

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Industri perbankan di Indonesia memiliki peran strategis sebagai salah satu lembaga keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan, deposito, dan giro. Berdasarkan data dari Otoritas Jasa Keuangan (Juli, 2025), pertumbuhan Dana Pihak Ketiga (DPK) tercatat 7.00% (yoy) mencapai Rp9,294 triliun, dengan komposisi pertumbuhan giro 10.72%, tabungan 5.91%, dan deposito 4.19%. Data tersebut menunjukkan bahwa pertumbuhan produk deposito relatif lebih rendah dibandingkan dengan produk simpanan lainnya.

Berdasarkan data terbaru dari Otoritas Jasa Keuangan (Januari, 2026), pertumbuhan Dana Pihak Ketiga (DPK) tercatat sebesar 13.48% (yoy) mencapai Rp10,076 triliun. Adapun komposisi pertumbuhan menunjukkan bahwa giro tumbuh sebesar 19.75%, deposito 12.61%, dan tabungan 8.27%. Data tersebut menunjukkan bahwa produk deposito mengalami pertumbuhan dibandingkan periode sebelumnya, namun masih berada di bawah giro yang mengalami pertumbuhan paling tinggi. Kondisi ini mengindikasikan adanya dinamika preferensi masyarakat dalam memilih produk simpanan perbankan.

Meskipun telah mengalami peningkatan dibandingkan periode Juli 2025, inovasi harus terus dilakukan dan dikembangkan, berbagai bank melakukan inovasi pada produk deposito. PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB) Tbk turut berinovasi dengan mengembangkan produk Deposito

Suka-Suka. Dengan fitur-fitur baru yang ditawarkan produk Deposito Suka-Suka, diharapkan dapat menarik lebih banyak nasabah untuk menggunakan produk deposito, tetapi dalam praktiknya, nasabah deposito di Bank BJB masih terbilang sangat sedikit. Berikut merupakan perbandingan nasabah deposito dibandingkan tabungan di Bank BJB KCP Panumbangan:

Tabel 1.1 Nasabah Tabungan dan Deposito

Produk	Nasabah
Tabungan	10,131
Deposito Suka-Suka	136
Deposito Berjangka	21

Sumber: Bank BJB KCP Panumbangan Mei 2026

Deposito Suka-Suka sendiri merupakan produk simpanan berjangka yang bersifat fleksibel yang ditujukan bagi nasabah perorangan, dimana dana yang ditempatkan dapat dicairkan sewaktu-waktu tanpa dikenakan penalti. Produk Deposito Suka-Suka dapat diakses baik secara langsung di kantor Bank BJB maupun melalui layanan digital melalui aplikasi DIGI by Bank BJB.

Kemudahan akses ini pada dasarnya bertujuan untuk meningkatkan inklusi dan literasi keuangan. Namun demikian, kemudahan akses tersebut tidak selalu diikuti dengan tingkat pemahaman nasabah yang memadai terhadap karakteristik produk. Sebagian nasabah masih belum memahami secara utuh mengenai fitur-fitur yang ditawarkan produk Deposito Suka-Suka. Kondisi ini menunjukkan

adanya kesenjangan antara kemudahan akses layanan dan tingkat pengetahuan produk (*product knowledge*) nasabah.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan selama kegiatan magang, ditemukan bahwa sebagian nasabah, khususnya dari kalangan ASN, masih memiliki persepsi yang kurang tepat terhadap produk Deposito Suka-Suka. Nasabah menolak ketika ditawari produk Deposito Suka-Suka dan cenderung menyamakan produk tersebut dengan Deposito Berjangka yang mengenakan penalti jika ditarik sebelum jatuh tempo. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara karakteristik produk yang sebenarnya dengan persepsi nasabah, yang berpotensi mempengaruhi minat dalam menggunakan produk tersebut.

Fenomena mispersepsi tersebut berkaitan erat dengan tingkat *product knowledge* yang dimiliki oleh nasabah. Dalam konteks produk perbankan yang relatif kompleks, tingkat pemahaman ini menjadi faktor penting yang mempengaruhi kemampuan nasabah dalam mengevaluasi dan membandingkan produk. Nasabah dengan tingkat pemahaman yang baik cenderung lebih rasional dalam mengambil keputusan, sedangkan keterbatasan pemahaman dapat menimbulkan kesalahan persepsi yang berdampak pada rendahnya minat terhadap produk.

Penelitian sebelumnya oleh Aziza (2024:144) menunjukkan bahwa pengetahuan berpengaruh terhadap keputusan investasi pada produk deposito syaria'ah. Sementara penelitian oleh Sari dan Husaen (2024:16) menunjukkan

bahwa pengetahuan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap minat menabung. Penelitian terbaru dari Tambak et al., (2025:692) juga menunjukkan hasil bahwa secara parsial pengetahuan tidak berpengaruh signifikan.

Meskipun penelitian mengenai *product knowledge* telah banyak dilakukan, sebagian besar penelitian terdahulu menunjukkan bahwa *product knowledge* berpengaruh positif terhadap minat atau keputusan nasabah. Namun demikian, beberapa penelitian terbaru menunjukkan hasil yang berbeda, yaitu bahwa *product knowledge* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa terdapat celah penelitian (*research gap*) yang perlu dikaji lebih lanjut. Perbedaan hasil ini mengindikasikan bahwa hubungan antara *product knowledge* dan minat nasabah kemungkinan dipengaruhi oleh faktor lain, seperti, karakteristik produk yang diteliti, kondisi keuangan dan kebutuhan finansial nasabah.

Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk dilakukan guna memperoleh pemahaman yang lebih spesifik mengenai pengaruh *product knowledge* terhadap minat nasabah, khususnya pada produk deposito dengan segmen nasabah ASN. Selain itu, rendahnya pemahaman nasabah terhadap produk juga berpotensi menghambat optimalisasi pemanfaatan produk perbankan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa tingkat pemahaman nasabah terhadap produk merupakan salah satu faktor yang berpotensi mempengaruhi minat dalam menggunakan produk perbankan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji lebih mendalam mengenai pengaruh

product knowledge terhadap minat nasabah ASN dalam menggunakan produk Deposito Suka-Suka di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB) Tbk KCP Panumbangan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian di atas, dapat diidentifikasi masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana *product knowledge* nasabah ASN di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB) Tbk Kantor Cabang Pembantu Panumbangan.
2. Bagaimana minat nasabah ASN pada produk Deposito Suka-Suka di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB) Tbk Kantor Cabang Pembantu Panumbangan.
3. Apakah *product knowledge* berpengaruh terhadap minat nasabah ASN pada produk Deposito Suka-Suka di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB) Tbk Kantor Cabang Pembantu Panumbangan.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang, penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk menjelaskan:

1. Mengetahui *product knowledge* nasabah ASN di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB) Tbk Kantor Cabang Pembantu Panumbangan.

2. Mengetahui minat nasabah ASN pada produk Deposito Suka-Suka di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB) Tbk Kantor Cabang Pembantu Panumbangan.
3. Menganalisis pengaruh *product knowledge* terhadap minat nasabah ASN pada produk Deposito Suka-Suka di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB) Tbk Kantor Cabang Pembantu Panumbangan.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang pemasaran perbankan terkait *product knowledge* dan pengaruhnya terhadap minat nasabah. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya literatur ilmiah yang berkaitan dengan perilaku nasabah dalam mengambil keputusan terhadap produk perbankan, khususnya pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB) Tbk Kantor Cabang Pembantu Panumbangan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis mengenai produk perbankan, khususnya Deposito Suka-Suka pada Bank BJB. Selain itu, penelitian ini juga menjadi sarana dalam mengaplikasikan teori yang telah diperoleh selama perkuliahan ke

dalam praktik penelitian ilmiah, serta sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan pertimbangan bagi pihak perusahaan dalam meningkatkan pemahaman nasabah (*product knowledge*) serta minat nasabah terhadap produk yang ditawarkan. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat mendukung pengembangan strategi pemasaran yang lebih efektif, khususnya dalam meningkatkan minat terhadap produk Deposito Suka-Suka.

3. Bagi Lembaga

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai referensi ilmiah bagi lembaga pendidikan, khususnya dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang perbankan dan pemasaran. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan rujukan bagi mahasiswa, terutama pada Program Studi D-3 Perbankan dan Keuangan.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Tempat penelitian dilakukan di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB) Tbk Kantor Cabang Pembantu Panumbangan yang beralamat di Jl. Raya Panumbangan No. 242, Panumbangan, Kec. Panumbangan, Kab. Ciamis, Jawa Barat 46263.

1.5.2 Waktu Penelitian

Waktu yang dibutuhkan untuk penelitian ini dimulai dari bulan Desember 2025 sampai dengan bulan Juni 2026.

Tabel 1.2 Jadwal Penelitian

	Kegiatan	Tahun 2026																			
		Februari				Maret				April				Mei				Juni			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan <i>outline</i> dan rekomendasi pembimbing																				
2	Konsultasi awal dan menyusun rencana kegiatan																				
3	Proses bimbingan untuk menyelesaikan Tugas Akhir																				
4	Seminar Proposal Tugas Akhir																				
5	Revisi Proposal Tugas Akhir dan persetujuan revisi																				
6	Pengumpulan dan pengolahan data																				
7	Proses bimbingan untuk menyelesaikan Tugas Akhir																				
8	Ujian Tugas Akhir, revisi Tugas Akhir, dan pengesahan Tugas Akhir																				