



## **Pengaruh Pengetahuan, Tingkat Pendidikan, dan Pendapatan Terhadap Preferensi Nasabah Dalam Mengambil Keputusan Menjadi Nasabah Bank Konvensional**

**Priska Sihombing<sup>1\*</sup>, Zaenal Abidin<sup>2</sup>**

Perbanas Institute Jakarta, Indonesia<sup>1</sup>

Perbanas Institute Jakarta, Indonesia<sup>2</sup>

Corresponding Email: priskashb8@gmail.com\*

### ***Abstract***

*The purpose of this study is to analyze the influence of knowledge, education level, and income on customer preferences in making decisions to become Conventional Bank customers. The sample used was 50 customer respondents from PT. Bank Central Asia, Tbk. The data used in this study was obtained from the results of filling out questionnaires by respondents. The research method used in this study is quantitative. The results showed that: (1) there was an influence between knowledge and preferences with a significant value of  $0.000 < 0.05$ ; (2) there is an influence between education level and preference with a significant value of  $0.044 < 0.05$ ; (3) there is an effect between income and preference with a significant value of  $0.016 < 0.05$ ; and the results of the submission of the coefficient of determination showed an R square value of 0.708 which means that as many as 70.8% of variables are bound to preferences for independent variables, namely knowledge, education level, and income while other factors 29.2% are influenced by other factors that are not studied.*

**Keywords:** *Knowledge, Income, Preferences, Education Level*

### **Abstrak**

Tujuan dari studi ini adalah untuk menganalisis pengaruh pengetahuan, tingkat pendidikan, dan pendapatan terhadap preferensi nasabah dalam pengambilan keputusan menjadi nasabah Bank Konvensional. Sampel yang digunakan sebanyak 50 responden nasabah dari PT. Bank Central Asia, Tbk. Data yang digunakan dalam studi ini diperoleh dari hasil pengisian kuisioner oleh responden. Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah kuantitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) terdapat pengaruh antara pengetahuan dengan preferensi dengan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ ; (2) terdapat pengaruh antara tingkat pendidikan dengan preferensi dengan nilai signifikan sebesar  $0,044 < 0,05$ ; (3) terdapat pengaruh antara pendapatan dengan preferensi dengan nilai signifikan sebesar  $0,016 < 0,05$ ;

dan hasil pengujian koefisien determinasi menunjukkan nilai R square sebesar sebesar 0.708 yang berarti sebanyak 70,8% variabel terikat preferensi terhadap variabel bebas yaitu pengetahuan, tingkat pendidikan, dan pendapatan sedangkan faktor lain 29,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

**Kata Kunci:** Pengetahuan, Pendapatan, Preferensi, Tingkat Pendidikan

## **Pendahuluan**

Upaya pengembangan bank konvensional tidak cukup hanya berdasarkan peraturan perundang-undangan dan aspek hukum tetapi harus berorientasi pada masyarakat/pasar sebagai pengguna jasa lembaga perbankan. Untuk meningkatkan pangsa pasar, aspek yang harus diperhatikan adalah preferensi masyarakat terhadap pemilihan perbankan (Syahputra et al., 2023).

Untuk menjadi nasabah sebuah bank, preferensi berkaitan dengan berbagai faktor baik faktor internal maupun eksternal. Faktor internal meliputi pengetahuan tentang bank, pendapatan, pendidikan, pekerjaan, usia, jenis kelamin, dan sebagainya. Kemudian faktor eksternal meliputi pelayanan bank, lokasi bank, promosi bank, fasilitas bank, dan sebagainya.

Berdasarkan uraian diatas maka penelitian ini akan meneliti Tentang Pengaruh Pengetahuan, Tingkat Pendidikan, Dan Pendapatan Terhadap Preferensi Nasabah Dalam Mengambil Keputusan Menjadi Nasabah Bank Konvensional Studi Kasus Nasabah PT Bank Central Asia (Tbk).

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh pengetahuan terhadap preferensi nasabah dalam pengambilan keputusan menjadi nasabah Bank Konvensional, sehingga memberikan referensi bagi bank konvensional untuk melakukan promosi dan sosialisasi dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah dan menganalisis pengaruh tingkat pendidikan serta pendapatan sebagai acuan dalam pemetaan segmentasi pasar.

## **Literature Review**

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara pengetahuan konsumen terhadap keputusan menjadi nasabah tabungan Bank Syariah Bukopin kantor cabang Bandung (Diawati, 2010). Selain itu, Pendapatan dan pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat calon nasabah berinvestasi emas di pegadaian syariah (Puspita Sari & Azzafira, 2021). Pendidikan, sosial, dan pengetahuan berpengaruh terhadap minat menabung di bank syariah (Hani'in et al., 2021).

Perilaku merupakan interaksi dinamis yang melakukan aspek pertukaran antara emosi dan pengetahuan, antara tindakan dan peristiwa dalam hidup (Dharmesta, 2012). Memahami perilaku konsumen memerlukan tiga hal yaitu, preferensi konsumen, kendala anggaran, dan pilihan konsumen. Yang mempengaruhi keputusan pembeli adalah faktor budaya, sosial,

pribadi, dan sosiologis pembeli, yang tidak dapat dikendalikan oleh pemasar dan harus diperhitungkan (Setiadi, 2003).

Konsumen memiliki lebih banyak minat dan kenikmatan pada beberapa produk dibandingkan produk lainnya (Pindyck, 2012 dalam Nadipurno, 2018). Produk yang dapat memberikan manfaat lebih besar sangat disukai konsumen dibandingkan produk lainnya. Seseorang akan berperilaku jika ia mempunyai preferensi terhadap suatu produk (Hardianto et al., 2024).

Kecerdasan manusia yang menjadikan manusia lebih unggul dibandingkan makhluk lainnya. Wawasan dari hasil pemikiran diperoleh dengan adanya akal budi manusia. Pengetahuan manusia diklasifikasikan menjadi empat kelompok menurut Anderson dan Krathwol melalui taksonomi yang telah direvisi, yaitu: Pengetahuan factual, Pengetahuan konseptual, Pengetahuan tentang procedural, Pengetahuan metakognitif (Riskha, 2019).

Pendidikan telah menjadi rutinitas sosial dan tidak dapat dipisahkan dari tugas pekerjaan individu, khususnya dalam organisasi (Saat, 2016). Indikator tingkat Pendidikan seseorang dapat diukur dari lamanya orang tersebut menyelesaikan pendidikan formal (Hidayat, 2013). Orang yang sudah lama belajar lebih terbuka terhadap ide dan pengalaman baru, menghargai ilmu pengetahuan dan bersedia menerima perubahan (Wulandari, 2024).

Menurut Winardi (1989) dalam Lubis (2020), pendapatan berarti hasil finansial atau hasil signifikan lainnya yang diperoleh melalui penggunaan asset atau jasa yang diterima oleh individu atau rumah tangga dalam jangka waktu sebagai bagian dari kegiatan ekonomi. Menurut Arianti (2020), semakin tinggi pendapatan maka semakin seseorang berusaha memahami cara membelanjakan uang secara bijak melalui literasi keuangan. Secara garis besar pendapatan dapat dibedakan menjadi tiga kelompok (Suparmoko, 2000), yaitu: Gaji dan Upah, Pendapatan dari Usaha Sendiri, dan Pendapatan dari Usaha Lain.

## **Metode Penelitian**

Metode penelitian ini melibatkan pelaksanaan survey melalui penyebaran kuisioner digital. Metode Kuantitatif dengan pendekatan deskriptif merupakan metode yang akan digunakan dalam penelitian ini. Populasi dari penelitian ini yaitu Nasabah PT Bank Central Asia, Tbk. Responden penelitian ini diidentifikasi dengan menggunakan teknik random sampling dimana peneliti mencampurkan subjek dalam populasi dan semua subjek diasumsikan sama (Abdullah, 2015).

Hipotesis penelitian adalah:

H0: Tidak ada pengaruh Pengetahuan terhadap Preferensi nasabah dalam mengambil keputusan menjadi nasabah BCA.

H1: Ada pengaruh Pengetahuan terhadap Preferensi nasabah dalam mengambil keputusan menjadi nasabah BCA.

H0: Tidak ada pengaruh Tingkat Pendidikan terhadap Preferensi nasabah dalam mengambil keputusan menjadi nasabah BCA.

H1: Ada pengaruh Tingkat Pendidikan terhadap Preferensi nasabah dalam mengambil keputusan menjadi nasabah BCA.

H0: Tidak ada pengaruh Pendapatan terhadap Preferensi nasabah dalam mengambil keputusan menjadi nasabah BCA.

H1: Ada pengaruh Pendapatan terhadap Preferensi nasabah dalam mengambil keputusan menjadi nasabah BCA.

## Hasil dan Pembahasan

**Tabel 1**  
**Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

Model	Unstandardized Coeficients		Standardized Coeficients	t	Sig.
	B	Std.Error	Beta		
1 (Constant)	2.092	.331		6.316	.000
Pengetahuan	.272	.068	.456	4.020	.000
Tingkat Pendidikan	.134	.065	.239	2.072	.044
Pendapatan	.125	.050	.271	2.501	.016

*Sumber: Data diolah melalui SPSS (2023)*

Berdasarkan tabel 1, maka dapat disusun persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 2.092 + 0.272 (X1) + 0.134 (X2) + 0.125 (X3) + e$$

Berdasarkan hasil analisis data dan persamaan regresi diatas dapat disimpulkan:

1. Nilai konstanta, 2.092 menunjukkan nilai murni dari variabel preferensi dengan tanpa adanya pengaruh dari variabel independent pengetahuan, tingkat pendidikan, dan pendapatan.
2. Variabel pengetahuan (X1) memiliki nilai koefisien 0.272 dan dengan nilai signifikasinya 0.000 kurang dari alpha 0.05. Hasil ini menunjukkan bahwa pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap preferensi.
3. Variabel tingkat Pendidikan (X2) memiliki nilai koefisien 0.134 dan dengan nilai signifikasinya 0.044 kurang dari alpha 0.05. Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap preferensi.
4. Variabel tingkat Pendapatan (X3) memiliki nilai koefisien 0.125 dan dengan nilai signifikasinya 0.016 kurang dari alpha 0.05. Hasil ini menunjukkan bahwa pendapatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap preferensi.

Berdasarkan hasil pengujian yang diperoleh peneliti menunjukkan bahwa variabel pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap preferensi nasabah dalam mengambil

keputusan menjadi nasabah BCA. Hasil tersebut berdasarkan analisis yang dilakukan Diawati (2010), menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif antara pengetahuan konsumen terhadap keputusan menjadi nasabah tabungan Bank Syariah Bukopin kantor cabang Bandung. Berdasarkan penelitian ini sebaiknya Perusahaan terus berupaya untuk meningkatkan pengetahuan nasabah terhadap bank BCA karena menunjukkan peningkatan akan preferensi berdasarkan landasan teori dari hasil penelitian sebelumnya. Penelitiannya statistiknya menunjukkan semakin banyak masyarakat mengetahui tentang bank konvensional, semakin besar kemungkinan mereka akan menggunakannya dan sebaliknya (Bacha & Azouzi, 2019).

Selanjutnya, hasil pengujian yang diperoleh peneliti menunjukkan bahwa variabel tingkat Pendidikan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap preferensi nasabah dalam memutuskan menjadi nasabah BCA. Demikian penelitian Hani'in et al (2021) menunjukkan bahwa nasabah dengan pendidikan jenjang sarjana memiliki tingkat preferensi terhadap produk konvensional yang lebih tinggi. Dengan meningkatnya tingkat pendidikan, rata-rata preferensi nasabah dalam memutuskan menjadi nasabah bank konvensional semakin meningkat.

Selanjutnya, hasil pengujian yang diperoleh peneliti menunjukkan bahwa variabel pendapatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap preferensi nasabah dalam memutuskan menjadi nasabah BCA. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Puspita Sari & Azzafira (2021), hal ini berdampak positif dan signifikan terhadap minat calon nasabah berinvestasi emas di pegadaian syariah. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa seiring dengan peningkatan pendapatan seseorang nasabah maka rata-rata preferensi mereka terhadap produk konvensional meningkat.

## **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa Pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap preferensi nasabah dalam mengambil keputusan menjadi nasabah BCA. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji T antar variabel dimana  $H_{01}$  ditolak dan  $H_{a1}$  diterima. Dalam hal ini disimpulkan bahwa pengetahuan nasabah terhadap Bank BCA meningkatkan preferensi nasabah dalam mengambil keputusan menjadi nasabah Bank BCA dan berdampak positif terhadap Bank BCA. Tingkat pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap preferensi nasabah dalam mengambil keputusan menjadi nasabah BCA. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji T antar variabel bahwa  $H_{01}$  ditolak dan  $H_{a1}$  diterima. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan nasabah maka semakin besar pula preferensi nasabah dalam mengambil keputusan menjadi nasabah Bank BCA. Pendapatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap preferensi nasabah dalam mengambil keputusan menjadi nasabah BCA. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji T antar variabel dimana  $H_{01}$  ditolak dan  $H_{a1}$  diterima. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa pendapatan nasabah besar dapat memberikan dampak positif lebih lanjut terhadap preferensi mereka ketika memutuskan menjadi nasabah Bank BCA.

## Saran

Dalam hal penelitian ini terdapat keterbatasan yang dihadapi peneliti saat melaksanakan penelitian. Adapun saran yang dapat saya sampaikan yaitu: Penelitian ini hanya menggunakan empat variabel dalam melakukan penelitian, yaitu pengetahuan, tingkat pendidikan, pendapatan dan preferensi dalam melakukan penelitian. Oleh karena itu apabila dilakukan penelitian lebih lanjut dengan menggunakan variabel lain, hal ini mungkin akan menghasilkan kesimpulan yang berbeda. Penelitian ini hanya menggunakan kuesioner saja, sehingga hasil dari jawaban pada setiap indicator terdapat kemungkinan para responden tidak bersungguh-sungguh dalam mengisi kuesioner ini. Penelitian ini hanya menggunakan sampel sebanyak 50 responden, hal ini dikarenakan keterbatasan waktu dalam melakukan penelitian yang tidak memungkinkan untuk observasi langsung.

## Referensi

- Bacha, S., & Azouzi, M. A. (2019). How gender and emotions bias the credit decision-making in banking firms. *Journal of Behavioral and Experimental Finance*, 22. <https://doi.org/10.1016/j.jbef.2019.03.004>
- Dharmesta, B. S. (2012). Perilaku Berbelanja Konsumen Era 90'an Dan Strategi Pemasaran. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Indonesia*, 8(1), 29–41.
- Diawati, P. (2010). Analisa Peranan Pengetahuan Konsumen dalam Mempengaruhi Keputusan Menjadi Nasabah pada Bank Syariah. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 1(1), 9. <https://doi.org/10.17509/jimb.v1i1.13075>
- Hani'in, U., Ernawat, F., P, I. E., & Romdhani, A. H. (2021). Analisis Pengaruh Pendidikan, Sosial, dan Pengetahuan Terhadap Minat Masyarakat Menabung di Bank Syariah (Studi Kasus di Desa Jatikuwung Gondangrejo Karanganyar). 05(02), 1401–1411.
- Hardianto, H., Wawo, A. B., & Sabilalo, M. A. (2024). Analysis of Factor that Affect Financial Performance of PD. BPR Bahteramas Konawe. *Journal of Business Management and Economic Development*, 2(02 SE-Articles), 678–693. <https://doi.org/10.59653/jbmed.v2i02.706>
- Hidayat, W. (2013). Analisis Pengaruh Tingkat Pendidikan Formal dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dengan Gender sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Bisnis Teori Dan Implementasi*, IV(1), 106–119.
- Puspita Sari, J. D., & Azzafira, S. A. (2021). Analisis pengaruh pendapatan dan pengetahuan terhadap minat calon nasabah berinvestasi emas di Pegadaian Syariah. *Jurnal Investasi Islam*, 6(2), 95–117. <https://doi.org/10.32505/jii.v6i2.3552>
- Riskha, N. F. (2019). Pengembangan Kompetensi Guru di Era Revolusi Industri 4.0 melalui Pendidikan dan Pelatihan. 2019: *Seminar Nasional Multi Disiplin Ilmu Dan Call for Papers (SENDI\_U)*, 1, 359–364.
- Saat, S. (2016). Pendidikan Sebagai Institusi Sosial. *Jurnal Lentera Pendidikan*, 16, 176–187.
- Setiadi, J. N. (2003). *Perilaku Konsumen dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran* (1st ed.). Bogor: Kencana Prenada Media Group.

Suparmoko, M. (2000). *Pengantar Ekonomika Makro*. Yogyakarta: BPFE.

Syahputra, R., Nozomi, I., & Junaidi, A. (2023). Sistem Pendukung Keputusan Pemberian Kredit Nasabah BPR Guguk Mas Makmur. *Jurnal Riset Multidisiplin Dan Inovasi Teknologi*, 2(01), 450–454. <https://doi.org/10.59653/jimat.v2i01.641>

Wulandari, K. (2024). Meningkatkan Kualitas Pendidikan serta Prinsip Penting dalam Guru dan Manajemen Pendidikan. *Jurnal Riset Multidisiplin Dan Inovasi Teknologi*, 2(02), 464–472. <https://doi.org/10.59653/jimat.v2i02.660>