



**Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Pertumbuhan Dana Pihak Ketiga Di
Pt. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Magelang:
Peran Suku Bunga, Layanan Digital, Loyalitas Nasabah**

Muh Gibran Abdiel A¹, Nibras Anny Khabibah²
Universitas Tidar^{1,2}
abdielgibran16@gmail.com¹, nibras@untidar.ac.id²

Abstrak

Dana Pihak Ketiga (DPK) merupakan salah satu indikator utama dalam menilai keberlanjutan dan pertumbuhan perbankan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penghimpunan DPK di PT. Bank Tabungan Negara (BTN) (Persero) Tbk Kantor Cabang (KC) Magelang, dengan fokus pada variabel suku bunga, layanan digital, dan loyalitas nasabah. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Data diperoleh melalui laporan keuangan bank, serta wawancara dengan pihak terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa suku bunga memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan DPK, di mana kenaikan suku bunga simpanan berkontribusi pada peningkatan jumlah dana yang dihimpun. Layanan digital juga berperan dalam meningkatkan minat nasabah untuk menyimpan dana di bank, khususnya melalui kemudahan akses dan efisiensi transaksi. Loyalitas nasabah terbukti menjadi faktor yang memperkuat penghimpunan DPK, di mana nasabah yang memiliki kepercayaan tinggi terhadap bank cenderung mempertahankan dan meningkatkan jumlah simpanan mereka.

Kata Kunci: Dana Pihak Ketiga, Suku Bunga, Layanan Digital, Loyalitas Nasabah, Bank Tabungan Negara

Abstract

Third-Party Funds (DPK) are one of the key indicators in assessing the sustainability and growth of the banking sector. This study aims to analyze the factors influencing the collection of DPK at PT. Bank Tabungan Negara (BTN) (Persero) Tbk, Magelang Branch, focusing on interest rates, digital banking services, and customer loyalty. The research employs a qualitative approach. Data are obtained from bank financial reports, and interviews with relevant parties. The results indicate that interest rates significantly influence the increase in DPK, where higher deposit interest rates contribute to a greater amount of funds collected. Digital banking services also play a role in increasing customer interest in depositing funds, particularly by providing ease of access and transaction efficiency. Customer loyalty is proven to strengthen DPK collection, as customers with high trust in the bank tend to maintain and increase their deposits.

Keywords: Third-Party Funds, Interest Rates, Digital Banking Services, Customer Loyalty, Bank Tabungan Negara



PENDAHULUAN

Dana Pihak Ketiga (DPK) merupakan komponen utama dalam industri perbankan karena menjadi sumber pendanaan utama untuk menyalurkan kredit dan investasi. Keberhasilan bank dalam menghimpun DPK mencerminkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap bank serta stabilitas keuangan bank tersebut. Menurut penelitian oleh (Zuhri, 2024), DPK memiliki pengaruh signifikan terhadap pendapatan operasional bank, di mana peningkatan DPK mampu mendukung aktivitas intermediasi perbankan secara optimal. Selain itu, penelitian oleh (Nyoman dkk., 2020), menunjukkan bahwa DPK berperan penting dalam menjaga likuiditas bank dan mendukung penyaluran kredit yang sehat.

Suku bunga tetap menjadi faktor dominan yang memengaruhi keputusan masyarakat untuk menyimpan dana di bank. Penelitian oleh (Jannah & Amalia, 2024), menunjukkan bahwa tingkat suku bunga simpanan memiliki hubungan signifikan dengan peningkatan DPK di bank konvensional. Studi lain oleh (Zuhri, 2024), menyebutkan bahwa kenaikan suku bunga deposito dapat meningkatkan preferensi nasabah terhadap produk simpanan, sementara penurunan suku bunga mendorong nasabah untuk mencari alternatif investasi lain. Dalam konteks kebijakan moneter, pola perubahan suku bunga acuan Bank Indonesia juga berdampak pada strategi penetapan suku bunga simpanan bank nasional.

Digitalisasi perbankan telah mengubah cara nasabah berinteraksi dengan layanan keuangan. Penelitian oleh (Firmansyah dkk., 2022), menunjukkan bahwa inovasi teknologi perbankan seperti mobile banking dan internet banking berkontribusi positif terhadap penghimpunan DPK di bank syariah¹. Hal ini juga diperkuat oleh penelitian (Jannah & Isnandar, 2023), yang menemukan bahwa kualitas layanan berbasis digital meningkatkan loyalitas nasabah sekaligus memperkuat basis DPK di BTN Syariah¹. Dengan kemudahan akses dan efisiensi transaksi, layanan digital menjadi faktor penting dalam menarik minat nasabah untuk menyimpan dana di bank.

Faktor lain yang tidak kalah penting adalah loyalitas nasabah. Studi oleh (Aloysius & Kasmiruddin, 2015), menunjukkan bahwa kualitas layanan secara langsung mempengaruhi loyalitas nasabah BTN Batara, di mana kepuasan terhadap layanan perbankan mendorong nasabah untuk tetap menyimpan dana mereka di bank. Loyalitas



nasabah dapat dipengaruhi oleh berbagai aspek, seperti kepercayaan terhadap bank, citra merek, serta kemudahan akses layanan digital.

PT. Bank Tabungan Negara (BTN) (Persero) Tbk, sebagai salah satu bank milik negara yang berfokus pada pembiayaan perumahan, perlu mengembangkan strategi yang efektif dalam menghadapi persaingan di sektor perbankan. Berdasarkan penelitian (Wijayanti, 2018), strategi penghimpunan DPK di BTN Cabang Magelang telah dilakukan dengan baik dan berhasil memenuhi target yang ditetapkan. Namun, peningkatan layanan digital dan program loyalitas nasabah dapat menjadi strategi tambahan yang memperkuat penghimpunan DPK.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penghimpunan DPK di PT. BTN (Persero) Tbk Kantor Cabang (KC) Magelang, dengan fokus pada suku bunga, layanan digital, dan loyalitas nasabah. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis bagi bank dalam meningkatkan penghimpunan DPK secara berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan memahami secara mendalam faktor-faktor yang memengaruhi penghimpunan DPK di PT. BTN (Persero) Tbk Magelang. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menggali informasi secara langsung dari narasumber melalui wawancara dan observasi, sehingga peneliti bisa melihat realita di lapangan sesuai kondisi sebenarnya. Dalam pendekatan ini, peneliti tidak menggunakan angka atau statistik, melainkan lebih fokus pada pendalaman makna dan pengalaman dari pihak bank maupun nasabah. Dengan metode ini, peneliti berharap dapat memperoleh gambaran yang jelas mengenai pengaruh suku bunga, layanan digital, dan loyalitas nasabah terhadap peningkatan DPK. (Rita Fiantika dkk., 2022)

Objek penelitian ini yaitu PT. BTN KC Magelang yang beralamat Jl. Tentara Pelajar, Cacaban, Kec. Magelang Tengah, Kota Magelang, Jawa Tengah 56121. Penelitian dilakukan dari bulan Januari sampai bulan Maret 2025. Dalam penelitian sumber data yang digunakan harus jelas. Penelitian ini penulis menggunakan data primer dan data



sekunder. Berdasarkan sumber data penelitian ada 2 kategori yaitu :

Data Primer

Data ini diperoleh langsung dari sumber pertama atau objek penelitian. Contohnya meliputi hasil wawancara dengan nasabah, karyawan bank bagian *Funding&Service Unit*, dan observasi langsung terhadap proses penghimpunan DPK. (Nafisah, 2021)

Data Sekunder

Data sekunder merupakan jenis data atau informasi yang sudah diolah sebelumnya oleh pihak lain. Data sekunder berguna untuk mendukung analisis dan memberikan konteks yang lebih luas. Adapun data sekunder dari penelitian ini meliputi laporan keuangan bank, dokumen internal, artikel, jurnal yang relevan dengan penelitian. (Haykal, 2024).

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik-teknik memperoleh dan pengumpulan data sebagai berikut:

Wawancara (interview) adalah teknik pengumpulan data atau informasi dengan cara berdiskusi atau tanya jawab langsung dengan narasumber yang ahli pada objek dan subjek penelilitiannya. Tujuan dari interview adalah untuk mendapatkan informasi atau data yang akurat dan terpercaya. Proses interview yang dilakukan berbentuk langsung bertatap muka dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan mengenai data yang diperlukan untuk analisis. Pertanyaan yang diajukan penulis untuk analisisnya seputar tentang DPK pada PT. Bank BTN KC Magelang. Proses interview dilakukan selama penulis melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada bulan 8 Januari-19 Maret 2025 di PT Bank BTN KC Magelang. Proses interview dilakukan dengan memberikan beberapa pertanyaan kepada *Funding&Service Unit* dan beberapa staf mengenai faktor yang memengaruhi pertumbuhan DPK dan dokumen yang diperlukan untuk mendukung analisis. (Aloysius & Kasmiruddin, 2015)

Observasi adalah teknik pengumpulan data melalui pengamatan langsung terhadap proses, tata cara, atau kejadian yang sedang terjadi. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk melihat realita di lapangan sesuai kondisi sebenarnya. Misalnya, dalam penelitian strategi penghimpunan DPK di PT. Bank BTN KC Magelang, observasi digunakan untuk memahami strategi yang diterapkan oleh bank. (Wijayanti, 2018)

Dokumentasi melibatkan pengumpulan data dari dokumen-dokumen tertulis atau arsip yang relevan dengan penelitian. Contohnya, laporan keuangan, brosur, atau catatan



resmi dari PT. Bank BTN KC Magelang. Dalam penelitian tentang faktor yang memengaruhi pertumbuhan DPK dan peran suku bunga, layanan digital, loyalitas nasabah. (Nafisah, 2021)

Internet Research Seiring dengan kemajuan teknologi, seringkali terdapat hambatan dalam memperoleh data dari sumber-sumber tradisional seperti buku atau literatur lainnya. Dengan demikian, peneliti memanfaatkan perkembangan teknologi internet yang sangat pesat sebagai sarana pendukung untuk memperoleh literatur penelitian yang relevan dengan perkembangan zaman. Penulis mengambil data suku bunga pada PT. Bank BTN dari internet guna untuk melengkapi data yang diperlukan untuk keperluan penelitian. (Haykal, 2024)

Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang berfokus pada pemahaman mendalam terhadap suatu fenomena dengan pendekatan deskriptif. Metode ini menekankan pada proses dan makna yang terkandung dalam data, serta menggunakan teori sebagai panduan untuk memastikan bahwa penelitian tetap relevan dengan kondisi aktual di lapangan. Dalam proses pengumpulan data, peneliti mengumpulkan seluruh informasi yang relevan dengan subjek penelitian. Data yang telah diperoleh kemudian disajikan dalam bentuk narasi atau kalimat deskriptif. Penyajian data ini mencakup transkrip wawancara yang diuraikan menjadi pernyataan-pernyataan deskriptif, serta deskripsi fakta-fakta yang ditemukan di lapangan. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan berdasarkan analisis data yang telah dilakukan. (Rita Fiantika dkk., 2022).

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan hasil interview dan diskusi dengan staf *Funding & Service Unit Head* DPK merupakan peran penting dalam mendukung aktivitas menghimpun dana dari nasabah. Pertumbuhan DPK dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu: peran suku bunga, layanan digital, dan loyalitas nasabah. Kepala bagian *Funding & Service Unit* memberikan gambaran pertumbuhan DPK dalam bentuk persentase dikarenakan data tersebut bersifat privasi dan staf internal yang dapat mengaksesnya.

Berikut ini disajikan data laporan perkembangan penghimpunan DPK pada PT. BTN KC Magelang per tahun 2020-2024. Selanjutnya data ini dianalisis dan disajikan dengan deskripsi sebagai indikator pengukuran pertumbuhan penghimpunan DPK pada PT. BTN



KC Magelang

Gambar dibawah ini menunjukkan pertumbuhan DPK per tahun 2020-2024 dalam bentuk persentase

Pertumbuhan DPK 2020-2024	
Tahun	Pertumbuhan (%)
2024	15.69%
2023	78.23%
2022	-7.16%
2021	22.40%
2020	

Tabel diatas menunjukkan bahwa Pertumbuhan DPK dari tahun 2020 hingga 2023 menunjukkan peningkatan yang signifikan. Pada tahun 2021, pertumbuhan DPK mencapai 22,40%, menunjukkan pemulihan setelah dampak pandemi yang mungkin terjadi pada tahun-tahun sebelumnya. Namun, pada tahun 2022, pertumbuhan DPK mengalami penurunan sebesar -7,16%, yang mungkin dipengaruhi oleh ketidakpastian ekonomi atau faktor lainnya. Pada tahun 2023, DPK mengalami lonjakan pertumbuhan yang sangat tinggi, yaitu sebesar 78,23%. Pertumbuhan ini menunjukkan peningkatan kepercayaan masyarakat dan strategi bank yang berhasil dalam menghimpun dana. Pada tahun 2024, pertumbuhan DPK mencapai 15,69%, menunjukkan stabilisasi dan pertumbuhan yang tetap positif meskipun tidak sebesar tahun 2023.

Hambatan yang dialami PT. BTN KC Magelang dalam mencari saldo untuk menghimpun DPK, yaitu:

1. Persaingan suku bunga
2. Kualitas layanan digital
3. Loyalitas nasabah
4. Perubahan ekonomi

Peran Suku Bunga Terhadap Pertumbuhan DPK

Suku bunga memainkan peran penting dalam meningkatkan pertumbuhan DPK dengan memberikan insentif kepada nasabah untuk menyimpan dana di bank. Berikut data mengenai tingkat suku bunga dari beberapa produk, yaitu: tabungan, deposito, dan



giro.

Tingkat Suku Bunga Tabungan

Suku bunga tabungan di PT. BTN bervariasi tergantung pada jenis tabungan dan saldo yang disimpan. Misalnya:

a. Tabungan Investa

Suku bunga perorangan berkisaran antara 3,15% hingga 4,15% Suku bunga lembaga berkisaran antara 3,05% hingga 3,90%

b. Tabungan BTN Batara

Suku bunga berkisaran antara 0,10% hingga 1,00%

c. Tabungan BTN Siap

Suku bunga berkisaran antara 1,00% hingga 1,35%

d. Tabungan Bisnis

Suku bunga berkisaran antara 0,50% hingga 1,75%

e. Tabungan BTN Juara

Suku bunga 0,50% untuk saldo di atas Rp50.000,-

Pada tingkat suku bunga diatas merupakan produk tabungan yang terdiri dari Tabungan Investa, Tabungan BTN Batara, Tabungan BTN Siap, Tabungan BTN Bisnis, dan Tabungan BTN Juara. Tingkat suku bunga yang relatif kompetitif ini bertujuan untuk menarik nasabah agar menyimpan dana mereka di bank, sehingga meningkatkan DPK.

Tingkat Suku Bunga Deposito

Deposito di PT. BTN menawarkan suku bunga yang relatif lebih tinggi dibandingkan dengan suku bunga tabungan, terutama untuk penempatan saldo yang lebih besar. Berikut data suku bunga deposito yang di dapatkan dari website resmi PT. BTN:

Saldo \geq Rp1.000.000,- s.d $<$ Rp10.000.000,-: Suku bunga berkisar 1,00% hingga 1,00% untuk jangka waktu 1 bulan sampai 24 bulan.

Saldo \geq Rp10.000.000,- s.d $<$ Rp100.000.000,-: Suku bunga berkisar 2,25% hingga 2,90% untuk jangka waktu 1 bulan sampai 24 bulan.

Saldo \geq Rp100.000.000,- s.d $<$ Rp500.000.000,-: Suku bunga berkisar 2,40% hingga 3,05% untuk jangka waktu 1 bulan sampai 24 bulan.

Saldo \geq Rp500.000.000,- s.d $<$ Rp2.000.000.000,-: Suku bunga berkisar 2,40% hingga



3,05% untuk jangka waktu 1 bulan sampai 24 bulan.

Saldo > Rp2.000.000.000,-: Suku bunga berkisar 2,40% hingga 3,05% untuk jangka waktu 1 bulan sampai 24 bulan.

Suku bunga yang lebih tinggi untuk saldo yang lebih besar merupakan strategi PT. BTN untuk mendorong nasabah menyimpan dana dalam jangka waktu yang lebih lama, sehingga meningkatkan stabilitas dana di bank.

Tingkat Suku Bunga Giro

Berdasarkan data yang didapatkan dari website resmi PT. BTN menetapkan suku bunga giro sebagai berikut:

Suku bunga 0,25% untuk saldo di atas Rp10.000.000,- sampai Rp100.000.000,-

Suku bunga 0,75% untuk saldo di atas Rp100.000.000,- sampai Rp500.000.000,-

Suku bunga 1,00% untuk saldo di atas Rp500.000.000,- sampai Rp1.000.000.000,-

Suku bunga 1,25% untuk saldo di atas Rp1.000.000.000,-

Suku bunga ini diberikan sebagai imbalan atas dana yang disimpan dalam bentuk giro, dengan tingkat bunga yang berbeda-beda tergantung pada saldo yang dimiliki nasabah.

Layanan Digital PT. BTN KC Magelang

Layanan digital memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kemudahan akses bagi nasabah. Berdasarkan data yang diperoleh dalam interview dengan staf *Funding&Service Unit Head*, terdapat 200.000 layanan aktif mobile banking yang bernama Bale By BTN, yang menunjukkan tingkat aktivitas nasabah dalam menggunakan layanan digital. Layanan digital seperti internet banking dan mobile banking telah memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi secara mandiri, kapan saja, dan di mana saja, tanpa perlu datang ke kantor bank. Kemudahan ini meningkatkan kepuasan nasabah dan mendorong mereka untuk menyimpan dana dalam bentuk tabungan, giro, atau e- deposito.

Selain itu, layanan digital yang cepat, aman, dan mudah mampu meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap bank dan dapat mendorong pertumbuhan DPK. Hal ini berdampak pada peningkatan loyalitas nasabah dan kemungkinan meningkatkan simpanan saldo di bank.

Loyalitas Nasabah PT. BTN KC Magelang



Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada *Funding&Service Unit Head*, ditemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah. Kualitas pelayanan yang baik mendorong nasabah untuk tetap menggunakan jasa bank, meskipun terdapat faktor yang mungkin mengubah perilaku nasabah. Selain itu, kualitas layanan, kualitas produk, dan jumlah bagi hasil deposito berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas nasabah.

Pembahasan

Penelitian ini mengungkapkan bahwa ketiga variabel utama peran suku bunga, layanan digital, dan loyalitas nasabah memiliki peran strategis dalam penghimpunan DPK. Hasil analisis data kuantitatif melalui wawancara, observasi langsung, dan studi dokumen menunjukkan bahwa:

Suku Bunga: Tingkat suku bunga yang kompetitif pada berbagai produk simpanan (seperti tabungan, deposito, dan giro) memberikan insentif langsung bagi nasabah untuk meningkatkan simpanan mereka. Data menunjukkan bahwa penetapan suku bunga yang lebih tinggi pada produk deposito, khususnya untuk saldo besar, mampu mendorong nasabah memilih produk-produk simpanan yang lebih menguntungkan. Hasil juga mengindikasikan bahwa kenaikan suku bunga simpanan berkontribusi pada pertumbuhan DPK, di mana bank secara strategis mengalokasikan suku bunga untuk menyeimbangkan daya tarik produk dan pengelolaan risiko.

Layanan Digital: Transformasi digital di sektor perbankan telah mengubah pola interaksi nasabah dengan bank. Penggunaan aplikasi mobile banking *Bale By BTN* yang memiliki lebih dari 200.000 layanan aktif, menunjukkan bahwa kemudahan akses, efisiensi transaksi, dan kecepatan pelayanan digital merupakan faktor penentu dalam meningkatkan minat nasabah untuk menyimpan dana. Layanan digital yang baik tidak hanya meningkatkan kenyamanan transaksi tetapi juga memperkuat persepsi positif terhadap citra bank sebagai institusi modern dan responsif terhadap perkembangan teknologi.

Loyalitas Nasabah: Loyalitas nasabah, yang terbentuk dari kepercayaan dan kepuasan terhadap kualitas layanan, terbukti memiliki pengaruh signifikan (hingga 85%) terhadap keputusan nasabah untuk mempertahankan dan bahkan menambah simpanan mereka di bank. Faktor-faktor seperti kualitas layanan, inovasi produk, serta kemudahan akses



layanan digital memainkan peran penting dalam menciptakan hubungan jangka panjang antara bank dan nasabah. Loyalitas ini menjadi fondasi bagi stabilitas DPK, di mana nasabah yang merasa puas dan dihargai cenderung bertahan dalam jangka waktu yang lebih lama.

Berdasarkan Teori Dan Fakta Lapangan

Peran Suku Bunga dalam Penghimpunan DPK

Secara teori, konsep teori insentif dan perilaku ekonomi menjelaskan bahwa suku bunga merupakan variabel utama yang memengaruhi keputusan finansial individu. Dengan memberikan suku bunga yang menarik, bank mampu:

Mendorong Simpanan: Kenaikan suku bunga secara langsung meningkatkan keuntungan yang diperoleh nasabah dari simpanan mereka. Hal ini sesuai dengan prinsip dasar ekonomi di mana imbal hasil yang lebih tinggi menarik minat investasi simpanan.

Menjaga Stabilitas DPK: Dengan penghimpunan DPK yang meningkat, bank memiliki basis dana yang lebih stabil untuk menyalurkan kredit dan mendukung aktivitas ekonomi. Temuan penelitian ini konsisten dengan literatur yang menyatakan bahwa suku bunga adalah faktor determinan dalam stabilitas keuangan perbankan.

PT. BTN KC Magelang, penerapan berbagai tingkat suku bunga pada produk simpanan seperti Tabungan Investa, BTN Batara, BTN Siap, dan deposito, menunjukkan adanya strategi pembedaan produk sesuai dengan target pasar yang berbeda-beda. Strategi ini memungkinkan bank menjangkau nasabah dengan kebutuhan dan karakter yang beragam, sehingga daya tarik produk-produk simpanan menjadi lebih kuat dan beragam.

Kontribusi Layanan Digital terhadap Penghimpunan DPK

Digitalisasi perbankan merupakan salah satu inovasi strategis yang telah mengubah cara pandang pada layanan keuangan. Beberapa poin penting dalam diskusi ini meliputi:

Kemudahan Akses dan Efisiensi Transaksi: Dengan adanya layanan seperti mobile banking dan internet banking, nasabah dapat melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja tanpa harus mengunjungi kantor cabang. Hal ini tidak hanya mengurangi waktu dan biaya transaksi, tetapi juga meningkatkan kepuasan nasabah.

Peningkatan Kepercayaan dan Citra Bank: Layanan digital yang cepat, aman, dan mudah digunakan menciptakan citra positif bagi bank. Sebagai institusi yang baik harus



beradaptasi terhadap teknologi, PT. BTN dapat meningkatkan kepercayaan nasabah, yang pada akhirnya mendorong loyalitas nasabah dan meningkatkan simpanan DPK.

Inovasi Layanan: Inovasi dalam layanan digital memungkinkan bank untuk menawarkan fitur-fitur tambahan seperti notifikasi real-time, informasi saldo instan, dan layanan customer service online. Inovasi ini merupakan keunggulan kompetitif di tengah persaingan yang semakin ketat antar bank.

Hasil penelitian mengindikasikan bahwa layanan digital telah memberikan dampak positif terhadap pertumbuhan DPK, terutama di masa pemulihan pasca pandemi, di mana mobilitas masyarakat terbatas dan transaksi digital menjadi solusi utama.

Loyalitas Nasabah sebagai Pilar Utama Stabilitas DPK

Loyalitas nasabah merupakan hasil dari proses hubungan jangka panjang yang dibangun melalui:

Kualitas Layanan: Pengalaman positif yang konsisten dalam setiap interaksi dengan bank meningkatkan kepuasan dan kepercayaan nasabah. Hal ini merupakan manifestasi dari teori hubungan pelanggan (relationship marketing) yang menekankan pentingnya pemenuhan ekspektasi nasabah.

Inovasi Produk dan Pelayanan: Adaptasi produk yang relevan dengan kebutuhan nasabah serta layanan yang inovatif memperkuat komitmen nasabah terhadap bank. Temuan penelitian yang menunjukkan pengaruh 85% kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah mendukung pandangan bahwa kualitas merupakan penentu dalam mempertahankan nasabah.

Program Loyalitas dan Insentif: Pengembangan program-program loyalitas seperti reward atau bonus bagi nasabah setia dapat menjadi strategi efektif untuk mempertahankan dan meningkatkan DPK. Hal ini juga berkontribusi pada pembentukan komunitas nasabah yang saling mendukung dan memberikan umpan balik kepada pihak bank.

Hubungan Antara Faktor Dan Dampaknya Terhadap Penyusunan Strategi

Hubungan Sinergis antara Suku Bunga, Layanan Digital, dan Loyalitas Nasabah

Pembahasan hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang saling memperkuat antar ketiga variabel. Misalnya:

Suku Bunga dan Layanan Digital: Penawaran suku bunga yang menarik menjadi



insentif awal bagi nasabah, sementara layanan digital yang efisien mempermudah monitoring dan pengelolaan simpanan. Kombinasi kedua faktor ini menciptakan nilai tambah yang sulit disaingi oleh bank lain.

Layanan Digital dan Loyalitas Nasabah: Kemudahan akses melalui digitalisasi meningkatkan interaksi dan kepuasan nasabah, yang pada akhirnya berkontribusi pada loyalitas. Nasabah yang merasa dihargai dan dimudahkan dalam melakukan transaksi cenderung mempertahankan hubungannya dengan bank.

Loyalitas Nasabah dan DPK: Loyalitas yang kuat memastikan adanya penghimpunan DPK yang stabil dan berkelanjutan. Nasabah yang loyal tidak hanya mempertahankan simpanan mereka, tetapi juga cenderung merekomendasikan produk dan layanan bank kepada orang lain, sehingga memperluas basis DPK.

Pengaruh Perubahan Ekonomi dan Strategi Mitigasi

Data pertumbuhan DPK yang menunjukkan penurunan pada tahun 2022 (-7,16%) diikuti oleh lonjakan signifikan pada tahun 2023 (78,23%) memberikan gambaran bahwa faktor eksternal, seperti kondisi ekonomi dan kebijakan moneter, sangat memengaruhi penghimpunan DPK. Pengaruh perubahan ekonomi ini mengindikasikan bahwa:

Kebijakan Suku Bunga: Penyesuaian suku bunga oleh Bank Indonesia dan strategi penetapan suku bunga oleh bank sangat memengaruhi dinamika DPK. Bank perlu responsif terhadap perubahan ekonomi dan menyesuaikan produk simpanannya secara tepat waktu.

Perbaiki Layanan Digital: Dalam masa ketidakpastian ekonomi, peningkatan kualitas layanan digital menjadi salah satu upaya untuk mempertahankan kepercayaan nasabah. Investasi dalam teknologi informasi dan keamanan siber harus menjadi prioritas untuk menjaga stabilitas operasional.

Program Loyalitas: Peningkatan loyalitas nasabah melalui program-program insentif dan peningkatan kualitas layanan dapat menjadi strategi jangka panjang untuk menghadapi ketidakpastian ekonomi.

Rekomendasi Strategi Dari Hambatan Yang Dialami Pt. Btn Kc Magelang Dalam Mencari Saldo Untuk Menghimpun Dpk

Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian ini, terdapat sejumlah rekomendasi strategis yang dapat dijadikan pertimbangan oleh pihak manajemen PT. Bank Tabungan



Negara (BTN) Kantor Cabang Magelang dalam upaya meningkatkan penghimpunan Dana Pihak Ketiga (DPK). Pertama, dari sisi kebijakan suku bunga, diperlukan upaya optimalisasi yang dilakukan melalui evaluasi berkala terhadap struktur suku bunga pada berbagai produk simpanan. Penyesuaian suku bunga perlu dilakukan agar tetap kompetitif, terutama saat terjadi ketidakpastian ekonomi, sehingga nasabah tetap terdorong untuk menambah simpanan mereka di bank.



Selanjutnya, dalam aspek layanan digital, pengembangan dan inovasi teknologi harus menjadi prioritas. Peningkatan infrastruktur digital sangat penting guna menjamin keamanan dan kecepatan transaksi. Selain itu, pengembangan fitur-fitur tambahan pada aplikasi mobile banking seperti peningkatan kenyamanan navigasi, integrasi layanan, dan personalisasi konten, dapat meningkatkan kepuasan serta keterlibatan nasabah. Untuk mendukung hal ini, pelatihan internal bagi staf juga harus dilakukan secara berkelanjutan agar mereka mampu menguasai teknologi dan memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah.

Dalam upaya memperkuat loyalitas nasabah, manajemen dapat mengembangkan program loyalitas yang terintegrasi, misalnya melalui sistem poin, hadiah, atau insentif khusus bagi nasabah yang aktif dan setia. Disamping itu, pelaksanaan survei kepuasan pelanggan secara rutin menjadi hal yang penting untuk memahami kebutuhan dan harapan nasabah, sekaligus sebagai dasar dalam melakukan perbaikan layanan. Komunikasi yang bersifat personal juga perlu diperkuat melalui pendekatan relationship marketing agar hubungan antara bank dan nasabah lebih erat dan berkelanjutan.

Terakhir, dalam menghadapi dinamika ekonomi yang tidak menentu, bank perlu memiliki skenario strategi yang fleksibel dan adaptif. Hal ini mencakup antisipasi terhadap perubahan kebijakan moneter yang berpengaruh pada tingkat suku bunga. Untuk mendukung pengambilan keputusan yang tepat, analisis pasar juga harus dilakukan secara berkala guna membaca tren yang sedang berkembang dan mengidentifikasi potensi risiko terhadap penghimpunan DPK. Selain itu, penerapan variasi produk simpanan sangat penting untuk menghindari ketergantungan pada satu jenis produk atau segmen pasar tertentu, sehingga bank memiliki ketahanan yang lebih kuat dalam menghadapi berbagai kondisi ekonomi.

KESIMPULAN

Secara keseluruhan, hasil penelitian menegaskan bahwa:

Suku bunga merupakan faktor fundamental yang memotivasi nasabah untuk menyimpan dana dengan memberikan imbal hasil yang menarik.

Layanan digital memainkan peran vital dalam meningkatkan kemudahan akses dan efisiensi transaksi, sehingga memperkuat kepercayaan nasabah.



Loyalitas nasabah menjadi kunci stabilitas DPK melalui hubungan jangka panjang yang dibangun atas dasar kualitas layanan dan kepercayaan.

Sinergi antara ketiga faktor ini menciptakan ekosistem yang mendukung pertumbuhan DPK secara berkelanjutan. rekomendasi strategis yang dihasilkan dari penelitian ini memberikan dasar bagi PT. BTN untuk terus berinovasi dan beradaptasi dengan dinamika pasar, sehingga dapat mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan nasabah di tengah persaingan yang semakin ketat.

Pendekatan penelitian yang terstruktur dan menyeluruh ini tidak hanya relevan bagi pengembangan strategi internal bank, tetapi juga memberikan kontribusi nyata terhadap literatur tentang pertumbuhan dana pihak ketiga dalam industri perbankan. Dengan demikian, rekomendasi strategis yang dihasilkan diharapkan dapat dijadikan acuan dalam upaya meningkatkan kinerja dan stabilitas keuangan bank secara keseluruhan.

Pembahasan ini diharapkan dapat memberikan wawasan mendalam mengenai mekanisme penghimpunan DPK di PT. BTN KC Magelang, serta memberikan arah strategis bagi perbaikan dan inovasi di masa depan.

Saran

Bagi Instansi (PT. BTN KC Magelang)

Optimalisasi Kebijakan Suku Bunga: Lakukan evaluasi dan penyesuaian suku bunga secara berkala agar produk simpanan tetap menarik.

Inovasi Layanan Digital: Perbaiki kualitas dan keamanan platform digital untuk memudahkan transaksi dan meningkatkan kepercayaan nasabah.

Penguatan Program Loyalitas: Terapkan program loyalitas yang menyeluruh guna menjaga hubungan jangka panjang dengan nasabah.

Bagi Penulis

Pendalaman Analisis Data: Sajikan data dan temuan dengan cara yang jelas sehingga pembaca dapat memahami hasil penelitian dengan baik.

Pengembangan Wacana Akademik: Perkuat pembahasan mengenai hubungan antara variabel yang mempengaruhi pertumbuhan DPK untuk memberikan kontribusi yang berarti dalam bidang ini.

Bagi Universitas



Kolaborasi Riset dan Industri: Dorong kerjasama antara fakultas dan industri perbankan untuk menghasilkan penelitian yang relevan dan aplikatif.

Peningkatan Sumber Daya Riset: Sediakan dukungan dalam bentuk fasilitas dan pendanaan untuk mendukung penelitian berkualitas.

Penguatan Kurikulum Penelitian: Integrasikan studi kasus dan penelitian terapan dalam kurikulum agar mahasiswa siap menghadapi tantangan di industri keuangan.

Saran-saran tersebut diharapkan dapat membantu masing-masing pihak dalam meningkatkan kinerja dan pengembangan di bidang perbankan serta riset akademik.

DAFTAR PUSTAKA

- Aloysius, A., & Kasmiruddin. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Tabungan BTN Batara (Kasus : PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk., Cabang Medan). Dalam *JOM FISIP* (Vol. 2, Nomor 2).
- Firmansyah, N. B., Purbayati, R., Mauluddi, H. A., & Nurrachmi, I. (2022). Analisis Pengaruh Faktor Internal dan Faktor Eksternal Terhadap Pertumbuhan Dana Pihak Ketiga Bank Umum Syariah di Indonesia. *Journal of Applied Islamic Economics and Finance*, 3(1), 54–63. <https://doi.org/10.35313/jaief.v3i1.3794>
- Haykal, M. (2024). *Pengaruh Pertumbuhan Aset, Dana Pihak Ketiga, Dan Perputaran Total Aset Terhadap Kinerja Keuangan Bank Umum Syariah.*
- Jannah, N., & Amalia, I. (2024). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Dana Pihak Ketiga pada Bank Umum Syariah di Indonesia Tahun 2010-2022.* <https://doi.org/10.29313/bcses.v4i1.ID.11857>
- Jannah, N., & Isnandar, F. R. (2023). *Pengaruh Kualitas Layanan, Produk Dan Jumlah Bagi Hasil Deposito Terhadap Kepuasan Nasabah Di BTN Syariah Kantor Cabang Bekasi.*
- Nafisah, I. (2021). *Pengaruh NPL, DPK, CAR, Pertumbuhan Ekonomi, Dan Inflasi Terhadap Penyaluran Kredit (Studi Pada Perbankan Go Publik Tahun 2015-2019.*
- Nyoman, I., Wedhananda, P., Yudiaatmaja, F., & Suwendra, W. (2020). Pengaruh Dana Pihak Ketiga Dan Penyaluran Kredit Terhadap Pendapatan Studi Kasus Pada Perusahaan Sub Sektor Bank Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia. Dalam *Journal Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Manajemen* (Vol. 8, Nomor



2020).

Rita Fiantika, F., Wasil, M., & Jumiyati, S. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif*.

www.globaleksekuatifteknologi.co.id

Wijayanti, I. Z. (2018). *Strategi Penghimpunan Dana Pihak Ketiga Pada PT. BTN (Persero) Tbk Cabang Magelang*.

Zuhri, S. (2024). *Pengaruh Dana Pihak Ketiga (DPK) dan Tingkat Suku Bunga Kredit Terhadap Penyaluran Kredit Pada Perusahaan Subsektor Perbankan Yang Terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Tahun 2018-2022*.