

**IMPLIKASI MANAJERIAL DALAM KEPUTUSAN MENABUNG  
DI BANK BJB MENGGUNAKAN METODE ANALYTICAL  
HIERARCHY PROCESS (AHP)  
(STUDI KASUS DI BANK BJB KCP CISAAT)**

**SKRIPSI**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS, HUKUM DAN PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS NUSA PUTRA  
SUKABUMI  
JULI 2024**

**IMPLIKASI MANAJERIAL DALAM KEPUTUSAN MENABUNG  
DI BANK BJB MENGGUNAKAN METODE ANALYTICAL  
HIERARCHY PROCESS (AHP)  
(STUDI KASUS DI BANK BJB KCP CISAAT)**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh  
Gelar Sarjana Manajemen*



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS, HUKUM DAN PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS NUSA PUTRA  
SUKABUMI  
JULI 2024**

## **PERNYATAAN PENULIS**

JUDUL : IMPLIKASI MANAJERIAL DALAM KEPUTUSAN MENABUNG DI BANK BJB MENGGUNAKAN METODE *ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS* (AHP) (STUDI KASUS DI BANK BJB KCP CISAAT)

NAMA : SIBGOTALLAH

NIM : 20200080160

“Saya menyatakan dan bertanggungjawab dengan sebenarnya bahwa Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri kecuali cuplikan dan ringkasan yang masing-masing telah saya jelaskan sumbernya. Jika pada waktu selanjutnya ada pihak lain yang mengklaim bahwa Skripsi ini sebagai karyanya, yang disertai dengan bukti-bukti yang cukup, maka saya bersedia untuk dibatalkan gelar Sarjana Manajemen saya beserta segala hak dan kewajiban yang melekat pada gelar tersebut”



Sukabumi, 18 Juli 2024

*Materai 10.000*

SIBGOTALLAH  
Penulis

## **PENGESAHAN SKRIPSI**

JUDUL : IMPLIKASI MANAJERIAL DALAM KEPUTUSAN MENABUNG DI BANK BJB MENGGUNAKAN METODE *ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS (AHP)* (STUDI KASUS DI BANK BJB KCP CISAAT)

NAMA : SIBGOTALLAH

NIM : 20200080160

Skripsi ini telah diujikan dan dipertahankan di depan Dewan Pengaji pada Sidang Skripsi tanggal 18 Juli 2024. Menurut pandangan kami, Skripsi ini memadai dari segi kualitas untuk tujuan penganugerahan gelar Sarjana Manajemen.

Sukabumi, 18 Juli 2024

**Pembimbing I**

Dr. Gustian Djuanda  
NIDN. 0317086202

**Ketua Pengaji**



**Pembimbing II**

Ana Yuliana Jasuni  
NIDN. 0414079101

**Ketua Program Studi**

Bagja Rahma Puta, M.M  
NIDN. 04234108603

Ana Yuliana Jasuni  
NIDN. 0414079101

**Plh. Dekan Fakultas Bisnis, Hukum dan Pendidikan**

CSA Teddy Lesmana, SH., MH.  
NIDN: 0414058705

## PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan pertolongan, kekuatan, dan ridho-Nya dalam setiap langkah penulis. Dengan segala kerendahan hati dan rasa syukur yang mendalam, skripsi ini saya persembahkan kepada:

Terhormat dan terkasih, Ayahanda (Alm.) Dadin Nurodin dan Ibunda Ela Nurlaela, Kepada ayah, pelita yang tak pernah padam, yang selalu menerangi jalan dengan nasihat bijak dan kasih sayang yang tulus. Setiap keringat dan perjuanganmu adalah bukti cinta yang tak tergantikan, memberikan kekuatan di saat aku rapuh, dan keyakinan di saat aku ragu. Kepada Ibu, mentari pagi yang menghangatkan hati dengan senyuman lembut dan perhatian tanpa batas. Setiap pelukanmu adalah tempat aku menemukan kedamaian, dan setiap doamu adalah sayap yang membawaku terbang meraih mimpi-mimpiku. Serta Ayah sambung Bapak Agus, Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan keberkahan-

Nya kepada kalian. Aamiin.

Untuk adik-adik tercinta, Hasinatulmila, Nashrullah dan Nanda Salsabila, kepada kalian yang kecil namun penuh kebijaksanaan, aku ingin berkata terima kasih atas kehadiranmu yang selalu mampu menyirami hati dengan kelembutan dan cinta. Semoga dalam setiap jejak langkahku, engkau selalu menemukan inspirasi dan kekuatan untuk mengejar impianmu.

Keluarga Abah Hj Omad, terimakasih atas dukungan moril maupun materil.

## ABSTRAK

Persaingan yang semakin ketat memaksa bank untuk secara aktif mempertahankan serta menarik minat sebanyak mungkin nasabah. Bank-bank mengadopsi berbagai strategi untuk bersaing, baik melalui peningkatan fasilitas, pengembangan produk, maupun peningkatan kualitas layanan kepada nasabah. Kemajuan tiap bank dipengaruhi oleh kapasitasnya dalam mengumpulkan dana dari masyarakat, yang salah satunya dicapai melalui penawaran produk tabungan.

Strategi untuk meraih pangsa pasar diyakini memengaruhi kebiasaan menabung konsumen dalam memilih sistem perbankan. Dalam keputusan menabung ada tiga karakteristik yang mempengaruhi yaitu karakteristik budaya, sosial, pribadi, dan psikologis. Oleh karena itu, diperlukan dukungan yang tepat dalam membuat keputusan agar diperoleh hasil yang netral dan efisien berdasarkan kriteria yang diinginkan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan memprioritaskan faktor yang menjadi pertimbangan dalam menentukan keputusan nasabah menabung di Bank bjb KCP Cisaat Cabang Palabuhanratu berdasarkan hierarki menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP). Data primer didapat dari 6 pakar yaitu 2 pegawai bank bjb, 2 Agen Laku Pandai (Bjb BiSA) dan 2 akademisi dengan kriteria yang ditentukan melalui wawancara dan kuesioner. Data tersebut kemudian diolah menggunakan *Software Expert Choice*.

Hasil penelitian dan pengolahan data dari 6 pakar menunjukkan bahwa, keamanan menjadi faktor utama dalam keputusan nasabah menabung, kemudian yang menjadi tujuan utama nasabah dalam keputusan menabung adalah transaksi, dan yang menjadi alternatif dalam keputusan nasabah menabung adalah reputasi bank. Bank yang memiliki reputasi baik, menawarkan keamanan yang kuat, dan produk investasi yang menarik akan lebih mampu menarik dan mempertahankan nasabah yang ingin menabung.

**Kata Kunci : AHP, keputusan menabung, *Expert Choice***

## ABSTRACT

*Increasingly tight competition forces banks to actively retain and attract the interest of as many customers as possible. Banks adopt various strategies to compete, either through improving facilities, developing products, or improving the quality of service to customers. The progress of each bank is influenced by its capacity to collect funds from the public, one of which is achieved through offering savings products.*

*Strategies to gain market share are believed to influence consumers' savings habits in choosing a banking system. There are three influencing characteristics in saving decisions, namely cultural, social, personal and psychological characteristics. Therefore, appropriate support is needed in making decisions to obtain neutral and efficient results based on the desired criteria.*

*The purpose of this research is to identify and prioritize factors that are taken into consideration in determining customers' decisions to save at Bank bjb KCP Cisaat, Palabuhanratu Branch based on hierarchy using the Analytical Hierarchy Process (AHP) method. Primary data was obtained from 6 experts, namely 2 bank bjb employees, 2 Laku Pandai Agents (Bjb BiSA) and 2 academics with criteria determined through interviews and questionnaires. The data is then processed using Expert Choice Software.*

*The results of research and data processing from 6 experts show that security is the main factor in customers' decisions to save, then the main goal of customers in their savings decisions is transactions, and the alternative in customers' decisions to save is the bank's reputation. Banks that have a good reputation, offer strong security and attractive investment products will be better able to attract and retain customers who want to save.*

**Keywords:** *AHP, savings decision, Expert Choice*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi ini. Sholawat serta salam semoga selalu tercurah kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW.

Dalam Penyusunan Skripsi yang berjudul “Determinan Keputusan Nasabah Menabung Di Bank Bjb Menggunakan Metode *Analytical Hierarchy Process (AHP)*” tentu tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kemudahan, dan panjang umur untuk saya hingga bisa sampai tahap sekarang.
2. Bapak Dr. H. Kurniawan, S.T., M.Si., MM., selaku Rektor Universitas Nusa Putra Sukabumi.
3. Bapak Anggy Praditha J., S.Pd., M.T., selaku Wakil Rektor I Bidang Akademik Universitas Nusa Putra Sukabumi.
4. Bapak CSA Teddy Lesmana, S.H., M.H., selaku PLT. Dekan Fakultas Bisnis dan Humaniora Universitas Nusa Putra Sukabumi.
5. Ibu Ana Yuliana Jasuni, M.M., selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Nusa Putra Sukabumi.
6. Bapak Dr. Gustian Djuanda selaku Dosen Pembimbing I yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Ibu Ana Yuliana Jasuni, M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang selalu memberikan arahan dan saran untuk kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh Dosen dan Staff pengajar Universitas Nusa Putra.
9. Para Informan di Bank bjb KCP Cisaat, Agen bjb Bisa Bumdesma Nabiya Nagrak, dan Akademisi yang sudah memberikan waktu dan kesempatannya sebagai Informan.

10. Skripsi ini saya persembahkan sebagai bentuk rasa syukur dan bakti untuk Ibunda tercinta, tercantik dan terbaik Ibu Ela Nurlaela, terima kasih atas segala doa, kasih sayang, dan pengorbanan yang tiada henti, semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan, kebahagiaan, dan keberkahan kepadanya.
11. Kepada Alm Bpk Dadin Nurodin, meskipun kini sudah tiada, namun bimbingan, kasih sayang, dan nilai-nilai yang Bapak tanamkan akan selalu menjadi pijakan dalam setiap langkah hidup saya. Semangat dan kerja keras yang Bapak tunjukkan selalu menjadi inspirasi dan motivasi terbesar bagi saya
12. Bapak Agus, saya ucapkan terimakasih atas segala bentuk perjuangan dan cinta kasih yang telah diberikan.
13. Kepada adik adik terbaik, Hasinatulmila, Nashrullah dan Ananda Salsabila terima kasih telah menjadi adik yang luar biasa, yang selalu ada di saat-saat sulit dan selalu memberi senyuman di setiap waktu.
14. Pemilik NIM 20200080138 terimakasih telah membersamai dan berkonstribusi dalam segala hal
15. Teman-teman barudakan PB.Kesang Tiis Saudara Rizki Maulana Hamid, Riki Septian, Muhamad Riswan dan Azas Hasbullah.
16. Seluruh teman-teman Manajemen angkatan 2020 yang senantiasa selalu mendukung dan membersamai selama duduk dibangku Kuliah.
17. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas segala dukungan dan perhatiannya.

Penulis menyadari bahwa skripisi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat kami harapakan demi perbaikan. Amin Yaa Rabbal 'Alamiin.

Sukabumi, Juli 2024

**SIBGOTALLAH**

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

---

Sebagai civitas akademik UNIVERSITAS NUSA PUTRA, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SIBGOTALLAH

NIM 20200080160

Program Studi : Manajemen

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Nusa Putra **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**PENGARUH KOMPENSASI, LINGKUNGAN KERJA, DAN EMPLOYER  
BRANDING TERHADAP MINAT MELAMAR KERJA MAHASISWA**  
UNIVERSITAS NUSA PUTRA

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Nusa Putra berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Sukabumi

Pada tanggal : 28 Juli 2024

Yang Menyatakan

**SIBGOTALLAH**

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>SKRIPSI.....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN PENULIS.....</b>	<b>i</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah .....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
1.5 Manfaat Penelitian .....	5
1.6 Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1 Penelitian Terkait .....	7
2.2 Perilaku Konsumen .....	9
2.2.1 Pengertian Perilaku Konsumen.....	9
2.2.2 Faktor-Faktor yang memengaruhi Perilaku Konsumen .....	10
2.2.3 Tahap-tahap Proses Pengambilan Keputusan .....	12
2.1 Keputusan Menabung .....	14
2.3.1 Pengertian Keputusan Menabung .....	14
2.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Menabung .....	14
2.2 <i>Analytical Hierarchy Process (AHP)</i> .....	16
2.8.1 Pengertian <i>Analytical Hierarchy Process (AHP)</i> .....	16

2.8.2 Prinsip <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP) .....	16
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>21</b>
3.1 Tahapan Penelitian .....	21
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	21
3.3 Informan Penelitian.....	22
3.4 Kerangka Pemecahan Masalah .....	23
3.5 Metode Analisis Data.....	24
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>25</b>
4.1 <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP) .....	25
4.2 Analisa Pendapat Para Pakar .....	28
4.2.1 Karakteristik Responden .....	28
4.2.2 Pengolahan Horizontal Matriks Pendapat Gabungan .....	29
4.2.3 Pengolahan Vertikal Matriks Pendapat Gabungan .....	30
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>33</b>
5.1 Kesimpulan .....	33
5.2 Implikasi Manajerial .....	33
5.3 Saran .....	34
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>35</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>40</b>



## DAFTAR TABEL

Halaman

<b>Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu .....</b>	<b>7</b>
<b>Tabel 2. 2 Prinsip Penerapan Prioritas .....</b>	<b>18</b>
<b>Tabel 2. 3 Skala Perbandingan.....</b>	<b>18</b>
<b>Tabel 2. 4 Daftar Indeks Konsistensi.....</b>	<b>20</b>
<b>Tabel 3. 1 Daftar Resonden Ahli.....</b>	<b>22</b>
<b>Tabel 4. 1 Pengelompokan Variabel .....</b>	<b>28</b>
<b>Tabel 4. 2 Statistik Deskriptif Karakteristik Responden.....</b>	<b>28</b>
<b>Tabel 4. 3 Nilai dan Prioritas Faktor yang berpengaruh terhadap keputusan menabung Di bank .....</b>	<b>29</b>
<b>Tabel 4. 4 Nilai dan Prioritas Tujuan yang berpengaruh terhadap Keputusan menabung di Bank.....</b>	<b>29</b>
<b>Tabel 4. 5 Nilai dan Prioritas Alternatif yang berpengaruh terhadap Keputusan menabung di Bank.....</b>	<b>30</b>
<b>Tabel 4. 6 Prioritas dan Nilai dari masing-masing level berdasarkan perhitungan Vertikal.....</b>	<b>31</b>



## DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1. 1 Data Kantor Bank (Unit).....	2
Gambar 1. 2 Pertumbuhan Tabungan Bank bjb .....	3
Gambar 2. 1 Tahapan Pengambilan Keputusan .....	12
Gambar 2. 2 Susunan Hirarki.....	17
Gambar 4. 1 Struktur Hirarki AHP keputusan menabung di Bank.....	25
Gambar 4. 2 Struktur Hirarki Prioritas Utama Pengolahan Vertikal.....	31



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

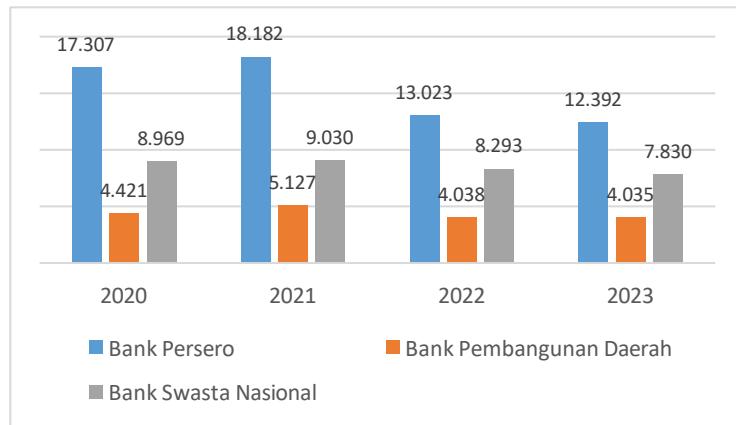
Perkembangan ekonomi suatu negara memerlukan pengelolaan yang terkoordinasi dan terintegrasi dari sumber daya yang ada, sehingga potensi maksimal dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Koordinasi antara lembaga ekonomi diperlukan untuk mencapai tujuan pembangunan ekonomi yang diinginkan sesuai dengan agenda nasional. Menurut Hasmira (2017) menyatakan bahwa lembaga keuangan, terutama sektor perbankan, memiliki peran penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi suatu Negara, lembaga keuangan seperti bank memegang peranan yang vital dalam ekonomi suatu negara. Pertumbuhan industri perbankan memiliki korelasi positif dengan perkembangan ekonomi negara tersebut.

Salah satu peran utama bank sebagai institusi keuangan adalah mengumpulkan serta mendistribusikan dana kepada masyarakat dengan maksud untuk memperkuat distribusi ekonomi, menggalakkan pertumbuhan ekonomi, dan memelihara stabilitas nasional demi meningkatkan kesejahteraan sosial secara menyeluruh. Selain itu, menurut Sigit Triandaru (2009) dalam Hasmira (2017) mengatakan bahwa bank menjadi wahana yang mampu menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat secara efektif dan efisien kearah peningkatan taraf hidup rakyat.

Perusahaan perbankan merupakan perusahaan yang memegang peranan penting di sektor keuangan karena memiliki peran intermediasi. Bank memiliki peran vital sebagai perantara dalam ekonomi yang berorientasi pasar dan dianggap sebagai elemen kunci untuk menggerakkan investasi dan pertumbuhan ekonomi. Institusi keuangan ini, khususnya bank-bank komersial, memainkan peran yang sangat penting dalam perekonomian suatu negara. Mereka menggunakan beragam instrumen keuangan untuk mengalokasikan dana surplus dari individu atau entitas yang siap menunda konsumsi mereka untuk masa depan.

Di sisi lain, seiring dengan perkembangan teknologi dan perubahan perilaku konsumen, banyak bank mulai mengalihkan fokus mereka dari model bisnis konvensional yang berbasis pada kantor cabang fisik ke model bisnis yang lebih terfokus pada layanan

perbankan digital. Dengan Penurunan jumlah kantor cabang bank menunjukkan adanya perubahan dalam paradigma industri keuangan.



Gambar 1. 1 Data Kantor Bank (Unit)

Sumber : Otoritas Jasa Keuangan

Berdasarkan data Otoritas Jasa Keuangan (OJK), total jumlah bank persero, BPD dan Bank Swasta Nasional di Tanah Air per Desember 2020 mencapai total jaringan kantor 30.697 unit. Jumlah kantor ini telah mengalami peningkatan 1.642 unit per Desember 2021 yang tercatat sebanyak 32.339 unit. Kemudian per desember 2022 menurun cukup signifikan sebanyak 6.985 unit dengan total jaringan kantor 25.354 unit. Tren negatif ini terus mengalami penurunan per desember 2023 yaitu 1.097 unit dengan total jaringan kantor 24.257. Penurunan jumlah kantor cabang bank dapat memiliki dampak yang signifikan pada perekonomian lokal. Penurunan jumlah kantor bank ini diakibatkan karena kemajuan teknologi dan peningkatan penggunaan layanan perbankan digital telah mengurangi kebutuhan akan kantor fisik. Terutama di daerah pedesaan atau terpencil, di mana akses terhadap layanan keuangan mungkin sudah terbatas, penutupan kantor cabang bank dapat meningkatkan kesenjangan keuangan dan menghambat pertumbuhan ekonomi lokal.

Persaingan yang semakin ketat memaksa bank untuk secara aktif mempertahankan serta menarik minat sebanyak mungkin nasabah. Dalam upaya ini, bank-bank mengadopsi berbagai strategi untuk bersaing, baik melalui peningkatan fasilitas, pengembangan produk, maupun peningkatan kualitas layanan kepada nasabah. Hal ini dijelaskan oleh Hasmira (2017) yaitu “Perilaku nasabah terhadap bank dapat dipengaruhi oleh sikap dan persepsi nasabah terhadap karakteristik perbankan itu sendiri”. Di sisi lain, Persepsi konsumen juga memiliki peran yang signifikan dalam membentuk preferensi mereka

terhadap jenis layanan yang ditawarkan oleh perusahaan. Setiap pelanggan mungkin memiliki motivasi untuk memilih suatu jenis layanan, tetapi pemahaman mereka tentang layanan tersebut tidak selalu seragam. Banyak orang memilih untuk menggunakan layanan untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan mereka. Dengan berbagai pilihan fasilitas dan kemudahan yang ditawarkan oleh bank, nasabah sebagai pengambil keputusan memiliki beragam alternatif sesuai dengan kebutuhan mereka.

Kemajuan tiap bank dipengaruhi oleh kapasitasnya dalam mengumpulkan dana dari masyarakat, yang salah satunya dicapai melalui penawaran produk tabungan. Pada penelitian yang dilakukan oleh Januar (2016) bahwa Strategi untuk meraih pangsa pasar diyakini memengaruhi kebiasaan menabung konsumen dalam memilih sistem perbankan. Bagi bank, semakin tinggi minat menabung nasabah berarti semakin besar dana masyarakat yang bisa dihimpun sehingga akan dapat meningkatkan kemampuan bank untuk membiayai operasionalnya.

PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten merupakan bank yang berkembang dengan pesat. Hal ini dibuktikan dengan adanya pertumbuhan Nasabah. dilansir dari laman Bank bjb mengenai laporan tahunan, didapatkan kondisi tabungan periode 2020-2023 mengalami pertumbuhan dari tahun ke tahunnya.



Gambar 1. 2 Pertumbuhan Tabungan Bank bjb

*Sumber : Bank bjb*

Dalam penelitian ini Bank bjb KCP Cisaat Cabang Palabuhanratu dipilih menjadi tempat dilaksanakannya penelitian ini karena terhitung pada Maret 2024 terdapat 13.315 NOA (Jumlah rekening). Hal ini dikarenakan nasabah dalam menabung disertai dengan serangkaian langkah keputusan untuk menabung. Di sisi lain pertumbuhan ini juga disebabkan oleh adanya program bjb BiSA (agen), yaitu kegiatan menyediakan layanan perbankan dan/atau layanan keuangan lainnya yang dilakukan tidak melalui jaringan

kantor, namun melalui kerjasama dengan pihak lain dan perlu didukung dengan penggunaan sarana teknologi informasi.

Keputusan nasabah untuk menabung di Bank bjb di pengaruhi oleh beberapa faktor, faktor-faktor tersebut menunjukan bagaimana proses serangkaian keputusan terjadi. Menurut Philip Kotler dan Gary Armstrong (2018) pembelian konsumen terhadap barang dan jasa sangat dipengaruhi oleh karakteristik budaya, sosial, pribadi, dan psikologis. Karakteristik budaya dipengaruhi oleh faktor sub budaya dan kelas sosial pembeli. Karakteristik sosial dipengaruhi oleh faktor kelompok acuan, keluarga serta status sosial. Karakteristik pribadi dipengaruhi oleh faktor usia dan tahap siklus hidup pembeli, pekerjaan, situasi ekonomi, gaya hidup, serta kepribadian dan sikap diri, dan karakteristik psikologis dipengaruhi oleh faktor motivasi, persepsi, pembelajaran serta keyakinan dan sikap.

Oleh karena itu, dari penjelasan sebelumnya diperlukan dukungan yang tepat dalam membuat keputusan agar diperoleh hasil yang netral dan efisien berdasarkan kriteria yang diinginkan. Salah satu pendekatan yang digunakan untuk sistem pengambilan keputusan adalah *Analytical Hierarchy Process* (AHP) yang dikembangkan oleh Thomas L. Saaty. Metode ini berguna untuk menangani masalah-masalah kompleks dan membantu dalam membuat pilihan yang logis di antara berbagai opsi yang tersedia. AHP memungkinkan pembagian hierarki kriteria dan pengukuran bobot atau prioritas yang berbeda untuk setiap kriteria tersebut (Mulyadi & Marpaung, 2018). Metode AHP dipakai untuk mengevaluasi semua aspek dan sub-aspek guna menetapkan urutan pentingnya strategi yang berpengaruh pada keputusan. Kelebihan metode ini termasuk kemampuannya dalam menghasilkan konsistensi yang lebih tinggi daripada pendekatan lainnya, sambil menyediakan kerangka mudah dipahami dan digunakan (Novarianti & Djuanda, 2022).

Berdasarkan permasalahan yang terjadi maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai implikasi manajerial dalam keputusan nasabah menabung di Bank bjb KCP Cisaat Cabang Palabuhanratu berdasarkan hierarki menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP).

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana implikasi manajerial dalam keputusan menabung

di Bank bjb KCP Cisaat Cabang Palabuhanratu berdasarkan hierarki menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP).

### 1.3 Batasan Masalah

Dari pemaparan diatas, peneliti memutuskan batasan masalah pada penelitian ini berdasarkan hierarki hasil dari wawancara yaitu faktor apa yang menjadi pertimbangan dalam menentukan keputusan nasabah menabung di Bank bjb KCP Cisaat berdasarkan hierarki menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP). Objek dalam penelitian ini adalah Bank bjb KCP Cisaat.

### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah pencapaian yang diharapkan, yang menjadi pedoman dalam proses pengumpulan informasi yang direncanakan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk untuk mengatahui bagaimana Implikasi Manajerial dalam keputusan menabung di Bank bjb KCP Cisaat berdasarkan hierarki menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP).



### 1.5 Manfaat Penelitian

#### 1.5.1 Manfaat Praktis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan dan menentukan strategi-strategi apa yang harus diambil dalam kaitannya untuk meningkatkan minat nasabah untuk menabung.

#### 1.5.2 Manfaat Akademis

Memberikan informasi dan sebagai bahan pembanding untuk penelitian lebih lanjut mengenai masalah sejenis dalam dimensi, tempat dan waktu yang berbeda, baik yang bersifat melanjutkan maupun yang bersifat melengkapi.

#### 1.5.3 Bagi Penulis

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memantapkan dan menambah pengetahuan peneliti antara teori ilmiah yang didapatkan dari perkuliahan dengan penerapannya secara operasional di organisasi.

**BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan, serta manfaat dari penelitian atau karya ilmiah yang dibuat

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tinjauan literatur mengenai topik yang dibahas dalam karya ilmiah tersebut, yang meliputi teori-teori, hasil penelitian terdahulu, dan pendapat para ahli yang relevan

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi penjelasan mengenai metode yang digunakan dalam melakukan penelitian, termasuk jenis data yang dikumpulkan, teknik pengumpulan data, serta analisis data yang dilakukan

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi presentasi hasil penelitian yang telah dilakukan, disertai dengan interpretasi dan pembahasan mengenai temuan-temuan tersebut

**BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi ringkasan kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian atau karya ilmiah, serta saran-saran yang dapat diberikan untuk penelitian atau studi selanjutnya



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dengan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* dengan bantuan alat *Expert Choice*, dapat disimpulkan bahwa:

1. Keamanan menjadi faktor utama dalam keputusan Menabung di bank, dalam perhitungan horizontal keamanan menjadi prioritas pertama dengan persentase 57,4%, untuk kebutuhan menjadi prioritas kedua dengan persentase 21,5% dan untuk prioritas ketiga kemudahan dengan persentase 21,2% dan pada perhitungan vertical keamanan sebesar 52%, kemudahan sebesar 25,5% dan kebutuhan 22,5%.
2. Dalam pengolahan Vertikal transaksi menjadi tujuan utama dalam keputusan menabung, dengan persentase 55,8% dan Investasi sebesar 44,2%. Investasi dapat membantu mencapai tujuan keuangan jangka panjang seperti dana pensiun, pendidikan anak, atau membeli rumah
3. Reputasi Bank menjadi alternatif dalam keputusan menabung dengan persentase sebesar 59,1%, Kualitas pelayanan sebesar 23,6% dan Kualitas Produk sebesar 17,3%. Reputasi bank menjadi prioritas alternatif dalam keputusan menabung karena reputasi mencerminkan kepercayaan dan kredibilitas bank tersebut.

#### **5.2 Implikasi Manajerial**

Berdasarkan data yang telah dianalisis. implikasi manajerial dapat diterapkan oleh Manajemen Bank bjb KCP Cisaat. Penelitian ini mengidentifikasi bahwa keamanan menjadi faktor utama dalam keputusan menabung, Transaksi sebagai tujuan utama dan reputasi bank sebagai alternatif. Adapun Implikasi manajerial yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

- 1) Bank bjb perlu memperkuat sistem keamanan informasi dan infrastruktur teknologinya. Seperti penerapan teknologi enkripsi canggih, pengawasan jaringan secara *real-time*, dan pembaruan rutin terhadap sistem keamanan untuk mengatasi ancaman siber yang terus berkembang.
- 2) Bank bjb perlu meningkatkan kualitas layanan transaksi digital. seperti peningkatan keandalan dan kecepatan aplikasi perbankan *mobile* dan *internet banking*, kemudian

untuk memastikan keamanan dalam setiap transaksi bank bjb dapat mengadopsi teknologi keamanan terbaru.

- 3) Bank bjb perlu memperkuat strategi komunikasi dan pelayanan untuk meningkatkan reputasinya. Ini bisa dilakukan dengan memastikan transparansi operasional, memberikan pelayanan pelanggan yang unggul, dan menjaga keamanan serta kerahasiaan data nasabah. Selain itu, bank harus aktif dalam kegiatan sosial dan lingkungan untuk membangun citra positif di mata masyarakat

### 5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, adapun saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk pihak Bank, terus meningkatkan kualitas produk dan layanan, serta memperhatikan kebutuhan dan preferensi nasabah. Dalam hal keamanan prihal teknologi harus dipertahankan. Selain itu, membangun reputasi yang solid dengan memberikan pelayanan yang responsif, transparan, dan aman akan membantu mempertahankan dan menarik lebih banyak nasabah untuk menabung di bank.
2. Untuk nasabah, harus mempertimbangkan dengan seksama kebutuhan dan tujuan finansial ketika memilih bank untuk menabung. Pilihlah bank yang tidak hanya menawarkan produk dan layanan yang sesuai dengan, tetapi juga memiliki reputasi yang baik dalam industri perbankan.
3. Saran untuk penelitian selanjutnya adalah menggali lebih dalam mengenai faktor psikologis dan sosial yang mempengaruhi keputusan menabung. Studi tentang persepsi risiko dan preferensi nasabah dalam konteks ekonomi yang berubah juga menjadi area yang menarik untuk dieksplorasi dengan studi kasus yang lebih luas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adian, M., Aula, C., & erlinda. (2021). *PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG NASABAH PADA PT. BANK PERKREDITAN RAKYAT MUSTAQIM SUKAMAKMUR BANDA ACEH.* 1, 28–50. <https://doi.org/10.37598/jbidig.v1i1.1>
- Agustini, F. (2018). Penerapan Metode AHP Pada Pemilihan Kosmetik Yang Tepat Untuk Siswi SMA. *Swabumi*, 6(2), 165–173. <https://doi.org/10.31294/swabumi.v6i2.4577>
- Budiarto, G., Yulianda, F., & Zulbainarni, N. (2018). Strategi Sinkronisasi Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) Dengan ISO 9001 Program Sarjana IPB. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen, October*. <https://doi.org/10.17358/jabm.4.2.202>
- Dian Tirtasari. (2015). *PEMERINGKATAN FAKTOR KEPUTUSAN MENABUNG NASABAH TABUNGAN AMAN SARANA IMPIAN (TAMANSARI) DI PD BPR BANK BANTUL. Doctoral Dissertation, Universitas Gadjah Mada.*
- Fathoni, A. (2006). *Metodologi penelitian dan teknik penyusunan skripsi*. Rineka Cipta.
- Hasmira. (2017). *PENGARUH PELAYANAN DAN KEYAKINAN TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG PADA BANK RAKYAT INDONESIA (BRI) UNIT BRI PELATTOANG DI KABUPATEN MAJENE.*
- Januar, A. (2016). Keputusan Nasabah Menabung Di Perbankan Syariah (Studi Pada Mahasiswa Universitas Brawijaya Malang). *Jurnal Ilmiah*, 24.
- Jasuni, A. (2018). *Strategi optimalisasi pembiayaan mikro untuk perkembangan umkm (kasus di kabupaten bogor).*
- Kotler, P. dan Keller, K. L. (2016). Marketing Management. In *Soldering & Surface Mount Technology*.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing [Global Edition] by Philip Kotler Gary Armstrong* (pp. 1–734). [www.pearsonglobaleditions.com](http://www.pearsonglobaleditions.com)
- Mulyadi, D., & Marpaung, D. R. (2018). Penerapan Metode Analytical Hierarchy Process (Ahp) Untuk Penentuan Kolektor Terbaik Pada PT. Anugrah Argon

- Medica Bogor. *Teknois*, 8(1), 61–77. <https://doi.org/10.36350/jbs.v8i1.21>
- Novarianti, A. D., & Djuanda, G. (2022). Prioritas Strategi Pemasaran Berdasarkan Persepsi Konsumen Dalam Keputusan Pembelian Smartphone Xiaomi Menggunakan Metode Analytical Hierarchy Process (AHP). *Journal of Business and Economics Research (JBE)*, 3(2), 215–224. <https://doi.org/10.47065/jbe.v3i2.1762>
- Nugraha, J. P., Alfiah, D., Sinulingga, G., Rojiati, U., Saloom, G., Johannes, R., Batin, M. H., & others. (2021). *Teori Perilaku Konsumen*. Penerbit NEM. <https://books.google.co.id/books?id=Oa1eEAAAQBAJ>
- Saputra, M. I. H., & Nugraha, N. (2020). Sistem Pendukung Keputusan Dengan Metode Analytical Hierarchy Process (Ahp) (Studi Kasus: Penentuan Internet Service Provider Di Lingkungan Jaringan Rumah). *Jurnal Ilmiah Teknologi Dan Rekayasa*, 25(3), 199–212. <https://doi.org/10.35760/tr.2020.v25i3.3422>
- Schiffman, L. G. (2015). *CONSUMER BEHAVIOR*. Pearson India. <https://books.google.co.id/books?id=ZYbCCwAAQBAJ>
- Soulisa, M. R., & Rachma Indrarini. (2023). Factors of Non-Muslim Customers Decision to Saving at Bank Syariah Indonesia (BSI). *EKSYAR : Jurnal Ekonomi Syari'ah & Bisnis Islam*, 10(1), 109–119. <https://doi.org/10.54956/eksyar.v10i1.432>
- Sugiyono, D. (2008). Metode penelitian bisnis. Bandung: Pusat Bahasa Depdiknas.
- Sunyoto, D. (2014). Praktik riset perilaku konsumen. Yogyakarta: CAPS.
- Supiani, S., Rahmat, F., & Budiman, F. (2021). Pengaruh Budaya dan Persepsi Masyarakat terhadap Keputusan Menabung di Bank Syariah. *Al-Bank: Journal of Islamic Banking and Finance*, 1(1), 49. <https://doi.org/10.31958/ab.v1i1.2618>
- Syam, A. K. (2018). Penerapan Metode Analytic Hierarchy Process (AHP) Dalam Pemilihan Bank Syariah Sebagai Tempat Menabung. *Skripsi*, hal.16-19.
- Taufiq, R., & Fahrozi, N. F. (2017). Perancangan Sistem Pendukung Keputusan (SPK) Pemilihan Kendaraan Alat Berat Tambang Batubara dengan Metode Analytical Hierarchy Process (AHP). *Scientium: Jurnal Ilmiah Dewan Riset Daerah Banten*, 3(5), 94–107.
- Tuzzahrah, A. N., Setiyanto, D., Cholis, Y. A. M. N., & Jaman, J. H. (2023). Penerapan

- Metode Analytical Hierarchy Process Pada Sistem Pendukung Keputusan Pembelian Smartphone. *Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan*, 11(3). <https://doi.org/10.23960/jitet.v11i3.3266>
- Vebrianto, R., Thahir, M., Putriani, Z., Mahartika, I., Ilhami, A., & Diniya. (2020). Mixed Methods Research: Trends and Issues in Research Methodology. *Bedelau: Journal of Education and Learning*, 1(2), 63–73. <https://doi.org/10.55748/bjel.v1i2.35>
- Verinita, & Dary, W. (2023). PENERAPAN METODE ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS (AHP) DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN REWARDS KARYAWAN. *Jurnal Aplikasi Manajemen Dan Bisnis*, Vol. 4 No. 2, Mei 2018, 6 No 2(031), 127–133.
- Zamzami, E., Setiawan, A. B., & Farida, I. N. (2022). *Aplikasi Presensi Menggunakan Metode AHP Sebagai Sistem Pengambilan Keputusan Karyawan Teladan Pada Pemkot Kediri*. 62–69.
- Adian, M., Aula, C., & erlinda. (2021). *PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG NASABAH PADA PT. BANK PERKREDITAN RAKYAT MUSTAQIM SUKAMAKMUR BANDA ACEH*. 1, 28–50. <https://doi.org/10.37598/jbidig.v1i1.1>
- Agustini, F. (2018). Penerapan Metode AHP Pada Pemilihan Kosmetik Yang Tepat Untuk Siswi SMA. *Swabumi*, 6(2), 165–173. <https://doi.org/10.31294/swabumi.v6i2.4577>
- Budiarto, G., Yulianda, F., & Zulbainarni, N. (2018). Strategi Sinkronisasi Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) Dengan ISO 9001 Program Sarjana IPB. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, October. <https://doi.org/10.17358/jabm.4.2.202>
- Dian Tirtasari. (2015). PEMERINGKATAN FAKTOR KEPUTUSAN MENABUNG NASABAH TABUNGAN AMAN SARANA IMPIAN (TAMANSARI) DI PD BPR BANK BANTUL. *Doctoral Dissertation, Universitas Gadjah Mada*.
- Fathoni, A. (2006). *Metodologi penelitian dan teknik penyusunan skripsi*. Rineka Cipta.
- Hasmira. (2017). *PENGARUH PELAYANAN DAN KEYAKINAN TERHADAP*

**KEPUTUSAN MENABUNG PADA BANK RAKYAT INDONESIA (BRI) UNIT  
BRI PELATTOANG DI KABUPATEN MAJENE.**

- Januar, A. (2016). Keputusan Nasabah Menabung Di Perbankan Syariah (Studi Pada Mahasiswa Universitas Brawijaya Malang). *Jurnal Ilmiah*, 24.
- Jasuni, A. (2018). *Strategi optimalisasi pembiayaan mikro untuk perkembangan umkm (kasus di kabupaten bogor)*.
- Kotler, P. dan Keller, K. L. (2016). Marketing Management. In *Soldering & Surface Mount Technology*.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing [Global Edition] by Philip Kotler Gary Armstrong* (pp. 1–734). [www.pearsonglobaleditions.com](http://www.pearsonglobaleditions.com)
- Mulyadi, D., & Marpaung, D. R. (2018). Penerapan Metode Analytical Hierarchy Process (Ahp) Untuk Penentuan Kolektor Terbaik Pada PT. Anugrah Argon Medica Bogor. *Teknois*, 8(1), 61–77. <https://doi.org/10.36350/jbs.v8i1.21>
- Novarianti, A. D., & Djuanda, G. (2022). Prioritas Strategi Pemasaran Berdasarkan Persepsi Konsumen Dalam Keputusan Pembelian Smartphone Xiaomi Menggunakan Metode Analytical Hierarchy Process (AHP). *Journal of Business and Economics Research (JBE)*, 3(2), 215–224. <https://doi.org/10.47065/jbe.v3i2.1762>
- Nugraha, J. P., Alfiah, D., Sinulingga, G., Rojiati, U., Saloom, G., Johannes, R., Batin, M. H., & others. (2021). *Teori Perilaku Konsumen*. Penerbit NEM. <https://books.google.co.id/books?id=Oa1eEAAAQBAJ>
- Saputra, M. I. H., & Nugraha, N. (2020). Sistem Pendukung Keputusan Dengan Metode Analytical Hierarchy Process (Ahp) (Studi Kasus: Penentuan Internet Service Provider Di Lingkungan Jaringan Rumah). *Jurnal Ilmiah Teknologi Dan Rekayasa*, 25(3), 199–212. <https://doi.org/10.35760/tr.2020.v25i3.3422>
- Schiffman, L. G. (2015). *CONSUMER BEHAVIOR*. Pearson India. <https://books.google.co.id/books?id=ZYbCCwAAQBAJ>
- Soulisa, M. R., & Rachma Indrarini. (2023). Factors of Non-Muslim Customers Decision to Saving at Bank Syariah Indonesia (BSI). *EKSYAR : Jurnal Ekonomi Syari'ah & Bisnis Islam*, 10(1), 109–119. <https://doi.org/10.54956/eksyar.v10i1.432>

- Sugiyono, D. (2008). Metode penelitian bisnis. *Bandung: Pusat Bahasa Depdiknas.*
- Sunyoto, D. (2014). Praktik riset perilaku konsumen. *Yogyakarta: CAPS.*
- Supiani, S., Rahmat, F., & Budiman, F. (2021). Pengaruh Budaya dan Persepsi Masyarakat terhadap Keputusan Menabung di Bank Syariah. *Al-Bank: Journal of Islamic Banking and Finance*, 1(1), 49. <https://doi.org/10.31958/ab.v1i1.2618>
- Syam, A. K. (2018). Penerapan Metode Analytic Hierarchy Process (AHP) Dalam Pemilihan Bank Syariah Sebagai Tempat Menabung. *Skripsi*, hal.16-19.
- Taufiq, R., & Fahrozi, N. F. (2017). Perancangan Sistem Pendukung Keputusan ({SPK}) Pemilihan Kendaraan Alat Berat Tambang Batubara dengan Metode Analytical Hierarchy Process ({AHP}). *Scientium: Jurnal Ilmiah Dewan Riset Daerah Banten*, 3(5), 94–107.
- Tuzzahrah, A. N., Setiyanto, D., Cholis, Y. A. M. N., & Jaman, J. H. (2023). Penerapan Metode Analytical Hierarchy Process Pada Sistem Pendukung Keputusan Pembelian Smartphone. *Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan*, 11(3). <https://doi.org/10.23960/jitet.v11i3.3266>
- Vebrianto, R., Thahir, M., Putriani, Z., Mahartika, I., Ilhami, A., & Diniya. (2020). Mixed Methods Research: Trends and Issues in Research Methodology. *Bedelau: Journal of Education and Learning*, 1(2), 63–73. <https://doi.org/10.55748/bjel.v1i2.35>
- Verinita, & Dary, W. (2023). PENERAPAN METODE ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS (AHP) DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN REWARDS KARYAWAN. *Jurnal Aplikasi Manajemen Dan Bisnis*, Vol. 4 No. 2, Mei 2018, 6 No 2(031), 127–133.
- Zamzami, E., Setiawan, A. B., & Farida, I. N. (2022). *Aplikasi Presensi Menggunakan Metode AHP Sebagai Sistem Pengambilan Keputusan Karyawan Teladan Pada Pemkot Kediri*. 62–69.