

PENGARUH KUALITAS PRODUK TABUNGAN CERDAS TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI BANK WOORI SAUDARA KANTOR CABANG PEMBANTU CIAMIS

Yumi Sri Andriati¹, Neng
Adellia Herawati²

^{1,2}Sistem Informasi Bisnis, Keuangan dan Perbankan Politeknik Triguna Tasikmalaya
(yumisria27@gmail.com, adeliaherawati69@gmail.com)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk Tabungan Cerdas terhadap loyalitas nasabah Bank Woori Saudara Kantor Cabang Pembantu Ciamis. Kualitas produk merupakan totalitas karakteristik produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian adalah seluruh nasabah Tabungan Cerdas sebanyak 727 orang, dengan jumlah sampel 90 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin. Pengumpulan data dilakukan melalui angket (kuesioner), studi dokumentasi, dan studi pustaka.

Analisis data menggunakan regresi linier sederhana untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk Tabungan Cerdas berpengaruh terhadap loyalitas nasabah sebesar 53,9%. Berdasarkan uji t diperoleh nilai thitung sebesar 10,137 sedangkan ttabel sebesar 1,662. Karena thitung > ttabel ($10,137 > 1,662$), maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas produk Tabungan Cerdas terhadap loyalitas nasabah di Bank Woori Saudara Kantor Cabang Pembantu Ciamis.

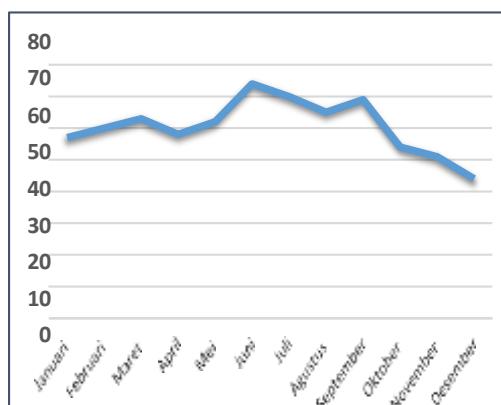
Kata kunci: Kualitas Produk, Tabungan Cerdas, Loyalitas Nasabah

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Perbankan adalah usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak (Nahdah, 2022). Di situasi saat ini, sudah banyak bank yang beroprasional menawarkan produk dan jasanya kepada masyarakat, sehingga membuat masyarakat lebih selektif dalam memilih bank mana yang akan menjadi tempatnya dalam melakukan transaksi keuangan. Dengan kenyataan seperti ini, bank dituntut untuk terus melakukan inovasi dalam hal produknya. Produk dan jasa yang tidak memenuhi kualitas pelanggan dengan sangat mudah ditinggalkan dan akhirnya pelanggan beralih ke bank lain. Untuk mengantisipasi hal tersebut tentunya bank akan mengutamakan kualitas produk yang mengutamakan kepuasan nasabah.

Bank Woori Saudara Kantor Cabang Pembantu Ciamis selalu melakukan berbagai upaya untuk membuat nasabah merasa puas. Berbagai upaya untuk meningkatkan kepuasan nasabah, maka Bank Woori Saudara Kantor Cabang Pembantu Ciamis melakukan promosi atas produk-produk yang dimiliki, khususnya produk tabungan cerdas yang memiliki banyak keunggulan. Bank Woori Saudara Kantor Cabang Pembantu Ciamis juga sudah menawarkan banyak produk tabungan kepada masyarakat dan sudah bekerjasama dengan PT. Taspen dan ASABRI untuk memperluas jangkauan layanan dan meningkatkan daya saing di industri perbankan, sehingga segmentasi pasar terbesarnya adalah para pensiunan. Akan tetapi ada beberapa produk Bank Woori Saudara Kantor Cabang Pembantu Ciamis yang segmentasi pasarnya diluar dari para pensiunan, salah satunya produk tabungan cerdas.



Dalam satu tahun terakhir, Bank Woori Saudara Kantor Cabang Pembantu Ciamis menghadapi fenomena berupa ketidakstabilan jumlah nasabah pada produk Tabungan Cerdas. Fluktuasi jumlah nasabah ini menjadi perhatian serius, mengingat kestabilan nasabah merupakan indikator penting bagi keberlanjutan layanan perbankan. Salah satu penyebab yang diidentifikasi adalah kebijakan bank yang tidak memberikan buku tabungan kepada nasabah pada saat pembukaan rekening Tabungan Cerdas, dengan alasan bahwa seluruh transaksi dapat dilakukan melalui metode setor tunai.

Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa akses terhadap mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) milik Bank Woori Saudara masih terbatas. Tidak semua mesin ATM mendukung layanan setor tunai, dan ketersediaannya pun dinilai kurang memadai. Kondisi ini tentu saja dapat menurunkan tingkat kenyamanan dan kepuasan nasabah dalam menggunakan produk Tabungan Cerdas.

Kepuasan nasabah sangat berkaitan erat dengan kualitas produk yang ditawarkan oleh bank. Semakin tinggi kualitas suatu produk perbankan, maka kemungkinan besar akan tercipta rasa puas dan pada akhirnya meningkatkan loyalitas nasabah terhadap bank tersebut. Di wilayah Ciamis sendiri, persaingan antar lembaga perbankan sangat ketat, baik dari sektor perbankan pemerintah maupun swasta, yang masing-masing menawarkan berbagai produk unggulan untuk menarik minat masyarakat.

B. Tujuan penelitian

Tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas produk tabungan cerdas di Bank Woori Saudara Kantor Cabang Pembantu Ciamis.
2. Untuk mengetahui loyalitas nasabah di Bank Woori Saudara Kantor Cabang Pembantu Ciamis.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas produk tabungan cerdas terhadap loyalitas nasabah di Bank Woori Saudara Kantor Cabang Pembantu Ciamis.

KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

a. Kajian Pustaka Kualitas Produk

Arinawati (2021) menyatakan bahwa “kualitas produk adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun implisit”.

Sedangkan menurut Moko (2021) menyatakan bahwa “kualitas produk adalah karakteristik yang melekat atau membedakan derajat atau tingkat keunggulan dari suatu produk”.

Beberapa pengertian yang telah diuraikan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas produk merupakan suatu kesatuan totalitas yang memuat karakteristik suatu produk atau jasa yang dapat diukur, serta melihat seberapa tinggi tingkat rasa percaya konsumen terhadap suatu produk atau pelayanan yang digunakannya dan juga dapat bertahan berapa lama kepercayaan tersebut.

b. Kajian Pustaka Loyalitas Nasabah

Menurut Lusiah (2018), menyatakan bahwa loyalitas nasabah ialah komitmen yang di pegang erat oleh nasabah dalam membeli atau mengutamakan suatu produk maupun jasa secara terus - menerus.

Dapat di simpulkan loyalitas sebagai komitmen nasabah terhadap suatu produk berdasarkan kegunaannya. Dari penjelasan tersebut mencakup beberapa komponen penting adalah loyalitas nasabah sebagai perilaku nasabah.

Loyalitas sangat penting dalam menjaga perkembangan suatu perusahaan supaya

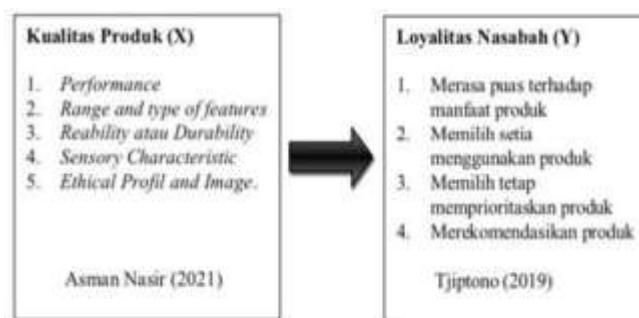
nasabah merasa sangat puas menggunakan produk dan pelayanan di perbankan, sehingga pihak bank harus mengambil langkah yang tepat dalam mempertahankan nasabah yang loyal. Dengan memiliki nasabah yang loyal tentu akan mendapatkan banyak keuntungan misalnya nasabah tersebut tidak mudah berpindah ke produk pesaing dan nasabah tersebut memiliki inisiatif untuk memberikan rekomendasi dalam menggunakan produk perbankan.

c. Kerangka Pemikiran

Menurut Hardani (2020) kerangka pemikiran adalah sebuah model atau gambaran yang berupa konsep yang didalamnya menjelaskan tentang hubungan antara variabel yang satu dengan variabel yang lainnya.

Kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis hubungan antar variabel yang akan diteliti. Kerangka berpikir merupakan konseptual tentang faktor yang telah didefinisikan berdasarkan teori yang telah dikaji oleh penulis. Dapat diindikasikan bahwa Pengaruh (x) Kualitas Produk yang baik akan mempengaruhi (y) kepuasan nasabah, maka dari itu pihak bank harus memberikan produk yang baik dan inovatif kepada para nasabah.

Berdasarkan uraian diatas maka pengaruh kualitas produk tabungan cerdas terhadap kepuasan nasabah digambarkan dalam kerangka pemikiran sebagai berikut:



METODE PENELITIAN

Menurut Sugiyono (2019) metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/artistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Menurut Sugiyono (2019) “Metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya”.

Sedangkan metode verifikatif menurut (Sugiyono, 2019) adalah metode yang digunakan untuk mengetahui kebenaran hipotesis dengan menggunakan perhitungan statistik yang ditunjukkan untuk menjawab pertanyaan pada rumusan masalah”.

Hipotesis

Hipotesis diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Dan berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian, landasan teori, dan penelitian terdahulu yang telah diuraikan sebelumnya, maka hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Diduga kualitas produk tabungan cerdas di Bank Woori Saudara Kantor Cabang Pembantu Ciamis cukup baik.
2. Diduga loyalitas nasabah di Bank Woori Saudara Kantor Cabang Pembantu Ciamis cukup baik.
3. Diduga kualitas produk tabungan cerdas berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di Bank Woori Saudara Kantor Cabang Pembantu Ciamis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji t bertujuan menguji seberapa jauh pengaruh satu variabel perjas independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen, dengan taraf signifikansi 0,05 (Ghozali, 2021). Berdasarkan penjelasan tersebut dapat dilihat bahwa hasil dari uji t untuk variabel kualitas produk terhadap variabel terikat loyalitas nasabah. Hasil uji t yaitu sebagai berikut:

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|-----------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 9,684 | 2,289 | | 4,231 | ,000 |
| | Kualitas Produk | ,562 | ,055 | ,734 | 10,137 | ,000 |

a. Dependent Variable Y: Kepuasan Nasabah
 Sumber: Data yang telah diolah (output SPSS versi 22)

Berdasarkan hasil pada Tabel 4.36 Coefficients, di dalam kolom t hitung diketahui nilai sebesar 10,137, sedangkan t tabel yaitu sebesar 1,662. Nilai t tabel diperoleh pada taraf nyata yaitu pada $\alpha = 0,05$ dengan derajat kebebasan (df) = n - 2.

Dari hasil perhitungan tersebut dapat diketahui bahwa t hitung > t tabel yaitu 10,137 > 1,662 atau dapat dilihat dari nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi, terbukti bahwa kualitas produk tabungan cerdas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Woori Saudara Kantor Cabang Pembantu Ciamis.

Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikansi uji t > 0,05 maka hipotesis ditolak. Ini berarti diduga bahwa kualitas produk tabungan cerdas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Woori Saudara Kantor Cabang Pembantu Ciamis.
2. Jika nilai signifikansi uji t ≤ 0,05 maka hipotesis diterima. Ini berarti diduga bahwa kualitas produk tabungan cerdas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Woori Saudara Kantor Cabang Pembantu Ciamis.

SIMPULAN / SIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas produk Tabungan Cerdas terhadap loyalitas nasabah di Bank Woori Saudara Kantor Cabang Pembantu Ciamis, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas produk Tabungan Cerdas di Bank Woori Saudara Kantor Cabang Pembantu Ciamis termasuk dalam kategori baik. Hal tersebut dapat dilihat dari indikator Sensory Characteristics dalam pernyataan “Produk Tabungan Cerdas dari Bank Woori Saudara KCP Ciamis sangat mudah dan nyaman untuk digunakan” dengan jumlah skor 380, yang menjadi skor tertinggi dalam variabel kualitas produk. Hal ini menunjukkan bahwa fitur kenyamanan dan kemudahan penggunaan sangat dirasakan oleh nasabah. Selain itu, total skor keseluruhan kualitas produk mencapai 3.702 dari 4.500, sehingga masuk klasifikasi “Baik” berdasarkan tabel klasifikasi penilaian. Artinya, produk Tabungan Cerdas telah mampu memberikan fitur dan performa yang memuaskan bagi sebagian besar nasabah.
2. Loyalitas nasabah terhadap produk Tabungan Cerdas di Bank Woori Saudara Kantor Cabang Pembantu Ciamis termasuk dalam kategori baik. Hal ini dapat dilihat dari dua indikator utama. Pertama, indikator Merekomendasikan Produk dalam pernyataan “Saya percaya produk Tabungan Cerdas layak direkomendasikan, berkat pelayanan yang memuaskan dan keuntungan yang menarik” dengan skor 382, menunjukkan bahwa pengalaman positif mendorong.
3. Nasabah untuk menyarankan produk kepada orang lain. Kedua, indikator Merasa puas terhadap manfaat produk dalam pernyataan “Produk Tabungan Cerdas memenuhi kebutuhan saya dan memberikan nilai tambah yang signifikan” memperoleh skor 357, terendah dalam variabel loyalitas, yang menandakan perlunya peningkatan pada sisi manfaat langsung yang dirasakan nasabah. Total keseluruhan skor loyalitas nasabah adalah 2.946 dari 3.600, yang dikategorikan “Baik”.
4. Hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa kualitas produk Tabungan Cerdas berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di Bank Woori Saudara Kantor Cabang Pembantu Ciamis. Hal tersebut didasarkan pada hasil uji t yang memperoleh nilai t hitung sebesar 10,137 lebih besar dari t tabel 1,662, serta nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya, kualitas produk secara nyata memengaruhi loyalitas nasabah. Selain itu, dari hasil uji regresi linier sederhana, diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,562, yang berarti setiap peningkatan kualitas produk sebesar 1% akan meningkatkan loyalitas nasabah sebesar 0,562%. Dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,539 atau 53,9%, dapat disimpulkan bahwa lebih dari setengah loyalitas nasabah dipengaruhi oleh kualitas produk, sedangkan sisanya sebesar 46,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh kualitas produk Tabungan Cerdas terhadap loyalitas nasabah, penulis menyampaikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan pengembangan bagi Bank Woori Saudara Kantor Cabang Pembantu Ciamis, antara lain:

1. Skor yang paling rendah dari variabel kualitas produk yaitu indikator Reliability atau Durability dalam pernyataan “Produk Tabungan Cerdas tetap beroperasi dengan baik meskipun telah digunakan dalam jangka waktu yang lama” dengan jumlah skor 360. Oleh karena itu, disarankan agar pihak bank meningkatkan kestabilan dan keandalan sistem produk digital, seperti sistem mobile banking dan notifikasi transaksi, agar nasabah merasa lebih percaya dan nyaman dalam penggunaan jangka panjang.
2. Skor yang paling rendah dari variabel loyalitas nasabah yaitu indikator Merasa puas terhadap manfaat produk dalam pernyataan “Produk Tabungan Cerdas memenuhi kebutuhan saya dan memberikan nilai tambah yang signifikan” dengan jumlah skor 357. Saran dari penulis yaitu agar bank lebih aktif dalam memberikan edukasi kepada nasabah mengenai manfaat dan fitur unggulan Tabungan Cerdas, baik melalui media sosial, layanan pelanggan, maupun program sosialisasi langsung.
3. Berdasarkan hasil perhitungan R^2 sebesar 0,539, masih terdapat 46,1% faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Oleh karena itu, diharapkan penelitian ini menjadi dasar bagi pihak Bank Woori Saudara Kantor Cabang Pembantu Ciamis dalam melakukan perbaikan, khususnya dengan menggali variabel lain seperti kualitas pelayanan, kecepatan layanan, promosi, atau faktor psikologis nasabah yang juga mungkin memengaruhi loyalitas nasabah terhadap produk Tabungan Cerdas.

DAFTAR PUSTAKA

- Arinawati. (2021). *Penataan Produk (C3) Kompetensi Keahlian: Daring dan Pemasaran*. Grasindo.
- Assauri, S. (2018). *Manajemen Pemasaran*. PT. Raja Grafindo.
- Budisantoso, T., & Nuritomo. (2020). *BANK DAN LEMBAGA KEUANGAN LAIN* (3ed.). Salemba Empat.
- Ely. (2021). *Penataan Produk*.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26* (10th ed). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kasmir. (2017). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. PT Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2020:199). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&d*. Bandung:

Alfabet.

Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran*. Andi.

‘Izzi, A., Harahap, M. I., & Nasution, M. L. I. (2024). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Internet Banking, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Menabung Pada Bank Sumut Syariah KCP Stabat. *Jesya*, 7(2),1984–1997.<https://doi.org/10.36778/jesya.v7i2.1740>

Al-Ghifari, M.I.,& Khusnudin. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga Dan Biaya Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Denpasar Bali. *Jurnal Tabarru’: Islamic Banking and Finance*, 5(2),421–434.[https://doi.org/10.25299/jtb.2022.vol5\(2\).10883](https://doi.org/10.25299/jtb.2022.vol5(2).10883).