada 3 level, mobil, sepeda motor, dan hadiah hiburan. Untuk mobil ada 2 unit, 1 untuk Pulau Sumbawa, 1 untuk Pulau Lombok, sedangkan motor dan hadiah hiburan masing-masing 1 unit untuk 1 kantor cabang. Untuk hadiah hiburan ada laptop, BB, tablet, sepeda gunung, TV, kulkas, dispenser, uang tunai. Bapak ada masukan untuk hadiah tersebut?</p> <p>Kalau frekuensi pengundian setahun berapa kali ya Pak sarannya? Iya Pak untuk tahun ini periodenya Januari-Desember, saat tutup buku berakhir periode pengundian juga berakhir. Untuk pengumuman pemenang bagaimana?</p> <p>Kalau promosinya sendiri gimana?</p> <p>Bapak sekarang merasa ikut undian nggak?</p> <p>Loh tapi sebenarnya semua otomatis diikutkan lo Pak, asal minimal Rp100ribu saja sudah bisa diikutkan undian. Tapi ada syaratnya misal 1 periode pengundian, Jan-Juni minimal saldo rata-rata Rp25juta bisa jadi peserta undian hadiah mobil, untuk saldo Rp5juta bisa ikut undian motor, dan hiburan Rp100ribu ikut undiannya. Kuponnya 1 kupon Rp100ribu. Kalau menurut Bapak diberi tahu saja cukup atau diberi kupon langsung? Soalnya kalau kupon langsung kan lumayan itu nasabah banyak sekali.</p> <p>Kalau sistem yang sudah berjalan</p>	<p>Kalau hadiah mungkin kan sudah diatur khusus ya. Sudah cukup lah itu.</p> <p>Yaaa cukup ya setahun sekali. Saat tutup buku itu lah.</p> <p>Kurang ya informasinya ya, ndak pernah tahu saya. Bisa lah diumumkan lewat koran, TV Lombok ya.</p> <p>Banyak lah itu ya, kalau dibandingkan bank lain kan juga ndak begitu anu.</p> <p>Nggak ikut. Karena saya nabungnya pasif aja Mbak, kata orang itu.</p> <p>Saya ndak pernah tau informasi ini, sebenarnya lebih baik ada pemberitahuan ya. Misal dari sekolah, misal sertifikasi ya, instansi-instansi, harusnya dia tahu ini guru dari sekolah mana, dia ada datanya itu. Sekolah kan tiap bulan juga menginformasikan.</p> <p>Kupon langsung sebenarnya.</p> <p>Oh iya bisa juga disampaikan, misal pas ke sini, ke teller/CS, diberitahukan sekian-sekian tabungannya, kuponnya sekian, kan dia ada datanya ya, kan kelihatan di sana. Belum pernah itu, ini kuponnya Pak, belum pernah.</p>
---	---

<p>memang ndak ada sistem kupon Pak, tapi diundi secara otomatis. Ooo maksud Bapak yang bola-bola ya? Itu khusus untuk mobil pakai yang pengundian manual.</p>	<p>Oo gitu, mestinya ada yang manual langsung, pakai apa itu?</p> <p>Ooo gitu. Saya kurang tahu yang begitu-begitu.</p>
<p>Kalau nurut Bapak nasabah perlu tahu ndak ya waktu pengundiannya ini?</p>	<p>Iya perlu itu. Seharusnya lebih diinformasikan ke nasabah, sehingga transparan. Bisa lewat SMS juga harusnya ya, mereka simpan data no HP nasabah. Soalnya gini, kemarin waktu sertifikasi ada error, ada yang masuk SMS saya, oh ini error ndak bisa masuk, di daftarnya ada tapi ndak bisa masuk ke rekening error, mungkin salah kalau ada, terus saya menghubungi kantor untuk mengurus itu, untuk monitor kan. 1-2 hari sudah beres.</p>
<p>Itu dari Bank NTB atau sekolah? Oo begitu jadi sebenarnya untuk undian bisa juga ya? Kalau pemberitahuan Bapak lebih suka melalui apa? Brosur, spanduk, radio, atau SMS? Apakah program ini perlu dilanjutkan di masa mendatang?</p>	<p>Dari Bank NTB.</p> <p>Iyaa cuma bikin petugasnya aja khusus ya.</p> <p>Ah lewat SMS aja cukup sudah, HP kan. Iya bisa dilanjutkan.</p>
<p>Bagaimana program promosi yang Bapak harapkan untuk meningkatkan loyalitas dan tabungan Bapak?</p>	<p>Ya itu tadi, biaya administrasi, dipilah-pilah, misal Rp10juta ke bawah ndak pake administrasi, lalu untuk orang yang minjam ada potongan, katakan pembayaran lancar terus selama periodenya mendapat bonus potongan cicilan, terus hadiah untuk yang punya tabungan besar mungkin untuk setahun dapat, hadiahnya apa. Itu merangsang juga itu. Nanti yang kecil mungkin apa hadiahnya, yang penting bisa rutin ya.</p>
<p>Kalau Bapak sendiri misal ndak ada undian tetep nabung di sini ya? Kalau soal pelayanan gimana Pak?</p>	<p>Iya tetep sih, cuma itu tadi kalau misal administrasi dipilah-pilah, dibedakan, kan animonya lebih banyak ya. Jadi ada bedanya orang nabung Rp500ribu dengan Rp5juta. Kalau pelayanan ya setidaknya saat ramai begini banyak petugas yang standby di loket, tadi kan banyak kosong, bisa diberdayakan loket-loket yang lain, biar orang ndak nunggu terlalu lama gini. Saya dari jam berapa tadi, lama sekali ini geraknya.</p>
<p>Baik Pak sekian dulu pertanyaan saya, terima kasih atas waktu dan banyak masukan dari Bapak.</p>	<p>Wah iya Mbak sama-sama.</p>

LAMPIRAN 3

Rangkuman Singkat Wawancara Nasabah



Lampiran
3_Rangkuman Singka



LAMPIRAN 4

Protokol Penelitian

PROTOKOL PENELITIAN

I. Prosedur Lapangan

1. Tinjauan informasi pendahuluan

Mengenali identitas nasabah

- a) Nama
- b) Alamat
- c) Jenis Kelamin
- d) Usia
- e) Pendidikan formal terakhir
- f) Pekerjaan
- g) Status Perkawinan
- h) Pengeluaran rata-rata per bulan
- i) Lama menjadi nasabah Simpeda
- j) Rata-rata transaksi pada Simpeda per bulan
- k) Jumlah rekening tabungan yang dimiliki selain Simpeda
(Sebutkan Bank dan produknya)
- l) Rata-rata transaksi pada produk bank lain tersebut per bulan
- m) Aktivitas yang disenangi (*Hobby*)

2. Penentuan informan yang harus diwawancarai

Kriteria informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah

- a) Nasabah Simpeda Bank NTB yang sudah bekerja.

Pemilihan kriteria ini dilakukan dengan pertimbangan responden yang sudah bekerja lebih leluasa mengatur pemanfaatan uang baik untuk pengeluaran maupun untuk tabungan. Responden yang sudah bekerja diasumsikan memiliki konsistensi menabung karena memiliki sumber penghasilan sendiri.

- b) Telah menjadi nasabah paling sedikit 3 bulan serta telah melakukan transaksi minimal 5 kali. Pertimbangan kriteria yang kedua adalah dengan asumsi responden terpilih telah merasakan manfaat menjadi nasabah Simpeda Bank NTB.

II. *Draft Wawancara*

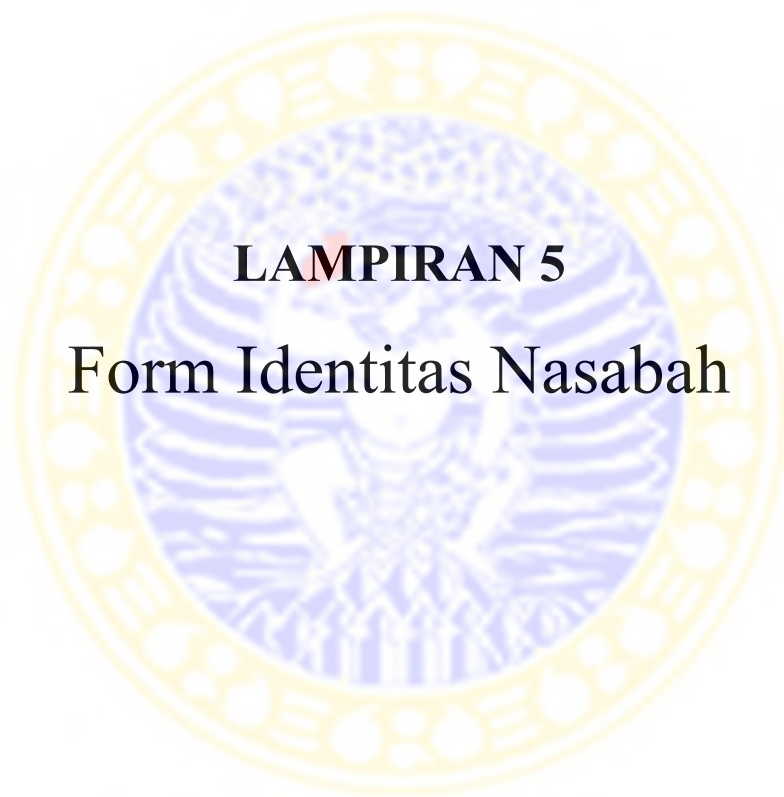
Draft pertanyaan wawancara dapat dilihat pada halaman selanjutnya.

No	Rumusan Masalah	No	Pertanyaan Penelitian	No	Pertanyaan Wawancara
a	Faktor apa saja yang mendasari keputusan nasabah untuk menabung di tabungan Simpeda?	1	Apakah kebutuhan dan pertimbangan mendasar saat membuka tabungan dan menabung pada Simpeda?	1	a Apakah alasan utama membuka rekening tabungan pada Simpeda?
					b Mengapa harus Simpeda?
				2	Apakah alasan utama menabung dan menggunakan Simpeda sebagai sarana bertransaksi?
				3	Apakah manfaat yang diharapkan setelah membuka rekening tabungan Simpeda?
				4	Sebelum membuka rekening Simpeda, dari mana Anda mengetahui tentang tabungan Simpeda?
				5	a Di mana biasanya Anda menabung?
					b Di mana biasanya Anda menggunakan ATM Simpeda?
				6	Dalam sebulan, kira-kira berapa kali Anda menabung dan bertransaksi melalui Simpeda?
				7	a Apakah Anda puas menabung dan bertransaksi melalui Simpeda?
					b Apakah yang membuat Anda puas?
					c Pernahkah ada permasalahan atau peristiwa yang mengecewakan saat menabung atau bertransaksi?
					d Jika pernah, bagaimana tanggapan petugas?
					e Apakah permasalahan atau kekecewaan tersebut membuat Anda enggan menabung dan bertransaksi di masa mendatang?
				8	a Apakah Anda pernah atau memiliki rencana untuk menutup tabungan Simpeda?
					b Jika pernah, mengapa?
					c Jika tidak, apakah kira-kira hal yang membuat Anda menutup rekening Simpeda di masa mendatang?
					d Adakah yang bisa dilakukan manajemen untuk mengurungkan niat Anda tersebut?
				9	a Apakah Anda pernah mereferensikan Simpeda kepada orang lain/keuarga?
					b Jika pernah hal apa yang membuat Anda mereferensikannya?

No	Rumusan Masalah	No	Pertanyaan Penelitian	No	Pertanyaan Wawancara
		2	Jika nasabah memiliki tabungan di bank lain, apa kebutuhan dan pertimbangan mendasar saat membuka tabungan dan menabung pada bank lain tersebut?	1	Apakah alasan utama membuka rekening tabungan dan bertransaksi melalui bank tersebut?
				2	Apakah manfaat yang diharapkan dengan pemilikan rekening di bank tersebut?
				3	Tabungan mana yang menjadi tabungan utama Anda?
				4	Seberapa sering Anda menabung dan melakukan transaksi pada bank tersebut?
				5	Apakah hal utama dari kebutuhan/keinginan Anda yang mampu dipenuhi bank tersebut yang tidak mampu diberikan oleh Simpeda? (keunggulan komparatif)
				6	Misalnya jika memiliki uang Rp100 juta, berapa yang akan ditempatkan di Simpeda dan berapa yang akan ditempatkan di bank lain tersebut? Mengapa?
b	Bagaimana efektivitas program Simpeda undian berhadiah dalam rangka memelihara nasabah yang ada dan menambah nasabah baru?	3	Evaluasi dan tanggapan manajemen terhadap pelaksanaan program undian berhadiah nasional & regional.	1	a Bagaimana tanggapan manajemen terkait program undian berhadiah tersebut, apakah target dan tujuannya?
					b Apakah sudah berhasil mencapai target dan tujuan yang diharapkan?
					c Jika belum, apakah hambatan dan kendala manajemen dalam pelaksanaannya?
					d Apakah yang perlu ditingkatkan dari apa yang sudah dilakukan?
					e Berapa lama program undian berhadiah ini sudah dijalankan?
					f Apakah ada rencana program ini dihentikan dan atas dasar apa?
				2	Apakah usaha yang dilakukan dalam rangka mempromosikan undian berhadiah nasional & regional tersebut (<i>above</i> dan <i>below the line</i>)?

No	Rumusan Masalah	No	Pertanyaan Penelitian	No	Pertanyaan Wawancara
				3	a Apa saja hadiah undian (utama dan pendukung) untuk tahun 2013 dan 2014?
					b Kapan periode pengundian untuk tahun 2013 dan 2014?
					c Apa persyaratan nasabah untuk bisa mengikuti undian?
					d Dimana pengundian untuk tahun 2013 dan 2014?
					e Bagaimana prosedur pengundian sampai dengan adanya pemenang?
					f Bagaimana prosedur pengumuman pemenang dan melalui media apa saja?
		4	Bagaimana pemahaman nasabah tentang program undian berhadiah nasional & regional yang diadakan tersebut?	1	a Apakah Anda mengetahui tentang program undian berhadiah nasional & regional Simpeda?
					b Berapa kali dan kapan pengundiannya?
					c Hadiahnya apa saja?
					d Tahukah Anda mengenai persyaratan nasabah untuk bisa mengikuti undian?
					e Tahukah Anda mengenai prosedur pengundian?
					f Tahukah Anda mengenai pengumuman pemenang undian berhadiah tersebut?
				2	Dari mana Anda mengetahui tentang program undian berhadiah nasional & regional tersebut?
				3	Apakah program undian berhadiah pernah menjadi bahasan/topik dalam pembicaraan dengan keluarga atau teman? (<i>word of mouth</i>)

No	Rumusan Masalah	No	Pertanyaan Penelitian	No	Pertanyaan Wawancara
		5	Bagaimana penilaian nasabah mengenai program undian berhadiah nasional & regional yang diadakan tersebut?	1	a Bagaimana pendapat Anda mengenai program undian berhadiah tersebut? (Hadiah, frekuensi pengundian, tempat pengundian, persyaratan, prosedur, pengumuman pemenang)
					b Apakah saran perbaikan Anda terhadap program ini?
					c Apakah perlu dilanjutkan di masa mendatang?
				2	Apakah adanya undian berhadiah nasional & regional tersebut membuat Anda/seseorang tertarik membuka rekening tabungan Simpeda?
				3	Apakah adanya undian berhadiah nasional & regional tersebut membuat Anda tertarik untuk lebih banyak menabung dan bertransaksi menggunakan tabungan Simpeda?
				4	Bagaimana program promosi yang Anda harapkan untuk meningkatkan loyalitas dan tabungan Anda?
				5	a Bagaimana program yang seharusnya dibuat untuk meningkatkan loyalitas dan tabungan masyarakat?
					b Apa saran terhadap undian berhadiah yang selama ini dilakukan?



SURVAI NASABAH SIMPEDA BANK NTB 2014

Yth Bapak/Ibu/Sdr/Sdri,

Memberikan layanan untuk nasabah yang terbaik adalah tekad Bank NTB. Untuk itu kami mohon bantuan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri untuk memberikan pendapat terhadap apa yang sudah dilakukan oleh Bank NTB. Kejujuran amat kami perlukan untuk perbaikan dan senantiasa memberikan yang terbaik. Kerahasiaan jawaban dan responden akan tetap kami jamin dan kami gunakan hanya untuk tujuan penelitian ini. Atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri meluangkan waktu kami ucapkan terima kasih. Informasi yang Anda berikan sangat berguna bagi kami.

Jawablah dengan memberi tanda "X" atau "√" pada kotak yang disediakan.

a) Nama: _____

b) Alamat: _____

c) Jenis Kelamin: Pria Wanita

d) Usia:

< 20 31-40 51-55
 20-30 41-50 di atas 55

e) Pendidikan formal terakhir:

SD SMP SMA
 Diploma Sarjana Pasca Sarjana

f) Pekerjaan:

Mahasiswa Profesi (Dokter, Akuntan, Apoteker, dll)
 Guru Pengusaha/wiraswasta
 Pegawai Negeri Sipil TNI atau Polisi
 Pegawai swasta Lain-lain, sebutkan _____
 Ibu rumah tangga

g) Status: Belum kawin Kawin Cerai

h) Pengeluaran keluarga rata-rata per bulan:

- < Rp1.000.000 Rp10.000.000 - < Rp50.000.000
 Rp1.000.000 - < Rp5.000.000 Rp50.000.000 - < Rp100.000.000
 Rp5.000.000 - < Rp10.000.000 di atas Rp100.000.000

i) Lama menjadi nasabah Simpeda: _____ tahun, _____ bulan

j) Saldo tabungan pada Simpeda:

- < Rp1.000.000 Rp10.000.000 - < Rp50.000.000
 Rp1.000.000 - < Rp5.000.000 Rp50.000.000 - < Rp100.000.000
 Rp5.000.000 - < Rp10.000.000 di atas Rp100.000.000

k) Jumlah keluarga inti yang memiliki rekening di Bank NTB: _____ orang.

l) Rekening tabungan yang dimiliki selain Simpeda. Sebutkan Bank dan produknya.

No	Bank	Tabungan
1		
2		
3		
4		
5		

m) Aktivitas yang disenangi (*Hobby*): _____

LAMPIRAN 6

Data Statistik Rekening & DPK per Jenis Bank



Data Tabungan di Provinsi NTB menurut Kepemilikan Bank					
Per 30 November 2013					
Sumber: Bank Indonesia, 2014					
Jumlah Tabungan (dalam Rupiah)					
	BANK PERSERO dan BANK PEMERINTAH DAERAH	BANK SWASTA NASIONAL	BANK ASING & CAMPURAN	JUMLAH	PORSI BANK PERSERO DAN BANK PEMDA
<10 JT	964.651.501.501	175.780.662.486	570.304.819	1.141.002.468.806	17,5%
>10 JT - 100 JT	2.476.597.607.994	563.064.039.466	4.545.925.488	3.044.207.572.948	45,0%
>100JT - 500JT	1.201.026.805.604	528.055.253.735	8.857.797.662	1.737.939.857.001	21,8%
>500JT - 1 M	128.623.644.047	237.492.834.203	0	366.116.478.250	2,3%
>1 M - 2 M	214.690.539.603	242.305.741.645	2.810.508.918	459.806.790.166	3,9%
>2 M - 5M	166.176.090.461	171.879.076.730	0	338.055.167.191	3,0%
>5M - 10M	44.260.492.280	140.393.221.031	0	184.653.713.311	0,8%
>10M -15M	36.953.788.629	35.189.000.000	0	72.142.788.629	0,7%
>15M - 20M	51.610.333.558	85.797.000.000	0	137.407.333.558	0,9%
>20M	215.999.178.258	176.269.554.082	0	392.268.732.340	3,9%
JUMLAH	5.500.589.981.935	2.356.226.383.378	16.784.536.887	7.873.600.902.200	100,0%
PORSI	69,9%	29,9%	0,2%	100,0%	
Jumlah Tabungan (dalam Rekening)					
	BANK PERSERO dan BANK PEMERINTAH DAERAH	BANK SWASTA NASIONAL	BANK ASING & CAMPURAN	JUMLAH	PORSI BANK PERSERO DAN BANK PEMDA
<10 JT	1.123.810	206.156	746	1.330.712	90,9%
>10 JT - 100 JT	105.603	20.310	195	126.108	8,5%
>100JT - 500JT	5.958	2.495	31	8.484	0,5%
>500JT - 1 M	194	336	0	530	0,0%
>1 M - 2 M	155	176	2	333	0,0%
>2 M - 5M	57	53	0	110	0,0%
>5M - 10M	7	20	0	27	0,0%
>10M -15M	3	3	0	6	0,0%
>15M - 20M	3	5	0	8	0,0%
>20M	6	5	0	11	0,0%
JUMLAH	1.235.796	229.559	974	1.466.329	100,0%
PORSI	84,3%	15,7%	0,1%	100,0%	
Nominal Rata-rata Tabungan per Rekening (dalam Rupiah)					
	BANK PERSERO dan BANK PEMERINTAH DAERAH	BANK SWASTA NASIONAL	BANK ASING & CAMPURAN	RATA-RATA	
<10 JT	858.376	852.658	764.484	857.438	
>10 JT - 100 JT	23.451.963	27.723.488	23.312.438	24.139.686	
>100JT - 500JT	201.582.210	211.645.392	285.735.408	204.849.111	
>500JT - 1 M	663.008.474	706.823.911		690.785.808	
>1 M - 2 M	1.385.100.256	1.376.737.168	1.405.254.459	1.380.801.172	
>2 M - 5M	2.915.370.008	3.243.001.448		3.073.228.793	
>5M - 10M	6.322.927.469	7.019.661.052		6.839.026.419	
>10M -15M	12.317.929.543	11.729.666.667		12.023.798.105	
>15M - 20M	17.203.444.519	17.159.400.000		17.175.916.695	
>20M	35.999.863.043	35.253.910.816		35.660.793.849	
RATA-RATA	4.451.050	10.264.143	17.232.584	5.369.600	

**ANALISIS KEPUTUSAN NASABAH MENABUNG
PADA TABUNGAN SIMPEDA
DI BANK NTB**

Diajukan oleh:

**ANASTASIA PRIMADIANI C.
041143019**

Telah disetujui oleh:

Pembimbing Utama,



Badri Munir Sukoco, S.E., MBA., Ph.D.
NIP: 197809112005011001

Tanggal:

6/10, 2014

Mengetahui,
Ketua Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga



Drs. Sri Gunawan, M.Com., DBA.
NIP: 19621222198701 1001

Tanggal: 6 OKTOBER 2014

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa:

Nama : Anastasia Primadiani C.

NIM : 041143019

Telah melakukan perbaikan terhadap Tesis yang berjudul **Analisis Keputusan Nasabah Menabung pada Tabungan Simpeda di Bank NTB** sebagaimana disarankan oleh tim penguji pada tanggal 2 September 2014.

Tim Penguji

Ketua,



Prof. Dr. Sri Wahyuni Astuti, S.E., M.S.

Sekretaris,



Badri Mufir Sukoco, S.E., MBA., Ph.D.

Anggota,



Dr. Gancar Candra Premananto, S.E., M.Si.



Drs. Ec. Hermawanto, M.S., MBA.

KATA PENGANTAR

Puji syukur pada Allah Bapa, Putra dan Roh Kudus melalui perantaraan Bunda Maria yang telah melimpahkan berkat dan kasih-Nya sehingga tesis ini dapat selesai. Penulis menyadari bahwa tesis ini dapat selesai karena bantuan, motivasi, doa dan kerja sama dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ungkapan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Sri Gunawan, M.Com., DBA. selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Airlangga ("MM Unair").
2. Bapak Badri Munir Sukoco, S.E., MBA., Ph.D. sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, koreksi, petunjuk, dan saran yang berarti dalam penulisan tesis ini. Terima kasih pula atas bimbingan *paperlessnya*.
3. Ibu Prof. Dr. Sri Wahyuni Astuti, S.E., M.S., Bapak Dr. Gancar Candra Premananto, S.E., M.Si., dan Bapak Drs.Ec. Hermawanto, M.S., MBA. selaku dosen penguji yang memberikan masukan dalam tesis ini.
4. Seluruh dosen yang telah berbagi ilmu dan pengalaman selama penulis kuliah di MM Unair.
5. Direksi dan manajemen PT Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Barat ("Bank NTB"), khususnya Pemimpin Divisi Perencanaan, Bapak Drs. R. Purwanto yang telah memberikan kemudahan dan waktu pada penulis untuk mengadakan penelitian beserta segenap tim, Ibu Novi, Ibu Ira, dkk. Terima kasih atas waktu, bantuan dan kerja sama yang diberikan selama penelitian ini. Juga untuk Pemimpin Cabang Utama Pejanggik (Bapak H.M. Junaedi yang dilanjutkan oleh Bapak I Ketut Suardana) beserta timnya yang telah

memberikan kesempatan penulis sehingga penelitian ini dapat dilakukan dengan lancar.

6. Para responden nasabah Bank NTB yang telah bersedia berbagi informasi.
7. Ibu, Almarhum bapak, serta bapak dan ibu mertua atas kasih sayang, dukungan doa dan teladan yang diberikan.
8. Petrus Endria Effendhi, terima kasih sudah menjadi sahabat, suami, kakak, dan "*partner-in-crime*". Mari merealisasikan mimpi selanjutnya.
9. Teman-teman angkatan 37 Akhir Pekan atas waktu, pengalaman, serta proses belajar yang dilalui selama perkuliahan, Mba Dewi, Hasti, Humam, Untung, Bremit, Amel, Dian Uphil, Dyah, dkk.
10. Teman-teman seperjuangan di ruang baca, Rehanna, Mba Isti, Janet, Idryss, Sanju, Mba Pratiwi, dkk yang saling memberi dukungan dan semangat. Juga untuk Mba Tiwi yang rajin mengingatkan dan mendoakan.
11. Staf karyawan MM Unair, Pak Tuwari, Ibu Rita, Ibu Asih, Mba Winda, serta Mba Ina atas segala pelayanan serta kemudahan selama penulis belajar di MM Unair.

Semoga Allah membalas semua kebaikan yang telah diberikan. Tesis ini bukanlah akhir namun justru awal dari pembelajaran selanjutnya. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari berbagai pihak. Semoga tesis ini bermanfaat.

Surabaya, Agustus 2014

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman judul	i
Pernyataan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Pernyataan Telah Diuji	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Gambar	x
Daftar Grafik	xi
Daftar Tabel	xii
Daftar Lampiran	xiii
Abstraksi	xiv
Abstract	xv
Bab I Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.5 Sistematika Pembahasan	12
Bab II Tinjauan Kepustakaan	14
2.1 Penelitian Terdahulu	14
2.2 Tinjauan Teoritis	15
2.2.1 Bank	15
2.2.1.1 Pengertian bank	15
2.2.1.2 Fungsi bank	16
2.2.1.3 Jenis bank	17
2.2.1.4 Sumber dana bank	18
2.2.2 Jasa	20
2.2.2.1 Definisi jasa	20
2.2.2.2 Karakteristik jasa	21
2.2.2.3 Bauran Pemasaran Jasa	23
2.2.2.4 Dimensi Kualitas Jasa	26
2.2.3 Pengertian Perilaku Konsumen	27
2.2.4 Model Perilaku Konsumen	31
2.2.5 Motivasi	34
2.2.6 Loyalitas Pelanggan	35
2.2.6.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas	35
2.2.6.2 Jenis Loyalitas Pelanggan	36
2.2.6.3 Tahapan Loyalitas Pelanggan	38

2.3 Model Analisis	39
Bab III Metode Penelitian	41
3.1 Alasan Logis Pemilihan Pendekatan Penelitian	41
3.2 Komponen Desain Penelitian	42
3.2.1 Pertanyaan Penelitian	43
3.2.2 Unit Analisis	43
3.2.3 Logika yang Mengaitkan Data dengan Pertanyaan Penelitian	43
3.3 Jenis dan Sumber Data	45
3.4 Prosedur dan Teknik Pengumpulan Data	46
3.5 Uji Keabsahan Data	47
3.6 Teknik Analisis	48
3.7 Tahapan Penelitian	49
Bab IV Gambaran Umum Subjek Dan Objek Penelitian	52
4.1 Profil Tabungan Simpeda	52
4.2 Undian Berhadiah Nasional dan Regional Bank NTB	55
4.2.1 Undian Berhadiah Nasional	55
4.2.2 Undian Berhadiah Regional	57
4.3 Profil PT Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Barat	61
Bab V Analisis dan Pembahasan Hasil Penelitian	64
5.1 Profil Responden	64
5.2 Analisis Data Hasil Penelitian	65
5.2.1 Faktor yang Mendasari Keputusan Nasabah untuk Menabung di Tabungan Simpeda	65
5.2.1.1 Membuka tabungan Simpeda	65
5.2.1.1.1 Gaji dan tunjangan	67
5.2.1.1.2 Lokasi atau akses yang dekat	68
5.2.1.1.3 Kredit	69
5.2.1.1.4 Rekanan	69
5.2.1.2 Kepuasan Menabung di Simpeda	70
5.2.1.2.1 Kepuasan Nasabah Berdasarkan Tingkat Pengeluaran	72
5.2.1.2.2 Kepuasan Nasabah Berdasarkan Saldo Tabungan	73
5.2.1.3 Menabung di Simpeda	75
5.2.1.3.1 Responden hanya memiliki 1 rekening bank	75
5.2.1.3.2 Responden memiliki rekening lain, namun tetap menabung di Simpeda	76
5.2.1.3.3 Responden memiliki rekening lain dan tidak menabung di Simpeda	78

5.2.2 Efektivitas Program Simpeda Undian Berhadiah dalam rangka Memelihara Nasabah yang Ada dan Menambah Nasabah Baru	84
Bab VI Simpulan dan Saran	102
6.1 Simpulan	102
6.2 Saran	104
6.3 Keterbatasan Penelitian dan Arah Penelitian Selanjutnya	113
Daftar Kepustakaan	114



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Strategi Pemasaran dan Perilaku Konsumen	30
Gambar 2.2	Model Perilaku Konsumen	31
Gambar 2.3	Model Tiga Tahap Konsumsi Jasa	33
Gambar 2.4	Model Loyalitas Konsumen	36
Gambar 2.5	Model Analisis	40
Gambar 6.1	Faktor Independen dan Dependen yang Berpengaruh terhadap Loyalitas	103
Gambar 6.2	Bagan Kekuatan dan Kelemahan Tabungan Simpeda beserta Solusi Penyelesaian Masalah	105
Gambar 6.3	Bagan Permasalahan terkait Undian Berhadiah Simpeda ..	108



DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1	Data DPK Total Provinsi NTB (Rp)	4
Grafik 1.2	Data DPK Bank NTB (Rp)	4
Grafik 5.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan dan Pengeluaran	64
Grafik 5.2	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan, Lama Menabung dan Saldo Tabungan	64
Grafik 5.3	Alasan Utama Membuka Rekening Simpeda	66
Grafik 5.4	Kepuasan Menabung dan Bertransaksi Melalui Simpeda	71
Grafik 5.5	Alasan Nasabah Puas Menabung di Simpeda	71
Grafik 5.6	Indikator Kepuasan Minimum dan Optimum Nasabah ...	72
Grafik 5.7	Alasan Responden Mereferensikan Tabungan Simpeda	72
Grafik 5.8	Alasan Utama Membuka Rekening dan Bertransaksi di Bank Lain	82
Grafik 5.9	Keunggulan Kompetitif Bank Lain Dibanding Simpeda	82
Grafik 5.10	Tabungan Utama Responden	83
Grafik 5.11	Preferensi Penempatan Dana	83
Grafik 5.12	Pangsa Pasar Tabungan Bank NTB	85
Grafik 5.13	Data Tabungan di Provinsi NTB (Rp)	85
Grafik 5.14	Data Tabungan Bank NTB (Rp)	85

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Komposisi Tabungan Bank NTB	6
Tabel II.1	Perbandingan Penelitian Terdahulu	14
Tabel II.2	Perbandingan Barang dan Jasa	23
Tabel III.1	Logika Pengkaitan Data ke Pertanyaan Penelitian	44
Tabel IV.1	Informasi mengenai Simpeda	52
Tabel IV.2	Limit dan Biaya Transaksi ATM	54
Tabel IV.3	Hadiah Undian Nasional BPD se-Indonesia	56
Tabel IV.4	Hadiah Undian Regional Bank NTB 2013	59
Tabel IV.5	Hadiah Undian Regional Bank NTB 2014	59
Tabel V.1	Kepuasan Nasabah Berdasarkan Tingkat Pengeluaran	73
Tabel V.2	Indikator Kepuasan Minimum dan Optimum Nasabah Berdasarkan Tingkat Pengeluaran	73
Tabel V.3	Kepuasan Nasabah Berdasarkan Saldo Tabungan	74
Tabel V.4	Indikator Kepuasan Minimum dan Optimum Nasabah Berdasarkan Saldo Tabungan	74
Tabel V.5	Jaringan Bank NTB	91

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Rangkuman Wawancara Manajemen
- Lampiran 2 Rangkuman Wawancara Nasabah 1-27
- Lampiran 3 Rangkuman Singkat Wawancara Nasabah
- Lampiran 4 Protokol Penelitian
- Lampiran 5 Form Identitas Nasabah
- Lampiran 6 Data Statistik Rekening & DPK per Jenis Bank



ABSTRAKSI

Peta persaingan perbankan di Nusa Tenggara Barat (NTB) dalam mendapatkan dana murah sangat ketat. Dengan trend pertumbuhan Dana Pihak Ketiga (DPK) yang cenderung melemah, maka perbankan diminta untuk lebih giat dan aktif dalam mendapatkan dana murah dari nasabah. Penelitian ini berusaha untuk meneliti dan menganalisis keputusan nasabah dalam menabung pada tabungan Simpeda di Bank NTB. Terdapat dua indikator utama yang dianalisis yaitu faktor-faktor apa saja yang menjadi alasan nasabah menabung dan bertransaksi menggunakan tabungan Simpeda di Bank NTB serta seberapa efektif program undian berhadiah tabungan Simpeda dalam meningkatkan tabungan masyarakat. Untuk mengujinya, maka dilakukan penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Adapun metode yang digunakan adalah wawancara mendalam kepada 27 responden dengan menggunakan pertanyaan terbuka. Adapun hasil wawancara direkap dan dianalisis dengan menggunakan teknik olah data menggunakan *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing*. Uji keabsahan data dilakukan dengan cara melakukan teknik triangulasi dengan *crosscheck* jawaban responden yang lain.

Berdasarkan hasil analisis, didapatkan bahwa secara garis besar motivasi nasabah Bank NTB dalam menabung dan bertransaksi menggunakan tabungan Simpeda dikarenakan untuk penyaluran gaji dan tunjangan, lokasi dan akses yang mudah, adanya kewajiban pembukaan rekening untuk cicilan kredit, dan karena menjadi rekanan proyek pemerintah. Secara umum, nasabah tabungan Simpeda sudah cukup puas dalam menabung dan bertransaksi. Namun demikian, pelayanan yang kurang seragam, tidak adanya pelayanan khusus bagi nasabah besar, dan kurangnya fitur perbankan membuat nasabah kurang puas dengan pelayanan yang diberikan, terlebih bila dibandingkan dengan bank lain. Efektivitas program undian berhadiah Simpeda juga tidak efektif dalam mendapatkan tambahan dana dari nasabah. Hal ini dikarenakan program promosi kurang gencar, sehingga nasabah tidak memiliki informasi yang jelas tentang program yang dilaksanakan, jaringan Bank NTB masih terbatas pada area pusat kota/kabupaten, terdapat *gap* ekspektasi antara nasabah dengan realita pengundian yang dilakukan, serta adanya perilaku oportunistik dari nasabah dikarenakan sistem undian yang hanya memperhitungkan posisi dana pada saat pengundian. Oleh karena itu, diberikan saran untuk memperbaiki kelemahan yang masih ada serta meninjau ulang mekanisme undian berhadiah yang dilakukan.

Kata kunci: Tabungan, program promosi bank, undian berhadiah

ABSTRACT

Banking competition in Nusa Tenggara Barat (NTB) to get low cost fund is very tight. Dana Pihak Ketiga (DPK) growth trend tend to be weaken, then banking are demanded more active and dynamic in order to get fund from their customers. This research try to examine and analyze the customer's decision in saving on Simpeda in NTB Bank. There are two main indicators analyzed, what factors are the customers' main reason to deposit and transact using Simpeda Bank NTB and how the effectiveness of Simpeda savings lottery program in increasing people's savings. Research is conducted using a qualitative approach. The method used is in-depth interview to 27 respondents using open-ended questions. The interview results are summarized and analyzed using data processing techniques including data reduction, data display, and conclusion drawing. Data validity test is performed by triangulation techniques through crosschecking with another respondents.

Based on analysis, it was found that in general, motivation of NTB Bank customers who save money and transact using Simpeda because of the transfer of salaries and allowances, location and accessibility, the requirement of loan application, as a supplier of the government project, and customer satisfaction. In general, customers are quite satisfied. However, services that are less consistent between central and branch, no special service for potential customers, and lack of features and facilities cause customers are not satisfied enough with the service provided, moreover in comparison with another banks. The lottery program is also ineffective in order to get additional funds from the customers. This is because the less vigorous of promotional program, so that customers do not have clear and complete information about the program being implemented, Bank NTB's network is still limited to the downtown area/district, there is a gap between customers' expectations with the implementation, and the presence of opportunistic behavior of customers due to the lottery system which only takes into account the position of the fund at the time of the raffle draw. Therefore, suggestions are given to improve the weaknesses as well as review the lottery mechanism.

Key word: Savings/deposits, bank promotions, lottery program

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peta persaingan perbankan di Indonesia semakin ketat, terlebih dengan masuknya bank-bank asing ke Indonesia serta sejumlah akuisisi bank asing terhadap bank lokal (<http://keuangan.kontan.co.id/>). Serbuan bank asing tersebut khususnya dari negara-negara di Asia Tenggara mengarah pada terwujudnya Masyarakat Ekonomi ASEAN (ASEAN Economic Community) pada tahun 2015 untuk sektor non keuangan dan sektor keuangan pada tahun 2020. Hal itu memberikan imbas pada pangsa aset bank milik asing (bank swasta milik asing, bank campuran, dan unit bank asing) yang hanya 11% pada 1998 telah tumbuh pesat menjadi 34% pada 2011 dan menurunnya pangsa pasar bank nasional dari 89% menjadi tinggal 66% (<http://www.infobanknews.com>). Persaingan yang ketat ini harus dihadapi dengan strategi yang tepat, sehingga di masa mendatang perbankan lokal tidak menjadi penonton di negeri sendiri.

Dinyatakan dalam Undang-undang (UU) No. 10 Tahun 1998 bahwa fungsi utama perbankan Indonesia adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat dan tujuannya adalah menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak. Dalam kaitannya dengan pemerataan pembangunan dan pengembangan perekonomian daerah tersebut maka pemerintah mencanangkan pendirian Bank Pembangunan Daerah

(BPD) yang disahkan dalam UU No. 13 Tahun 1962 tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok BPD. BPD ini berkedudukan di ibukota daerah tingkat I (provinsi) dan kegiatan usahanya berfokus pada wilayah di mana BPD tersebut didirikan. Pendirian BPD disahkan dalam Peraturan Daerah masing-masing Provinsi dan atas izin dari Bank Sentral. Dari 33 provinsi di Indonesia, menurut data statistik perbankan Indonesia yang dirilis oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) melalui webnya, terdapat 26 BPD per 31 Desember 2013. Menurut data Biro Riset Infobank (Feb 2013:67) sampai akhir 2012 jika aset BPD se-Indonesia dijumlahkan menempati urutan keempat setelah Bank Mandiri, BRI, dan BCA, yaitu dengan total aset sejumlah Rp388,15 triliun. Hal ini menunjukkan besarnya potensi BPD di Indonesia.

Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB) sebagai provinsi dengan pertumbuhan ekonomi 5,69% (yoy) pada tahun 2013, sedikit lebih rendah dibandingkan dengan pertumbuhan ekonomi nasional yang sebesar 5,78% (yoy). Pertumbuhan ekonomi cukup tinggi seiring dengan adanya peningkatan pertumbuhan sektor pertambangan. Tingginya pertumbuhan ekonomi membutuhkan dukungan modal dalam pembangunan yang cukup tinggi. Hal ini tampak dari rasio kredit terhadap Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) NTB yang mencapai 40,41%, lebih tinggi dibanding nasional yang hanya 36,59%. Namun demikian, penyerapan Dana Pihak Ketiga (DPK) relatif rendah, hanya sebesar 25,64% dari PDRB jauh lebih rendah dibanding tabungan nasional yang mencapai 40,04% dari Produk Domestik Bruto (PDB). Hal ini berdampak pada semakin meningkatnya *Loan to Deposit Ratio* (LDR) NTB yang saat ini mencapai

156,94% yang menunjukkan penyaluran kredit yang jauh lebih tinggi dibanding dana yang berhasil dihimpun dari masyarakat, sekadar perbandingan dengan LDR nasional yang hanya 92,92% (Kajian Ekonomi Regional Bank Indonesia (KER-BI) Tw IV-2013 KPw Prov NTB).

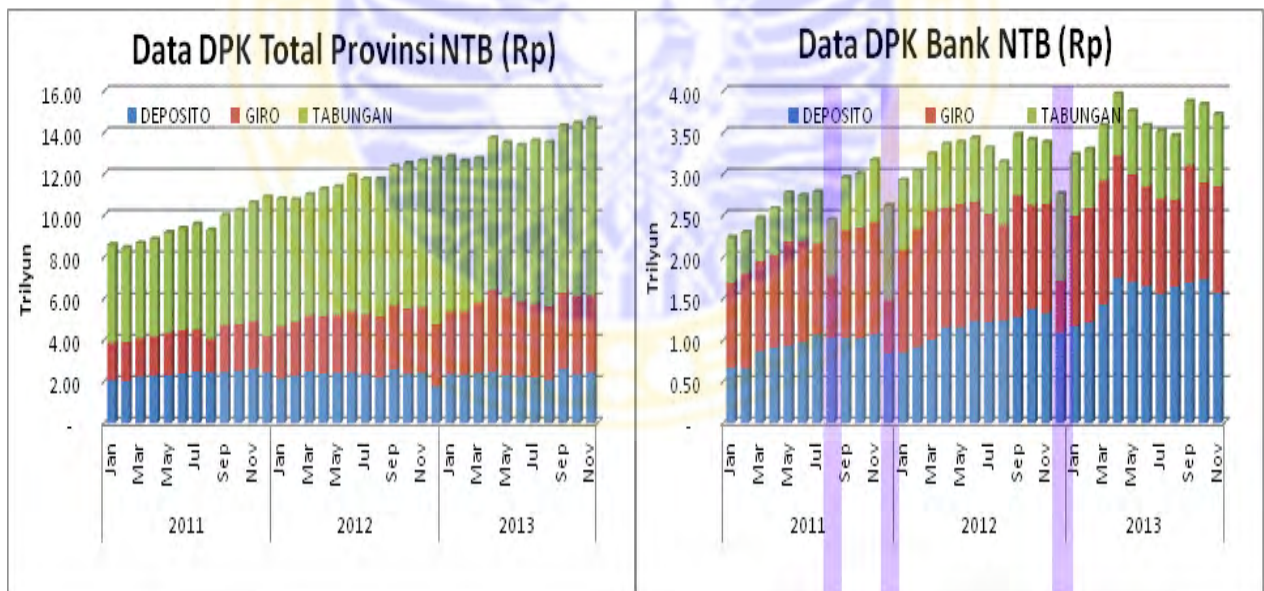
Rendahnya penyerapan DPK selain dikarenakan pendapatan masyarakat yang relatif rendah juga disebabkan oleh karakter penyimpanan kekayaan masyarakat yang masih minim menggunakan jasa perbankan. Hal ini tampak dari rasio DPK per kapita di luar kota Mataram yang hanya sebesar Rp1-3 juta per kapita, jauh dari rata-rata penyerapan DPK nasional yang mencapai Rp14 juta per kapita. Potensi dana masyarakat sebenarnya tampak dari tingginya pembelian kendaraan bermotor yang tidak menggunakan dana tabungan masyarakat (KER-BI Tw III-2013 KPw Prov NTB), sehingga program penyerapan tabungan perlu digalakkan untuk meningkatkan simpanan masyarakat di perbankan guna meningkatkan kemampuan pembiayaan pembangunan perbankan.

Dari sisi aset yang dimiliki, PT BPD Nusa Tenggara Barat ("Bank NTB") saat ini menjadi bank dengan total aset terbesar di NTB. Dengan memiliki jaringan kantor cabang salah satu yang besar di NTB dan dengan kepemilikan oleh pemerintah, Bank NTB dapat membantu program pemerintah untuk menjadi *agent of regional development*. Bank yang mulai berdiri sejak tahun 1964 ini telah mempunyai akar yang kuat di NTB karena didukung oleh sumber daya yang memahami potensi daerah dan karakteristik masyarakat NTB (<http://bankntb.co.id>). Kondisi yang dihadapi yaitu masalah penghimpunan dana. Seperti yang diungkapkan oleh Siringoringo (2012:7), dalam perspektif

manajemen perbankan peran hutang bagi bank sangat besar, hutang menjadi sumber dana utama bagi bank yang berasal dari sumber dana pihak ketiga. Senada pula yang dikemukakan Kasmir (2004:37) menyatakan bahwa sumber dana yang berasal dari masyarakat luas merupakan sumber dana terpenting bagi kegiatan operasi suatu bank dan merupakan ukuran keberhasilan bank jika mampu membiayai operasinya dari sumber dana ini. Permasalahan bermula dari ketidakstabilan penghimpunan DPK jika dibandingkan dengan bank-bank lain di NTB (dapat dilihat pada Grafik 1.1 dan 1.2). Hal ini terutama disebabkan ketergantungan atas dana giro dan deposito pemerintah daerah, sedangkan kondisi sebaliknya pada DPK bank-bank lain yang didominasi oleh tabungan.

Grafik 1.1

Grafik 1.2



Sumber: Bank Indonesia dan internal Bank NTB, diolah (Januari 2014)

Di provinsi NTB terdapat berbagai bank umum milik persero dan swasta dan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) yang juga melakukan aktivitas penghimpunan dana. Untuk BPR pada awal 2014 berjumlah 29 kantor pusat

(<http://www.ojk.go.id/>). Sedangkan untuk bank umum mayoritas bank nasional bermodal inti di atas Rp5 trilyun mayoritas memiliki cabang di provinsi NTB, seperti Bank Mandiri, BRI, BCA, BNI, Bank Tabungan Negara, Bank OCBC NISP, BII (Maybank), Bank Panin, Bank Danamon, Bank Mega. Selain itu beberapa bank bermodal inti antara Rp1-5 trilyun seperti Bank Muamalat, Bank Mayapada, Bank Bukopin, Bank Sinar Mas, dan Bank Commonwealth juga mendirikan cabang di provinsi NTB. Persaingan penghimpunan dana sangat pelik di provinsi NTB. Kondisi likuiditas yang terbatas masih bisa diatasi oleh bank berskala nasional dengan meminjam dari pusat atau cabang daerah lain yang berkelebihan dana sedangkan keterbatasan bagi Bank NTB adalah area operasionalnya yang mayoritas hanya di provinsi NTB (Bank NTB baru saja membuka cabang pertama di luar NTB yaitu di Surabaya pada 2013).

DPK terdiri atas giro, deposito, dan tabungan. DPK perbankan di NTB pada umumnya didominasi oleh tabungan (seperti yang nampak pada Grafik 1.1). Hal ini disebabkan karena pengendapan dana dan bunga dari tabungan relatif lebih menguntungkan bagi bank. Giro memiliki tingkat bunga yang paling rendah, namun pengendapan dananya paling tidak stabil, sedangkan deposito memiliki tingkat pengendapan dana yang paling stabil, namun tingkat bunganya paling tinggi. Penarikan dana tabungan memiliki batasan yang lebih rendah per harinya dari giro, baik melalui ATM maupun penarikan langsung di *teller*, oleh karena itu dana tabungan lebih stabil dibandingkan dengan giro. Tabungan bersumber dari dana perorangan dan badan usaha. Dana perorangan per rekening biasanya tidak sebesar dana dari badan usaha, namun lebih stabil karena dengan banyaknya

penabung dari perorangan maka risiko likuiditas lebih tersebar. Potensi penarikan dana dari badan usaha lebih besar dengan jumlah penarikan yang lebih besar pula.

Menurut data makro perbankan Bank Indonesia Kantor Perwakilan NTB, pangsa pasar DPK Tabungan (Rp) menurut kepemilikan bank yang terbesar dimiliki oleh Bank Persero, Bank Swasta Nasional, selanjutnya baru BPD dan yang terakhir adalah Bank Asing. Sedangkan dari sisi pangsa jumlah rekening, Bank Persero, BPD, Bank Swasta Nasional, kemudian Bank Asing. Hal ini menunjukkan sebenarnya dari jumlah rekening yang ada sekarang BPD memiliki potensi untuk terus memaksimalkan sumber dana retail dari tabungan.

Produk yang paling berkontribusi besar dari total tabungan di Bank NTB adalah produk Simpeda, hal ini dapat dilihat pada Tabel I.1. Simpeda juga merupakan *icon* produk tabungan BPD di Indonesia. Usaha yang dilakukan Bank NTB untuk meningkatkan porsi Simpeda adalah dengan program undian berhadiah, yaitu undian nasional dan regional. Undian Nasional diselenggarakan oleh BPD se-Indonesia, sedangkan undian regional diselenggarakan oleh Bank NTB. Keduanya diperuntukkan bagi nasabah Simpeda.

Tabel I.1
Komposisi Tabungan Bank NTB

Tabungan	Dec 31, 2012	Porsi	Nov 30, 2013	Porsi
Simpeda	859,031,061,622	82%	630,192,631,851	73%
TabunganKu	65,885,175,532	6%	120,895,098,164	14%
Taharah	13,498,839,163	1%	14,824,375,181	2%
Tambora	110,645,614,618	11%	95,456,027,064	11%
Total Tabungan	1,049,060,690,935	100%	861,368,132,260	100%

Sumber: Internal Bank NTB (Desember 2013)

Bank dalam aktivitasnya merupakan organisasi yang erat hubungannya dengan nasabah karena sumber dana dari nasabah inilah yang digunakan dalam mendanai penyaluran kredit. Oleh karena itu bank seharusnya selalu berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. Keberlangsungan bisnis perusahaan sangat erat kaitannya dengan kemampuan memahami perilaku nasabah pada pasar sasarannya (Tjiptono 2008:19). Melalui pemahaman perilaku nasabah, pihak manajemen perusahaan dapat menyusun strategi dan program yang tepat dalam rangka memanfaatkan peluang yang ada dan mengungguli para pesaingnya.

Perilaku konsumen merupakan pusat dari konsep pemasaran, proses perencanaan dan mengeksekusi konsepsi/pemahaman, harga, promosi, dan distribusi ide, barang dan jasa untuk menghasilkan pertukaran yang memuaskan individu dan tujuan perusahaan. Pembelajaran perilaku konsumen tidak hanya berhenti pada perilaku membeli atau mengapa dan bagaimana orang membeli, namun juga perilaku setelah membeli dan kepuasan yang mereka terima dari pembelian mereka. Atau dengan kata lain mengapa dan bagaimana orang-orang menggunakan produk (Engel, Blackwell, and Miniard, 2006:4).

Menurut Kotler dan Keller (2013:183) perilaku konsumen dipengaruhi oleh stimuli pemasaran, stimuli lain, psikologi konsumen, dan karakteristik konsumen. Stimuli pemasaran merupakan bauran pemasaran (*marketing mix*) yang menurut Kotler Keller (2013:47) merupakan seperangkat alat pemasaran yang digunakan oleh perusahaan untuk mencapai tujuan pemasaran dalam suatu target pasar. Bauran pemasaran terdiri dari *product, place, promotion, dan price*, atau dikenal dengan 4Ps. Namun komposisi tersebut jika diaplikasikan dalam

industri jasa dimodifikasi dalam 3Ps lainnya, yaitu *people*, *physical evidence*, dan *process*, sehingga menjadi 7Ps (Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2013:25-27) dan Lovelock, Wirtz (2011:44-48)). Stimuli lain berasal dari kondisi di luar perusahaan, antara lain meliputi ekonomi, teknologi, politik dan budaya. Stimuli lain ini cenderung sulit dikendalikan oleh manajemen perusahaan. Psikologi konsumen terdiri atas motivasi, persepsi, pembelajaran, dan memori. Sedangkan karakteristik konsumen terdiri atas budaya, sosial dan faktor personal. Faktor budaya terdiri atas budaya, subbudaya dan kelas sosial. Faktor sosial terdiri atas referensi kelompok, keluarga, peran sosial dan status. Serta faktor personal merupakan karakteristik personal, yang terdiri atas usia pembeli dan tahapan dalam siklus hidupnya, pekerjaan dan kondisi ekonomi, kepribadian dan konsep diri, serta gaya hidup dan nilai-nilai.

Seperti yang dikemukakan oleh Lovelock dan Wirtz (2011:59) dalam proses pengambilan keputusan pembelian, konsumen jasa akan melewati beberapa tahapan yaitu tahap sebelum pembelian, saat jasa dirasakan, dan setelah jasa dirasakan. Tahap sebelum pembelian terdiri atas 4 langkah yaitu kesadaran akan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi atas alternatif dan pembuatan keputusan membeli. Saat jasa diberikan konsumen menginisiasi, mengalami, dan mengonsumsi jasa. Saat jasa selesai diberikan, konsumen mengevaluasi kinerja jasa, yang mana proses ini menentukan niat pembelian di masa depan.

Horovitz dalam Szwarc (2005:11) mengemukakan bahwa jasa hidup dalam pengalaman manusia. Dalam industri jasa terdapat 2 dimensi, yaitu fitur mendasar yang dicari oleh pelanggan dan pengalaman saat mengonsumsi jasa

tersebut. Saat pengalaman pelanggan terhadap produk dan perusahaan sama baiknya dengan komparasi apa yang pelanggan dengar atau lihat tentang perusahaan lain maka kepuasan pelanggan dapat dicapai (Szwarc, 2005:6).

Menurut Engel, Blackwell, dan Miniard, (2006:221) kepuasan pelanggan sangat penting bagi perusahaan karena hal ini mengarah pada pembelian berulang, pembentukan *word of mouth* dan *word of mass communication*, implikasi untuk rekrutmen pelanggan baru, menurunkan sensitivitas harga, dan mempengaruhi nilai pemegang saham, sedangkan ketidakpuasan mengarah pada keluhan dan tuntutan hukum. Beberapa hal yang menentukan kepuasan adalah kinerja produk dan jasa, perasaan ketika mengonsumsi dan ekspektasi.

Kepuasan ini juga mengarah pada loyalitas dan retensi. Menurut Johnson dan Gustafsson dalam Szwarc (2005:11) loyalitas adalah tentang niat pelanggan atau kecenderungan untuk membeli sedangkan retensi adalah tindakan aktual membeli kembali. Pelanggan yang puas dan loyal sama-sama menguntungkan perusahaan, pelanggan puas akan berbicara tentang hal-hal baik mengenai produk dan perusahaan, terlebih pelanggan yang loyal karena mereka cenderung membeli kembali serta tidak terlalu sensitif terhadap harga. Di sisi lain, ketidakpuasan berujung petaka dan biaya bagi perusahaan karena pelanggan yang tidak puas akan lebih suka memberitahukan tentang kekecewaan mereka daripada pelanggan yang puas akan katakan tentang mengapa mereka puas (Szwarc, 2005:12).

Loyalitas juga menjadi hal yang penting dalam peta persaingan menguasai DPK pada perbankan Indonesia. Nasabah loyal merupakan pondasi bagi industri perbankan untuk terus bertumbuh dalam jangka panjang karena nasabah loyal selalu setia, percaya dan mempertahankan hubungan dengan bank dengan cara menabung dan menggunakan jasa-jasa yang ditawarkan bank tersebut. Hal ini tentunya akan berdampak juga pada pertumbuhan DPK di masa mendatang.

Bank NTB berusaha untuk meraih loyalitas nasabah dalam jangka panjang. Melalui program undian berhadiah manajemen berusaha menghimpun dana murah tabungan secara berkelanjutan. Namun dalam pelaksanaannya belum dapat memenuhi harapan tersebut karena faktanya pangsa pasar yang dimiliki masih berfluktuasi dengan trend menurun. Hal ini tentu saja mempengaruhi keberlangsungan operasional bank, khususnya dalam hal likuiditas.

Menyadari pentingnya peran nasabah maka penelitian ini akan menggali dari perspektif nasabah yang diawali dengan eksplorasi mengenai apa yang mendasari keputusan nasabah menabung di Bank NTB, sebagai awal untuk menjawab permasalahan turunnya DPK dan kemudian setelah mengetahui faktor-faktor tersebut akan mengkaji efektivitas program undian berhadiah yang selama ini telah dilakukan oleh Bank NTB dari perspektif konsumen.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, fokus pembahasan dalam tesis ini:

1. Faktor apa saja yang mendasari keputusan nasabah untuk menabung di tabungan Simpeda?
2. Bagaimana efektivitas program Simpeda undian hadiah dalam rangka memelihara nasabah yang ada dan menambah nasabah baru?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan memiliki tujuan sebagai berikut.

1. Mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi pengambilan keputusan nasabah untuk menabung di Simpeda.
2. Untuk mengevaluasi dan menganalisis efektivitas program Simpeda undian hadiah dalam rangka memelihara nasabah yang ada dan menambah nasabah baru?

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah

1. Manfaat akademis
 - a. Sebagai sarana untuk berlogika dan bernalar yaitu dengan mengintegrasikan teori dan kenyataan di lapangan serta meningkatkan wawasan dan pengetahuan di bidang pemasaran, khususnya ilmu perilaku konsumen.

- b. Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk perkembangan penelitian perilaku konsumen pada umumnya dan pada BPD lainnya secara khusus.

2. Manfaat praktis

- a. Sebagai informasi bagi manajemen bahwa faktor-faktor yang ditemukan dalam penelitian ini merupakan faktor utama yang dipertimbangkan dan mempengaruhi perilaku nasabah dalam menyimpan uangnya di Bank NTB.
- b. Membantu manajemen dalam mengevaluasi dan menganalisis strategi dan program pemasaran yang telah ada dalam rangka meningkatkan loyalitas nasabah yang sudah ada dan menambah nasabah baru.

1.5 Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini terbagi menjadi enam bab sebagai berikut.

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang penelitian terdahulu dan kajian teori yang relevan dengan masalah yang diangkat dalam penelitian ini.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini membahas metode penelitian yang akan digunakan, yang meliputi pertanyaan penelitian, unit analisis, jenis dan sumber data, prosedur pengumpulan data, dan teknik analisis.

BAB IV : GAMBARAN UMUM SUBJEK DAN OBJEK PENELITIAN

Bab ini menjelaskan gambaran umum mengenai subjek dan objek penelitian, yang meliputi profil Bank NTB, sejarah, sumber daya, visi, misi, budaya, tujuan, strategi, dan produk Simpeda.

BAB V : ANALISIS DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Pada bab ini akan dijelaskan analisis data yang dilakukan untuk menjawab rumusan masalah serta pembahasannya.

BAB VI : SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang penarikan simpulan dari pembahasan hasil penelitian dan saran-saran yang berkaitan dengan hasil temuan penelitian ini.

BAB II

TINJAUAN KEPUSTAKAAN

2.1 Penelitian Terdahulu

Tabel II.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu	Tahun	Persamaan	Perbedaan
Sulmas Laguna, Univ. Airlangga: "Analisis Faktor-Faktor yang Dipertimbangkan Konsumen dan Pengaruhnya terhadap Pemilihan Produk Tabungan ATM BDNPAS pada PT Bank "X" (Persero) Cabang Surabaya"	1998	– Industri: Pemasaran Perbankan DPK.	<ul style="list-style-type: none"> – Objek penelitian: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Penelitian Sulmas Laguna meneliti perilaku nasabah produk tabungan ATM BDNPAS pada PT BANK X. ▪ Penelitian ini meneliti nasabah produk tabungan Simpeda pada Bank NTB. – Tujuan penelitian: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Penelitian Sulmas Laguna untuk mengetahui sejauh mana tanggapan konsumen terhadap produk Tabungan ATM BDNPAS yang baru diluncurkan sekitar 2 tahun. ▪ Penelitian ini untuk mengetahui apakah pengembangan jaringan atau layanan yang harus didahulukan guna mempertahankan dan meningkatkan DPK Tabungan Simpeda. – Metode penelitian <ul style="list-style-type: none"> ▪ Penelitian Sulmas Laguna menggunakan metode penelitian kuantitatif. ▪ Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif studi kasus.
Nyoman Sri Subawa, Univ. Airlangga: "Analisis Faktor-Faktor yang Dipertimbangkan Nasabah Bank	1998	– Industri: Pemasaran Perbankan DPK.	<ul style="list-style-type: none"> – Objek penelitian: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Penelitian Nyoman Sri Subawa meneliti perilaku nasabah pada Bank Duta Cabang Denpasar. ▪ Penelitian ini meneliti nasabah produk tabungan Simpeda pada Bank NTB.

Menabung di Bank Duta Cabang Denpasar"			<ul style="list-style-type: none"> - Batasan penelitian: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Penelitian Nyoman Sri Subawa untuk menetapkan perencanaan, strategi dan program pemasaran yang tepat untuk Bank Duta. ▪ Penelitian ini untuk menetapkan program pemasaran yang tepat untuk produk Simpeda saja. - Metode penelitian <ul style="list-style-type: none"> ▪ Penelitian Nyoman Sri Subawa menggunakan metode penelitian kuantitatif. ▪ Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif studi kasus.
Sri Nastiti Andharini, Media Ekonomi: "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Konsumen dalam Pengambilan Keputusan Pemilihan Produk Asuransi Jiwa"	2006	<ul style="list-style-type: none"> - Penelitian pada nasabah lembaga keuangan. 	<ul style="list-style-type: none"> - Objek penelitian: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Penelitian Sri Nastiti Andharini meneliti perilaku nasabah pada jasa asuransi jiwa di daerah Malang. ▪ Penelitian ini meneliti nasabah produk tabungan Simpeda pada Bank NTB. - Metode penelitian <ul style="list-style-type: none"> ▪ Penelitian Sri Nastiti Andharini menggunakan metode penelitian kuantitatif. ▪ Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif studi kasus.

Sumber: Laguna, S. (1998), Subawa, N. S. (1998), Andharini, S. N. (2006)

2.2 Tinjauan Teoritis

2.2.1 Bank

2.2.1.1 Pengertian bank

Menurut Undang-Undang (UU) No. 10 Tahun 1998 Pasal 1 tentang Perubahan UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, "bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan

menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak."

Dalam dunia perbankan nasabah merupakan unsur yang sangat berperan, masih menurut UU No. 10 Tahun 1998 Pasal 1, "nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank." Terdapat dua macam nasabah yaitu nasabah penyimpan dan nasabah debitur. "Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian antara bank dengan nasabah yang bersangkutan." Sedangkan "nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan." Dalam paparan selanjutnya jika digunakan kata nasabah saja, berarti mengacu pada nasabah penyimpan sehubungan dengan bahasan penelitian mengenai dana pihak ketiga tabungan.

2.2.1.2 Fungsi bank

Fungsi utama bank seperti yang dinyatakan oleh Kuncoro dan Suhardjono (2002:68) adalah sebagai berikut.

a. Menghimpun dana dari masyarakat - bank sebagai *Agent of Trust*.

Fungsi utama ini dilandasi oleh adanya kepercayaan dari masyarakat yang memiliki kelebihan dana untuk diserahkan kepada bank. Bank membeli dana dari masyarakat ini dengan menyerahkan bunga atau bagi hasil kepada masyarakat.

- b. Menyalurkan dana ke masyarakat - bank sebagai *Agent of Development*.

Fungsi ini menyangkut peranan bank dalam menumbuhkan sektor riil yaitu dari kredit yang disalurkan kepada masyarakat. Sehingga diharapkan pembangunan bertumbuh dan kesejahteraan masyarakat meningkat. Pendapatan utama bank berasal dari penyaluran kredit ini. Keuntungan bank dari *spread* bunga simpanan dan bunga kredit dikurangi dengan biaya-biaya operasional.

- c. Melancarkan transaksi perdagangan dan peredaran uang - bank sebagai *Agent of Service*.

Pelayanan ini misalnya pengiriman uang, kliring, *letter of credit* (LC), inkaso, bank garansi, penagihan surat berharga, jasa penitipan barang berharga (*safe deposit box*), *traveller cheque*, menerima setoran pembayaran air, listrik, telepon, pajak, uang kuliah, melakukan pembayaran gaji, pensiun, deviden atas perintah instansi tertentu, dll. Pendapatan dari fungsi ini biasa disebut *fee based income*.

2.2.1.3 Jenis bank

Menurut UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan terdapat dua jenis bank, yaitu:

- a. Bank Umum

"Bank Umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan/atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran."

b. Bank Perkreditan Rakyat

"Bank Perkreditan Rakyat adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran."

Dendawijaya (2005:15) membagi jenis bank berdasarkan kepemilikan, penekanan kegiatannya dan pembagian hasil usaha. Jenis bank berdasarkan kepemilikannya yaitu:

- a. Bank milik negara (BUMN)
- b. Bank milik pemerintah daerah (BUMD)
- c. Bank milik swasta nasional
- d. Bank milik swasta campuran (nasional dan asing)
- e. Bank milik asing (cabang atau perwakilan)

2.2.1.4 Sumber dana bank

Menurut Ismail (2010:40-46), dana bank yang digunakan sebagai alat operasional suatu bank bersumber dari dana-dana sebagai berikut.

1. Dana pihak pertama

Dana dari modal sendiri yang berasal dari para pemegang saham. Pada laporan keuangan biasanya tertulis modal disetor, agio saham, cadangan, laba ditahan.

2. Dana pihak kedua

Dana pinjaman dari pihak luar, seperti *call money* (pinjaman dari bank lain yang berupa pinjaman harian antarbank), pinjaman biasa antarbank (pinjaman dari bank lain dengan jangka waktu yang relatif lama), pinjaman dari bank sentral, obligasi.

3. Dana pihak ketiga

Dana dari masyarakat biasanya adalah dana terbesar yang paling diandalkan oleh bank, proporsinya dapat mencapai 80%-90% dari seluruh dana yang dikelola bank. Dana pihak ketiga ini biasa disebut dengan simpanan. Menurut UU No. 10 Tahun 1998 "simpanan adalah dana yang dipercayakan oleh masyarakat kepada bank berdasarkan perjanjian penyimpanan dana dalam bentuk Giro, Deposito, Sertifikat Deposito, Tabungan dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu." Adapun definisi bentuk-bentuk simpanan menurut UU No. 10 Tahun 1998 adalah sebagai berikut.

a. Giro (*demand deposit*)

"Simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya, atau dengan pemindahbukuan." Giro biasanya digunakan sebagai sarana untuk mempermudah pembayaran transaksi dalam bisnis dan perdagangan, bunganya (jasa giro) relatif lebih murah dibandingkan dengan jenis produk simpanan bank lainnya. Karena kemudahan penarikannya maka giro merupakan sumber dana yang labil bagi bank.

b. Deposito (*time deposit*)

"Simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah penyimpan dengan bank." Deposito merupakan simpanan atas nama sehingga tidak dapat dipindahtangankan, memiliki jangka waktu tertentu yang telah disepakati oleh bank dan

nasabah penyimpan sehingga sifat dana ini relatif stabil dalam memelihara likuiditas bank, namun bagi bank deposito merupakan dana yang mahal dibandingkan dengan simpanan lainnya.

c. Sertifikat Deposito

"Simpanan dalam bentuk deposito yang sertifikat bukti penyimpanannya dapat dipindahtangankan." Sertifikat Deposito menurut Siamat (2004:120) memiliki karakteristik "dapat diperjualbelikan, dapat dijadikan jaminan, merupakan instrumen pasar uang, diterbitkan oleh bank atas unjuk dalam jangka waktu tertentu, dan bunga dibayar di muka."

d. Tabungan (*saving*)

"Simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan/atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu." Pengendapan dana tabungan lebih stabil dibandingkan dengan giro, hal ini karena penarikan tabungan memiliki batasan jumlah yang lebih rendah per harinya, baik melalui ATM maupun penarikan langsung di *teller*. Bunga yang diberikan biasanya lebih tinggi dari giro namun lebih rendah dari deposito.

2.2.2 Jasa

2.2.2.1 Definisi jasa

Menurut Lovelock dan Wirtz (2011:37) jasa adalah aktivitas ekonomis antara dua pihak. Seringkali berbasis waktu, kinerja yang memberikan hasil yang diinginkan penerima, objek, aset lain yang mana merupakan tanggung jawab pembeli. Dalam pertukarannya dengan waktu, uang, dan usaha, pelanggan jasa

mengharapkan nilai dari akses atas barang, tenaga kerja, ketrampilan profesional, fasilitas, jaringan, dan sistem; namun umumnya mereka tidak menerima kepemilikan dari elemen fisik yang terlibat.

Selain itu, Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2013:3-4) mendefinisikan jasa dalam definisi yang sederhana sebagai perbuatan, proses, dan kinerja yang disediakan atau diproduksi bersama-sama oleh suatu entitas atau seseorang untuk entitas atau orang lain. Dalam definisi yang luas jasa dijelaskan sebagai seluruh aktivitas ekonomis yang hasil (*output*) nya bukan produk atau bentuk fisik, secara umum dikonsumsi pada waktu yang sama ketika diproduksi, dan menghasilkan nilai yang ditambahkan dalam suatu bentuk (kenyamanan, kesenangan, ketepatan waktu, hiburan, atau kesehatan) yang menjadi perhatian utama dari pembeli pertamanya atas sesuatu yang tak berwujud. Dari definisi yang luas tersebut secara tidak langsung dinyatakan bahwa ketidakberwujudan (*intangibility*) adalah faktor penentu utama apakah suatu penawaran adalah sebuah jasa. Jasa sebagai sebuah produk mewakili berbagai penawaran produk yang tidak berwujud yang pelanggan bersedia menilai dan membayarnya dalam pasar.

2.2.2.2 Karakteristik jasa

Berikut merupakan beberapa karakteristik jasa menurut Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2013:20-22).

a. *Intangibility*

Karakteristik mendasar yang membedakan jasa adalah ketidakberwujudannya.

Karena jasa adalah kinerja atau tindakan yang tidak dapat dilihat, diraba, dicecap, atau dipegang.

b. *Heterogeneity*

Karena jasa adalah kinerja dan seringkali dihasilkan oleh manusia, tidak ada dua jasa yang secara tepat persis sama. Hal ini juga disebabkan karena tidak ada dua pelanggan yang tepat persis sama. Masing-masing memiliki permintaan yang unik demikian pengalaman yang dihasilkan.

c. *Simultaneous production and consumption*

Jasa dijual dulu kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersama-sama, hal ini berbeda dengan barang yang awalnya diproduksi, baru kemudian beberapa saat dijual dan dikonsumsi. Kualitas dari jasa dan kepuasan konsumen akan sangat tergantung pada apa yang terjadi pada saat proses interaksi tersebut, termasuk tindakan karyawan, interaksi antara karyawan dan konsumen, dan interaksi di antara konsumen.

d. *Perishable*

Jasa tidak dapat dikumpulkan, disimpan, dijual kembali ataupun dikembalikan. Berbeda dengan barang yang dapat ditimbun sebagai persediaan dan dapat diretur atau dijual kembali, jasa membutuhkan strategi pemulihan yang cepat dan tepat ketika sesuatu berjalan tidak semestinya.

Perbandingan antara karakteristik barang dan jasa dapat dilihat pada

Tabel II.2.

Tabel II.2
Perbandingan Barang dan Jasa

No.	Barang	Jasa	Hasil Implikasi
1	Berwujud	Tidak berwujud	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jasa tidak dapat disimpan sebagai persediaan. ▪ Jasa tidak mudah dipatenkan. ▪ Jasa tidak dapat ditampilkan atau dikomunikasikan. ▪ Penetapan harga sulit.
2	Terstandarisasi	Heterogen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pengiriman jasa dan kepuasan konsumen bergantung pada interaksi karyawan dan pelanggan. ▪ Kualitas jasa bergantung pada beberapa faktor yang tidak dapat dikendalikan. ▪ Tidak ada informasi yang pasti bahwa jasa yang disampaikan cocok dengan yang direncanakan dan dipromosikan.
3	Produksi terpisah dari konsumsi	Produksi dan konsumsi bersamaan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pelanggan turut berpartisipasi dan mempengaruhi transaksi. ▪ Pelanggan saling mempengaruhi satu sama lain. ▪ Karyawan mempengaruhi hasil jasa yang diberikan. ▪ Desentralisasi menjadi sangat penting. ▪ Produksi masal sulit dilakukan.
4	Tahan lama	Tidak tahan lama	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sulit untuk mensinkronkan penawaran dan permintaan dalam jasa. ▪ Jasa tidak dapat dikembalikan ataupun dijual kembali.

Sumber: A. Parasuraman, V.A. Zeithaml, dan L.L. Berry, *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research* yang dikutip dalam Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2013:20).

2.2.2.3 Bauran Pemasaran Jasa

Salah satu konsep dasar dalam pemasaran adalah bauran pemasaran, yang didefinisikan sebagai elemen kendali organisasi yang dapat digunakan untuk memuaskan atau berkomunikasi dengan pelanggan. Bauran pemasaran tradisional terdiri atas *4Ps*, yaitu *product*, *place* (distribusi), *promotion* (komunikasi), dan

price. Namun komposisi ini ketika diaplikasikan pada jasa perlu dimodifikasi dengan menambah kan *3Ps* lainnya, yaitu *people*, *physical evidence*, dan *process*, sehingga menjadi *7Ps* (Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2013:25-27) dan Lovelock dan Wirtz (2011:44-48)). Bauran pemasaran ini ada dalam kendali perusahaan dan satu atau seluruh komponennya mungkin mempengaruhi keputusan awal onsumen untuk membeli jasa, demikian pula berpengaruh dalam tingkat kepuasan dan keputusan pembelian kembali.

Penambahan ketiga faktor tersebut khususnya pada pemasaran jasa dapat dijelaskan sebagai berikut. Jasa biasanya diproduksi dan dikonsumsi pada waktu bersamaan, sehingga pelanggan seringkali ada di lingkungan perusahaan, berinteraksi langsung dengan karyawan, dan mengambil bagian pada proses produksi jasa. Selain itu karena jasa tidak berwujud maka pelanggan sering mencari isyarat yang berwujud untuk membantu mereka memahami pengalaman layanan.

a. *Product*

Produk jasa merupakan pusat dari strategi perusahaan jasa. Bauran pemasaran ini dimulai dengan membuat konsep jasa yang memberikan nilai kepada pelanggan yang dibidik, sehingga mampu memuaskan kebutuhan mereka melebihi dari produk kompetitor. Komponen ini terdiri atas produk inti yang merespon kebutuhan utama pelanggan serta menyusun elemen pendukung jasa yang saling menguatkan satu sama lain dalam rangka meningkatkan nilai tambah yang membantu pelanggan untuk menggunakan produk inti secara lebih efektif.

b. *Place*

Komponen ini menyangkut bagaimana metode dan jaringan yang digunakan untuk mengirimkan jasa hingga sampai kepada pelanggan, melalui perantara atau langsung kepada pengguna akhir. Dalam bidang perbankan misalnya, pelanggan diberikan pilihan jaringan distribusi, seperti bertransaksi di kantor cabang, ATM, telepon atau melalui internet.

c. *Promotion*

Komunikasi dengan pelanggan sangat penting dalam hal memberikan informasi pada pelanggan akan manfaat dan pentingnya jasa yang ditawarkan, di mana dan kapan bisa mendapatkannya, bagaimana ikut dalam proses pemberian jasa sehingga mendapatkan hasil yang terbaik. Karakteristiknya meliputi (Kotler dan Keller, 2013:512-514) iklan, promosi penjualan, *public relations* dan publisitas, *events* dan pengalaman, pemasaran langsung dan interaktif, pemasaran *word-of-mouth*, dan penjualan personal, bisa dilakukan oleh personil penjualan, *frontliner*, *websites*, televisi, papan reklame, dan media iklan yang lain. Aktivitas promosi juga dapat berupa pemberian diskon dan sampel.

d. *Price*

Kebijakan harga merupakan faktor yang tidak kalah pentingnya karena menyangkut pendapatan dan laba yang didapat perusahaan serta memfasilitasi pertukaran nilai antara perusahaan dan pelanggan. Harga tidak harus murah, namun harus kompetitif. Pemasar jasa tidak hanya menentukan berapa rupiah yang pelanggan mau dan mampu bayar untuk mendapatkan jasa yang

diperlukan namun juga meminimalkan pengorbanan pelanggan untuk mendapatkan jasa, seperti biaya perjalanan menuju tempat, penghematan waktu, meminimalkan usaha mental pikiran dan fisik.

e. *People*

Semua orang yang mengambil bagian dalam penyampaian jasa dan oleh karenanya mempengaruhi persepsi pembeli, yaitu: karyawan, pelanggan, pelanggan lain dalam lingkungan penyampaian jasa, meliputi sikap dan perilakunya, bagaimana mereka berpakaian, penampakan *personalnya*, dll.

f. *Physical Evidence*

Lingkungan di mana jasa diberikan dan di mana perusahaan dan pelanggan berinteraksi, maupun komponen berwujud yang memfasilitasi kinerja atau komunikasi penyampaian jasa. Bukti fisik tersebut seperti fasilitas dan bangunan kantor, brosur, kop surat, kartu nama, laporan, simbol/logo, peralatan, interior, *web page*, dll.

g. *Process*

Prosedur, mekanisme, dan aliran aktivitas di mana jasa diberikan, yaitu dalam hal penyampaian jasa dan sistem operasi. Misalnya sistem yang lambat, birokratis, membuang waktu, dan tidak efektif akan mengarah pada produktivitas yang rendah, dan kegagalan dalam penyampaian jasa.

2.2.2.4 Dimensi kualitas jasa

Penilaian atas kualitas pada jasa dilakukan saat proses penyampaian jasa. Kepuasan konsumen dilakukan dengan membandingkan persepsi dari jasa yang diterima dengan jasa yang diharapkan. Terdapat 3 kondisi yang mungkin

terjadi, yaitu kepuasan luar biasa (kejutan yang menyenangkan), memuaskan, dan ketidakpuasan (Fitzsimmons et. al. (2014:144). Kepuasan pelanggan dan kualitas jasa merupakan prasyarat untuk loyalitas pelanggan (Lovelock, Wirtz, 2011:351).

Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman yang ada pada Fitzsimmons et. al. (2014:144) dimensi kualitas jasa adalah sebagai berikut.

- a. Keandalan/Dapat dipercaya (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- b. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, cepat, dan tepat.
- c. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kesopanan karyawan sebaik kemampuan mereka untuk menyampaikan jasa yang kompeten, bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan.
- d. Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi dan pendekatan yang baik, sensitivitas, perhatian secara pribadi kepada pelanggan, dan memahami kebutuhan para pelanggan.
- e. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi. Hal ini juga termasuk kondisi fisik lingkungan sekitar, kebersihan, kerapian, dan ketenangan.

2.2.3 Pengertian Perilaku Konsumen

Perusahaan ada untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan konsumen merupakan konsep pemasaran yang mendasar. Hal ini dapat dicapai jika perusahaan mampu memahami pengetahuan tentang konsumen. Melalui pemahaman perilaku konsumen secara berkelanjutan, pihak manajemen dapat

menyusun strategi dan mengambil keputusan pemasaran yang tepat dalam rangka memanfaatkan peluang dan menciptakan keunggulan bersaing yang berkelanjutan pula.

Kotler dan Keller (2013:173) mendefinisikan "perilaku konsumen sebagai sebuah studi tentang bagaimana individu, grup, dan organisasi memilih, membeli, menggunakan, dan membuang barang, jasa, ide atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka."

Sedangkan Schiffman dan Kanuk (2007:3) mengemukakan bahwa "perilaku konsumen adalah perilaku yang ditunjukkan konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi, dan membuang produk dan jasa yang mereka harapkan akan memuaskan kebutuhan mereka." Perilaku konsumen memfokuskan pada bagaimana individu membuat keputusan untuk menghabiskan sumber daya yang dimiliki (waktu, uang, dan usaha) pada sesuatu yang berhubungan dengan konsumsi. Ini semua menyangkut apa yang mereka beli, mengapa mereka membeli, kapan mereka membeli, di mana mereka membeli, seberapa sering mereka membeli, seberapa sering mereka menggunakannya, bagaimana mereka mengevaluasi setelah pembelian, pengaruh dari evaluasi tersebut untuk pembelian di masa mendatang, dan bagaimana mereka membuangnya.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat tiga aktivitas utama dalam perilaku konsumen, yaitu aktivitas mendapatkan, mengonsumsi, dan membuang. Aktivitas mendapatkan mengacu pada aktivitas yang mengarah pada pembelian atau penerimaan produk. Aktivitas mengonsumsi berarti bagaimana, di

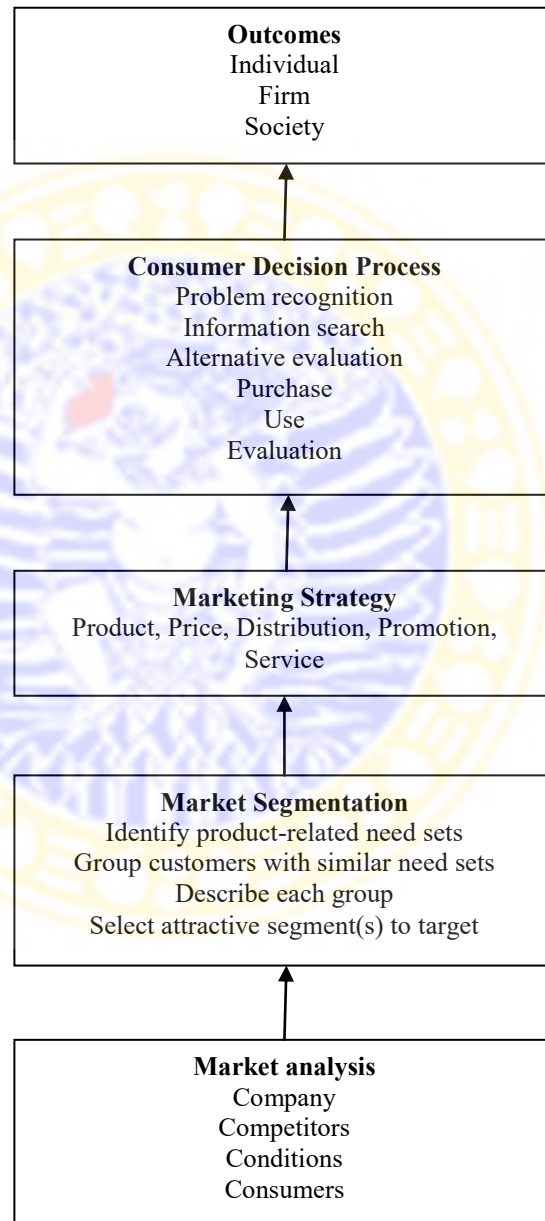
mana, kapan, dan pada keadaan apa konsumen menggunakan produk. Sedangkan aktivitas membuang mengacu pada bagaimana konsumen menyingkirkan produk dan kemasan (Engel, Blackwell, and Miniard, 2006:4).

Hawkins, Mothersbaugh (2013:6) menambahkan bahwa terdapat empat aspek yang berkaitan dengan perilaku konsumen. Pertama, perilaku konsumen kompleks dan merupakan proses multidimensional. Kedua, keberhasilan keputusan pemasaran oleh perusahaan membutuhkan informasi yang luas tentang perilaku konsumen. Pengetahuan tentang perilaku konsumen ini adalah sesuatu yang kritis yang sangat mempengaruhi keputusan konsumen. Ketiga, perlunya untuk mengumpulkan informasi tentang konsumen yang spesifik yang terlibat dalam keputusan pemasaran, maka sering kali diperlukan penelitian untuk memberikan jawaban yang relevan terhadap suatu pertanyaan. Keempat, praktik pemasaran yang didesain untuk mempengaruhi perilaku konsumen melibatkan isu etika yang mempengaruhi perusahaan, individu, dan masyarakat. Isu ini tidak selalu nyata dan sering kali mengandung *trade-off* pada tingkatan yang berbeda.

Dalam mempelajari tentang perilaku konsumen, pemasar tidak hanya berhenti pada perilaku konsumen saja namun perlu juga mengaitkannya dengan strategi pemasaran yang disusunnya. Keterkaitan ini digambarkan oleh Hawkins, Mothersbaugh (2013:10) seperti pada Gambar 2.1. Dari gambar tersebut dapat dilihat bahwa pemahaman akan perilaku konsumen adalah dasar dari perumusan strategi pemasaran. Reaksi konsumen terhadap strategi pemasaran menentukan kesuksesan atau kegagalan perusahaan. Demikian pula strategi tersebut dapat

menentukan keberhasilan konsumen dalam memenuhi kebutuhan mereka, hal ini memiliki pengaruh yang signifikan pada masyarakat yang lebih luas.

Gambar 2.1
Strategi Pemasaran dan Perilaku Konsumen

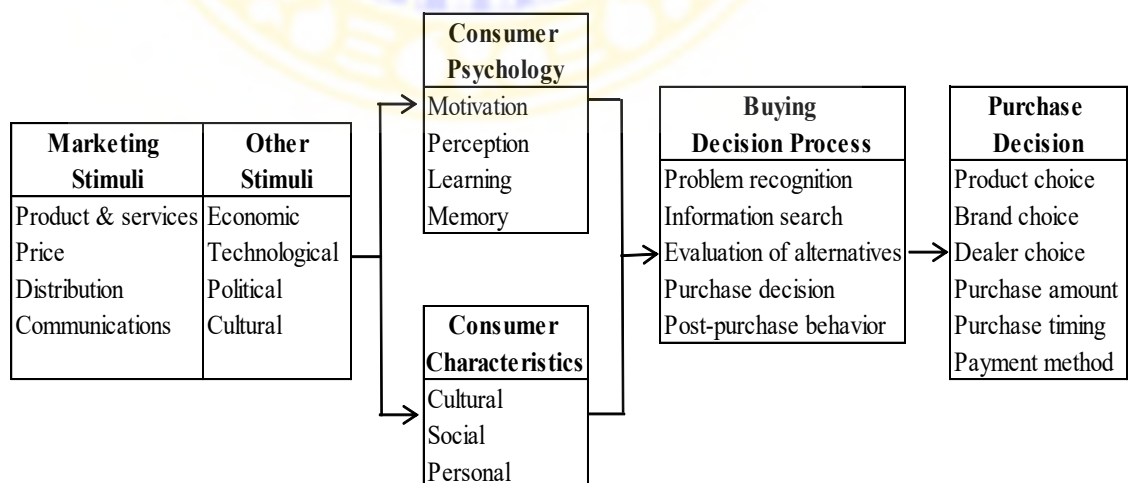


Sumber: Hawkins, Mothersbaugh (2013:10)

2.2.4 Model Perilaku Konsumen

Kotler menguraikan model perilaku konsumen seperti yang disajikan pada Gambar 2.2. Model tersebut menggambarkan bahwa perilaku konsumen diawali dari rangsangan yang ada di bagian paling kiri, yaitu rangsangan pemasaran dan rangsangan lain. Rangsangan pemasaran terdiri atas empat unsur bauran pemasaran, yaitu produk dan jasa, harga, distribusi, komunikasi. Sedangkan rangsangan lain terdiri atas ekonomi, teknologi, politik dan kebudayaan. Rangsangan-rangsangan tersebut masuk pada area konsumen, yaitu psikologi dan karakteristik konsumen, sehingga mengarah pada tahapan/proses keputusan pembelian dan selanjutnya menghasilkan keputusan pembelian. Pemasar dalam hal ini harus menguasai pemahaman pada bagian tengah atau area konsumen, yaitu psikologi (motivasi, persepsi, pembelajaran, memori) dan karakteristik (budaya, sosial, dan personal) pembeli.

Gambar 2.2
Model of Consumer Behavior (Model Perilaku Konsumen)



Sumber: Kotler, Keller (2013:183)

Dalam industri jasa, Lovelock menyusun model perilaku konsumen seperti dalam Gambar 2.3 dari tahapan sebelum pembelian sampai setelah jasa diberikan. Model ini dibagi dalam 3 prinsip utama, yaitu tahap sebelum pembelian, saat jasa dirasakan, dan setelah jasa dirasakan. Tahap sebelum pembelian terdiri atas 4 langkah yaitu kesadaran akan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi atas alternatif dan pembuatan keputusan membeli. Saat jasa diberikan konsumen menginisiasi, mengalami, dan mengonsumsi jasa. Saat jasa selesai diberikan, konsumen mengevaluasi kinerja jasa, yang mana proses ini menentukan niat pembelian di masa depan dan berpotensi terhadap *word-of-mouth* oleh konsumen.

Pada bagian kolom sebelah kiri terdapat penggolongan jasa berdasarkan seberapa besar interaksi antara karyawan dengan konsumen. Pada industri seperti bank terdapat berbagai level interaksi, misalnya untuk transaksi perbankan pada telepon, internet banking dan ATM maka tergolong *low-contact services* sedangkan transaksi di teller, layanan *customer service* tergolong *high-contact services*.

Gambar 2.3
The Three-Stage Model of Service Consumption
(Model Tiga Tahap Konsumsi Jasa)

High-Contact Services	Low-Contact Services	Konsep Kunci
Dapat mengunjungi <i>site</i> fisik, observasi	Mencari informasi di <i>web</i> , melihat <i>yellow pages</i> , menelepon	<p>1. Tahapan sebelum pembelian</p> <p>a) Kesadaran akan kebutuhan</p> <p>b) Pencarian informasi</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mengklarifikasi kebutuhan ▪ Mencari solusi ▪ Mengidentifikasi alternatif jasa dan penyediaanya <p>c) Mengevaluasi alternatif (solusi dan penyedia jasa)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Mereview</i> informasi dari penyedia jasa (iklan, brosur, <i>websites</i>) ▪ <i>Mereview</i> informasi dari pihak ketiga (<i>review</i> konsumen, <i>rating</i>, komentar pada blog, web, keluhan pelanggan, <i>rating</i> kepuasan, <i>award</i>) ▪ Mendiskusikan pilihan dengan karyawan ▪ Mendapatkan saran dan umpan balik dari penasihat pihak ketiga, konsumen lain <p>d) Membuat keputusan pembelian jasa</p> <p>2. Tahapan saat jasa dirasakan</p> <p>a) Meminta jasa dari penyedia jasa yang dipilih atau memulai <i>self-service</i></p> <p>b) Pengiriman jasa oleh personil karyawan atau <i>self-service</i></p> <p>3. Tahapan setelah jasa dirasakan</p> <p>a) Evaluasi dari kinerja jasa</p> <p>b) Niat membeli di masa mendatang</p>
Dapat mengunjungi seseorang dan mengamati fasilitas, operasional yang sedang dijalankan, bertemu dengan karyawan, melihat konsumen yang sedang dilayani	Kontak jarak jauh (websites, blogs, telepon, e-mail, publikasi, dll)	
Pada <i>site</i> fisik (atau observasi jarak jauh)	Jarak jauh	
Hanya pada <i>site</i> fisik	Jarak jauh	
		<p>Muncul kebutuhan</p> <p>Memunculkan/ mempertimbangkan set alternatif</p> <p>Pencarian, pengalaman, dan atribut kepercayaan</p> <p>Risiko yang dipersepsikan</p> <p>Pembentukan harapan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tingkat jasa yang diinginkan - Tingkat jasa yang diprediksi - Tingkat layanan yang memadai - Zona toleransi <p>Momen kebenaran</p> <p>Mengalami jasa</p> <p>Sistem <i>servuction</i> (<i>service and production</i>)</p> <p>Teori peran dan naskah Theater sebagai kiasan</p> <p>Konfirmasi/diskonfirmasi harapan</p> <p>Ketidakpuasan, kepuasan, dan <i>delight</i></p> <p>Pembelian kembali</p> <p><i>Word-of-mouth</i></p>

Sumber: Lovelock, Wirtz (2011:59)

2.2.5 Motivasi

Sebuah keinginan dan/atau kebutuhan menjadi motif ketika digerakkan sampai pada tingkat intensitas yang cukup, yang mampu mendorong seseorang untuk berbuat (Kotler Keller, 2012:182). Sebuah motif adalah suatu gagasan yang mewakili kekuatan dalam diri seseorang yang tidak dapat diobservasi, yang merangsang dan mendorong sebuah respon perilaku dan memberikan arah yang spesifik pada respon tersebut. Sebuah motif adalah mengapa seorang individu melakukan sesuatu. Sedangkan motivasi adalah alasan untuk suatu perilaku, kekuatan energi yang mengaktifkan perilaku dan memberikan tujuan dan arah untuk perilaku tertentu. Hal tersebut membantu menjawab pertanyaan "mengapa" konsumen terlibat dalam perilaku tertentu (Hawkins Mothersbaugh, 2013:352).

Kotler Keller (2012:183) menyatakan adanya 3 teori motivasi, yaitu *Freud's Theory*, *Maslow's Theory*, dan *Herzberg's Theory*. Penelitian ini akan menggunakan *Herzberg's Theory* yang mengembangkan teori 2 faktor, yaitu yang membedakan *dissatisfiers* (faktor yang menyebabkan ketidakpuasan) dari *satisfiers* (faktor yang menyebabkan kepuasan). Tidak adanya *dissatisfiers* tidak cukup untuk memotivasi sebuah pembelian; *satisfiers* harus ada. Teori ini memiliki 2 implikasi, yaitu penjual seharusnya memberikan yang terbaik untuk menghindari *dissatisfiers* dan penjual seharusnya mengidentifikasi *satisfiers* utama atau motivasi pembelian yang utama dan kemudian menyediakannya pada pelanggan.

2.2.6 Loyalitas Pelanggan

Menurut Looy et. al. (2003:59) loyalitas pelanggan adalah perilaku pelanggan yang ditandai melalui pola pembelian positif selama periode tertentu (diukur melalui pembelian berulang, frekuensi pembelian atau indikator lain) dan digerakkan oleh sikap positif terhadap perusahaan dan produk atau jasa yang dihasilkan perusahaan. Reichheld and Sasser dalam Lovelock and Wirtz (2011:338-339) menyatakan bahwa pelanggan yang loyal penting bagi profitabilitas perusahaan disebabkan karena laba dihasilkan dari peningkatan pembelian, penurunan biaya operasi (pelanggan sudah berpengalaman dan cenderung melakukan sedikit kesalahan dan permintaan pelayanan khusus/cenderung *self-service*), referensi pelanggan loyal pada pelanggan lain (*word-of-mouth*), perusahaan dapat mengenakan harga premium pada pelanggan loyal karena ketika mereka puas dan merasa aman, mereka kurang sensitif terhadap harga.

2.2.6.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas

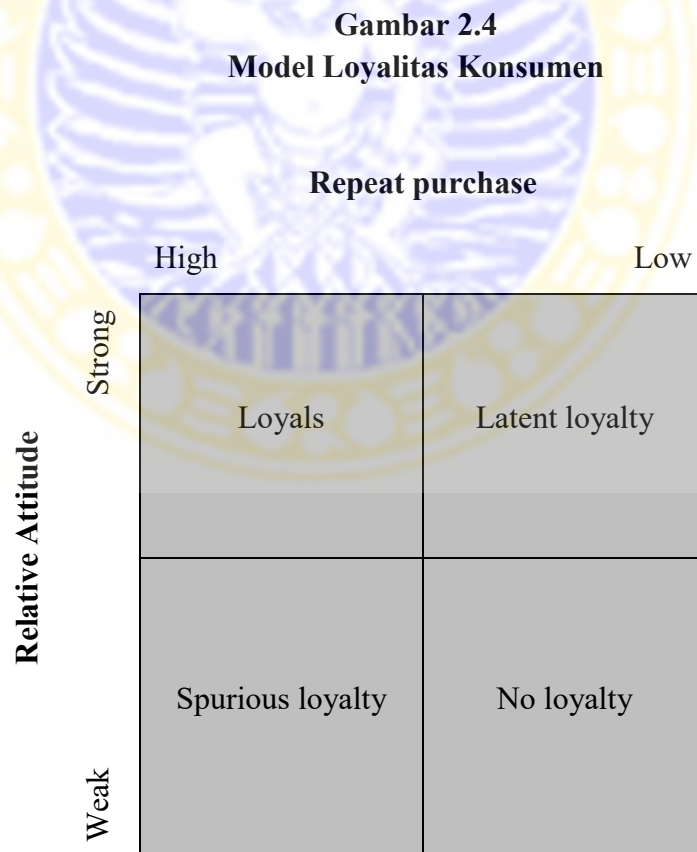
Rai dan Srivastava (2012:7) merinci sejumlah faktor yang menjadi pendahulu dari pembentukan loyalitas pelanggan berdasarkan jurnal-jurnal pendahulu, yaitu:

- a. Kualitas jasa
- b. Kepuasan pelanggan
- c. Kepercayaan (*Trust*)
- d. Komitmen
- e. Biaya pengalihan (*switching cost*)

- f. *Corporate image*
- g. Pemulihan layanan (*service recovery*)
- h. Emosi
- i. Komunikasi

2.2.6.2 Jenis loyalitas pelanggan

Loyalitas merupakan interaksi antara sikap dan perilaku yang tidak dalam satu dimensi. Kesetiaan sikap sering didefinisikan sebagai keinginan untuk bertahan, sedangkan kesetiaan perilaku didefinisikan sebagai transaksi yang berlanjut (Alfansi, 2012:257). Dick dan Basu dalam Buttle (2009:45) mengidentifikasi 4 bentuk loyalitas sebagai berikut.



Sumber: Buttle (2009:45)

a. *Loyals*

Kelompok ini ditandai dengan pembelian ulang yang tinggi dan sikap keterikatan (preferensi) yang kuat. Mereka sulit dipengaruhi oleh pesaing dan cenderung melakukan promosi *word-of-mouth* yang positif.

b. *Latent loyalty*

Kelompok ini memiliki tingkat pembelian ulang yang rendah namun memiliki sikap keterikatan positif kuat terhadap jasa dan perusahaan yang memberikan jasa.

c. *Spurious loyalty*

Kelompok dalam kategori ini memiliki sikap keterikatan yang lemah terhadap jasa dan perusahaan yang memberikan jasa namun mereka tetap melakukan pembelian berulang. Hal ini dapat disebabkan antara lain tingginya *switching barrier and cost*, terpaksa karena tidak ada pilihan lain, terikat dalam kontrak. Selain itu bisa juga karena sikap inersia yaitu aktivitas jasa yang diberikan dianggap sebagai kebiasaan dan tidak perlu waktu lama dalam proses pengambilan keputusan ataupun produk jasa tersebut tidak terdiferensiasi (mirip satu sama lain dengan pesaing).

d. *No loyalty*

Kelompok ini menunjukkan sikap dan perilaku kombinasi yang lemah. Terjadinya kelompok ini dapat disebabkan karena perusahaan gagal mengkomunikasikan keunggulan produk mereka, tingkat persaingan yang kompetitif, dll.

2.2.6.3 Tahapan loyalitas pelanggan

Rowley (2005) dalam Rai dan Srivastava (2012:4) menyatakan bahwa pengembangan loyalitas pelanggan melibatkan tahapan berbeda, beberapa pelanggan pada tahapan yang berbeda membutuhkan strategi yang berbeda.

Griffin (2005) dan Vavra (2005) dalam Koskela (2002: 32) menyebutkan seseorang untuk menjadi pelanggan loyal melewati tahapan-tahapan.

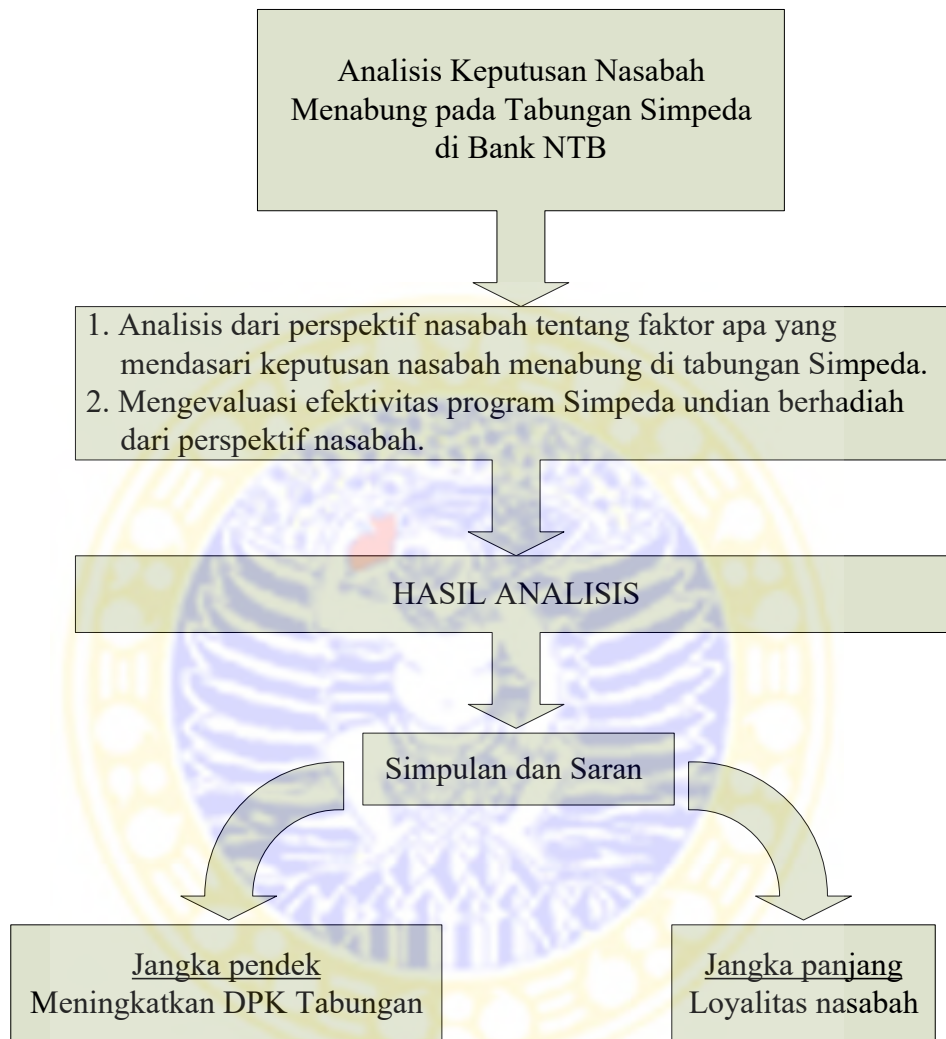
1. *Suspect*, semua orang yang mungkin membeli produk atau jasa.
2. *Prospect*, orang yang memiliki kebutuhan atas suatu produk atau jasa dan mempunyai kemampuan untuk membeli.
3. *Disqualified prospect*, seseorang tidak membutuhkan produk atau jasa tertentu atau tidak mempunyai kemampuan untuk membelinya.
4. *First time customer*, seseorang yang membeli untuk pertama kalinya.
5. *Repeat customer*, seseorang yg telah melakukan pembelian suatu produk atau jasa sebanyak 2 kali atau lebih.
6. *Client* membeli produk atau jasa secara teratur, hubungan dengan pelanggan ini kuat dan lama sehingga tidak terpengaruh pesaing lain.
7. *Advocate*, seseorang yang membeli secara teratur seperti *client*, sembari mendorong teman agar membeli dari perusahaan. Tahapan loyalitas ini melakukan pemasaran untuk perusahaan.

2.3 Model Analisis

Model analisis adalah sebuah konsep berpikir sistematis yang didasarkan pada analisis yang menjadi alur proses dari suatu penelitian, yang terdiri dari aliran proses berpikir diawali dari latar belakang, rumusan masalah, analisis serta saran yang diilustrasikan sebagai berikut.

1. Proses penelitian diawali dengan mengamati permasalahan yang terjadi pada Bank NTB, yaitu adanya penurunan dana pihak ketiga tabungan Simpeda, sementara dana pihak ketiga total yang ada di provinsi NTB cenderung meningkat.
2. Berdasarkan kondisi tersebut muncul rumusan masalah untuk menganalisis dan mengetahui dari perspektif nasabah, faktor apa yang mendasari keputusan nasabah menabung di tabungan Simpeda serta mengevaluasi peran program undian hadiah yang selama ini sudah berjalan.
3. Melalui desain penelitian kualitatif eksploratoris studi kasus dengan metode pengolahan analisis isi (*reduction, display, dan verification*) dalam penelitian ini dapat dihasilkan analisis dari jawaban nasabah dalam wawancara mendalam dan langsung.
4. Hasil akhir dari penelitian diharapkan dapat menjadi saran dan rekomendasi perbaikan aktivitas pemasaran Bank NTB dalam rangka meningkatkan dana pihak ketiga tabungan Simpeda dalam jangka pendek dan meningkatkan loyalitas nasabah dalam jangka panjang.

Gambar 2.5
Model Analisis



Sumber: Telaah penulis

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Alasan Logis Pemilihan Pendekatan Penelitian

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu rasional (dilakukan dengan cara-cara yang terjangkau penalaran manusia), empiris (dilakukan dengan cara-cara yang dapat diamati oleh indera manusia), dan sistematis (proses penelitian menggunakan langkah-langkah yang bersifat logis). Metodologi penelitian juga merupakan desain penelitian yang menjelaskan secara logis antara masalah penelitian yang diteliti dengan metode yang digunakan.

Penelitian ini akan menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan menggali informasi untuk mengetahui faktor apa saja yang mendasari keputusan nasabah untuk menabung di Simpeda dan menyusun program pemasaran yang tepat untuk mempertahankan nasabah yang ada dan menambah nasabah baru. Pendekatan kualitatif dipilih karena menawarkan fleksibilitas yang tinggi, senantiasa mendorong penulis untuk tetap fokus pada topik selama penelitian, dan menawarkan kebebasan untuk mendapatkan *first hand information* (Neuman, 2006). Peneliti berusaha menelaah fenomena-fenomena yang terjadi dalam perusahaan kemudian dieksplorasi secara logis sesuai kaidah-kaidah keilmuan. Melalui pendekatan kualitatif peneliti dapat melakukan pembahasan yang cukup luas dan mendalam atas suatu permasalahan yang terjadi dalam organisasi.

Penelitian ini dimulai dari fakta di mana penulis memiliki sedikit kendali atau bahkan tidak memiliki kendali sama sekali atas suatu peristiwa. Pendekatan kualitatif eksploratoris studi kasus digunakan untuk menggali informasi yang dibutuhkan, biasanya digunakan untuk menjawab pertanyaan apakah ("*what*") (Neuman, 2006:34). Selain itu menurut Malhotra (2009) pendekatan ini memungkinkan untuk menyelidiki alasan dasar psikologis dan emosional konsumen secara mendalam yang mempengaruhi keputusan pembelian, yang dapat menjelaskan alasan rasional dan/atau irasional mengapa orang membeli produk tertentu, sehingga dapat mengetahui lebih dari jawaban sederhana yang berkaitan dengan atribut produk. Melalui pendekatan tersebut diharapkan dapat terungkap motivasi, kepercayaan, sikap, dan perasaan dasar konsumen atas sebuah keputusan dan kondisi tertentu. Hal ini diperkuat dengan beberapa pertimbangan menurut Yin (2014:14-17) yaitu bahwa studi kasus adalah penelitian empiris yang menginvestigasi fenomena yang bersifat kontemporer (masa kini) secara mendalam dalam konteks/kondisi dunia nyata, khususnya ketika batasan antara fenomena dan konteks/kondisi dunia nyata tidak terbukti secara jelas.

3.2 Komponen Desain Penelitian

Rangkaian logis yang menghubungkan data kenyataan yang empiris dengan rumusan masalah penelitian, dan akhirnya pada simpulan. Dengan kata lain desain penelitian ini mengantarkan peneliti dari rumusan masalah penelitian menuju pada serangkaian simpulan (jawaban) tentang permasalahan tersebut.

Proses tersebut termasuk pengumpulan dan analisis data yang relevan (Yin, 2014:28). Dengan kata lain Nachmias & Nachmias dalam Yin (2014:28) menjelaskan bahwa desain penelitian adalah suatu rencana yang memandu peneliti dalam proses mengumpulkan, menganalisis, menginterpretasikan pengamatan.

3.2.1 Pertanyaan Penelitian

Untuk mencapai tujuan dari penelitian ini maka diajukan pertanyaan pada penelitian ini, yaitu:

1. Faktor apa saja yang mendasari keputusan nasabah untuk menabung di tabungan Simpeda?
2. Bagaimana efektivitas program Simpeda undian berhadiah dalam rangka memelihara nasabah yang ada dan menambah nasabah baru?

3.2.2 Unit Analisis

Unit analisis dalam penelitian ini adalah nasabah Bank NTB. Unit analisis dalam penelitian ini memiliki keterkaitan dan relevansi dengan pertanyaan penelitian yang sudah disampaikan sebelumnya.

3.2.3 Logika yang Mengaitkan Data dengan Pertanyaan Penelitian

Data yang dikumpulkan dalam proses penelitian harus relevan dan berpedoman pada pertanyaan penelitian yang telah ditetapkan. Tabel III.1 menjelaskan mengenai logika penelitian dengan pertanyaan penelitian.

Tabel III.1 Logika Pengkaitan Data ke Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan penelitian	Data yang relevan	Sumber data	Pengkaitan pertanyaan penelitian ke data relevan
Faktor apa saja yang mendasari keputusan nasabah untuk menabung di tabungan Simpeda?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data makro perbankan dari Bank Indonesia tentang porsi jumlah DPK dan rekening berdasarkan kepemilikan bank. 2. Kebutuhan dan pertimbangan mendasar saat membuka tabungan dan menabung pada Simpeda. 3. Jika nasabah memiliki tabungan di bank lain, apa kebutuhan dan pertimbangan mendasar saat membuka tabungan dan menabung pada bank lain tersebut? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumentasi (data <i>by request</i>) ke Bank Indonesia. 2. Wawancara nasabah. 3. Wawancara nasabah. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk referensi pemilihan <i>sample</i> informan nasabah Bank NTB sehingga lebih representatif. 2. Untuk mengetahui faktor yang mendasari nasabah membuka rekening dan menabung pada produk Simpeda. 3. Untuk mengetahui preferensi nasabah Simpeda terhadap tabungan dari bank lain.
Bagaimana efektivitas program Simpeda undian berhadiah dalam rangka memelihara nasabah yang ada dan menambah nasabah baru?	<ol style="list-style-type: none"> 4. Evaluasi dan tanggapan manajemen terhadap pelaksanaan program undian berhadiah. 5. Pemahaman nasabah tentang program undian berhadiah nasional & regional yang diadakan. 	<ol style="list-style-type: none"> 4. Wawancara manajemen. 5. Wawancara nasabah. 	<ol style="list-style-type: none"> 4. Untuk mengetahui evaluasi dan tanggapan dari sisi manajemen mengenai efektivitas pelaksanaan program undian berhadiah yang sudah berjalan. 5. Untuk mengetahui seberapa jauh pemahaman nasabah atas program undian berhadiah yang diadakan selama ini.

	6. Penilaian nasabah mengenai program undian berhadiah yang diadakan selama ini.	6. Wawancara nasabah.	6. Untuk mengetahui penilaian dari perspektif nasabah mengenai program undian berhadiah dalam rangka peningkatan loyalitas.
--	--	-----------------------	---

Sumber: Telaah penulis

3.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah

a. Data primer

Data ini bersumber dari hasil wawancara tidak terstruktur dan semi terstruktur yang dilakukan secara mendalam (*in-depth interview*) dan terbuka (*open-ended question*) dengan nasabah tabungan Simpeda Bank NTB sebagai informan.

Kriteria informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah

1. Nasabah Simpeda Bank NTB yang sudah bekerja.

Pemilihan kriteria ini dilakukan dengan pertimbangan responden yang sudah bekerja lebih leluasa mengatur pemanfaatan uang baik untuk pengeluaran maupun untuk tabungan. Responden yang sudah bekerja diasumsikan memiliki konsistensi menabung karena memiliki sumber penghasilan sendiri.

2. Telah menjadi nasabah paling sedikit 3 bulan serta telah melakukan transaksi minimal 5 kali. Pertimbangan kriteria yang kedua adalah dengan asumsi responden terpilih telah merasakan manfaat menjadi nasabah Simpeda Bank NTB.

Untuk menentukan informan penelitian dilakukan dengan prosedur *purposive* atau *judgmental sampling*. *Purposive* atau *judgmental sampling* adalah jenis

sampling untuk situasi khusus, digunakan dalam penelitian eksploratoris atau dalam penelitian lapangan, tepat untuk memilih kasus tertentu yang informatif, biasanya informan sulit untuk dijangkau, atau merupakan populasi khusus (Neuman 2006:222). Peneliti tidak bisa mendapatkan data daftar nasabah Simpeda Bank NTB dikarenakan kerahasiaan kode etik bank. Ukuran besaran individu informan yang ditunjuk tergantung pada sumber daya dan waktu yang tersedia. Durasi waktu penelitian dilakukan mulai Juni-Juli 2014.

b) Data sekunder

Data sekunder diperoleh dari dokumen internal dan eksternal perusahaan, yang meliputi profil perusahaan, laporan tahunan, profil produk, serta data-data yang diperoleh dari studi literatur, seperti jurnal, buku, majalah perbankan, dan situs *web* yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas.

3.4 Prosedur dan Teknik Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi:

1. Survei pendahuluan untuk menggali dan memperoleh gambaran atas permasalahan yang terjadi.
2. Pengkajian teori perspektif untuk memandu peneliti menentukan fokus penelitian, mengumpulkan, serta menganalisis data.
3. Pengumpulan data untuk mengumpulkan informasi yang dapat mendukung penelitian.
4. Interpretasi atas hasil pengumpulan data.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah

1. Wawancara secara mendalam (*in-depth interview*) melalui tatap muka langsung dengan mendatangi tempat nasabah ataupun menjumpai di cabang bank NTB.
2. Dokumentasi atas data primer dan data sekunder.
3. Observasi langsung ke lokasi penelitian untuk mendapatkan kesesuaian antara informasi yang didapat melalui wawancara dan dokumentasi dengan kondisi sebenarnya yang terjadi di lapangan.

3.5 Uji Keabsahan Data

Moleong (2002) menyatakan bahwa dalam penelitian diperlukan suatu teknik pemeriksaan keabsahan data. Penelitian kualitatif menghadapi masalah penting dalam uji keabsahan penelitian, berbeda dengan penelitian kuantitatif yang uji keabsahannya dapat dilakukan dengan alat-alat uji statistik, penelitian kualitatif dianggap lemah karena beberapa hal, seperti subjektivitas peneliti, wawancara dan observasi dalam beberapa hal mengandung kelemahan jika tidak ada kontrol (Bungin, 2007:253). Pada proses penelitian kualitatif ini penulis menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data untuk keperluan perbandingan dengan data yang didapatkan. Proses tersebut dilakukan terus-menerus sepanjang proses penelitian sampai suatu saat peneliti yakin bahwa sudah tidak ada lagi perbedaan, dan tidak ada lagi yang perlu dikonfirmasi kepada informan (Bungin, 2007:252).

Denzin dalam Bungin (2007:256) menyebutkan ada 4 macam triangulasi yaitu triangulasi peneliti, metode, teori, dan sumber data. Di antaranya dilakukan dengan mengaitkan (*mencross-check*) data sekunder dari dokumen perusahaan dan data pengamatan. Selain itu, peneliti juga dapat membandingkan data pengamatan dengan hasil wawancara dengan nasabah, mengecek dan membandingkan antara suatu data yang diperoleh dari satu nasabah dengan data dari nasabah lain secara terus-menerus sampai terjadi kejenuhan data dan tidak ditemukan data baru lagi.

3.6 Teknik Analisis

Analisis data kualitatif merupakan proses sistematis yang berlangsung terus-menerus bersamaan dengan pengumpulan data. Menurut Miles dan Huberman seperti yang dikutip Sugiyono (2008), teknik analisis data yang digunakan ada tiga langkah, yaitu *data reduction*, *data displays*, *conclusion drawing/verification* yang dijelaskan sebagai berikut.

1. *Data Reduction*

Mereduksi artinya merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi memberi gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan analisis data selanjutnya.

2. *Data Display*

Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

3. *Conclusion drawing/verification*

Simpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data. Apabila saat peneliti ke lapangan untuk mengumpulkan data dan menemukan bukti-bukti yang valid dan konsisten, maka simpulan yang dikemukakan pada tahap awal merupakan simpulan yang kredibel. Data dari lapangan juga akan disesuaikan dengan teori yang sudah ada, jika dalam data dengan teori tersebut terdapat sebuah hubungan atau kesamaan, maka peneliti tinggal mengambil garis besar dari hasil penelitian tersebut disesuaikan dengan permasalahan dalam penelitian.

3.7 Tahapan Penelitian

Pada tahap penelitian tahap pengumpulan data terdiri dari berikut ini.

a. Identifikasi karakteristik nasabah berdasarkan saldo tabungan

Tahap pertama dalam penelitian ini adalah mengetahui karakteristik dari nasabah yang akan diteliti. Peneliti mengajukan permintaan data makro perbankan pada Bank Indonesia provinsi NTB untuk memfokuskan pencarian *sample* penelitian sehingga representatif dan dapat menjawab permasalahan.

b. Pengumpulan data perilaku menabung nasabah digali berdasarkan *point-point* berikut ini antara lain:

1. Kebutuhan dan pertimbangan mendasar saat membuka tabungan dan menabung pada Simpeda. Faktor-faktor yang mendasari menurut Kotler

Keller (2013), Kotler Armstrong (2014), Schiffman Kanuk (2007) sebagai berikut.

- a) Faktor bauran pemasaran, yang meliputi produk, tempat, promosi, harga, karyawan, bukti fisik, proses.
 - b) Faktor eksternal yang meliputi sosial (referensi kelompok, keluarga, peran sosial dan status) dan budaya (budaya, subbudaya, kelas sosial).
 - c) Faktor internal yang meliputi motivasi, persepsi, pembelajaran, memori, personal (usia dan tahapan dalam siklus hidup, pekerjaan dan kondisi ekonomi, kepribadian dan konsep diri, gaya hidup dan nilai-nilai), dan sikap.
2. Terbentuknya loyalitas nasabah menurut Rai dan Srivastava (2012:7) yang meliputi:
- a) Kualitas jasa
Persepsi nasabah mengenai kualitas pelayanan bank dan kepuasan nasabah. Evaluasi mengenai kualitas jasa menggunakan dimensi handal, daya tanggap, jaminan, empati, bukti langsung.
 - b) Kepuasan nasabah
Evaluasi kepuasan nasabah menggunakan kondisi jika (1) *actual performance* sesuai dengan harapan konsumen (mengarah ke perasaan netral), (2) *actual performance* melampaui harapan konsumen (mengarah kepada kepuasan), dan (3) *actual performance* di bawah harapan konsumen (mengarah kepada ketidakpuasan).

- c) Kepercayaan (*Trust*)
- d) Komitmen
- e) Biaya pengalihan (*switching cost*)
- f) *Corporate image*
- g) Pemulihan layanan (*service recovery*)
- h) Emosi
- i) Komunikasi

- c. Berdasarkan faktor-faktor di atas, tahapan penelitian selanjutnya adalah mengevaluasi dan menganalisis efektivitas program Simpeda undian berhadiah bagi produk Simpeda dalam rangka memelihara nasabah yang ada dan menambah nasabah baru.

BAB IV

GAMBARAN UMUM SUBJEK DAN OBJEK PENELITIAN

4.1 Profil Tabungan Simpeda

Simpanan Pembangunan Daerah ("Simpeda") adalah nama tabungan yang dimiliki seluruh Bank Pembangunan Daerah (BPD) di seluruh Indonesia, dapat dikatakan pula bahwa Simpeda ini merupakan *icon* dan produk perintis tabungan di BPD. Bank NTB sebagai bagian dari BPD pun memilikinya. Berikut merupakan detail informasi mengenai Simpeda.

Tabel IV.1 Informasi mengenai Simpeda

Keterangan	Rp / %
Saldo awal pembukaan rekening	Rp100.000
Saldo minimal	Rp100.000
Setoran selanjutnya kelipatan	Rp10.000
Bunga	
Di bawah Rp100.000	tidak ada bunga
Rp100.000 - Rp1.000.000	1%
Rp1.000.000 - Rp5.000.000	2%
Rp5.000.000 - Rp25.000.000	2,5
di atas Rp25.000.000	3%
Biaya administrasi per bulan	Rp5.000
Biaya penutupan rekening	Rp10.000
Biaya administrasi ATM per bulan	
Silver	Rp2.500
Gold	Rp3.500

Sumber: Dok Internal Bank NTB

Persyaratan pembukaan rekening ini antara lain (Leaflet Simpeda):

- a. Dapat dilakukan di seluruh cabang atau capem Bank NTB dengan mengisi aplikasi pembukaan rekening
- b. Melampirkan foto copy KTP/identitas yang masih berlaku dan menunjukkan aslinya.

- c. Khusus WNA wajib dilengkapi dengan Kartu Ijin Menetap Sementara, Kartu Ijin Tinggal Sementara atau Kartu Ijin Tinggal Tetap.

Keuntungan menabung di Simpeda antara lain (Leaflet Simpeda):

- a. Aman, uang nasabah disimpan dengan aman di Bank NTB.
- b. Terjamin, uang nasabah dijamin Lembaga Penjamin Simpanan (LPS), sesuai ketentuan yang berlaku.
- c. Berkembang, Bank NTB akan memberikan imbalan berupa bunga yang dihitung secara harian.
- d. Praktis, karena kemudahan layanan menggunakan ATM Gold dan Silver Bank NTB tersebar di wilayah NTB maupun di 22.000 terminal ATM Bersama yang tersebar di seluruh Indonesia.

Manfaat yang bisa diperoleh dengan menabung di Simpeda antara lain

(Dokumen internal Bank NTB):

- a. Penarikan dan penyetoran dapat dilakukan di seluruh cabang/cabang pembantu Bank NTB.
- b. Berhak mengikuti program undian berhadiah nasional 2 kali setahun.
- c. Berhak mengikuti program undian berhadiah regional 1 kali setahun.
- d. Maksimal penarikan per hari sampai dengan batas saldo minimum.
- e. Menggunakan buku tabungan Simpeda.
- f. Dapat dilakukan di seluruh kantor cabang Bank NTB se-NTB.
- g. Fasilitasnya antara lain:
 - On line di seluruh Indonesia dengan jaringan ATM bersama.
 - Kartu ATM Gold sampai dengan Rp10 juta per hari.
 - Kartu ATM Silver sampai dengan Rp5 juta per hari.
 - Undian nasional kelipatan Rp50.000 mendapat 1 nomor undian.
 - Undian regional kelipatan Rp100.000 mendapat 1 nomor undian.

Untuk fitur layanan ATM Bank NTB adalah sebagai berikut (Dokumen internal Bank NTB):

- a. Jaringan ATM Bersama lebih kurang 22.000 ATM (Termasuk ATM BRI yang berada di seluruh wilayah kecamatan di Indonesia).
- b. Dapat melakukan penarikan tunai dengan jaringan MEPS (*Malaysia Electronic Payment System*).
- c. Dapat digunakan di ATM berlogo ATM Bersama dengan jaringan luas di seluruh Indonesia.
- d. Hal yang dapat dilakukan nasabah melalui mesin ATM:
 - Penarikan tunai.
 - Transfer antarbank ATM Bersama dan antarrekening Bank NTB.
 - Cek saldo.
 - Perubahan PIN.
 - Pembayaran tagihan Telkom, Telkomsel, Kartu Halo.
 - Pembelian voucher isi ulang Simpati.

Manfaat ATM Bank NTB antara lain aman karena menggunakan PIN 6 digit dan dapat bertransaksi 24 jam sehari dan 7 hari seminggu. Untuk limit dan biaya transaksi melalui ATM adalah sebagai berikut.

Tabel IV.2 Limit dan Biaya Transaksi ATM

Tarik tunai per hari	
Silver	: s.d. Rp5.000.000
Gold	: s.d. Rp10.000.000
Transfer antarbank ATM Bersama per hari	
Silver	: s.d. Rp5.000.000
Gold	: s.d. Rp10.000.000
Transfer antarrekening Bank NTB per hari	
Silver	: s.d. Rp5.000.000
Gold	: s.d. Rp10.000.000
Biaya penarikan di ATM Bersama	: Rp4.000
Biaya informasi saldo melalui ATM Bersama	: Rp3.000
Biaya transfer antarbank ATM Bersama	: Rp5.000
Biaya transfer antarrekening Bank NTB	: Gratis

Sumber: Dok Internal Bank NTB

4.2 Undian Berhadiah Nasional dan Regional Bank NTB`

4.2.1 Undian Berhadiah Nasional

Program ini ditujukan untuk nasabah aktif Simpeda BPD seluruh Indonesia dan dalam pelaksanaannya dikoordinir oleh Asbanda (Asosiasi Bank Pembangunan Daerah). Mengenai informasi tentang undian berhadiah nasional akan dirinci sebagai berikut (Dokumen Internal Bank NTB).

1. Frekuensi dan Waktu Pengundian

Undian Simpeda Nasional diselenggarakan 2 kali dalam 1 tahun, biasanya dalam periode Januari-Juni dan Juli-Desember. Undian berhadiah nasional ini dimulai tahun 1997, undian Periode ke-2 tahun XXIV-2014 (periode Juli-Desember 2013) dilaksanakan pada tanggal 14 April 2014 dengan 6.905.484 penabung per 31 Desember 2013.

2. Tempat pengundian

Tempat pengundian bergiliran di seluruh BPD se-Indonesia, yang terakhir Periode ke-2 tahun XXIV-2014 dilakukan di Bengkulu.

3. Promosi Undian Berhadiah Nasional

Undian diumumkan melalui spanduk dan banner yang dipasang di depan gedung cabang utama 2 minggu sampai dengan 1 bulan sebelum pengundian.

4. Hadiah yang diberikan

Tabel IV.3 Hadiah Undian Nasional BPD se-Indonesia

Hadiah	Uang Tunai	Untuk (org pemenang)	Total
I	Rp500.000.000,-	1	Rp500.000.000,-
II	Rp100.000.000,-	4	Rp400.000.000,-
III	Rp50.000.000,-	26	Rp1.300.000.000,-
IV	Rp5.000.000,-	26	Rp130.000.000,-
V	Rp2.500.000,-	26	Rp65.000.000,-
VI	Rp2.000.000,-	52	Rp104.000.000,-
VII	Rp1.500.000,-	104	Rp156.000.000,-
VIII	Rp1.000.000,-	345	Rp345.000.000,-
T O T A L		584	Rp3.000.000.000,-

Sumber: Dok Internal Bank NTB

5. Syarat dan ketentuan peserta undian berhadiah

Peserta undian merupakan seluruh penabung aktif Simpeda dengan ketentuan 1 nomor undian adalah tabungan dengan kelipatan Rp50.000,-

6. Proses dan mekanisme pengundian

Pengundian dilakukan secara elektronik dan manual. Untuk pengundian manual dilakukan melalui tabung undian dengan ketentuan sebagai berikut:

Jumlah bola dengan Nomor 0 (nol), jumlah bola dengan nomor 1 (satu) dan jumlah bola dengan nomor 2 (dua) pada kolom pertama tabung undian adalah:

- Bola dengan Nomor 0 (nol) = 3 bola
- Bola dengan Nomor 1 (satu) = 3 bola
- Bola dengan Nomor 2 (dua) = 3 bola

Komposisi jumlah bola pada kolom pertama tersebut secara prorata yang dimulai dengan angka 0, 1 dan 2.

7. Pengumuman pemenang

Pengumuman pemenang dilakukan melalui media cetak dan elektronik nasional serta pengumuman yang ditempelkan di kantor-kantor cabang Bank NTB serta BPD di seluruh Indonesia.

4.2.2 Undian Berhadiah Regional

Program ini ditujukan untuk nasabah aktif Simpeda Bank NTB.

Mengenai informasi tentang undian berhadiah regional akan dirinci sebagai berikut (dokumen internal Bank NTB).

1. Tujuan penyelenggaraan

- Meningkatkan promosi terhadap produk tabungan Bank NTB, khususnya tabungan Tambora dan Simpeda.
- Meningkatkan pangsa pasar Dana Pihak Ketiga yang menjadi salah satu sumber pembiayaan murah melalui produk tabungan yang saat ini masih lebih kurang 11% per 31 Desember 2013.
- Membangun *brand image* yang positif di masyarakat.
- Meningkatkan *awareness* terhadap produk yang telah dimiliki oleh Bank NTB
- Meningkatkan minat masyarakat untuk menabung di Bank NTB.
- Kegiatan undian diharapkan sejalan dengan rencana inisiatif strategis khususnya dalam rangka pengembangan jaringan dan ATM.
- Lingkungan persaingan yang semakin ketat dengan munculnya bank-bank baru di NTB.

2. Frekuensi Pengundian

Undian Simpeda Regional diselenggarakan 1 kali dalam 1 tahun dengan waktu pengundian yang tidak menentu setiap tahunnya, biasanya dalam periode 4

bulan sebelum pengundian. Undian berhadiah regional ini dimulai sekitar tahun 2001, untuk periode XII Tahun 2013 dilaksanakan pada tanggal 19 Oktober 2013.

3. Tempat pengundian

Bergiliran di seluruh kantor cabang Bank NTB di 8 Kabupaten, periode XII Tahun 2013 dilaksanakan di Kabupaten Sumbawa, Kota Sumbawa Besar.

4. Promosi Undian Berhadiah Regional

Untuk *above the line* dilakukan melalui pemasangan spanduk, media cetak (koran) lokal, media elektronik (radio) lokal, dan untuk *below the line* menggunakan tenaga-tenaga *marketing* di cabang.

5. Hadiah yang diberikan

Hadiah yang diberikan berubah-ubah setiap tahun, untuk tahun 2013 dan 2014 dirinci pada Tabel IV.4 dan IV.5.

6. Syarat dan ketentuan peserta undian berhadiah

- Peserta undian merupakan seluruh penabung aktif Simpeda dengan ketentuan 1 nomor undian adalah tabungan dengan kelipatan Rp100.000,-.
- Penabung yang berpeluang mendapatkan hadiah Grand Prize memiliki saldo rata-rata minimal Rp25.000.000 selama periode pengundian (saldo rata-rata yang digunakan adalah saldo rata-rata yang dipergunakan untuk menghitung bunga).
- Hadiah Grand Prize diperebutkan berdasarkan wilayah penabung, yaitu 1 unit mobil untuk penabung di wilayah Pulau Sumbawa dan 1 unit mobil untuk penabung di wilayah Pulau Lombok (termasuk Surabaya).
- Penabung yang berpeluang mendapatkan Hadiah Super Lokal memiliki saldo rata-rata minimal Rp5.000.000 selama periode pengundian (saldo rata-rata yang digunakan adalah saldo rata-rata yang dipergunakan untuk menghitung bunga).
- Setiap cabang masing-masing disediakan 1 unit Hadiah Super Lokal berupa sepeda motor.

Tabel IV.4 Hadiah Undian Regional Bank NTB 2013

Tingkatan	Hadiah	Untuk (org pemenang)	Keterangan
Grand Prize	Mobil Toyota Etios Tipe E	2	1 per pulau (Lombok dan Sumbawa)
Super Lokal	Honda Beat	8	1 per cabang
Hiburan	Laptop Toshiba	8	1 per cabang
	HP Blackberry	8	1 per cabang
	Tablet Samsung	8	1 per cabang
	TV LCD LG	8	1 per cabang
	Kulkas LG 2 pintu	8	1 per cabang
	Sepeda gunung Polygon	8	1 per cabang
	Dispenser	8	1 per cabang
	Emas batang	8	1 per cabang
	Paket uang tunai	8	1 per cabang
TOTAL		82	

Sumber: Dok Internal Bank NTB

Tabel IV.5 Hadiah Undian Regional Bank NTB 2014

Tingkatan	Hadiah	Untuk (org pemenang)	Keterangan
Hadiah Utama	Mobil Toyota Etios Tipe G MT	2	1 per pulau (Lombok dan Sumbawa)
Hadiah I	Honda Vario CW	14	1 per cabang (8 unit) plus hadiah tambahan per cabang berdasarkan porsi pengumpulan dana R3 (1 unit), R2 (2 unit), R1 (3 unit)
Hadiah II	Panasonic TV LED 32"	8	1 per cabang
Hiburan	HP Blackberry Z3	8	1 per cabang
	Sharp Kulkas 2 pintu	8	1 per cabang
	Sepeda gunung Polygon	8	1 per cabang
	Samsung Microwave	8	1 per cabang
	Oxone Mini Rice Cooker	8	1 per cabang
TOTAL		64	

Sumber: Dok Internal Bank NTB

- Penabung yang berpeluang mendapatkan Hadiah Hiburan memiliki saldo rata-rata minimal Rp100.000 selama periode pengundian yang dibagi berdasarkan kantor cabang (saldo rata-rata yang digunakan adalah saldo rata-rata yang dipergunakan untuk menghitung bunga).
- Semua jenis hadiah hiburan diberikan kepada setiap cabang masing-masing 1 unit yang diperebutkan oleh nasabah.

7. Proses dan mekanisme pengundian

- Pengundian dilakukan secara manual dan elektronik. Untuk pengundian pemenang Grand Prize didapatkan melalui pengundian manual, sedangkan untuk pengundian pemenang Hadiah Super Lokal dan Hadiah Hiburan didapatkan melalui pengundian elektronik.
- Pengundian manual menggunakan tabung yang berisi bola ping pong yang bertuliskan angka-angka. Untuk pengundian pertama adalah pengundian kode cabang, setelah itu baru diundi nomor kuponnya, dari nomor kupon tersebut baru dilihat nomor rekening berapa, atas nama siapa.
- Pengundian elektronik dilakukan dengan menggunakan software khusus.
- Saldo tabungan yang digunakan adalah saldo rata-rata yang digunakan untuk perhitungan bunga, setelah itu didapatkan baru dibagi dengan nominal per kupon, dalam hal ini Rp100.000,-. Dari hasil tersebut didapatkan populasi nasabah beserta masing-masing kuponnya.

8. Pengumuman pemenang

Pengumuman pemenang dilakukan melalui media cetak lokal NTB serta pengumuman yang ditempelkan di seluruh kantor cabang, kantor kas, dan kantor cabang pembantu Bank NTB beserta informasi batas waktu pengambilan hadiah.

4.3 Profil PT Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Barat ("Bank NTB")

Bank NTB adalah Bank milik Pemerintah Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat bersama-sama dengan Pemerintah Kota/Kabupaten se-Nusa Tenggara Barat, didirikan dan mulai beroperasi pada tanggal 5 Juli 1964 dengan tujuan untuk mengelola keuangan daerah yaitu sebagai kas daerah. Selain itu untuk membantu meningkatkan perekonomian daerah dengan memberikan kredit kepada para pengusaha kecil di Nusa Tenggara Barat.

Untuk mencapai tujuan tersebut Bank NTB melaksanakan kegiatan usaha di bidang jasa perbankan sebagai berikut, seperti yang tertera pada Pasal 3 Anggaran Dasar (*Annual Report 2013*), antara lain menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu, memberikan kredit, menerbitkan surat pengakuan hutang, menempatkan dana pada, meminjam dana dari, atau memindahkan dana kepada bank lain, baik dengan menggunakan surat, sarana telekomunikasi maupun dengan wesel unjuk, cek atau sarana lainnya, menyediakan pembiayaan dan/atau melakukan kegiatan lain berdasarkan prinsip syariah, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh yang berwenang, dan melakukan kegiatan yang lazim dilakukan oleh bank sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kantor pusat berlokasi di Jalan Pejanggik No. 30, Mataram, Nusa Tenggara Barat. Untuk jaringan kantor konvensional memiliki 1 kantor cabang

utama, 8 kantor cabang, 13 kantor cabang pembantu, 3 kantor kas, 5 kantor pelayanan, dan 72 ATM. Sedangkan untuk unit usaha syariah memiliki 2 kantor cabang, dan 5 kantor cabang pembantu. Jumlah karyawan pada tanggal 31 Desember 2013 adalah 730 karyawan (*Annual Report 2013*).

Produk simpanan antara lain giro, deposito, Tambora, Simpeda, TabunganKu. Sedangkan untuk kredit yang disalurkan antara lain KUR (Kredit Usaha Rakyat), KSG (Kredit Serba Guna), Kredit Mitra Wira Usaha (Kredit untuk peningkatan kesejahteraan PNS), KUMK (Kredit Usaha Mikro dan Kecil), PUNDI (Kredit Pembinaan Usaha Keluarga Sejahtera Mandiri), KUPS (Kredit Usaha Pembibitan Sapi), dan KKPE (Kredit Ketahanan Pangan dan Energi), KPKM (Kredit Pengusaha Kecil dan Pengusaha Mikro), KUK-25 (Kredit Usaha Kecil), Kredit Sindikasi, Kresna Duta Rakyat (Kredit Serba Guna kepada anggota DPRD), Kresna Pindah (Kredit Serba Guna untuk Pimpinan Daerah), KPR (Kredit Pemilikan Rumah), dll.

Visi Bank NTB adalah menjadi bank terkemuka, amanah dan kebanggaan masyarakat, yang dimaknai sebagai berikut.

- a. Menjadi bank terkemuka yaitu selalu terdepan dan terpilih serta mengutamakan pemenuhan kebutuhan pelanggan melalui layanan prima dan dikenal secara luas.
- b. Amanah dimaksudkan bahwa dalam menjalankan tugas selalu dilakukan secara professional, penuh tanggung jawab dan konsisten yang dilandasi dengan niat baik.

- c. Kebanggaan masyarakat dimaksudkan adalah bahwa bank mempunyai kinerja dan *image* yang baik sehingga menjadi pilihan, selain memberikan kontribusi dan mendorong perekonomian Pemerintah Daerah NTB.

Sedangkan misi Bank NTB adalah

- a. Memberikan layanan prima dan menyediakan produk perbankan yang lengkap sesuai kebutuhan nasabah.
- b. Mengembangkan SDM yang profesional.
- c. Mengembangkan teknologi dan jaringan kantor yang luas.
- d. Memberikan kontribusi maksimal kepada pemegang saham dan meningkatkan peran kepedulian sosial.
- e. Mendorong pertumbuhan perekonomian daerah.

Untuk mendukung visi misi di atas maka manajemen menjabarkannya pada nilai-nilai budaya, yaitu menjalankan dan menjaga amanah, respek terhadap orang lain, berorientasi kepada kepuasan pelanggan, dan melakukan penyempurnaan berkelanjutan. Nilai-nilai tersebut ditunjukkan dalam 10 perilaku utama yaitu jujur, tulus, ikhlas, kompeten dan bertanggung jawab, disiplin dan konsisten, empati dan saling menghargai, berpikir positif dan sangka baik, responsif dan proaktif, santun dan ramah, selalu belajar dan mengembangkan diri, berinisiatif, kreatif dan inovatif, berwawasan dan peduli lingkungan.

BAB V

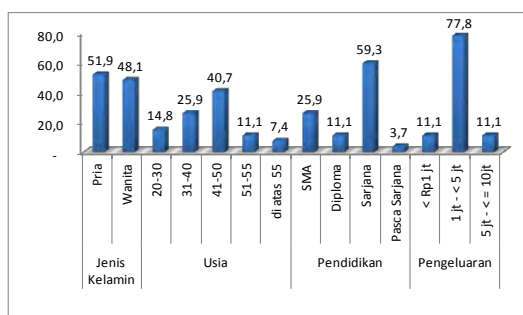
ANALISIS DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

5.1 Profil Responden

Berdasarkan metodologi penelitian, peneliti sudah melakukan wawancara dalam penelitian kualitatif kepada 27 responden penelitian. Adapun sebaran demografis responden berdasarkan jenis kelamin hampir merata. 51,9% responden berjenis kelamin pria dan 48,1% wanita. Usia responden terbanyak dalam rentang 41-50 tahun dengan jumlah responden mencapai 40,7%, diikuti oleh responden berusia 31-40 sejumlah 25,9%, dan responden berusia 20-30 tahun sebanyak 14,8%. Mayoritas pendidikan responden adalah sarjana dengan jumlah responden mencapai 59,3%, disusul oleh responden berpendidikan SMA dengan pangsa sebanyak 25,9%. Sebesar 77,8% responden memiliki rata-rata pengeluaran antara Rp1-5 juta.

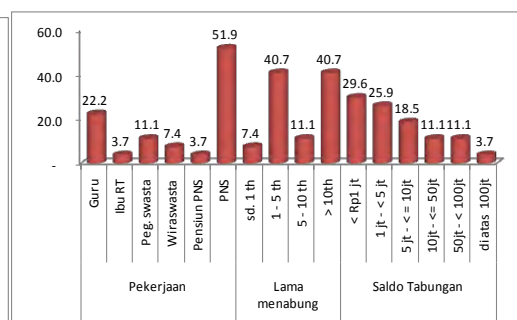
Grafik 5.1

Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan dan Pengeluaran



Grafik 5.2

Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan, Lama Menabung dan Saldo Tabungan



Sumber: Rekap data nasabah, diolah

Rata-rata penabung di Bank NTB memiliki pekerjaan sebagai PNS dengan lama menabung antara 1-5 tahun dan lebih dari 10 tahun. Pangsa penabung dengan pekerjaan PNS terhadap total responden mencapai 51,9%, diikuti oleh guru dengan pangsa mencapai 22,2%. Rata-rata lama menabung di Bank NTB yang ditunjukkan oleh 92,6% responden sudah menabung selama lebih dari 1 tahun. 40,7% responden telah menabung selama 1-5 tahun dan 40,7% responden telah menabung selama lebih dari 10 tahun. Adapun tabungan nasabah didominasi oleh tabungan dengan nilai di bawah Rp10 juta yang mencapai 74,1% responden. Hanya 25,9% responden yang memiliki tabungan di atas Rp10 juta.

5.2 Analisis Data Hasil Penelitian

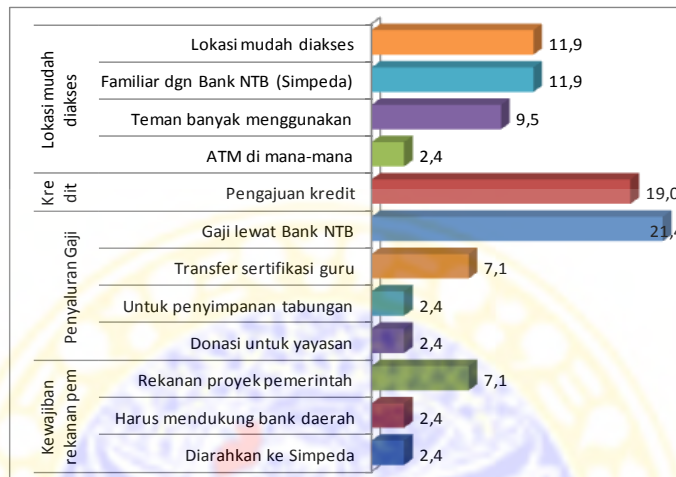
5.2.1 Faktor yang Mendasari Keputusan Nasabah untuk Menabung di Tabungan Simpeda

5.2.1.1 Membuka tabungan Simpeda

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden terdapat 4 faktor yang mendasari nasabah untuk membuka tabungan di Simpeda, antara lain penyaluran gaji dan tunjangan, lokasi yang mudah diakses, adanya persyaratan kredit, dan kewajiban sebagai rekanan pemerintah. Sebanyak 21,4% responden menyatakan bahwa gaji dan tunjangan mereka dikirim melalui Bank NTB dan 7,1% tunjangan sertifikasi guru juga disalurkan melalui Bank NTB. Walaupun penyaluran gaji dan tunjangan melalui Bank NTB sudah menjadi mekanisme yang diterapkan kantor, 11,9% responden mengaku bahwa mereka memilih menabung di Bank NTB

karena sudah *familiar* dengan Bank NTB. Kesadaran untuk mendukung Bank NTB sebagai bank daerah juga disampaikan oleh 2,4% responden.

Grafik 5.3
Alasan Utama Membuka Rekening Simpeda



Sumber: Rekap hasil wawancara, diolah

Sebanyak 19,0% responden menyatakan bahwa mereka membuka rekening di Bank NTB karena digunakan sebagai persyaratan pengajuan kredit. 11,9% responden memilih membuka rekening di Bank NTB dikarenakan banyak memiliki jaringan kantor dan relatif dekat dengan tempat tinggal dan kantor responden. Kebanyakan rekan kerja juga banyak menabung di Bank NTB sebagaimana disampaikan oleh 9,5% responden. Bagi pengusaha, mereka memilih menabung di Bank NTB lebih dikarenakan mereka menjadi rekanan pemerintah yang mengharuskan transaksi pembayaran dilakukan melalui Bank NTB sesuai dengan posisi kas pemerintah yang juga disimpan di Bank NTB.

Secara detail, penjelasan mengenai analisis dari hasil wawancara responden nasabah disampaikan sebagai berikut:

5.2.1.1.1 Gaji dan tunjangan

Sepuluh responden mengatakan bahwa mereka membuka rekening di Simpeda karena gaji dan/atau tunjangan yang dibayarkan melalui Simpeda, sehingga merupakan suatu keharusan dan tidak ada pilihan sehingga mereka membuka tabungan Simpeda. Untuk pemilihan produk Bank NTB sendiri menurut mereka Simpeda yang paling familiar, umum dan untuk beberapa nasabah lama, mereka tidak tahu adanya produk lain karena saat itu belum ada tabungan lain selain Simpeda. Seperti dinyatakan sebagai berikut.

"Rekening ini untuk transfer tunjangan, harus lewat Simpeda Bank NTB Mbak. Sudah ditentukan oleh instansi, semua tunjangan transfernya ke sini. Karena sebagai keharusan ya saya ikut saja, memudahkan juga sih."

(Ibu LP)

"BPD ini bank daerah ya, untuk seluruh pegawai, nah pegawai itu harus bisa mendukung itu, ikut bertanggung jawab atas keberlangsungan bank daerah. Pembayaran gaji juga melalui sini Mbak. Yah Simpeda ini sudah umum sekali Mbak. Saya sendiri yang memutuskan atas rekomendasi dari instansi saya."

(Bapak Shj)

"Ya karena saya kerja sebagai PNS, gaji saya juga lewat sini. Saya nasabah setianya Bank NTB Mbak, ndak pernah saya nabung di bank lain. Ya dulu direkomendasikan untuk buka rekening di sini. Lagian adanya ya cuma Simpeda."

(Bapak SH)

"Kita kan pegawai di sini, harus buka rekening di BPD. Gaji ditransfer melalui rekening ini. Ohh nggak, sebelumnya saya sudah jadi PNS, tugas di Bima, waktu itu gaji masih diterima tunai. Nah pas 4 tahun lalu pindah dari Bima ke sini, diharuskan buka rekening BPD, baru dah saya buka Simpeda ini. Nggak ngerti juga itu kan (Simpeda atau Tambora atau TabunganKu), kemarin tiba-tiba dah Simpeda aja, kan rame-rame di kantor, kolektif gitu."

(Ibu Mrn)

"Gaji saya ditransfer lewat sini. Lebih familiar saja dengan Simpeda. Waktu itu pernah ditawari Tambora tapi lebih enak Simpeda aja dah. Yaa waktu itu karena keharusan aja buka rekening di sini ya."

(Ibu YH)

"Saya intinya karena gajinya di sini. Jadi pikiran saya ya ndak ribet-ribet, ya di sini aja. Simple aja, ndak mau repot, kalau saya sih ndak mau repot. Ndak usah banyak-banyak. Lagian saya sudah percaya di sini pada dasarnya."

(Ibu AE)

5.2.1.1.2 Lokasi atau akses yang dekat

Berdasarkan wawancara dengan responden, terdapat 9 responden mengatakan bahwa mereka membuka rekening di Simpeda karena lokasi dan akses yang dekat, baik dekat dengan tempat kerja maupun dekat dengan rumah, sehingga memudahkan untuk bertransaksi keuangan di kantor cabang maupun ATM. Bagi yang menggunakan ATM berpendapat bahwa ATM Bank NTB banyak, terlebih lagi di kota Mataram.

"Lebih mudah ya untuk donatur karena lokasi cabangnya banyak dan terjangkau, mempermudah bagi orang yang mau nyumbang."

(Ibu Asm)

"Karena saya lebih dekat ke tempat kerja ya, jadi bisa jalan kaki. Memang kan ada kantor cabangnya."

(Bpk Fshl)

"Karena saat itu bank yang paling dekat dengan tempat kerja saya ya Bank NTB ini. Jelas sih saya taruh di bank, kalau taruh di rumah kan, apa ya, masak taruh di lemari gitu kan sulit ya. Lebih aman di tempat seperti ini."

(Bpk Mhr)

"Syaratnya lebih mudah, lagian sudah familiar dengan Simpeda, ATM di kota Mataram sini juga banyak kalau Bank NTB."

(Ibu DI)

5.2.1.1.3 Kredit

Beberapa nasabah (5 responden) membuka rekening karena persyaratan dari pengajuan kredit yang mana mengharuskan debitur memiliki rekening di Bank NTB, seperti yang dinyatakan sebagai berikut.

"Iya betul, saya mengajukan kredit ke BPD. Di sini cepat prosesnya. Dulu ndak ada tabungan lain Mbak. Untuk cicilan bayar pinjaman saya di sini lah, potong gaji langsung."

(Ibu BS)

"Dulu saya minjam uang di sini, terus salah satu syarat mesti buka tabungan juga, akhirnya saya buka Simpeda. Karena kita ambil uangnya itu kan harus lewat rekening. Waktu itu kita belum ada, Simpeda aja."

(Ibu Zrh)

"Ya karena pinjam itu makanya saya buka rekening. Kan harus punya tabungan di sini kalau minjam."

(Ibu BN)

5.2.1.1.4 Rekanan

Beberapa nasabah (3 responden) membuka rekening karena persyaratan dari peserta proyek/pengadaan pemerintah, yang mana mengharuskan calon peserta memiliki rekening di Bank NTB, seperti yang dinyatakan sebagai berikut.

"Ooo itu Pemda, saya ada CV yang mengikuti proyek tender pemerintah, proyek ini bersumber dari dana kas daerah, kas daerah ini disimpan di Bank NTB sehingga akan lebih mudah jika langsung ditransfer ke rekening di Bank NTB juga."

(Bpk Jw)

"Yaa ini sebagai tabungan bisnis ya. Karena kami melayani proyek-proyek pemerintah, kas daerah kan ada di sini, jadi transfer bisnis lebih mudah aja di sini. Pemiliknya yang memutuskan, orang tua saya. Tapi kalau tidak salah dulu ada persyaratannya peserta tender harus memiliki rekening di sini. Kenapa Simpeda ya karena sudah umum aja."

(Bpk Dm)

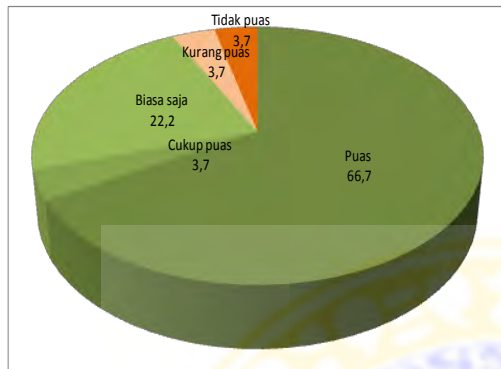
"Oh, karena ada pekerjaan yang berhubungan sama Pemda. Yang ikut tender harus buka rekening di sini. Sebenarnya apa aja boleh, tapi Simpeda paling murah dibandingkan dengan giro. Ya saya sendiri yang putuskan karena ada pekerjaan juga kan."

(Bpk EH)

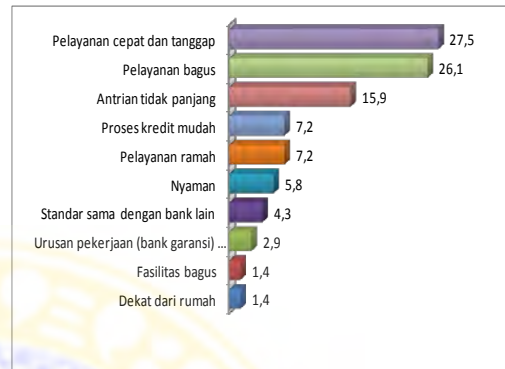
5.2.1.2 Kepuasan Menabung di Simpeda

Lebih dari 70% nasabah menyampaikan bahwa mereka puas menabung di Simpeda dan bertransaksi di Bank NTB. Hanya 7,4% responden yang menyatakan bahwa mereka tidak puas menabung di Bank NTB sedangkan 22,2% lainnya lebih cenderung bersikap netral terutama karena merasakan kualitas pelayanan yang relatif sama dengan bank lain. Pelayanan yang cepat, tanggap, dan bagus menjadi faktor utama pembentuk kepuasan nasabah dalam menabung dan bertransaksi. Responden merasakan bahwa *teller* dan *customer service* dapat dengan cepat mengatasi permasalahan yang dirasakan oleh nasabah. Responden juga relatif tidak mengeluhkan antrian yang relatif tidak panjang. Kendala terkait antrian, biasanya hanya terjadi pada hari Senin, awal bulan maupun menjelang hari raya dan akhir tahun, yakni yang disebabkan oleh meningkatnya aktivitas nasabah dalam melakukan setoran dan penarikan dana.

Grafik 5.4
Kepuasan Menabung dan Bertransaksi
Melalui Simpeda



Grafik 5.5
Alasan Nasabah Puas Menabung di
Simpeda

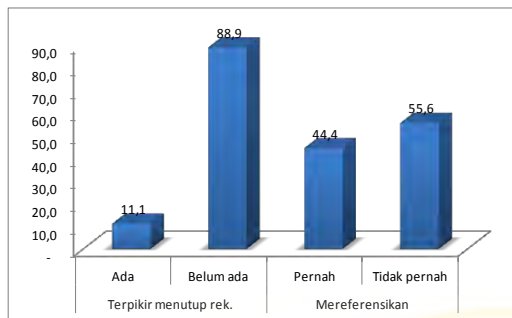


Sumber: Rekap hasil wawancara, diolah

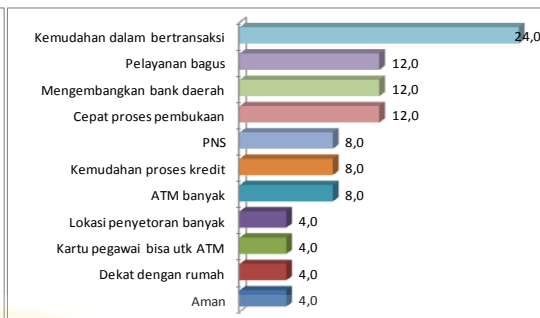
Responden juga merasa proses kredit relatif mudah, bahkan relatif cepat dibandingkan bank lain dikarenakan oleh prosedur pengajuan yang relatif tidak seketat bank lain. Proses pelayanan juga dinilai ramah serta ruang tunggu juga bagus, beberapa menyatakan lebih bagus dibanding bank umum lainnya.

Dengan pelayanan yang relatif baik, 88,9% responden menyatakan bahwa mereka belum ada rencana untuk menutup rekening dan hanya 11,1% responden saja yang menyatakan ada rencana menutup rekening apabila mereka pindah rumah, atau ketika cicilan kredit telah lunas. Sebagian responden (44,4%) bahkan menyatakan mereferensikan Bank NTB sebagai pilihan menabung terutama disebabkan oleh adanya kemudahan transaksi (24,0%), pelayanan yang bagus (12,0%), adanya kesadaran untuk ikut serta mengembangkan bank daerah (12,0%) dan kemudahan dalam melakukan pembukaan rekening tabungan (12,0%).

Grafik 5.6
Indikator Kepuasan Minimum dan Optimum Nasabah



Grafik 5.7
Alasan Responden Mereferensikan Tabungan Simpeda



Sumber: Rekap hasil wawancara, diolah

5.2.1.2.1 Kepuasan Nasabah Berdasarkan Tingkat Pengeluaran

Melihat dari Tabel V.1 dan V.2 nasabah yang puas adalah yang memiliki pengeluaran kurang dari Rp 1 juta dan mayoritas nasabah dengan pengeluaran Rp1 juta sampai dengan Rp5 juta. Namun dari kedua tingkatan pengeluaran tersebut justru lebih banyak yang belum pernah mereferensikan produk Simpeda, dibandingkan dengan nasabah berpengeluaran Rp5 juta sampai dengan Rp 10 juta yang justru dengan kepuasan biasa dan cenderung kurang puas namun mereka pernah mereferensikan tabungan ini ke orang lain. Mayoritas responden belum pernah terpikir untuk menutup tabungan, meski bagi minoritas responden kepuasan yang dirasakan belum maksimal. Hal yang menarik adalah jika manajemen dapat memberikan kepuasan lebih pada kelompok nasabah ini maka akan ada kemungkinan mereka lebih menginformasikan kepuasan yang mereka rasakan kepada orang lain, arahnya adalah munculnya nasabah loyal yang sulit dipengaruhi pesaing dan cenderung melakukan promosi *word-of-mouth* yang positif.

Tabel V.1
Kepuasan Nasabah Berdasarkan Tingkat Pengeluaran

Jawaban	< 1jt	1jt - <= 5jt	5jt - <= 10jt	Total
Biasa saja		23,8	33,3	22,2
Cukup puas		4,8		3,7
Puas	100,0	71,4		66,7
Tidak puas			33,3	3,7
Kurang puas			33,3	3,7
Grand Total	100,0	100,0	100,0	100,0

Sumber: Rekap data nasabah dan hasil wawancara, diolah

Tabel V.2
Indikator Kepuasan Minimum dan Optimum Nasabah
Berdasarkan Tingkat Pengeluaran

Pertanyaan	Jawaban	< 1jt	1jt - <= 5jt	5jt - <= 10jt	Total
Terpikir Menutup Rekening	Ada		14,3		11,1
	Belum ada	100,0	85,7	100,0	88,9
	Total	100,0	100,0	100,0	100,0
Pernah Mereferensikan	Pernah	33,3	42,9	66,7	44,4
	Tidak pernah	66,7	57,1	33,3	55,6
	Total	100,0	100,0	100,0	100,0

Sumber: Rekap data nasabah dan hasil wawancara, diolah

5.2.1.2.2 Kepuasan Nasabah Berdasarkan Saldo Tabungan

Dari hasil olah data nasabah dan wawancara pada Tabel V.3 dan V.4 dapat dilihat bahwa sebagian besar pemilik dana tabungan dengan saldo kurang dari Rp1 juta cenderung puas terhadap pelayanan bank, namun sedikit dari mereka yang menjalankan tahapan *advocate* dalam loyalitas pelanggan, artinya hanya sebagian kecil dari kelompok nasabah ini yang pernah mereferensikan produk Simpeda kepada orang lain. Berbeda dengan kelompok nasabah yang memiliki saldo tabungan Rp5 juta - <= Rp10 juta dan Rp50 juta - <= Rp100 juta, hampir seluruh responden kelompok tersebut puas dan kepuasan tersebut mampu

membuat sebagian besar dari mereka menjadi *advocate* dalam tahapan loyalitas pelanggan. Hal ini merupakan kesempatan bagi manajemen untuk lebih fokus menggalang dana dari kelompok ini karena di samping potensi kontribusi dana yang diberikan cukup besar, kecenderungan perilaku nasabah dalam kelompok ini menguntungkan bagi perusahaan, yaitu dengan menjadi agen pemasaran yang baik. Mayoritas responden dari kelompok saldo tabungan ini belum terpikir untuk menutup rekening tabungan Simpeda.

Tabel V.3
Kepuasan Nasabah Berdasarkan Saldo Tabungan

Row Labels	< 1jt	1jt - <= 5jt	5jt - <= 10jt	10jt - <= 50jt	50jt - < 100jt	di atas 100jt	Total
Biasa saja	37,5	28,6		33,3			22,2
Cukup puas				33,3			3,7
Puas	62,5	57,1	100,0	33,3	66,7	100,0	66,7
Tidak puas					33,3		3,7
Kurang puas		14,3					3,7
Grand Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Sumber: Rekap data nasabah dan hasil wawancara, diolah

Tabel V.4
Indikator Kepuasan Minimum dan Optimum Nasabah
Berdasarkan Saldo Tabungan

Pertanyaan	Jawaban	< 1jt	1jt - <= 5jt	5jt - <= 10jt	10jt - <= 50jt	50jt - <= 100jt	di atas 100jt	Total
Terpikir	Ada	12,5	14,3	20,0				11,1
	Belum ada	87,5	85,7	80,0	100,0	100,0	100,0	88,9
Rekening	Grand Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Pernah	Pernah	12,5	57,1	60,0	66,7	66,7		44,4
	Tidak pernah	87,5	42,9	40,0	33,3	33,3	100,0	55,6
Mereferensikan	Grand Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Sumber: Rekap data nasabah dan hasil wawancara, diolah

5.2.1.3 Menabung di Simpeda

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden terdapat 3 kondisi nasabah menabung aktif (mendapatkan dana) di Simpeda. Berikut penjelasan dari hasil wawancara responden nasabah.

5.2.1.3.1 Responden hanya memiliki 1 rekening bank

Responden ini hanya menggunakan 1 rekening ini saja (12 dari 27 responden), jika memiliki dana lebih mereka akan menyetorkan ke tabungan Simpeda. Mereka puas terhadap pelayanan bank yang cepat, ramah, tidak berbelit-belit, begitu pula dengan proses mendapatkan pinjaman yang cepat dan mudah prosesnya. Tidak ada suatu ketidakpuasan atau hal yang mengecewakan atas layanan yang diberikan bank. Mereka juga tidak terpikir untuk menutup atau menambah atau memindahkan rekening tabungan ke bank lain. 5 dari 12 orang ini pernah mereferensikan kredit dan tabungan Simpeda ke orang lain sebagai informasi mengenai kemudahan kredit dan layanan bagus yang telah mereka rasakan selama berhubungan dengan Bank NTB. Sebagai saran agar nasabah lebih loyal mereka menyarankan agar bank fokus pada peningkatan pelayanan, seperti yang dinyatakan sebagai berikut.

"Yang penting itu dah saya lancar, pas kita minjem cepet, kompensasi juga lancar. Ini saya mau ngambil tabungan ini, minjam dari sini, sekarang ambil lagi, pokoknya kembali ke dia (Bank NTB), nggak kemana-mana lah duitnya, muter di dia-dia aja."

(Bpk SH)

"Kalau saya sih lebih ke pelayanannya saja ya, karena kalau semacam undian berhadiah itu kan orang-orang belum tentu loyal, saat undian rame-rame nabung, nanti setelah undian

uangnya dipindah lagi ke bank lain. Memang sih efektif untuk meningkatkan nilai tabungan tapi sifatnya sementara saja."
(Bpk IKS)

"Kalau itu sama-sama saja sih ya, ndak usah lah kalau yg begitu-begitu kayak bunga, kalau menurut saya yg penting lebih kepada pelayanan bank itu sendiri saja yang selalu ditingkatkan."
(Ibu Asm)

5.2.1.3.2 Responden memiliki rekening lain, namun tetap menabung di Simpeda

Enam dari 15 responden yang memiliki rekening tabungan di lebih dari 1 bank ini aktif menabung di Simpeda. Mereka memilih Simpeda sebagai pengendapan dana di antaranya karena kepuasan dengan pelayanan Bank NTB serta kebanggaan dan tanggung jawab mengembangkan BPD sebagai bank daerah.

"BPD ini bank daerah ya, untuk seluruh pegawai, nah pegawai itu harus bisa mendukung itu, ikut bertanggung jawab atas keberlangsungan bank daerah. Enggak sih kalau diharuskan, cuma karena kita selaku putera daerah ini kan yang membesarkan bank daerah kita sendiri ya.(Andai ada rejeki masuk sini semua) untuk pengembangan bank kita kan. Memajukan daerah kita."
(Bpk Shj)

"Nyaman di sini, pelayanan juga bagus. Petugasnya sopan, santun dan cepat."
(Bpk Mhr)

Pembukaan rekening lain antara lain dikarenakan adanya kebutuhan transfer dengan orang lain, adanya penghasilan lain yang ditransfer ke rekening bank tertentu, pembayaran asuransi, serta ada pinjaman di bank lain.

Membandingkan layanan Bank NTB dengan bank lain, responden berpendapat

bahwa layanan di Bank NTB tidak kalah dengan bank lain, bahkan pada beberapa hal lebih baik.

"Kalau unggul saya ndak tau persis ya, karena begini, kan dulu teman yang bilang, kalau untuk kredit lebih cepat di sini prosesnya, makanya orang-orang lama-lama ke sini dah. Kalau di bank swasta 1 minggu, 2 minggu baru keluar, di sini 2-3 hari sudah cair. Kalau tentang fasilitas dan pelayanan mungkin ya ndak jauh beda. Fasilitas itu kan untuk membangkitkan nasabah, mempermudah kan. Kan semua nasabah itu ingin dilayaninya lebih cepat."

(Bpk Mhr)

Tidak ada suatu ketidakpuasan atau hal yang mengecewakan atas layanan yang diberikan bank, oleh karena itu mereka pernah mereferensikan ke orang lain untuk memiliki Simpeda. Mereka juga tidak terpikir untuk menutup atau menambah atau memindahkan tabungan ke bank lain. Mengenai loyalitas nasabah, pelayanan tetaplah nomor satu dari suatu bank, namun untuk menghimpun dana masyarakat bisa ditambahkan dengan mengembangkan produk tabungan yang menarik.

"Yah kalau saya sih yang penting bank itu melayani masyarakat, baik secara aktif maupun pasif, mengembangkan produk yang membuat bersemangat, sehingga walaupun tempatnya tersembunyi, ndak keliatan, tapi banyak yang cari. Ya misalnya kompetisi dari bunga kredit, terus mungkin membuat produk untuk haji, umrah, orang sini kan bisa sampai berkali-kali Mbak untuk hajinya. Loyal itu ya ke pelayanan. Terus seperti tadi tu mending pikirkan untuk pengembangan-pengembangan ke depan, pengembangan produk, termasuk fasilitas dan layanan. Kalau narik undian terus nabung di tempat lain itu bukan solusi. Apalagi di sini, seharusnya sekecil apapun kan ini produk bank daerah. Seharusnya kita memajukan diri sendiri kan, mendukung bank daerah."

(Bpk Mhr)

5.2.1.3.3 Responden memiliki rekening lain dan tidak menabung di Simpeda

Responden yang memiliki tabungan aktif di bank lain ini jumlahnya cukup banyak, 9 dari 15 responden masuk dalam golongan ini. Mereka memiliki tabungan di Simpeda namun untuk pengendapan tabungan memilih di bank lain. Alasannya beragam di antaranya seperti adanya keinginan untuk memisahkan rekening penghasilan dan tabungan, lebih dulu membuka tabungan di bank lain, sehingga Simpeda hanya sebagai formalitas yang harus dipenuhi karena pekerjaan atau karena ada pinjaman di Bank NTB, kemudahan dan fasilitas yang ditawarkan di bank lain lebih dari apa yang didapatkan dari Simpeda, adanya transaksi dengan pihak-pihak di luar NTB, sehingga lebih efisien jika menggunakan bank nasional yang sama.

Namun walaupun mereka menabung di bank lain, beberapa (4 dari 9) menyatakan puas dan tidak ada pengalaman yang mengecewakan selama bertransaksi di Bank NTB. Di sisi lain, kepuasan itu belum membuat mereka mereferensikan ke orang lain. Dari kelompok ini ada 1 yang ingin menutup rekening, hal ini disebabkan rekening Simpeda dibuka hanya untuk syarat pengajuan pinjaman dan pinjaman tersebut sudah lunas.

Sebagian besar yang lain menyatakan tidak ada hal yang mengecewakan, namun ketika ditanya mengenai kepuasan, bagi mereka pelayanan BPD biasa-biasa saja, standar, maka tidaklah mengherankan jika mereka belum pernah mereferensikan ke orang lain. Di lain pihak, mereka belum ada rencana untuk menutup tabungan, suatu saat jika harus menutup tabungan adalah karena jika pelayanan yang diberikan menurun atau sudah tidak ada lagi

alasan menabung, seperti penghasilan dari proyek sudah tidak ada, pinjaman sudah habis dan tidak ada lagi dana yang bisa ditabung.

Namun beberapa di antara jenis nasabah ini mengeluhkan beberapa hal seperti fasilitas, sistem pelayanan nasabah, antrian yang lama, terutama di saat-saat tertentu, seperti menjelang Idul Fitri dan akhir tahun. Tak heran mereka mengakui bahwa rekening Simpeda ini bagi mereka hanya "numpong lewat" saja, penyebabnya seperti yang diungkapkan sebagai berikut.

*"Ya lainnya ngga ada sih Mbak (penghasilan melalui Bank NTB saja), ngga ada pilihan. Tenaga kasirnya kalau saya amati kurang, sehingga antrian kasirnya lama sekali. Kalau yang lain-lainnya biasa saja. Cepat dan tanggap petugasnya, baik, ramah, tapi ya itu kayaknya kurang orang. Nggak sih (kalau sampai nutup tabungan), cuma kadang saya rugi di waktu saja, kalau menutup tabungan ngga sampai lah, karena penghasilan saya juga lewat rekening ini. (Dibandingkan dengan bank lain) antrian dari bank-bank tersebut lebih cepat, B** misalnya punya petugas kasir yang lebih banyak, sehingga tidak terlalu lama nunggunya."*

(Bpk Jw)

*"Apa gitu yang membuat saya nabung di sini, apa yang bikin saya tertarik. Nggak ada. Di B** saya bisa pakai mobile banking. Di sini nggak ada mobile bankingnya. Udah gitu isi pulsa, di ATM cuma ada Telkomsel aja, padahal kan NTB banyak sekali yang pakai XL. 90% warga NTB pakai XL kan katanya (iklan XL). Hehehe. Mobile banking kan bisa saya pakai untuk beli pulsa, pembayaran-pembayaran, jadi praktis."*

(Ibu DI)

*"Kenyamanan aja sih, transaksinya jadi lebih mudah (di bank lain). Ya di sana ada internet banking, jadi transfer-transfer, mau cek saldo, atau transaksi lain itu lebih mudah, cepat. Terus di sana juga ada B** Bizz, khusus untuk nasabah prioritas gitu, jadi antriannya tidak terlalu lama, bisa cepat dilayani, ndak kayak di sini, semua kan jadi satu. Mau bendahara, PNS, perusahaan, guru semua jadi satu antriannya. Selama ini kan nggak ada apa-apa di sini. ATM saja ya untuk ambil uang aja*

kan, transfer-transfer, misal ndak bisa untuk belanja, dapat diskon, seperti bank-bank lain."

(Bpk Dm)

"Antrian lama, keluar daerah nggak bisa, mesti pakai ATM Bersama, tapi kita kan pikir-pikir jadinya ya. Lalu kalau saya ke kantor cabang lain, kantor kas mungkin ya, pas jam istirahat malah nutup, jam operasionalnya terbatas sekali, cuma jam 12 atau jam 1 gitu. Harusnya kan saat jam istirahat dia buka, biasanya nasabah kan ke bank ya pas jam istirahat itu, makan siang sekalian ke bank. Nah ini malah tutup. Di sana (bank lain) pelayanan lebih cepat, kemudahan transaksi bisnis, itu aja. Misal kita mau tarik tunai, lagi keluar kota kapan aja bisa, ndak khawatir. Kalau di sini kan kalau kita pergi keluar Lombok kan nggak bisa. Mesti ATM Bersama. Di sini saya lihat juga dia punya cabang lain tidak dimanfaatkan, dia punya beberapa cabang tapi cuma ada 1-2 teller aja. Akhirnya semuanya numpuk di sini. Kalau saya jadi direktornya, saya kasih satu cabang paling nggak ada 3 teller, misal 1 istirahat masih ada yang gantiin. Pernah juga saya ambil uang di teller eh uangnya habis, mesti order sehari sebelumnya."

(Bpk EH)

"Bukan kecewa ya, cuma bingung aja, saya ini mau nyetor aja susah, harus antriii panjang, seharusnya kan ada pemisahan antara setoran dan mengambil uang, harusnya kan dipisah antriannya, seperti pembayaran pajak aja bisa langsung ke teller. Kalau begini nomor antrian itu percuma jadinya, kalau pelayanannya ndak dipisah. Kan bank untung juga kalau kita setor uang ke dia."

(Bpk Krm)

Di sisi lain nasabah lain mengakui pelayanan dari petugas dan kenyamanan saat bertransaksi di teller Bank NTB bisa ditandingkan dengan apa yang mereka rasakan di bank lain, dalam beberapa hal bahkan lebih baik.

*"Di sini pelayanan sudah bagus kok, nggak kalah istilahnya. Kalau pelayanan di B** kurang, lelet dia. Saya dulu pernah punya rekening tapi sudah saya tutup. Dibandingkan dengan M** juga masih bagus sini Mbak. M** hampir sama kayak B**. Sama, lamaaaaa. Nggak kalah sih ya, hampir sama, malah kalau nunggunya lebih nyaman di sini. Kayak B** itu ramai selalu dia, ndak pernah sepi. Cuma di B** ngantrinya di sana*

*minta ampun. Mending di sini ngantrinya masih duduk. Kalau B** berdiri di sana, ada kursi tapi yang panjang itu, geser-geser antri menuju teller, kalau di sini kan enak, bisa ambil nomor antrian."*

(Ibu DI)

"Sebenarnya ngga beda ya, hampir sama lah, arahnya ke pelayanan, lebih mudah, gampang, nyaman. Itu saja sudah. Kalau macam suku bunga, nggak ini ya, nggak masalah. Kalau dari sisi pelayanan bagus di BPD."

(Ibu Mrn)

Mengenai apa yang berpengaruh pada loyalitas nasabah, para responden jenis ini sebagian besar setuju dengan responden sebelumnya yaitu pertama adalah fokus pada pelayanan. Namun bagi sebagian kecil lainnya, mereka berharap lebih pada pelayanan yang ditunjang dengan fasilitas-fasilitas.

"Kalau menurut saya mending peningkatan layanan kepada nasabah saja yang terus diperhatikan, terutama saat penuh-penuhnya orang ke bank, misal saat mau Lebaran seperti ini dan juga saat akhir tahun, sehingga antrian tidak terlalu lama."

(Bpk Jw)

"Itu lah masalah pelayanan, meminjam itu jangan dipersulit, nggak usah terlalu banyak syarat, kalau sulit-sulit orang akan mengalihkan tabungannya ke yang lain."

(Ibu Zrh)

"Yaaa memberikan pelayanan yang lebih prima dan sistem yang nggak ribet."

(Ibu YH)

"Ya lebih ke pelayanan aja Mbak, prosesnya cepat, nyaman dalam bertransaksi. Misal nanti ada program SMS Banking, akan membantu sekali itu. (Lalu) lebih cepat ya, sehingga antriannya tidak terlalu lama, mungkin tellernya ditambah atau bisa juga dengan mengkualifikasikan nasabah, misal nasabah prioritas, nasabah biasa, umum, dan lain-lain, sehingga bisa lebih terpenuhi kebutuhan masing-masing."

(Bpk Dm)

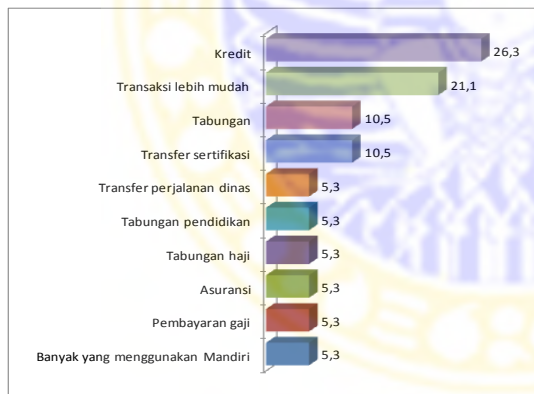
"Kalau membuat loyal ya dari kenyamanan, kemudahannya, pelayanannya, transaksi cepat. Nah kalau 2 jam ngantri gini gimana ya, orang udah lari ke bank lainnya."

(Bpk EH)

Dari total 15 responden yang menyatakan memiliki rekening di bank lain, 26,3% menyatakan bahwa mereka memiliki rekening bank lain dikarenakan oleh adanya persyaratan kredit yang mengharuskan mereka membuka rekening tabungan di bank tersebut untuk pembayaran angsuran kredit. 21,1% responden merasa bertransaksi di bank lain relatif lebih mudah dibanding melalui Bank NTB dikarenakan jaringan kantor yang juga banyak terdapat di luar NTB, selebihnya digunakan sebagai tabungan, penyaluran sertifikasi guru dan keperluan lainnya.

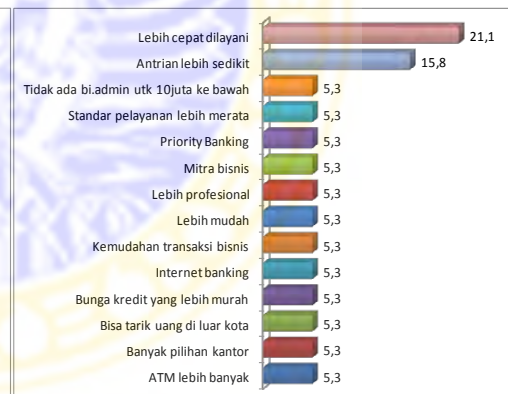
Grafik 5.8

Alasan Utama Membuka Rekening dan Bertransaksi di Bank Lain



Grafik 5.9

Keunggulan Kompetitif Bank Lain Dibanding Simpeda



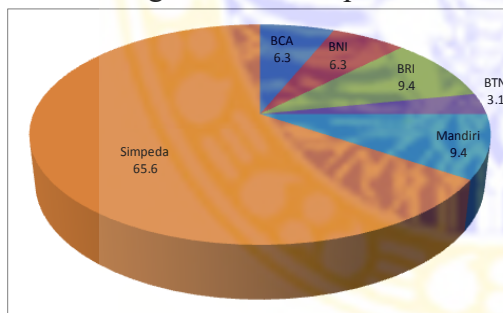
Sumber: Rekap hasil wawancara, diolah

Responden merasa menabung di bank lain relatif lebih baik dibanding menabung di Simpeda Bank NTB dikarenakan oleh proses pelayanan yang lebih cepat (21,1%) yang dikarenakan oleh antrian yang lebih sedikit (15,8%), mereka merasa dilayani lebih sebagai nasabah prioritas, terdapat fasilitas *e-banking*,

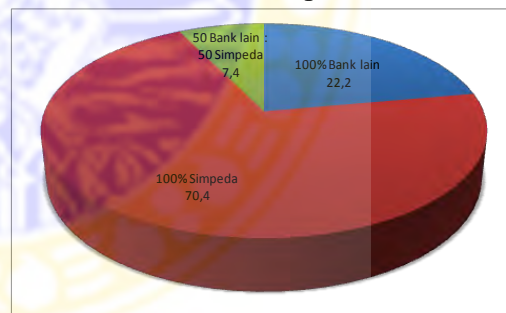
standar pelayanan yang lebih merata, serta jaringan kantor yang lebih banyak dan tersebar di seluruh Indonesia.

65,6% responden menyatakan bahwa Simpeda menjadi tabungan utama mereka, baru diikuti oleh tabungan di Bank Mandiri dan BRI (9,4%), BNI dan BCA (6,3%). Besarnya pangsa penggunaan Simpeda sebagai tabungan utama lebih disebabkan oleh 12 dari 27 responden hanya memiliki 1 tabungan, sehingga otomatis Simpeda menjadi tabungan utama dan satu-satunya responden. Sedangkan responden yang memiliki lebih dari 1 tabungan justru menyatakan bahwa hanya kurang dari 50% responden yang menggunakan Simpeda sebagai tabungan utama dibanding tabungan di bank yang lain.

Grafik 5.10
Tabungan Utama Responden



Grafik 5.11
Preferensi Penempatan Dana



Sumber: Rekap hasil wawancara, diolah

Dari total 27 responden, ketika ditanyakan mengenai preferensi penempatan dana apabila mereka memiliki dana Rp100 juta, maka 70,4% responden menyatakan bahwa mereka akan menyimpan dana tersebut di Bank NTB, 7,4% akan membagi sama rata dengan bank lain dan 22,2% responden

menyatakan kalau akan menyimpan di bank lain. Hal ini menunjukkan tingkat kepercayaan nasabah yang relatif besar.

5.2.2 Efektivitas Program Simpeda Undian Berhadiah dalam rangka Memelihara Nasabah yang Ada dan Menambah Nasabah Baru

Setiap program yang diadakan pasti membutuhkan sumber daya waktu, dana, dan manusia. Bank NTB mengadakan program undian berhadiah ini dengan tujuan utama untuk meningkatkan pangsa pasar dana murah tabungan. Namun sayangnya dari data yang diperoleh dan hasil wawancara dan olah data sekunder menunjukkan bahwa program ini belum efektif. Pernyataan tersebut dapat disimpulkan dengan adanya beberapa point sebagai berikut.

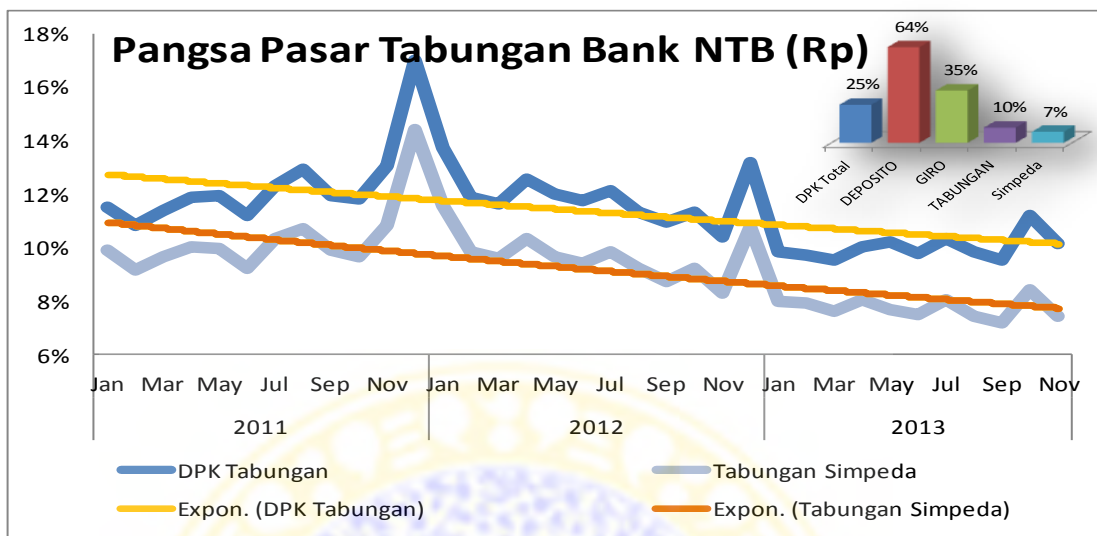
1. Pangsa pasar dana murah tabungan yang cenderung menurun.

Seperti telah disebutkan pada Bab 1 bahwa pangsa pasar dana murah tabungan Simpeda dari tahun 2011 sampai dengan 2013 akhir cenderung menurun.

Sementara bank-bank lain memiliki dana tabungan yang relatif stabil walaupun ada perlambatan (Bank Indonesia dan internal Bank NTB).

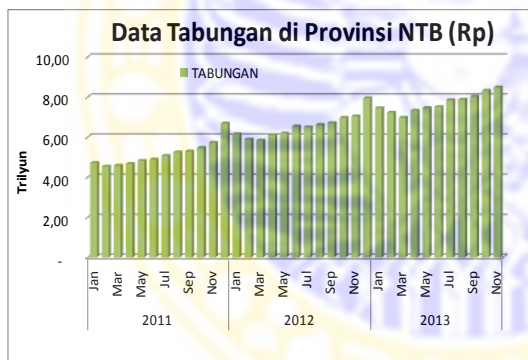
Dari grafik 5.13 dan 5.14 terlihat perbedaan trend pertumbuhan DPK tabungan antara data tabungan total di Provinsi NTB dan data tabungan Bank NTB. Pada Grafik 5.13 cenderung stabil meningkat sedangkan pada Grafik 5.14 sangat berfluktuasi.

Grafik 5.12

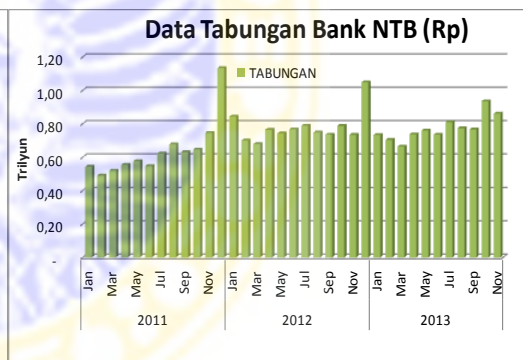


Sumber: Bank Indonesia dan internal Bank NTB s.d. Nov 2013 (Jan 2014)

Grafik 5.13



Grafik 5.14



Sumber: Bank Indonesia dan internal Bank NTB, diolah (Jan 2014)

2. *Brand awareness* masyarakat Provinsi NTB terhadap Simpeda Bank NTB.

Data yang diambil dari *web* BPS menyatakan bahwa jumlah penduduk di provinsi NTB sebesar 4.630.302 jiwa dan angkatan kerja tahun 2013 sebesar 2.094.550 orang, sementara data dari internal Bank NTB menyatakan bahwa total rekening nasabah Simpeda Bank NTB per 31 Desember 2013 adalah 122.319 rekening. Dengan asumsi 1 orang memiliki 1 rekening dan porsi

terbesar (70%-80%) dari DPK tabungan Bank NTB adalah dari nasabah Simpeda maka didapatkan porsi 2.6% dari penduduk NTB serta 5.8% dari angkatan kerja di provinsi NTB memiliki rekening Simpeda di Bank NTB. Hal ini menunjukkan masih rendahnya kesadaran merk masyarakat NTB terhadap produk Simpeda Bank NTB. Demikian hal ini juga menunjukkan tingginya potensi penetrasi pasar yang masih ada.

3. Dari penelitian yang diadakan *Marketing Research Indonesia* (MRI) dan majalah Infobank dalam *Bank Service Excellence Monitor* 2014 di kelompok BPD (Mei 2014:32) didapatkan bahwa dari beberapa kriteria penilaian layanan, yaitu satpam, *customer service*, *teller*, peralatan *banking hall*, kenyamanan ruangan, toilet, ATM, dan telepon, setelah dirata-rata Bank NTB menempati peringkat kedua dalam 5 BPD terbaik dalam pelayanan prima, turun 1 peringkat dari tahun lalu yang menempati peringkat pertama. Hal ini senada dengan hasil penelitian ini bahwa mayoritas nasabah puas dengan layanan yg diberikan oleh bank. Namun di sisi lain, adanya penelitian MarkPlus Insight bekerja sama dengan Majalah Infobank dalam *Indonesia Bank Loyalty Index* 2014, kategori penilaian *Customer Transaction Index* (Jan 2014:42), Bank NTB tidak masuk dalam 5 besar BPD terbaik. Untuk penilaian tersebut sebenarnya ada 4 kategori penilaian, yaitu *Customer Satisfaction Index*, *Customer Relationship Index*, *Customer Transaction Index* dan *Customer Partnership Index*, namun penulis hanya menggunakan kategori *Customer Transaction Index* sebagai indikator karena program promosi erat kaitannya dengan tingkat transaksi nasabah. Untuk kategori lainnya pun Bank NTB tidak

termasuk salah satu dari 5 BPD terbaik dalam loyalitas. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa kualitas jasa yang baik belum didukung oleh program promosi undian berhadiah yang selama ini dilakukan, karena ternyata belum dapat meningkatkan transaksi nasabah Simpeda Bank NTB secara kontinu dan stabil.

4. *Word of mouth* atas program undian berhadiah.

Word of mouth ini biasa dilakukan dalam beberapa hal antara lain berbagi informasi, menunjukkan suatu kebanggaan atas pengetahuan/informasi yang dimiliki, sebagai suatu pembuktian atas suatu kepuasan atau ketidakpuasan. Melalui cara ini seringkali orang-orang mengetahui secara jujur dan apa adanya informasi tentang suatu hal. Untuk pembicaraan dari mulut ke mulut hanya pernah dilakukan oleh 7 orang dari 27 responden yang diwawancarai. Pembicaraan terutama mayoritas terjadi di lingkungan kerja dan sebagian kecil di keluarga. Pada umumnya adalah karena ada berita salah seorang teman atau keluarga mendapatkan hadiah undian berhadiah tersebut.

5. Alasan beberapa nasabah yang mereferensikan Simpeda kepada orang lain tidak terkait dengan undian berhadiah.

Dari 27 responden terdapat 11 orang yang menyatakan pernah mereferensikan tabungan Simpeda kepada orang lain, namun point yang membuat responden tersebut mereferensikan tabungan Simpeda tidak ada kaitannya sama sekali dengan program undian berhadiah. Sebagian besar adalah karena kemudahan bertransaksi dan pelayanan yang bagus yang telah mereka rasakan selama bertransaksi melalui Bank NTB, seperti cepat proses pelayanannya, akses yang

mudah karena ATM dan cabang yang terjangkau, BPD sebagai bank daerah serta kenyamanan.

Berikut merupakan beberapa penyebab ketidakefektifan program undian berhadiah Simpeda yang tergali dalam wawancara dengan responden nasabah Simpeda.

1. Responden tidak memiliki informasi yang jelas dan lengkap mengenai program undian berhadiah.

Memang sebagian besar nasabah mengetahui atau pernah mendengar tentang program ini, hanya 2 dari 27 responden yang tidak pernah tahu sama sekali mengenai program ini, namun setelah digali melalui pertanyaan yang lebih mendalam, hanya sebagian kecil dari responden yang mengetahui tentang bagaimana pelaksanaan undian berhadiah tersebut. Topik yang dimaksud misalnya tentang keterlibatan mereka, kapan pengundian, berapa kali pengundian dalam setahun, kapan periodenya, bagaimana persyaratan untuk menjadi peserta undian, mekanisme pengundian, dan lain-lain.

Oleh karena itu hal yang paling utama menjadi penyebab tidak efektifnya program ini adalah belum tersampainya informasi yang jelas dan lengkap tentang program yang sudah diadakan sekitar 14 tahun ini. Hal ini didukung pula oleh pernyataan manajemen yang diwakili oleh Bapak Husnie dari Divisi Treasury, bahwa untuk periode sebelumnya program ini baru dikomunikasikan secara efektif 1 bulan sebelum pengundian. Berikut

merupakan petikan dari wawancara dengan beberapa nasabah yang menyatakan ketidaktahuan mereka karena kurangnya sosialisasi.

"Kayaknya kurang ada sosialisasi ya. Mestinya ada sosialisasi karena kita menjadi penabung tetap, bisa lewat camat, lurah, dengan beberapa kali sosialisasi kita tahu."

(Bapak Shj)

"Ya lebih disosialisasikan, disebarluaskan. Promosi lebih banyak lagi, disebarin melalui brosur yang lebih banyak, di jalanan mungkin, biar orang lebih tau ya."

(Ibu Asm)

"Sosialisasi kepada nasabah-nasabah aktif sepertinya kurang. Ya lewat spanduk diperbanyak, jadi nggak dipasang di bank ini saja, terus bisa juga lewat brosur, disebarin ke nasabah, sehingga bisa dibaca dan disebarluaskan, hadiahnya apa, syarat-syaratnya bagaimana, poin atau kupon sistemnya, kapan diundinya, dll. Mungkin juga waktu mengantri seperti ini kan orang duduk-duduk bengong aja ya, lalu pas ke teller atau CS mungkin bisa diberi tahu juga tentang undian berhadiah."

(Bpk Dm)

*"Untuk promosinya bisa lebih intensif lagi, seperti bank-bank lain kan lebih besar itu promosinya. Seperti B** itu kan, kalau seperti B** saja itu dulu bisa hampir setiap hari saya lihat promosi Untung Beliung B***. Kalau Bank NTB ini saya belum pernah lihat promosinya di TV dan di radio lokal."*

(Bpk Fshl)

"Kalau masalah promosinya sih cukup ya. Tapi sebaiknya orang tahu kalau jadi peserta undian ini. Yah biar nggak dapat yang penting sudah tau kita ya. Yaa bisa brosur, radio, pokoknya apa yang cepat diterima lah ya. Misal kalau pake brosur kan bisa dibacakan misal ke anaknya, tetangganya, siapa gitu. Orang kan banyak yang nggak tau caranya, belum ada pengalaman, yah daripada dia simpan uangnya di rumah saja, terutama yang di desa-desa itu ya. Jadi dia kan nggak ngerti gimana itu taruh uang di bank ya."

(Ibu Zrh)

"Iya ndak tahu sama sekali saya. Hmmm sayang ya, harusnya kan semua nasabah mesti tahu ya, paling nggak kan setiap dinas dikasih gitu, sosialisasi ada undian."

(Ibu Mrn)

"Yaaa promosi itu penting, kalau saya lihat cuma ada di sekitar bank aja ya, mestinya diperluas di ruang-ruang publik, jalan raya, di penjuru NTB ya. Terus nasabah perlu diberi tahu juga kalau ada undian ini, jadi mereka merasa ada semacam perhatian dari bank."

(Bpk EH)

Mengenai media sosialisasinya nasabah menekankan pada apa yang cepat diterima, dibaca, sehingga bagi yang sudah membaca dengan mudah menyebarkan pula ke yang lain, seperti brosur, radio, SMS, dan televisi. Sosialisasi melalui dinas dan pemerintahan juga menjadi salah satu harapan karena mayoritas pengguna tabungan ini adalah dari kalangan PNS, seperti ketika mereka mendapat sosialisasi atau surat edaran membuka tabungan dan penawaran pinjaman.

Untuk hadiah dan pengumuman pemenang sebagian besar mengetahuinya karena kedua hal tersebut dipajang dan dipasang pada halaman depan kantor cabang utama dan kedua hal tersebut jelas terlihat saat mereka berkunjung ke kantor cabang ataupun saat mereka melintasi jalan di depan kantor cabang utama. Hanya sebagian kecil (5 orang) yang pernah melihat atau mendengar promosi dan pengumuman pemenang undian berhadiah melalui brosur, koran atau radio (media lain selain di area kantor cabang). Mengenai pengumuman pemenang para responden sedikit berkomentar, ada 2 orang responden yang berpendapat bahwa publikasi tidak hanya promosi sebelumnya saja yang harus gencar namun ketika pengundian dan pengumuman pemenang juga penting, terutama menyangkut transparansi dan dapat pula menjadi daya tarik bagi orang yang belum menabung. Tanggapan nasabah sebagai berikut.

Lihat nya (pengumuman pemenang) juga di kantor sini. Mungkin bisa dikembangkan, kan ada TV Lokal ya, Lombok TV, Sindo TV. Kan tidak bisa hanya mengandalkan pengumuman di sini ya. Kalau diumumkan di TV kan orang yang ngga menang juga tahu dan mungkin bisa tertarik.

(Bpk Shj)

Ndak pernah tahu saya. Yaa perlu ditambah yaa, penarikan undiannya terutama, jadi transparan dan masyarakat bisa tau.

(Bpk EH)

2. Dari data internal Bank NTB menunjukkan bahwa jaringan masih terbatas pada area pusat kota/kabupaten. *Brand awareness* yang masih rendah salah satunya dikarenakan cabang yang masih belum tersebar merata, sehingga produk dan program promosi pun belum dapat diketahui secara merata oleh masyarakat. Berikut data mengenai jaringan cabang utama, kantor cabang, kantor cabang pembantu, kantor kas dan ATM (konvensional dan syariah) per kabupaten/kota di NTB beserta jumlah kecamatan dan penduduk per Desember 2013.

Tabel V.5
Jaringan Bank NTB

No	Kabupaten / Kota	Ibu Kota	Kecamatan	Penduduk	Porsi Penduduk	KCU	KC	KCP	KK	ATM
1	Lombok Barat	Gerung	10	620.412	13,40%		1	1	1	6
2	Lombok Tengah	Praya	12	881.686	19,04%		1	1		7
3	Lombok Timur	Selong	20	1.130.365	24,41%		2	3	1	9
4	Sumbawa	Sumbawa Besar	24	426.128	9,20%		1	2		6
5	Dompu	Dompu	8	226.218	4,89%		1	2		4
6	Bima	Raba	18	450.976	9,74%			3		5
7	Sumbawa Barat	Taliwang	8	121.167	2,62%		1	3		6
8	Lombok Utara	Tanjung	5	205.064	4,43%			1		4
9	Mataram	Mataram	6	419.641	9,06%	1	1	2	1	20
10	Kota Bima	Raba	5	148.645	3,21%		1			4
11	Luar NTB	Surabaya					1			1
			116	4.630.302	100%	1	10	18	3	72

Sumber: Data BPS Prov NTB dan internal Bank NTB, 2013

3. Adanya *gap* antara ekspektasi nasabah dan pelaksanaan undian berhadiah yang telah dilakukan selama ini. *Gap* tersebut dapat dirinci sebagai berikut.

a. Keterlibatan nasabah

Dari hasil wawancara ini nasabah menyatakan ingin merasa mengambil bagian dalam program ini seperti melalui adanya kupon undian atau setidaknya pemberitahuan dari bank bahwa nasabah berhak mendapat sekian nomor undian. Melalui ini maka mereka akan lebih puas dan antusias karena merasa menjadi peserta undian, walaupun para responden juga menyadari bahwa soal siapa yang menang adalah nasib dan rejeki masing-masing. Selain itu ada pula yang menyatakan kebanggaannya ketika pernah ikut terlibat dalam proses pengundian di bank lain. Peran serta tersebut diharapkan oleh nasabah terutama dalam kaitannya dengan transparansi program ini dan keterlibatan nasabah. Hal itu dapat dilihat pada pernyataan berikut.

"Kalau menurut saya mestinya lebih publikasi ya, tidak hanya hadiahnya saja tapi syarat-syaratnya, transparan gitu maksudnya, masing-masing nasabah dapat poin berapa, kuponnya dapat berapa, yang berhak ikut siapa aja. Yah paling nggak kita tahu lah yang berhak ikut itu siapa saja. Ini siapa pesertanya, yang diundi siapa, ndak tahu, tiba-tiba ada pemenang, kuponnya juga kita ndak pernah dapat. Kan semangat kita kalau dikasih kupon. Kita tau kita mau diundi. Jadi kita bisa semangat, harap-harap cemasnya itu. Makanya sekarang sih biasa aja, ndak merasa ikut kita, ndak ada kuponnya. Yah walaupun mungkin diundi kita juga belum tentu dapat, namanya rejeki kan ya, tapi kita ada gereget."

(Ibu DI)

"Kalau kita ya karena kita jarang tahu, tolong dihubungi lah. Pak begini, Bapak ada saldo sekian, berhak ikut undian sekian kupon, siap-siap saja mungkin beruntung bisa nerima hadiahnya. Nah sekarang kita posisi nggak tahu kan?!"

(Bpk SH)

"Kalau secara ini memang agak susah, biasanya pemikiran di masyarakat begini, ah percuma saja saya nabung di sini, biar berapa banyak percuma ndak kena-kena. Gini aja kalau saya caranya, biar Rp1 saja tabungannya, pokoknya dia ada ya, itu tetep lah, yang penting kepuasan kita itu ya kalo kita dapat kupon. Kalau masalah hadiah itu ya kapan dia bisa dapat, yang penting ada kuponnya. Itu adalah kepuasan, juga menjadi tanda sehingga bisa diperhatikan, kapan pengundiannya juga akan tau. Nah kalau ndak begitu kan nanti ahhhh malas paling juga yang dapat yang tabungannya tinggi-tinggi. Akhirnya dikesampingkan."

(Ibu Zrh)

"Ya kalau ada undian dia kan bagi kupon, biasanya sih. Kan kalau kita diikutkan kan enak, jd semua orang punya, masing-masing ada."

(Ibu Mrn)

"Yaa paling nggak semua nasabah itu tahu ya. Seneng sih kita ngikut undian gitu, paling tidak ada nama kita di undian itu kan."

(Ibu BS)

"Ohhhh yaaaa saya pernah itu, di B** tapi, sudah lama sekali, saya dapat undangan untuk menyaksikan pengundiannya. Saya dapat nomor banyak waktu itu karena nominal tabungan saya juga lumayan. Tapi sekarang hilang, sudah ndak pernah lagi ya. Tapi saya hadir kebetulan duduk di depan, kita dapat giliran juga itu untuk putar hadiahnya. Kebetulan teman saya yang dapat itu, untuk masak nasi apa namanya, rice cooker. Giliran itu, ditawarkan, siapa lagi ei yang mau putar undiannya, banyak yang ikut mutar itu. Karena ditawarkan ya saya mau, belum pernah saya seumur-umur. Pernah itu, dulu tapi."

(Bpk LHH)

b. Frekuensi pengundian

Frekuensi pengundian yang menurut nasabah ideal untuk mendukung tujuan Bank NTB dalam menjaga kontinuitas dana masyarakat dalam Simpeda adalah setahun 2 kali. Dari analisis hasil wawancara, nasabah yang mengungkapkan hal tersebut ada 10 orang, yang dapat dilihat dalam cuplikan di bawah. Sementara yang lain ada yang tidak memberi pendapat dan ada pula yang memberi pendapat lain.

"Yaa setahun 2 kali cukup. Kalau bisa sih sesering mungkin biar kontinyu terus, orang ingat terus."

(Ibu DI)

"Kalau saya sih, satu tahun 2 kali, misal pas tahun baruan sama kalau ada acara apa gitu, yang pas orang-orang pada terima uang, sehingga sekalian mereka senang pada nabung."

(Ibu YH)

c. Hadiah

Mengenai komposisi hadiah yang dibagikan dalam undian berhadiah ini, responden menilai bahwa hadiah-hadiah tersebut sudah cukup menarik, namun sebagian besar (20 dari 27 orang) mengusulkan agar sepeda motor dan hadiah hiburan diperbanyak, sehingga lebih termotivasi menabung karena kesempatannya lebih besar. Hadiah sepeda motor dan hadiah hiburan masing-masing 1 unit per kantor cabang dirasa terlalu sedikit dan kurang merata. Perlunya pembedaan jumlah hadiah per kantor cabang karena ukuran tiap kantor cabang berbeda dalam kontribusinya menggalang tabungan. Berikut adalah cuplikan dari wawancara dengan nasabah yang menyatakan tentang hal tersebut.

"Kalau bisa ya hadiah hiburannya lebih banyak, karena nasabah ndak sedikit ya, kan banyak, ndak papa dah dapat yang kecil-kecil, pemenangnya banyak, asal merata."

(Ibu YH)

"Hadiah hiburannya aja yang diperbanyak, kayak kulkas misalnya. Kecil-kecil kan lebih banyak, banyak yang bisa dapat, jadi lebih banyak peminatnya. Misal ditambah kayak doorprize juga bisa, magic com, dispenser, jam dinding, mug, gelas."

(Ibu BS)

"Kalau hadiah, ya paling nggak, perbanyaklah hadiah itu, jangan mobil motor aja gede, perbanyak yang kecil-kecil. Sehingga kan banyak yang dapat, ada TV lah, kulkas, AC, kipas angin, itu kan lebih terjangkau, bermanfaat, yang biasa-biasa nggak papa. Daripada misal 1 orang dapat mobil. Itu mengundang ini lho, nasabah akan senang banget itu, menarik perhatian banyak orang."

(Ibu Mrn)

"Kalau misal orang dapat hadiah itu, sebarannya lebih merata. Ya itu mobil dah, bagus. Kalau motor mestinya ditambah ya. Hadiah hiburan mestinya lebih banyak, tapi ya tergantung dana bank. Mestinya disesuaikan antara kantor cabang yang kecil dan yang besar, beda seharusnya jatah per cabangnya."

(Bpk EH)

"Hadiahnya yang kecil-kecil aja diperbanyak, hadiah hiburan kan, seperti HP, tablet, laptop, magic com, rice cooker, setrika. Hadiahnya dulu sempat diarak tuh Mbak."

(Ibu DI)

Namun beberapa pendapat responden berikut menyarankan agar hadiah tertinggi yaitu mobil sebaiknya dialokasikan untuk memperbanyak hadiah yang lebih bermanfaat dalam kehidupan sehari-hari, seperti motor, elektronik, dan peralatan rumah tangga. Hal ini disebabkan mereka berpikir untuk menggunakan mobil membutuhkan biaya operasional yang besar dan belum menjadi kebutuhan.

"Ya mungkin ndak usah mobil kan bisa, motor Honda gitu yang paling tinggi, tapi diperbanyak, terus kalau ibu-ibu kan hadiah hiburan yang kayak panci-panci gitu, rice cooker, dispenser diperbanyak juga biar orang senang ya, kesempatan dapatnya lebih besar. Lalu bisa juga seperti souvenir semacam mug, gelas, cangkir, yang gitu-gitu dah. Kalau mobil kan yang dapat 1 aja, yang punya kesempatan besar juga yang kaya-kaya aja, punya banyak uang. Terus kalau dapat mobil kan biaya operasionalnya besar juga."

(Ibu Asm)

"Kalau kita berharapnya jangan hadiah hanya satu yang besar sekali, lalu untuk selanjutnya mengecil jauh sekali. Yah katakan mobil, sepeda motor, terus mengecilnya sedikit-sedikit gitu ya. Jadi jenis hadiahnya lebih banyak. Daripada mobil 1 kan, yang dapat menikmati hanya 1 orang. Memang sih kejutan sekali bagi yang mendapat. Tapi yang kecewa lebih banyak juga."

(Bpk IKS)

"Sebetulnya yang diperbanyak yang kecil-kecil, kayak handphone, laptop, daripada gedhe tapi satu aja, lebih baik yang kecil-kecil kayak sepeda motor, handphone, laptop, cinderamata, itu akan lebih banyak manfaatnya. Kalau saya ya kelas-kelas sepeda motor, HP, BB gitu, paling tinggi sepeda motor aja, tapi lebih banyak."

(Bpk Shj)

"Andai dapat mobil gitu ya, akan saya uangkan Mbak, saya tabung gitu, saya masukkan ke rekening ini. Ngapain pake mobil, bayar mahal-mahal biaya operasional. Kalau yang hadiah hiburan bisa diperbanyak, sehingga kesempatannya lebih besar. Misalnya laptop itu dibanyakan, butuh soalnya itu untuk anak sekolah. Ya kalau bisa sih Mbak."

(Bpk SH)

4. Adanya perilaku oportunistis dari beberapa nasabah yang mengetahui program ini dan memiliki dana di bank lain.

Beberapa dari responden menyadari akan adanya perilaku oportunistis dari nasabah tertentu akibat dari program undian berhadiah ini, ketika undian memindahkan dananya ke Simpeda dan ketika selesai undian menariknya kembali ke bank lain. Untuk mengatasi perilaku nasabah seperti ini maka manajemen harus mengatur mekanisme perhitungan kupon undian berhadiah agar kondisi ini dapat diminimalisir sehingga tetap bisa mengapresiasi secara maksimal nasabah setia dan loyal. Perhitungan selama ini menggunakan saldo yang digunakan untuk perhitungan bunga tabungan setiap bulan kemudian di rata-rata selama periode pengundian. Hal ini tentunya mendukung perilaku nasabah oportunistis yang hanya mengendapkan dana pada saat akhir periode undian, sementara pada periode berikutnya dana akan ditarik kembali, demikian sistem tersebut kurang menguntungkan bagi Bank NTB.

Melalui analisis dan olah data hasil wawancara, loyalitas dapat dicapai melalui peningkatan pelayanan dan fasilitas. Berikut pernyataan yang diperoleh dari wawancara dengan responden.

"Ya namanya kita dulu masih aktif di kantor sering sih orang memperbincangkan, misal pada saat di sini lagi mau diundi, maka rame-rame lah orang-orang memindahkan dananya ke sini. Nanti ada undian sana tabung di sana. Saya dengar teman-teman yang berduit itu kan begitu. Kalau saya sih lebih ke pelayanannya saja ya, karena kalau semacam undian berhadiah itu kan orang-orang belum tentu loyal, saat undian rame-rame nabung, nanti setelah undian uangnya dipindah lagi ke bank lain. Memang sih efektif untuk meningkatkan nilai tabungan tapi sifatnya sementara saja."

(Bpk IKS)

"Tapi jangan juga nasabah hanya karena undian trus nabung, kalau itu saya ndak terima, ndak mau saya. Saya ndak suka itu yang begitu, ada undian nabung, nanti sudah selesai uangnya ditarik."

(Bpk SH)

"Tergantung orangnya kali ya, pelayanan bagus pertama ya, uangnya ada, pelayanan di sini enak, lebih nyaman, itu sudah. Nah kalau undian itu ya pendukung. Soalnya kalau kita ngomongin suku bunga, mau diturunin dinaikin kan nggak bisa. Sudah ada aturannya. Kita nasabah ndak bisa apa-apa."

(Ibu Mrn)

"Kalau itu menurut saya ndak pengaruh ya, nasabah loyal atau tidak bukan karena hadiah, karena kalau dapat hadiah abis itu lari, terus gimana, mungkin kejar lagi undian yang lain. Kalau loyal itu lebih ke pelayanan sih ya."

(Bpk Dm)

"Itu kan kalo hadiah-hadiah begitu kan untuk memancing aja untuk semangat orang menabung, tapi kalau kita berpikir tentang tanggung jawab kita sebagai putera daerah, tanpa melihat hadiah pun harusnya kita juga harus tetap menabung."

(Bpk Shj)

Yang menarik adalah setelah penulis menjelaskan lebih detail tentang bagaimana undian berhadiah dilaksanakan di tahun sebelumnya, 26 nasabah Simpeda Bank NTB menyatakan bahwa program undian berhadiah ini perlu dilanjutkan di masa mendatang, karena sebagian besar berpendapat bahwa adanya undian berhadiah ini bisa membuat orang tertarik untuk lebih banyak menabung di Bank NTB serta bisa menarik nasabah baru pula untuk membuka rekening di sini. Namun walaupun hampir seluruh responden nasabah Simpeda Bank NTB menyatakan bahwa program undian berhadiah ini perlu dilanjutkan di masa mendatang karena bisa membuat masyarakat tertarik untuk lebih banyak menabung di Bank NTB serta bisa menarik nasabah baru, ada sebagian responden (12 dari 26 orang) yang mengemukakan hal ini tidak berlaku bagi dirinya sendiri.

Artinya adanya program undian berhadiah tidak berimbas atau berpengaruh pada keputusannya untuk menabung aktif di Simpeda. Dari nasabah seperti ini ada 2 kondisi, yang pertama nasabah belum memahami informasi yang jelas dan lengkap mengenai undian berhadiah Simpeda dan yang kedua adalah nasabah tahu tentang informasi tersebut tapi memang tidak tertarik undian karena kebutuhan mereka akan kemudahan dan kenyamanan bisa dipenuhi oleh fasilitas dan layanan di bank lain yang nilainya lebih dari kesempatan mengikuti undian berhadiah.

"Biasa saja, saya juga tidak terlalu banyak tahu soal undian berhadiah. Buat saya ngga pengaruh Mbak, mau ada undian atau tidak, saya tetap gunakan ini. Pas saya ke kantor ini melihat hadiah yang dipajang, tapi saya tidak terlalu memperhatikan karena saya tidak tertarik juga."

(Bpk Jw)

"Nggak ada yang pernah dapat, makanya ngga tahu. Lagian juga ngga terlalu peduli, hadiahnya ngga terlalu banyak juga, misal yang kayak apa gitu ya, biasa saja, makanya kita ngga terlalu anu, pokoknya nabung aja dah, ndak mikir undian-undian."

(Ibu Asm)

"Ya bisa jadi. Tapi kalau saya nggak sih, ada ndak ada undian ya kalau ada rejeki saya tabung aja. Undian itu kan nasib. Yang dapat cuma 10, yang nabung sekian ribu, kan ndak bisa sih begitu (mengharap banyak pada undian berhadiah). Karena kalau karakter saya ndak terpikirkan tentang undian ini, tapi kalau yang lain kan bisa jadi pengaruh. Ada undian oiii semua pada nabung, udah selesai undian pada ditarik semua, pindahkan ke bank lain."

(Bpk Mhr)

"Kalau dari undian sih ngga ada pengaruhnya ya buat saya, yaa mungkin kalau orang lain ada, tapi tidak besar. (Undian) perlu dilanjutkan, tapi promosinya lebih gencar, pasti ada orang tertarik juga karena undian."

(Bpk EH)

Ada pula ide lain yang diberikan nasabah yang diwawancara mengenai apa yang bisa meningkatkan partisipasi masyarakat menabung, *brand awareness*, sekaligus dapat pula mempertahankan atau memelihara nasabah lama selain undian berhadiah. Beberapa menyampaikan bahwa Bank NTB bisa lebih aktif mengadakan kegiatan-kegiatan untuk penabung Simpeda, membuat program khusus untuk nasabah yang sudah lama menabung di Simpeda, serta bekerja sama dengan pemerintah dalam event-event tertentu, khususnya yang bersifat kedaerahan, seperti pendapat berikut ini.

"Iya coba itu, setuju juga itu, bener sesuai dengan lamanya nabung di sini. Janganlah itu ada orang baru nabung kemarin langsung dapat hadiah-hadiah, uangnya banyak, dia yang langsung dimenangkan. Coba kita ini yang lebih dari 10 tahun. Kalau orang baru aja sudah dapat, gimana ini yang lama-lama. Ya itu tadi dah Mbak, tolong bank perhatikan kita-kita yang setia sudah lama nabung di sini, jangan mencari yang baru, nabung banyak, terus langsung kasih-kasih hadiah. Kalau saya begini ya Mbak, mungkin kalau buat yang lama dapat uang tunai, Rp5juta atau mungkin Rp2,5 juta aja uda senang dia. Gitu sudah. Yah sebagai ucapan terima kasih, sudah rajin nabung. Untuk motivasi dia kan."

(Bpk SH)

"Bank bisa lebih proaktif misalnya dalam mendukung event-event tertentu, seperti buka stan pembukaan rekening tabungan untuk masyarakat umum, aktif dalam kegiatan bulan bakti gotong royong, dan event-event promosi lainnya. Bisa juga lebih gencar promosi melalui televisi lokal."

(Bpk Fshl)

"Acara-acara, sponsor event gitu, biar lebih familiar, kayak misal funbike. Kayaknya jarang sih bank yang ngada-ngadain gitu. Mungkin kalau ngadain, dia yang pertama sudah. Sebenarnya dia bisa kerja sama dengan pemerintah, kan ini punya daerah, misalnya ulang tahun kota, itu juga bisa."

(Ibu DI)

Untuk program undian berhadiah nasional selama ini yang diadakan oleh Asbanda (Asosiasi Bank Pembangunan Daerah) bagi seluruh nasabah Simpeda BPD di seluruh Indonesia, semua responden mengaku tidak tahu menahu tentang program tersebut. Bahkan mereka juga tidak tahu bahwa nasabah Simpeda aktif otomatis menjadi peserta undian berhadiah tersebut. Mereka hanya tahu program undian berhadiah yang dilaksanakan oleh Bank NTB saja. Mereka tidak tertarik karena menganggap kesempatannya sangat kecil karena pesertanya seluruh Indonesia.

Dari keseluruhan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa program undian berhadiah masih perlu ditingkatkan lagi. Baik undian berhadiah nasional dan regional masih belum diketahui secara jelas oleh nasabah yang menjadi sasaran dalam program ini. Manajemen tidak bisa bertumpu pada undian berhadiah ini saja untuk mencapai target pangsa pasar tabungan. Tujuan tersebut harus diikuti dengan tahapan pemasaran yang tepat yang meliputi segmentasi, *targeting* dan *positioning*, dan kemudian mengevaluasi kembali mengenai 7Ps yaitu *product, price, place, promotion, physical evidence, people* dan *process* dari produk Simpeda itu sendiri.

BAB VI

SIMPULAN DAN SARAN

6.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan penelitian maka dapat diambil simpulan sebagai berikut.

1. Nasabah menabung di tabungan Simpeda bank NTB dikarenakan hal-hal sebagai berikut:

- Penyaluran gaji dan tunjangan
- Lokasi atau akses yang mudah
- Adanya kewajiban pembukaan rekening untuk cicilan kredit
- Menjadi rekanan proyek pemerintah
- Kepuasan nasabah

Dari hasil tersebut didapat simpulan bahwa 3 dari pernyataan responden menyatakan bahwa seseorang membuka rekening tabungan Simpeda karena adanya keharusan atau persyaratan sehubungan dengan aktivitas/pekerjaan yang dilakukan sedangkan yang lainnya lebih karena kemudahan akses dan kepuasan yang dirasakan.

Untuk meningkatkan dana tabungan masyarakat dan meningkatkan loyalitas nasabah dalam jangka panjang, terdapat faktor independen dan dependen yang mempengaruhinya. Faktor yang tidak bisa dikendalikan antara lain preferensi nasabah itu sendiri setelah tidak melihat adanya perbedaan yang berarti pada produk dan layanan, sudah membuka rekening lain terlebih

dahulu, adanya transaksi dengan orang lain sehingga lebih efisien menggunakan bank yang sama. Sementara hal yang bisa dikendalikan oleh manajemen adalah kualitas layanan yang dibutuhkan dan/atau diharapkan nasabah.

Gambar 6.1
Faktor Independen dan Dependen yang Berpengaruh terhadap Loyalitas

Faktor Independen	Faktor Dependen
<ul style="list-style-type: none"> • Preferensi nasabah • Membuka rekening lain terlebih dahulu • Transaksi dengan orang lain 	<ul style="list-style-type: none"> • Kualitas layanan • Penentuan lokasi jaringan kantor dan ATM • Prosedur pelayanan

Sumber: Rekap hasil wawancara, diolah

Untuk menghimpun dana masyarakat mau tidak mau bank harus memecah atau mengelompokkan (segmentasi) nasabah, hal ini diperlukan karena kebutuhannya berbeda-beda, bank tidak mungkin melayani semua segmen dalam 1 paket produk. Melihat kondisi tersebut, terdapat beberapa segmen yang tidak bisa dilayani sekaligus dengan produk Simpeda ini, sehingga beberapa di antaranya menggunakan tabungan Simpeda hanya untuk aliran masuk dan segera memindahkan dana mereka ke bank lain.

Nasabah tabungan Simpeda relatif puas dalam menabung dan bertransaksi di Bank NTB yang lebih disebabkan oleh pelayanan yang bagus dan bisnis proses yang relatif sederhana dan cepat. Sebagian besar responden tidak berencana menutup tabungan, bahkan sebagian mereferensikan Simpeda kepada rekannya.

2. Undian hadiah nasional dan regional yang sudah dilaksanakan selama ini kurang efektif diindikasikan oleh beberapa hal berikut.
 - a. Pangsa pasar dana murah tabungan yang cenderung menurun.
 - b. *Brand awareness*.
 - c. *Customer Transaction Index*.
 - d. *Word of mouth* atas program undian hadiah.
 - e. Alasan beberapa nasabah yang mereferensikan Simpeda kepada orang lain tidak terkait dengan undian hadiah.

Beberapa penyebab ketidakefektifan program undian hadiah Simpeda tersebut antara lain:

- a. Responden tidak memiliki informasi yang jelas dan lengkap mengenai program undian hadiah.
- b. Jaringan Bank NTB masih terbatas pada area pusat kota/kabupaten.
- c. Adanya gap antara ekspektasi nasabah dan pelaksanaan undian hadiah yang telah dilakukan selama ini, seperti keterlibatan nasabah, frekuensi pengundian, dan hadiah.
- d. Adanya perilaku oportunistik dari beberapa nasabah yang mengetahui program ini dan memiliki dana di bank lain.

6.2 Saran

Dari simpulan yang telah dipaparkan di atas, terdapat beberapa saran dan rekomendasi yang berkaitan dengan penelitian, tanpa maksud dan tujuan tertentu saran ini merupakan masukan bagi manajemen, sebagai berikut:

1. Responden yang merupakan nasabah tabungan Simpeda Bank NTB secara umum sudah relatif puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank NTB seperti pelayanan yang bagus, petugas yang cepat dan tanggap, pelayanan kredit yang relatif cepat dan tidak berbelit-belit, lokasi cabang dan ATM yang relatif banyak di NTB sehingga aksesibilitas yang relatif terjangkau. Kepuasan nasabah ini lebih disebabkan oleh 44,4% nasabah hanya memiliki 1 rekening saja di Bank NTB.

Gambar 6.2
Bagan Kekuatan dan Kelemahan Tabungan Simpeda
beserta Solusi Penyelesaian Masalah

Keunggulan Tabungan Simpeda	Kelemahan Tabungan Simpeda
<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan bagus • Petugas ramah dan tanggap • Pelayanan kredit yang relatif cepat • Lokasi kantor mudah diakses • Ruang tunggu yang nyaman • Pemerintah daerah selaku pemilik modal 	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak memiliki <i>e-banking</i> • Tidak memiliki <i>priority banking</i> • Jaringan kantor terbatas di NTB • Standar pelayanan kurang seragam • Fitur transaksi dalam ATM relatif terbatas
Usaha yang dilakukan	
<ul style="list-style-type: none"> • Penyeragaman standar pelayanan • Membentuk <i>fund manager</i> yang khusus menangani nasabah besar • Memperkuat iklan yang menjelaskan kemampuan jaringan bank • Menginisiasi kerja sama pelayanan bersama Asbanda • Meningkatkan fitur yang ada dalam ATM • Mulai dikembangkan <i>internet banking</i> bekerja sama dalam naungan Asbanda 	

Sumber: Hasil wawancara dan telaah penulis

Apabila dibandingkan dengan nasabah yang sudah memiliki rekening di bank lain, maka akan terlihat beberapa kelemahan pelayanan Bank NTB dibanding bank umum lainnya antara lain:

- a. Standar pelayanan bank lain yang lebih seragam.
- b. Memiliki *internet banking*, sehingga memudahkan transaksi nasabah.
- c. Beberapa bank memiliki kualitas pelayanan yang lebih bagus.
- d. Terdapat perlakuan yang berbeda bagi nasabah dengan nilai dana besar sehingga mereka lebih merasa dilayani dengan baik.
- e. Memiliki jaringan kantor yang lebih luas di daerah lain.
- f. Beberapa bank memiliki jaringan kantor dan ATM yang lebih banyak, baik di NTB maupun di seluruh Indonesia.

Dengan adanya kelemahan tersebut, maka Bank NTB diharapkan dapat memperkuat standar kualitas dan pelayanan pada beberapa hal yang menjadi kebutuhan utama nasabah antara lain:

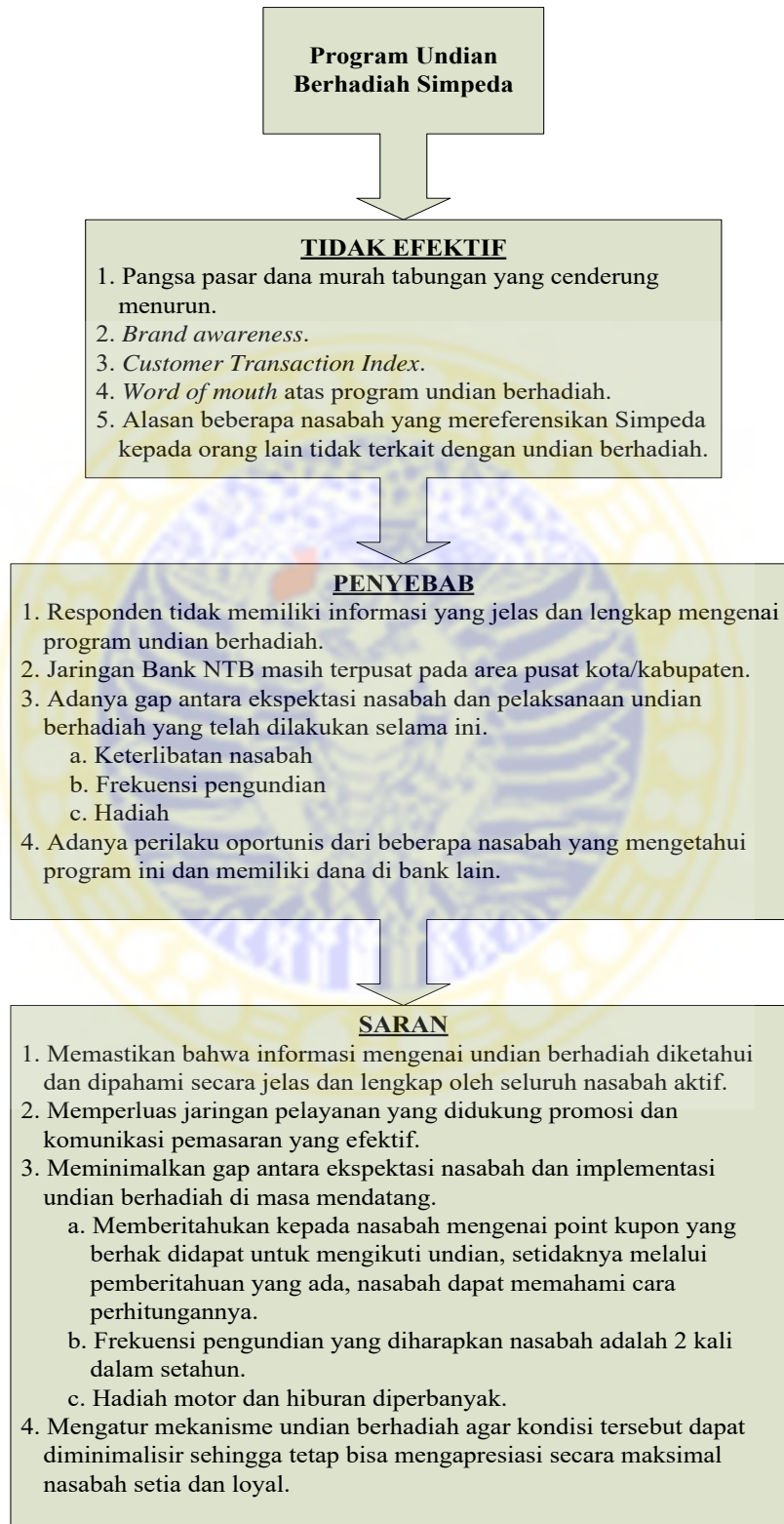
- a. Peningkatan pelayanan dan penyeragaman standar pelayanan terutama di kantor kas dan kantor cabang pembantu. Adapun keluhan nasabah adalah ketika mereka mendapatkan pelayanan yang baik di kantor pusat atau kantor cabang, mereka tidak mendapatkan standar pelayanan yang sama di daerah. Bahkan beberapa kantor cabang pembantu mengalami kehabisan uang ketika nasabah ingin melakukan penarikan, sehingga nasabah harus ke kantor pusat atau menunggu sehari setelahnya karena menunggu kiriman uang dari kantor pusat.
- b. Membuat unit pelayanan khusus untuk nasabah prioritas dengan membentuk *fund manager* yang khusus menangani nasabah besar. Adapun nasabah utama Bank NTB yang berpotensi memberikan sumbangan DPK bernilai besar adalah pemerintah daerah, instansi/lembaga, BUMN, selain

itu juga pengusaha-pengusaha yang berhubungan dengan proyek pemerintah dan nasabah lainnya.

- c. Memperkuat iklan yang menjelaskan kemampuan jaringan bank yang didukung oleh seluruh ATM Bersama yang ada di Indonesia sehingga nasabah paham bahwa jaringan pelayanan Bank NTB hingga seluruh wilayah Indonesia.
- d. Menginisiasi kerja sama pelayanan bersama dengan Asosiasi Bank Daerah (Asbanda) agar proses pelayanan dan aktivitas transaksi dapat terintegrasi dalam naungan bank pembangunan daerah di seluruh Indonesia.
- e. Meningkatkan fitur yang ada dalam ATM seperti pembelian pulsa untuk operator yang lain di luar Telkomsel, seperti XL yang saat ini menguasai pangsa pasar NTB.
- f. Apabila memungkinkan dapat mulai dikembangkan *internet banking*, tentunya apabila dari sisi pendanaan tidak memungkinkan dapat bekerja sama dalam naungan Asbanda.

2. Saran mengenai undian berhadiah secara ringkas dapat dirangkum sebagaimana tertera pada Gambar 6.3. berikut penjelasannya.

Gambar 6.3
Bagan Permasalahan terkait Undian Berhadiah Simpeda



Sumber: Hasil wawancara dan telaah penulis

- a. Memastikan bahwa informasi mengenai undian berhadiah diketahui dan dipahami secara jelas dan lengkap oleh seluruh nasabah aktif.

Promosi *above the line*: meningkatkan promosi melalui brosur, spanduk, media elektronik televisi dan radio secara gencar, sedangkan untuk *below the line* meningkatkan peran serta *customer service*, teller, dan *marketing* (misalnya melalui SMS) dalam menginformasikan program ini secara lengkap dan jelas ke nasabah. Untuk pemberitahuan ke nasabah waktu 1 bulan sebelum pengundian sangatlah pendek, seharusnya nasabah sudah mengetahui program tersebut sejak masa periode menabung diperhitungkan dalam undian berhadiah. Sehingga dalam hal periode tabungan misal antara Januari - Juni maka seharusnya sebelum Januari mereka sudah mengetahui bahwa periode undian berhadiah sudah dimulai, sehingga jika ada dana sudah memperhitungkan untuk ditabung di Simpeda.

Dalam promosinya lebih melibatkan isu-isu kedaerahan, event-event adat, seperti misalnya iklan *tagline* "orang NTB nabung ya di Bank NTB." Karakteristik masyarakat yang memiliki ikatan kedaerahan (primordial) yang kuat dinyatakan dalam wawancara dengan beberapa responden. Point ini merupakan kekuatan utama bagi BPD dalam berhadapan dengan bank-bank nasional.

Pemisahan undian berhadiah untuk Tambora dan Simpeda hendaknya dilakukan, karena identitas dan kepribadian setiap merk harus diidentifikasi dan diperkenalkan secara jelas kepada nasabah, demikian juga terhadap produk Simpeda dan Tambora itu sendiri, harus dipisahkan segmen, sasaran

dan *positioningnya*. Diharapkan dengan pemisahan ini dapat lebih fokus menjangkau potensi pasar yang ada.

- b. Memperluas jaringan pelayanan sehingga dapat menjadi *pioneer* dalam menangkap peluang baru. Perluasan jaringan pelayanan ini dapat berupa menambah kantor cabang pembantu, kantor kas atau layanan, ATM, atau dapat pula menjalankan pelayanan jemput bola, seperti mobil kas berjalan, kios di pasar tradisional, dll. Melalui aktivitas ini diharapkan produk Bank NTB baik kredit dan DPK lebih dikenal dan dekat dengan masyarakat lokal sehingga program promosi dan komunikasi pemasaran lainnya juga dapat lebih aktif disampaikan. Selain itu *image* bank sebagai bank PNS pun dapat tergeser yakni sebagai bank masyarakat NTB.
- c. Meminimalkan gap antara ekspektasi nasabah dan implementasi undian berhadiah di masa mendatang.
 - Keterlibatan nasabah
Sistem kupon atau pemberitahuan via SMS atau pemberitahuan langsung ke nasabah perlu dilakukan tentang perhitungan point yang berhak mereka miliki untuk berpartisipasi dalam undian. Nasabah mengharapkan adanya kupon yang dibagikan sebagai tanda mengikuti undian berhadiah. Namun ketika dikonfirmasi kembali mengenai keefisienan pembagian kupon, maka nasabah tidak memperlakukan tidak adanya kupon asalkan nasabah tahu memperoleh berapa point yang bisa ikut diundi dalam undian

berhadiah. Keterlibatan nasabah juga diharapkan saat pengundian, terutama sebagai bukti transparansi dan kepercayaan nasabah.

- Frekuensi pengundian

Frekuensi pengundian adalah setahun 2 kali, hal ini untuk menjaga kontinuitas tabungan masyarakat. Selain itu periode yang diperhitungkan dalam undian berhadiah seharusnya setiap tahunnya memiliki jangka waktu yang sama, sehingga tidak membingungkan nasabah. Misal dalam 1 tahun ada 2 periode, Januari - Juni dan Juli - Desember, maka untuk tahun selanjutnya periode tetap seperti itu, tidak berubah-ubah. Dari hasil wawancara, selama ini nasabah tidak ada satupun yang mengetahui atau pernah tahu mengenai periode ini. Hal ini disebabkan karena selama ini pengundian dilaksanakan dalam bulan yang berbeda-beda setiap tahunnya.

- Hadiah

Hadiah yang diberikan lebih ditingkatkan pada Hadiah Super Lokal (sepeda motor) dan hadiah hiburan, sehingga meningkatkan kesempatan untuk mendapatkannya. Selain itu menurut responden hadiah motor dan hiburan harus diperbanyak karena ini yang lebih berguna dan bermanfaat untuk mereka. Perlu ada proporsi hadiah sepeda motor dan hadiah hiburan pada masing-masing cabang karena kontribusi masing-masing cabang berbeda satu sama lain dalam menghasilkan DPK tabungan. Hadiah yang ada sebelumnya dirasa

sangat kurang karena untuk hadiah sepeda motor dan hiburan hanya 1 unit per cabang.

- d. Mengatur mekanisme undian berhadiah agar nasabah oportunis dapat diminimalisir sehingga tetap bisa mengapresiasi secara maksimal nasabah setia dan loyal.

Untuk mengatasi perilaku nasabah oportunis maka manajemen harus mengatur mekanisme perhitungan kupon undian berhadiah sehingga perusahaan bisa mengapresiasi secara maksimal nasabah setia dan loyal. Perhitungan selama ini menggunakan saldo yang digunakan untuk perhitungan bunga tabungan setiap bulan kemudian di rata-rata selama periode pengundian. Hal ini tentunya mendukung perilaku nasabah oportunis yang hanya mengendapkan dana pada saat akhir periode undian, sementara pada periode berikutnya dana akan ditarik kembali, demikian sistem tersebut kurang menguntungkan bagi Bank NTB. Saran perhitungan yang penulis ajukan adalah sebaiknya setiap bulan point untuk nasabah diperhitungkan, ini untuk mendukung nasabah setia yang menabung dari awal periode, kemudian dalam 1 periode pengundian point tersebut dijumlahkan dan bukan dirata-rata. Perhitungan ini untuk memperhitungkan dan membedakan nasabah yang telah menabung dari awal periode pengundian dengan yang baru menabung pada akhir periode pengundian saja.

6.3 Keterbatasan Penelitian dan Arah Penelitian Selanjutnya

1. Penelitian ini hanya menganalisis faktor-faktor yang mendasari keputusan nasabah untuk menabung di tabungan Simpeda, yang dilakukan terhadap nasabah Simpeda saja. Penelitian selanjutnya dapat meneliti mengenai evaluasi atas segmen, target, dan *positioning* produk Simpeda, sehingga setelah mengetahui faktor-faktor tersebut evaluasi terhadap tahapan pemasaran dapat dilakukan untuk lebih *mematchkan* kepribadian produk dengan pasar sasaran.
2. Dari hasil penelitian ini diketahui bahwa faktor yang mempengaruhi loyalitas adalah pelayanan. Penelitian lebih lanjut dapat meneliti secara khusus pelayanan seperti apa yang paling mempengaruhi loyalitas nasabah.
3. Setelah adanya implementasi perbaikan yang diajukan penulis tentang program undian berhadiah, selanjutnya dapat dikonfirmasi ulang hasilnya seberapa efektif dalam meningkatkan dana pihak ketiga tabungan Simpeda.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Alfansi, L. 2012. Pemasaran Jasa Finansial. Edisi Kedua. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Andharini, S. N. 2006. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Konsumen dalam Pengambilan Keputusan Pemilihan Produk Asuransi Jiwa. *Journal of Economics Studies: Media Ekonomi*. 16 (26):1199-1219.
- Bungin, B. 2007. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Edisi Pertama. Jakarta: Kencana.
- Buttle, F. 2009. *Customer Relationship Management: Concepts and Technologies* (2nd ed.). New York: Routledge.
- Dendawijaya, L. 2005. *Manajemen Perbankan* (2nd ed.). Ciawi, Bogor: Ghalia Indonesia (Anggota Ikapi).
- Engel, J. F., R. D. Blackwell, and P. W. Miniard. 2006. *Consumer Behavior* (10th ed.). Mason, USA: Thomson South Western.
- Fitzsimmons, J. A., M. J. Fitzsimmons, and S. K. Bordoloi. 2014. *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology* (8th ed.). New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Hawkins, D.I., and D. L. Mothersbaugh. 2013. *Consumer Behavior: Building Marketing Strategy* (12th ed.). New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Ismail. 2010. *Manajemen Perbankan* (1st ed.). Jakarta: Kencana.
- Kasmir. 2004. *Pemasaran Bank* (1st ed.). Jakarta: Kencana.
- Koskela, H. 2002. Dissertation, *Customer Satisfaction and Loyalty in After Sales Service: Modes of Care in Telecommunications Systems Delivery*. Department of Industrial Engineering and Management, Helsinki University of Technology. Espoo: Report No 21/2002/ExIMa (Executive School of Industrial Management).
- Kotler, P., and G. Armstrong. 2014. *Principles of Marketing* (15th ed.). Harlow, England: Pearson Education Limited.
- and K. L. Keller. 2013. *Marketing Management* (14th ed.). Harlow, England: Pearson Education Limited.
- . 2012. *Marketing Management* (14th ed.). Global Edition. USA: Pearson Education Limited.

- Kuncoro, M., dan Suhardjono. 2002. *Manajemen Perbankan: Teori dan Aplikasi* (1st ed.). Yogyakarta: BPFY-Yogyakarta.
- Laguna, S. 1998. Karya Tulis Utama, *Analisis Faktor-Faktor yang Dipertimbangkan Konsumen dan Pengaruhnya terhadap Pemilihan Produk Tabungan ATM BDNPAS pada PT Bank "X" (Persero) Cabang Surabaya*. Fakultas Ekonomi, Program Magister Manajemen, Universitas Airlangga, Surabaya.
- Looy, B. V., P. Gemmel, and R. V. Dierdonck. 2003. *Services Management: An Integrated Approach* (2nd ed.). Harlow, England: Pearson Education Limited.
- Lovelock, C., and J. Wirtz. 2011. *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (7th ed.). Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education Limited.
- Malhotra, N. K. 2009. *Riset Pemasaran: Pendekatan Terapan*. Jilid 1. Edisi keempat. Terjemahan. Jakarta: Indeks.
- Moleong, L. J. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Neuman, W. L. 2006. *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches* (6th ed.). Boston, USA: Pearson Education, Inc.
- Rai, A. K. and M. Srivastava. 2012. Customer Loyalty Attributes: A Perspective. *NMIMS Management Review*. Vol XXII (Oct-Nov 2012): 49-76.
- Schiffman, L. G., and L. L. Kanuk. 2007. *Consumer Behavior* (9th ed.). Upper Saddle River, New Jersey: Pearson International Edition.
- Siamat, D. 2004. *Manajemen Lembaga Keuangan* (4th ed.). Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Siringoringo, R. 2012. Karakteristik dan Fungsi Intermediasi Perbankan di Indonesia. *Buletin Ekonomi Moneter dan Perbankan*. Juli 2012:61-83.
- Subawa, N. S. 1998. Karya Tulis Utama, *Analisis Faktor-Faktor yang Dipertimbangkan Nasabah Bank Menabung di Bank Duta Cabang Denpasar*. Fakultas Ekonomi, Program Magister Manajemen, Universitas Airlangga, Surabaya.
- Sugiyono. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Szwarc, P. 2005. *Researching Customer Satisfaction & Loyalty: How to Find Out What People Really Think* (1st ed.). London: Kogan Page Ltd.
- Tjiptono, F. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi ketiga. Yogyakarta: Penerbit Andi.

- Yin, R. K. 2014. *Case Study Research: Design and Methods* (5th ed.). Los Angeles: SAGE Publications, Inc.
- Zeithaml, V. A., M. J. Bitner, and D. D. Gremler. 2013. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (6th ed.). New York: McGraw-Hill.
- R.I. Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. 10 Nopember 1998. Jakarta: Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 182.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. 25 Maret 1992. Jakarta: Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 32.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 13 Tahun 1962 tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah. 16 Agustus 1962. Jakarta: Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1962 Nomor 59.

Sumber dari internet:

<http://bankntb.co.id> diakses tanggal 8 Januari 2014.

http://www.bi.go.id/id/publikasi/kajian-ekonomi-regional/ntb/Pages/KER_NTB_0313.aspx (Kajian Ekonomi Regional Nusa Tenggara Barat Triwulan III-2013) diakses tanggal 8 Januari 2014.

<http://www.bi.go.id/id/publikasi/kajian-ekonomi-regional/ntb/Pages/KER-NTB-Tw-IV-2013.aspx> (Kajian Ekonomi Regional Nusa Tenggara Barat Triwulan IV-2013) diakses tanggal 20 Mei 2014.

<http://bankntb.co.id/media.php?menu=annual> (Laporan Tahunan Bank NTB 2012) diakses tanggal 10 Januari 2014.

<http://www.ojk.go.id/statistik-perbankan-indonesia-desember-2013> (Statistik Perbankan Indonesia - Desember 2013) diakses tanggal 26 April 2014.

<http://www.ojk.go.id/statistik-perbankan-indonesia-februari-2014> (Statistik Perbankan Indonesia - Februari 2014) diakses tanggal 20 Mei 2014.

<http://keuangan.kontan.co.id/news/daftar-bank-asing-penguasa-bank-swasta-nasional> diakses tanggal 20 Mei 2014.

<http://www.infobanknews.com/2012/07/bi-mestinya-batasi-kepemilikan-mayoritas-oleh-satu-investor-asing/> diakses tanggal 20 Mei 2014.

<http://ntb.bps.go.id/arc/2014/dda2014/files/assets/basic-html/#1> diakses tanggal 20 September 2014.

Sumber dari Majalah:

Infobank [Jakarta], Mei 2014.

Infobank [Jakarta], Januari 2014.

Infobank [Jakarta], Februari 2013.



