

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Area Padang, dari analisis data dan observasi yang dilakukan, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Faktor – faktor yang dianggap konsumen penting dalam menentukan keputusan untuk menggunakan produk dan jasa simpanan pada bank syariah adalah reputasi bank, kualitas dan kenyamanan layanan, system syariah, keamanan menyimpan dana, dan keramahan dan kesopanan pegawai bank.
2. Faktor – faktor yang dianggap konsumen penting dalam menentukan keputusan untuk menggunakan produk dan jasa pembiayaan pada bank syariah adalah integritas pegawai bank, angsuran bulanan yang lebih ringan, discount atau potongan saat pelunasan dipercepat, kemampuan tenaga pemasar dalam menjalin komunikasi dan ikatan emosional dan prinsip syariah.
3. Hasil perangkingan faktor penentu keputusan untuk menggunakan produk dan jasa perbankan berdasarkan identitas demografi responden adalah sebagai berikut :

## ▪ **Simpanan**

### a. Gender

Menurut gender pria ketersediaan jaringan kantor sangat penting untuk memilih bank yang tepat, sedangkan menurut gender wanita system syariah pada sebuah bank syariah yang membuat nasabah memilih menggunakan produk pada bank syariah tersebut.

### b. Pekerjaan

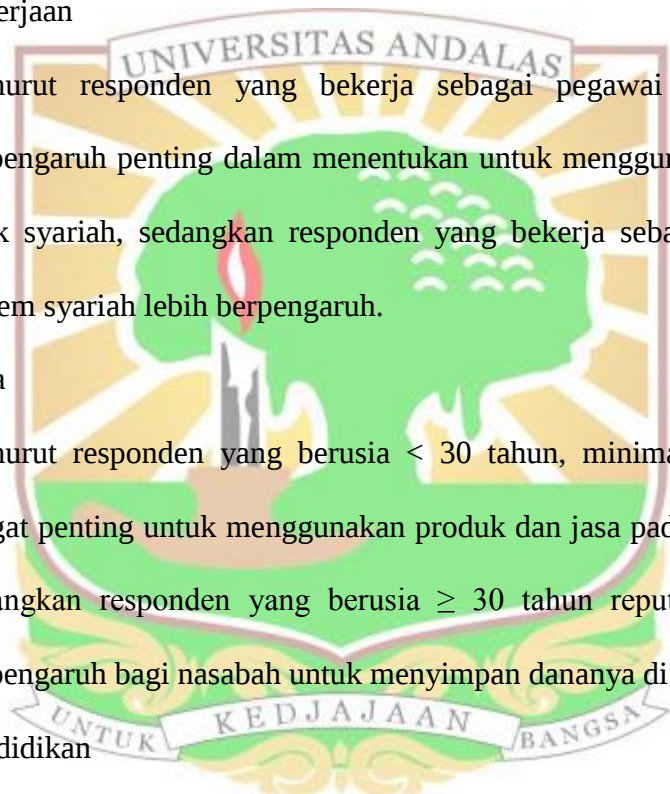
Menurut responden yang bekerja sebagai pegawai reputasi bank berpengaruh penting dalam menentukan untuk menggunakan jasa pada bank syariah, sedangkan responden yang bekerja sebagai wiraswasta system syariah lebih berpengaruh.

### c. Usia

Menurut responden yang berusia  $< 30$  tahun, minimal setoran awal sangat penting untuk menggunakan produk dan jasa pada bank syariah, sedangkan responden yang berusia  $\geq 30$  tahun reputasi bank lebih berpengaruh bagi nasabah untuk menyimpan dananya di bank syariah.

### d. Pendidikan

Menurut responden yang memiliki latar belakang pendidikan  $< SLTA$  system syariah berpengaruh penting dalam menentukan untuk menggunakan jasa pada bank syariah, sedangkan responden yang memiliki latar belakang pendidikan  $> SLTA$  reputasi bank paling berpengaruh.



e. Lama menjadi nasabah

Menurut responden yang sudah menjadi nasabah selama  $< 3$  tahun kualitas dan kenyamanan layanan berpengaruh penting dalam menentukan untuk menggunakan jasa pada bank syariah, sedangkan responden yang sudah menjadi nasabah selama  $> 3$  tahun reputasi bank paling berpengaruh.

▪ **Pembiayaan**

a. Gender

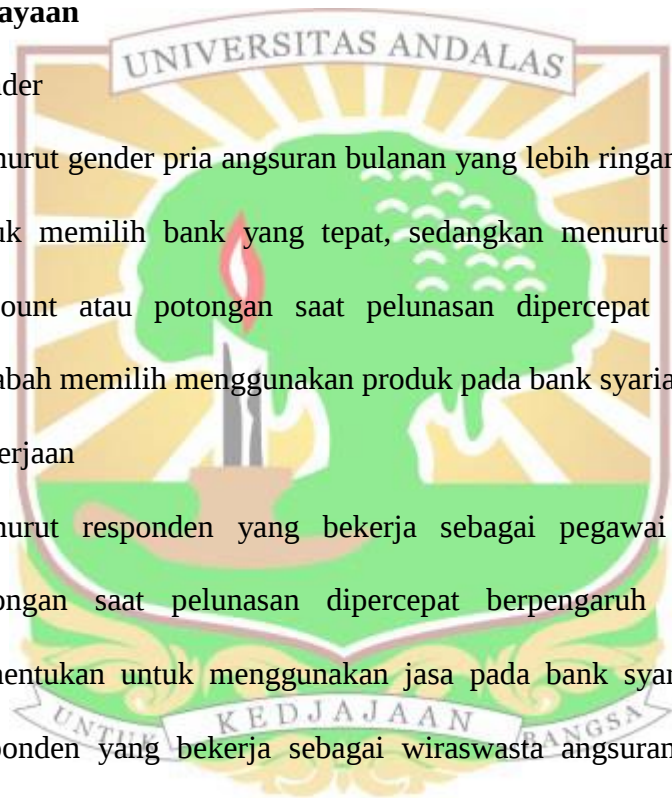
Menurut gender pria angsuran bulanan yang lebih ringan sangat penting untuk memilih bank yang tepat, sedangkan menurut gender wanita discount atau potongan saat pelunasan dipercepat yang membuat nasabah memilih menggunakan produk pada bank syariah tersebut.

b. Pekerjaan

Menurut responden yang bekerja sebagai pegawai discount atau potongan saat pelunasan dipercepat berpengaruh penting dalam menentukan untuk menggunakan jasa pada bank syariah, sedangkan responden yang bekerja sebagai wiraswasta angsuran bulanan yang lebih ringan lebih berpengaruh.

c. Usia

Menurut responden yang berusia  $< 30$  tahun, discount atau potongan saat pelunasan dipercepat sangat penting untuk menggunakan produk dan jasa pada bank syariah, sedangkan responden yang berusia  $\geq 30$



tahun angsuran bulanan yang lebih ringan lebih berpengaruh bagi nasabah untuk mengambil pinjaman di bank syariah.

d. Pendidikan

Menurut responden yang memiliki latar belakang pendidikan < SLTA prinsip syariah berpengaruh penting dalam menentukan untuk menggunakan jasa pada bank syariah, sedangkan responden yang memiliki latar belakang pendidikan > SLTA integritas pegawai bank paling berpengaruh.

e. Lama menjadi nasabah

Menurut responden yang sudah menjadi nasabah selama < 3 tahun prinsip syariah berpengaruh penting dalam menentukan untuk menggunakan jasa pada bank syariah, sedangkan responden yang sudah menjadi nasabah selama > 3 tahun discount atau potongan saat pelunasan dipercepat paling berpengaruh.

## 5.2 Implikasi Penelitian

1. Hasil penelitian diharapkan bermanfaat dan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam praktek manajemen di perbankan syariah khususnya dalam hal fokus dan arahan strategi yang berkaitan dengan perilaku konsumen yaitu dalam hal ini faktor – faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan produk simpanan dan pembiayaan pada Bank Syariah Mandiri.

2. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, baik pada produk pembiayaan maupun simpanan, secara umum maupun berdasarkan pengelompokan demografi terdapat cara berfikir dan cara pandang yang berbeda pada setiap item atribut pilihan yang diberikan. Untuk itu memang diperlukan cara penanganan yang berbeda dengan memperhatikan hal – hal yang menjadi perhatian nasabah tersebut agar hasil yang diperoleh juga lebih maksimal.

3. Sebaiknya pihak bank syariah khususnya Bank Syariah Mandiri memberikan perhatian khusus pada 5 atribut prioritas pilihan nasabah baik itu berdasarkan pilihan demografi maupun secara umum. Diyakini jika nasabah mendapat layanan khusus yang memang sesuai dengan yang menjadi perhatian atau yang disenanginya maka tingkat repeat order akan meningkat.

4. Pada tingkat kepentingan atribut produk simpanan secara umum (tanpa pengelompokan demografi) menunjukkan bahwa Reputasi Bank Syariah, kualitas dan kenyamanan layanan serta Penerapan system syariah merupakan 3 faktor utama yang menjadi penentu bagi nasabah dalam menggunakan produk simpanan pada Bank Syariah. Ke 3 faktor ini perlu diperhatikan secara khusus bagi bank syariah yang ingin terus menjaga dan meningkatkan pertumbuhan simpanan nasabahnya.

5. Pada tingkat kepentingan atribut produk pembiayaan secara umum (tanpa pengelompokan demografi) menunjukkan bahwa Integritas Pegawai khususnya marketing, besaran angsuran bulanan dan besarnya discount

atau potongan margin saat pelunasan sebelum jatuh tempo merupakan 3 faktor utama yang menjadi penentu bagi nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan pada Bank Syariah. Ke 3 faktor ini perlu diperhatikan secara khusus bagi bank syariah yang ingin terus menjaga dan meningkatkan pertumbuhan pembiayaan nasabahnya.

6. Pada kelompok demografi berdasarkan pendidikan, menunjukkan bahwa nasabah dengan pendidikan SLTA ke bawah memiliki preferensi yang berbeda dengan nasabah yang berpendidikan di atas SLTA untuk beberapa atribut pembiayaan dan simpanan. Sebagai implikasinya bank harus memberikan perhatian lebih untuk atribut yang memiliki preferensi lebih kuat bagi kelompok nasabah tersebut. Misalkan untuk attribute pembiayaan, bagi nasabah dengan pendidikan SLTA ke bawah, prinsip syariah, kemampuan tenaga pemasar dan angsuran bulanan yang lebih ringan merupakan 3 atribut utama yang memberikan pengaruh besar, sementara bagi nasabah dengan pendidikan diatas SLTA Integritas pegawai pemasar, besaran angsuran bulanan, serta besarnya diskon atau potongan saat pelunasan sebelum jatuh tempo adalah 3 atribut utama bagi mereka. Tentu saja perlakuan terhadap 2 kelompok nasabah diatas tidak bisa disamakan. Bank perlu memberikan perhatian yang lebih sesuai dengan preferensi masing-masing kelompok nasabah tersebut.
7. Hal yang sama juga terjadi pada kelompok demografi gender, jenis pekerjaan, *range* usia, dan lamanya menjadi nasabah. Masing-masing kelompok demografi tersebut memiliki preferensi yang berbeda – beda

pula. kemampuan bank untuk mengenali preferensi ini dan kemudian mampu memberikan perhatian lebih sesuai preferensi tersebut tentu akan menjadikan bank tersebut sebagai pilihan utama bagi nasabah baik yang ingin menyimpan uang maupun nasabah yang membutuhkan pembiayaan.

### 5.3 Saran

1. Pada penelitian selanjutnya disarankan untuk lebih mempeluas jumlah faktor demografi dan jumlah jangkauan populasi.
2. Lebih mengembangkan lagi riset dan penelitian dengan tema – tema yang terkait dengan bank syariah dan perilaku konsumen agar pengembangan perbankan syariah benar – benar bisa memenuhi kebutuhan ber bank masyarakat melalui penerapan sistem syariah islam.

