

T
658.4 ✓
SUA
1
1996

**ANALISIS KEPUTUSAN INVESTASI NASABAH
PADA PRODUK TABUNGAN DI PT. PAN INDONESIA BANK
CABANG SEMARANG**

TESIS

*Diajukan kepada Pengelola Program Studi Magister Manajemen
Universitas Diponegoro
untuk memenuhi syarat guna
memperoleh derajat sarjana S-2 Magister Manajemen*



Diajukan Oleh :

JASA SUATMA, SE
NIM. C. 102950079

UPT-PUSTAK-UNDIP

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS DIPONEGORO
TAHUN 1996**

HALAMAN PENGESAHAN TESIS

**ANALISIS KEPUTUSAN INVESTASI NASABAH
PADA PRODUK TABUNGAN DI PT. PAN INDONESIA BANK
CABANG SEMARANG**

TESIS

*Diajukan kepada Pengelola Program Studi Magister Manajemen
Universitas Diponegoro untuk memenuhi syarat-syarat guna
memperoleh derajat Sarjana S-2 Magister Manajemen*

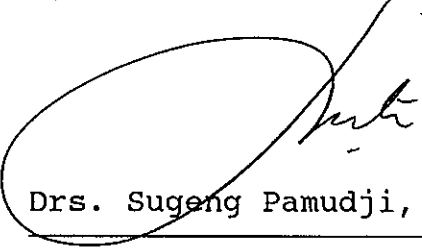
Diajukan oleh :

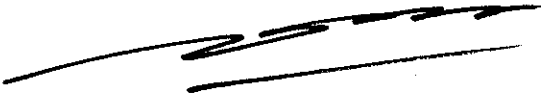
Nama : Jasa Suatma, SE
NIM : C 102 95 0079

Disetujui Oleh Pembimbing

Pembimbing Utama/Ketua

Pembimbing/Anggota


Drs. Sugeng Pamudji, MSi, Akt


Drs. Darsono, MBA, Akt

Tanggal : 17 Januari 1997

Tanggal : 17 Januari 1997

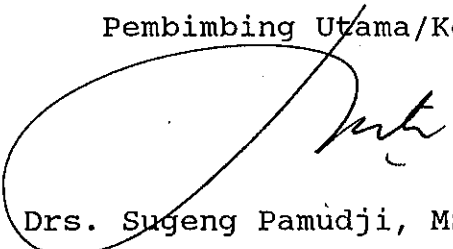
Tesis berjudul :
**ANALISIS KEPUTUSAN INVESTASI NASABAH
PADA PRODUK TABUNGAN DI PT. PAN INDONESIA BANK
CABANG SEMARANG**

yang dipersiapkan dan disusun oleh :
Jasa Suatma, SE
telah dipertahankan didepan Dewan Penguji
pada tanggal 24 Januari 1997
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama/Ketua


Anggota Dewan Penguji Lain



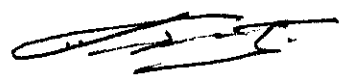
Drs. Sugeng Pamudji, MSi, Akt

Prof. Drs. Hartowo

Pembimbing/Anggota



Drs. Darsono, MBA, Akt

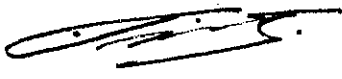


Prof. DR. Soewito



Prof. DR. Miyasto

Semarang, 24 Januari 1997
Universitas Diponegoro
Program Studi Magister Manajemen
Ketua Program,



Prof. Dr. Soewito
NIP. 130259909

ABSTRACT

SiPanda (Double Prize Panin's Savings) is the newest savings product from Panin Bank, in its development up to the third quartal in 1996 hasn't indicated satisfied result. It can be identified from the amount that is already collected only 58% from the target. Otherwise, as a savings that is made for students and university students, SiPanda savings is completed by complexcities and facilities which are appropriate with their want and needs.

Based on that problem, the research has been done to analyse the cause of SiPanda's failing and to search the best alternative solution. There are two analysis devices which are used to solve that problem, SWOT Analysis especially SAP (Strategic Advantage Profile) and Nonparametric Statistic, especially Koefisien of Konkordansi Kendall (W). For this analysis, it is taken 120 samples from all population of students and university sutdents in Semarang for 193.774 persons.

The analysis result indicated that there are two factors of SiPanda's failing. First, factor that has related with Panin Bank as a organizer bank, that is the less of promotion and the less of Panin's ATM distribution. Second, factors is related with the complexcity and facility of SiPanda 's savings, that is lottery for getting money or precious things such as car, motorbike.

ABSTRAK

SiPanda (Simpanan Panin Berhadiah Ganda) yang merupakan tabungan terbaru dari Bank Panin dalam perkembangan hingga kuartal III tahun 1996 belum menunjukkan hasil memuaskan. Hal ini terlihat dari besarnya jumlah dana yang berhasil dihimpun hanya sebesar 58% dari target yang ditetapkan. Padahal sebagai tabungan yang ditujukan untuk pelajar dan mahasiswa, tabungan SiPanda ini telah dilengkapi dengan berbagai kelengkapan dan fasilitas yang menurut pihak manajemen bank sesuai dengan kebutuhan dan keinginan mereka.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian dilakukan untuk menganalisis penyebab kegagalan tabungan SiPanda dan mencari alternatif penyelesaian terbaik. Alat analisis yang dipergunakan untuk memecahkan masalah tersebut ada dua macam yaitu analisis SWOT khususnya Profil Keunggulan Strategik (*Strategic Advantage Profile*) dan statistik nonparametrik, khususnya *Koefisien Konkordansi Kendall (W)*. Untuk keperluan analisis, diambil 120 sampel dari keseluruhan populasi pelajar dan mahasiswa di Kodya Semarang sebesar 193.774 orang.

Hasil analisis menunjukkan bahwa penyebab kegagalan tabungan SiPanda dapat dikelompokkan menjadi dua faktor. Pertama, faktor yang berkaitan secara langsung dengan Bank Panin sebagai bank penyelenggara, berupa kurangnya promosi dan kurangnya pemerataan ATM Bank Panin. Kedua, faktor yang berkaitan dengan kelengkapan dan fasilitas tabungan yang tidak dimiliki SiPanda berupa undian berhadiah uang atau undian berhadiah barang berharga seperti mobil, sepeda motor.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah dengan rasa syukur ke hadirat Allah SWT karena hanya dengan rahmat dan inayahNya penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis yang berjudul ANALISIS KEPUTUSAN INVESTASI NASABAH PADA PRODUK TABUNGAN DI PT. PAN INDONESIA BANK CABANG SEMARANG. Tesis ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh derajat Sarjana S-2 Magister Manajemen pada Universitas Diponegoro Semarang.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih atas segala bimbingan, petunjuk dan bantuan yang sangat berarti dalam penyusunan tesis ini kepada yang terhormat,

1. Prof. Dr. Soewito, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro Semarang.
2. Drs. Sugeng Pamudji MSi, Akt selaku dosen pembimbing I.
3. Drs. Darsono, MBA, Akt selaku dosen pembimbing II.
4. Ibu Dewi Susanti, selaku pimpinan Bank Panin Cabang Semarang.
5. Drs. Paulus Wardoyo dan Yustianus, SE selaku sesama rekan diskusi mahasiswa Magister Manajemen Undip Angkatan Kedua.
6. Rudika Harminingtyas, SE selaku istri tercinta.
7. Semua pihak yang telah membantu yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna. Namun penulis berharap bahwa semoga tesis ini bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan. Amien.

Semarang, Januari 1997

Penulis,

(Jasa Suatma, SE)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN	ii
ABSTRAC	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	6
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	8
1.3.1. Tujuan Penelitian	8
1.3.2. Kegunaan Penelitian	9
BAB II. PENELITIAN TERDAHULU DAN KERANGKA PEMIKIRAN TEOROTIS.....	11
2.1. Penelitian Terdahulu	11
2.2. Kerangka Pemikiran Teoritis	13
2.3. Hipotesis	17
2.4. Definisi Operasional Variabel	18
2.4.1. Pelajar dan Mahasiswa	18
2.4.2. Variabel-Variabel Dalam Analisis SWOT	19
2.4.3. Faktor-Faktor Yang Menjadi Bahan Pertimbangan Pelajar dan Maha- siswa Dalam Memilih Suatu Bank..	26
2.4.4. Faktor Kelengkapan dan Fasilitas Yang Dipertimbangkan Pelajar dan Mahasiswa Dalam Memilih Suatu Tabungan	27
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1. Metode Pengumpulan Data	29
3.1.1. Jenis Data	29

	Halaman
3.1.2. Sumber Data	30
3.1.3. Populasi dan Sampel	31
3.1.4. Metode Pengumpulan Data	34
3.2. Teknik Analisis Data	35
3.2.1. Analisis SWOT	35
3.2.2. Statistik Nonparametrik	39
 BAB IV. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	 43
4.1. Susunan Dewan Komisaris dan Direksi ...	43
4.2. Kantor Cabang dan Kantor Cabang Pembantu	43
4.3. Data Keuangan Bank Panin	48
4.4. Bank Panin Cabang Semarang	48
4.4.1. Cabang Pembantu Bank Panin Cabang Semarang	48
4.4.2. Ketentuan-Ketentuan Tabungan SiPanda	49
4.4.3. Ketentuan-Ketentuan Tabungan Kersa	51
4.4.4. Struktur Organisasi Bank Panin Cabang Semarang	52
 BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 53
5.1. Hasil Penelitian	53
5.1.1. Analisis Kekuatan dan Kelemahan Bank Panin dan Tabungan SiPanda Dibanding Dengan Pesaing Terdekat	53
5.1.2. Analisis Faktor-Faktor Yang Menjadi Bahan Pertimbangan Pelajar dan Mahasiswa Dalam Memilih Bank	62
5.1.3. Analisis Faktor Kelengkapan dan Fasilitas Suatu Tabungan Yang Menjadi Bahan Pertimbangan Pelajar dan Mahasiswa	65

	Halaman
5.1.4. Faktor-Faktor Yang Dipertimbangkan Pelajar dan Mahasiswa Dalam Memilih Tabungan SiPanda	67
5.1.5. Faktor-Faktor Yang Dipertimbangkan Pelajar dan Mahasiswa Dalam Memilih Tabungan Kesra	70
5.1.6. Alasan-Alasan Pelajar dan Mahasiswa Untuk Tidak Lagi Menjadi Nasabah Tabungan SiPanda	74
5.2. Pembahasan Masalah	76
5.2.1. Analisis Keberhasilan Tabungan SiPanda Dalam Memenuhi Kebutuhan Pelajar dan Mahasiswa	77
5.2.2. Analisis Kekuatan dan Kelemahan Bank Panin dan Tabungan SiPanda Dibanding Dengan Pesaing Terdekat	79
5.2.3. Analisis Keberhasilan Tabungan Kesra Dalam Memenuhi Kebutuhan Konsumen	81
5.3. Alternatif Strategi Untuk Mengatasi Masalah Tabungan SiPanda	84
5.3.1. Jumlah Penayangan Iklan di Televisi	85
5.3.2. Hadiah Tabungan	86
5.3.3. Jumlah Pemuatan di Koran dan Majalah	86
5.3.4. Pemerataan ATM	87
5.3.5. Hadiah Langsung Bagi Penabung Baru	88
5.3.6. Menjalinkan Kerjasama Dengan Sekolah/Perguruan Tinggi	88
5.4. Usaha-Usaha Yang Telah Ditempuh Pihak Manajemen Bank Panin Terhadap Tabungan SiPanda	89
5.5. Analisis Kesenjangan Strategi Antara Strategi Yang Diusulkan Oleh Penelitian Dengan Strategi Yang Telah Dijalankan Perusahaan	91

	Halaman
5.6. Implikasi Strategik dan Manajerial	93
5.6.1. Promosi Tabungan SiPanda	93
5.6.2. Hadiah Tabungan	94
5.6.3. Bergabungnya SiPanda Kedalam <i>ATM Bersama Alto</i>	96
5.6.4. Hadiah Langsung Bagi Penabung Baru	96
5.6.5. Menjalini Kerjasama Dengan Sekolah/Perguruan Tinggi	97
 BAB VI. PENUTUP	 98
6.1. Kesimpulan	98
6.2. Saran-Saran	100

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Besarnya Jumlah Dana Yang Berhasil Dihimpun Oleh Tiap-Tiap Jenis Tabungan dari Kuartal I Tahun 1994-Kuartal III Tahun 1996	4
Tabel 2. Perbandingan Antara Besarnya Target Dengan Realisasi Dana Yang Berhasil Dihimpun Oleh Setiap Jenis Tabungan Hingga Kuartal III Tahun 1996	5
Tabel 3. Jumlah Siswa dan Sekolah/Perguruan Tinggi Untuk Tingkat SMTP, SMTA dan Perguruan Tinggi di Kodya Semarang Pada Tahun 1994	31
Tabel 4. Ranking Yang Diberikan Oleh 120 Responden Terhadap Sejumlah Variabel Internal Sebagai Faktor Kunci Sukses Pada Industri Perbankan.	57
Tabel 5. Analisis Profil Keunggulan Strategik Untuk Menentukan Kekuatan dan Kelemahan Bank Panin dan SiPanda Dibandingkan Dengan Pesaing Terdekat	60
Tabel 6. Faktor-faktor Yang Menjadi Bahan Pertimbangan Pelajar dan Mahasiswa Dalam Memilih Bank.	63
Tabel 7. Faktor Kelengkapan dan Fasilitas Suatu Tabungan Yang Menjadi Bahan Pertimbangan Pelajar dan Mahasiswa	66
Tabel 8. Faktor-Faktor Yang Dipertimbangkan Pelajar dan Mahasiswa Dalam Memilih Tabungan SiPanda.	68
Tabel 9. Faktor-Faktor Yang Dipertimbangkan Pelajar dan Mahasiswa Dalam Memilih Tabungan Kesra Bank Panin	71

UPT-PUSTAK-UNDIT

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG MASALAH

Bagi sebuah bank, kemampuan untuk menghimpun dana masyarakat merupakan suatu hal yang penting. Karena besarnya jumlah dana masyarakat yang berhasil dihimpun akan berpengaruh terhadap :

- a. Kemampuan bank untuk menyalurkan kreditnya yang selanjutnya akan berpengaruh terhadap laba perusahaan.
- b. *Fee Based Income*, yang merupakan salah satu sumber penerimaan bank yang penting.
- c. Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap bank yang bersangkutan.

Untuk itulah, banyak bank berusaha untuk mengembangkan dan mengeluarkan produk baru agar mampu untuk menghimpun dana masyarakat sesuai kebutuhan, terlebih dalam kondisi persaingan di industri perbankan yang semakin ketat. Tabungan sebagai salah satu produk perbankan untuk menghimpun dana masyarakat, akhir-akhir ini secara intensif dikembangkan. Bahkan beberapa bank memutuskan perlu untuk mengeluarkan jenis tabungan baru. Sebagai contoh, Bank BCA mengeluarkan tabungan Tahapan, Bank Duta mengeluarkan tabungan Palapa, Bank BPD Jateng mengeluarkan tabungan Simpeda.

Untuk mengantisipasi kondisi seperti ini, maka PT. Pan Indonesia Bank Ltd, yang selanjutnya disebut Bank Panin juga mengeluarkan satu jenis tabungan baru dan

mengembangkan jenis tabungan yang telah dimiliki. Dalam kaitannya dengan usaha untuk menambah kemampuan bank dalam hal menghimpun dana masyarakat, diputuskan untuk mengeluarkan tabungan baru dengan nama SiPanda pada tahun 1992. SiPanda ini merupakan kependekan dari Simpanan Panin Berhadiah Ganda dan lebih ditujukan kepada pelajar dan mahasiswa. Dibandingkan dengan dua jenis tabungan yang lebih dulu dimiliki Bank Panin yaitu tabungan Kesra dan Tabanas Panin, tabungan SiPanda ini oleh pihak manajemen Bank Panin dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang dianggap paling sesuai dengan keinginan pelajar dan mahasiswa. Berbagai fasilitas yang diharapkan akan menjadi faktor keunggulan dan karakteristik tabungan Sipanda adalah sebagai berikut :

- a. Nasabah akan langsung memperoleh kartu ATM (*Automated Teller Machine*) yang dapat dipergunakan untuk mengambil uang tunai di jaringan ATM Bank Panin.
- b. Untuk setiap kelipatan Rp. 10.000,00 dari saldo rata-rata setiap bulan, maka nasabah akan memperoleh sejumlah poin yang dapat ditukarkan dengan kupon belanja (*voucher*) dari pasar swalayan terkemuka.
- c. Nasabah akan memperoleh diskon sebesar 5%-10% apabila berbelanja di toko-toko tertentu yang menjadi mitra Bank Panin.

Dalam perkembangannya hingga kuartal ketiga tahun 1996, tabungan SiPanda di Bank Panin Cabang Semarang tidak memberikan hasil sesuai yang diharapkan, khususnya mengenai besarnya jumlah dana masyarakat yang berhasil dihimpun

pun. Untuk diketahui sebagai salah satu cabang dari Bank Panin Cabang Utama yang berkedudukan di Jakarta, Bank Panin Cabang Semarang yang berkedudukan di Jl.Suari 27, saat ini telah memiliki sepuluh cabang pembantu (capem) yang tersebar di wilayah Jawa Tengah bagian Utara.

Besarnya jumlah dana yang berhasil dihimpun oleh tabungan SiPanda dalam suatu kurun waktu tertentu menunjukkan hasil yang kurang memuaskan dibandingkan Tabanas Panin dan Tabungan Kesra. Sebagai gambaran bahwa kedua tabungan Bank Panin yang lebih dulu ada memiliki karakteristik sebagai berikut :

a. Tabanas Panin

Kependekan dari Tabungan Pembangunan Nasional Bank Panin.

- Merupakan jenis tabungan yang dimiliki pertama kali oleh Bank Panin.
- Memiliki tingkat bunga yang lebih tinggi dibandingkan kedua tabungan yang lain. Saat ini adalah 14,5%, sedangkan Kesra dan SiPanda adalah 14% pertahun.

b. Tabungan Kesra

Kependekan dari Tabungan Kesejahteraan Rakyat.

Merupakan bentuk tabungan dari hasil kerjasama dengan 20 bank swasta nasional lainnya. Karakteristik tabungan Kesra ini adalah :

- Berhadiah uang sebesar Rp. 2.400.000.000,00 per tahun yang diundi setiap tiga bulan sekali. Hadiah utama yang akan diperoleh seorang nasabah adalah uang tunai sebesar Rp. 150.000.000,00.

Tabel 1 di bawah ini memperlihatkan besarnya jumlah dana yang berhasil dihimpun oleh tiap-tiap jenis tabungan dari kuartal I tahun 1994 sampai dengan kuartal III tahun 1996. Sementara itu untuk membandingkan antara target dengan realisasi dana yang berhasil dihimpun oleh Tabanas Panin, Tabungan Kesra, Tabungan SiPanda hingga kuartal III tahun 1996, dapat dilihat pada Tabel 2 di halaman 5.

TABEL 1. BESARNYA JUMLAH DANA YANG BERHASIL DIHIMPUN OLEH TIAP-TIAP JENIS TABUNGAN DARI KUARTAL I TAHUN 1994 - KUARTAL III TAHUN 1996

JENIS TABUNGAN	TAHUN 1994 (Ribuan Rp)	TAHUN 1995 (Ribuan Rp)	TAHUN 1996 (Ribuan Rp)
KUARTAL I			
- TAB. PANIN	6.431.706	6.901.739	8.009.605
- KESRA	19.415.920	18.265.178	18.057.125
- SIPANDA	3.844.666	4.606.072	4.663.021
KUARTAL II			
- TAB. PANIN	6.721.918	7.145.449	8.390.741
- KESRA	17.340.978	18.575.007	20.094.750
- SIPANDA	4.006.402	4.369.081	4.885.535
KUARTAL III			
- TAB. PANIN	7.099.694	7.699.905	8.629.917
- KESRA	8.449.707	17.992.795	19.176.832
- SIPANDA	4.645.400	4.736.789	5.789.183
KUARTAL IV			
- TAB. PANIN	6.916.050	7.853.653	—————
- KESRA	17.847.394	18.397.929	—————
- SIPANDA	4.299.636	4.715.349	—————

Sumber : Data Sekunder Yang Diolah

TABEL 2. PERBANDINGAN ANTARA BESARNYA TARGET DENGAN REALISASI DANA YANG BERHASIL DIHIMPUN OLEH SETIAP JENIS TABUNGAN HINGGA KUARTAL III TAHUN 1996

JENIS TABUNGAN	TARGET (Ribuan Rp)	REALISASI (Ribuan Rp)
- TAB. PANIN	10.000.000	8.629.917
- KESRA	15.000.000	19.176.832
- SIPANDA	10.000.000	5.789.183

Sumber : Data Sekunder Yang Diolah

Dampak negatif yang ditimbulkan dengan adanya kondisi tabungan SiPanda seperti ini adalah terutama menyangkut :

1. Berkurangnya tingkat likuiditas Bank Panin Cabang Semarang, sehubungan dengan berkurangnya jumlah penerimaan uang tunai yang berasal dari Tabungan SiPanda. Selanjutnya hal ini akan mempengaruhi penilaian Kantor Pusat Bank Panin terhadap Cabang Semarang yang berkaitan dengan rasio likuiditas.
2. Berkurangnya kemampuan Bank Panin dalam memenuhi target penyaluran kredit. Sebab dalam hal penyusunan target penyaluran kredit, salah satunya memperhitungkan target penerimaan dana nasabah yang antara lain berasal dari Tabungan SiPanda.
3. Dengan tidak tercapainya target penyaluran kredit tersebut, akan berpengaruh terhadap laba yang diperoleh Bank Panin.

Menyadari betapa pentingnya dana nasabah bagi suatu bank, maka faktor-faktor yang berpengaruh bagi keberhasilan penghimpunan dana nasabah oleh suatu produk tabungan serta bagaimana cara mempertahankannya perlu kiranya untuk diketahui. Salah satu cara yang dapat ditempuh adalah dengan menganalisis faktor kelengkapan dan fasilitas yang dimiliki suatu tabungan dan faktor yang berkaitan secara langsung dengan bank yang mengeluarkan tabungan tersebut.

1.2. PERUMUSAN MASALAH

Hingga kuartal ketiga tahun 1996, tabungan SiPanda di Bank Panin Cabang Semarang ternyata tidak memberikan hasil yang diharapkan. Dalam arti bahwa besarnya jumlah dana yang berhasil dihimpun oleh tabungan SiPanda hingga kuartal ketiga tahun 1996 jauh di bawah target yang telah ditetapkan sebelumnya. Sementara dilain pihak Tabanas Panin mampu mendekati target yang ditetapkan, bahkan tabungan Kesra telah melampaui target.

Dari Tabel 2 diketahui bahwa ternyata realisasi dana masyarakat yang dapat dihimpun oleh tabungan SiPanda hanya sebesar 58% dari target yang telah ditetapkan. Padahal sebagai jenis tabungan baru yang ditujukan kepada pelajar dan mahasiswa, SiPanda ini telah dibuat dengan beberapa karakteristik tersendiri. Karakteristik inilah oleh pihak manajemen Bank Panin diharapkan akan merupakan nilai lebih tabungan SiPanda.

Untuk keperluan penelitian lebih lanjut terhadap tabungan SiPanda, digunakan bahan pembanding berupa produk

tabungan lainnya yang dikeluarkan oleh bank-bank yang menjadi pesaing terdekat Bank Panin di wilayah Kodya Semarang. Selain itu, sebagai bahan pembanding lainnya digunakan tabungan Kesra yang diselenggarakan oleh Bank Panin. Pertimbangannya adalah bahwa tabungan Kesra juga merupakan tabungan yang relatif baru di Bank Panin karena hanya terpaut dua tahun lebih awal diluncurkannya dibanding tabungan SiPanda, tetapi hasil diperoleh sangat memuaskan.

Berdasarkan target pasar yang ingin dituju oleh tabungan SiPanda, yaitu pelajar dan mahasiswa, maka calon responden yang akan diambil untuk dijadikan sampel adalah pelajar dan mahasiswa yang berada di Semarang dan sekitarnya. Pelajar dan mahasiswa yang dipilih sebagai sampel tersebut adalah pelajar dan mahasiswa yang merupakan nasabah SiPanda, pelajar dan mahasiswa yang menjadi nasabah Kesra Bank Panin, maupun pelajar dan mahasiswa yang bukan nasabah Bank Panin tetapi memiliki rekening tabungan di bank lain.

Sementara itu, dalam penelitian ini faktor-faktor yang dipertimbangkan pelajar dan mahasiswa dalam memilih suatu bank maupun memilih jenis tabungan terbatas pada faktor-faktor yang dapat dilihat dan dirasakan secara langsung pengaruhnya maupun manfaatnya oleh pelajar dan mahasiswa pada umumnya. Faktor-faktor tersebut misalnya jumlah kantor cabang pembantu suatu bank di wilayah Semarang, banyaknya mesin ATM, kondisi gedung dan fasilitas fisik lainnya, tingkat suku bunga, adanya hadiah langsung.

Faktor-faktor diluar hal tersebut tidak diperhitungkan dalam penelitian, seperti misalnya besarnya aset suatu bank, tingkat *rentabilitas*, *solvabilitas* dan *likuiditas*, *Return on Equity (ROE)*, *Capital Adequacy Ratio (CAR)*, *Loan to Deposit Ratio (LDR)*.

1.3. TUJUAN DAN KEGUNAAN PENELITIAN

Tujuan dan kegunaan yang akan diperoleh dari penelitian ini dapat dilihat berikut ini.

1.3.1. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang muncul dan perumusan masalah yang telah disusun maka tujuan penelitian dapat dibedakan menjadi dua, yaitu :

1.3.1.1. Tujuan Umum

Secara umum, tujuan penelitian adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang dipertimbangkan pelajar dan mahasiswa dalam memilih suatu tabungan. Sebelum memutuskan untuk memilih suatu tabungan, faktor-faktor yang dipertimbangkan pelajar dan mahasiswa tersebut secara garis besar meliputi dua hal, yaitu :

1. Faktor kelengkapan dan fasilitas yang harus disediakan oleh suatu jenis tabungan yang sesuai dengan keinginan pelajar dan mahasiswa.
2. Faktor-faktor yang menjadi bahan pertimbangan pelajar dan mahasiswa dalam memilih suatu bank.

1.3.1.2. Tujuan Khusus

Tujuan penelitian secara khusus adalah berusaha untuk mengidentifikasi beberapa hal yang berkaitan secara langsung dengan tabungan SiPanda dan Bank Panin sebagai bank yang mengeluarkan tabungan tersebut. Beberapa hal yang akan diidentifikasi melalui tujuan khusus penelitian adalah :

1. Kekuatan dan kelemahan tabungan SiPanda dan Bank Panin sebagai bank pendukungnya dibandingkan dengan jenis tabungan lain beserta bank yang mengeluarkannya yang menjadi pesaing terdekat Bank Panin.
2. Faktor-faktor yang dipertimbangkan pelajar dan mahasiswa dalam memilih tabungan SiPanda.
3. Faktor-faktor yang dipertimbangkan pelajar dan mahasiswa dalam memilih tabungan Kesra.
4. Alasan-alasan pelajar dan mahasiswa untuk tidak lagi menjadi nasabah tabungan SiPanda.

1.3.2. KEGUNAAN PENELITIAN

Beberapa kegunaan yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dengan diketahuinya faktor-faktor yang menjadi bahan pertimbangan bagi pelajar dan mahasiswa dalam memilih suatu bank maka memudahkan pihak manajemen untuk menyusun strategi agar bank yang bersangkutan dapat menjadi alternatif pilihan yang terbaik bagi pelajar dan mahasiswa untuk menabung.

2. Dengan diketahuinya berbagai fasilitas yang harus disediakan oleh suatu jenis tabungan yang sesuai dengan keinginan pelajar dan mahasiswa maka akan membantu pihak manajemen untuk memutuskan fasilitas apa yang seharusnya disediakan oleh tabungan SiPanda. Selain itu juga akan membantu pihak manajemen untuk memutuskan fasilitas apa yang perlu dihapus karena tidak sesuai dengan keinginan pelajar.
3. Dengan diketahuinya kekuatan dan kelemahan tabungan SiPanda dan Bank Panin dibandingkan dengan jenis tabungan dan bank lain yang menjadi pesaing terdekat maka akan membantu pihak manajemen untuk mengatasi kelemahan tabungan SiPanda beserta Bank Panin sebagai bank pendukung tabungan SiPanda tersebut.

BAB II

PENELITIAN TERDAHULU DAN KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS

2.1. PENELITIAN TERDAHULU

Penelitian yang dilakukan oleh *Bortree, William H.* (1991) di Amerika Serikat dengan berdasarkan pada masukan konsumen berkesimpulan bahwa untuk mengembangkan produk baru, ada tiga hal pokok yang perlu diperhatikan. Pertama, menetapkan segmentasi berdasarkan perilaku konsumen. Kedua, mengembangkan produk yang memiliki karakteristik dan positioning dimata nasabah. Ketiga, menempatkan produk dan positioning sebaik mungkin dimata nasabah.

Dalam dunia perbankan, menurut hasil penelitian *Donnelly, James H. Jr* (1991) di Amerika Serikat, ada enam faktor yang secara nyata mempengaruhi produk baru agar bisa diterima pasar. Pertama, produk baru harus memiliki perbedaan dan keunggulan dibanding produk yang telah ada untuk memuaskan kebutuhan yang sama. Kedua, sesuai dengan nilai dan gaya hidup nasabah. Ketiga, mampu memenuhi kebutuhan konsumen. Keempat, sederhana, mudah dimengerti dan mudah untuk digunakan. Kelima, mampu merangsang nasabah untuk menginvestasikan dananya pada produk baru tersebut, dan mampu mempertahankannya. Keenam, cepat dalam pengembalian investasi.

Selain itu, hasil penelitian *Caira, Robert B.* (1993) di Amerika Serikat menunjukkan bahwa bagi kebanyakan bank, produk baru yang mereka kembangkan mungkin bukan yang terbaru di pasar. Mereka menemukan bahwa faktor kunci sukses suatu produk baru meliputi delapan faktor, yaitu :

deskripsi produk, kelengkapan produk, target pasar, kegiatan promosi, dokumentasi, hubungan dengan produk lain, sistem informasi manajemen dan diperbandingkan dengan produk pesaing.

Untuk mengetahui pentingnya fasilitas ATM dari suatu produk tabungan bagi pelajar dan mahasiswa dapat diketahui dari hasil penelitian *Schram, Jamie* (1991). *Schram, Jamie* yang melakukan penelitian di Amerika Serikat tentang faktor-faktor yang dipertimbangkan pelajar dan mahasiswa dalam memilih suatu bank dan produk tabungan, diketahui bahwa tersedianya ATM merupakan faktor penting yang selalu dipertimbangkan oleh pelajar dan mahasiswa.

Penelitian yang dilakukan oleh *Marr, Norman E.* (1990) di Selandia Baru terhadap 1.840 pemegang kartu ATM yang dipilih secara random dari populasi sebesar 136.835 orang pemegang kartu ATM, memperlihatkan bahwa lebih dari 30% mengatakan tujuan memegang kartu ATM adalah untuk menghindari antrian yang panjang dan lambatnya pelayanan apabila mengambil uang tunai di bank.

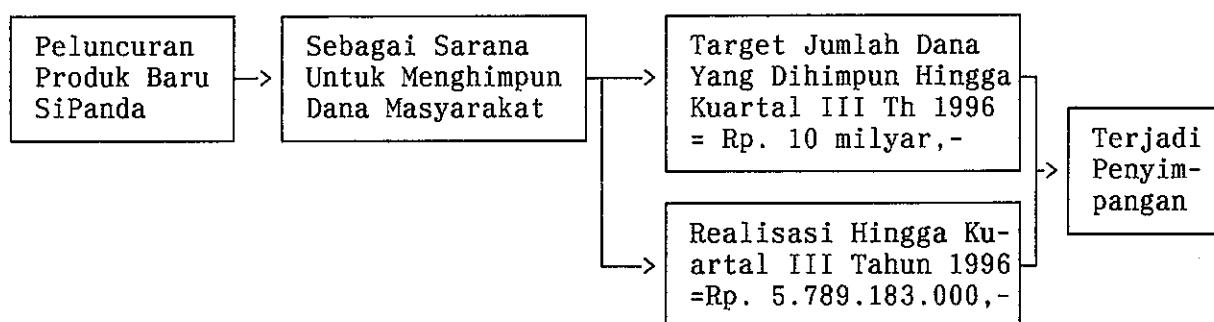
Sementara itu survei yang dilakukan oleh *Bednar, David A.* dan *Reeves, Carol A.* (1995) terhadap 41 bank di Amerika Serikat yang menyediakan fasilitas ATM, memperlihatkan bahwa 53% nasabah dibawah umur 35 tahun lebih menyukai mengambil uang tunai dari ATM dibandingkan dari kasir. Sementara 82% nasabah yang berumur di atas 55 tahun lebih menyukai mengambil uang tunai di kasir daripada mengambil uang tunai melalui ATM.

Lebih lanjut, *Bers, Joanna Smith* (1995) yang melakukan survei di Amerika Serikat terhadap 4.199 orang yang berusia antara 16 sampai dengan 74 tahun diperoleh hasil bahwa 47% memiliki kartu ATM. Para pemegang kartu ATM ini, 41% mempergunakan kartu ATM untuk mengambil uang tunai, 16% mempergunakannya sebagai kartu debit, sedangkan 13% untuk melakukan pengiriman uang.

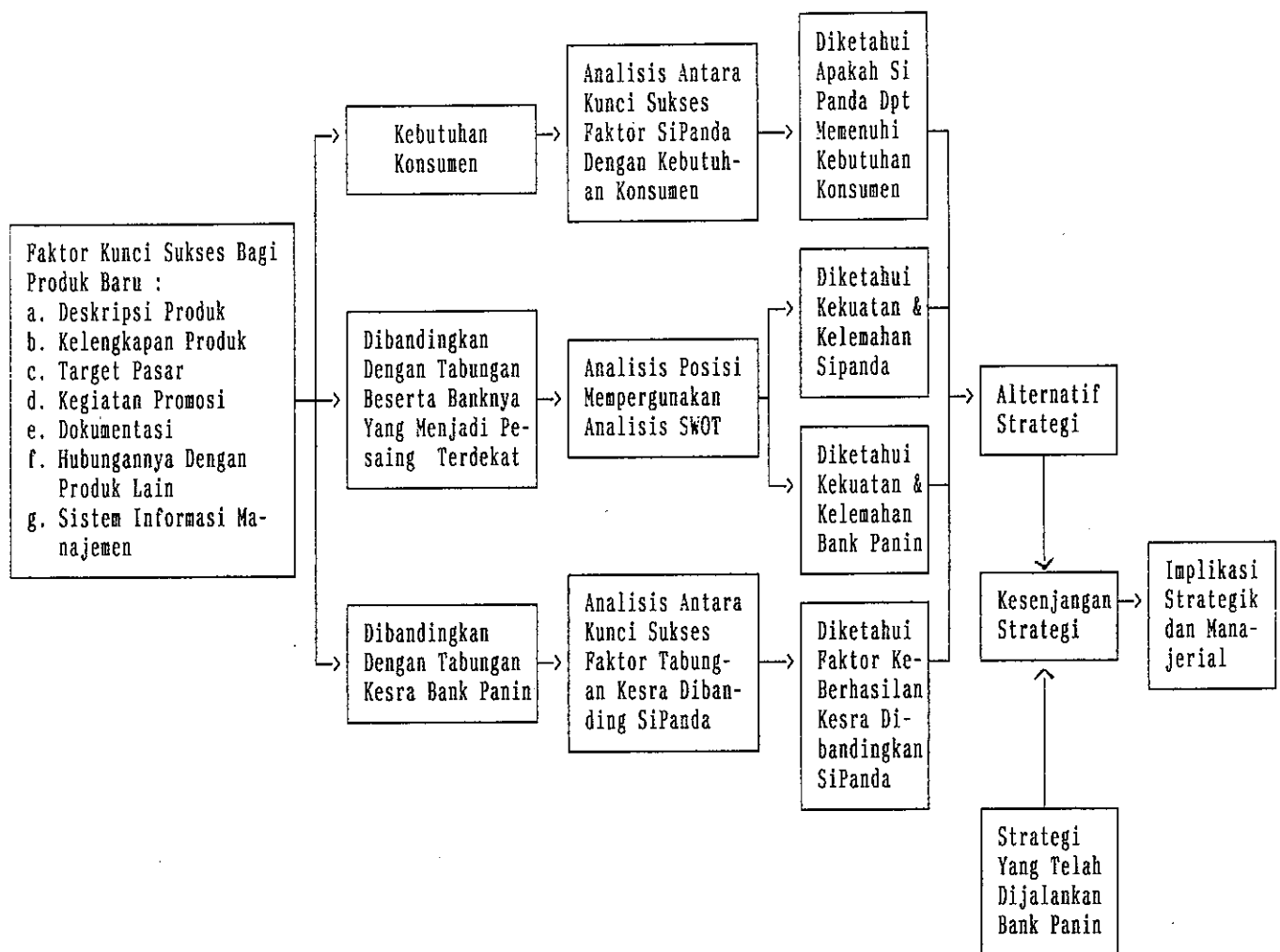
2.2. KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS

Masalah yang dihadapi oleh Bank Panin Cabang Semarang berkaitan dengan tabungan SiPanda yang merupakan jenis tabungan baru untuk pelajar dan mahasiswa adalah sebagai berikut :

Peluncuran produk baru berupa tabungan SiPanda sebagai sarana untuk menghimpun dana masyarakat, khususnya pelajar dan mahasiswa hasilnya tidak sesuai dengan target. Kenyataan ini dapat dilihat dari besarnya realisasi dana yang berhasil dihimpun oleh SiPanda hingga kuartal III tahun 1996 hanya sebesar Rp. 5.789.183.000,00 jauh dibawah target yang ditetapkan sebelumnya sebesar Rp. 10.000.000.000,00.



Selanjutnya penyimpangan yang terjadi tersebut akan dianalisis untuk mengetahui penyebab yang sebenarnya serta diupayakan untuk dicari alternatif pemecahannya melalui kerangka pemikiran teoritis sebagai berikut :



Kerangka pemikiran teoritis yang diajukan pada penelitian ini merupakan hasil evaluasi terhadap penelitian terdahulu. Selanjutnya dari hasil evaluasi tersebut dikembangkanlah suatu kerangka pemikiran teoritis yang merupakan gabungan dari penelitian-penelitian terdahulu.

Langkah pertama dari kerangka pemikiran teoritis adalah melakukan evaluasi dari 7 faktor kunci sukses sebagaimana hasil penelitian *Caira, Robert B.* (1993). Faktor kunci sukses yang kedelapan, yaitu diperbandingkan dengan produk pesaing, akan dilakukan analisis secara terpisah, mengingat alat analisa yang digunakan berbeda. Alat analisa yang digunakan untuk keperluan ini adalah analisis SWOT. Dengan analisis SWOT akan diperbandingkan antara tabungan SiPanda dan Bank Panin sebagai pendukungnya dengan produk tabungan bank lain termasuk bank yang bersangkutan yang menjadi pesaing terdekat. Dengan menggunakan analisis SWOT, terutama analisis Profil Keunggulan Strategik (*Strategic Advantage Profile*) akan dapat diketahui kekuatan dan kelemahan tabungan SiPanda dan Bank Panin dibandingkan dengan produk tabungan dan bank yang menjadi pesaing terdekat.

Langkah kedua, kerangka pemikiran teoritis diajukan berdasarkan hasil penelitian *Donnelly, James H. Jr.* (1991), yang mengkaji ada 6 faktor keberhasilan suatu produk baru dari sudut pandang kebutuhan konsumen. Hasil penelitian ini selanjutnya dikembangkan untuk meneliti apakah faktor kunci sukses SiPanda dapat memenuhi kebutuhan konsumen. Analisa dikembangkan lebih lanjut untuk meneliti kebutuhan konsumen berdasarkan segmentasi konsumen, positioning produk dimata konsumen sebagaimana penelitian yang telah dilakukan oleh *Bortree, William H.*

Langkah ketiga adalah melakukan analisis terhadap perbandingan antara tabungan SiPanda dengan tabungan

Kesra. Langkah ketiga ini perlu dilakukan mengingat cukup banyak pelajar dan mahasiswa yang memilih menjadi nasabah tabungan Kesra Bank Panin daripada menjadi tabungan SiPanda. Dengan analisis ini akan dapat diketahui faktor-faktor yang menjadi bahan pertimbangan utama pelajar dan mahasiswa dalam memilih tabungan Kesra.

Setelah langkah pertama, kedua dan ketiga dilakukan maka akan diperoleh alternatif strategi guna mengatasi permasalahan yang ada. Alternatif strategi tersebut selanjutnya diperbandingkan dengan strategi yang telah dijalankan perusahaan untuk mengatasi masalah yang ada. Dari perbandingan tersebut akan dapat diketahui beberapa kesenjangan yang timbul antara alternatif strategi teoritik yang diusulkan berdasarkan penelitian dengan strategi yang telah dijalankan perusahaan.

Langkah terakhir adalah mengatasi kesenjangan yang muncul tersebut dengan melakukan analisis terhadap strategi yang telah dijalankan perusahaan. Analisis berguna untuk menilai strategi perusahaan yang dapat diteruskan maupun yang sebaiknya dihentikan berdasarkan masukan dari strategi teoritik. Dengan demikian langkah terakhir ini lebih mengarah kepada implikasi strategik dan manajerial untuk setiap keputusan yang diambil.

2.3. HIPOTESIS

Untuk mempermudah didalam memecahkan masalah yang dihadapi oleh Bank Panin Cabang Semarang berkaitan dengan tabungan SiPanda, maka disusunlah suatu serangkaian hipotesis sebagai dugaan atau jawaban sementara terhadap masalah tersebut.

Seperti diketahui bahwa masalah timbul sehubungan dengan peluncuran produk baru berupa tabungan SiPanda. Sebagai sarana untuk menghimpun dana masyarakat khususnya pelajar dan mahasiswa, tabungan SiPanda ini hasilnya tidak sesuai dengan target yang ditetapkan. Kenyataan ini dapat dilihat dari besarnya realisasi dana yang berhasil dihimpun oleh SiPanda hingga kuartal III tahun 1996 hanya sebesar Rp. 5.789.183.000,00 jauh dibawah target yang ditetapkan sebelumnya sebesar Rp.10.000.000.000,00.

Dengan melihat permasalahan tersebut di atas, maka disusunlah serangkaian hipotesis sebagai berikut :

1. Posisi Bank Panin dan tabungan SiPanda dibandingkan dengan bank lain beserta produk tabungannya yang menjadi pesaing terdekat secara umum berada dalam posisi yang lemah.
2. Kurangnya kegiatan promosi pada saat awal tabungan SiPanda diluncurkan maupun pada saat-saat selanjutnya menyebabkan tabungan ini kurang dikenal pelajar dan mahasiswa. Dilain pihak gencarnya kegiatan promosi tabungan Kesra yang didukung oleh 20 bank swasta nasional menjadikan tabungan Kesra lebih dikenal oleh pelajar dan mahasiswa.

3. Pelajar dan mahasiswa yang mempunyai rekening tabungan tetapi bukan jenis rekening tabungan untuk pelajar dan mahasiswa, dengan pertimbangan utama bahwa tabungan tersebut menyediakan undian berhadiah uang tunai jutaan rupiah maupun karena tabungan tersebut menyediakan undian berhadiah mobil.

Sedangkan yang menjadi pertimbangan kedua adalah tersedianya fasilitas penarikan uang tunai melalui ATM. Sementara itu tersedianya kupon belanja dan diperolehnya diskon di toko-toko tertentu kurang menarik minat bagi sebagian besar pelajar dan mahasiswa.

4. Faktor-faktor yang menjadi bahan pertimbangan utama pelajar dan mahasiswa nasabah SiPanda adalah faktor tersedianya fasilitas ATM dan faktor kedekatan lokasi bank dengan tempat sekolah atau kampus.

2.4. DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL

Definisi operasional variabel yang dipergunakan dalam penelitian ini akan dijelaskan berikut ini.

2.4.1. Pelajar dan Mahasiswa

Yang dimaksud pelajar dan mahasiswa adalah setiap orang yang sedang menyelesaikan pendidikan di sekolah menengah pertama tingkat pertama (SMTP), sekolah menengah tingkat atas (SMTA) dan di perguruan tinggi.

Untuk keperluan penelitian, maka akan diambil sampel pelajar dan mahasiswa yang berasal dari SMTP dan SMTA baik itu swasta, negeri. Sementara untuk perguruan tinggi dapat

berasal dari IKIP Negeri, UNDIP dan perguruan tinggi swasta lainnya seperti IKIP swasta, akademi-akademi, sekolah tinggi dan universitas.

2.4.2. Variabel-Variabel dalam Analisis SWOT

Untuk keperluan analisis SWOT, khususnya penentuan Profil Keunggulan Strategik (*Strategic Advantage Profile*) maka variabel-variabel internal perusahaan yang akan diperbandingkan dengan pesaing terdekat Bank Panin meliputi :

1. Jaringan Organisasi

Jaringan organisasi suatu bank yang akan diperbandingkan dengan bank lain yang menjadi pesaing terdekat meliputi :

a. Jumlah Kantor Cabang Pembantu

Kantor cabang pembantu (capem) merupakan kantor perwakilan dari kantor cabang suatu bank. Untuk Bank Panin, kantor cabang Semarang terletak di Jl. Suari 27. Sedangkan kantor capem untuk wilayah Semarang terletak di LIK, Tanah Mas, Jl. Majapahit dan Jl. Achmad Yani. Banyaknya jumlah kantor capem suatu bank akan menguntungkan nasabah karena nasabah akan lebih menghemat waktu dan tenaga.

b. Pemerataan Lokasi Kantor Cabang Pembantu

Semakin meratanya kantor capem suatu bank di wilayah Semarang dalam arti untuk setiap kecamatan, pusat perdagangan maupun pendidikan ada kantor capemnya maka akan lebih luas jangkauan pelayanan bank tersebut kepada nasabah.

c. Koordinasi Antar Cabang Pembantu

Adanya koordinasi yang baik antar cabang pembantu akan memberi nilai positif untuk bank yang bersangkutan. Koordinasi ini bisa berupa kemampuan dilaksanakannya semua transaksi di seluruh capem walaupun nasabah hanya terdaftar di salah satu capem saja.

d. Kemampuan Capem

Kemampuan capem lebih ditekankan bahwa seluruh capem yang dimiliki suatu bank mempunyai kemampuan yang sama atau sesuai standar yang ditetapkan. Kemampuan capem dapat berupa kemampuan dalam menangani berbagai jenis transaksi maupun kemampuan memberi pelayanan kepada nasabah.

e. Sistem Jaringan Organisasi

Sistem jaringan organisasi secara *on line* antara kantor cabang dengan capem-capemnya maupun antar kantor cabang di kota-kota seluruh Indonesia akan sangat menguntungkan nasabah dalam bertransaksi. Dengan sistem ini nasabah akan dapat mengambil dan menyetor uang, mengirimkan uang, menanyakan saldo maupun transaksi lainnya di seluruh kantor cabang dan kantor capem yang ada.

2. *Automated Teller Machine (ATM)*

Berbagai hal yang berkaitan dengan tersedianya ATM yang akan dibandingkan dengan bank lain meliputi :

a. Jumlah ATM

Merupakan banyaknya ATM yang dimiliki oleh suatu kantor cabang bank dalam suatu wilayah tertentu, misal di Semarang.

b. Pemerataan ATM

Sejauh mana ATM milik suatu bank dapat dijumpai dalam suatu wilayah tertentu. Semakin merata atau dengan kata lain semakin menyebar ATM tersebut di pusat-pusat perbelanjaan, pendidikan dan tempat-tempat strategis lainnya maka akan lebih memudahkan nasabah untuk mengambil uang tunai.

c. Kelancaran Penggunaan ATM

ATM yang sering rusak atau macet pada waktu proses pengambilan uang tunai akan memberi masalah tersendiri bagi nasabah.

d. Kondisi Fisik ATM

Kondisi kebersihan, tata udara dan tata cahaya didalam ruangan ATM maupun kondisi bangunan fisik ATM akan berpengaruh terhadap minat nasabah untuk mengambil uang tunai pada ATM yang bersangkutan.

e. Faktor Keamanan

Keamanan disekitar lokasi ATM akan menjadi pertimbangan penting bagi nasabah untuk mempergunakan ATM tersebut.

3. Kualitas Karyawan Bank

Kualitas karyawan bank yang akan diperbandingkan pada penelitian ini terutama kualitas yang dapat secara langsung dialami oleh pelajar dan mahasiswa. Untuk itu, faktor kualitas yang dimaksud antara lain berupa :

a. Keramahan Dalam Pelayanan

Keramahan dalam pelayanan dapat diwujudkan dalam bentuk selalu tersenyum dalam melayani nasabah atau sekedar

basa-basi menanyakan keadaan nasabah.

b. Kecepatan Dalam Pelayanan

Cepat tidaknya pelayanan dapat dilihat dari seberapa lama nasabah menunggu untuk dilayani dan seberapa lama nasabah membutuhkan waktu untuk menyelesaikan satu transaksi. Sebagai contoh, untuk keperluan pengambilan dan penyetoran tabungan, waktu yang diperlukan tidak lebih dari 5 menit.

c. Ketepatan Dalam Pelayanan

Jarangnya karyawan melakukan kesalahan dalam menangani suatu transaksi dapat dijadikan salah satu faktor untuk menilai bahwa karyawan tersebut berkualitas.

d. Kepedulian Dalam Menghadapi Keluhan Nasabah

Kepedulian karyawan dapat diwujudkan dalam bentuk penanganan dengan segera untuk setiap keluhan yang masuk.

4. Kondisi Gedung dan Fasilitas Lainnya

Kondisi gedung dan fasilitas lainnya untuk kantor cabang suatu bank yang akan menjadi bahan perbandingan meliputi :

a. Kemegahan Gedung Bank

Yang dimaksud dengan kemegahan disini adalah kemegahan dalam indahnya bentuk bangunan, besarnya bangunan dan tingginya lantai gedung suatu bank.

b. Kondisi Interior Gedung

Kondisi interior yang dimaksud adalah kondisi mengenai tata udara, tata lampu, fasilitas tempat dan ruang tunggu serta masalah dekorasi di dalam gedung.

c. Tempat Parkir.

Merupakan areal untuk memarkir kendaraan yang dise-

diakan oleh bank. Masalah keamanan tempat parkir, fasilitas parkir gratis dan luasnya areal parkir merupakan tiga hal untuk menilai baik tidaknya tempat parkir suatu bank.

5. Kegiatan Promosi

Kegiatan promosi Bank Panin untuk tabungan SiPanda yang akan diperbandingkan dengan kegiatan promosi produk tabungan pesaing terdekat lebih ditekankan kepada jenis kegiatan promosi seperti periklanan dan sponsor resmi suatu kegiatan. Untuk keperluan penelitian maka akan diperbandingkan mengenai :

a. Jumlah Penayangan di Televisi

Mengandung arti seberapa sering pelajar dan mahasiswa melihat iklan SiPanda dibanding produk tabungan lain milik bank pesaing di televisi untuk setiap bulannya.

b. Jumlah Pemuatan di Koran dan Majalah

Mengandung arti seberapa sering pelajar dan mahasiswa melihat iklan SiPanda dibanding produk tabungan lain milik bank pesaing di koran yang berskala nasional maupun daerah setiap bulannya.

c. Jumlah Pemasangan Baliho atau Spanduk

Mengandung arti seberapa sering pelajar dan mahasiswa melihat iklan SiPanda dibanding produk tabungan lain milik bank pesaing di baliho maupun spanduk yang ada disekitar wilayah Semarang.

d. Jumlah partisipasi sebagai sponsor resmi suatu kegiatan

Kegiatan ini dapat berupa kegiatan olah raga, kesenian maupun seminar-seminar. Dalam hal ini akan diperban-

dingkan seberapa sering pelajar dan mahasiswa mengetahui tabungan SiPanda sebagai sponsor resmi kegiatan tersebut dibandingkan dengan produk tabungan milik bank pesaing.

6. Produk Tabungan

Untuk produk tabungan, yang dalam hal ini SiPanda ada beberapa hal yang akan diperbandingkan dengan produk tabungan milik bank pesaing terdekat. Beberapa hal yang akan diperbandingkan tersebut berkenaan dengan berbagai ketentuan, kelengkapan dan fasilitas yang ada pada produk tersebut, terutama yang meliputi :

a. Pembukaan Rekening Tabungan

Faktor-faktor yang akan diperbandingkan antara tabungan SiPanda dengan tabungan lain milik pesaing yang berkenaan dengan pembukaan rekening antara lain mengenai syarat pembukaan rekening, prosedur pembukaan rekening, besarnya setoran awal, besarnya saldo yang harus tersisa untuk setiap pengambilan.

b. Bunga Tabungan.

Meliputi besarnya tingkat bunga sebelum pajak, dihitung berdasarkan saldo rata-rata atau saldo terendah, bunga harian atau bulanan.

c. Biaya Tabungan.

Biaya tabungan dapat berupa biaya administrasi bulanan, biaya penutupan rekening.

d. Tersedianya ATM

Tersedia atau tidaknya ATM untuk suatu tabungan, termasuk didalamnya biaya pembuatan kartu ATM, biaya ad-

ministrasi per bulan, jangka waktu pembuatan kartu ATM, kemudahan dan kelancaran penggunaan ATM.

e. Hadiah Tabungan.

Merupakan suatu hadiah, yang diperoleh nasabah baik secara langsung maupun melalui undian apabila memiliki rekening suatu tabungan. Jenis hadiah tabungan bermacam-macam, sebagai contoh untuk tabungan SiPanda berhadiah kupon belanja untuk setiap poin yang dikumpulkan dari saldo tabungan. Dilain pihak, tabungan Palapa milik Bank Duta menyediakan beasiswa bagi 100 pelajar dan mahasiswa setiap tahunnya. Tahapan BCA menyediakan undian hadiah berupa puluhan mobil, sepeda motor dan barang berharga lainnya. Sedangkan tabungan Kesra menyediakan undian berhadiah uang setiap tahun sebesar Rp. 2.400.000.000,00 untuk empat kali masa pengundian. Bagi pemenang pertama, disediakan hadiah sebesar Rp.150.000.000,00. Jenis-jenis hadiah inilah yang nantinya dibandingkan antara tabungan SiPanda dengan tabungan lainnya untuk diketahui mana yang paling diminati pelajar dan mahasiswa.

f. Fasilitas Tabungan

Fasilitas tabungan ini dapat berwujud berbagai fasilitas yang diperoleh oleh nasabah secara cuma-cuma, misalnya fasilitas asuransi jiwa, pembayaran rekening telepon dan listrik, informasi saldo tabungan, dapat dijadikan sebagai jaminan kredit, fasilitas magang di bank yang bersangkutan, fasilitas diskon di toko-toko tertentu.

2.4.3. Faktor-Faktor Yang Menjadi Bahan Pertimbangan Pelajar dan Mahasiswa Dalam Memilih Suatu Bank

Analisis terhadap faktor-faktor yang menjadi bahan pertimbangan pelajar dan mahasiswa dalam memilih suatu tabungan meliputi beberapa hal sebagai berikut :

1. Kepemilikan Suatu Bank

Ada lima jenis bank berdasarkan kepemilikannya, yaitu Bank Umum Milik Negara, Bank Umum Swasta, Bank Pembangunan Daerah, Bank Asing dan Bank Campuran (dimiliki oleh Bank Umum Swasta dan Bank Asing).

2. Jaringan Organisasi

- a. Jumlah Kantor Cabang Pembantu
- b. Pemerataan Lokasi Kantor Cabang Pembantu
- c. Koordinasi Antar Cabang Pembantu
- d. Kemampuan Capem
- e. Sistem Jaringan Organisasi *On Line*

3. Tersedianya *Automated Teller Machine (ATM)*

- a. Jumlah ATM
- b. Pemerataan ATM
- c. Kelancaran Penggunaan ATM
- d. Kondisi Fisik ATM
- e. Faktor Keamanan

4. Kualitas Karyawan Bank

- a. Keramahan Dalam Pelayanan
- b. Kecepatan Dalam Pelayanan
- c. Ketepatan Dalam Pelayanan
- d. Kepedulian Dalam Menghadapi Keluhan Nasabah

5. Kondisi Gedung dan Fasilitas Lainnya

- a. Kemegahan Gedung Bank
- b. Kondisi Interior Gedung
- c. Tempat Parkir

6. Kegiatan Promosi Perusahaan

Kegiatan promosi suatu bank dan produk-produknya yang secara langsung mempengaruhi minat pelajar dan mahasiswa untuk memilih bank yang bersangkutan, berkaitan dengan :

- a. Jumlah Penayangan di televisi
- b. Jumlah Pemuatan di Koran dan Majalah
- c. Jumlah Pemasangan Baliho dan Spanduk
- d. Jumlah Partisipasi Sebagai Sponsor Resmi Suatu Kegiatan.

2.4.4. Faktor Kelengkapan dan Fasilitas Yang Dipertimbangkan Pelajar dan Mahasiswa Dalam Memilih Suatu Tabungan

Analisis terhadap faktor kelengkapan dan fasilitas yang dipertimbangkan pelajar dan mahasiswa dalam memilih suatu tabungan meliputi :

1. Pembukaan Rekening Tabungan

- a. Syarat Pembukaan Rekening
- b. Prosedur Pembukaan Rekening
- c. Besarnya Setoran Awal
- d. Besarnya Saldo Yang Harus Tersisa Untuk Setiap Pengambilan

2. Bunga Tabungan

- a. Besarnya Tingkat Bunga

b. Perhitungan Bunga

Berdasarkan saldo rata-rata atau terendah setiap bulannya

c. Jenis Bunga (bunga harian atau bulanan)

3. Biaya Tabungan

a. Biaya Administrasi Bulanan

b. Biaya Penutupan Tabungan

4. Automated Teller Machine (ATM)

a. Biaya Pembuatan kartu ATM

b. Biaya Administrasi per Bulan

c. Jangka Waktu Pembuatan Kartu ATM

d. Kemudahan dan Kelancaran Penggunaan ATM

5. Hadiah Tabungan

a. Undian Berhadiah Mobil dan Barang Berharga Lainnya

b. Undian Berhadiah Utama Uang Ratusan Juta

c. Undian Berhadiah Beasiswa

d. Undian Berhadiah Wisata ke Luar Negeri

e. Hadiah Langsung Berupa Kupon Belanja

6. Fasilitas Tabungan

a. Fasilitas Asuransi Jiwa

b. Fasilitas Pembayaran Rekening Telpon, Listrik, PAM

c. Fasilitas Magang di Bank Yang Bersangkutan

d. Fasilitas Diskon di Toko-Toko Tertentu

e. Fasilitas Informasi Saldo Tabungan

f. Dapat Digunakan Sebagai Jaminan Kredit

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian dalam usulan penelitian ini meliputi beberapa hal, yaitu :

3.1. METODE PENGUMPULAN DATA

Metode pengumpulan data akan membahas beberapa hal yang berkaitan dengan :

3.1.1. Jenis Data

Jenis data yang dipergunakan ada 2 macam, yaitu :

a. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh dari sumber penelitian melalui observasi dan komunikasi langsung dengan pelajar dan mahasiswa.

Data-data ini berupa :

- Data jajak pendapat dari pelajar dan mahasiswa yang menjadi nasabah tabungan SiPanda dan tabungan Kesra Bank Panin.
- Data jajak pendapat dari pelajar dan mahasiswa yang bukan nasabah Bank Panin tetapi memiliki rekening tabungan pada bank lain.

b. Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh oleh peneliti tidak secara langsung, atau dengan kata lain melalui pihak kedua.

Data ini telah tersedia di Bank Panin, Biro Pusat Statistik dan Kanwil Depdikbud Propinsi Jawa Tengah.

Data-data tersebut meliputi :

- Besarnya jumlah pelajar dan mahasiswa yang menjadi nasabah tabungan Kesra dan tabungan SiPanda.
- Besarnya jumlah rupiah yang diinvestasikan oleh pelajar dan mahasiswa yang menjadi nasabah Kesra dan SiPanda.
- Nama-nama bekas nasabah tabungan SiPanda.
- Jumlah pelajar dan mahasiswa di Kodya Semarang.
- Data Laporan Rugi/Laba Bank Panin beserta capem-capemnya.

3.1.2. Sumber Data

Data dalam penelitian ini nantinya terutama berasal dari lima sumber, yaitu :

- a. Nasabah tabungan Kesra, nasabah dan bekas nasabah tabungan SiPanda yang berasal dari Bank Panin Cabang Semarang beserta capem LIK, Tanah Mas, Jl. Achmad Yani dan Jl. Majapahit.
- b. Pelajar dan mahasiswa pemegang rekening Tabungan Bali Trend Bank Bali, Tahapan BCA, Tabungan Palapa Bank Duta, Tahapan Lippobank, Tabungan Kesra BII dan Tabungan Bank Umum Nasional (BUN), Tabungan Taplus Bank BNI dan Tabungan Bima Bank BPD Jateng.
- c. Laporan keuangan Bank Panin Cabang Semarang.
- d. Biro Pusat Statistik Kotamadya Semarang.
- e. Kanwil Depdikbud Propinsi Jawa Tengah.

3.1.3. Populasi dan Sampel

Pada penelitian ini, populasinya adalah keseluruhan pelajar dan mahasiswa yang ada di Kodya Semarang. Tabel 3 di bawah ini memperlihatkan keseluruhan jumlah pelajar dan mahasiswa yang tercatat diberbagai tingkat pendidikan beserta jumlah sekolah atau perguruan tinggi pada tahun 1994.

TABEL 3. JUMLAH SISWA DAN SEKOLAH / PERGURUAN TINGGI UNTUK TINGKAT SMTP, SMTA DAN PERGURUAN TINGGI DI KODYA SEMARANG PADA TAHUN 1994

TINGKAT PENDIDIKAN	JUMLAH SEKOLAH/ PERGURUAN TINGGI	JUMLAH SISWA
SEKOLAH MENENGAH TINGKAT PERTAMA		
a. SMTP Negeri	42	26.808
b. SMTP Swasta	127	39.087
c. Yang sederajat	20	2.307
SEKOLAH MENENGAH TINGKAT ATAS		
a. SMTA Negeri	26	20.971
b. SMTA Swasta	106	30.761
c. Yang Sederajat	13	2.620
PERGURUAN TINGGI		
a. IKIP Negeri	1	6.781
b. Universitas Diponegoro	1	16.832
c. Perguruan Tinggi Swasta (IKIP, Akademi, Universitas)	35	47.607
J U M L A H	371	193.774

Sumber : Data Sekunder Yang Diolah

Dari Tabel 3 diketahui bahwa populasi pelajar dan mahasiswa di Kodya Semarang adalah sebesar 193.774 orang. Selanjutnya untuk keperluan penelitian akan diambil 120 sampel dengan menggunakan metode *Random Sampling*, khususnya *Stratified Random Sampling*. Metode ini dipilih dalam

penelitian mengingat jumlah populasi pelajar dan mahasiswa di Kodya Semarang dapat diketahui dengan pasti. Selain itu setiap unsur dalam populasi mendapat kesempatan yang sama untuk menjadi sampel, karena melalui metode ini akan dilakukan pengambilan sampel secara acak berdasarkan lapisan-lapisan atau stratifikasi populasi. Stratifikasi populasi yang dimaksud dalam penelitian adalah stratifikasi berdasarkan tingkat pendidikan pelajar dan mahasiswa, yaitu tingkat SMTP, SMTA dan perguruan tinggi.

Penentuan besarnya sampel sebesar 120 sampel diperoleh melalui perhitungan yang dapat dilihat pada Lampiran H dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

Rumus :

$$SE = \sqrt{\frac{p \cdot q}{n}} \times \sqrt{\frac{N_p - n}{N_p - 1}}$$

Keterangan :

p = proporsi dimana suatu keadaan bisa terjadi di dalam populasi

q = proporsi dimana suatu keadaan tidak terjadi di dalam populasi, jadi q = 1-p

N_p = besarnya populasi

n = besarnya sampel yang diambil

SE = *Standard Error*

Jika dalam penelitian ini ditetapkan *confidence level* sebesar 80% dan *degree of reliability* sebesar 5% maka SE akan diperoleh sebesar 0,0455 melalui rumus berikut ini.

Rumus :

$$SE = \frac{\text{degree of reliability}}{Zc}$$

dimana $Zc = \text{confidence coefficient}$, yang dapat dilihat pada Lampiran H.

Selain mempergunakan rumus di atas, pengambilan sampel sebesar 120 orang ini juga mempertimbangkan bahwa populasi sudah cukup homogen dalam arti bahwa karakteristik populasi dapat diketahui, yaitu merupakan orang-orang yang berpendidikan, masuk dalam kelompok remaja atau anak muda dan yang sedang menempuh pendidikan di kota Semarang.

Selanjutnya, sampel sebanyak 120 orang ini dibedakan ke dalam masing-masing stratifikasi, yaitu SMTP sebanyak 40 sampel, SMTA sebanyak 40 sampel dan mahasiswa sebanyak 40 sampel. Pertimbangan mempergunakan sampel sebanyak 40 orang untuk masing-masing stratifikasi tersebut agar didapat jumlah yang proporsional untuk setiap stratifikasi.

Dari setiap stratifikasi tersebut masih dibedakan lagi untuk sampel yang merupakan nasabah interen sebanyak 20 orang dan nasabah ekteren sebanyak 20 orang. Sampel nasabah interen ini terdiri atas nasabah tabungan Kesra dan SiPanda masing-masing sebanyak 10 sampel. Sedangkan sampel nasabah ekteren, masih dibedakan lagi ke dalam sampel yang berasal dari nasabah bank yang dianggap lebih unggul dibanding dengan Bank Panin, yaitu Bank BCA dan Lippobank sebanyak 10 sampel serta dari nasabah bank yang

dianggap sebanding dengan Bank Panin, yaitu BUN, BII, BNI, BPD Jateng, Bank Duta dan Bank Bali sebanyak 10 sampel. Dengan pembagian seperti ini maka diharapkan terjadi jumlah yang proporsional untuk masing-masing sampel, baik itu antara sampel interen dengan sampel ekteren maupun antara sampel yang berasal dari nasabah bank yang dianggap lebih unggul dibanding Bank Panin dengan sampel yang berasal dari nasabah bank yang sebanding dengan Bank Panin.

3.1.4. Metode Pengumpulan Data

Ada tiga metode pengumpulan data di dalam suatu kegiatan penelitian. Untuk mengumpulkan data terutama data primer bisa dilakukan dengan metode survei, observasi dan eksperimental.

Pada penelitian ini, metode pengumpulan data akan mempergunakan metode survei. Dengan metode pengumpulan data melalui metode survei ini diperlukan suatu kegiatan untuk bertanya kepada pelajar dan mahasiswa yang menjadi nasabah tabungan Kesra dan SiPanda di Bank Panin maupun pelajar dan mahasiswa yang tercatat sebagai nasabah di Bank lain. Pelajar dan mahasiswa yang terpilih sebagai sampel untuk penelitian selanjutnya disebut responden. Dari responden tersebut akan diperoleh berbagai informasi, baik itu informasi yang diperoleh melalui tanya jawab secara langsung, telepon dan surat menyurat.

Untuk keperluan pengumpulan data dengan metode survei maka digunakan alat bantu berupa daftar pertanyaan atau kuesioner. Contoh *kuesioner* dapat dilihat pada Lampiran A.

3.2. TEKNIK ANALISIS DATA

Data yang telah terkumpul melalui metode survei selanjutnya akan dianalisis dengan mempergunakan teknik analisis data yang disesuaikan dengan tujuan penelitian, baik itu tujuan umum maupun tujuan khusus penelitian. Ada dua teknik analisis data yang akan dipergunakan pada penelitian ini, yaitu :

a. Analisis SWOT

(*Strenghts, Weaknesses, Opportunities and Threats*)

b. Statistik Nonparametrik

3.2.1. Analisis SWOT

Analisis SWOT digunakan sebagai alat untuk menganalisis kekuatan dan kelemahan tabungan SiPanda dan Bank Panin sebagai bank pendukungnya dibandingkan dengan jenis tabungan lain beserta bank yang mengeluarkannya yang menjadi pesaing terdekat Bank Panin.

Analisis SWOT sebenarnya terdiri atas 2 macam analisis, yaitu analisis SAP (*Strategic Advantage Profile*) yang digunakan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan perusahaan dibanding dengan pesaing terdekat dan analisis ETOP (*Environment Threats Opportunities Profile*) yang digunakan untuk mengidentifikasi ancaman dan peluang yang ada di industri. Berhubung analisis SWOT pada penelitian ini lebih ditekankan kepada analisis untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan perusahaan dibandingkan dengan pesaing terdekat, maka alat analisis yang akan dipakai adalah analisis SAP.

Untuk keperluan analisis SAP, terlebih dahulu ditentukan Faktor Kunci Sukses (*Key Succes Factor*) industri perbankan. Faktor kunci sukses perusahaan ini terletak pada variabel-variabel internal atau variabel yang ada di dalam perusahaan. Variabel-variabel internal yang akan diidentifikasi dapat dilihat pada halaman 37.

Langkah pertama dalam analisis SAP adalah melakukan evaluasi terhadap analisis nilai yang diberikan oleh 120 responden untuk ke-27 variabel internal yang ada. Analisis nilai yang diberikan oleh setiap responden adalah dengan memilih salah satu dari kelima nilai di bawah ini dengan catatan :

- 2 apabila Bank Panin dan tabungan SiPanda sangat lemah dibanding dengan bank dan tabungan lain yang menjadi pesaing terdekat.
- 1 apabila Bank Panin dan tabungan SiPanda lemah dibanding dengan bank dan tabungan lain yang menjadi pesaing terdekat.
- 0 apabila Bank Panin dan tabungan SiPanda sama keduanya dengan bank dan tabungan lain yang menjadi pesaing terdekat.
- 1 apabila Bank Panin dan tabungan SiPanda lebih unggul dibanding dengan bank dan tabungan lain yang menjadi pesaing terdekat.
- 2 apabila Bank Panin dan tabungan SiPanda sangat unggul dibanding dengan bank dan tabungan lain yang menjadi pesaing terdekat.

FAKTOR KUNCI SUKSES PADA INDUSTRI PERBANKAN

VARIABEL INTERNAL	BOBOT	ANALISIS NILAI					NILAI TERTIMBANG	FAKTA EMPIRIK
		-2	-1	0	1	2		
JARINGAN ORGANISASI								
1. Jumlah Kantor Cabang Pembantu	1.	
2. Pemerataan Lokasi Kantor Capem	2.	
3. Koordinasi Antar Cabang Pembantu	3.	
4. Kemampuan Cabang Pembantu	4.	
5. Sistem Jaringan Organisasi	5.	
AUTOMATED TELLER MACHINE (ATM)								
6. Jumlah ATM	6.	
7. Pemerataan ATM	7.	
8. Kelancaran Penggunaan ATM	8.	
9. Kondisi Fisik ATM	9.	
10. Faktor Keamanan	10.	
KUALITAS KARYAWAN BANK								
11. Keramahan Dalam Pelayanan	11.	
12. Kecepatan Dalam Pelayanan	12.	
13. Ketepatan Dalam Pelayanan	13.	
14. Kepedulian Dalam Menghadapi Keluhan Nasabah	14.	
KONDISI GEDUNG DAN FASILITAS LAINNYA								
15. Kemegahan Gedung Bank	15.	
16. Kondisi Interior Gedung	16.	
17. Tempat Parkir	17.	
KEGIATAN PROMOSI								
18. Jumlah Penayangan di Televisi	18.	
19. Jumlah Pemuatan di Koran dan Majalah	19.	
20. Jumlah Pemasangan Baliho dan Spanduk	20.	
21. Jumlah partisipasi sebagai sponsor resmi suatu kegiatan	21.	
PRODUK TABUNGAN								
22. Pembukaan Rekening Tabungan	22.	
23. Bunga Tabungan	23.	
24. Biaya Tabungan	24.	
25. Tersedianya ATM	25.	
26. Hadiah Tabungan	26.	
27. Fasilitas Tabungan	27.	

Selanjutnya angka yang dimasukkan ke kolom analisis nilai dalam tabel analisis faktor kunci sukses di industri perbankan adalah angka yang paling banyak dipilih oleh ke-120 responden tersebut.

Langkah kedua adalah menentukan bobot untuk masing-masing variabel internal. Besar kecilnya bobot tergantung dari ranking yang diperoleh masing-masing variabel tersebut. Karena ada 120 responden yang memberi ranking terhadap 27 variabel internal maka besar kecilnya ranking untuk satu variabel internal diperoleh dengan cara menjumlah ke-120 ranking yang diberikan oleh masing-masing responden kepada satu variabel internal tersebut. Jumlah ranking yang paling kecil yang dimiliki oleh satu variabel internal dibanding dengan ke-26 variabel internal lainnya selanjutnya diberi angka 1, yang berarti merupakan faktor kunci sukses terpenting di industri perbankan menurut pandangan pelajar dan mahasiswa. Selanjutnya variabel internal ini diberi angka bobot atau score yang paling besar, yaitu 27.

Tetapi karena total bobot harus sama dengan satu, maka angka bobot tersebut dibuat prosentase. sehingga untuk angka bobot paling besar yaitu 27, prosentase yang diperoleh adalah sebesar $(27/378) \times 100\% = 7,143\%$. Angka 7,143 inilah yang dimasukkan ke kolom bobot pada tabel analisis kunci sukses faktor industri perbankan.

Dari perkalian antara angka bobot dengan angka analisis nilai akan diperoleh nilai tertimbang. Selanjutnya jumlah total dari nilai tertimbang akan dapat diketahui

posisi Bank Panin dan tabungan SiPanda dalam industri perbankan dibandingkan dengan pesaing terdekat, dengan kriteria sebagai berikut :

-2 s/d -1 artinya sangat lemah

-1 s/d 0 artinya lemah

0 s/d 1 artinya bertahan atau sebanding

1 s/d 2 artinya dominan, lebih kuat

3.2.2. Statistik Nonparametrik

Statistik nonparametrik sebagai alat analisa pada penelitian ini akan digunakan untuk mengidentifikasi dan menguji beberapa hal di bawah ini, yaitu :

1. Faktor kelengkapan dan fasilitas yang harus disediakan oleh suatu jenis tabungan yang sesuai dengan keinginan pelajar dan mahasiswa.
2. Faktor-faktor yang menjadi bahan pertimbangan pelajar dan mahasiswa dalam memilih suatu bank.
3. Faktor-faktor utama yang mendorong pelajar dan mahasiswa menjadi nasabah tabungan SiPanda.
4. Faktor-faktor utama yang dijadikan bahan pertimbangan pelajar dan mahasiswa sehingga memilih tabungan Kesra daripada tabungan SiPanda.
5. Alasan-alasan pelajar dan mahasiswa untuk tidak lagi menjadi nasabah tabungan SiPanda.

Dasar pertimbangan mempergunakan statistik nonparametrik dalam mengidentifikasi dan menguji kelima hal tersebut di atas adalah :

- a. Pada statistik nonparametrik, sampel-sampel yang akan diteliti tidak tergantung pada bentuk distribusi populasinya.
- b. Statistik nonparametrik sering disebut pula sebagai *tes ranking*, karena dapat digunakan untuk menganalisis data yang sifatnya ranking. Data yang sifatnya ranking ini termasuk dalam tingkat pengukuran skala *ordinal* atau skala urutan. Didalam skala *ordinal*, hubungan antara variabel yang diteliti dapat berupa hubungan : sesuatu lebih disukai daripada, lebih tinggi daripada, dan seterusnya.
- c. Kesederhanaan dalam penghitungannya.

Lebih lanjut, statistik nonparametrik yang dipergunakan untuk menguji hipotesis yang telah dibuat adalah *Koefisien Konkordansi Kendall (W)*. Dengan mempergunakan *Koefisien Konkordansi Kendall (W)* maka didapat suatu pemecahan terhadap masalah untuk menentukan kecocokan menyeluruh dari ranking yang diberikan oleh ke-120 responden untuk sejumlah variabel yang diajukan.

Prosedur Pemakaian *Koefisien Konkordansi Kendall (W)*

Untuk menghitung W , pertama-tama dicari jumlah ranking R_j dalam setiap kolom pada suatu tabel $k \times N$. Huruf k adalah banyaknya responden dan huruf N adalah jumlah variabel internal perusahaan. Langkah selanjutnya menjumlahkan R_j itu dan membagi jumlah tersebut dengan N untuk menemukan harga *mean* (rata-rata) R_j . Masing-masing R_j kemudian dapat dinyatakan sebagai deviasi dari harga *mean*

tersebut. Akhirnya s yang merupakan jumlah kuadrat deviasi-deviasi ini dapat ditemukan. Dengan mengetahui harga-harga ini, maka dapat dihitung harga W .

Harga W yang diperoleh pada penelitian ini menyatakan derajat kecocokan antara ke-120 responden dalam memberi ranking terhadap sejumlah variabel sebagaimana tertuang dalam tujuan penelitian. Harga W dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$W = \frac{s}{\frac{1}{12} k^2 (N^3 - N)} \dots\dots\dots (1)$$

dimana s = jumlah kuadrat deviasi observasi dari *mean* R_j , jadi s =

$$\Sigma \left(R_j - \frac{\Sigma R_j}{N} \right)^2 \dots\dots\dots (2)$$

Uji Signifikansi W

Setelah harga W diperoleh, langkah selanjutnya adalah melakukan uji signifikansi terhadap harga W tersebut. Bilamana N lebih besar daripada tujuh, pernyataan yang diberikan dalam rumus (1) mendekati distribusi *Chi-Square* dengan $db = N - 1$.

$$\chi^2 = \frac{s}{\frac{1}{12} kN (N + 1)} \dots\dots\dots (3)$$

Artinya, sembarang harga sebesar suatu harga W observasi dapat ditemukan dengan menemukan χ^2 melalui rumus (3). Kemudian ditetapkan kemungkinan yang berkaitan dengan suatu nilai χ^2 yang sedemikian besarnya dengan Tabel Harga-harga Kritis *Chi-Square*. Jika diperhatikan bahwa :

$$\frac{s}{\frac{1}{12} kN(N + 1)} = k(N - 1)W \quad \dots\dots\dots (4)$$

dan oleh karena itu :

$$\chi^2 = k (N - 1) W \quad \dots\dots\dots (5)$$

Dengan demikian, untuk memudahkan perhitungan maka akan lebih baik mempergunakan rumus (5) daripada rumus (3).

Jika harga χ^2 yang dihitung berdasarkan rumus (5) mempunyai kemungkinan akan terjadi dibawah $p < 0,05$ sebagaimana ditunjukkan dalam *Tabel Harga-harga Kritis Chi-Square*, maka dapat disimpulkan dengan cukup yakin bahwa kecocokan pemberian ranking ke-120 responden kepada sejumlah variabel internal perusahaan adalah lebih tinggi daripada sekedar kecocokan yang terjadi karena kebetulan semata-mata.

BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1. Susunan Dewan Komisaris dan Direksi

Susunan Dewan Komisaris dan Direksi PT. Pan Indonesia Bank atau Bank Panin adalah sebagai berikut :

Dewan Komisaris :

- Presiden Komisaris : A. Kemal Indris
- Wakil Presiden Komisaris : H. Andi Gappa
- Wakil Presiden Komisaris : S.D. Wadya Pradja
- Komisaris : Ir. Wisnoentoro
- Komisaris : Suwiryo Josowidjojo

Direksi :

- Presiden Direktur : Drs. H. Rostian Sjamsudin
- Deputi Presiden Direktur : Chandra R. Gunawan
- Direktur : Roosniati Solihin
- Direktur : Drs. Johny N. Wiraatmadja
- Direktur : H. Ahmad Hidayat

4.2. Kantor Cabang dan Kantor Cabang Pembantu

Bank Panin yang didirikan pada tanggal 17 Agustus 1971 dengan modal dasar Rp. 800.000.000.000,00 dan modal ditempatkan sebesar Rp. 300.902.312.000,00 saat ini memiliki satu kantor cabang utama dengan sejumlah kantor cabang serta kantor capem yang tersebar di seluruh Indonesia. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat di bawah ini.

Kantor Cabang Utama.

Alamat : Gedung Panin Bank Centre
 Jl. Jend. Sudirman, Senayan, Jakarta 10270
Telepon : 2700545 (10 lines)
Telex : 47326, 47384
Fax : 2700340

Kantor Cabang dan Kantor Capem.

- Jl. Kopi 52 Telp. 6911901 Fax. 6904104 Jakarta.
- Jl. Pintu Besar Selatan 82 Telp. 8902278-84 Fax. 6902778
Jakarta.
- Jl. Krekot Bunder 7 Telp. 3853635,37-38 Jakarta.
- Jl. Jatinegara Brt 41 Telp. 8191700 Fax. 8193169 Jakarta.
- Jl. Fachrudin 74-79 Telp. 337270 Fax. 333987 Jakarta.
- Jl. Metro Duta I UA-17 Pondok Indah Telp.7501458 Jakarta.
- Jl. Darmawangsa III Blok D/15 Wijaya Grand Centre, Keba-
yoran Baru Telp. 7200970, 7208785 Jakarta.
- Jl. RS. Fatmawati, Komp. DEPLU Sektor V.1 Telp. 7503416
Jakarta.
- Jl. Terogong Raya 38 Cilandak, Telp. 7692555 Jakarta.
- Jl. Muara Karang Blok O/8 Timur 51/52 Telp. 6602403-06
Jakarta.
- Jl. Palmerah Utara 52 Telp. 5482728 Fax. 5482888 Jakarta.
- Jl. RE. Marthadinata 1B-C Telp. 6596051,6298700 Jakarta.
- Jl. Raya Joglo Blok W III/17 Intercon Taman Kebon Jeruk
Telp. 534396 Jakarta.
- Jl. Enggano 15 Blok A4 Tg.Priok Telp. 4363218-22 Jakarta.

Jl. Sukarjo Wiryopranoto No. 2R Sawah Besar Telp. 8540718
Jl. Tebet Timur Dalam 2 Telp. 8295973 Jakarta.
Jl. Jatiwaringin Km 6.5 Komp.UNKRIS Telp.8402050 Jakarta.
Jl. Merdeka 140 Telp. 5525112,5525132 Tangerang.
Jl. Cut Meutia 3 Telp. 8802299 Bekasi.
Jl. Coklat 16 Telp.279141 (10 Lines) Fax.332743 Surabaya.
Jl. Tunjungan 92 Telp. 45231 (6 lines) Surabaya.
Jl. Darmo Raya 139 Telp. 66514 (3 lines) Surabaya.
Jl. Kusuma Bangsa 39 Telp. 40623 Surabaya.
Jl. Dharmahusada 117 Telp. 510078 Surabaya.
Jl. Jemur Andayani 38 Surabaya.
Jl. Tambak Langon 15 Telp. 278193 Surabaya.
Jl. Demak 167 Telp. 510923,511739 Surabaya.
Jl. RA. Kartini 218 Telp. 83119,81557 Gresik.
Jl. A. Yani 40 AB Telp. 21489, 21772 Sidoarjo.
Jl. Pulau Pinang 6 telp. 27071-75 Fax. 512131 Medan.
Jl. Sutomo 32 Telp. 26062 Medan.
Jl. Jend. Gatot Subroto 167 Telp. 526722,529744 Medan.
Jl. Cysas II 53 Taman Setia Budi Indah Blok UU Medan.
Jl. Asia Afrika 166-170 Telp.433100-700 Fax.435345 Bandung.
Jl. Jend. Sudirman 462 Telp. 611532,615263 Bandung.
Jl. Otto Iskandardinata 233 Telp. 430935,430938 Bandung.
Jl. Kiara Condong 234 Telp. 302030 Bandung.
Jl. Kondang Majalaya Telp. 951847,950457 Bandung.
Jl. Mayor Abdulrachman 180 Telp. 81625 Sumedang.
Jl. Cileduk 95 Telp. 61191,61192 Garut.
Jl. Yos Sudarso 17 Telp.25588 (5 lines) Fax.27209 Cirebon

Jl. Pulaseran 93 Telp. 29573,17476 Cirebon.
Jl. Tujuh Pahlawan Revolusi 34 Telp. 21165,25669 Cirebon.
Jl. Raya Kadipaten Telp. 131132 Kadipaten.
Jl. Mayor Dasuki 80 Telp. 126387 Jatibarang.
Jl. Kol. Sukani 27 Telp. 158 Jatiwangi.
Jl. Raya Plered 88 Telp. 161 Plered.
Jl. Merdeka Barat 60 Telp. 167,190 Cileduk.
Jl. Siliwangi 91 Telp. 119289 Kuningan.
Jl. Raya Losari Telp. 115 Losari.
Jl. Lemah Wungkuk 118 Telp. 23929 Cirebon.
Jl. Letjen. Suprpto 619F Telp. 81671, 21148, 21248 In-
dramayu.
Jl. Samadikun 88 Telp. 201412 Cirebon.
Jl. Mayor Kusmanto 7 Telp. 33958,35295 Fax. 46101 Solo.
Purwosari Plaza Lt.1 & II Blok B-2 Telp. 48777 Solo.
Jl. Raya Solo Kartasura 136 A Solo.
Jl. Pandanaran 82 Boyolali.
Jl. Raya 187 Wonogiri.
Jl. Pemuda Utara 19 Balenglor Ketandan Klaten.
Jl. Suari 27 Telp. 545552, 513330 Fax. 289195 Semarang.
Jl. Pasir Mas 3-4 Telp. 289988 Semarang.
Jl. Raya Kaligawe Km. 4 Telp. 285981 Ext.2001 Semarang.
Jl. Brigjen. Sudiarto 103A Telp. 723435 Semarang.
Jl. A. Yani 195A Telp. 413790 Semarang.
Jl. Diponegoro 772A Telp. 921309 Ungaran.
Jl. Raya Weleri 186-188 Telp. 347 Weleri.
Jl. Letjen. Suprpto 5 Telp. 92166 Temanggung.
Jl. Diponegoro 91 Telp. 434 Parakan.

Jl. Diponegoro 49 Telp. 61110 Salatiga.
Jl. MT. Haryono 50 Telp. 301 Purwodadi.
Jl. Dr. Ratulangi 20 Telp.852081 (5 lines) Ujung Pandang.
Jl. Veteran Utara Telp. 28816 Ujung Pandang.
Jl. Kakatua 43 Telp. 82982 Ujung Pandang.
Jl. Rappocini 204 Telp. 8522718 Ujung Pandang.
Jl. Nagasari 2 Telp. 3202,3622 Fax. 65214 Banjarmasin.
Jl. Sultan Muhammad 71-73 Telp. 32922-26 Pontianak.
Jl. Sides 3 Telp. Telp. 33133,31103 Pontianak.
Jl. Merdeka 69-71 Telp. 21466-21467 Pematang Siantar.
Jl. Kartini 647 Pematang Siantar.
Jl. Jend. Sudirman 145 Telp. 31616,31605 Pekanbaru.
Jl. Jend. Sudirman, Duri Kec.Mandau, Kab. Bengkalis Riau.
Jl. Bupati Tulus 16 Rengat Indragiri Hulu Telp. 166 Riau.
Jl. Jend. A. Yani 137 Selat Panjang Riau.
Jl. Setia Budi 307 Tanjung Balai Karimun Riau.
Jl. Legian 80 Telp. 51076-78 Fax. 52815 Kuta.
Shopping Centre Nusa Dua Blok E No.28 Telp 71711-12 Kuta.
Jl. Teuku Umar 86E Telp. 27895.37911 Denpasar.
Komplek Pergudangan & Grosir ADI GRAHA INDAH Kedung Ha-
lang Telp. 311680,312890 Bogor.
Jl. Kapten Harus Kabir Proyek Pasar Pelita Telp. 21487,
21604 Fax. 21487 Sukabumi.
Jl. Untung Suropati 28 Telp. 81166 Fax. 2130 Bojonegoro.
Jl. Jokotole 22 Telp. 81376, 61090 Fax. 81009 Pamekasan.
Jl. Kawi 24 Telp. 62494,69609 Malang.
Jl. Sultan Agung 14 Telp. 65809,26317 Fax. 65397 Malang.
Jl. KH. Zainul Arifin Telp. 25960 Malang.

4.3. Data Keuangan Bank Panin

Data Keuangan Bank Panin yang diambil pada bulan Desember 1995 menunjukkan beberapa hal sebagai berikut :

Total Asset	: Rp. 4.173.372.000.000,00
Aktiva Produktif	: Rp. 3.965.230.000.000,00
Dana Pihak Ketiga	: Rp. 2.178.372.000.000,00
Total Kredit	: Rp. 2.407.754.000.000,00
Modal Sendiri	: Rp. 550.871.000.000,00
Pendapatan Bunga Bersih	: Rp. 163.590.000.000,00
Laba Bersih Tahun Berjalan	: Rp. 50.039.000.000,00

Capital Adequacy Ratio (CAR) : 13,20%

Net Interest Margin (NIM) : 4,13%

Return On Assets (ROA) : 1,32%

Return On Equity (ROE) : 10,56%

Loan to Deposit Ratio (LDR) : 88,22%

4.4. Bank Panin Cabang Semarang

Beberapa hal yang akan diuraikan pada sub bab ini meliputi :

4.4.1. Cabang Pembantu Bank Panin Cabang Semarang

Bank Panin Cabang Semarang merupakan salah satu cabang dari Bank Panin, berkedudukan di Jalan Suari 27 Semarang saat ini memiliki 10 cabang pembantu yang tersebar di kota Semarang dan di wilayah Jawa Tengah bagian

Utara. Alamat kesepuluh cabang pembantu tersebut adalah sebagai berikut :

1. Jl. Pasir Mas 3-4 Telp. 289988 Semarang
2. Jl. Raya Kaligawe Km. 4 Telp. 285981 Semarang
3. Jl. Brigjen. Sudiarto 103A Telp. 723435 Semarang
4. Jl. A. Yani 195A Telp. Semarang
5. Jl. Diponegoro 772A Telp. 921309 Ungaran
6. Jl. Raya Weleri 186-188 Telp. 347 Weleri
7. Jl. Letjen. Suprpto 5 Telp. 92166 Temanggung
8. Jl. Diponegoro 91 Telp. 434 Parakan
9. Jl. Diponegoro 49 Telp. 61110 Salatiga
10. Jl. MT. Haryono 50 Telp. 301 Purwodadi

4.4.2. Ketentuan-Ketentuan Tabungan SiPanda

Beberapa ketentuan mengenai tabungan SiPanda Bank Panin Cabang Semarang adalah sebagai berikut :

1. Tabungan hanya diperbolehkan untuk penabung perorangan.
2. Penyetoran dan penarikan dapat dilakukan pada jam kerja selama kas buka di semua kantor cabang dan capem Bank Panin sekota.
3. Setoran pertama sekurang-kurangnya Rp. 25.000,00.
4. Setoran berikutnya sekurang-kurangnya Rp. 5.000,00.
5. Saldo yang tersisa pada setiap pengambilan sekurang-kurangnya Rp. 25.000,00.
6. Bunga diperhitungkan berdasarkan saldo harian dan dibukukan pada hari kerja pertama bulan berikutnya.
7. Perhitungan bunga berdasarkan 365 hari dalam satu tahun
8. Biaya administrasi sebesar Rp. 5.000,00 akan dibebankan

kepada penabung pada saat penutupan rekening.

9. Biaya administrasi tabungan Rp. 1.000,00 tiap bulan.
10. Semua penabung yang memenuhi syarat berhak memperoleh hadiah berupa kupon belanja *Pasar Swalayan Sri Ratu*.
11. Kupon belanja ini tidak dapat diambil dalam bentuk uang tunai.
12. Jumlah point hadiah diperhitungkan berdasarkan saldo rata-rata dalam satu bulan. Untuk setiap kelipatan Rp. 10.000,00 dari saldo rata-rata, nasabah akan mendapatkan 1 point hadiah.
13. Point hadiah hanya dapat diakumulasikan maksimum selama enam bulan periode bunga terakhir. Jika selama tujuh bulan hadiah tidak diambil maka hak penabung atas hadiah akan hilang.
14. Sisa point hadiah setelah diperhitungkan pada saat pengambilan hadiah ternyata tidak mencukupi untuk ditukar dengan satu lembar kupon belanja senilai Rp. 5.000,00, tidak dapat diakumulasikan dengan point pada bulan berikutnya.
15. Semua penabung memperoleh Kartu *Panin Cash* yang berfungsi sebagai kartu ATM, specimen tanda tangan dan kartu diskon.
16. Apabila terdapat perbedaan antara saldo pada kartu tabungan dengan saldo yang tercatat pada pembukuan bank maka sebagai pedoman bank mempergunakan saldo yang tercatat pada pembukuan bank.
17. Jika penabung meninggal dunia, saldo tabungan dan bunganya akan dibayarkan kepada ahli waris yang sah.

4.4.3. Ketentuan-Ketentuan Tabungan Kesra

Beberapa ketentuan tabungan Kesra yang diselenggarakan oleh Bank Panin Cabang Semarang adalah :

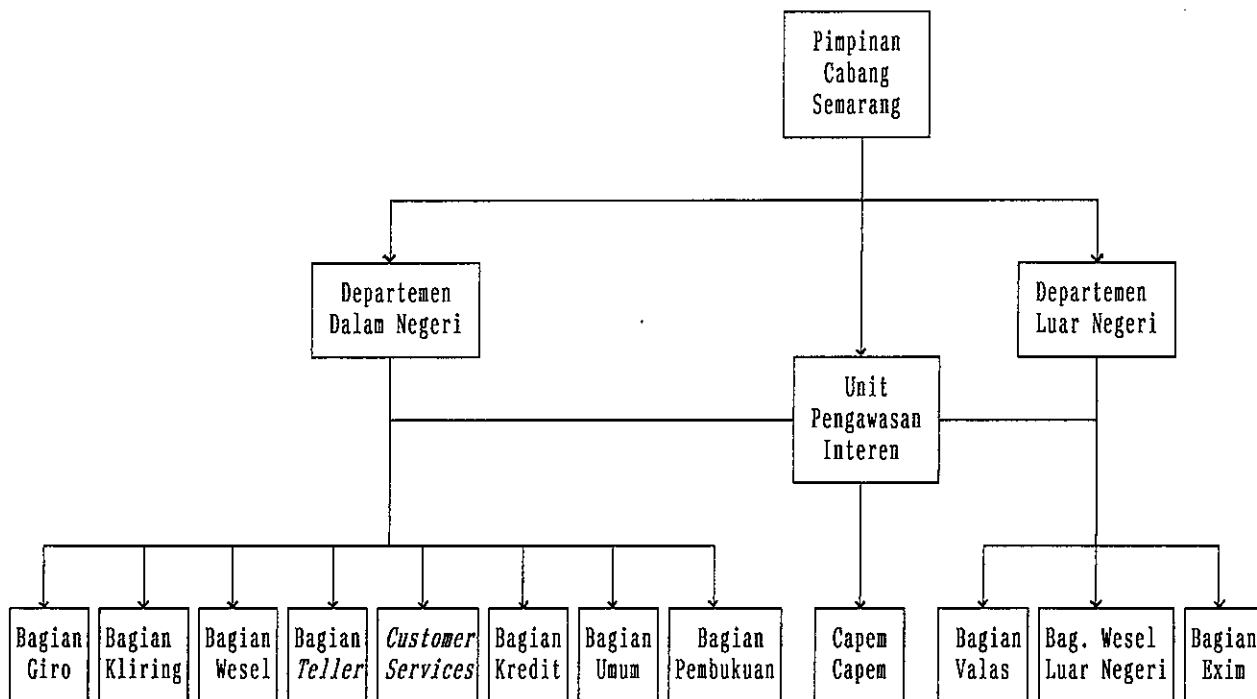
1. Tabungan hanya diperuntukkan bagi penabung perorangan.
2. Setoran pertama sekurang-kurangnya Rp. 10.000,00.
3. Setoran selanjutnya sekurang-kurangnya Rp. 10.000,00.
4. Penyetoran dan penarikan dapat dilakukan selama jam kerja sewaktu kas buka di semua kantor cabang dan capem Bank Panin yang sekota.
5. Frekuensi penarikan tidak terbatas.
6. Penarikan sekurang-kurangnya Rp. 10.000,00 dengan saldo yang tersisa setiap penarikan sebesar Rp. 10.000,00
7. Perhitungan bunga berdasarkan 365 hari dalam satu tahun.
8. Bunga dihitung atas dasar saldo terendah yang terdapat dalam satu bulan takwin dengan minimal saldo sekurang-kurangnya sebesar Rp. 10.000,00.
9. Perhitungan bunga dilakukan pada akhir bulan dari bulan yang bersangkutan dan akan dibukukan pada hari kerja pertama pada bulan berikutnya.
10. Biaya administrasi sebesar Rp. 5.000,00 akan dibebankan kepada penabung pada penutupan rekening.
11. Biaya administrasi tabungan sebesar Rp. 1.000,00 per bulan.
12. Pada penabung yang bersaldo rata-rata minimum dalam satu bulan sebesar Rp. 10.000,00 akan diikutsertakan dalam undian, dan berhak memperoleh satu nomor undian. Selanjutnya untuk setiap kelipatan Rp. 10.000,00 di-

atas jumlah minimum tersebut memperoleh satu nomor undian berikutnya.

13. Undian akan dilaksanakan sekali dalam tiga bulan.

4.4.4. Struktur Organisasi Bank Panin Cabang Semarang

Struktur organisasi yang ada di Bank Panin Cabang Semarang dapat dilihat di bawah ini.



Untuk diketahui bahwa bagian tabungan masuk ke dalam bagian *customer services*. Oleh karena itu setiap keputusan yang berkaitan dengan produk tabungan diputuskan oleh pimpinan cabang dengan menerima masukan dari bagian *customer services*. Selain itu, karena masing-masing cabang pembantu juga memberi layanan tabungan, maka setiap keputusan juga mempertimbangkan masukan dari capem-capem..

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian yang akan diuraikan berikut ini dibagi kedalam enam bagian. Keenam bagian tersebut masing-masing akan memuat hasil identifikasi dan analisis terhadap :

1. Kekuatan dan kelemahan Bank Panin dan tabungan SiPanda dibandingkan dengan pesaing terdekat.
2. Faktor kelengkapan dan fasilitas suatu tabungan yang menjadi bahan pertimbangan pelajar dan mahasiswa.
3. Faktor-faktor yang menjadi bahan pertimbangan pelajar dan mahasiswa dalam memilih suatu bank.
4. Faktor-faktor yang dipertimbangkan pelajar dan mahasiswa dalam memilih tabungan SiPanda.
5. Faktor-faktor yang dipertimbangkan pelajar dan mahasiswa dalam memilih tabungan Kesra.
6. Alasan-alasan pelajar dan mahasiswa untuk tidak lagi menjadi nasabah tabungan SiPanda.

5.1.1. Analisis Kekuatan dan Kelemahan Bank Panin dan Tabungan SiPanda Dibanding Dengan Pesaing Terdekat

Analisis terhadap kekuatan dan kelemahan Bank Panin dan tabungan SiPanda dibanding dengan pesaing terdekat akan mempergunakan analisis SWOT (*Strenghts, Weaknesses, Opportunities and Threats*). Dengan analisis SWOT khususnya analisis SAP (*Strategic Advantage Profile*) akan di-

lakukan identifikasi dan analisis terhadap kekuatan dan kelemahan tabungan SiPanda dan Bank Panin sebagai bank pendukungnya dibandingkan dengan jenis tabungan lain beserta bank yang mengeluarkannya yang menjadi pesaing terdekat Bank Panin.

Untuk keperluan analisis SAP, terlebih dahulu ditentukan Faktor Kunci Sukses (*Key Succes Factor*) pada industri perbankan. Faktor kunci sukses perusahaan ini terletak pada variabel-variabel internal atau variabel yang ada di dalam perusahaan. Variabel-variabel internal ini selanjutnya diajukan kepada 120 responden yang dalam hal ini adalah pelajar dan mahasiswa. Ke-120 responden tersebut merupakan pelajar dan mahasiswa yang memiliki rekening tabungan SiPanda dan tabungan Kesra di Bank Panin maupun rekening tabungan di sejumlah bank lain, yaitu Tabungan Bali Trend Bank Bali, Tahapan BCA, Tabungan Palapa Bank Duta, Tahapan Lippobank, Tabungan Kesra BII, Tabungan Bank Umum Nasional, Tabungan Taplus Bank BNI dan Tabungan Bima Bank BPD.

Didalam analisis SAP, akan dilakukan identifikasi terhadap dua hal pokok. Kedua hal tersebut adalah identifikasi terhadap :

- A. Ranking yang diberikan responden terhadap 27 variabel internal perusahaan.
- B. Analisis nilai yang diberikan responden terhadap 27 variabel internal perusahaan.

A. Ranking Yang Diberikan oleh Responden Terhadap 27 Variabel Internal Perusahaan

Ranking yang diberikan oleh responden terhadap 27 variabel internal perusahaan yang merupakan faktor kunci sukses pada industri perbankan, akan dipergunakan sebagai dasar untuk menentukan besarnya bobot masing-masing variabel internal.

Hasil penilaian yang telah dilakukan oleh 120 responden terhadap masing-masing variabel internal perusahaan dapat dilihat pada Lampiran B. Penentuan tinggi rendahnya ranking untuk 27 variabel internal tersebut didasarkan kepada besar-kecilnya jumlah ranking (R_j) yang diberikan oleh 120 responden untuk masing-masing variabel tersebut. Semakin kecil jumlah R_j maka semakin penting variabel tersebut dalam mempengaruhi pelajar dan mahasiswa untuk memilih suatu tabungan.

Dari Lampiran B diketahui bahwa jumlah R_j yang paling kecil, yaitu 329 adalah variabel internal berupa *hadiah tabungan*, sehingga variabel ini memperoleh ranking satu. Ranking dua diduduki oleh variabel *tersedianya ATM* dengan jumlah R_j sebesar 409. Demikian seterusnya hingga ranking ke-27 berupa *kondisi interior gedung* dengan jumlah R_j sebesar 3.104.

Uji Signifikansi W

Lebih lanjut, kecocokan pemberian ranking oleh 120 responden tersebut telah diuji dengan menggunakan alat analisis statistik nonparametrik berupa *Koefisien Konkor-*

dansi Kendall (W). Koefisien Konkordansi Kendall (W) dipergunakan untuk mengetahui apakah kecocokan yang diberikan oleh 120 responden lebih tinggi daripada sekedar kecocokan yang terjadi karena kebetulan saja. Pada kasus dengan sampel besar atau lebih dari 30 sampel, *koefisien W* mendekati distribusi *chi-square*.

Hasil perhitungan yang dapat dilihat pada *Lampiran B* menunjukkan nilai *chi-square* sebesar 2.369,016. Nilai ini ternyata lebih besar dari *Tabel Harga Kritis Chi-Square* dengan tingkat signifikan sebesar 5%. Dengan demikian dapat diartikan bahwa terdapat kecocokan pemberian ranking antara pelajar SMTP, SMTA dan perguruan tinggi terhadap ke-27 variabel internal perusahaan, dan kecocokan dalam pemberian ranking lebih dari sekedar kecocokan yang terjadi karena kebetulan saja.

Selanjutnya hasil penilaian ke-120 responden terhadap sejumlah variabel internal tersebut secara lengkap akan merupakan suatu ranking dengan hasil sebagaimana tercantum pada Tabel 4 di halaman 57 berikut ini.

TABEL 4. RANKING YANG DIBERIKAN OLEH 120 RESPONDEN TERHADAP SEJUMLAH VARIABEL INTERNAL SEBAGAI FAKTOR KUNCI SUKSES PADA INDUSTRI PERBANKAN

VARIABEL INTERNAL	RANKING	B O B O T	
		Absolut	Prosentase
JARINGAN ORGANISASI			
1. Jumlah Kantor Cabang Pembantu	5	23	6,0847
2. Pemerataan Lokasi Kantor Capem	3	25	6,6138
3. Koordinasi Antar Cabang Pembantu	9	19	5,0265
4. Kemampuan Cabang Pembantu	12	16	4,2328
5. Sistem Jaringan Organisasi	7	21	5,5556
AUTOMATED TELLER MACHINE (ATM)			
6. Jumlah ATM	10	18	4,7619
7. Pemerataan ATM	8	20	5,2910
8. Kelancaran Penggunaan ATM	13	15	3,9683
9. Kondisi Fisik ATM	14	14	3,7037
10. Faktor Keamanan	11	17	4,4974
KUALITAS KARYAWAN BANK			
11. Keramahan Dalam Pelayanan	17	11	2,9101
12. Kecepatan Dalam Pelayanan	21	7	1,8518
13. Ketepatan Dalam Pelayanan	20	8	2,1164
14. Kepedulian Dalam Menghadapi Keluhan Nasabah	18	10	2,6455
KONDISI GEDUNG DAN FASILITAS LAINNYA			
15. Kemegahan Gedung Bank	22	6	1,5873
16. Kondisi Interior Gedung	27	1	0,2646
17. Tempat Parkir	26	2	0,5291
KEGIATAN PROMOSI			
18. Jumlah Penayangan di Televisi	4	24	6,3492
19. Jumlah Pemuatan di Koran dan Majalah	6	22	5,8201
20. Jumlah Pemasangan Baliho dan Spanduk	24	4	1,0582
21. Jumlah Partisipasi Sebagai Sponsor Resmi Suatu Kegiatan	25	3	0,7937
PRODUK TABUNGAN			
22. Pembukaan Rekening Tabungan	23	5	1,3228
23. Bunga Tabungan	16	12	3,1746
24. Biaya Tabungan	15	13	3,4392
25. Tersedianya ATM	2	26	6,8783
26. Hadiah Tabungan	1	27	7,1429
27. Fasilitas Tabungan	19	9	2,3810
J U M L A H	378	378	100,0000

Hasil penilaian ke-120 responden terhadap 27 variabel internal yang merupakan faktor kunci sukses pada industri perbankan dalam menghimpun dana pelajar dan mahasiswa sebagaimana terlihat pada tabel 4, diketahui bahwa faktor yang menjadi pertimbangan pertama dalam memilih suatu tabungan adalah tersedia tidaknya *hadiah tabungan*. Hadiah tabungan ini selanjutnya diberi score 27 yang merupakan score tertinggi. Score tertinggi 27 ini selanjutnya diberi bobot dalam prosentase sebesar 7,1429. Faktor kedua yang menjadi pertimbangan pelajar dan mahasiswa adalah *tersedianya ATM*. Karena merupakan ranking kedua, variabel internal *tersedianya ATM* diberi score 26 dan memiliki bobot dalam prosentase sebesar 6,8783.

Hal tersebut berlaku seterusnya hingga ranking terakhir dari variabel internal yaitu *kondisi interior gedung*. *Kondisi interior gedung bank* diberi score 1 dan memiliki bobot dalam prosentase sebesar 0,2646. Dengan demikian besar kecilnya bobot menunjukkan bahwa semakin besar nilai bobot berarti variabel internal tersebut semakin lebih dipertimbangkan oleh pelajar dan mahasiswa dibandingkan dengan variabel internal yang memiliki nilai bobot lebih rendah.

B. Analisis Nilai Yang Diberikan Responden Terhadap 27 Variabel Internal Perusahaan

Setelah pemberian ranking oleh 120 responden terhadap variabel internal perusahaan diketahui dan pemberian besarnya nilai bobot telah dilakukan, langkah berikutnya

adalah melakukan identifikasi terhadap analisis nilai yang diberikan responden terhadap 27 variabel internal perusahaan. Analisis nilai yang diberikan oleh 120 responden ini didasarkan pada *fakta empirik* yang dilihat dan dialami secara langsung oleh pelajar dan mahasiswa tersebut. Besar-kecilnya analisis nilai yang diberikan oleh masing-masing responden untuk setiap variabel internal dapat dilihat pada **Lampiran C**.

Berdasarkan hasil perhitungan sebagaimana tercantum pada *Lampiran C* diketahui analisis nilai untuk setiap variabel internal. Analisis nilai yang akan dipergunakan disini adalah analisis yang paling banyak dipilih oleh ke-120 responden atau dengan kata lain analisis nilai yang memiliki *nilai modus* tertinggi. Untuk variabel *jumlah kantor cabang pembantu*, analisis nilai yang terbanyak dipilih oleh ke-120 responden adalah nilai 0. Nilai 0 ini dipilih oleh sebanyak 62 responden atau sebesar 52% dari total 120 responden.

Demikian seterusnya hingga variabel internal berupa *fasilitas tabungan* yang mendapat nilai 0, yang dipilih oleh 72 responden atau sebesar 60%. Sementara itu fakta empirik yang dikemukakan oleh sebagian besar responden sebagai alasan dalam melakukan analisis nilai dapat dilihat pada **Tabel 5** berikut ini.

Setelah dilakukan identifikasi terhadap pemberian bobot dan analisis nilai untuk ke-27 variabel internal perusahaan maka langkah selanjutnya menentukan besarnya *nilai tertimbang* untuk masing-masing variabel tersebut. Besarnya nilai tertimbang untuk masing-masing variabel internal perusahaan tersebut diperoleh dengan cara mengalikan besarnya *bobot* dengan *analisis nilai*.

Besarnya nilai tertimbang inilah yang digunakan sebagai indikasi untuk mengetahui seberapa jauh kekuatan dan kelemahan Bank Panin maupun SiPanda untuk masing-masing variabel internal perusahaan dibandingkan dengan pesaing terdekat.

Tabel 5 memperlihatkan bahwa nilai tertimbang untuk setiap variabel internal dapat bernilai positif maupun negatif. Nilai tertimbang positif menunjukkan bahwa untuk variabel yang bersangkutan maka Bank Panin dan tabungan SiPanda lebih unggul dibanding dengan pesaing. Demikian sebaliknya untuk nilai tertimbang yang negatif. Selanjutnya, jumlah keseluruhan nilai tertimbang dari ke-27 variabel inilah yang mencerminkan posisi Bank Panin dan SiPanda terhadap pesaing terdekat, apakah memiliki posisi *sangat lemah* dengan nilai -2 s/d -1 , *lemah* dengan nilai -1 s/d 0 , *bertahan* dengan nilai 0 s/d 1 dan *dominan* dengan nilai 1 s/d 2 .

Setelah dilakukan perhitungan, ternyata jumlah nilai tertimbang untuk ke-27 variabel internal menunjukkan angka $-0,7936$. Nilai sebesar ini mempunyai arti bahwa posisi Bank Panin dan SiPanda adalah *lemah* dibanding dengan

pesaing terdekat. Penyebab lemahnya posisi tersebut terutama disebabkan sangat kurangnya jumlah penayangan iklan di TV, jumlah pemuatan di surat kabar, tidak tersedianya undian berhadiah uang bagi tabungan SiPanda dan kurangnya pemerataan ATM yang dimiliki Bank Panin. Lebih lanjut, kelemahan tersebut akan menjadi prioritas utama untuk ditangani.

5.1.2. Analisis Faktor-Faktor Yang Menjadi Bahan Pertimbangan Pelajar dan Mahasiswa Dalam Memilih Bank.

Dalam penelitian ini faktor-faktor yang dipertimbangkan pelajar dan mahasiswa dalam memilih suatu bank lebih ditujukan pada faktor-faktor yang dapat dilihat dan dirasakan secara langsung pengaruhnya maupun manfaatnya oleh pelajar dan mahasiswa pada umumnya. Hasil penilaian ke-120 responden terhadap 26 faktor yang diajukan sebagai bahan pertimbangan dalam memilih bank dapat dilihat pada Lampiran D. Selanjutnya hasil penilaian tersebut disusun dalam suatu ranking sebagaimana tercantum pada Tabel 6 di halaman 63 berikut ini.

**TABEL 6. FAKTOR-FAKTOR YANG MENJADI BAHAN PERTIMBANGAN
PELAJAR DAN MAHASISWA DALAM MEMILIH BANK**

FAKTOR-FAKTOR YANG MENJADI BAHAN PERTIMBANGAN PELAJAR DAN MAHASISWA DALAM MEMILIH BANK	RANKING
KEPEMILIKAN SUATU BANK	
1. Bank Umum Milik Negara	15
2. Bank Umum Swasta	18
3. Bank Pembangunan Daerah	20
4. Bank Asing	22
5. Bank Campuran	24
JARINGAN ORGANISASI	
6. Jumlah Kantor Cabang Pembantu	2
7. Pemerataan Lokasi Kantor Cabang Pembantu	1
8. Koordinasi Antar Cabang Pembantu	9
9. Kemampuan Capem	11
10. Sistem Jaringan Organisasi <i>On Line</i>	5
TERSEDIAANYA <i>AUTOMATED TELLER MACHINE</i> (ATM)	
11. Jumlah ATM	7
12. Pemerataan ATM	6
13. Kelancaran Penggunaan ATM	8
14. Kondisi Fisik ATM	12
15. Faktor Keamanan	10
KUALITAS KARYAWAN BANK	
16. Keramahan Dalam Pelayanan	13
17. Kecepatan Dalam Pelayanan	17
18. Ketepatan Dalam Pelayanan	16
19. Kepedulian Dalam Menghadapi Keluhan Nasabah	14
KONDISI GEDUNG DAN FASILITAS LAINNYA	
20. Kemegahan Gedung Bank	21
21. Kondisi Interior Gedung	26
22. Tempat Parkir	25
KEGIATAN PROMOSI PERUSAHAAN	
23. Jumlah Penayangan di Televisi	3
24. Jumlah Pemuatan di Surat Kabar atau Majalah	4
25. Jumlah Pemasangan Baliho atau Spanduk	19
26. Jumlah Partisipasi Sebagai Sponsor Resmi Suatu Kegiatan	22

Tabel 6 memperlihatkan bahwa dalam memilih suatu bank, baik itu pelajar SMTP, SMTA dan mahasiswa, faktor pertama yang menjadi bahan pertimbangan adalah *pemerataan lokasi kantor cabang pembantu*. Seperti diketahui bahwa pemerataan lokasi kantor cabang pembantu dapat berujud kedekatan lokasi cabang pembantu dengan sekolah atau kampus tempat pelajar dan mahasiswa tersebut menuntut ilmu. Faktor kedua adalah *jumlah kantor cabang pembantu*. Sementara faktor terakhir yang dipertimbangkan pelajar dan mahasiswa adalah masalah *kondisi interior gedung* bank yang bersangkutan. Selanjutnya, untuk menambah keyakinan bahwa ke-120 responden dalam memberi ranking terdapat kesamaan antara satu dengan yang lainnya maka akan dilakukan *uji signifikansi W*.

Uji Signifikansi W

Kecocokan pemberian ranking oleh 120 responden dalam memberi ranking terhadap faktor-faktor yang dipertimbangkan dalam memilih satu bank diuji dengan menggunakan alat analisis statistik nonparametrik berupa *Koefisien Konkordansi Kendall (W)*.

Hasil *uji signifikansi W* sebagaimana perhitungan yang dapat dilihat pada *Lampiran D* menunjukkan nilai *chi-square* sebesar 2.210,91. Nilai ini ternyata lebih besar dari *Tabel Harga Kritis Chi-Square* dengan tingkat signifikan sebesar 5%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa terdapat kecocokan pemberian ranking antara pelajar SMTP, SMTA dan mahasiswa terhadap ke-26 faktor yang dipertimbangkan dalam

memilih suatu bank. Dan kecocokan dalam pemberian ranking ini lebih dari sekedar kecocokan yang terjadi karena kebetulan saja.

5.1.3. Analisis Faktor Kelengkapan dan Fasilitas Suatu Tabungan Yang Menjadi Bahan Pertimbangan Pelajar dan Mahasiswa

Hasil penilaian ke-120 responden terhadap 24 faktor kelengkapan dan fasilitas yang harus disediakan oleh suatu tabungan dapat dilihat pada Lampiran E. Selanjutnya hasil penilaian tersebut disusun dalam suatu ranking sebagaimana tercantum pada Tabel 7 di halaman 66.

Tabel 7 memperlihatkan bahwa faktor kelengkapan dan fasilitas yang pertama kali harus disediakan oleh suatu tabungan menurut pertimbangan pelajar SMTP, SMTA dan mahasiswa adalah tersedianya *undian berhadiah utama uang jutaan rupiah*. Pertimbangan kedua dalam memilih tabungan adalah *undian berhadiah mobil/barang berharga lainnya*. *Biaya administrasi ATM per bulan* menduduki urutan ketiga. Sementara yang menjadi pertimbangan terakhir pelajar dan mahasiswa dalam memilih tabungan berkaitan dengan faktor kelengkapan dan fasilitas yang dimiliki tabungan tersebut adalah *dapat digunakan sebagai jaminan kredit*.

TABEL 7. FAKTOR KELENGKAPAN DAN FASILITAS SUATU TABUNGAN YANG MENJADI BAHAN PERTIMBANGAN PELAJAR DAN MAHASISWA

FAKTOR KELENGKAPAN DAN FASILITAS SUATU TABUNGAN YANG MENJADI BAHAN PERTIMBANGAN PELAJAR/MAHASISWA	RANKING
PEMBUKAAN REKENING TABUNGAN	
1. Syarat Pembukaan Rekening	17
2. Prosedur Pembukaan Rekening	19
3. Besarnya Setoran Awal	10
4. Besarnya Saldo Yang Harus Tersisa Untuk Setiap Pengambilan	22
BUNGA TABUNGAN	
5. Besarnya Tingkat Bunga	8
6. Perhitungan Bunga	14
7. Jenis Bunga, bunga harian atau bulanan	16
BIAYA TABUNGAN	
8. Biaya Administrasi Bulanan	7
9. Biaya Penutupan Tabungan	23
<i>AUTOMATED TELLER MACHINE (ATM)</i>	
10. Biaya Pembuatan Kartu ATM	5
11. Biaya Administrasi ATM per Bulan	3
12. Jangka Waktu Pembuatan Kartu ATM	4
13. Kemudahan dan Kelancaran Penggunaan ATM	6
HADIAH TABUNGAN	
14. Undian Berhadiah Mobil/Barang Berharga	2
15. Undian Berhadiah Utama Uang Ratusan Juta	1
16. Undian Berhadiah Beasiswa	9
17. Undian Berhadiah Wisata ke Luar Negeri	20
18. Hadiah Langsung Berupa Kupon Belanja	15
FASILITAS TABUNGAN	
19. Fasilitas Asuransi Jiwa	13
20. Fasilitas Pembayaran Telpon, Listrik, PAM	11
21. Fasilitas Magang di Bank Yang Bersangkutan	18
22. Fasilitas Diskon di Toko-Toko Tertentu	12
23. Fasilitas Informasi Saldo Tabungan.	21
24. Dapat Digunakan Sebagai Jaminan Kredit	24

Untuk menambah keyakinan bahwa ke-120 responden dalam memberi ranking terdapat kesamaan antara satu dengan yang lainnya maka akan dilakukan *uji signifikansi W*.

Uji Signifikansi W.

Kecocokan pemberian ranking oleh 120 responden dalam memberi ranking terhadap faktor kelengkapan dan fasilitas yang harus disediakan oleh suatu tabungan akan diuji dengan menggunakan alat analisis statistik nonparametrik berupa *Koefisien Konkordansi Kendall (W)*.

Hasil uji signifikansi W sebagaimana perhitungan yang dapat dilihat pada *Lampiran E* menunjukkan nilai *chi-square* sebesar 2.059,24. Nilai ini ternyata lebih besar dari *Tabel Harga Kritis Chi-Square* dengan tingkat signifikan sebesar 5%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa terdapat kecocokan pemberian ranking antara pelajar SMTP, SMTA dan mahasiswa terhadap ke-24 faktor kelengkapan dan fasilitas yang harus disediakan oleh suatu tabungan. Dan kecocokan dalam pemberian ranking ini lebih dari sekedar kecocokan yang terjadi karena kebetulan saja.

5.1.4. Faktor-faktor Yang Dipertimbangkan Pelajar dan Mahasiswa Dalam Memilih Tabungan SiPanda

Identifikasi terhadap faktor-faktor yang dipertimbangkan pelajar dan mahasiswa dalam memilih tabungan SiPanda bertujuan untuk mengetahui dengan pasti alasan pelajar dan mahasiswa tersebut memilih tabungan SiPanda. Faktor-faktor yang dipertimbangkan pelajar dan mahasiswa

tersebut dapat berkaitan langsung berbagai kelengkapan dan fasilitas yang dimiliki tabungan SiPanda, maupun yang berkaitan dengan Bank Panin sebagai bank pendukung tabungan SiPanda.

Dari hasil penelitian terhadap 30 nasabah tabungan SiPanda yang dapat dilihat pada Lampiran F, diperoleh berbagai faktor yang dipertimbangkan pelajar dan mahasiswa memilih tabungan SiPanda dibandingkan tabungan Kesra dan tabungan Panin serta tabungan-tabungan di bank lainnya. Secara umum, ada enam faktor utama pelajar dan mahasiswa memilih tabungan SiPanda. Keenam faktor tersebut dapat dilihat pada Tabel 8 berikut ini.

TABEL 8. FAKTOR-FAKTOR YANG DIPERTIMBANGKAN PELAJAR DAN MAHASISWA DALAM MEMILIH TABUNGAN SIPANDA

FAKTOR-FAKTOR YANG DIPERTIMBANGKAN PELAJAR DAN MAHASISWA DALAM MEMILIH TABUNGAN SIPANDA	RANKING
Tersedianya ATM.	1
Pemerataan Lokasi Kantor Cabang Pembantu.	2
Hadiah Tabungan.	3
Jumlah Kantor Cabang Pembantu.	4
Jumlah Penayangan Iklan di Televisi.	5
Jumlah Pemuatan di Koran dan Majalah	6

Berdasarkan Tabel 8 dapat diketahui bahwa faktor utama yang menjadi pertimbangan pelajar dan mahasiswa dalam memilih tabungan SiPanda adalah faktor *tersedianya ATM*. Faktor kedua adalah *pemerataan lokasi kantor cabang pembantu*, khususnya dalam hal kedekatan lokasi capem dengan tempat sekolah atau kampus. Faktor ketiga adalah

hadiah tabungan. Mengenai hadiah tabungan, dari hasil penelitian diketahui bahwa hadiah tabungan yang menarik bagi pelajar dan mahasiswa pemegang rekening tabungan SiPanda sebenarnya adalah undian berhadiah uang atau mobil, bukannya kupon belanja. Tetapi mengingat pelajar dan mahasiswa yang menjadi nasabah SiPanda tersebut untuk saat ini lebih mementingkan faktor tersedianya ATM dan pemerataan lokasi kantor capem, maka tidak tersedianya hadiah berupa uang atau mobil dapat diterima.

Faktor keempat yang berpengaruh terhadap keputusan pelajar dan mahasiswa memilih tabungan SiPanda adalah *jumlah kantor cabang pembantu.* Jumlah kantor cabang pembantu ini erat kaitannya dengan pemerataan lokasi kantor cabang pembantu. Dengan semakin banyak jumlah kantor cabang pembantu yang dimiliki suatu bank, diharapkan dapat semakin merata penyebaran kantor cabang pembantunya, sehingga bank yang bersangkutan akan lebih dekat kepada nasabah dan calon nasabah potensial.

Faktor kelima yang dipandang cukup penting untuk mempengaruhi minat pelajar dan mahasiswa yang menjadi nasabah SiPanda dalam memilih tabungan adalah promosi yang dilakukan perusahaan, khususnya faktor *jumlah penayangan iklan di televisi.* Namun hasil wawancara dengan beberapa pelajar dan mahasiswa tersebut menunjukkan bahwa mereka belum pernah melihat penayangan iklan SiPanda di televisi. Hanya faktor keenam yaitu promosi dalam bentuk pemuatan iklan di koran dan majalah yang dapat dijumpai, itupun

dengan jumlah pemuatan yang terbatas dan hanya dilakukan pada saat awal diluncurkannya tabungan SiPanda.

Uji Signifikansi W.

Kecocokan pemberian ranking oleh 30 responden sebagai pemegang rekening tabungan SiPanda dalam menilai berbagai faktor yang dapat mempengaruhi mereka dalam memilih tabungan, khususnya tabungan SiPanda diuji dengan menggunakan alat analisis statistik nonparametrik berupa *Koefisien Konkordansi Kendall (W)*.

Hasil uji *signifikansi W* sebagaimana perhitungan yang dapat dilihat pada *Lampiran F* menunjukkan nilai *chi-square* sebesar 602,846. Nilai ini ternyata lebih besar dari *Tabel Harga Kritis Chi-Square* dengan tingkat signifikan sebesar 5%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa terdapat kecocokan pemberian ranking diantara ke-30 pelajar dan mahasiswa yang menjadi nasabah SiPanda terhadap berbagai faktor yang menjadi pertimbangan dalam memilih tabungan SiPanda. Dan kecocokan dalam pemberian ranking ini lebih dari sekedar kecocokan yang terjadi karena kebetulan saja.

5.1.5. Faktor-faktor Yang Dipertimbangkan Pelajar dan Mahasiswa Dalam Memilih Tabungan Kesra

Sebagaimana identifikasi terhadap faktor-faktor yang dipertimbangkan pelajar dan mahasiswa dalam memilih tabungan SiPanda maka identifikasi terhadap faktor-faktor yang dipertimbangkan pelajar dan mahasiswa yang menjadi nasabah tabungan Kesra bertujuan pula untuk mengetahui

dengan pasti alasan pelajar dan mahasiswa tersebut memilih tabungan Kesra di Bank Panin. Faktor-faktor yang dipertimbangkan pelajar dan mahasiswa tersebut dapat berkaitan langsung berbagai kelengkapan dan fasilitas yang dimiliki tabungan Kesra, maupun yang berkaitan dengan Bank Panin sebagai bank pendukung tabungan Kesra.

Dari hasil penelitian terhadap 30 nasabah tabungan Kesra yang dapat dilihat pada Lampiran G, diperoleh berbagai faktor yang dipertimbangkan pelajar dan mahasiswa memilih tabungan Kesra bukannya tabungan SiPanda maupun Tabanas Panin. Juga faktor-faktor yang menjadi pertimbangan memilih tabungan Kesra di Bank Panin, bukannya di bank lainnya yang juga menyelenggarakan tabungan Kesra. Seperti diketahui bahwa selain Bank Panin, tabungan Kesra juga diselenggarakan oleh 19 bank swasta lainnya. Secara umum, ada enam faktor utama yang dipertimbangkan pelajar dan mahasiswa memilih tabungan Kesra di Bank Panin. Keenam faktor tersebut dapat dilihat pada Tabel 9 di bawah ini.

TABEL 9. FAKTOR-FAKTOR YANG DIPERTIMBANGKAN PELAJAR DAN MAHASISWA DALAM MEMILIH TABUNGAN KESRA BANK PANIN

FAKTOR-FAKTOR YANG DIPERTIMBANGKAN PELAJAR DAN MAHASISWA DALAM MEMILIH TABUNGAN KESRA BANK PANIN	RANKING
Hadiah Tabungan.	1
Pemerataan Lokasi Kantor Cabang Pembantu.	2
Jumlah Penayangan Iklan di Televisi.	3
Tersedianya ATM.	4
Jumlah Pemuatan di Koran dan Majalah.	5
Jumlah Kantor Cabang Pembantu	6

Tabel 9 memperlihatkan bahwa faktor utama yang menjadi pertimbangan pelajar dan mahasiswa dalam memilih tabungan Kesra adalah faktor *hadiah tabungan*. Hadiah tabungan yang dijadikan faktor pertimbangan pertama adalah adanya undian berhadiah uang ratusan juta dan diundi tiap tiga bulan sekali. Setelah mempertimbangkan adanya undian berhadiah uang, faktor kedua yang dipertimbangkan adalah *pemerataan lokasi kantor cabang pembantu*, khususnya dalam hal kedekatan lokasi capem Bank Panin dengan tempat sekolah atau kampus sehingga mereka lebih memilih Bank Panin dibandingkan dengan bank lainnya.

Faktor ketiga adalah promosi untuk tabungan Kesra, terutama *jumlah penayangan di televisi*. Promosi yang cukup intensif untuk tabungan Kesra pada saat awal diperkenalkan kepada masyarakat terbukti banyak menarik minat masyarakat, tak terkecuali pelajar dan mahasiswa. Terlebih lagi promosi ini didukung oleh 20 bank swasta nasional sebagai penyelenggara bersama tabungan Kesra sehingga tabungan ini sangat dikenal di masyarakat. Bentuk promosi yang terutama banyak menarik minat pelajar dan mahasiswa adalah promosi di televisi yang berupa seringnya penayangan iklan di televisi dan promosi di koran maupun majalah.

Promosi di koran dan majalah yang terbukti juga dapat menarik minat pelajar dan mahasiswa adalah berupa seringnya pemuatan iklan tabungan Kesra di koran dan majalah. Faktor *jumlah pemuatan di koran dan majalah* inilah yang menjadi faktor kelima yang menjadi pertimbangan pelajar dan mahasiswa memilih tabungan Kesra.

Faktor keempat yang dipertimbangkan pelajar dan mahasiswa dalam memilih suatu tabungan adalah *tersedianya ATM*. Jadi sebenarnya faktor kemudahan penarikan uang tunai melalui ATM juga dipertimbangkan oleh pelajar dan mahasiswa yang menjadi nasabah tabungan Kesra Bank Panin. Hanya saja hingga saat ini belum tersedia ATM untuk tabungan Kesra di Bank Panin. Tetapi karena faktor tersedianya ATM berada di bawah faktor hadiah tabungan dan pemerataan lokasi kantor cabang maka tidak tersedianya ATM belum menjadi masalah yang serius bagi mereka. Mereka berpendapat bahwa faktor tidak tersedianya ATM masih dapat digantikan oleh kedekatan lokasi kantor cabang Bank Panin dengan tempat sekolah atau kampus mereka.

Faktor keenam yang berpengaruh terhadap keputusan pelajar dan mahasiswa memilih tabungan SiPanda adalah *jumlah kantor cabang pembantu*. Jumlah kantor cabang pembantu di Kota Semarang, khususnya yang dimiliki Bank Panin yang berjumlah empat buah ditambah dengan satu kantor cabang meskipun dirasa kurang bila dibandingkan dengan BCA dan Lippobank, tetapi masih mampu sebagai faktor pendukung keberhasilan tabungan Kesra dalam menghimpun dana pelajar dan mahasiswa.

Uji Signifikansi W.

Kecocokan pemberian ranking oleh 30 responden sebagai pemegang rekening tabungan Kesra dalam menilai berbagai faktor yang dapat mempengaruhi mereka dalam memilih tabungan, khususnya tabungan Kesra Bank Panin, selanjutnya

diuji dengan menggunakan alat analisis statistik nonparametrik berupa *Koefisien Konkordansi Kendall (W)*.

Hasil uji *signifikansi W* sebagaimana perhitungan yang dapat dilihat pada *Lampiran G* menunjukkan nilai *chi-square* sebesar 660,270. Nilai ini ternyata lebih besar dari *Tabel Harga Kritis Chi-Square* dengan tingkat signifikan sebesar 5%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa terdapat kecocokan pemberian ranking diantara ke-30 pelajar dan mahasiswa yang menjadi nasabah tabungan Kesra Bank Panin terhadap berbagai faktor yang menjadi pertimbangan dalam memilih tabungan Kesra. Dan kecocokan dalam pemberian ranking ini lebih dari sekedar kecocokan yang terjadi karena kebetulan saja.

5.1.6. Alasan-alasan Pelajar dan Mahasiswa Untuk Tidak Lagi Menjadi Nasabah Tabungan SiPanda

Untuk keperluan penelitian yang berkaitan dengan alasan-alasan pelajar dan mahasiswa tidak lagi menjadi nasabah tabungan SiPanda, dilakukan wawancara terhadap 30 pelajar dan mahasiswa bekas nasabah SiPanda. Untuk diketahui bahwa ke-30 orang tersebut tidak termasuk dalam 120 responden yang digunakan dalam penelitian. Wawancara dilakukan pada saat pelajar dan mahasiswa menutup rekening SiPanda maupun melalui hasil pengembalian kuesioner yang telah dikirimkan kepada mereka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat dua alasan utama sebagai penyebab pelajar dan mahasiswa menutup rekeningnya.

Pertama, pelajar dan mahasiswa telah menyelesaikan pendidikan di sekolah atau perguruan tinggi. Dengan telah selesainya sekolah tersebut maka mereka akan melanjutkan ke pendidikan lebih tinggi. Sedangkan sekolah yang dituju ini belum tentu berada dekat lokasi capem Bank Panin. Sementara bagi mahasiswa yang telah menyelesaikan kuliahnya, maka mereka akan segera bekerja. Dan tempat mereka bekerja tidak berada dekat dengan kampus mereka dulu atau capem Bank Panin, bahkan mungkin berada di luar kota. Alasan pertama ini dapat dimengerti, sebab sesuai dengan faktor-faktor yang dipertimbangkan pelajar dan mahasiswa dalam memilih tabungan SiPanda maka kedekatan lokasi bank dengan sekolah atau kampus memegang peranan penting karena merupakan faktor pertimbangan kedua setelah tersedianya ATM.

Kedua, alasan pelajar dan mahasiswa menutup rekening tabungan SiPanda berkaitan dengan masalah tidak tersedianya hadiah tabungan bagi tabungan SiPanda, baik yang berupa uang maupun mobil atau barang berharga lainnya. Penutupan ini dilakukan karena bekas nasabah SiPanda tersebut beralih ke tabungan lain yang menyediakan ATM dan juga berhadiah uang atau mobil serta dekat dengan lokasi sekolah atau kampus mereka.

Jadi adanya alternatif tabungan lain dengan kelengkapan dan fasilitas yang lebih dibanding SiPanda serta lokasi capem dekat dengan sekolah atau kampus inilah yang mampu menarik nasabah tabungan SiPanda pindah ke bank lain. Contoh tabungan yang menyediakan baik ATM maupun

hadiah dengan pemerataan jumlah kantor cabang yang memadai adalah Tahapan BCA dan Tabungan Lippobank. Alasan kedua ini bisa dimengerti pula mengingat hadiah tabungan sebenarnya merupakan faktor cukup penting karena menduduki ranking ketiga sebagai faktor yang dipertimbangkan nasabah SiPanda dalam memilih tabungan. Sehingga begitu ada alternatif tabungan yang menyediakan hadiah tabungan maka tabungan ini menjadi pilihan yang lebih menarik.

Selain kedua alasan tersebut di atas, tampaknya sementara tidak ada alasan lain sebagai penyebab penutupan rekening tabungan SiPanda, baik itu yang menyangkut Bank Panin sebagai penyelenggara tabungan SiPanda, misalnya masalah pelayanan kepada nasabah maupun yang menyangkut produk SiPanda itu sendiri seperti masalah tingkat suku bunga, biaya administrasi tabungan per bulan.

5.2. Pembahasan Masalah

Dalam pembahasan masalah berikut ini, akan dilakukan analisis lebih lanjut terhadap :

1. Keberhasilan tabungan SiPanda dalam memenuhi kebutuhan pelajar dan mahasiswa.
2. Kekuatan dan kelemahan Bank Panin dan Tabungan SiPanda dibanding dengan pesaing terdekat.
3. Keberhasilan tabungan Kesra Bank Panin dalam memenuhi kebutuhan konsumen.

5.2.1. Analisis Keberhasilan Tabungan SiPanda Dalam Memenuhi Kebutuhan Pelajar dan Mahasiswa

Berdasarkan hasil identifikasi yang telah dilakukan pada sub bab sebelumnya terhadap faktor-faktor yang dipertimbangkan pelajar dan mahasiswa dalam memilih tabungan SiPanda diketahui bahwa faktor-faktor yang dipertimbangkan pelajar dan mahasiswa berkaitan dengan enam faktor utama, yaitu tersedianya ATM, pemerataan lokasi kantor cabang pembantu, hadiah tabungan, jumlah kantor cabang pembantu, jumlah penayangan iklan di televisi, dan jumlah pemuatan di koran dan majalah.

Dari keenam faktor tersebut, faktor yang berkaitan secara langsung dengan kelengkapan dan fasilitas yang dimiliki oleh tabungan SiPanda hanyalah faktor tersedianya ATM. Sementara faktor hadiah tabungan yang disediakan tabungan SiPanda berupa kupon belanja ternyata tidak merupakan pilihan yang menarik. Mengenai hadiah tabungan, dari hasil penelitian diketahui bahwa hadiah tabungan yang menarik bagi pelajar dan mahasiswa baik itu pelajar dan mahasiswa pemegang rekening tabungan SiPanda maupun pelajar dan mahasiswa pada umumnya sebenarnya adalah undian berhadiah uang atau mobil, bukannya kupon belanja. Dan secara umum diketahui bahwa tersedianya hadiah tabungan berupa uang atau mobil menduduki ranking pertama yang dipertimbangkan pelajar dan mahasiswa dalam memilih tabungan.

Berdasarkan hal ini dapat dikatakan bahwa tabungan SiPanda belum mampu secara optimal memenuhi kebutuhan pe-

lajar dan mahasiswa pada umumnya. Sedangkan alasan masih dipilihnya tabungan SiPanda oleh pelajar dan mahasiswa yang menjadi nasabah SiPanda tersebut karena untuk saat ini mereka lebih mementingkan faktor tersedianya ATM dan pemerataan lokasi kantor capem. Sehingga tidak tersedianya hadiah berupa uang atau mobil bukan merupakan masalah yang utama bagi mereka.

Tetapi ada satu hal lain yang dipandang sangat mengganggu kelangsungan tabungan SiPanda dalam menghimpun dana pelajar dan mahasiswa. Hal ini berkaitan dengan alasan pelajar dan mahasiswa yang telah menutup rekening tabungan SiPanda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penutupan tersebut dilakukan karena salah satu alasan bahwa bekas nasabah SiPanda tersebut beralih ke tabungan lain yang menyediakan ATM dan juga berhadiah uang atau mobil serta dekat lokasi sekolah atau kampus mereka.

Jadi, adanya alternatif tabungan lain dengan kelengkapan dan fasilitas yang lebih dapat memuaskan kebutuhan mereka dibanding SiPanda serta lokasi capem dekat dengan sekolah atau kampus inilah yang mampu menarik nasabah tabungan SiPanda pindah ke bank lain. Sehingga begitu ada alternatif tabungan yang menyediakan hadiah tabungan maka tabungan ini menjadi pilihan yang lebih menarik. Alasan ini membuktikan sekali lagi bahwa hadiah tabungan berupa uang atau mobil merupakan faktor penting sebagai faktor yang dipertimbangkan pelajar dan mahasiswa walaupun mereka telah memiliki tabungan SiPanda maupun pelajar dan mahasiswa pada umumnya.

5.2.2. Analisis Kekuatan dan Kelemahan Bank Panin dan Tabungan SiPanda Dibanding Dengan Pesaing Terdekat

Berdasarkan hasil identifikasi terhadap kekuatan dan kelemahan Bank Panin dan tabungan SiPanda dibanding dengan bank dan tabungan lain yang menjadi pesaing terdekat dengan mempergunakan analisis SWOT (*Strenghts, Weaknesses, Opportunities and Threats*), khususnya analisis SAP (*Strategic Advantage Profile*) maka akan diketahui posisi Bank Panin dan tabungan SiPanda terhadap pesaing tersebut.

Hasil analisis SAP menunjukkan bahwa posisi Bank Panin dan tabungan SiPanda adalah lemah dibandingkan dengan pesaing terdekat. Posisi lemah ini sesuai dengan kriteria nilai yang diperoleh dari analisis posisi sebesar - 0,7936. Faktor penyebab lemahnya posisi ini dapat dibedakan menjadi dua, yaitu faktor yang berasal dari tabungan SiPanda maupun faktor yang berasal dari Bank Panin sebagai bank penyelenggara. Untuk itu, akan dilakukan analisis lebih lanjut terhadap kedua hal tersebut.

Faktor penyebab lemahnya posisi yang berasal dari tabungan SiPanda terutama disebabkan oleh faktor tersedianya hadiah tabungan, khususnya undian berhadiah uang ratusan juta. Untuk faktor ini, hasil penilaian responden menunjukkan nilai tertimbang sebesar -7,1429. Hasil ini didukung oleh fakta empirik yang dikemukakan oleh responden, yang menyatakan bahwa tidak tersedianya hadiah tabungan dianggap sebagai faktor kelemahan tabungan SiPanda dibandingkan tabungan lainnya seperti Tahapan BCA. Sebab tabungan seperti Tahapan BCA selain mendapat kartu ATM

juga menyediakan undian berhadiah dalam bentuk mobil, sepeda motor dan barang berharga lainnya.

➤ Sementara itu, penyebab lemahnya posisi yang berasal dari Bank Panin sebagai bank pendukung tabungan SiPanda terutama berasal tiga faktor. *Pertama*, faktor jumlah penayangan di televisi untuk iklan SiPanda. Hasil penilaian pelajar dan mahasiswa untuk faktor jumlah penayangan di televisi menghasilkan nilai tertimbang -12,6984. Nilai ini merupakan nilai negatif terbesar sehingga memberi andil yang besar pula terhadap lemahnya posisi Bank Panin dan tabungan SiPanda dibanding pesaing terdekat. Fakta empirik yang dikemukakan oleh pelajar dan mahasiswa sebagai dasar untuk memberi penilaian menunjukkan bahwa iklan di televisi untuk tabungan SiPanda sangat jarang dan hanya dilakukan pada saat-saat awal tabungan ini diluncurkan. Bahkan sebagian besar responden mengaku belum pernah melihat iklan SiPanda di televisi.

Kedua, faktor jumlah pemuatan di surat kabar dan majalah. Hasil penilaian pelajar dan mahasiswa yang dijadikan responden menunjukkan bahwa jumlah pemuatan iklan untuk tabungan SiPanda jarang mereka lihat di surat kabar dan majalah. Kalaupun ada maka pemuatan iklan tersebut hanya dilakukan pada saat awal diluncurkannya tabungan ini. Atas dasar fakta empirik ini maka nilai tertimbang yang diperoleh untuk variabel jumlah pemuatan di surat kabar dan majalah adalah -5,8201.

Ketiga, faktor pemerataan ATM. Pemerataan ATM ini erat kaitannya dengan jumlah ATM yang dimiliki Bank Panin.

Dengan jumlah ATM hanya dua buah, maka pemerataan ATM menjadi terbatas. Dan jika dibandingkan dengan jumlah ATM yang dimiliki pesaing terdekat yaitu BCA maupun Lippobank maka jumlah ATM yang dimiliki oleh Bank Panin menjadi sangat kurang. Atas dasar fakta empirik inilah maka nilai tertimbang yang diperoleh variabel pemerataan ATM sebesar -5,2910 dan jumlah ATM sebesar -4.7619.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa lemahnya posisi Bank Panin dan tabungan SiPanda dibandingkan dengan pesaing terdekat tersebut terutama disebabkan sangat kurangnya jumlah penayangan iklan di televisi, jumlah pemuatan di surat kabar, tidak tersedianya undian berhadiah uang bagi tabungan SiPanda dan kurangnya pemerataan ATM yang dimiliki Bank Panin. Lebih lanjut, kelemahan yang terletak pada kelima variabel internal tersebut akan menjadi prioritas utama untuk ditangani, melalui berbagai alternatif strategi pemecahan masalah di sub bab selanjutnya.

5.2.3. Analisis Keberhasilan Tabungan Kesra Dalam Memenuhi Kebutuhan Konsumen

Analisis mengenai tingkat keberhasilan tabungan Kesra dalam memenuhi kebutuhan konsumen dilakukan berdasarkan hasil identifikasi terhadap faktor-faktor yang dipertimbangkan pelajar dan mahasiswa dalam memilih tabungan. Berdasarkan hasil identifikasi tersebut diketahui bahwa ada enam faktor utama yang dipertimbangkan pelajar dan mahasiswa dalam memilih tabungan Kesra. Keenam faktor

tersebut berturut-turut adalah hadiah tabungan, pemera-
taan lokasi kantor cabang pembantu, jumlah penayangan
iklan di televisi, tersedianya ATM, jumlah pemuatan iklan
di koran dan majalah serta jumlah kantor cabang pembantu.
Dari keenam faktor tersebut, faktor yang berkaitan
secara langsung dengan kelengkapan dan fasilitas yang
dimiliki oleh tabungan Kesra hanyalah faktor tersedianya
hadiah tabungan. Faktor hadiah tabungan yang disediakan
tabungan Kesra berupa undian hadiah yang ratusan juta
rupiah inilah yang ternyata merupakan daya tarik utama
tabungan ini, sehingga cukup banyak pelajar dan mahasiswa
yang lebih memilih tabungan ini daripada tabungan SIPanda
dan Tabanas Panin. Dan bahkan berdasarkan penelitian
diketahui bahwa tersedianya hadiah tabungan berupa uang
ratusan juta menduduki ranking pertama yang dipertimbang-
kan pelajar dan mahasiswa pada umumnya dalam memilih
tabungan.

Berdasarkan hal ini dapat dikatakan bahwa tabungan
Kesra telah mampu secara baik memenuhi kebutuhan konsumen
pada umumnya bahkan bagi pelajar dan mahasiswa. Walaupun
tabungan Kesra dikatakan telah mampu memenuhi kebutuhan
konsumen, namun hasil analisis menunjukkan bahwa tabungan
Kesra, khususnya yang diselenggarakan oleh Bank Panin ma-
sih menghadapi masalah potensial. Masalah potensial ini
dikhawatirkan makin lama makin menjadi masalah yang
serius.

Masalah tersebut terutama berkaitan dengan belum tersedianya ATM bagi nasabah tabungan Kesra. Walaupun untuk saat ini tersedianya ATM masih menduduki ranking kedua sebagai faktor yang dipertimbangkan dalam memilih tabungan, tetapi ada kecenderungan faktor tersedianya ATM menjadi semakin penting. Hal ini terbukti dengan mengambil hasil penelitian terhadap faktor-faktor yang dipertimbangkan pelajar dan mahasiswa dalam memilih suatu tabungan. Meskipun tabungan Kesra ini tidak dibuat khusus untuk pelajar dan mahasiswa, tetapi dengan berdasarkan penelitian terhadap pelajar dan mahasiswa sebagai pemegang rekening tabungan Kesra diharapkan mereka dapat mewakili kebutuhan keseluruhan nasabah Kesra Bank Panin.

Hasil penelitian terhadap nasabah Kesra menunjukkan bahwa alasan pelajar dan mahasiswa masih memilih tabungan Kesra dengan pertimbangan bahwa tempat sekolah dan kampus mereka dekat dengan salah satu cabang Bank Panin. Berdasarkan alasan ini dapat disimpulkan bahwa masalah pemertanian lokasi kantor cabang pembantu memegang peranan yang penting dalam menggantikan faktor tersedianya ATM tersebut. Untuk diketahui bahwa pemerataan ini tidak hanya menyangkut kedekatan dengan tempat sekolah atau kampus saja, tetapi bisa dalam arti yang lebih luas, misal kedekatan dengan tempat kerja, kedekatan dengan rumah tinggal. Dengan demikian untuk nasabah Kesra yang bukan berstatus pelajar dan mahasiswa, mereka menggunakan pertimbangan kedekatan dengan tempat tinggal atau tempat bekerja sebagai pengganti tidak tersedianya ATM bagi tabungan Kesra.

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana telah diuraikan dalam sub bab 5.2.2. mengenai faktor-faktor penyebab Lemahnya posisi Bank Panin dan tabungan SIPanda dibandingkan pesaing terdekat maka alternatif strategi disusun berdasarkan kelemahan-kelemahan utama tersebut. Kelemahan-

SIPanda dan Bank Panin memiliki sejumlah kelemahan. bahwa dibandingkan dengan pesaing terdekat, maka tabungan kungunya diperoleh hasil yang ternyata memang membuktikan untuk tabungan SIPanda dan Bank Panin sebagai bank pendu- (*Strategic Advantage Profile*). Hasil analisis posisi dilakukan melalui analisis Profil Keunggulan Strategik netitian berlandaskan kepada hasil analisis posisi yang Alternatif strategi yang diusulkan dengan adanya pe-

SIPanda

5.3. Alternatif Strategi Untuk Mengatasi Masalah Tabungan

Yang perlu ditindak lanjuti sebagaimana halnya ta- bungan SIPanda justru apabila tersedia alternatif tabungan lain dengan kelengkapan dan fasilitas yang lebih dapat memuaskan kebutuhan mereka, dalam bentuk tabungan yang memiliki ATM dan berhadiah uang atau barang. Dengan adanya tabungan yang memiliki kelebihan dibanding tabungan Kesra Bank Panin dalam hal tersedianya ATM maka faktor pemerantaan lokasi kantor capem menjadi tidak penting sebelumnya. Sebab dengan hanya menyediakan ATM di dekat lokasi nasabah maka masalah pengambilan uang tunai dapat diatasi, bahkan ATM memiliki kelebihan dalam hal dapat diambil sewaktu-waktu baik siang maupun malam.

Berdasarkan fakta empirik inilah maka promosi melalui iklan di televisi dapat dipertimbangkan kembali. Hal ini dengan pertimbangan bahwa promosi melalui televisi merupakan media yang paling efektif untuk mencapai target pasar.

ponden mengaku belum pernah melihat iklan SIPanda di awal tabungan ini diluncurkan. Bahkan sebagian besar res-SIPanda sangat jarang dan hanya dilakukan pada saat-saat lain menunjukkan bahwa iklan di televisi untuk tabungan pelajar dan mahasiswa sebagai dasar untuk memberi penilaian yang dikemukakan oleh -12,6984. Fakta empirik yang menghasilkan nilai Hasil penilaian pelajar dan mahasiswa untuk faktor

5.3.1. Jumlah Penayangan Iklan di Televisi

Selain keempat faktor tersebut, berikut ini juga di- sertakan dua alternatif strategi tambahan yang dapat dijalankan oleh perusahaan. Kedua alternatif strategi itu berupa hadiah langsung bagi penabung baru dan menjalin kerjasama dengan sekolah/perguruan tinggi dalam hal pem- bayaran uang SPP atau kuliah.

Bank Panin. Jumlah penayangan iklan di koran dan majalah, pemerataan ATM maupun Bank Panin berkaitan dengan empat faktor, yaitu jumlah penayangan iklan di televisi, hadiah tabungan, jumlah pemuatan iklan di koran dan majalah, pemerataan ATM

5.3.3. Jumlah Pemuatan di Koran dan Majalah

Hasil penilaian pelajar dan mahasiswa yang dijadikan responden menunjukkan bahwa jumlah pemuatan iklan untuk tabungan SIPanda jarang mereka lihat di surat kabar dan

Berdasarkan pada kenyataan ini maka strategi yang dapat ditempuh pihak manajemen adalah menambah kelengkapan dan fasilitas yang dimiliki oleh tabungan SIPanda. Penambahan kelengkapan dan fasilitas tersebut diusahakan dalam bentuk hadiah barang seperti mobil, sepeda motor dan televisi. Bentuk hadiah ini tidak harus berbentuk uang agar tidak terjadi kesamaan dengan hadiah yang disediakan oleh tabungan Kesra. Diambilnya hadiah berbentuk barang ini dengan pertimbangan bahwa bentuk hadiah tersebut juga merupakan faktor penting yang dapat menarik minat pelajar dan mahasiswa dalam memilih tabungan karena menduduki ranking kedua dibawah undian berhadiah uang.

5.3.2. Hadiah Tabungan

Tidak tersedianya hadiah tabungan, khususnya undian berhadiah uang ratusan juta sangat mempengaruhi penilaian responden terhadap tabungan SIPanda. Hal ini ditunjukkan nilai tertimbang sebesar -7,1429. Hasil ini didukung oleh fakta empirik yang dikemukakan oleh responden, yang menyatakan bahwa tidak tersedianya hadiah tabungan dianggap sebagai faktor kelemahan tabungan SIPanda dibandingkan tabungan lainnya seperti Tahapan BCA. Sebab tabungan seperti Tahapan BCA selain menyediakan fasilitas ATM juga menyediakan undian berhadiah dalam bentuk barang.

Bagi nasabah yang banknya tergabung dalam jaringan ATM Bersama "Alto" maka nasabah yang bersangkutan dapat mengambil uang tunai di ATM milik bank lain sesama anggota. Dengan demikian, apabila nasabah Bank Panin memerlukan uang tunai sementara di lokasi yang bersangkutan tidak ada

ki jaringan ATM tersendiri antara lain BCA, BPD, BNI, Danamon, Bank Bali, Lipobank. Sementara bank yang memiliki jaringan ATM Bersama ini antara Bank Umum Nasional, Bank Bersama "Alto". Bank-bank yang telah tergabung dalam melakukan kerjasama atau ikut serta dalam jaringan ATM posisi sebagai akhbat faktor pemerataan ATM adalah dengan puh pihak manajemen Bank Panin untuk mengatasi lemahnya Sementara itu, alternatif strategi yang dapat ditem-

5.3.4. Pemerataan ATM

Mengingat pentingnya pemuatan iklan tabungan SIFanda di koran dan majalah, maka alternatif strategi ini dapat ditempuh oleh perusahaan. Perusahaan dapat melakukan promosi melalui koran lokal seperti *Suara Merdeka*, karena koran ini dinilai sangat baik untuk promosi di wilayah Jawa Tengah, khususnya Semarang. Kegunaan utama promosi melalui pemuatan iklan di koran adalah memperkenalkan dan mengingatkan kepada pelajar dan mahasiswa bahwa Bank Panin memiliki tabungan yang paling sesuai bagi mereka.

Padahal dari penelitian diketahui bahwa jumlah pemuatan iklan di koran dan majalah menduduki ranking keempat setelah faktor pemerataan lokasi kantor capem, jumlah kantor capem dan jumlah penayangan di televisi.

Bentuk kerjasama yang dapat ditempuh antara Bank Panin dengan sekolah/perguruan tinggi berupa penerimaan

5.3.6. Menjalinkan Kerjasama Dengan Sekolah/Perguruan Tinggi

Lebih dikenal di kalangan pelajar dan mahasiswa. tersebut maka tabungan SIPanda dan Bank Panin akan menjadi SIPanda dan Bank Panin di masing-masing hadiah langsung tabungan SIPanda. Karena dengan pencantuman logo tabungan langsung ini adalah berupa promosi tidak langsung untuk Manfaat lain yang diperoleh dengan pemberian hadiah an dan keinginan pelajar dan mahasiswa.

tas sekolah atau yang lainnya, disesuaikan dengan kebutuhan- tersebut dapat berupa kalkulator, pena, agenda, dompet, untuk menabung di tabungan SIPanda. Bentuk hadiah langsung salah satu cara agar pelajar dan mahasiswa lebih berminat yang membuka rekening SIPanda. Usaha ini ditempuh sebagai ditambah dengan hadiah langsung bagi setiap nasabah baru menyediakan hadiah undian berbentuk barang maka dapat pula Berkaitan dengan hadiah tabungan, selain diusahakan

5.3.5. Hadiah Langsung Bagi Penabung Baru

mengatasi masalah jumlah ATM yang dirasa masih kurang. tabungan SIPanda kedalam *ATM Bersama Alto* akan sekaligus biaya sebesar Rp. 1.900,00. Dengan demikian bergabungnya bah. Dalam hal ini nasabah tabungan SIPanda hanya dikenal *Bersama "Alto"* yang kebetulan berada didekat lokasi nasa- tunai di ATM milik bank lainnya yang bergabung dalam ATM ATM Bank Panin maka nasabah tersebut dapat mengambil uang

Usaha pertama yang ditempuh oleh pihak manajemen Bank Panin adalah menurunkan jumlah setoran awal yang diperlukan bagi pembukaan rekening tabungan Sifanda. Sebelum ada kebijakan ini maka setoran awal yang diperlukan untuk pembukaan rekening tabungan Sifanda adalah sebesar-

1. Menurunkan Jumlah Setoran Awal

but adalah sebagai berikut :

Dalam menghadapi masalah yang terjadi pada tabungan Sifanda sehubungan dengan tidak tercapainya jumlah target dana yang berhasil dihimpun, maka beberapa usaha telah ditempuh pihak manajemen Bank Panin. Beberapa usaha tersebut

Panin Terhadap Tabungan Sifanda

5.4. Usaha-Usaha Yang Telah Ditempuh Pihak Manajemen Bank

khususnya tabungan Sifanda.

mereka akan lebih mengenal tabungan-tabungan Bank Panin, Panin. Dengan kedatangan mereka di Bank Panin, diharapkan Bank Panin maka paling tidak mereka akan datang ke Bank Panin dan mahasiswa menyebarkan uang SPP atau kuliah di produknya di sekolah atau perguruan tinggi yang bersangkutan. Hal ini dimungkinkan karena adanya kewajiban kedua, semakin dikenalnya Bank Panin dan produk akan menambah tingkat likuiditas Bank Panin.

adanya setoran uang SPP atau kuliah. Hal ini selanjutnya yang tunai yang diterima Bank Panin berkenaan dengan utama yang dapat diperoleh Bank Panin. Pertama, bertambah adanya kerjasama ini maka paling tidak ada dua manfaat setoran yang sekolah atau kuliah di Bank Panin. Dengan

Tetapi dalam perkembangannya, hadiah berupa barang ini terutama yang bernilai rendah sering tidak sesuai dengan keinginan nasabah. Untuk itulah diambil kebijaksanaan mengganti hadiah barang tersebut dengan kupon belanja pasar swalayan *Sri Ratu*. Dengan penggantian ini televisi berwarna 29".

dan mug, sampai dengan hadiah yang tertinggi berupa mulai dari yang terendah nilainya yaitu boneka panda dengan hadiah langsung berupa barang. Wujud barang ini but (maksimal 6 bulan), nasabah dapat menukarkan dengan point yang berhasil dikumpulkan setiap bulannya tersebut. Dari jumlah nasabah akan diperoleh sejumlah point. Dari jumlah Rp. 10.000,00 dari saldo rata-rata tiap bulan maka nasabah setiap bulannya. Untuk setiap kelipatan disesuaikan dengan besar kecilnya saldo rata-rata barang. Hadiah langsung berupa barang ini nilainya untuk pemegang rekening tabungan SIFanda adalah berupa Sebelum diganti dengan kupon belanja, hadiah langsung

3. Mengganti Hadiah Barang Dengan Kupon Belanja

Biaya pembuatan kartu ATM sebesar Rp. 7.500 untuk setiap nasabah baru dihapuskan. Kebijakan ini diambil dengan pertimbangan bahwa bank-bank lain yang merupakan pesaing terdekat seperti BCA, LippoBank membebaskan biaya pembuatan kartu ATM.

2. Membebaskan Biaya Pembuatan Kartu ATM

hanya Rp. 25.000,00. Terlalu berat, maka setoran awal diturunkan menjadi sar Rp. 1.000.000,00. Tetapi karena jumlah ini dirasa

menyangkut jumlah setoran awal yang lebih rendah untuk yang selama ini telah disahakan untuk diperbaiki adalah gara tabungan SiPanda. Faktor kelengkapan dan fasilitas tidak menyangkut Bank Panin itu sendiri sebagai penyelenggara kelengkapan dan fasilitas yang dimiliki oleh perusahaan, dijalankan perusahaan lebih banyak mengarah kepada faktor Hasil analisis menunjukkan bahwa strategi yang telah yang telah dijalankan perusahaan.

antara strategi yang diusulkan penelitian dengan strategi akan dilakukan analisis terhadap kesenjangan yang muncul diantara keduanya. Untuk itu pada pembahasan berikut ini dijalankan perusahaan terlihat bahwa terjadi kesenjangan diusulkan oleh penelitian dengan strategi yang telah dijalankan membandingkan antara alternatif strategi yang

5.5. Analisis Kesenjangan Strategi Antara Strategi Yang Diusulkan Oleh Penelitian Dengan Strategi Yang Telah Di-

Jalankan Perusahaan

5%-10%.

Utsaha penambahan toko yang dapat memberikan diskon kepada nasabah SiPanda terus dipayakan untuk ditambah. Tujuan yang dicapai dengan adanya penambahan toko ini adalah agar nasabah SiPanda dapat lebih optimal memanfaatkan fasilitas diskon khusus sebesar

4. Menambah Jaringan Toko Yang Menjadi Mitra Tabungan SiPanda barang yang dikedendaknya.

diharapkan nasabah dapat lebih leluasa memilih sendiri

Dilain pihak, strategi yang diusulkan oleh penelitian tidak hanya menyangkut faktor kelengkapan dan fasilitas yang dimiliki oleh tabungan SIPanda saja, tetapi juga menyangkut faktor-faktor yang berkaitan dengan Bank Panin itu sendiri. Karena ternyata keberhasilan suatu tabungan dalam menghimpun dana masyarakat, dan ini telah dibuktikan oleh tabungan SIPanda, tidak hanya tergantung pada faktor kelengkapan dan fasilitas yang dimiliki oleh tabungan SIPanda saja, tetapi juga tergantung pada berbagai faktor yang berkaitan dengan bank yang mengeluarkannya.

Padahal dari hasil analisis diketahui bahwa faktor-faktor tersebut bukan merupakan faktor penyebab utama kegagalan tabungan SIPanda dalam menghimpun dana pelajar dan mahasiswa. Sebagai contoh, hadiah tabungan berupa kupon belanja ternyata hanya menduduki ranking 15, fasilitas diskon di toko-toko tertentu hanya menduduki ranking ke-12. Besarnya saldo awal untuk membuka rekening baru menduduki ranking ke-10. Hanya satu kebijaksanaan saja yang tepat dilakukan oleh pihak manajemen, yaitu pembebasan biaya pembuatan kartu ATM. Biaya pembuatan kartu ATM ini menduduki ranking kelima. Sementara itu, hadiah tabungan berupa uang atau barang sama sekali tidak diperhitungkan dalam pembuatan strategi untuk mengatasi masalah tabungan SIPanda.

pembukaan rekening baru, pembebasan biaya pembuatan kartu ATM, mengganti hadiah barang dengan kupon belanja dan menambah jumlah toko yang menjadi mitra tabungan SIPanda.

tingkat suku bunga SIPanda maka dapat pula diambilkan dari mencukupi dana promosi, selain diambilkan dari selisih kupon belanja maupun diskon di toko-toko tertentu. Untuk lebih banyak seperti ATM, hadiah undian, hadiah langsung, akan menikmati berbagai fasilitas dan kelengkapan yang dinginkan dengan sebelumnya, tetapi sebagai gantinya nasabah tingkat suku bunga tabungan SIPanda lebih rendah diban- mahasiswa memilih tabungan SIPanda. Selain itu, walaupun 1,00% diharapkan tidak mempengaruhi keputusan belajar dan Sehingga dengan adanya penurunan yang hanya sebesar 0,50%- bangkan belajar dan mahasiswa dalam memilih tabungan. menduduki ranking kedelapan sebagai faktor yang dipertim- penelitian, variabel tingkat suku bunga tabungan hanya Penurunan ini masih dimungkinkan sebab berdasarkan hasil tingkat suku bunga tabungan SIPanda sebesar 0,50%-1,00%. dapat ditempuh oleh perusahaan adalah dengan menurunkan promosi tersebut. Untuk mengatasi masalah ini, cara yang Pertama, berkaitan dengan dana untuk menyelenggarakan berkaitan dengan tiga hal.

itu di televisi maupun di koran atau majalah terutama akan ternatif strategi untuk melakukan kegiatan promosi, baik Implikasi strategik dan manajerial dengan adanya al-

5.6.1. Promosi Tabungan SIPanda

Implikasi strategik dan manajerial berkenaan dengan keenam alternatif strategi sebagaimana diusulkan dalam penelitian, akan diraikan berikut ini.

5.6. Implikasi Strategik dan Manajerial

Implikasi strategik dan manajerial berkaitan dengan penambahan hadiah tabungan untuk SiPanda meliputi dua hal, yaitu bentuk hadiah tabungan dan sumber dana untuk membeli ayat hadiah tabungan tersebut.

5.6.2. Hadiah Tabungan

ma "Aito".

dan telah masuknya tabungan SiPanda di jaringan ATM Bersama-berharga lainnya, adanya hadiah langsung bagi nasabah baru meliputi ditambahnya hadiah undian berupa mobil dan barang kebutuhan belajar dan mahasiswa. Pembaharuan tersebut yang lebih banyak dan lebih sesuai dengan keinginan dan diperbarui dengan berbagai fasilitas dan kelengkapan yang menunjukkan bahwa tabungan SiPanda saat ini telah koran. Tema iklan yang dapat diambil adalah tema iklan Ketiga, berkaitan dengan tema iklan di televisi dan dihimpun oleh tabungan SiPanda berhasil dicapai.

berkala, paling tidak hingga target jumlah dana yang harus sangat diperlukan. Promosi di koran dapat dilakukan secara untuk mendukung promosi di televisi, promosi di koran akan satu bulan tetapi dengan penayangan yang intensif. Dan nya besar maka akan lebih baik bila dilakukan maksimal lamanya promosi. Untuk promosi di televisi, karena biaya- Kedua, berkaitan dengan masalah jangka waktu atau tabungan SiPanda.

li dengan meningkatnya dana yang berhasil dihimpun oleh dana yang diambil dari keuntungan ini nantinya akan kembangkan penyisihan sebagian keuntungan Bank Panin. Dan diharapkan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hadiah tabungan berupa uang atau barang memegang peranan yang penting dalam menarik minat pelajar dan mahasiswa memilih suatu tabungan. Sehingga cukup dapat dipertanggung-jawabkan apabila diputuskan untuk menambah undian tabungan berhadiah uang atau barang, terutama hadiah berbentuk barang. Pemilihan hadiah berbentuk barang tersebut dengan pertimbangan bahwa seandainya pihak manajemen memilih undian berhadiah uang maka akan membawa konsekuensi terjadinya kesamaan bentuk hadiah antara tabungan SIPanda dengan tabungan Kesra. Hal ini dikhawatirkan akan mempengaruhi jumlah dana yang dihimpun tabungan Kesra karena ada kemungkinan nasabah tabungan Kesra akan beralih ke tabungan SIPanda. Selain itu tabungan Kesra akan menjadi kurang menarik bagi calon nasabah. Sebab apabila tabungan SIPanda diputuskan ditambah dengan kelengkapan berupa undian berhadiah uang, maka tabungan SIPanda masih memiliki beberapa kelebihan seperti tersedianya ATM, kupon belanja dan diskon di toko-toko tertentu.

Sementara dana yang diperlukan untuk membiayai hadiah tabungan dapat diambalikan dari selisih tingkat suku bunga SIPanda ditambah dengan dana yang berasal dari penyisihan sebagian keuntungan Bank Panin. Jadi dana yang diperoleh dari selisih tingkat suku bunga dan penyisihan sebagian keuntungan Bank Panin digunakan untuk membiayai kegiatan promosi dan penyediaan hadiah tabungan.

Sebagai contoh, untuk setoran awal Rp. 25.000,00 sampai Rp. 100.000,00 maka nasabah akan memperoleh buku tulis. Setoran awal sebesar Rp. 100.000,00 - Rp. 200.000,00 nasabah akan memperoleh pena. Setoran awal Rp. 200.000,00 -

Dengan adanya hadiah langsung, diharapkan pelajar dan mahasiswa akan tertarik untuk menabung di tabungan Sifanda. Dan untuk lebih merangsang minat mereka menabung dalam jumlah lebih besar, tidak hanya Rp. 25.000,00, maka nilai hadiah langsung ini besar-kecilnya disesuaikan dengan besar-kecilnya jumlah setoran awal nasabah.

5.6.4. Hadiah Langsung Bagi Penabung Baru

Untuk mengatasi hal ini maka perlu dilakukan pelatihan kembali terhadap karyawan yang menangani tabungan maupun karyawan EDP. Dengan adanya perubahan administrasi dan fasilitas EDP maka dimungkinkan sekali pada saat awal digunakan sistem baru akan timbul berbagai masalah. Untuk itulah perlu persiapan yang matang sebelum menggunakan sistem baru dan perlu dipersiapkan pula berbagai langkah penanggulangan untuk setiap kemungkinan masalah yang muncul.

5.6.3. Bergabungnya Sifanda Kedalam ATM Bersama
 Bergabungnya tabungan Sifanda kedalam ATM Bersama Alto memang akan dapat mengatasi masalah pemerataan dan jumlah ATM Bank Panin yang dirasa masih sangat kurang. Tetapi hal ini akan membawa dampak terhadap perubahan administrasi tabungan Sifanda dan fasilitas *Electronic Data Processing* (EDP) di Bank Panin.

Untuk itu perlu dibuat jadwal khusus bagi setiap pelajaran dan mahasiswa yang akan membayar uang SPP atau uang kuliah. Misalnya tiga hari menjelang akhir bulan untuk pelajaran SMTP dan SMTA serta satu minggu sebelum ujian semester untuk mahasiswa perguruan tinggi. Diluar jadwal tersebut, bagi pelajar dan mahasiswa yang terlambat maka diharuskan untuk membayar langsung di sekolah atau kampus masing-masing. Dengan adanya jadwal yang pasti ini maka pihak bank dapat mempersiapkan kasir khusus untuk melayaninya mereka.

Adanya kerjasama antara Bank Panin dengan sekolah/perguruan tinggi berupa penerimaan setoran uang sekolah atau kuliah di Bank Panin memiliki implikasi strategi dan manajerial berupa semakin bertambah banyaknya nasabah yang harus dilayani oleh Bank Panin. Bertambah banyaknya nasabah yang harus dilayani jika tidak dimbangi dengan adanya pengaturan tata cara dan jadwal pembayaran SPP atau uang kuliah akan sangat mengganggu kelancaran pelayanan kepada nasabah lainnya yang bukan pelajar dan mahasiswa.

5.6.5. Menjalin Kerjasama Dengan Sekolah/Perguruan Tinggi
 Rp. 300.000,- akan memperoleh kalkulator, demikian seterusnya. Dengan hal ini maka diharapkan pelajar dan mahasiswa terpacu untuk menabung lebih besar dari jumlah minimal setoran awal sebesar Rp. 25.000,00.

2. Hasil analisis di atas didukung oleh hasil analisis terhadap faktor-faktor yang menjadi bahan pertimbangan pelajar dan mahasiswa dalam memilih bank dan hasil analisis terhadap faktor kelengkapan dan fasilitas suatu tabungan yang menjadi bahan pertimbangan pelajar dan mahasiswa. Hasil analisis terhadap faktor-faktor yang menjadi bahan pertimbangan pelajar dan mahasiswa dalam memilih bank dan hasil analisis di atas didukung oleh hasil analisis terhadap faktor-faktor yang menjadi bahan pertimbangan pelajar dan mahasiswa dalam memilih bank menunjukkan bahwa beberapa faktor

yang maupun barang.

Sipanda, berupa faktor tidak tersedianya hadiah undian faktor yang berkaitan secara langsung dengan tabungan belum meratanya ATM yang dimiliki Bank Panin. Kedua, di televisi dan pemuatan di koran atau majalah serta bungan Sipanda berupa jarangnya jumlah penawaran iklan terutama faktor kegiatan promosi perusahaan untuk ta-Bank Panin sebagai penyelenggara tabungan Sipanda, dakan menjadi dua. Pertama, faktor berkaitan dengan lemah. Faktor penyebab lemahnya posisi ini dapat dipe-Panin dan tabungan Sipanda berada dalam posisi yang kan pesaing terdekat, secara umum dikatakan bahwa Bank Lemahan Bank Panin beserta tabungan Sipanda dibandingkan-1. Berdasarkan hasil analisis terhadap kekuatan dan ke-akan diraikan di bawah ini :

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian

6.1. KESIMPULAN

PENUTUP

BAB VI

utama yang menjadi bahan pertimbangan berturut-turut adalah pemerataan lokasi kantor capem, jumlah capem, kegiatan promosi perusahaan dalam bentuk jumlah penayangan di televisi, jumlah penayangan di koran dan majalah serta sistem jaringan organisasi *on line*. Sementara itu hasil analisis terhadap faktor kelangkaan dan fasilitas suatu tabungan yang menjadi bahan pertimbangan pelajar dan mahasiswa menunjukkan bahwa faktor hadiah tabungan berupa uang tunai dan mobil atau barang berharga lainnya, tersedianya ATM termasuk di dalamnya biaya administrasi ATM perbulan, jangka waktu pembuatan kartu ATM, biaya pembuatan kartu ATM merupakan faktor yang menjadi pertimbangan utama.

3. Ketiga hasil analisis di atas membuktikan hipotesa yang telah dikemukakan sebelumnya bahwa Bank Panin beserta tabungan SIPanda secara umum berada dalam posisi yang lemah dibandingkan pesaing terdekat. Ketiga hasil analisis juga membuktikan hipotesa bahwa kurangnya kegiatan promosi untuk tabungan SIPanda dan faktor tidak tersedianya hadiah undian berupa uang atau mobil untuk tabungan SIPanda menjadi faktor penyebab utama kegagalan tabungan ini. Dilain pihak, faktor yang banyak membantu tabungan SIPanda dalam menghimpun dana pelajar dan mahasiswa terletak pada tersedianya ATM dan kedekatan lokasi kantor capem dengan sekolah atau kampus.

4. Hasil analisis terhadap keberhasilan tabungan Kesra dalam memenuhi kebutuhan konsumen juga mendukung hipotesa yang dibuat. Hal ini tidak lain karena keberhasilan

Berdasarkan fakta empirik yang dikemukakan oleh pelajar dan mahasiswa bahwa iklan di televisi untuk tabungan

1. Menayangkan Iklan SIPanda di Televisi

SIPanda.

Untuk itu saran-saran yang diajukan dalam penelitian didasarkan kepada berbagai faktor yang menjadi penyebab utama kegagalan tabungan SIPanda tersebut. Ada empat faktor utama penyebab kegagalan tabungan SIPanda. Berikut ini akan diraikan saran-saran yang dapat dipertimbangkan untuk mengatasi keempat faktor penyebab kegagalan tabungan SIPanda.

SIPanda.

Hasil analisis posisi untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan Bank Panin dan tabungan SIPanda dibandingkan dengan pesaing terdekat diketahui bahwa Bank Panin dan tabungan SIPanda berada dalam posisi lemah. Kelemahan inilah yang menurut penelitian merupakan faktor penyebab kegagalan tabungan SIPanda dalam menghimpun dana pelajar dan mahasiswa. Kelemahan ini tidak hanya berasal dari kurang sesuaiya kelengkapan dan fasilitas tabungan SIPanda untuk kalangan pelajar dan mahasiswa, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor yang berkaitan dengan Bank Panin sebagai bank penyelenggara tabungan SIPanda.

6.2. SARAN-SARAN

berupa uang tunai.

tabungan kesra dalam menghimpun dana nasabah didukung oleh promosi yang gencar baik itu di televisi maupun di koran dan majalah serta tersedianya hadiah tabungan

Sipanda sangat jarang terlihat, bahkan sebagian besar belum pernah melihat iklan Sipanda, maka penggunaan media televisi sebagai sarana promosi perlu dilakukan. Walaupun biaya yang dibutuhkan besar, tetapi terbukti media ini sangat efektif. Untuk memantau efektivitas promosi melalui iklan di televisi maka dapat ditempuh melalui cara menanyakan secara langsung kepada pelajar dan mahasiswa yang akan membuka rekening Sipanda apakah keputusan mereka untuk membuka rekening Sipanda ini sangat dipengaruhi oleh iklan di televisi atau tidak. Jika ternyata diperoleh hasil bahwa iklan televisi sangat mempengaruhi pelajar dan mahasiswa, maka iklan di televisi dapat terus dilanjutkan. Jika ternyata hasilnya tidak, maka porsi iklan di televisi dapat dikurangi.

2. Penambahan Undian Hadiah Tabungan

Hadiah tabungan yang ditambahkan pada tabungan Sipanda dapat berupa undian berhadiah barang misal mobil, sepeda motor, televisi. Hadiah tabungan tidak harus berwujud uang tunai agar tidak terjadi kesamaan dengan tabungan Kesra. Pemilihan hadiah tabungan berupa barang ini masih dapat dilakukan karena hasil penelitian menunjukkan bahwa hadiah berupa barang ini juga sangat diminati oleh kalangan pelajar dan mahasiswa. Sementara untuk penarikan hadiah tabungan, jangka waktu yang dipilih sebaiknya tiga bulan sekali, disesuaikan dengan penarikan hadiah Kesra.

Saran kelima ditujukan untuk mencegah agar nasabah SIPanda tidak dengan mudah menutup tabungannya. Penutup-an tabungan ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor

5. Meningkatkan Biaya Penutupan Tabungan.

tergabung ke dalam jaringan *ATM Bersama Alto*. mana saja di wilayah Semarang dan sekitarnya yang kalah penting adalah memberikan informasi bank-bank mempergunakan ATM milik bank lain. Selain itu yang masih ada keraguan diantara nasabah SIPanda untuk Hal ini perlu diinformasikan ke nasabah karena mungkin dilakukan di ATM milik bank lain sesama anggota *Alto*. *ATM Bersama Alto* maka pengambilan uang tunai dapat dengan bergabungnya tabungan SIPanda kedalam jaringan kan disini adalah meyakinkan nasabah SIPanda bahwa pemerataan ATM akan dapat teratasi. Yang perlu ditekankan dengan bergabungnya tabungan SIPanda Bank Panin kedalam jaringan *ATM Bersama Alto* ini maka masalah jumlah dan

4. Bergabung Kedalam Jaringan *ATM Bersama Alto*

paling luas hanya meliputi Jawa Tengah. SIPanda yang dikelola oleh Bank Panin Cabang Semarang Hal ini dengan pertimbangan bahwa target pasar tabungan koran yang berskala lokal saja seperti Suara Merdeka. an tersebut. Adapun skala koran yang dipilih cukup- aruhi minat pelajar dan mahasiswa untuk memilih tabung- tabungan yang seringkali dimuat di koran dapat mempeng- karena hasil penelitian menunjukkan bahwa iklan suatu Pemuatan iklan SIPanda di koran perlu untuk dilakukan,

3. Memuat Iklan SIPanda di Koran

seperti nasabah tidak aktif, nasabah hanya menginginkan hadiah langsung, atau nasabah tidak memperoleh undian hadiah. Dampak negatif dengan adanya penutupan rekening dalam jangka waktu pendek dapat berupa kerugian Bank Panin dalam mencetak kartu ATM maupun kerugian karena bertambahnya administrasi penutupan rekening. Untuk mencegah hal seperti ini terjadi maka pihak manajemen dapat mengambil tindakan menaikkan biaya penutupan rekening tabungan. Sebab dengan biaya penutupan rekening saat ini hanya sebesar Rp. 5.000,00 tidak mencukupi untuk menutup biaya-biaya yang dikeluarkan oleh Bank Panin. Untuk itu biaya penutupan rekening dapat dinaikkan menjadi Rp. 15.000. Jumlah sebesar ini dengan pertimbangan Rp. 7.500 untuk mengganti biaya pembuatan kartu ATM dan sisanya untuk biaya administrasi penutupan rekening.

UPT-PUSTAKA-UNMIP

Basu Swasta dan T. Hani Handoko, *Analisa Perilaku Konsumen*, Edisi I, Cetakan Kedua, Penerbit Liberty, Yogyakarta, 1987.

Bednar, David A. and Reeves, Carol A., "The Role of Technology in Banking : Listen to The Consumer", *Journal of Retail Banking Services*, Vol 17, Autumn 1995, pp. 35-41.

Bers, Joanna Smith, "Study Ties ATM Cardholders to PC Usage", *Journal Bank Systems & Technology*, Vol. 32, June 1995, pp. 16-18.

Blizard, Robert E., "Launching a New Product", *Journal of Credit Union Management*, Vol. 17, September 1994, pp. 46-47+.

Bortree, William H., "Consumer Input: The Key to New Product Success", *Journal of Bankers Magazine*, Vol. 174, Maret / April 1991, pp. 14-20.

Caira, Robert B., "Assessing and Developing Bank Product", *Journal of Bank Marketing*, Vol. 25, November 1993, pp. 20-24.

Donnelly, James H., Jr., "Six Ss for New Product Success", *Journal of Bank Marketing*, Vol. 23, May 1991, pp. 36.

Fahy, Liam dan Randall, Robert M., *The Portable MBA Strategy*, Binarupa Aksara, Jakarta, 1996.

Headley, Dean E. and Choi Bob, "Achieving Service Quality Through Gap Analysis and a Basic Statistical Approach", *Journal of Services Marketing*, Vol. 6, Winter 1992, pp. 5-14.

Hexindo Mitratama PT., *Analisa Swot 101 Bank di Indonesia*, Penerbit PT. Hexindo Mitratama, Jakarta, 1995.

J. Supranto, *Metode Riset Aplikasinya Dalam Pemasaran*, Lembaga Penerbit FEUI, Jakarta, 1981.

DAFTAR PUSTAKA

LPT-POSTAK-DNMP

- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2, Cetakan Kedua, Penerbit Erlangga, Jakarta, 1994.
- Marr, Norman E., "Human Tellers: Who Needs Them?", *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 8, 1990, pp. 32-39.
- Schram, Jamie, "How Students Choose Their Banks", *Journal of United States Banker*, Vol. 101, October 1991, pp. 75-78.
- Siegel, Sidney, *Statistik Nonparametrik Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*, Cetakan keenam, Penerbit PT. Gramedia, Jakarta, 1994.
- Sri Anggarini, "Rancangan Sampel", *Dasar Dasar Metodologi Riset Ilmu Kedokteran*, Cetakan Pertama, Penerbit Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Konsorsium Ilmu Kedokteran, Jakarta, 1981.
- Sukristono, *Perencanaan Strategis Bank*, Penerbit LPPI, Jakarta, 1992.
- Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, Jilid I, Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi UGM, Yogyakarta, 1982.
- Van Zanten, Wim, *Statistika Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*, Cetakan I, Penerbit PT. Gramedia, Jakarta, 1980.



Pelajar dan mahasiswa yang budiman,

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas kesediaan anda untuk meluangkan waktu dan tenaga guna mengisi kuesioner ini. Partisipasi anda dalam mengisi kuesioner akan sangat membantu dalam memberi masukan kepada kami sehingga kami dapat melayani anda dengan lebih baik.

Untuk itu kami mohon kepada anda agar membaca dengan seksama setiap pertanyaan yang kami ajukan dan jawablah sesuai dengan pendapat anda. Setelah selesai menjawab semua pertanyaan, mohon anda kirim segera dengan amplop yang telah kami sediakan.

Akhir kata, atas kerjasamanya sekali lagi kami mengucapkan banyak terima kasih.

Salam Hangat,

Bank Panin

Cabang Semarang