

Studi Pasar & Perilaku Nasabah CONSUMER BANKING 2008

- *Ada kecenderungan yang pernah menutup rekening di bank pemerintah porsi terbesar berasal dari usia 25-30 tahun*

Dilihat dari kelompok usia, untuk rekening tahapan BCA, jumlah yang pernah menutup rekening tabungan ini hampir merata di semua kelompok usia. Sedangkan untuk tabungan yang berasal dari bank pemerintah seperti BNI Taplus, Tabungan Mandiri, dan Britama, ada kecenderungan porsi terbesar berasal dari kelompok usia 25-30 tahun.

Tabel 46 Rekening Tabungan yang Pernah Ditutup Berdasarkan Usia (%)

Rekening Tabungan	Total	Usia				
		18-24 Tahun	25-30 Tahun	31-34 Tahun	35-40 Tahun	41-55 Tahun
Tahapan BCA	29,3	37,5	21,5	33,3	36,3	25,9
BNI Taplus	11,7	0,0	16,9	8,6	10,0	12,6
My Saving Lippo	10,6	12,5	6,2	13,6	6,3	13,3
Tabungan Mandiri	10,6	12,5	15,4	7,4	11,3	9,6
Britama (BRI)	9,2	0,0	16,9	7,4	5,0	9,6
Tabungan Danamon	4,6	0,0	1,5	3,7	3,8	7,4
BII Superpundi	3,8	0,0	6,2	3,7	7,5	0,7
Niaga X-tra	3,0	12,5	3,1	3,7	0,0	3,7
Simpedes	2,2	12,5	0,0	2,5	5,0	0,7
Permata Ceria	1,6	0,0	3,1	1,2	2,5	0,7
Tabungan Bali	1,4	0,0	0,0	3,7	2,5	0,0
Tabungan Siaga Bukopin	1,4	0,0	0,0	1,2	3,8	0,7
Tabungan BTN	1,1	0,0	0,0	1,2	1,3	1,5
Lainnya	9,9	12,5	9,1	8,5	5,2	13,1

Sumber: MARS Indonesia

www.marsindonesia.com

3.6.4.3 Alasan Menutup Rekening Tabungan

Terdapat 4 alasan utama yang mendasari nasabah menutup rekening tabungan, yakni masalah penggunaan, lokasi, biaya administrasi, dan pelayanan. Jika dilihat per rekening, alasan nasabah menutup Tahapan BCA, karena penggunaan yang masih jarang.

Studi Pasar & Perilaku Nasabah CONSUMER BANKING 2008

Tabel 87 Kepemilikan Mobile banking, Berdasarkan Kota, Usia, SES, dan Tingkat Pendidikan (%)

	Memiliki Akses Mobile banking	
	Memiliki	Tidak Memiliki
Total	17,6	82,4
Jakarta	23,9	76,1
Surabaya	11,3	88,7
SD/SLTP	40,0	60,0
SLTA	12,6	87,4
Diploma	14,9	85,1
S1/S2/S3	19,9	80,1
SES A	20,5	79,5
SES B	9,7	90,3
18-24 tahun	0,0	100,0
25-30 tahun	22,0	78,0
31-34 tahun	16,0	84,0
35-40 tahun	14,3	85,7
41-55 tahun	20,0	80,0

Sumber: MARS Indonesia

www.marsindonesia.com

3.11.3.2 Mobile Banking yang Dimiliki

- *M-BCA paling banyak dimiliki nasabah*

Berdasarkan bahasan di atas telah diketahui bahwa total penetrasi mobile banking adalah sebesar 17,6%. Dari tingkat penetrasi tersebut, secara total porsi tertinggi adalah nasabah yang memiliki mobile banking M-BCA, yaitu dengan porsi sebesar 66,2%. Berikutnya secara berturut-turut adalah nasabah yang memiliki SMS Banking Mandiri (20,3%), Permata Mobile (13,5%), Niaga Ponsel Access (5,4%), HSBC Mobile (5,4%), dan mobile banking lainnya dengan porsi masing-masing kurang dari 5%.

BAB 4

PROFIL NASABAH BEBERAPA BANK

4.1 Perbandingan Profil Nasabah Bank

4.1.1 Alasan Nasabah Menggunakan Bank

- *Faktor utama nasabah menggunakan bank asing adalah faktor pelayanan*

Secara total, terdapat 3 faktor utama yang mempengaruhi nasabah bank ketika menggunakan bank, yaitu faktor lokasi (dekat kantor, dan dekat rumah), pelayanan, dan keamanan.

Jika dilihat per kelompok bank, ada kecenderungan untuk semua kelompok bank, kecuali bank asing, faktor utama yang mempengaruhi nasabah menggunakan bank adalah lokasi. Sedangkan untuk bank asing, adalah faktor pelayanan.

Tabel 106 Alasan Nasabah Menggunakan Bank (%)

Alasan Nasabah	Total	Kelompok Bank				
		BUMN	Swasta Besar	Swasta Menengah	BPD	Asing
Lokasi bank dekat dengan rumah	17,6	30,9	17,9	8,4	12,9	3,2
Pelayanannya memuaskan	16,8	11,0	16,2	18,8	6,5	37,1
Aman	15,2	24,1	13,4	8,1	32,3	22,6
Lokasi bank dekat dengan kantor	13,9	6,4	9,3	29,8	12,9	3,2
Ada fasilitas ATM	7,4	4,6	11,5	5,5	0,0	6,5
Banyak cabangnya	6,6	5,3	12,4	1,9	0,0	1,6
Karena payroll	5,3	2,1	5,5	6,5	9,7	1,6
Untuk transfer gaji	5,3	6,0	4,1	6,8	12,9	1,6
Diwajibkan dari kantor	2,2	2,1	1,0	4,5	6,5	0,0
Produknya banyak	1,9	0,4	2,1	1,3	0,0	14,5
Customer service officernya ramah	1,3	1,1	0,5	2,6	0,0	1,6
Lainnya	6,5	6,0	6,2	5,8	6,5	6,5

Sumber: MARS Indonesia