

**Studi Kualitatif pada Motivasi dan Pengalaman Menabung Nasabah
di PT. BRI Kantor Cabang Pembantu Diponegoro Semarang**

Tugas Akhir Magang

Disetujui untuk Ujian

26 Desember 2025



Abdur Rafik, SE., M.Sc.



Disusun Oleh :

Ichsan Maulana – 21311207

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

2025

**STUDI KUALITATIF PADA MOTIVASI DAN PENGALAMAN
MENABUNG NASABAH DI PT. BRI KANTOR CABANG
PEMBANTU DIPENEGORO SEMARANG**

Tugas Akhir Magang

Disusun dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen Program Sarjana Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia.

Disusun Oleh :

Nama : Ichsan Maulana

NIM : 21311207

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

2025

PERNYATAAN BEBAS PLAGARISME

“Dengan ini menyatakan bahwa dalam tugas akhir magang ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau penapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai ketentuan yang berlaku”

Yogyakarta, 27 Desember 2025
Penulis



Handwritten signature of Ichsan Maulana.

Ichsan Maulana

HALAMAN PENGESANAN PEMBIMBING

Studi Kualitatif pada Motivasi dan Pengalaman Menabung Nasabah di
PT. BRI Cabang Diponegoro Semarang

Diajukan Oleh :

Nama : Ichsan Maulana
NIM : 21311207
Dosen Pembimbing : Abdur Rafik, S.E., MSc
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Manajemen Keuangan

Yogyakarta,

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing



Abdur Rafik, S.E., MSc.

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR

TUGAS AKHIR BERJUDUL

**STUDI KUALITATIF PADA MOTIVASI DAN PENGALAMAN MENABUNG NASABAH DI PT.
BRI KANTOR CABANG PEMBANTU DIPENEGORO SEMARANG**

Disusun oleh : Ichsan Maulana

Nomor Mahasiswa : 21311207

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji dan dinyatakan lulus
hari ini, tanggal: Senin 05 Januari 2026

Pembimbing TA : Abdur Rafik, S.E., M.Sc.
Penguji : Bagus Panuntun, S.E., M.B.A.

Mengetahui

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Islam Indonesia



Prof. Johan Arifin, S.E., M.Si., Ph.D.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat, karunia, serta petunjuk-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Skripsi yang berjudul “Studi Kualitatif tentang Motivasi dan Pengalaman Menabung Nasabah di PT BRI Kantor Cabang Pembantu Diponegoro” disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia..

Selama penyusunan tugas akhir ini, penulis memperoleh banyak bantuan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak yang sangat berarti. Oleh karena itu, dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati, penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada Allah SWT atas segala nikmat, kelancaran, dan kemudahan yang diberikan sepanjang proses penelitian hingga penulisan tugas akhir ini.

1. Nabi Muhammad SAW, yang menjadi suri teladan sepanjang zaman, semoga kita senantiasa dapat meneladani akhlak beliau dalam kehidupan sehari-hari.
2. Orang Tua penulis yang telah memberikan dukungan, semangat, doa, dan motivasi yang berpengaruh dalam proses perkuliahan.

3. Bapak Prof. Fathul Wahid, S.T., M.Sc., Ph.D., selaku Rektor Universitas Islam Indonesia.
4. Bapak Prof. Johan Arifin, S.E., M.Si., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.
5. Bapak Abdur Rafik S.E. M.Sc., selaku dosen pembimbing tugas akhir yang dengan penuh kesabaran dan kepedulian telah mendampingi penulis selama proses penyusunan penelitian ini. Beliau senantiasa tanggap terhadap berbagai pertanyaan dan kendala yang dihadapi penulis, serta memberikan arahan, masukan, saran, dan kritik yang membangun. Bimbingan dan dukungan akademik yang diberikan beliau memiliki peran penting dalam penyempurnaan tugas akhir ini.
6. Para sahabat terdekat Faqih, Surya, Irfan, Rafi Atalah, Rafi Setya, Raihan, Ranjika, Rico, Andika, Ammar yang selalu memberikan dukungan dan menjadi teman cerita penulis.

Sebagai penutup, penulis berharap agar hasil kajian dalam tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan. Penulis juga menyampaikan rasa syukur dan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dalam penyelesaian karya ini. Semoga segala bantuan dan kebaikan yang diberikan mendapatkan balasan terbaik dari Allah SWT.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam motivasi dan pengalaman menabung nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu (KCP) Diponegoro Semarang. Latar belakang penelitian ini didasari oleh adanya fluktuasi simpanan nasabah yang tidak sepenuhnya dapat dijelaskan melalui data kuantitatif, sehingga diperlukan pendekatan kualitatif untuk menggali makna, pertimbangan, serta pengalaman subjektif nasabah dalam aktivitas menabung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan unit analisis individu, yaitu nasabah BRI KCP Diponegoro. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam (in-depth interview) terhadap empat orang nasabah yang dipilih secara purposive sampling, dengan latar belakang pekerjaan dan durasi menjadi nasabah yang beragam. Analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi menabung nasabah bersifat dualistik, yaitu kombinasi antara motivasi intrinsik berupa pengendalian diri, kebutuhan dana darurat, dan orientasi masa depan, serta motivasi ekstrinsik seperti pengaruh keluarga dan kebutuhan administratif. Faktor utama yang dipertimbangkan nasabah dalam memilih BRI adalah aksesibilitas layanan, khususnya jangkauan ATM dan kemudahan layanan digital melalui BRImo. Dari sisi pengalaman menabung, layanan digital dinilai memberikan kemudahan dan efisiensi, sementara layanan tatap

muka masih menghadapi kendala berupa antrean yang panjang dan kekhawatiran terhadap keamanan transaksi. Selain itu, nasabah menyampaikan harapan agar BRI dapat mengembangkan produk yang lebih adaptif terhadap kondisi ekonomi dan kebutuhan segmen nasabah tertentu.

Penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi BRI KCP Diponegoro dalam meningkatkan efisiensi layanan offline, memperkuat keamanan sistem, serta mengembangkan produk dan layanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan nasabah. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian perilaku menabung dalam konteks manajemen keuangan dengan pendekatan kualitatif yang lebih kontekstual.

ABSTRACT

This study aims to gain an in-depth understanding of customers' motivations and saving experiences at PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Diponegoro Sub-Branch Office (KCP) Semarang. The background of this research is the fluctuation in customer savings that cannot be fully explained through quantitative data alone, thus requiring a qualitative approach to explore the meanings, considerations, and subjective experiences of customers in saving activities. This study employs a descriptive qualitative approach with individuals as the unit of analysis, specifically customers of BRI KCP Diponegoro. Data were collected through in-depth interviews with four customers selected using purposive sampling, representing diverse occupational backgrounds and lengths of banking experience. Data analysis was conducted using the Miles and Huberman model, which includes data reduction, data display, and conclusion drawing.

The findings indicate that customers' saving motivation is dualistic, consisting of intrinsic motivation such as self-control, emergency fund needs, and future orientation, as well as extrinsic motivation such as family influence and administrative requirements. The main factor considered by customers in choosing BRI is service accessibility, particularly the extensive ATM network and the convenience of digital services through BRImo. In terms of saving experience, digital services are perceived as efficient and convenient, while face-to-face services still face challenges related to long queues and concerns about transaction security.

Additionally, customers express expectations for BRI to develop more adaptive products that align with economic conditions and the needs of specific customer segments.

This study provides practical implications for BRI KCP Diponegoro in improving the efficiency of offline services, strengthening system security, and developing products and services that are more responsive to customer needs. From a theoretical perspective, this research is expected to enrich the literature on saving behavior in financial management by offering a more contextual qualitative approach.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	1
PERNYATAAN BEBAS PLAGARISME	3
HALAMAN PENGESANAN PEMBIMBING	4
KATA PENGANTAR	6
ABSTRAK	8
ABSTRACT	10
DAFTAR ISI	12
BAB I PENDAHULUAN.....	16
1.1 Profil Perusahaan	16
1.1.1 Sejarah Perusahaan:	16
1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan:	17
1.1.3 Produk dan Layanan:	18
1.1.4 Layanan:	18
1.1.5 Struktur Organisasi:	19
1.2 Latar Belakang	20
1.3 Rumusan Masalah	23
1.4 Tujuan Penelitian.....	23

1.5 Implikasi Penelitian.....	25
1.5.1 Kontribusi Praktis:	25
1.5.2 Kontribusi Teoritis.....	26
1.5.3 Solusi yang Diharapkan	27
BAB II KAJIAN LITERATUR.....	28
2.1 Landasan Teori	28
2.1.1 Konsep Menabung	28
2.1.2 Motifasi Menabung	29
2.1.3 Pengalaman Menabung	31
2.1.4 Penelitian Terdahulu.....	32
2.2 Kerangka Konseptual	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	40
3.1 Pendekatan Penelitian	40
3.2 Unit Analisis.....	40
3.3 Sumber dan Subjek Penelitian	41
3.4 Teknik Pengumpulan Data	41
3.5 Teknik Validasi Data	41
3.6 Teknik Analisi Data.....	42

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Deskripsi Data.....	43
4.1.1 Deskripsi Narasumber.....	43
4.1.2 Konteks Pengumpulan Data.....	44
4.1.3 Ringkasan Temuan Awal.....	45
4.2 Analisis Data.....	45
4.2.1 Pengkodean Data.....	45
4.2.2 Identifikasi Tema.....	48
4.3 Pembahasan Hasil.....	50
4.3.1 Kontekstualisasi Temuan.....	50
4.3.2 Hubungan dengan Literatur.....	52
4.3.3 Implikasi Praktis.....	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	56
5.1 Kesimpulan.....	56
5.2 Saran.....	57
5.2.1 Saran Praktis (Untuk Manajemen Bank BRI).....	57
5.2.2 Saran Teoritis (Untuk Penelitian Selanjutnya).....	59
Daftar Pustaka.....	60

LAMPIRAN.....	64
Lampiran 5.1 Link rekaman wawancara	98

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	33
Tabel 4. 1 Deskripsi Narasumber.....	43
Tabel 4. 2 Pengkodean Data Wawancara	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 5. 1 Wawancara Narasumber Emi Rahmi Via Zoom	97
Gambar 5. 2 Wawancara Narasumber Muhammad Abdul Majid Via Zoom.....	97
Gambar 5. 3 Wawancara Narasumber Rahmad Ramadhan Via Zoom	98
Gambar 5. 4 Wawancara Narasumber Hikma Sisintito Via Zoom	98

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Profil Perusahaan

1.1.1 Sejarah Perusahaan:

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja tanggal 16 Desember 1895. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk atau biasa disingkat menjadi BRI, adalah sebuah badan usaha milik negara Indonesia yang menyediakan berbagai macam jasa keuangan. Untuk mendukung kegiatan bisnisnya, hingga akhir tahun 2022, bank ini memiliki 449 unit kantor cabang dan 13.863 unit ATM yang tersebar di seantero Indonesia. Bank ini juga memiliki kantor di New York, Hong Kong, Singapura, Cayman Islands, Taiwan, Colmera, Fatuhada, Hudilaran, dan Audian. Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan bank milik negara yang memiliki jaringan pelayanan luas di seluruh Indonesia dengan tujuan menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat. Dalam struktur organisasinya, BRI memiliki kantor cabang sebagai unit kerja utama yang menjalankan fungsi operasional secara menyeluruh serta mengoordinasikan unit-unit kerja di bawahnya. Salah satu unit kerja tersebut adalah Kantor Cabang Pembantu (KCP), yang berfungsi untuk memperluas jangkauan layanan perbankan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat di lokasi strategis. Salah satu KCP BRI adalah BRI KCP Diponegoro Semarang yang berlokasi di Jl. Setia Budi No.119-A, Srandol Kulon, Kecamatan Banyumanik, Kota Semarang, Jawa Tengah 50269. BRI KCP Diponegoro merupakan

unit kerja yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada BRI Kantor Cabang Ahmad Yani Semarang, serta melayani berbagai kebutuhan perbankan nasabah seperti pembukaan dan pengelolaan rekening, transaksi keuangan, dan pelayanan operasional sehari-hari sesuai dengan kewenangan yang dimilikinya.

1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan:

- **Visi Perusahaan:** *“The Most Valuable Banking Group in Southeast Asia and Champion of Financial Inclusion.”*
- **Misi Perusahaan:**
 - Memberikan yang terbaik
Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada segmen mikro, kecil, dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat
 - Menyediakan pelayanan yang prima
Memberikan pelayanan prima dengan fokus kepada nasabah melalui sumber daya manusia yang profesional dan memiliki budaya berbasis kinerja (*performance-driven culture*), teknologi informasi yang handal dan *future ready*, dan jaringan kerja konvensional maupun digital yang produktif dengan menerapkan prinsip operasional dan *risk management excellence*
 - Bekerja dengan optimal dan baik

Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) dengan memperhatikan prinsip keuangan berkelanjutan dan praktik *good corporate governance* yang sangat baik.

1.1.3 Produk dan Layanan:

PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) menyediakan beragam produk dan layanan untuk memenuhi kebutuhan perbankan nasabah di Indonesia. Berikut ini adalah beberapa produk dan layanan utama yang ditawarkan oleh BRI:

- Giro: Giro BRI adalah sebuah produk simpanan yang penarikannya dapat dilakukan sewaktu-waktu dengan menggunakan warkat cek/bilyet giro.
- Tabungan: Bank BRI memiliki berbagai jenis tabungan sesuai dengan kebutuhan para nasabah seperti tabungan simpedes, britama, britama bisnis, britama X, britama valas
- Deposito: Bank BRI memiliki beberapa produk deposito seperti deposito rupiah, deposito valas, deposito *On Call* yang memberikan kenyamanan dan keamanan dalam investasi para nasabahnya.

1.1.4 Layanan:

- Kredit: Bank BRI menyediakan berbagai layanan kredit seperti KPR BRI, BRIguna, KUR BRI, Kupedes, KMK (Kredit Modal Kerja), dan Kredit Pangan.
- Mobile Banking: BRI memiliki aplikasi mobile BRImo yang bertujuan untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi.

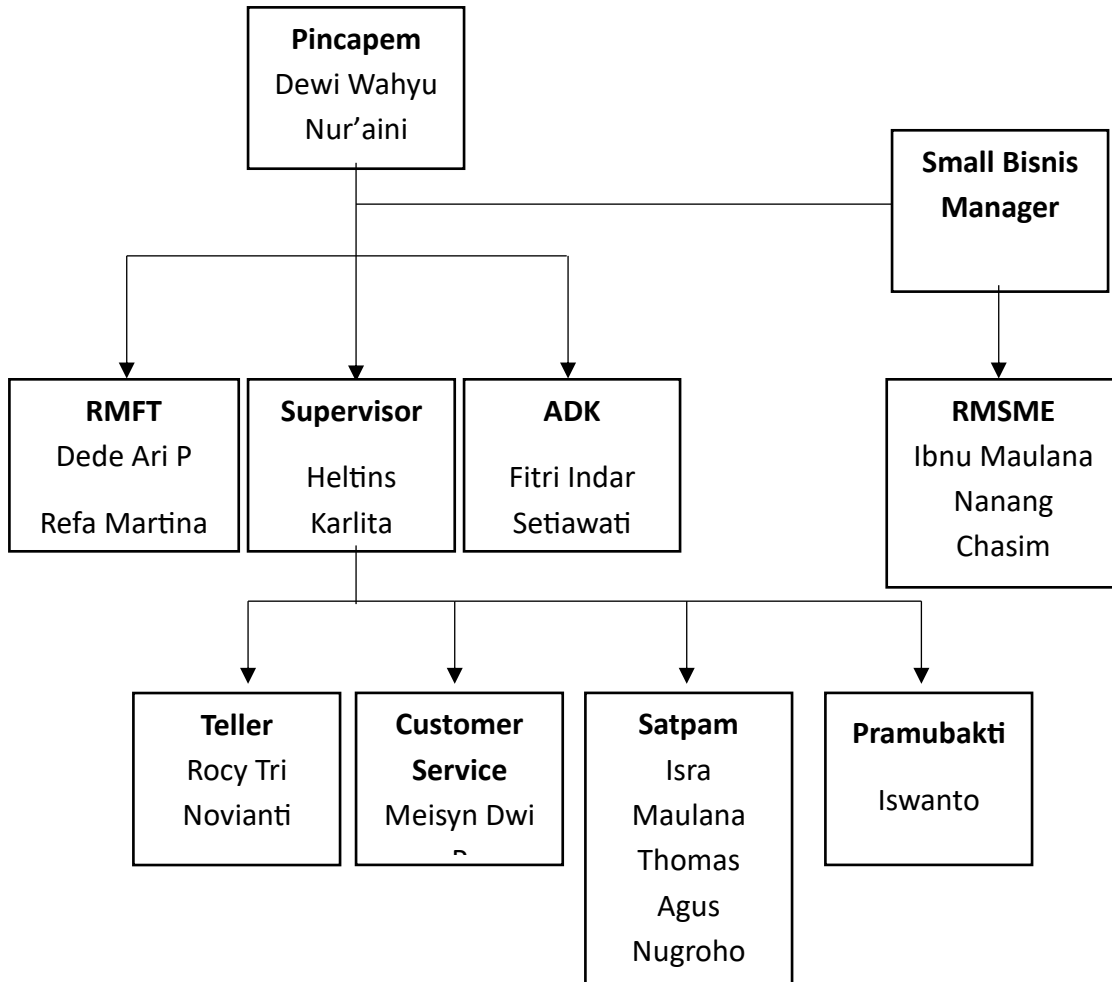
- Asuransi: Bank BRI memiliki perusahaan anak yaitu BRILife yang menyediakan berbagai asuransi yang dapat digunakan oleh nasabah seperti AURORA, Brinz, dan PIJAR.

1.1.5 Struktur Organisasi:

PT Bank Rakyat Indonesia SBO Diponegoro Semarang memiliki struktur organisasi sebagai berikut:

1. Pemimpin Cabang Pembantu:
 - Dewi Wahyu Nur'aini
2. Supervisor:
 - Heltins Karlita
3. RMFT (Relationship Manager Dana dan Transaksi):
 - Dede Ari P
 - Refa Martina P
4. RMSME (*Relation Manager Small Medium Enterprise*):
 - Ibnu Maulana
 - Nanang Chasim
5. ADK (Administrasi Kredit):
 - Fitri Indar Setiawati
6. *Customer Service*:
 - Meisyn Dwi P
7. Teller:

- Rocy Tri Novianti



1.2 Latar Belakang

Manajemen keuangan merupakan disiplin yang mempelajari bagaimana individu maupun organisasi mengelola, mengalokasikan, dan memanfaatkan sumber daya keuangan secara efektif untuk mencapai tujuan tertentu. Salah satu aspek penting dalam manajemen keuangan pribadi maupun institusi adalah keputusan mengenai

simpanan. Simpanan tidak hanya berfungsi sebagai instrumen pengelolaan risiko dan perencanaan masa depan, tetapi juga sebagai indikator kesehatan finansial masyarakat. Individu yang memiliki manajemen keuangan yang baik cenderung mampu mengatur pendapatan, membagi alokasi pengeluaran, dan menyisihkan sebagian dana untuk ditabung atau disimpan di lembaga keuangan.

Penelitian mutakhir menunjukkan bahwa perilaku simpanan memiliki keterkaitan erat dengan praktik manajemen keuangan. Menurut (Mubarokah et al., 2024), literasi keuangan digital berpengaruh signifikan terhadap perilaku menabung generasi Z, yang mencerminkan kemampuan mereka dalam mengelola keuangan dengan memanfaatkan layanan perbankan digital. Penelitian (Hidayat & Hermawan, 2025) menambahkan bahwa faktor kontrol diri (self-control) dan orientasi masa depan merupakan bentuk pengendalian dalam manajemen keuangan individu yang berdampak langsung pada kebiasaan menabung. Sementara itu, penelitian (Pamungkas et al., 2025) menemukan bahwa pengaruh sosial dari teman sebaya dan keluarga dapat mendorong individu untuk lebih disiplin dalam mengatur keuangan dan membangun kebiasaan menyimpan dana.

Dalam konteks industri perbankan, simpanan masyarakat merupakan komponen utama dalam penghimpunan dana pihak ketiga yang sangat menentukan stabilitas dan kinerja bank. Bagi lembaga keuangan seperti Bank Rakyat Indonesia (BRI), kemampuan menghimpun simpanan nasabah tidak hanya berdampak pada likuiditas dan kapasitas penyaluran kredit, tetapi juga mencerminkan tingkat kepercayaan dan perilaku keuangan masyarakat. Berdasarkan informasi dari pihak

manajemen BRI Kantor Cabang Pembantu (KCP) Diponegoro, jumlah simpanan nasabah di cabang tersebut mengalami fluktuasi dalam beberapa bulan terakhir. Kondisi ini menunjukkan adanya perubahan dan dinamika dalam perilaku menabung nasabah yang tidak dapat dijelaskan semata-mata melalui data keuangan, melainkan perlu dipahami dari sisi pengalaman, pertimbangan, dan motivasi nasabah itu sendiri. Oleh karena itu, fenomena fluktuasi simpanan ini menjadi konteks penting yang melatarbelakangi penelitian, karena pemahaman yang lebih mendalam mengenai alasan dan pengalaman nasabah dalam menabung di BRI KCP Diponegoro diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai perilaku keuangan masyarakat serta implikasinya bagi pengelolaan dana perbankan.

Dengan demikian, penelitian ini penting dilakukan dengan pendekatan kualitatif, mengingat sebagian besar penelitian mengenai simpanan masyarakat dalam sektor perbankan cenderung menggunakan pendekatan kuantitatif yang berfokus pada pengukuran variabel dan hubungan antar faktor. Penelitian ini secara khusus menempatkan motivasi dan pengalaman nasabah sebagai fokus utama untuk memahami bagaimana nasabah memaknai aktivitas menabung dan berinteraksi dengan layanan Bank BRI KCP Diponegoro. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian perilaku keuangan dengan memberikan pemahaman yang lebih mendalam dan kontekstual mengenai pengalaman menabung nasabah. Sementara dari sisi praktis, temuan penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi BRI dalam merancang strategi layanan, komunikasi, dan edukasi keuangan yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan pengalaman nyata nasabah, sehingga berpotensi mendorong

keberlanjutan simpanan dan memperkuat hubungan jangka panjang antara bank dan nasabah.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, pertanyaan penelitian yang akan di jawab dalam penelitian ini adalah:

1. Motivasi apa yang mendasari perilaku menabung nasabah di Bank BRI KCP dipnoogoro?
2. Bagaimana nasabah mempertimbangkan faktor-faktor yang mempengaruhi pilihannya dalam menabung di Bank BRI KCP Diponorogo?
3. Bagaimana kesan dan pengalaman nasabah selama menabung di Bank BRI KCP Dipnogoro?
4. Bagaimana saran perbaikan layanan oleh nasabah terhadap Bank BRI KCP Diponogoro?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan, penelitian ini disusun dengan tujuan yang berfokus pada pemahaman mendalam mengenai perilaku menabung nasabah pada Bank BRI KCP Diponegoro. Penelitian ini tidak hanya menitikberatkan pada aspek motivasi nasabah dalam menabung, tetapi juga mencakup faktor-faktor pertimbangan dalam pengambilan keputusan, pengalaman yang dirasakan, serta saran-saran yang dapat menjadi masukan bagi peningkatan layanan perbankan. Dengan demikian, tujuan penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi baik secara teoritis dalam bidang manajemen keuangan

maupun secara praktis bagi pengembangan strategi pelayanan perbankan. Secara khusus tujuan penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi motivasi yang mendasari perilaku menabung nasabah di Bank BRI KCP Diponegoro. Dorongan nasabah dalam menabung dapat bersumber dari berbagai aspek, baik yang bersifat ekonomi seperti kebutuhan untuk menjaga keamanan finansial, mempersiapkan dana darurat, dan merencanakan masa depan, maupun yang bersifat non-ekonomi seperti rasa aman karena mempercayai lembaga perbankan, kenyamanan dalam bertransaksi, hingga pengaruh lingkungan sosial. Dengan mengetahui motivasi tersebut, diharapkan dapat dipahami alasan utama nasabah memilih untuk menyimpan dana di bank.
2. Penelitian ini ditujukan untuk menganalisis faktor-faktor yang dipertimbangkan nasabah dalam memilih untuk menabung di Bank BRI KCP Diponegoro. Faktor-faktor tersebut dapat meliputi tingkat literasi keuangan yang dimiliki nasabah, kualitas layanan yang diberikan bank, kepercayaan terhadap keamanan lembaga, kemudahan akses terhadap layanan digital, serta daya tarik promosi dan produk simpanan yang ditawarkan. Analisis ini penting untuk mengetahui variabel mana yang paling dominan dalam memengaruhi keputusan nasabah untuk menabung.
3. Penelitian ini berfokus untuk mendeskripsikan kesan dan pengalaman nasabah selama menabung di Bank BRI KCP Diponegoro. Pengalaman nasabah dalam menggunakan layanan perbankan menjadi hal yang sangat menentukan tingkat

kepuasan dan loyalitas. Oleh karena itu, penelitian ini akan menggali informasi mengenai bagaimana nasabah menilai pelayanan karyawan, kemudahan transaksi, kecepatan proses, serta kenyamanan fasilitas yang tersedia. Hasil deskripsi ini diharapkan dapat memberikan gambaran nyata mengenai kualitas layanan yang telah diberikan bank dari sudut pandang nasabah.

4. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui saran perbaikan layanan dari nasabah terhadap Bank BRI KCP Diponegoro. Masukan yang diberikan nasabah mencakup aspek yang perlu ditingkatkan, baik dari segi produk simpanan, pelayanan langsung, pemanfaatan teknologi perbankan digital, maupun strategi komunikasi dan pendekatan kepada nasabah. Dengan memahami saran-saran tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis berupa rekomendasi perbaikan layanan bagi BRI agar dapat terus meningkatkan kualitas, memperkuat loyalitas nasabah, serta mempertahankan stabilitas simpanan masyarakat di cabang tersebut.

1.5 Implikasi Penelitian

1.5.1 Kontribusi Praktis:

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi langsung bagi Bank BRI KCP Diponegoro. Pertama, penelitian ini dapat membantu pihak manajemen memahami secara lebih mendalam motivasi nasabah dalam menabung, sehingga dapat dijadikan dasar untuk merancang strategi pemasaran dan program simpanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan nasabah di wilayah kerja cabang tersebut. Kedua, temuan mengenai faktor-faktor yang dipertimbangkan

nasabah dalam memilih BRI dapat menjadi acuan dalam meningkatkan daya saing, misalnya dengan memperkuat kualitas layanan, memaksimalkan penggunaan layanan digital, atau mengembangkan produk tabungan yang lebih inovatif. Ketiga, deskripsi mengenai kesan dan pengalaman nasabah akan memberikan gambaran nyata tentang bagaimana layanan bank dipersepsikan oleh pengguna, sehingga dapat menjadi bahan evaluasi dalam memperbaiki standar pelayanan dan meningkatkan kepuasan nasabah. Keempat, saran yang dihimpun dari nasabah dapat dimanfaatkan sebagai masukan konkret bagi BRI KCP Diponegoro untuk merumuskan langkah perbaikan layanan yang lebih tepat sasaran, baik dalam aspek produk, teknologi, maupun komunikasi dengan nasabah. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan memberikan manfaat langsung yang relevan dan aplikatif bagi peningkatan kualitas layanan dan loyalitas nasabah di Bank BRI KCP Diponegoro.

1.5.2 Kontribusi Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengayaan literatur pada bidang manajemen keuangan, khususnya terkait perilaku menabung masyarakat dalam konteks perbankan. Hasil penelitian ini dapat memperkuat dan memperluas pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keputusan individu dalam menyimpan dana di lembaga keuangan formal, baik yang bersifat motivasional, rasional, maupun pengalaman emosional nasabah. Selain itu, temuan dari penelitian ini juga dapat memberikan kontribusi pada pengembangan teori motivasi dan perilaku keuangan dengan konteks penelitian yang lebih spesifik, yaitu pada nasabah Bank BRI KCP Diponegoro. Dengan demikian, penelitian ini dapat menjadi referensi tambahan

bagi penelitian selanjutnya yang membahas topik serupa, serta memberikan bukti empiris yang mendukung teori-teori perilaku menabung dan manajemen keuangan individu.

1.5.3 Solusi yang Diharapkan

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat dihasilkan beberapa solusi yang dapat membantu Bank BRI KCP Diponegoro dalam meningkatkan kualitas layanan dan daya tarik produk simpanan. Pertama, dengan mengetahui motivasi utama nasabah dalam menabung, pihak manajemen diharapkan mampu merancang strategi pemasaran dan program tabungan yang lebih tepat sasaran serta sesuai dengan kebutuhan nasabah lokal. Kedua, melalui pemahaman terhadap faktor-faktor pertimbangan nasabah, bank dapat menyusun kebijakan pengembangan produk maupun layanan tambahan yang mampu meningkatkan kepercayaan serta loyalitas nasabah. Ketiga, dengan mendengarkan kesan dan pengalaman nasabah, BRI KCP Diponegoro dapat melakukan evaluasi internal yang lebih terarah, khususnya dalam hal pelayanan karyawan, efisiensi transaksi, dan peningkatan fasilitas perbankan digital. Keempat, melalui saran perbaikan layanan yang dihimpun, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi konkret bagi BRI KCP Diponegoro untuk meningkatkan standar pelayanan, memperbaiki komunikasi dengan nasabah, serta memperkuat citra sebagai lembaga keuangan yang terpercaya. Dengan demikian, solusi yang dihasilkan dari penelitian ini tidak hanya bersifat teoritis, tetapi juga aplikatif untuk mendukung keberlanjutan dan penguatan posisi BRI di tengah persaingan industri perbankan.

BAB II

KAJIAN LITERATUR

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Konsep Menabung

Konsep menabung adalah elemen fundamental dalam disiplin manajemen keuangan, baik pada tingkat individu maupun institusi. Secara umum, menabung didefinisikan sebagai tindakan dalam mengelola keuangan dengan baik, yaitu menyisihkan sebagian uang untuk disimpan sebagai aset di masa depan (Andini et al., 2024). Tindakan ini mencerminkan kemampuan individu dalam mengatur pendapatan dan mengalokasikan pengeluaran sebagai bagian dari upaya perencanaan keuangan (Tjondro et al., 2024).

Menabung tidak hanya berfungsi sebagai instrumen pengelolaan risiko dan perencanaan masa depan, tetapi juga merupakan indikator penting dari kesehatan finansial suatu masyarakat. Upaya menanamkan kesadaran untuk menabung sejak dini merupakan faktor krusial guna membentuk kebiasaan mengelola keuangan yang baik (Andini et al., 2024). Dengan kata lain, praktik menabung sangat erat kaitannya dengan literasi keuangan dan motivasi diri.

Dalam konteks operasional lembaga keuangan seperti bank, dana yang dihimpun dari masyarakat disebut sebagai dana pihak ketiga (DPK), yang merupakan sumber pendanaan krusial untuk disalurkan kembali sebagai kredit; oleh karena itu, bank senantiasa berupaya maksimal untuk menarik simpanan dari publik. Keputusan nasabah untuk memilih bank tertentu sebagai tempat menabung sangat dipengaruhi

oleh berbagai faktor yang membentuk motivasi dan pengalaman mereka. Menurut (Taslim, 2020), terdapat sembilan indikator utama yang menjadi preferensi calon nasabah, yang secara kolektif mengukur pengalaman mereka terhadap bank, meliputi elemen bauran pemasaran (seperti produk dan jasa, harga/imbal hasil, tempat/akses, dan promosi) serta faktor pendukung lain (seperti kualitas orang/pegawai, proses layanan, tampilan fisik fasilitas, peran humas, dan kekuatan/keunikan bank).

2.1.2 Motifasi Menabung

Motivasi adalah proses fundamental yang mendorong individu untuk bertindak, mengarahkan tindakan mereka, dan mempertahankan ketekunan dalam mencapai tujuan tertentu (Mu'arif & Budi, 2025). Secara spesifik, dalam konteks pengelolaan keuangan, motivasi menabung diartikan sebagai dorongan baik yang berasal dari dalam maupun luar diri individu yang memengaruhi keputusan untuk menyisihkan sebagian pendapatannya ke dalam simpanan (Jemada, 2020). Dorongan ini sangat krusial karena merupakan penentu utama keputusan dan perilaku finansial individu. Tindakan menabung yang didasari motivasi kuat merupakan perwujudan dari manajemen keuangan yang baik, sejalan dengan upaya meningkatkan kesadaran dan literasi keuangan, yang merupakan kemampuan individu dalam mengelola dan memanfaatkan sumber daya keuangan secara efektif (Nilawati et al., 2022).

Motivasi menabung dapat diklasifikasikan menjadi intrinsik dan ekstrinsik. Motivasi intrinsik adalah dorongan yang bersumber dari dalam diri tanpa paksaan eksternal, seperti keinginan untuk mencapai keamanan finansial masa depan atau memiliki dana darurat. Dorongan internal ini dalam teori psikologi dikaitkan dengan

konsep determinasi diri (*self-determination theory*), di mana rasa otonomi dan kompetensi individu dalam bertindak dapat memprediksi kesejahteraan (Rahman et al., 2020). Sebaliknya, motivasi ekstrinsik merupakan dorongan yang berasal dari faktor luar, seperti hadiah, *cashback*, tingkat bunga yang kompetitif, atau promosi lain yang secara aktif ditawarkan oleh bank (Nilawati et al., 2022). Bank menggunakan strategi ini untuk meningkatkan dorongan ekstrinsik guna menarik dana pihak ketiga (DPK) dari masyarakat.

Untuk menganalisis secara mendalam motivasi menabung nasabah di PT. BRI Cabang Diponegoro Semarang, kerangka teori hirarki kebutuhan maslow dapat dijadikan landasan. Teori ini menjelaskan bahwa kebutuhan manusia tersusun dalam tingkatan, di mana pemenuhan kebutuhan di level bawah memicu motivasi untuk mencapai level di atasnya (Bari & Hidayat, 2022; Mu'arif & Budi, 2025). Menabung secara fundamental memenuhi kebutuhan rasa aman (*safety needs*) (Jemada, 2020), di mana nasabah mengamankan dana dari risiko dan menyiapkan diri untuk kondisi darurat. Motivasi menabung kemudian dapat berkembang untuk memenuhi kebutuhan di tingkat lebih tinggi, seperti menabung untuk tujuan sosial, membeli aset untuk memenuhi kebutuhan penghargaan (*esteem needs*), hingga mencapai aktualisasi diri melalui kemandirian finansial penuh.

Pada akhirnya, motivasi dan pengalaman menabung nasabah adalah interaksi kompleks antara dorongan internal individu dan penawaran eksternal dari bank. Ada sembilan indikator preferensi nasabah dalam memilih bank, yang secara langsung menjadi pemicu motivasi ekstrinsik, mencakup produk dan jasa, harga, tempat,

promosi, orang, proses, tampilan fisik, humas, dan kekuatan (Taslim, 2020) . Oleh karena itu, studi ini akan menggali secara kualitatif bagaimana faktor-faktor pengalaman nasabah di PT. BRI Cabang Diponegoro Semarang yang dipicu oleh layanan bank, berinteraksi dengan motivasi intrinsik nasabah (yaitu tujuan finansial mereka) untuk membentuk perilaku menabung yang konsisten.

2.1.3 Pengalaman Menabung

Pengalaman menabung (*saving experience*) merupakan aspek kualitatif yang mencakup keseluruhan interaksi dan respon subjektif nasabah selama mereka menggunakan jasa perbankan (Pratama et al., 2024). Pengalaman ini tidak hanya terbatas pada hasil akhir transaksi, tetapi melibatkan seluruh proses yang membentuk persepsi nasabah terhadap bank, mulai dari kemudahan akses, keramahan petugas, hingga efisiensi penggunaan layanan digital (misalnya aplikasi BRImo). Secara konseptual, pengalaman nasabah (*customer experience*) terbentuk melalui dimensi yang melibatkan *sense* (indera), *feel* (perasaan), *think* (kognitif), *act* (perilaku), dan *relate* (hubungan sosial) (Pratama et al., 2024). Bagi nasabah PT. BRI Cabang Diponegoro Semarang, pengalaman menabung ini adalah agregasi dari setiap momen interaksi yang terjadi, baik secara tatap muka di kantor cabang maupun melalui platform digital.

Inti dari pembentukan pengalaman menabung yang positif adalah kualitas layanan (*service quality*) yang diberikan oleh bank. Kualitas layanan yang optimal merupakan fondasi untuk mencapai kepuasan nasabah (*customer satisfaction*) (Sahdina et al., 2023). (Aras, 2024) menegaskan bahwa kualitas layanan harus memenuhi lima

dimensi utama: *tangibles* (bukti fisik dan fasilitas), *reliability* (keandalan dan akurasi layanan), *responsiveness* (ketanggapan petugas), *assurance* (jaminan keamanan dan kepercayaan), serta *empathy* (perhatian dan kepedulian individu kepada nasabah). Ketika BRI mampu memenuhi atau melampaui harapan nasabah pada aspek-aspek kualitas layanan ini, maka akan tercipta pengalaman yang berharga dan meningkatkan nilai yang dirasakan nasabah.

Pengalaman menabung yang positif memiliki dampak signifikan terhadap perilaku nasabah jangka panjang. Kepuasan yang timbul dari pengalaman positif ini menjadi pendorong utama niat beli ulang (*repurchase intention*) (Wijaya & Sanusi, 2021), yang dalam konteks perbankan berarti nasabah akan terus menyimpan dan menambah dananya di bank tersebut. Lebih dari itu, pengalaman nasabah yang positif memainkan peran penting dalam meningkatkan *loyalty*, *word of mouth* (WOM), dan retensi (*retention*) nasabah, yang prosesnya dimediasi oleh terciptanya kualitas hubungan (*relationship quality*) yang kuat antara nasabah dan bank (Aras, 2024; Puspitasari & Kustiawan, 2023). Dengan demikian, studi kualitatif mengenai pengalaman menabung di BRI Cabang Diponegoro Semarang akan menguji bagaimana elemen-elemen layanan bank secara holistik diterjemahkan menjadi persepsi nasabah, yang pada akhirnya memengaruhi keputusan mereka untuk tetap setia dan terus menggunakan jasa simpanan BRI.

2.1.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjadi landasan penting untuk memposisikan penelitian ini dalam kerangka keilmuan, mengidentifikasi konsistensi temuan, dan menemukan

celah penelitian (*research gap*) yang dapat diisi oleh studi ini. Penelitian ini berfokus pada dua variabel utama: motivasi menabung dan pengalaman menabung. Sebagian besar penelitian terkait topik ini masih didominasi oleh pendekatan kuantitatif. Berikut adalah rangkuman dari beberapa penelitian terdahulu yang relevan:

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel Utama	Hasil Temuan Kunci	Relevansi dengan Skripsi
1.	(Krisdayanti, 2020)	Pengaruh literasi keuangan, inklusi keuangan, uang saku, teman sebaya, gaya hidup, dan kontrol diri terhadap minat	Minat menabung, kontrol diri	Kontrol diri (sebagai bagian dari motivasi intrinsik) ditemukan berpengaruh positif terhadap minat menabung. Ini menekankan pentingnya disiplin internal nasabah.	Mendukung pembahasan mengenai motivasi intrinsik nasabah BRI.

No	Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel Utama	Hasil Temuan Kunci	Relevansi dengan Skripsi
		menabung mahasiswa.			
2.	(Riyadi, 2020)	Pengaruh promosi, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap minat menabung masyarakat kelurahan Siranindi di Bank Muamalat Indonesia Cabang Palu.	Minat menabung, kualitas pelayanan, fasilitas, promosi	Kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap minat menabung, menunjukkan faktor eksternal bank sangat penting.	Mendukung pembahasan mengenai pengalaman menabung dan kualitas layanan BRI.

No	Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel Utama	Hasil Temuan Kunci	Relevansi dengan Skripsi
3.	(Nurdiani, 2019)	Minat dan motivasi menabung pada bank syariah dikalangan mahasiswa.	Minat menabung, motivasi	Penelitian ini mengidentifikasi dimensi-dimensi motivasi yang mendorong mahasiswa menabung di bank, meliputi motif masa depan dan motif cadangan dana.	Memberikan dasar eksplorasi yang lebih dalam mengenai tujuan menabung nasabah di BRI (kualitatif).
4.	(Alysa et al., 2024)	Pengaruh literasi keuangan digital terhadap perilaku menabung	Literasi keuangan digital, perilaku menabung	Literasi keuangan digital berpengaruh positif signifikan terhadap perilaku menabung. Hal ini menggaris	Relevan dengan analisis pengalaman digital (BRImo) yang menjadi

No	Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel Utama	Hasil Temuan Kunci	Relevansi dengan Skripsi
		dan perilaku berbelanja pada generasi Z.		bawahi peran teknologi dalam kebiasaan menabung modern.	bagian penting dari pengalaman nasabah BRI masa kini.
5.	(Adli, 2024)	Pengaruh kualitas layanan, literasi keuangan, religiusitas, dan promosi terhadap minat menabung pada Bank Syariah.	Kualitas layanan, minat menabung	Kualitas layanan, literasi, religiusitas, dan promosi secara bersama-sama memengaruhi minat menabung. Variabel eksternal memiliki peran gabungan.	Menjadi perbandingan bahwa motivasi dan pengalaman nasabah adalah hasil dari kombinasi berbagai faktor eksternal dan internal.

Berdasarkan tinjauan penelitian terdahulu di atas, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor motivasi (intrinsik, kontrol diri) dan pengalaman (kualitas layanan, fasilitas, digitalisasi) memiliki pengaruh yang terbukti secara statistik terhadap minat dan perilaku menabung. Namun, mayoritas studi tersebut menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menguji hubungan seberapa besar pengaruh antar variabel (*what and how much*).

Penelitian saat ini mengambil posisi berbeda dengan menggunakan studi kualitatif untuk menggali secara mendalam dan kontekstual mengenai:

1. *Mengapa (why)* nasabah di PT. BRI Cabang Diponegoro Semarang secara spesifik memilih dan mempertahankan kebiasaan menabung.
2. *Bagaimana (how)* pengalaman mereka, baik di cabang fisik maupun melalui layanan digital (BRImo), membentuk makna dan interpretasi mereka terhadap layanan perbankan BRI.

Dengan demikian, studi ini bertujuan untuk memberikan pemahaman fenomenologis yang kaya tentang proses *pengalaman* nasabah menabung, melengkapi temuan kuantitatif sebelumnya yang hanya menunjukkan korelasi atau pengaruh.

2.2 Kerangka Konseptual

Kerangka kerja konseptual dalam penelitian ini digunakan untuk memahami perilaku menabung nasabah di Bank BRI KCP Diponegoro secara kontekstual. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, sehingga kerangka kerja tidak dimaksudkan untuk menguji hubungan sebab akibat, melainkan sebagai pedoman

analisis dalam menafsirkan proses, pengalaman, dan makna yang diberikan nasabah terhadap aktivitas menabung.

Dalam konteks penelitian, nasabah Bank BRI KCP Diponegoro berasal dari latar belakang sosial yang beragam, seperti mahasiswa, pegawai, dan masyarakat umum di lingkungan perkotaan. Perilaku menabung pada komunitas ini dipengaruhi oleh kebiasaan sosial, nilai keluarga, serta tingkat kepercayaan terhadap lembaga perbankan. Menabung tidak hanya dipandang sebagai aktivitas pengelolaan keuangan, tetapi juga sebagai praktik yang dianggap aman dan wajar dalam kehidupan sehari-hari.

Kerangka kerja penelitian ini menempatkan motivasi menabung sebagai tahap awal perilaku finansial nasabah. Motivasi tersebut dapat berasal dari dorongan internal, seperti kebutuhan rasa aman dan perencanaan masa depan, maupun dorongan eksternal, seperti pengaruh keluarga, tuntutan institusi, dan kemudahan akses layanan bank. Sebagai contoh, sebagian nasabah membuka rekening tabungan karena kebiasaan menabung yang telah dibentuk sejak masa pendidikan atau karena rekomendasi orang tua.

Setelah motivasi terbentuk, nasabah melakukan pertimbangan dalam memilih dan menggunakan Bank BRI, yang meliputi kemudahan akses transaksi, keamanan dana, kualitas layanan, serta keberadaan layanan digital. Dalam komunitas dengan mobilitas tinggi, faktor kepraktisan dan efisiensi layanan menjadi pertimbangan utama yang mendukung keberlanjutan perilaku menabung.

Selanjutnya, interaksi nasabah dengan layanan bank membentuk pengalaman menabung, baik melalui layanan tatap muka maupun layanan digital. Pengalaman ini menjadi dasar evaluasi nasabah terhadap kenyamanan, kepercayaan, dan kepuasan dalam menabung. Pengalaman yang dirasakan nasabah dapat memperkuat atau melemahkan kebiasaan menabung yang telah terbentuk sebelumnya.

Sebagai tahap akhir, nasabah menyampaikan saran dan harapan sebagai refleksi atas pengalaman menabung yang mereka alami. Saran tersebut mencerminkan kebutuhan dan ekspektasi nasabah terhadap peningkatan kualitas layanan serta menjadi umpan balik penting bagi Bank BRI KCP Diponegoro dalam memperbaiki dan mengembangkan layanan perbankan.

Dengan demikian, kerangka kerja konseptual ini mampu menggambarkan secara utuh bagaimana motivasi, pertimbangan, pengalaman, dan refleksi nasabah saling berkaitan dalam membentuk perilaku menabung pada konteks sosial dan budaya komunitas Bank BRI KCP Diponegoro.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan memahami secara mendalam motivasi, pertimbangan, pengalaman, serta saran perbaikan layanan dari nasabah Bank BRI KCP Diponegoro. Hasil penelitian bersifat kontekstual, *case-specific*, dan tidak ditujukan untuk digeneralisasi (Creswell & Poth, 2018).

3.2 Unit Analisis

Unit analisis dalam penelitian ini adalah individu, yaitu nasabah Bank BRI KCP Diponegoro yang memiliki pengalaman menabung. Fokus analisis diarahkan pada bagaimana nasabah sebagai subjek penelitian memaknai aktivitas menabung, meliputi motivasi menabung, pertimbangan dalam memilih bank, pengalaman selama menggunakan layanan tabungan, serta saran perbaikan layanan.

Nasabah diposisikan sebagai unit analisis karena penelitian ini bertujuan untuk memahami fenomena menabung dari perspektif personal dan subjektif nasabah, bukan untuk menilai kinerja organisasi atau sistem perbankan secara institusional. Dengan demikian, data yang dianalisis berupa narasi, pandangan, pengalaman, dan interpretasi nasabah yang diperoleh melalui wawancara mendalam.

Melalui unit analisis ini, penelitian diharapkan mampu memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai perilaku menabung nasabah serta faktor-

faktor yang membentuk pengalaman mereka dalam menggunakan produk simpanan di Bank BRI KCP Diponegoro.

3.3 Sumber dan Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah nasabah tabungan BRI KCP Diponegoro. Informan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, yakni memilih nasabah yang dinilai mampu memberikan informasi kaya dan relevan mengenai motivasi, pertimbangan, serta pengalaman mereka menabung di BRI. Jumlah informan ditentukan berdasarkan kejenuhan data (*saturation*), yaitu saat wawancara tidak lagi menghasilkan informasi baru. Dalam penelitian ini, jumlah akhir informan yang dilibatkan sebagai subjek penelitian adalah empat (4) orang nasabah Bank BRI KCP Diponegoro.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan menggunakan wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan panduan semi-terstruktur. Panduan wawancara berisi pertanyaan terbuka yang memungkinkan nasabah menjelaskan motivasi mereka menabung, pertimbangan memilih BRI KCP Diponegoro, pengalaman selama menggunakan layanan, serta saran perbaikan layanan yang mereka harapkan.

3.5 Teknik Validasi Data

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dalam proses wawancara, yakni dengan membandingkan informasi dari beberapa informan yang berbeda (misalnya nasabah dengan latar belakang usia, pekerjaan, dan lama menjadi nasabah yang bervariasi). Dengan demikian, data yang

diperoleh lebih kredibel dan dapat menggambarkan perspektif yang beragam (Miles, Huberman, & Saldaña, 2019).

3.6 Teknik Analisi Data

Analisis data dilakukan menggunakan model Miles & Huberman (2014) yang mencakup tiga tahapan:

1. Reduksi data: memilih, merangkum, dan memfokuskan pada data yang relevan dengan tujuan penelitian.
2. Penyajian data: menyusun data hasil wawancara ke dalam narasi deskriptif yang terstruktur.
3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi: melakukan interpretasi dan verifikasi secara berulang untuk menemukan pola dan makna dari data penelitian.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data

4.1.1 Deskripsi Narasumber

Empat nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) telah diwawancarai secara mendalam untuk mendapatkan data kualitatif.

Tabel 4. 1 Deskripsi Narasumber

Kode	Nama	Pekerjaan/Profesi	Durasi Nasabah	Produk Simpanan Utama
NR1	Emi Rahmi	Karyawan BUMN	Lebih dari 10 tahun	Tabungan
NR2	Muhammad A. Majid	Freelancer (Jasa Desain)	Kurang lebih 4 tahun	Tabungan dan Deposito
NR3	Rahmad Ramadhan	Profesional Bidang IT	Sekitar 6 tahun (Sejak 2019)	Britama (Tabungan)
NR4	Hikma S. Tito	Sales Engineer	Sekitar 8 tahun (Sejak 2017)	Tabungan Simpedes (Tabungan)

4.1.2 Konteks Pengumpulan Data

Pengumpulan data primer dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) secara daring menggunakan *platform zoom*. Wawancara bersifat semi-terstruktur, direkam, dan ditranskrip secara verbatim guna menjaga keakuratan serta keutuhan data yang diperoleh. Wawancara dilakukan terhadap empat narasumber yang seluruhnya merupakan nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) dengan latar belakang pekerjaan yang berbeda.

Narasumber pertama adalah Emi Rahmi, seorang karyawan BUMN, yang diwawancarai secara daring pada tanggal 28 Maret 2025 pukul 21.10 WIB. Narasumber kedua adalah Muhammad Abdul Majid, seorang *freelancer* di bidang jasa desain, yang diwawancarai pada tanggal 11 April 2025 pukul 20.36 WIB. Narasumber ketiga adalah Hikma Sisintito, seorang *sales engineer*, yang diwawancarai pada tanggal 15 April 2025 pukul 21.45 WIB. Narasumber keempat adalah Rahmad Ramadhan, seorang profesional di bidang teknologi informasi (IT), yang diwawancarai pada tanggal 20 April 2025 pukul 22.50 WIB. Seluruh wawancara dilakukan secara daring dengan durasi yang disesuaikan dengan ketersediaan masing-masing narasumber.

Tujuan wawancara adalah untuk menggali secara mendalam motivasi (*why*), faktor pertimbangan, pengalaman menabung, serta saran perbaikan layanan dari perspektif nasabah BRI. Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dengan cara membandingkan dan mencocokkan informasi yang diperoleh dari keempat narasumber, sehingga temuan penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

4.1.3 Ringkasan Temuan Awal

Temuan awal mengindikasikan bahwa perilaku menabung nasabah di Bank BRI KCP Diponegoro didorong oleh motivasi yang dualistik yaitu kombinasi faktor ekstrinsik (seperti kebutuhan gaji/gaji) dan faktor intrinsik (seperti pengendalian diri). Tujuan simpanan mayoritas diarahkan pada kebutuhan dana darurat dan investasi, menunjukkan orientasi masa depan yang kuat. Meskipun nasabah mengakui keunggulan BRI dalam hal aksesibilitas dan jangkauan ATM yang luas, terdapat isu serius terkait efisiensi pelayanan *offline* (antrian CS) dan kekhawatiran mengenai keamanan sistem.

4.2 Analisis Data

4.2.1 Pengkodean Data

Pengkodean data dalam penelitian ini dilakukan dengan pendekatan *open coding*, yaitu dengan memberi kode pada hasil wawancara berdasarkan makna yang muncul secara langsung dari pernyataan informan. Peneliti tidak mengunci tema sejak awal, melainkan membiarkan tema berkembang secara alami sesuai dengan pengalaman nyata yang disampaikan oleh partisipan. Setiap pernyataan yang dianggap penting diberi kode awal, kemudian dikelompokkan ke dalam kategori sementara berdasarkan kesamaan makna, hingga terbentuk tema-tema sementara. Proses ini membantu peneliti memahami kebiasaan menabung, cara informan mengelola keuangan, persepsi mereka terhadap kemudahan dan kualitas layanan, pengalaman positif maupun negatif selama menjadi nasabah, serta harapan terhadap layanan Bank

BRI KCP Diponegoro, yang selanjutnya menjadi dasar untuk analisis pada tahap berikutnya.

Tabel 4. 2 Pengkodean Data Wawancara

NO	Kode	Kutipan Pernyataan Informan	Makna Awal yang Ditangkap	Kategori Sementara	Tema Sementara
1.	NR1	“Dari orang tua saya memang sudah diajarin menabung.”	Kebiasaan menabung dibentuk sejak awal	Pengaruh lingkungan keluarga	Latar belakang kebiasaan menabung
2.	NR3	“Saya sudah atur sendiri, tiap bulan ada jatahnya.”	Disiplin dan pengaturan keuangan pribadi	Pengelolaan keuangan pribadi	Pola pengendalian diri
3.	NR1	“BRI itu gampang ditemuin di mana-mana.”	Kemudahan akses fisik	Kemudahan akses layanan	Persepsi kemudahan
4.	NR3	“ATM-nya banyak, jadi fleksibel.”	Fleksibilitas dalam bertransaksi	Jangkauan layanan	Persepsi kemudahan

NO	Kode	Kutipan Pernyataan Informan	Makna Awal yang Ditangkap	Kategori Sementara	Tema Sementara
5.	NR3	“BRImo jarang gangguan, cukup membantu.”	Kenyamanan layanan digital	Pengalaman layanan digital	Pengalaman Positif
6.	NR2	“Yang bikin nggak nyaman itu antrian CS.”	Ketidaknyamanan layanan tatap muka	Hambatan layanan offline	Pengalaman negatif
7.	NR1	“Pernah uang nggak keluar tapi transaksi berhasil.”	Kekhawatiran terhadap keamanan	Persepsi risiko	Keamanan dan kepercayaan
8.	NR3	“Perlu produk yang peka sama kondisi global.”	Harapan adaptasi produk	Harapan terhadap bank	Ekspektasi nasabah
9.	NR2	“Kalau bisa biaya admin dikurangin.”	Keberatan terhadap biaya layanan	Evaluasi biaya	Ekspektasi nasabah

4.2.2 Identifikasi Tema

Berdasarkan hasil pengkodean data, penelitian ini mengidentifikasi empat tema utama yang merepresentasikan pengalaman dan pandangan nasabah terkait aktivitas menabung dan penggunaan layanan Bank BRI. Tema-tema ini muncul dari pola jawaban informan yang berulang dan saling berkaitan, serta mencerminkan kondisi nyata yang dialami nasabah dalam konteks kehidupan dan kebutuhan finansial mereka:

1. Motivasi dan pengendalian diri (*self-control*).

Tema pertama menunjukkan bahwa motivasi menabung nasabah tidak hanya didorong oleh tujuan jangka panjang, seperti persiapan masa depan, dana darurat, dan investasi, tetapi juga berkaitan erat dengan kemampuan mengendalikan pengeluaran. Pengendalian diri ini terbentuk baik dari kesadaran pribadi maupun dari kebiasaan yang telah ditanamkan sejak dini oleh lingkungan keluarga. Konteks ini menunjukkan bahwa perilaku menabung merupakan hasil interaksi antara faktor internal dan eksternal.

“Saya sudah atur sendiri, tiap bulan ada jatahnya buat ditabung.” (NR4)

“Ada karena emang dari orang tua saya suka ngajarin menabung gitu.” (NR1)

Temuan ini memperlihatkan bahwa kebiasaan menabung bukan sekadar keputusan finansial, melainkan bagian dari pola hidup dan nilai yang dibangun secara berkelanjutan.

2. Faktor pertimbangan: aksesibilitas sebagai keunggulan komparatif).

Tema kedua berkaitan dengan faktor pertimbangan nasabah dalam memilih BRI sebagai bank tempat menabung. Aksesibilitas layanan, terutama ketersediaan

dan jangkauan ATM, menjadi alasan utama karena memudahkan transaksi sehari-hari. Namun, konteks yang muncul menunjukkan adanya kesenjangan antara wilayah perkotaan dan pedesaan dalam hal ketersediaan fasilitas.

“BRI itu gampang ditemuin di mana-mana.” (NR1)

“Satu lagi lebih perbanyak ATM-nya di kota ya. Jangan di desa aja gitu.”
(NR4)

Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun BRI unggul dalam jangkauan wilayah, masih terdapat harapan nasabah agar distribusi fasilitas layanan dapat lebih merata, khususnya di wilayah perkotaan.

3. Tema ketiga menggambarkan adanya perbedaan pengalaman nasabah antara layanan digital dan layanan tatap muka. Layanan digital, khususnya BRImo, dinilai memberikan kemudahan dan efisiensi dalam bertransaksi. Sebaliknya, pengalaman negatif lebih banyak muncul pada layanan offline, terutama terkait antrean dan efisiensi pelayanan di kantor.

“Yang ada antrian CS kayak kasus saya tadi yang saya temui kayak gitu-gitu mas.” (NR2)

“BRImo itu membantu, tapi kalau ke kantor suka lama.” (NR1)

Selain itu, beberapa informan juga menyoroti isu keamanan transaksi yang pernah dialami, yang menimbulkan kekhawatiran meskipun tidak terjadi secara rutin. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman nasabah tidak hanya dibentuk oleh kemudahan, tetapi juga oleh rasa aman dalam bertransaksi.

4. Harapan produk adaptif dan *risk-aware*

Tema terakhir mencerminkan harapan nasabah agar Bank BRI lebih adaptif terhadap dinamika ekonomi dan kebutuhan segmen nasabah yang beragam. Informan menilai bahwa perubahan kondisi global, seperti inflasi dan ketidakpastian ekonomi, perlu direspons melalui produk dan informasi yang lebih relevan dan mudah diakses.

“Mungkin mereka bisa langsung menawarkan produk-produk pengalihannya... untuk bantu persiapan menghadapi inflasi.” (NR3)

“Ya mungkin itu bisa diilangin mas adminnya biar saya bisa pakai BRI terus.” (NR4)

Temuan ini menunjukkan bahwa nasabah tidak hanya menilai layanan dari sisi fungsional, tetapi juga dari kemampuan bank dalam memahami risiko dan kebutuhan finansial nasabah secara kontekstual.

4.3 Pembahasan Hasil

4.3.1 Kontekstualisasi Temuan

Kontekstualisasi temuan ini disusun dengan bertumpu langsung pada hasil pengkodean dan pola makna yang muncul dari data wawancara nasabah Bank BRI KCP Diponegoro. Pembahasan ini merefleksikan pengalaman empiris nasabah sebagaimana teridentifikasi dalam proses analisis, tanpa menambahkan interpretasi di luar data.

Hasil analisis menunjukkan bahwa perilaku menabung nasabah dipengaruhi oleh kebiasaan pengelolaan keuangan yang telah terinternalisasi, khususnya dalam bentuk pengendalian diri dan pengalokasian dana secara rutin. Menabung dipahami

sebagai bagian dari pola hidup dan strategi menjaga stabilitas keuangan, sehingga keberlanjutan simpanan bergantung pada konsistensi perilaku finansial individu.

Dalam konteks pemilihan bank, kemudahan akses layanan menjadi pertimbangan utama nasabah. Jangkauan ATM dan kemudahan transaksi dipersepsikan sebagai keunggulan BRI, meskipun nasabah juga menunjukkan evaluasi kritis terhadap pemerataan dan efektivitas fasilitas layanan sesuai dengan kebutuhan mobilitas mereka.

Pengalaman menabung memperlihatkan perbedaan yang jelas antara layanan digital dan layanan tatap muka. Layanan digital dinilai efisien dan membantu, sementara layanan offline masih menghadapi kendala antrean dan efisiensi proses. Selain itu, pengalaman gangguan transaksi menimbulkan kekhawatiran terhadap keamanan, yang memengaruhi persepsi kenyamanan dan kepercayaan nasabah.

Nasabah juga menunjukkan ekspektasi terhadap pengembangan produk dan kebijakan yang lebih adaptif terhadap kondisi ekonomi dan kebutuhan segmen tertentu. Harapan tersebut mencerminkan meningkatnya kesadaran nasabah terhadap efisiensi biaya dan pengelolaan risiko keuangan.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa dinamika menabung nasabah merupakan hasil interaksi antara kebiasaan finansial individu, kemudahan akses layanan, kualitas pengalaman menabung, dan ekspektasi terhadap responsivitas bank. Dengan demikian, fluktuasi simpanan nasabah dapat dipahami sebagai proses evaluatif yang terus berlangsung berdasarkan pengalaman nyata nasabah terhadap layanan perbankan.

4.3.2 Hubungan dengan Literatur

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi dan pengalaman menabung nasabah Bank BRI KCP Diponegoro terbentuk melalui proses yang bersifat personal, sosial, dan kontekstual. Data lapangan memperlihatkan bahwa kebiasaan menabung tidak hanya didorong oleh tujuan finansial semata, tetapi juga dipengaruhi oleh pengalaman hidup, lingkungan sosial, serta interaksi nasabah dengan layanan perbankan yang mereka gunakan.

Temuan terkait motivasi menabung menunjukkan bahwa kebiasaan menabung banyak dibentuk sejak dini melalui peran keluarga, khususnya orang tua, yang menanamkan nilai kedisiplinan keuangan. Selain itu, motivasi menabung juga berkaitan dengan kebutuhan akan rasa aman, seperti persiapan dana darurat dan keamanan finansial di masa depan. Temuan empiris ini dapat dipahami melalui penelitian (Pamungkas et al., 2025) yang menekankan pentingnya pengaruh sosial keluarga dalam membentuk perilaku keuangan individu. Dalam konteks teori kebutuhan, motivasi tersebut juga selaras dengan konsep *safety needs* dalam teori hirarki kebutuhan Maslow, di mana individu berupaya memenuhi rasa aman melalui pengelolaan keuangan yang lebih terencana.

Pada aspek faktor pemilihan bank, temuan lapangan menunjukkan bahwa aksesibilitas layanan, terutama ketersediaan dan jangkauan ATM, menjadi pertimbangan utama nasabah dalam memilih Bank BRI. Kemudahan akses dipandang sebagai solusi praktis dalam aktivitas transaksi sehari-hari. Temuan ini dapat dikonfirmasi dengan konsep bauran pemasaran jasa, khususnya elemen *place* atau

akses, yang menjadi salah satu faktor penting dalam membentuk preferensi konsumen terhadap layanan perbankan (Taslim, 2020). Dengan demikian, aksesibilitas tidak hanya berfungsi sebagai fasilitas pendukung, tetapi juga membentuk persepsi nilai layanan di mata nasabah.

Selanjutnya, temuan mengenai pengalaman menabung menunjukkan adanya kesenjangan antara layanan digital dan layanan *offline*. Nasabah menilai layanan digital memberikan kemudahan dan efisiensi, namun masih menghadapi kendala pada layanan tatap muka, seperti antrean dan isu keamanan transaksi. Pengalaman tersebut menunjukkan bahwa pengalaman menabung mencakup keseluruhan interaksi nasabah dengan layanan bank, baik secara fisik maupun digital. Hal ini sejalan dengan pandangan (Pratama et al., 2024) yang menyatakan bahwa pengalaman menabung merupakan respons subjektif nasabah terhadap seluruh proses layanan yang mereka alami.

Selain itu, temuan mengenai harapan terhadap produk adaptif menunjukkan meningkatnya kesadaran dan literasi keuangan digital nasabah. Saran terkait produk emas digital, produk yang adaptif terhadap kondisi global, serta penghapusan biaya tertentu mencerminkan tuntutan nasabah agar bank lebih responsif terhadap perubahan ekonomi dan kebutuhan segmen spesifik. Temuan ini dapat dipahami melalui penelitian (Mubarokah et al., 2024) yang menyoroti peningkatan literasi keuangan digital masyarakat, sehingga mendorong bank untuk terus berinovasi dalam menyediakan produk dan layanan yang relevan.

Secara keseluruhan, literatur dalam penelitian ini berfungsi untuk menjelaskan dan memberikan konteks teoretis terhadap temuan empiris yang diperoleh dari lapangan. Pendekatan ini menegaskan bahwa penelitian kualitatif berangkat dari pengalaman nyata partisipan, kemudian dikonfirmasi dan dipahami melalui teori dan hasil penelitian terdahulu, sehingga menghasilkan pemahaman yang lebih kaya dan kontekstual mengenai perilaku dan pengalaman menabung nasabah.

4.3.3 Implikasi Praktis

Hasil penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi Bank BRI KCP Diponegoro:

1. Peningkatan efisiensi pelayanan *offline*: bank harus segera melakukan evaluasi dan perbaikan manajemen antrian *customer service* di kantor cabang untuk mengurangi keluhan nasabah (NR2) dan meningkatkan kepuasan layanan.
2. Penguatan kepercayaan dan keamanan: isu security harus ditanggapi serius dengan memperkuat sistem dan meningkatkan edukasi proaktif kepada nasabah (NR1), karena keamanan menjadi faktor krusial dalam loyalitas perbankan.
3. Pengembangan produk segmentasi: BRI perlu mengembangkan produk yang memenuhi kebutuhan segmen khusus seperti *freelancer* (menghapus biaya admin *withdraw* di bawah batas) dan UMKM (NR2), serta produk yang adaptif terhadap risiko global, seperti emas digital, untuk menarik nasabah yang *risk-aware* (NR3).

4. Strategi pemasaran produk investasi: pemasaran atau *sonding* produk investasi yang sudah ada perlu ditingkatkan (NR4), agar nasabah yang sudah memiliki motivasi intrinsik untuk berinvestasi dapat memanfaatkan fasilitas BRI secara maksimal.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data kualitatif mengenai eksplorasi faktor-faktor yang mendorong pola simpanan, motivasi, dan pengalaman menabung nasabah Bank BRI KCP Diponegoro, penelitian ini menyimpulkan beberapa hal utama:

1. Motivasi menabung bersifat dualistik dan berorientasi masa depan: motivasi nasabah menabung didominasi oleh faktor intrinsik berupa pengendalian diri (*self-control*) dan tujuan finansial jangka panjang, yaitu untuk dana darurat dan investasi. Hal ini sejalan dengan landasan teori yang menyebutkan pentingnya kontrol diri dan orientasi masa depan dalam perilaku menabung (Hidayat & Hermawan, 2025). Meskipun demikian, faktor ekstrinsik seperti saran keluarga (NR1) dan kebutuhan *payroll* juga berperan sebagai pemicu awal kebiasaan menabung.
2. Faktor pertimbangan utama adalah aksesibilitas: keputusan nasabah memilih dan mempertahankan rekening di BRI terutama didorong oleh keunggulan kompetitif bank dalam hal aksesibilitas dan jangkauan (NR4), khususnya ketersediaan ATM di daerah terpencil dan kemudahan layanan digital (BRImo). Hal ini menguatkan relevansi elemen Tempat/Akses dalam preferensi nasabah (Taslim, 2020).
3. Kesenjangan kualitas pengalaman (*customer experience*): meskipun layanan digital dinilai baik, terdapat kesenjangan signifikan pada pengalaman *offline*

nasabah. Isu utama yang dihadapi adalah ketidaknyamanan akibat antrian *customer service* (cs) yang lama (NR2) dan kekhawatiran serius mengenai keamanan sistem (NR1), yang dapat merusak kepercayaan dan loyalitas nasabah.

4. Kebutuhan akan produk yang adaptif: nasabah menunjukkan harapan yang tinggi terhadap inovasi produk yang spesifik dan peka terhadap isu global. Nasabah mengharapkan pengembangan program untuk segmen UMKM dan *freelancer* penghapusan biaya admin, (NR2), serta produk investasi yang *risk-aware* (misalnya, emas digital) sebagai persiapan menghadapi inflasi dan isu global (NR3).

Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun BRI telah berhasil membangun keunggulan logistik dan digital, tantangan utama terletak pada peningkatan efisiensi layanan tatap muka dan penguatan jaminan keamanan serta adaptasi produk untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin tereduksi dan beragam.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, berikut adalah saran yang dapat diberikan, baik untuk manajemen Bank BRI KCP Diponegoro maupun untuk penelitian selanjutnya:

5.2.1 Saran Praktis (Untuk Manajemen Bank BRI)

1. Peningkatan efisiensi layanan *offline*:

Manajemen diwajibkan untuk segera mengevaluasi dan merancang ulang sistem pelayanan *customer service* di kantor cabang guna mengurangi waktu tunggu nasabah (antrian CS) dan meningkatkan efisiensi layanan tatap muka.

2. Penguatan keamanan dan komunikasi proaktif:

Meningkatkan investasi pada sistem keamanan (*security*) dan secara proaktif mengkomunikasikan langkah-langkah keamanan tersebut kepada nasabah (NR1) untuk memulihkan dan mempertahankan tingkat kepercayaan.

3. Inovasi produk berbasis segmen dan risiko:

Mengembangkan produk atau program yang *segmented* untuk nasabah *freelancer* (misalnya, penarikan dana di bawah batas minimum bebas biaya admin) dan UMKM (NR2).

4. Menciptakan atau secara masif memasarkan produk yang adaptif terhadap isu global (seperti emas digital) dan memberikan informasi proaktif kepada nasabah sebagai langkah menghadapi inflasi dan krisis (NR3).

5. Peningkatan strategi pemasaran (*sonding*):

Melakukan upaya marketing (*sonding*) yang lebih gencar dan terarah untuk produk investasi yang telah dimiliki (Tito), agar nasabah menyadari bahwa BRI adalah pilihan yang kredibel untuk investasi jangka panjang, bukan sekadar bank tabungan.

5.2.2 Saran Teoritis (Untuk Penelitian Selanjutnya)

1. Kuantifikasi dampak kualitas layanan: penelitian selanjutnya disarankan menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur secara statistik dampak langsung dari kualitas layanan *offline* (misalnya waktu antrian CS) terhadap kepuasan, loyalitas, dan *switching intention* nasabah.
2. Analisis efektivitas produk adaptif: melakukan studi kelayakan atau studi kasus untuk menganalisis efektivitas dan permintaan pasar terhadap produk simpanan/investasi yang disarankan nasabah, seperti emas digital atau program khusus *freelancer*, dalam konteks literasi keuangan digital nasabah (Mubarokah et al., 2024).
3. Peran literasi keuangan: menganalisis peran variabel literasi keuangan dan literasi digital secara lebih mendalam sebagai variabel moderasi atau mediasi antara faktor motivasi dan keputusan nasabah dalam memilih produk bank yang *risk-aware*.

Daftar Pustaka

- Adli, A. I. H. (2024). *Pengaruh kualitas layanan, literasi keuangan, religiusitas, dan promosi terhadap minat menabung pada bank syariah (studi kasus masyarakat di kabupaten sleman dan kota yogyakarta).*
- Alysa, Muthia, F., & Andriana, I. (2024). *Pengaruh literasi keuangan digital terhadap perilaku menabung dan perilaku berbelanja pada generasi Z.* 6, 2811–2823.
- Andini, N., Sinaga, V. A., & Nasution, S. (2024). *Meningkatkan Kesadaran Menabung Sejak Dini Melalui Sosialisasi Pentingnya Menabung di SDN 104272 Desa Ujung Rambung.* 3(4), 401–405.
- Aras, M. A. (2024). *Peningkatan customer loyalty berbasis service quality dan customer experience pada nasabah bank pembangunan daerah kaltimtara.*
- Bari, A., & Hidayat, R. (2022). *Teori hirarki kebutuhan maslow terhadap keputusan pembelian merek gadget.*
- Hidayat, G., & Hermawan, A. (2025). *Behavioral factors affecting personal financial management and savings habits : a case study of gen Z.* 18(2), 240–249.
- Jemada, F. A. (2020). *Analisis Keputusan Berasuransi berdasarkan Faktor Motivasi Menabung , Literasi Keuangan dan Persepsi Individu.* 4(1), 91–106.
- Krisdayanti, M. (2020). *Pengaruh literasi keuangan, inklusi keuangan, uang saku, teman sebaya, gaya hidup, dan kontrol diri terhadap minat menabung*

- mahasiswa. 01, 79–91.*
- Mu'arif, F. A., & Budi, P. (2025). *Motivasi dari sudut pandang teori hirarki kebutuhan maslow. 3, 3372–3377.*
- Mubarokah, S., Sari, P. P., & Kusumawardhani, R. (2024). *The Influence of Digital Financial Literacy on Saving Behavior Among Gen Z in Indonesia. 02(05), 39–47.*
- Nilawati, W., Yuliandari, N. K., Utami, K. R., Hakim, A. R., Rosyidah, E., & Qory, H. I. L. A. (2022). *Meningkatkan dorongan motivasi ekstrinsik dan literasi keuangan demi kemajuan kualitas sumber daya manusia di sd negeri 7 ketapang - banyuwangi. 3(November), 129–139.*
- Nurdiani, S. (2019). *Minat dan motivasi menabung pada bank syariah dikalangan mahasiswa (Studi Kasus Mahasiswa IAIN Metro Jurusan SI Perbankan Syariah Angkatan Tahun 2016/2017).*
- Pamungkas, A. S., Herwindiati, D. E., & Taba, M. I. (2025). *Saving behavior of the millennial generation in jakarta. 3(1), 1–7.*
- Pratama, L. V., Fatimah, F., & Reskiputri, T. D. (2024). *Pengaruh Customer Experience Terhadap Keputusan Pembelian Kembali : Studi Kasus Pada Warung Ayam Gepuk Sambel Ijo Genteng Banyuwangi. 3, 66–69.*
- Puspitasari, D. A., & Kustiawan, U. (2023). *Peran customer experience terhadap*

- loyalty, word of mouth dan retention melalui relationship quality. 7(3), 548–559.*
- Rahman, F., Abdillah, H. Z., & Hidayah Nurul. (2020). *Determinasi diri sebagai prediktor school well-being pada siswa smp. 05, 94–103.*
- Riyadi, Y. A. (2020). *Pengaruh promosi, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap minat menabung masyarakat kelurahan siranindi di bank muamalat indonesia cabang palu.*
- Sahdina, T., Afif, Y. K., & Wahyuni, S. (2023). *Pengaruh kualitas layanan customer service terhadap kepuasan nasabah pada bank muamalat kcp stabat. 2(3).*
- Taslim, W. S. (2020). *Preferensi bank tujuan menabung bagi calon nasabah di pontianak (Studi Kasus : BCA, BNI dan Bank Mandiri). 2(2), 1–8.*
- Tjondro, E., Sany, & Hatane, S. E. (2024). *Pembelajaran kreatif dan konsep menabung untuk menghasilkan produk yang memiliki nilai jual di panti asuhan sola gratia sidoarjo. 5(1), 175–184.*
<https://doi.org/10.29303/abdimassangkabira.v5i1.1386>
- Wijaya, Z. R., & Sanusi, F. D. (2021). *Pengaruh customer experience, location dan product diversity terhadap repurchase intention. 4(2).*
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry & research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications

- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2019). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). SAGE Publications.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kualitatif: Untuk penelitian yang bersifat eksploratif, enterpretif, interaktif, dan konstruktif*. Alfabeta.

LAMPIRAN

1. lampiran A : Transkrip Wawancara

Aspek	Keterangan
Informan	Bapak Rahmad Ramadhan
Lokasi/Metode	Daring via Zoom
Durasi Wawancara	15 menit
Pendekatan	Wawancara terstruktur
Dokumentasi	Dengan izin, wawancara direkam untuk memastikan akurasi data. Catatan manual disiapkan sebagai backup.
Analisis	Hasil wawancara akan dianalisis menggunakan pendekatan tematik.

Ichsan : Assalamualaikum Pak.

Rahmad : Waalaikumsalam.

Ichsan : Maaf sebelumnya mengganggu waktu Bapak. Sebelumnya perkenalkan, nama saya Ichsan Maulana. Saya dari Universitas Islam Indonesia yang saat ini sedang melakukan skripsi mengenai eksplorasi faktor yang mendorong pola simpanan. Sebelumnya bolehkah saya izin kepada Bapak untuk melakukan wawancara?

Rahmad : Oh boleh, silakan.

Ichsan : Baik Pak, terima kasih atas waktunya. Mungkin saya langsung ke pertanyaannya saja Pak. Sebelumnya kalau boleh tahu nama Bapak siapa ya Pak? Dan boleh Bapak ceritakan sedikit nggak tentang diri Bapak? Kayak pekerjaan Bapak atau kebutuhan Bapak ke bank gitu?

Rahmad : Oke, perkenalkan saya Rahmad Ramadhan. Untuk seperti ini sebagai profesional di bidang IT.

Ichsan : Baik Pak. Kalau boleh tahu Pak, Bapak udah berapa lama ya Pak jadi nasabah di bank BRI? Dan kira-kira itu produk simpanan apa yang Bapak biasa gunain Pak?

Rahmad : Untuk menjadi nasabah di bank BRI sekitar di tahun 2019. Untuk kartunya saya biasa menggunakan Britama, jenis tabungannya Britama.

Ichsan : Lebih ke tabungan Pak ya?

Rahmad : Iya.

Ichsan : Kalau boleh tahu Pak, kira-kira ada nggak Pak alasan utama Bapak untuk memutuskan untuk menabung di bank BRI itu dibandingkan bank lain Pak? Kira-kira apa Pak?

Rahmad : Untuk alasan sendiri nggak ada alasan khusus sih Mas. Saya membuka bank BRI dikarenakan banyak keluarga yang udah menggunakan bank BRI. Sehingga saya menggunakan bank BRI agar untuk melakukan transaksi atau transfer, nggak terkena biaya admin sih.

Ichsan : Berarti kayak dari dorongan keluarga juga Pak ya?

Rahmad : Iya betul.

Ichsan : Terus Pak, Bapak kalau misalnya menabung itu ada tujuan tertentu nggak Pak? Misal nih kayak untuk pendidikan atau investasi atau mungkin kebutuhan sehari-hari aja atau mungkin kebutuhan darurat gitu Pak?

Rahmad : Kalau untuk tabungan seperti itu biasanya saya tidak melakukan tabungan di bank sih. Ada di platform investasi sendiri yang khusus untuk investasi sih. Kalau untuk bank sendiri hanya untuk cash flow dari gaji aja sih.

Ichsan : Berarti untuk tempat penampungan gaji sama untuk kebutuhan sehari-hari berarti Pak ya?

Rahmad : Iya.

Ichsan : Terus kira-kira Bapak ada nggak sih Pak yang faktor tertentu gitu yang mempengaruhi keputusan Bapak? Misal dalam memilih simpanan tertentu. Misal kayak mungkin dari segi bunganya atau mungkin keamanan atau aksesibilitas atau apanamanya ya.. kemudahan aksesibilitas itu?

Rahmad : Mungkin lebih ke fleksibilitasnya sih. Dikarenakan bank BRI kan udah besar ya. Dan misalnya kita untuk ke luar negeri pun juga bisa dilakukan transaksi juga di luar negeri gitu. Nggak perlu ganti-ganti bank lain.

Ichsan : Berarti lebih ke karena ATM-nya banyak, terus fleksibilitasnya lebih gampang gitu Pak ya?

Rahmad : Iya, lebih mudah digunakan lah.

Ichsan : Terus Pak kalau untuk pengalaman Bapaknya sendiri sejauh ini dalam menggunakan produk simpanan BRI itu gimana Pak?

Rahmad : Sejauh ini sih aman-aman aja ya. Mungkin karena saya gunakannya cuma untuk transaksi daily aja ya. Nggak ada yang lain-lain. Jadi sejauh ini nggak ada masalah sih. Aman-aman aja sih.

Ichsan : Terus kalau untuk pelayanan dan fasilitasnya itu Pak, ada nggak yang merasa Bapak itu buat nyaman gitu buat nabung di bank BRI?

Rahmad : Sejauh ini untuk pelayanannya sih oke sih. Ketika ada trouble atau ada masalah lah. Kita ngajukan untuk buat komplain atau Ticket isu lebih cepat juga sih ditanganin dari mereka.

Ichsan : Kalau fasilitasnya itu Pak kayak BRIMO mungkin ngaruh nggak Pak? BRIMO itu kayak aplikasi mobile gitu Pak?

Rahmad : Lumayan mengaruh juga. Karena kan saya kan sekarang kan sering cashless ya. Jarang bawa uang cash. Jadi untuk transaksi baik qris juga memudahkan sih. Dan jarang juga saya menemukan downtime ya di BRIMO-nya sendiri.

Ichsan : Baik Pak. Terus kalau untuk kira-kira nih Pak, apa sih yang paling mempengaruhi Bapak untuk buat nabung di bank BRI itu Pak? Apakah misalnya promosinya?

Rahmad : Sejauh ini sih karena dorongan keluarga sih, karena masih banyak juga rekan dekat yang menggunakan BRI sih. Karena kan kalau sama BRI kan untuk Biaya adminnya kan jadi nggak kena ya.

Ichsan : Berarti lebih ke rekomendasi dari teman atau keluarga sekitar juga Pak ya?

Rahmad : Iya.

Ichsan : Terus Pak, kalau misalnya tingkat bunga tabungan itu Bapak bisa jadi pertimbangan Bapak nggak Pak dalam memilih produk tabungan?

Rahmad : sejauh ini saya tidak memperhatikan untuk bunga tabungan ya, karena kan ketika deposit dibukanya, saya nggak ada memperhatikan sih bunganya akan berapa persen. Karena kan emang untuk transaksi biasa aja ya, daily transaksi ya, yang bukan untuk jadi tabungan, beneran tabungan gitu. Karena untuk platform investasi saya juga saya pisahin.

Ichsan : Terus selama Bapak nabung itu kira-kira Bapak pernah ngalamin kendala nggak Pak?

Rahmad : mend galamin kendala, sejauh ini masih belum pernah sih. Belum pernah saya ngalamin kayak, kan biasanya kan di jam 12 kan bakalan ada time tuh. Nah ini di bank-bank tertentu kan kadang jadi kayak gitu tuh, nggak bisa melakukan transaksi. Karena ada End Of Day (EOD)-nya ya. Di BRI sejauh ini belum saya rasakan sih untuk itu.

Ichsan : Berarti sejauh ini masih aman-aman aja Pak dalam menabung ya?

Rahmad : Iya, belum ada yang jadi concern banget sih.

Ichsan : Terus kalau misalnya kondisi ekonomi atau misalnya sesuai situasi keuangan Bapak gitu, itu bisa mempengaruhi banget nggak Pak keputusan Bapak untuk menabung gitu Pak?

Rahmad : Kalau bilanganya menabung pastinya bakalan mengaruhi sih. Tapi kalau misalnya untuk apaya bilanganya ya hmm.. uang saya tetap di bank BRI atau di ATM,

kayaknya nggak mempengaruhi sih. Karena saya udah manage sih bakalan berapa persen-berapa persennya untuk ditabung sama digunakan gitu.

Ichsan : Berarti yang tiap perbulannya Bapak udah ngatur gitu, misalnya sekian persen buat untuk yang ditabung tiap bulannya, perbulannya gitu Pak ya?

Rahmad : Iya betul.

Ichsan : Berarti kayak misal kalau lagi penghasilan yang tinggi maupun rendah, itu nggak mempengaruhi sama sekali Pak ya? Berarti tetap emang jatahnya perbulan segitu Pak?

Rahmad : Iya udah dijatahin masing-masing.

Ichsan : Terus kalau misalnya dari pengaruh dari keluarga, teman, atau komunitas, atau lingkungan sekitar, itu mempengaruhi nggak Pak terhadap kebiasaan Bapak dalam menabung?

Rahmad : hmm.. Sepertinya enggak sih, karena kan saya udah dari awal kan udah saya manage sih untuk uang saya sendiri.

Ichsan : Berarti kayak yang tadi Bapak bilang sebelumnya, kayak misalnya nabung sekian persen perbulan itu emang dari Bapaknya sendiri buat manage, bukan dari ada rekomendasi dari teman atau lingkungan Pak ya?

Rahmad : Iya udah manage sendiri sih, nggak ada ngikut-ngikut teman sih.

Ichsan : Terus Bapak sebelumnya pernah mengikuti program edukasi keuangan nggak Pak yang diselenggarakan oleh Bank BRI? Misal kayak mungkin kalau contohnya itu kayak di kampus-kampus dulu waktu Bapak kuliah, biasa ada BRI memperkenalkan produknya, atau mungkin waktu SD mungkin kan dulu ada juga

kayak Brimo Junior gitu, atau di tempat kerja Bapak juga buat mengenalin produk-produk keuangan gitu, pernah ngikutin nggak Pak?

Rahmad : Sejauh ini sih saya masih belum pernah ngikutin sih mas, karena biasanya kan yang saya tangkap untuk hal itu dibanyakan apay a binganya ya untuk nasabah prioritas yang dapat fasilitas ke situ.

Ichsan : Baik-baik Pak, berarti sejauh ini belum pernah Pak ya? Tapi kalau untuk programnya sendiri pernah dengar berarti gitu kan Pak? Kayak yang saya sebutin tadi gitu.

Rahmad : Untuk program sendiri saya jarang dengar sih, mungkin yang Bank Junior pernah dengar.

Ichsan : Oke Pak, terus kalau ini Pak, kira-kira nih Pak, ada nggak sih aspek layanan atau produk yang Bapak harapkan dapat diperbaiki oleh BRI gitu Pak?

Rahmad : Mungkin perlu luas informasi terkait program-program mereka yang seperti tadi, Bank Junior atau ada risiko keuangan sebagainya. apalagi kan sekarang kan lagi ada angin ini bisa bilang perang dingin lah antara Cina sama Amerika ya.

Ichsan : Ya bener Pak.

Rahmad : Mungkin mereka bisa melakukan sosialisasi gimana untuk cara persiapannya menghadapinya gitu.

Ichsan : Oh kayak menghadapi krisis atau yang akan datang terjadi gitu Pak?

Rahmad : Iya.

Ichsan : Oke terus Pak, untuk mungkin pertanyaan terakhir nih Pak, seandainya nih Bank BRI itu mengembangkan produk baru, menurut Bapak tuh apa sih yang

harus ada untuk menarik lebih banyak nasabah seperti Bapak? Apa sih yang harus ada untuk menarik lebih banyak nasabah seperti Bapak?

Rahmad : Mungkin lebih peka dengan isu global ya, sehingga bisa membuat keputusan-keputusan yang bisa langsung impact ke kitanya sebagai nasabah ya. Kayak misalnya nih, lagi ada angin global gini, mungkin mereka bisa langsung menawarkan produk-produk pengalihannya seperti mas digital, lebih gencar untuk ngasih informasi-informasi. Kalau misalnya kalau ada ya, diberi program emas digital dan sebagainya sih. Atau untuk bantu untuk persiapan menghadapi inflasi atau gimana gitu.

Ichsan : Berarti jatuhnya lebih kayak produk-produk yang kira-kira mempersiapkan terhadap isu global gitu Pak ya?

Rahmad : Iya.

Ichsan : Baik Pak, mungkin untuk wawancaranya sampai disini aja Pak. Terima kasih banyak udah ngeluangin waktunya. Maaf bila ada saya ada salah katanya Pak. Terima kasih Pak. Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Rahmad : Saya terima kasih kembali. Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Aspek	Keterangan
Informan	Ibu Emi Rahmi
Lokasi/Metode	Daring via Zoom
Durasi Wawancara	15 menit
Pendekatan	Wawancara terstruktur
Dokumentasi	Dengan izin, wawancara direkam untuk memastikan akurasi data. Catatan manual disiapkan sebagai backup.
Analisis	Hasil wawancara akan dianalisis menggunakan pendekatan tematik.

Ichsan : Assalamualaikum mbak.

Emi : Iya Waalaikumsalam.

Ichsan : Perkenalkan mbak, nama saya Ichsan Maulana, Saya dari mahasiswa Universitas Islam Indonesia, jurusan manajemen yang saat ini sedang melakukan penelitian mengenai eksplorasi faktor yang mendorong pola simpanan. Sebelumnya mohon maaf mengganggu waktunya. Saya ingin bertanya kepada mbak apakah mbak berkenan untuk melakukan wawancara sebagai narasumber saya untuk melakukan penelitian?

Emi : Boleh, boleh.

Ichsan : Baiklah, mungkin untuk ini langsung pertanyaannya saja mbak ya.

Sebelumnya mohon maaf, nama mbak siapa dan kira-kira pekerjaannya apa?

Emi : Kenalin, Nama saya Emi rahmi. Saat ini saya lagi kerja di salah satu perusahaan BUMN.

Ichsan : Mbaknya sendiri kira-kira sudah berapa lama ya jadi nasabah BRI?

Emi : Nasabah BRI itu sejak saya kuliah itu berapa tahun ya? Dari 2014. Kayaknya sudah ada 10 tahun deh?

Ichsan : Kira-kira produk yang digunain biasanya apa mbak?

Emi : Saya pakai yang biasa saja sih mas, yang pakai tabungan.

Ichsan : Ohhh tabungan ya.. Untuk nabungnya sendiri itu ada alasan utama nggak mbak? Mbak milih ke bank BRI dibandingkan bank lainnya?

Emi : Sebenarnya awalnya itu kan memang nabung di bank BRI itu karena memang tuntutan dari kampus ya. Kita memang diharuskan pakai BRI. Terus di samping itu juga emang BRI itu ada di mana-mana pada saat itu. Jadi emang lebih gampangnya itu pakai BRI, Itu sih.

Ichsan : Berarti untuk tujuannya sendiri untuk penggunaan daily aja ya mbak?

Emi : Benar untuk daily aja.

Ichsan : Karena lebih banyak juga ya?

Emi : Iya bener.

Ichsan : Terus ada gak sih mbak faktor tertentu yang mempengaruhi Keputusan mbaknya untuk memilih jenis simpanan tertentu? Misalnya kayak mungkin bunganya lebih bagus di BRI atau tentang keamanannya atau pelayanannya gitu.

Emi : Enggak sih, kalo bunga saya gak terlalu berpengaruh ya. Balik lagi ke yang tadi, lebih ke karena emang gampang di temukan aja dimana-mana gitu. Maknyan memilih si BRI ini.

Ichsan : Terus untuk pengalaman mbak sendiri sejauh ini dalam menggunakan produk simpanan di BRI itu bagaimana mbak?

Emi : Sampai saat ini sih sebenarnya aman-aman saja. Cuman saya pernah punya pengalaman waktu itu saya masih kuliah. Saya pernah ngambil duit di ATM. Nah itu transaksinya berhasil tapi duitnya nggak keluar. Nah kemudian waktu itu kebetulan kan saya ngambil ATM itu yang emang di banknya kan jadi deket gitu. Jadi bisa langsung lapor ke banknya. Nah saat lapor ke banknya diproses sama si ininya apa CS ya istilahnya. Diproses sama mereka disuruh nunggu 4 hari gitu. Cuman sih berapa hari kemudian cair. Jadi balik lagi sih duitnya. Nggak ada masalah yang gimana sih. Itu sih yang pernah saya alamin kalau sisanya kayaknya fine-fine aja pakai BRI.

Ichsan : Terus kalau untuk pelayanan dan fasilitasnya itu ada nggak yang mungkin merasa nyaman atau kurang senang gitu untuk nabung di BRI? Dari segi layanan atau fasilitas?

Emi : Fasilitas sih sebenarnya kan udah oke ya. Karena mereka udah punya M-Banking terus emang aksesnya juga mudah gitu. Paling kalau misalkan apa ya... Saya pernah ini masalah security kali ya. Mungkin dari masnya sendiri juga pasti pernah denger kayaknya di berita-berita tuh tentang terkait kehilangan duit yang di BRI gitu. Nah itu tuh pernah orang tua saya waktu itu dia... Orang tua saya juga kebetulan

pengguna BRI. Kita sekeluarga tuh pada pakai BRI kan. Nah jadi orang tua saya itu dia punya tabungan di BRI. Nah kebetulan orang tua saya ini yang namanya orang tua ya dia nggak mau pakai ATM. Jadi tiap dia butuh duit dia tuh harus ke bank ngambil duit ke tellernya. Nah pernah suatu hari saat orang tua saya ke teller ngambil duit pihak tellernya ini ngasih tau kalau duitnya ini udah nggak ada di rekening gitu. Nah otomatis orang tua saya shock dong gitu, kaget gitu. Nah disitu orang tua saya protes minta dikasih penjelasan apa segala macam gitu. Nah mereka menyampaikan mungkin ibu pernah ngambil duitnya di ATM atau apa segala macam gitu. Nah disitu orang tua saya ngeluh bilang saya nggak pernah ngambil duit di ATM bahkan saya sendiri juga tidak punya ATM gitu. Nah terakhir saya nggak tau kelanjutannya gimana, gak tau spesifiknya gimana cuman intinya itu dilaporkan lah kemudian diproses sama pihak bank. Terus disuruh menunggu beberapa hari dan alhamdulillah duitnya aman gitu. Jadi pihak bank ini tetap bertanggung jawab atas kasus itu. Tapi ya sebenarnya yang terjadi saya juga nggak tau. Tapi dari banknya tetap bertanggung jawab, jadi aman gitu. Balik lagi sih dan orang tua saya tetap masih pakai BRI juga sih, gak berpaling juga sih

Ichsan : Berarti untuk pelayanan sendiri walaupun ada berapa lama waktu prosesnya tapi tetap dilakukan dengan bertanggung jawab.

Emi : Iya sih, aman.

Ichsan : Terus kira-kira faktor yang mempengaruhi keputusan mbaknya untuk mulai menabung di bank BRI itu kira-kira apa mbak? atau dari promosi banknya sendiri? atau dari rekomendasi dari teman atau keluarga gitu? Atau bagaimana mbak?

Emi : Hmm...sebenarnya kalau faktornya itu dari orang tua ada juga ya, karena orang tua juga pengguna itu gitukan, namanya dulu kita kuliah kan orang transfer dari orang tua ya jadi orang tua menyarankan pakai rekening yang sama dengan orang tua. Nah disamping itu dari kampus kita sendiri emang mengharuskan kita untuk menggunakan itu.

Ichsan : Berarti emang dari orang tua sama dari kampusnya sendiri juga merekomendasikan ya?

Emi : iya merekomendasikan pakai bank itu.

Ichsan : Kalau untuk tingkat bunganya sendiri itu bisa menjadi pertimbangan mbak gak dalam untuk memilih produk tabungannya dibandingkan yang lainnya?

Emi : kalau saat ini jujur ya saya gak terlalu memperhatikan berapa bunga bank jadi gak tau juga jadi bener kayak yaudah saya pilih banknya aja gitu gak pernah mikirin bunganya berapa gitu.

Ichsan : Terus untuk ini ada pernah mengalami kendala saat menabung?

Emi : kalau saya sendiri pengalaman saya kalau menabung tuh gak ada kendala aman-aman saja.

Ichsan : berarti cuma yang orang tuanya tadi aja?

Emi : iya pengalaman orang tua saya sama pengalaman saya yang tadi yang saya ceritain.

Ichsan : Terus selanjutnya mbak kalau untuk kondisi ekonomi atau situasi keuangan mbaknya sendiri bisa mempengaruhi keputusan mbaknya untuk menabung gak?

Emi : ini maksudnya kayak kondisi ekonomi saya saat ini yang apakah itu mempengaruhi untuk keputusan saya menabung apa enggaknya gitu ya?

Ichsan : Ya bener kira-kira seperti itu.

Emi : kalau saya pribadi sebenarnya itu berpengaruh karena untuk tabungan itu sendiri saya lihat kondisi saya dulu saya bisa gak spare buat menabung atau enggak gitu jadi berpengaruh sih kondisi saya ngaruh banget.

Ichsan : Berarti kalau misalnya pendapatannya naik berarti bisa meningkatkan tabungannya juga, kalau kebetulan menurun berarti juga berkurang untuk menabung

Emi : iya benar.

Ichsan : Terus kalau untuk pengaruh keluarga teman atau komunitas gitu ada pengaruh juga gak untuk kebiasaan menabung?

Emi : ada karena emang dari orang tua saya suka ngajarin menabung gitu.

Ichsan : Terus mbaknya sendiri pernah mengikuti program edukasi keuangan yang diselenggarakan oleh bank BRI sendiri?

Emi : ada ya? saya baru denger gak pernah ikut gak tau kalau ada.

Ichsan : Oh berarti sejauh ini belum pernah denger ataupun belum pernah ikut ya mbak?

Emi : enggak gak, enggak pernah

Ichsan : untuk edukasi keuangannya sendiri.

Ichsan : Terus kira-kira mbak ada gak sih aspek layanan atau produk yang mbak harapkan dapat diperbaiki oleh bank BRI sendiri?

Emi : aspek layanan ya? paling security-nya sih kalau dari saya kalau bisa security ditingkatkan lagi gitu.

Ichsan : Terus jika seandainya nih bank BRI mengembangkan produk baru menurut mbak itu apa sih yang harus ada untuk menarik lebih banyak nasabah seperti mbaknya sendiri?

Emi : Hmm.. apa ya? mungkin kalau emang mereka punya produk baru yang pasti karena tadi ada punya pengalaman negatif yang tadi ya dan memang sih banknya tetap bertanggung jawab gitu tapi tetap aja di sisi kita pengennya tuh kalau mereka buat suatu produk yang baru security-nya itu juga harus dipastikan gitu nah biar kita juga nyaman menggunakannya gitu. Atau Mungkin mereka bisa ngasih promo-promo gitu biar menarik kita. pakai produknya gitu ya

Ichsan : mungkin untuk pertanyaannya mungkin segitu aja mbak sejauh ini terima kasih juga udah meluangkan waktunya maaf jika ada kata-kata yang salah sekian terima kasih mbak.

Emi : siap, semoga sukses.

Aspek	Keterangan
Informan	Bapak Hikma sisintito
Lokasi/Metode	Daring via Zoom
Durasi Wawancara	15 menit
Pendekatan	Wawancara terstruktur
Dokumentasi	Dengan izin, wawancara direkam untuk memastikan akurasi data. Catatan manual disiapkan sebagai backup.
Analisis	Hasil wawancara akan dianalisis menggunakan pendekatan tematik.

Ichsan : Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh, Pak.

Tito : Waalaikumsalam.

Ichsan : Mohon maaf mengganggu waktunya, Pak. Perkenalkan, nama saya Ichsan Maulana. Saya dari Universitas Islam Indonesia, jurusan manajemen, yang saat ini sedang ingin melakukan penelitian mengenai eksplorasi faktor yang mendorong pola simpanan. Sebelumnya, Pak, izin bertanya untuk Bapaknya sendiri apakah berkenan untuk saya wawancarai?

Tito :Boleh, boleh, silakan.

Ichsan : Baik, Pak. Mungkin saya langsung ke pertanyaan saja, Pak. Sebelumnya, kalau boleh saya tahu, Pak, untuk nama Bapak dan pekerjaan Bapak apa ya, Pak, kira-kira?

Tito : Perkenalkan, ini Mas Ichsan ya?

Ichsan : Iya

Tito : Lagi ada skripsi, Mas Ichsan Ini saya nama lengkapnya, Hikmah Sisintito. Biasa dipanggil Tito, bisa panggil aja Pak Tito. Terus pekerjaan saya sekarang menjadi sales engineer untuk jualan mesin-mesin pabrik. domisili saya itu di Jakarta sekarang, di Jakarta Barat. Umurnya masih muda kok. Masih 27 tahun.

Ichsan : Oh, masih 27 tahun. Terus, Pak, untuk lanjutnya, Bapaknya sendiri sudah berapa lama ya, Pak, jadi nasabah di BRI, Pak?

Tito : Sudah lama itu, saya membuat bank BRI, Pak, tabungan BRI itu dari saya kuliah. Dari saya kuliah, dari 2018. Eh 2017, Sekarang sudah 2025, berarti 8 tahunan, Pak.

Ichsan : Oh, 8 tahunan. Kira-kira untuk produknya sendiri apa, Pak? Yang dipakai, Pak, produk simpanannya sendiri

Tito : Dulu kan sempat ditawarkan ini, BRI. BRI apa ya, saya lupa. BRI simpanan desa itu simpedes.

Ichsan : Oh, simpedes. Terus kira-kira, Pak, alasan Bapak itu untuk menabung di BRI itu apa ya, Pak, dibandingkan dengan bank lain, Pak?

Tito : Kebetulan kemarin memang alasan utamanya karena fungsi utama kan transfer uang dari, saya kan dari Bengkulu, transfer uang dari orang tua ke saya waktu

kuliah itu lebih gampang pakai BRI. Karena ATM-nya lebih banyak di mana-mana. Kalau kita di kampung kan BRI lebih banyak daripada kita di kota. Maka dari itu ya ini ada orang tua saya memang pakai BRI aja.

Ichsan : Berarti dari saran dari orang tua juga, ya Pak?

Tito : Ya, bener.

Ichsan : Terus kalau untuk tujuan Bapak sendiri dalam menabung itu kira-kira apa ya, Pak? Mungkin untuk pendidikan atau investasi atau yang lain, Pak?

Tito : Kalau dulu kan berubah sih, berubah dalam artian kalau waktu kuliah itu memang khususnya untuk pendidikan, transfer uang, dan lain-lain. Nah kalau sekarang ya lebih ke penyimpanan dana. Kalau misalnya kita dapat gaji di bank sebelah, ya kita simpan dana di bank BRI. Kalau seperti itu, lebih penyimpanan gaji dan menabung.

Ichsan : Oh, oke Pak. Terus kalau untuk ada nggak sih Pak faktor-faktor tertentu gitu yang bisa mempengaruhi keputusan Bapak untuk milih jenis simpanan tertentu gitu Pak? Mungkin dari bunga atau dari keamanan atau aksesibilitas? Aksesibilitas itu kayak gampang diakses gitu-gitu Pak.

Tito : Yang paling penting sih kalau kenapa milih BRI itu yang paling mungkin itu ATM-nya banyak ya. Di mana-mana ATM-nya. Jadi lebih gampang saya untuk narik uangnya. Apalagi kalau misalnya lagi ke tempat terpencil ya. Itu kita cari bank-bank lain itu susah. Kalau BRI cepat banget caranya. Di mana-mana ada.

Ichsan : Berarti lebih ke faktor aksesibilitas ya pak?

Tito : Ya, faktor yang sangat mempengaruhi saya kenapa nabung di BRI.

Ichsan : Terus lanjut ya Pak, pengalaman Bapak sejauh ini dalam menggunakan produk simpanan itu bagaimana ya Pak?

Tito : Pengalamannya cukup baik. Apalagi ada Brimo ya, BRI mobile sekarang kan. Kalau dulu waktu saya kuliah itu belum ada. Sekarang udah ada ya lebih akses ke lain-lain itu lebih gampang. Kita mau bayar apa? Misalnya belanja, pakai Qris dan lain-lain bisa semua.

Ichsan : Berarti kalau untuk layanan atau fasilitas yang buat ngerasa nyaman itu berarti kira-kira kayak Brimo itu Pak ya?

Tito : Ya, kayak BRimo sama ATM-nya banyak.

Ichsan : Terus Pak, kalau yang mempengaruhi keputusan Bapak itu dalam mulai menabung di awal-awalnya itu di BRI itu gara-gara apa ya Pak?

Tito : Kalau awal, keputusannya dari orang tua ya. Kalau misalnya saya tidak pakai BRI, waktu saya kuliah ya, yang sangat mempengaruhi ya tetap. Saya melihat kalau misalnya jalan-jalan nih ke daerah-daerah, saya butuh uang cash. Kalau di daerah kan kita nggak bisa bayar pakai qris, kan nggak bisa mas?

Ichsan : Ya bener.

Tito : Jadi kita harus bayar cash ya. Jadi cara-cara kita untuk bayar cash ya kita tarik uangnya dulu. Nah, Bank BRI adalah bank yang menurut saya di tempat terpencil paling banyak ATM-nya. Saya tetap pasti pakai BRI. Itu yang keputusan yang mungkin ya kalau saya ga diminta orang tua buat tabungan BRI, keputusan saya sendiri ya berpikir seperti itu.

Ichsan : Baik Pak. Terus kalau untuk tingkat bunganya sendiri Pak di tabungan itu, itu bisa jadi faktor pertimbangan Bapak nggak Pak untuk dalam memilih produk tabungan Pak?

Tito : Kalau saya sih nggak mikir. Nggak terlalu memikirkan tentang bunganya karena kecil ya Mas. Kalau kita mikirin bunga-bunga lainnya yang penting kita investasi di layanan BRI yang lainnya. Mungkin ada depositonya, tabungan mungkin. Saya nggak tahu juga ya. Kalau tabungan biasa ya. Tabungan biasa ya kayaknya nggak berpengaruh.

Ichsan : Berarti kalau untuk yang tabungan biasanya nggak. Tapi kalau untuk deposito atau yang lainnya itu mungkin bisa menjadi keputusan Mas ya?

Tito : Mungkin bisa mempengaruhi itu. Karena kan bunganya gede itu.

Ichsan : Terus sejauh ini Mas sendiri atau Bapak sendiri ada ngalamin kendala gitu nggak Pak saat menabung gitu?

Tito : Saya itu pernah ada kendala itu bukan di menabungnya sih. Tapi waktu saya datang ke banknya. Saya kan pernah datang ke banknya di daerah saya. Mungkin Customer service nya itu ngejelasinnya kurang jelas. Jadi ketika saya mencoba memperbaiki ATM yang misalnya. Kemarin karena apa ya Saya lupa waktu itu ada masalah. Pokoknya ada masalah tentang tabungan saya. Saya coba di KCN-nya nggak bisa. Katanya harus di pusatnya. Pusatnya tempat saya buat. Padahal kan yang paling dekat yang ini ya. Saya mau ke sini gitu. Tapi kenapa harus ke pusatnya tempat saya buat. Kenapa ga terinterkoneksi semua. Kalau misalnya ada masalah ya saya bisa ke cabang ini. Kenapa harus ke tempat yang saya buat kemarin. Harusnya

misalnya saya ke Semarang. Saya mau memperbaiki apa gitu tabungan saya. Bisa di Semarang. Nggak harus saya di Ke Bengkulu. Kemarin waktu kuliah masih kayak gitu. Itu yang harus saya sesali dari BRI. Nggak tahu kalau sekarang ya. Karena sekarang belum ada masalah lagi. Jadi saya kurang tahu kalau sekarang.

Ichsan : Baik Pak. Berarti mungkin agak sulit buat interconnect-nya.

Tito : Iya. Interkoneksi penyelesaian masalah.

Ichsan : Oke. Selanjutnya Pak, mungkin kalau untuk Bapak sendiri. Misal kondisi ekonomi atau situasi keuangan Bapak sendiri. Itu bisa mempengaruhi nggak Pak keputusan Bapak dalam menabung?

Tito : Keputusan dalam menabung ini maksudnya menabung di BRI?

Ichsan : Iya, benar.

Tito : Ya pasti itu Mas. Kalau misalnya kondisi lagi seretkan, nggak ada uang. Ya kita nggak nabung gitu. Kan kalau kita nabung itu apalagi kita nabung di deposito kan Kalau ada uang lebih. Sekarang saya menggunakan BRI cuma buat persiapan saja. Kalau misalnya jalan-jalan desa-desa gitu kan. Pakai uang untuk di tarik kan sudah siap.

Ichsan : Terus kalau untuk pengaruh dari keluarga, teman, atau komunitas itu ada pengaruh nggak Pak terhadap kebiasaan Bapak dalam menabung?

Tito : Kebiasaan saya menabung ini, uang yang ditabung ya?

Ichsan : Iya, benar.

Tito : Oh tentu ada sih. Misalnya kalau keluarga butuh, ya kita harus sebulan ya nabung. Kalau misalnya teman atau pacar kita butuh nanti kan kita kalau jalan-jalan sama pacar kan harus punya uang ya.

Ichsan : Iya Bener.

Tito : Iya, Jadi kan kita harus nabung lah uangnya.

Ichsan : Berarti kayak bapaknya sendiri rutin gitu Pak ya? Kalau buat nabung tiap bulan gitu per bulannya?

Tito : Iya, Insya Allah doain ya mas.

Ichsan : Pak kalau bapaknya sendiri pernah mengikuti program edukasi keuangan gak Pak yang diselenggarakan oleh Bank BRI nya sendiri?

Tito : Kayaknya gak pernah. Kayaknya bukan BRI nya yang kurang promosi. Jadi saya gak tahu apakah ada atau enggak.

Ichsan : Ya mungkin kayak waktu mas kuliah gitu ada. Biasanya kan kadang-kadang ada BRI itu ngadain kunjungan ke sekolah-sekolah atau ke kuliah gitu. Berarti belum pernah mas ya?

Tito : Belum pernah ketemu.

Ichsan : Oke. Terus selanjutnya mas sendiri, eh bapak sendiri ada aspek layanan atau produk gak Pak yang bapak harapkan yang dapat diperbaiki gitu dari BRI nya sendiri?

Tito : Tadi mas yang masalah penyelesaian masalah jangan hanya di cabang aja.

Cabang yang kita buat ya kita harus selesain masalahnya di sana. Jangan kayak gitu.

Kita harus misalnya kalau kita buat di bengkulu, ya di Jakarta juga bisa diselesai. Nah

kendala yang selama ini sering saya dapat itu hanya itu sih. Karena yang pernah ada masalah ya waktu kuliah itu.

Ichsan : Jadi harapannya walaupun dimanapun bapaknya sendiri bisa nyelesain masalahnya di lokasi bapak itu sendiri tanpa harus balik lagi ke tempat pembuatan awalnya Pak ya? Terus kalau untuk selanjutnya Pak mungkin pertanyaan terakhir juga. Seandainya nih Pak BRI ada ngembangin produk baru gitu. Menurut bapak tuh apa sih yang harus ada untuk menarik lebih banyak nasabah seperti bapak?

Tito : Menarik ya? BRI ngembangkan produk baru gitu ya?

Ichsan : Ya misalnya mau ngeluarin produk baru.

Tito : Fitur baru mungkin ya?

Ichsan : Ya fitur baru juga bisa.

Tito : Fitur baru sih ini ada nih. Perlu kita ke investasi. Jadi mungkin BRI lebih sonding lagi kalau BRI itu sangat mendukung ke investasi lewat BRI dalam artian karena dia mau masuk ke saham misalnya. Jadi BRI harus menyediakan untuk kualitasnya dan lain-lain. Lebih disonding lagi memang ada tapi lebih disonding lagi.

Ichsan : Lebih di apa ya pak?

Tito : Lebih disonding? Lebih di marketingin lagi kalau BRI ini memang mendukung investasi gitu. Apa tabungan bunga atau apa. Itu sih sama satu lagi lebih perbanyak ATM-nya di kota ya. Jangan di desa aja gitu. Di kota soalnya agak minim sih BRI. Dia menangnya di daerah-daerah doang. Mungkin karena namanya Bank Rakyat Indonesia ya. Rakyat kan identik dengan apa ya Pak? Rakyat. Karena semua rakyat semua ya. Kota rakyat, di desa rakyat. Itu sih mas.

Ichsan : Oke Pak mungkin untuk kalua untuk pertanyaan sama wancaranya mungkin sampai disini aja Pak. Terima kasih banyak udah mau ngikutin wawancara, udah bersedia, ngeluangin waktunya Pak. Terima kasih Pak. wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Tito : Waalaikumsalam warahmatullahi wabarakatuh. Semangat mas Ichsan.

Aspek	Keterangan
Informan	Bapak Muhammad Abdul Majid
Lokasi/Metode	Daring via Zoom
Durasi Wawancara	15 menit
Pendekatan	Wawancara terstruktur
Dokumentasi	Dengan izin, wawancara direkam untuk memastikan akurasi data. Catatan manual disiapkan sebagai backup.
Analisis	Hasil wawancara akan dianalisis menggunakan pendekatan tematik.

Ichsan : Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh mas. Perkenalkan sebelumnya, nama saya Ichsan Maulana. Saya dari Universitas Islam Indonesia yang saat ini sedang melakukan penelitian mengenai eksplorasi faktor yang mendorong pola simpanan. Nah, terkait dengan penelitian tersebut, saya mohon izin kepada masnya untuk melakukan wawancara. Sebelumnya apakah masnya berkenan untuk dilakukan wawancara?

Majid : Ya, waalaikumsalam mas, berkenan.

Ichsan : Dan juga untuk wawancaranya nanti, apakah boleh saya melakukan perekaman suara mas?

Majid : Ya, boleh.

Ichsan : Baik mas, mungkin langsung saya ke pertanyaan aja nih mas. Sebelumnya, kalau boleh tahu nama mas siapa ya dan pekerjaannya apa kira-kira mas?

Majid : Nama saya Muhammad Abdul Majid, pekerjaan saya sebagai freelancer mas.

Ichsan : Oh, freelancer. Freelancernya sendiri kira-kira tentang apa mas?

Majid : Saya freelancer di bidang desain mas, jasa.

Ichsan : Oh, jasa gitu ya mas.

Majid : Ya

Ichsan : Sebelumnya mas nasabah BRI juga kan mas?

Majid : Ya mas, benar, nasabah BRI.

Ichsan : Untuk masnya sendiri kira-kira udah berapa lama ya mas jadi nasabah BRI?

Majid : Kurang lebih 4 tahun mas. 4 tahunan.

Ichsan : Oh, terus kalau untuk produk yang biasanya mas gunain apa mas kira-kira?

Kayak tabungan, giro, atau deposito gitu mas?

Majid : Sementara ini tabungan sama deposito mas.

Ichsan : Oh, tabungan deposito. Kira-kira mas mutusin buat nabung di BRI itu kira-kira apa mas ya? Dibandingkan bank lain kayak BCA mungkin atau bank-bank lainnya?

Majid : Untuk perbandingan saya sendiri, untuk akses ke ATM-nya mas gampang.

Karena menurut saya ATM BRI itu tersebar di mana-mana mas. Jadi kalau saya mau narik uang, gampang cari ATM-nya mas.

Ichsan : Oh, berarti lebih ke kemudahan buat nemuin ATM-nya mas?

Majid : Iya.

Ichsan : Terus kalau untuk masnya sendiri nih, kan lagi nabung nih mas. Nah, kira-kira ada tujuan tertentu gak mas? Kayak misalnya mungkin untuk pendidikan, atau investasi, atau kebutuhan darurat gitu? Ada gak mas?

Majid : Kalau untuk sekarang ini, hanya untuk tabungan sama dana darurat aja mas.

Ichsan : Oh, dana darurat aja. Terus kalau misalnya mas mau milih jenis simpanan gitu mas, kan tadi kan mas bilang ada mas milih tabungan sama deposito mas. Nah, kira-kira tuh faktor yang mempengaruhi mas untuk memilih jenis itu apa mas ya?

Majid : Saya gak pikir pusing sih mas, jadi saya nyimpen uang yang aman dan maksudnya gak yang gampang keambil juga kan. Akhirnya saya pilih deposito lima tahun gitu mas. Jadi selama lima tahun kan ya saya pikir uang saya aman mas, gak bakal saya tarik gitu loh.

Ichsan : Oh, I see. Terus mas ini kalau, kan mas kan deposito nih mas. Nah itu kan ada bunganya biasanya. Nah itu pengaruh gak mas dalam milihnya? Kayak bisa jadi deposito di bank BRI ini lebih tinggi atau lebih rendah, atau mungkin di bank lainnya lebih tinggi gitu mas. Itu mempengaruhi keputusan mas gak?

Majid : Iya mas, mempengaruhi.

Ichsan : Berarti yang di BRI lebih baik ya?

Majid : Iya mas, menurut saya begitu mas.

Ichsan : Terus mas bisa ceritain gak mas bagaimana pengalaman masnya sendiri sejauh ini dalam menggunakan produk simpanan di BRI?

Majid : Untuk sejauh ini bagus mas untuk pelayanan kepada customer. Ya menurut saya sesuai sama yang diiklankan oleh BRI mas.

Ichsan : Terus mas kalau untuk layanan dan fasilitasnya tuh kira-kira yang buat mas merasa nyamannya itu untuk nabungnya itu apa mas?

Majid : Untuk fasilitas seperti apa ya mas?

Ichsan : Fasilitas mungkin kayak kalau misalnya fasilitas dan layanan tuh mungkin mas lagi ke bank gitu sikap CS-nya atau sikap Satpam atau yang lain-lain. Atau bisa juga kalau dari layanan tuh kayak BRIMO, BRI Mobile-nya.

Majid : ohh.. Untuk mobile-nya sih selama ini saya penggunaan tuh ya bisa dibilang aman ya mas. Cuma kadang sometime tuh dia ada gangguan gitu-gitulah mas. Ketika kita mau top up ke e-wallet atau ap aitu saya mengalami beberapa gangguan mas.

Tapi di jam-jam tertentu sih mas kalau untuk layanan offline-nya ya kurang lebih bisa dibilang cukup baik mas. Cuma kadang kalau di antrian CS itu kan kita sering lama tuh di CS kadang. Yang sering jadi keluhan masyarakat seperti saya tuh kadang merasa kayak kok ada ya orang baru antri bentar kok dipanggil duluan gitu sih mas keluhannya.

Ichsan : Oh masih ada yang kayak gituya?

Majid : Iya kalau di CS beberapa seperti itu. Ya meskipun gak semua bank BRI kayak gitu ya mas. Tapi pernah saya temui kayak gitu.

Ichsan : Terus untuk yang Brimo tadi kan ada gangguan mas, itu kira-kira lama gak mas.

Majid : Saya pernah mau narik itu setengah satu malam mas, dia sampai jam berapa ya, jam 1-an kalau gak salah mas. Terus kadang kalau saya mau top up e-wallet tuh kayak gagal dulu, terus saya ulangin baru bisa gitu.

Ichsan : Itu pengaruh sinyal atau emang dari aplikasinya mas kira-kira?

Majid : wah Kalau itu saya kurang tahu ya mas.

Ichsan : Terus mas, kalau buat masnya sendiri nih, kira-kira waktu mulai menabung di bank BRI itu yang mempengaruhi keputusan masnya tuh buat mau nabung di bank BRI itu apa ya mas kira-kira? Apakah promosinya atau rekomendasi dari teman atau keluarga atau BRI sendiri ada iklan atau apa gitu mas?

Majid : Kalau untuk pertama kali itu gara-gara orang rumah pakenya BRI mas, jadi dulu saya ngikut pakai BRI.

Ichsan : Oh biar gak ada potongannya ya mas?

Majid : Ya, Jadi kalau misal orang rumah mau transfer atau mau apa, dulunya kan biar gak kena cas gitu kan mas.

Ichsan : Terus kalau ini, berarti kalau selanjutnya mungkin kondisi ekonomi mas ini saat ini kan mungkin atau situasi keuangan mas bisa mempengaruhi gak mas keputusan mas buat nabung? Kayak misal contoh, mas kan freelancer kan, mungkin kalau misalnya lagi banyak pesanan atau banyak kerjaan gitu kan penghasilannya lebih tinggi jadi nabungnya lebih banyak. Atau bisa jadi itu gak ngaruh sama sekali mas?

Majid : Untuk menabung kan sekarang banyak instrumen untuk kita mau menabung di mana gitu ya mas?

Ichsan : Ya

Majid : Biasanya kalau ketika orderannya lagi banyak atau apa, kebetulan saya freelancer itu kan klien-kliennya kan kebanyakan dari luar ya mas. Jadinya pendapatan saya itu gak langsung masuk ke rekening BRI saya. Jadi ada wallet namanya Paypal gitu mas, itu dia nyimpen disitu dulu ketika saya mau ada kebutuhan apa, kebutuhan apa itu saya baru tarik ke BRI saya. Jadi kebanyakan uang saya ngendap di Paypal situ mas.

Ichsan : Oh berarti mas gak ada kayak menyetor kayak buat nabung di bank BRI nya tuh misalnya sekian tiap bulan berarti gak ada mas ya?

Majid : Untuk tiap bulan paling yang pasti ya mas itu kurang lebihnya sekitar 2 sampai 3 juta mas, itu tiap bulannya seperti itu.

Ichsan : Oh berarti rutin.

Majid : Ya, Jadi misal itu ada dari sebulan itu uang 2 sampai 3 juta itu masih sisa gitu buat keperluan saya ya saya tetap simpen disitu mas.

Ichsan : Oh oke oke. Terus mas kalau yang tingkat bunga tabungan itu bisa jadi pertimbangan mas gak untuk dalam memilih tabungan atau memilih produk tabungan gitu?

Majid : Iya mas jadi salah satu faktor utama itu mas. Kalau misal kita menabung tapi bunganya agak kecil kan kita juga mikir-mikir ya?

Ichsan : Iya bener sih. Terus kalau untuk menghadapi kendala saat menabung tuh pernah gak mas?

Majid : Kalau untuk kendala gak pernah sih mas, alhamdulillah selama ini aman-aman aja mas mau saya stor tunai lewat ATM, lewat teller itu aman mas.

Ichsan : Terus kalau untuk ini mas ketika menabung gitu mas ada pengaruh gak dari keluarga atau teman atau komunitas terhadap kebiasaan mas dalam menabung gitu?

Majid : Ada mas, semenjak era digital ini semakin berkembang kan banyak instrumen investasi itu mas. Jadi akhir-akhir ini saya terpengaruh oleh beberapa teman saya itu untuk menyarankan menabung ke instrumen investasi yang lebih oke mas. Soalnya kan banyak narasi yang berkembang di lingkungan saya itu ketika kita menaruh uang dalam jumlah skala besar untuk seperti program-program investasi kalau yang di bank-bank konvensional kan paling deposito ya mas?

Ichsan : Iya bener.

Majid : Itu kan narasinya kan yang berkembang, nanti kemakan inflasi segala macam gitu-gitu mas. Jadi untuk sekarang ini saya lebih memilih untuk menaruh uang saya di instrumen investasi yang menurut saya lebih oke mas. Jadi misal saya mau taruh jangka panjang 10 tahun itu uang saya nggak termakan oleh inflasi mas. Jadi nilainya tetap sama.

Ichsan : Instrumennya itu kalau boleh tahu apa mas ya? Kayak saham gitu ya berarti?

Majid : Ya biasanya yang saya pakai yang paling simpel ya reksadana mas.

Ichsan : Terus mas kalau boleh tahu pernah ngikutin program edukasi keuangan yang diselenggarakan oleh Bank BRI sendiri nggak mas?

Majid : Belum mas kebetulan. Belum. Malah saya baru denger ada program itu.

Ichsan : Berarti mungkin berarti jatuhnya kayak belum terdengar berarti mas ya?

Kalau misalnya ada program.

Majid : Ya berarti sosialisasinya kurang udah mas.

Ichsan : Terus mas mas sendiri ada aspek atau layanan produk yang diharapkan nggak mas? Yang dapat diperbaiki di BRI?

Majid : Sejauh ini ya aspek layanannya mungkin untuk yang offline ya seperti tadi mas yang saya ceritakan. Yang ada antrian CS kayak kasus saya tadi yang saya temui kayak gitu-gitu mas.

Ichsan : Kalau untuk produknya sendiri gitu kayak berimo tadi? Ada yang perlu diperbaiki gak?

Majid : Untuk berimo sejauh ini bagus-bagus aja sih mas.

Ichsan : Terus misalnya BRI ada mengembangkan produk baru gitu mas? Apa yang menurut mas yang harus dikembangin biar menarik lebih banyak nasabah seperti mas gitu?

Majid : Mungkin kalau untuk saya berhubung saya sebagai freelancer kan kadang saya ketika kalau mau narik dari PayPal ke rekening BRI saya kan kalau nilainya di bawah ambang batas yang ditentukan oleh PayPal itu kan saya kena biaya admin itu ya mas?

Ichsan : Ya.

Majid : Ya mungkin itu bisa diilangin mas adminnya biar saya bisa pakai BRI terus gitu.

Ichsan : Oh biar maksimal mas ya?

Majid : Ya. Soalnya kalau kita narik di bawah 1.500.000 kan itu kena admin dong mas? Lumayan adminnya. Sama itu sih mas kalau ada program-program untuk UMKM atau apa. Kalau saya juga kan kebetulan ada usaha kecil kan gitu mas? Bisa mungkin dikembangin produk yang menarik gitu mas buat UMKM anak muda-muda gitu.

Ichsan : Oh oke oke.

Majid : Entah itu dalam bentuk pinjaman atau apa gitu.

Ichsan : Oke makasih mas sebelumnya udah meluangin waktu buat wawancaranya mas. Mungkin untuk pertanyaan wawancaranya sampai disini aja mas. Terima kasih sebelumnya mas. Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Majid : Iya mas, sama-sama mas. Waalaikumsalam warahmatullahi wabarakatuh.

Gambar 5. 1 Wawancara Narasumber Emi Rahmi Via Zoom



Gambar 5. 2 Wawancara Narasumber Muhammad Abdul Majid Via Zoom



Gambar 5. 3 Wawancara Narasumber Rahmad Ramadhan Via Zoom



Gambar 5. 4 Wawancara Narasumber Hikma Sisintito Via Zoom



Lampiran 5.1 Link rekaman wawancara

https://drive.google.com/drive/folders/1tlb_9kbj6zzeN3Q_qVzL65Tsdv6XKdb7?usp=sharing