

INTISARI

Dalam penelitian ini, bank yang akan diteliti oleh penulis adalah Bank Syariah Mandiri Cabang Cikarang Jababeka. Hal ini menarik untuk diteliti dikarenakan ada dua tipe nasabah, yaitu nasabah *payroll* dan nasabah pembiayaan. Nasabah *payroll* yaitu nasabah yang pembayaran gajinya dibayarkan melalui Bank Syariah Mandiri Cabang Cikarang Jababeka. Artinya, Bank Syariah Mandiri Cabang Cikarang Jababeka bekerja sama dengan perusahaan/instansi/koperasi tempat nasabah tersebut bekerja dalam hal pembayaran gaji setiap bulannya. Nasabah pembiayaan yaitu nasabah yang mendapatkan fasilitas pembiayaan dari Bank Syariah Mandiri Cabang Cikarang Jababeka baik secara perorangan maupun secara kolektif. Secara perorangan, yaitu nasabah tersebut mendapatkan fasilitas pembiayaan tanpa ada unsur keterikatan apapun dari perusahaan/instansi/koperasi tempatnya bekerja. Secara kolektif, yaitu nasabah tersebut mendapatkan fasilitas pembiayaan dikarenakan adanya kerja sama antara perusahaan/instansi/koperasi tempat nasabah tersebut bekerja dengan Bank Syariah Mandiri Cabang Cikarang Jababeka. Artinya, dapat dikatakan bahwa kerja sama *payroll* dan atau pembiayaan dapat memengaruhi perilaku nasabah dalam memilih bank syariah, khususnya Bank Syariah Mandiri Cabang Cikarang Jababeka. Bank Syariah Mandiri Cabang Cikarang Jababeka berlokasi di kawasan industri Jababeka yang dihuni oleh banyak perusahaan, yang mana mempunyai potensi kerja sama *payroll* dan pembiayaan yang sangat besar. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi perilaku nasabah dalam membuka rekening tabungan pada Bank Syariah Mandiri Cabang Cikarang Jababeka. Hal ini dikarenakan titik awal seseorang menjadi nasabah adalah diawali dengan pembukaan rekening tabungan. Dapat dikatakan bahwa hampir semua transaksi perbankan apapun berawal dari pembukaan rekening tabungan.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan langsung dengan melakukan wawancara kepada nara sumber.

Adapun nara sumber diwawancarai adalah tiga orang nasabah *payroll*, empat orang nasabah pembiayaan, dan tiga orang nasabah non *payroll* dan non pembiayaan.

Khusus untuk nasabah *payroll* dan nasabah pembiayaan, motivasi awal mereka dalam membuka rekening tabungan adalah terkait dengan kedua hal tersebut di atas, yaitu karena terkait *payroll* dan terkait pembiayaan. Artinya, dapat dikatakan bahwa motivasi mereka dalam membuka rekening karena adanya manfaat fungsional (*payroll* dan pembiayaan) yang akan mereka nikmati.

Kata kunci: Perilaku Nasabah, *Payroll*, Pembiayaan, Tabungan, Motivasi.

ABSTRACT

In this research, the bank which will be investigated by the author is Bank Syariah Mandiri Cikarang Jababeka Branch Office. It is interesting to investigate because there are two types of customers, payroll customer and finance customer. The payroll customer is the customer whose salary payment is paid through Bank Syariah Mandiri Cikarang Jababeka Branch Office. It means Bank Syariah Mandiri Cikarang Jababeka Branch Office whom cooperates with companies/institutions/cooperatives where the customers work in terms of monthly salary payment. Finance customer is the customer who got financing facility from Bank Syariah Mandiri Cikarang Jababeka Branch Office either individually or collectively. Individual customer is the customer who got financing facility without any element of attachment of any companies/institutions/cooperatives where the customer is working. Collective customer is the customer who got financing facility because of there is cooperation between company/institution/cooperative where the customers are working with Bank Syariah Mandiri Cikarang Jababeka Branch Office. Which is means, cooperation of payroll and/or financing could be affecting the customer's behavior to choose Islamic banks, in this case – Bank Syariah Mandiri. Bank Syariah Mandiri Cikarang Jababeka Branch Office is located in Jababeka industrial area inhabited by many companies, where it has huge potential for cooperating in payroll and/or financing. Therefore, this research is conducted to analyze the factors which affecting the customers' behavior in opening savings account at Bank Syariah Mandiri Cikarang Jababeka Branch Office. This is because a person's starting point becomes a customer is preceded by opening a saving account. It can be said that almost all banking transactions of any kind originated from the opening of saving account.

The data used in this study is the primary data, the data obtained directly from the source. Data collection techniques used in this study is a direct approach by conducting interviews to resource persons.

The resource persons interviewed were three payroll customers, four financing customers, and three non payroll and non financing customers. In particular, the payroll customer's and financing customer's initial motivation to open savings are related to the two issues mentioned above, payroll and financing. Their motivation in opening the saving accounts are because of functional benefits (payroll and financing) which they will enjoy.

Keywords: *Customers' Behavior, Payroll, Financing, Saving Account, Motivation.*