

ANALISIS PENGELOLAAN NASABAH MERCHANT EDC DAN AGEN 46 TERHADAP PENINGKATAN NASABAH TABUNGAN PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK. KANTOR CABANG SENGKANG

Andi Rizki Nurfadilah¹, H. Sutarjo Tui², Iqbal³

^{1,2,3}Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YPUP Makassar

¹andirizkin@gmail.com, ²sutardjotui@gmail.com, ³iqbalar317@gmail.com

ABSTRACT

The researched aimed to know and analysis the effect of merchant EDC customer management and agent 46 toward increased the customer and analysis the dominant effect toward increased the customer on BNI Ltd Branch Office Sengkang. Methodology of research with research location applied on BNI Ltd Branch Office Sengkang, with population and sample such as data transaction the customer from 90 agent 46 (full sampling). Data analysis which used in descriptively to explained of research data, while to analyzed of quantitative data used of multiple regression analysis. The result of research to found that the merchant EDC customer management have positive and significant toward increased the customer saving transaction. That mean the management have applied with good to creation of customer easy in banking transaction, so that have positive effect and significant toward increased the customer on BNI Ltd Branch Office Sengkang. The agent 46 have positive and significant effect toward increased the customer on BNI Ltd Branch Office Sengkang. These showed that agent 46 appointment by the ability from agent as mitra BNI in service of customer transaction such as the laku pandai, digital financial and e-payment service which contribution toward increased the customer transaction on BNI Ltd. Branch Office Sengkang. The merchant EDC customer management have dominant effect positive and significant toward increased the customer on BNI Ltd Branch Office Sengkang. That mean the management from merchant EDC parties have preparation and added of facility about merchant EDC which help and get easy from customer to doing of banking transaction.

Keywords: Merchant EDC customer management, Agent 46, and Increased the Customer

PENDAHULUAN

Era globalisasi telah membuat dunia menjadi lebih terbuka, termasuk dalam dunia bisnis dan perbankan. Masyarakat sangat membutuhkan kehadiran bank sebagai sarana penyimpanan maupun membantu dalam usaha masyarakat untuk maju dan berkembang dengan kegiatan pengelolaan dana masyarakat. Maraknya bank-bank yang hadir saat ini dengan berbagai layanan dan produk andalan yang dimiliki untuk menarik perhatian nasabah cukup variatif dalam kegiatan transaksi perbankan.

Salah satu cara dari berbagai upaya yang dilakukan untuk menarik nasabah baru dan mempertahankan nasabah tetap, pihak bank saat ini berhadapan dengan tantangan yaitu adanya persaingan antar bank yang menggunakan jasa dan produk yang sama, memberikan layanan jasa dan produknya. Atas dasar itu maka pihak bank selalu memberikan layanan yang terbaik kepada nasabah dengan

memberi nilai tambah yang berbeda antar bank sesuai dengan informasi dan data yang terkait dengan layanan yang diberikan yang bersifat cepat, tepat dan nyaman.

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan yang menimbang bahwa pembangunan nasional merupakan upaya yang berkesinambungan dalam rangka mewujudkan masyarakat Indonesia yang adil dan makmur, dan dalam menghadapi perkembangan perekonomian nasional yang senantiasa bergerak cepat, kompetitif dan terintegrasi dengan tantangan yang semakin kompleks serta sistem keuangan yang semakin maju diperlukan penyesuaian kebijakan di bidang ekonomi, termasuk perbankan. Menurut Ketentuan Umum Pasal 1, perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam

bentuk simpanan dan menyalurkan pada masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Untuk menunjang aktivitas pengelolaan nasabah, pihak BNI bermitra dengan agen. Keberadaan agen 46 yang sampai saat ini jumlahnya ada sebanyak 110.568 Agen 46 yang tersebar di 34 provinsi, 517 kabupaten, 4.675 kecamatan dan 21.054 kelurahan. Angka tersebut telah mencapai target dari 95.000 Agen 46. Namun hal tersebut tidak bersesuaian dengan fakta yang ditemukan di lapangan atas persentase agen yang aktif bertransaksi sebanyak 31.082 agen atau 28.11%. Ini merupakan fenomena yang perlu diamati karena persentase pencapaian belum di atas 50% dari yang diharapkan.

Terjadinya kesenjangan dari pencapaian persentase agen yang aktif belum mencapai > 50% dari yang diharapkan, tergambar pada jumlah nasabah tabungan yang cenderung mengalami penurunan dalam empat tahun terakhir (2016 – 2019). Data mengenai jumlah nasabah yang menggunakan layanan agen 46 dalam empat tahun terakhir. Telihat tahun 2016 ada sebanyak 223 orang nasabah dengan transaksi sebesar Rp. 164.4 milyar dan keuntungan yang diperoleh BNI Cabang Sengkang sebesar Rp. 2.4 milyar. Tahun 2017 terjadi peningkatan menjadi 241 orang nasabah dengan besar transaksi Rp. 172.9 milyar dan keuntungan bagi BNI Cabang Sengkang Rp. 3.2 milyar. Penurunan terjadi pada tahun 2018 menjadi 215 orang nasabah transaksi sebesar Rp. 155.7 milyar dan keuntungan BNI Cabang Sengkang juga menurun menjadi Rp. 2.1 milyar. Penurunan juga masih terjadi di tahun 2019 di mana jumlah nasabah yang menggunakan layanan agen 46 sebanyak 198 orang dengan transaksi sebesar Rp. 139.8 milyar dan keuntungan yang diperoleh BNI sebesar Rp. 1.9 milyar. Hal ini terjadi dikarenakan jumlah agen 46 yang aktif juga mengalami penurunan.

Penurunan jumlah nasabah tidak terlepas dari pengaruh pengelolaan nasabah merchant EDC dan agen 46. Penurunan ini terjadi dikarenakan masih dominan nasabah menggunakan aktivitas transaksi dengan uang tunai, kemudian pihak nasabah masih ada yang belum terbiasa bertransaksi dengan menggunakan mesin EDC, dan nasabah di dalam bertransaksi jarang membawa kartu debit. Inilah yang menyebabkan tingkat

penurunan aktivitas transaksi baik pembayaran, kredit maupun transfer dilakukan menggunakan mesin EDC.

Selanjutnya penyebab jumlah nasabah tabungan menurun dikarenakan agen 46 kurang optimal dalam meningkatkan layanan laku pandai, LKD dan e-payment. Tercermin dari masih banyak nasabah yang belum mengerti atau mengetahui prosedur layanan melalui agen 46 seperti layanan laku pandai yang memprasyaratkan nasabah harus memiliki rekening BNI Pandai, melakukan setoran gabungan dan tarik tunai gabungan. Selanjutnya layanan LKD (layanan keuangan digital) seperti pendaftaran, setor tunai dan tarik tunai uang elektronik. Serta layanan e-paymen berupa transfer (sesama BNI dan online antar bank), pembelian token listrik/voucher, pembiayaan tagihan listrik, air, pulsa Prabayar, BPJS dan lain-lain.

Akibat pengelolaan nasabah merchant EDC dan agen 46 yang masih rendah mempengaruhi peningkatan jumlah nasabah tabungan, sehingga terjadi kesenjangan (gap) antara gap theory dengan gap research. Gap theory menurut Gulton (2017) transaksi perbankan berorientasi pada penggunaan inovasi dan teknologi untuk mempermudah, mempercepat dan menjamin keamanan tabungan nasabah. Tetapi dalam kenyataannya berdasarkan gap research nasabah menganggap penggunaan kartu debit belum praktis dalam kegiatan transaksi sehari-hari nasabah. Buktinya nasabah melakukan transaksi dengan uang tunai dan tidak semua gerai agen menggunakan EDC yang stand by, terkadang menimbulkan permasalahan teknis di lapangan seperti tidak online, ada gangguan jaringan dan tidak stand by petugas yang berkompeten memberikan layanan EDC.

TINJAUAN LITERATUR

Pengelolaan nasabah merchant EDC (Electronic Data Capture) adalah upaya dalam menata aktivitas transaksi nasabah dengan menggunakan alat atau mesin untuk menerima pembayaran yang digunakan oleh merchant bekerjasama dengan pihak bank. BNI (2018) menyebutkan bahwa pengelolaan nasabah merchant EDC adalah upaya mengarahkan atau menawarkan kepada nasabah untuk memanfaatkan kartu debit dalam bertransaksi menggunakan EDC. Seperti penggunaan

akseptasi luas EDC BNI untuk menerima pembayaran dengan berbagai jenis kartu debit seperti kartu visa, master card, JCB, TapCash dan LinkAja.

Pengelolaan nasabah merchant EDC mempunyai keunggulan dalam transaksi nasabah. BNI (2018) keunggulan yang menjadi fungsi keuntungan dan manfaat nasabah dalam menggunakan EDC BNI yaitu: 1) terhindar dari penggunaan uang palsu, uang rusak, uang kusut, atau robek; 2) terhindar dari selisih uang di kasir, pencurian uang atau perampokan; 3) pembayaran ke customer lebih mudah dalam penggunaannya; dan 4) mempermudah pemilik atau owner merchant dalam memonitoring pemasukan dan pengeluarannya.

Memahami andil pengelolaan nasabah merchant EDC dalam aktivitas transaksi keuangan yang dilakukan nasabah, maka dasar acuan teori yang dapat digunakan untuk memahami pentingnya pengelolaan nasabah yang menggunakan merchant EDC dalam bertransaksi antara lain teori manajemen, teori pertukaran, teori transformasi, teori inovasi teknologi dan teori aksesibilitas. Teori-teori ini memiliki relevansi dengan penggunaan mesin merchant EDC.

Mengelola dana nasabah membutuhkan kemampuan untuk memanaj sesuai dengan peruntukan dan pemanfaatannya. Bagi pihak bank, agen dan nasabah mengingatkan bahwa pengelolaan nasabah menjadi penting dan diperlukan dalam suatu manajemen terpadu. Teori manajemen dari Keban (2017) semua aktivitas manusia menjadi tertata dan terkelola jika menerapkan fungsi manajemen. Penerapan fungsi manajemen disesuaikan dengan peruntukan dan pemanfaatannya dengan untuk merencanakan, mengelola, mengorganisir dan mengontrol aktivitas untuk mewujudkan tujuan yang hendak dicapai. Implikasi teori ini bersesuaian dengan pengelolaan nasabah yang memilih menggunakan merchant EDC dalam bertransaksi sesuai dengan keunggulan yang dimiliki EDC itu sendiri dalam rangka memberikan kepastian dan jaminan dana nasabah aman.

Agen 46 merupakan sebuah istilah yang berkaitan dengan aktivitas perbankan yang menjalin kemitraan atau kerjasama dalam berbagai kesepakatan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah. Aktualisasi Agen BNI 46 sebagai mitra kerja

pihak perbankan, maka dikemukakan dasar teori yang digunakan untuk mengkaji variabel ini.

Aktivitas dari pihak perbankan dan agen dalam bermitra selalu didasari dengan tujuan. Tujuan menjadi penting untuk diwujudkan. Teori tujuan dikemukakan oleh Balton (2019) tujuan selalu berdasarkan kepentingan yang melibatkan lebih dari dua orang atau perusahaan yang bekerjasama dalam bermitra untuk memperoleh keuntungan. Itulah sebabnya prinsip tujuan mencakup: 1) terwujudnya kepentingan bersama; 2) terjalinnya hubungan kerjasama yang baik; dan 3) mendapatkan manfaat yang besar dari tujuan yang dicapai. Implikasi dari teori ini memberikan pandangan kepada pihak bank sebagai prinsipal untuk memahami bahwa tujuan dari bank adalah untuk mendapatkan sebanyak-banyaknya pihak yang terlibat dalam melakukan kepentingan transaksi keuangan dengan pihak yang bekerjasama memberikan pelayanan perbankan dalam mendapatkan laba.

Keberhasilan dunia perbankan identik dengan kemampuan suatu bank untuk menarik nasabah sebanyak-banyaknya untuk menabung di bank tersebut. Aktivitas bank sangat tergantung kepada keberadaan nasabah tabungan, karena itu nasabah menjadi fokus utama bank di dalam mengelola dana nasabah menjadi aktif dan produktif. Peningkatan jumlah nasabah tabungan merupakan reputasi yang terbaik bagi pihak bank dalam mengelola dana nasabah (BNI, 2018).

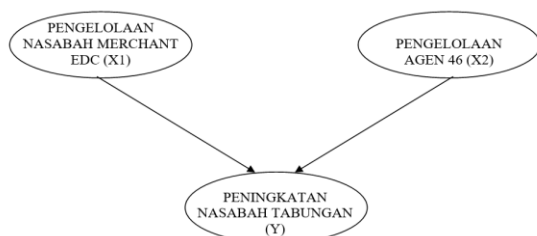
Pradede (2017) nasabah tabungan merupakan tujuan yang ingin dicapai untuk kegiatan kemitraan pihak bank sebagai prinsipal kepada agen dalam memberikan layanan perbankan. Jadi peningkatan jumlah nasabah tabungan adalah bertambahnya kegiatan transaksi dari nasabah tabungan yang menggunakan jasa Agen 46. Pertambahan nasabah tabungan sangat ditentukan oleh jumlah nasabah yang menabung, kegiatan transaksi yang dilakukan dan besarnya keuntungan yang diperoleh pihak bank.

Teori strukturisasi pengelolaan dari Jones dan Melec (2017) strukturisasi memperbaiki dan meningkatkan jumlah nasabah tabungan aktif. Teori ini selalu mempertimbangkan keberadaan nasabah untuk dikelola secara terstruktur dengan mempertimbangkan eksistensinya sebagai nasabah yang harus dipertahankan dan

ditingkatkan, merangsang dan memberikan motif dari setiap transaksi yang dilakukan sesuai dengan tingkat suku bunga (interest rate) dan mensatbilkan laba keuntungan. Kepentingan pihak prinsipal dan agen adalah menambah atau meningkatkan jumlah nasabah tabungan.

Berdasarkan rumusan masalah dan kerangka konseptual, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah: 1) pengelolaan nasabah merchant EDC berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan nasabah tabungan pada BNI Cabang Sengkang; 2) agen 46 berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan nasabah tabungan pada BNI Cabang Sengkang; dan 3) agen 46 yang dominan berpengaruh terhadap peningkatan nasabah tabungan pada BNI Cabang Sengkang.

Gambar 1. Model Penelitian



METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Sengkang. Alasan pemilihan lokasi ini karena ingin mengetahui pengelolaan nasabah merchant EDC dan agen 46 terhadap peningkatan nasabah tabungan. Waktu penelitian selama dua bulan, dilaksanakan mulai April sampai Mei 2020.

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif yang dirancang untuk menjawab permasalahan yang telah dirumuskan dan tujuan yang hendak dicapai serta menguji hipotesis. Sumber data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder.

Metode pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dokumentasi. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah merchant EDC yang bekerjasama dengan perusahaan PT. BNI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Sengkang yang berjumlah 90 orang pada kategori kafe, minimarket dan toko. Sampel yang digunakan adalah laporan keuangan BNI

Kantor Wilayah Makassar tahun 2015 – 2019. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis statistik deskriptif dan analisis regresi linier berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian pengaruh pengelolaan nasabah merchant EDC dan agen 46 terhadap peningkatan nasabah tabungan pada BNI Cabang Sengkang. Beberapa data yang disajikan berkaitan dengan data transaksi atas pengelolaan nasabah merchant EDC, agen 46 dan peningkatan nasabah tabungan.

Pengelolaan nasabah merchant EDC adalah upaya menata aktivitas transaksi nasabah dengan menggunakan mesin merchant EDC. Pengelolaan nasabah merchant EDC berupa transaksi pembayaran, kredit dan transfer. Berikut ditunjukkan data transaksi bulanan yang dikelola pada tabel 1:

Tabel 1. Data Dana Nasabah yang dikelola Merchant EDC

Transaksi Pembayaran			Transaksi Kartu Kredit			Transaksi Transfer		
Transaksi (Rp)	F	%	Transaksi (Rp)	F	%	Transaksi (Rp)	F	%
650.000.000	51	56.7	3.000.000	26	28.9	4.000.000	23	25.6
800.000.000	23	25.6	4.000.000	23	25.6	5.000.000	47	52.2
1.000.000.000	16	17.8	5.000.000	41	45.6	7.000.000	20	22.2
Total	90	100.0	Total	90	100.0	Total	90	100.0
Mean	7.51			4.17			5.19	
Rata-rata Mean	5.62							

Sumber: data primer diolah (2020).

Tabel 1 menunjukkan dana nasabah yang melakukan transaksi menggunakan mesin merchant EDC untuk melakukan transaksi perbankan. Dilihat dari nasabah dengan transaksi pembayaran yang dikelola sebesar Rp. 650.000.000 oleh 51 agen atau 56.7%, sementara transaksi menggunakan kartu kredit sebesar Rp. 5.000.000 dikelola 41 agen atau 45.6% dan transaksi transfer sebesar Rp. 5.000.000 dikelola 47 agen atau 52.2%. Dilihat dari pencapaian nilai mean, dana nasabah yang paling tinggi yaitu 7.51 dengan besaran dana nasabah yang bertransaksi menggunakan merchant EDC yang dikelola antara Rp. 650.000.000 sampai Rp. 1.000.000.000. Adapun perolehan nilai mean rata-rata yaitu

sebesar 5.62. Artinya, nasabah Bank BNI secara umum telah menggunakan atau memanfaatkan mesin merchant EDC untuk melakukan berbagai transaksi perbankan.

Tabel 2. Data Pengelolaan Transaksi Nasabah pada Agen 46

Layanan Laku Pandai			Layanan Uang Digital			Layanan E-Payment		
Transaksi (Rp)	F	%	Transaksi (Rp)	F	%	Transaksi (Rp)	F	%
8.000.000	26	28.9	2.000.000	23	25.6	4.000.000	23	25.6
10.000.000	16	17.8	2.200.000	25	27.8	5.000.000	26	28.9
12.000.000	25	27.8	4.000.000	26	28.9	6.000.000	25	27.8
15.000.000	23	25.6	5.000.000	16	17.8	7.000.000	16	17.8
Total	90	100.0	Total	90	100.0	Total	90	100.0
Mean	1.13			3.17			5.38	
Rata-rata Mean	3.23							

Sumber: data primer diolah (2020).

Tabel 2 menunjukkan pencapaian transaksi dari agen 46 berdasarkan hasil jawaban para responden sebagai agen 46. Transaksi layanan laku pandai dengan besaran transaksi Rp. 8.000.000 dikelola sebanyak 26 agen atau 28.9%, transaksi layanan uang digital dengan besaran transaksi Rp. 4.000.000 dikelola sebanyak 26 agen atau 28.9%, demikian pula transaksi layanan e-payment dengan besaran transaksi Rp. 5.000.000 dikelola sebanyak 26 agen atau 28.9%. Dilihat dari pencapaian nilai mean, transaksi layanan e-payment yang paling tinggi yaitu 5.38 dengan besaran transaksi yang dikelola antara Rp. 4.000.000 sampai Rp. 7.000.000. Adapun perolehan nilai mean rata-rata sebesar 3.23. Artinya, agen 46 sebagai mitra BNI telah melakukan pengelolaan atas setiap layanan transaksi nasabah Bank.

Peningkatan nasabah tabungan adalah bertambahnya transaksi dari nasabah tabungan yang menggunakan jasa agen 46 yang ditentukan oleh dana nasabah, transaksi dan keuntungan bank. Berikut ditunjukkan data transaksi yang dilakukan melalui agen 46 pada tabel 3:

Tabel 3. Data Peningkatan Nasabah melalui Transaksi

Dana Nasabah			Transaksi Nasabah			Keuntungan		
Transaksi (Rp)	F	%	Transaksi (Rp)	F	%	Transaksi (Rp)	F	%
150.000.000	23	25.6	225.000.000	23	25.6	35.000.000	23	25.6
280.000.000	51	56.7	300.000.000	26	28.9	50.000.000	67	74.4
500.000.000	16	17.8	500.000.000	41	45.6			
Total	90	100.0	Total	90	100.0	Total	90	100.0
Mean	2.86			3.72			4.62	
Rata-rata Mean				3.73				

Sumber: data primer diolah (2020).

Tabel 3 menunjukkan data hasil perolehan transaksi nasabah yang melakukan transaksi melalui mesin EDC berdasarkan jawaban para responden sebagai agen 46, sebanyak 90 agen. Terlihat pengelolaan dana nasabah dengan besaran Rp. 280.000.000 dikelola oleh 51 agen (56.7%), selanjutnya kegiatan transaksi nasabah dengan besaran dana Rp. 500.000.000 dikelola 41 agen atau 45.6% dan perolehan keuntungan sebesar Rp. 50.000.00 diperoleh sebanyak 67 agen atau 74.4%. Pencapaian nilai mean terlihat yang tertinggi adalah keuntungan dengan mean 4.62, atau keuntungan atas transaksi nasabah menggunakan merchant EDC agen peroleh antara Rp. 35.000.000 sampai Rp. 50.000.000. Adapun perolehan nilai mean rata-rata dari pengelolaan nasabah merchant EDC adalah 3.73. Artinya, agen 46 sudah cukup baik dalam melakukan pengelolaan transaksi nasabah yang menggunakan merchant EDC.

Menganalisis data yang diperoleh dari hasil penelitian di lapangan, digunakan analisis kualitatif dan kuantitatif. Analisis kuantitatif digunakan untuk membuktikan hipotesis yang diajukan dengan menggunakan model analisis regresi linier berganda, sedangkan analisis kualitatif digunakan untuk menelaah pembuktian analisis kuantitatif.

Pembuktian ini dimaksudkan untuk menguji variasi dari model regresi yang digunakan dalam menerangkan variabel bebas (X) yang terdiri X1 dan X2 terhadap variabel terikat (Y) dengan cara menguji kemaknaan dari koefisien regresinya. Hasil perhitungan diperoleh dengan nilai koefisien regresi atas pengaruh pengelolaan nasabah merchant EDC dan agen 46 terhadap peningkatan nasabah tabungan pada BNI Cabang Sengkang, dengan persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$\neg Y = 6.143 + 0.944X_1 + 0.763X_2$$

Persamaan regresi di atas terdapat nilai β_0 atau nilai konstanta sebesar 6.143. Hal ini menunjukkan bahwa jika variabel independent seluruhnya dianggap bernilai 0, maka peningkatan jumlah nasabah (Y) adalah sebesar 6.143. Hal ini adalah indikasi dari pengaruh variabel lain yang tidak diteliti. Selain itu persamaan regresi linier berganda di atas, terdapat nilai koefisien regresi variabel bebas X adalah positif. Nilai koefisien X yang positif artinya apabila terjadi perubahan pada

variabel X, akan menyebabkan perubahan secara searah pada variabel Y.

Uji statistik F atau uji signifikansi simultan, pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen Y. Uji F ini dilakukan dengan membandingkan Fhitung dengan nilai Ftabel pada taraf nyata $\alpha = 0,05$. Uji F mempunyai pengaruh signifikan apabila Fhitung lebih besar dari Ftabel atau probabilitas kesalahan kurang dari 5% ($P < 0,05$).

Hasil perhitungan Regresi dengan bantuan program SPSS diperoleh ANOVA untuk nilai Fhitung sebesar 16.431 dengan tingkat probabilitas 0.000 (signifikan). Sedangkan Ftabel sebesar 3.11 dengan demikian maka Fhitung lebih besar dari Ftabel ($16.431 > 3.11$) dan juga probabilitas jauh lebih kecil dari 0.05.

Uji t untuk menguji kemaknaan atau keberartian koefisien regresi parsial. Pengujian melalui uji t adalah dengan membandingkan thitung dengan ttabel pada taraf nyata $\alpha = 0.05$. Uji t berpengaruh signifikan apabila hasil perhitungan thitung lebih besar dari ttabel ($thitung > ttabel$) atau probabilitas kesalahan lebih kecil dari 5% ($p < 0.05$). Hasil pengujian pengaruh pengelolaan nasabah merchant EDC dan agen 46 terhadap peningkatan nasabah tabungan pada BNI Cabang Sengkang adalah sebagai berikut: 1) variabel pengelolaan nasabah merchant EDC (X1) menunjukkan nilai koefisien regresi (B) sebesar 0.944 dengan t-hitung = 3.791 lebih besar dari standar t-tabel 1.99, yang berarti memiliki pengaruh signifikan dengan tingkat Sig. = 0.000 terhadap peningkatan nasabah tabungan (Y), yang berarti menjawab hipotesis pertama dalam penelitian ini, dan 2) variabel agen 46 (X2) menunjukkan nilai koefisien regresi (B) sebesar 0.763 dengan t-hitung = 3.166 lebih besar dari standar t-tabel 1.99, yang berarti memiliki pengaruh signifikan dengan tingkat Sig. = 0.012 terhadap peningkatan nasabah tabungan (Y), yang berarti menjawab hipotesis kedua dalam penelitian ini.

Selanjutnya hasil perhitungan regresi untuk nilai R (koefisien korelasi) untuk melihat pengaruh simultan variabel-variabel yang diteliti. Diketahui bahwa nilai koefisien korelasi (R) = 0.859 berarti bahwa variabel independen pengelolaan nasabah merchant EDC dan agen 46 memberikan pengaruh

simultan terhadap peningkatan nasabah tabungan pada BNI Cabang Sengkang, setelah dipersentasekan diperoleh hasil sebesar 85.9%, dan sisanya sebesar 14.1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Besarnya pengaruh variabel independen (pengelolaan nasabah merchant EDC dan agen 46) tersebut dapat diketahui dari besarnya nilai koefisien determinan (R^2). Nilai koefisien determinan sesuai hasil perhitungan regresi linier adalah $R^2 = 0.738$ atau 73.8%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel-variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen sebesar 73.8%, sedangkan sisanya sebesar 26.2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dapat dijelaskan dalam model.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen pengelolaan nasabah merchant EDC yang memiliki pengaruh dominan dan signifikan terhadap peningkatan nasabah tabungan, sesuai dengan nilai B yaitu 0.944, dengan demikian hipotesis ketiga diterima yang menunjukkan bahwa peningkatan nasabah tabungan ditentukan oleh pengelolaan nasabah merchant EDC atas setiap transaksi perbankan yang dilakukan nasabah BNI Cabang Sengkang.

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa pengelolaan nasabah merchant EDC berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan nasabah tabungan. Berpengaruh positif memberikan makna dari indikator pengelolaan nasabah merchant EDC yang diamati berupa transaksi pembayaran, kredit dan transfer yang dilakukan nasabah berkontribusi untuk pengelolaan dana nasabah merchant EDC. Makna signifikan artinya variabel pengelolaan nasabah merchant EDC secara nyata berkontribusi dalam meningkatkan nasabah tabungan pada BNI Cabang Sengkang.

Kenyataan di lapangan terbukti bahwa agen BNI berupaya untuk terus memberikan pelayanan yang terbaik kepada pihak nasabah untuk mengelola dana nasabah atas setiap transaksi pembayaran, kredit dan transfer yang dilakukan melalui mesin merchant EDC. Wujud dari aktivitas pengelolaan nasabah dengan melakukan penataan aktivitas nasabah dalam setiap kegiatan transaksi dan hal ini mempengaruhi peningkatan nasabah BNI.

Berdasarkan uraian di atas, berikut penjelasan per indikator pengelolaan nasabah

merchant EDC terhadap peningkatan nasabah tabungan. Indikator pertama yaitu pengelolaan nasabah merchant EDC berupa transaksi pembayaran, sebagaimana diketahui bahwa mesin merchant EDC sudah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari transaksi non tunai. Mesin ini digunakan saat nasabah melakukan transaksi pembayaran menggunakan kartu kredit atau kartu debit yang dapat ditemukan keberadaannya di bagian kasir toko-toko modern, minimarket maupun cafe. Untuk itu pengelola mesin merchant EDC bermitra dengan pihak BNI untuk membantu nasabah dalam setiap kegiatan transaksi perbankan. Adapun biaya transaksi melalui EDC ditanggung oleh merchant. Biaya yang dibebankan ke nasabah berbeda-beda besarnya mulai dari 0.15% sampai 0.75%. Biaya 0.15% dibebankan ke transaksi bank yang sama atau On Us, sementara 0.75% dibebankan ke transaksi pembayaran pada bank yang berbeda atau Off Us. Biaya ini berlaku untuk transaksi pembayaran dengan menggunakan kartu debit. Adapun jumlah transaksi pembayaran yang dikelola antara Rp. 650.000.000 sampai Rp. 1.000.000.000. Berdasarkan hal tersebut para pedagang atau merchant melakukan upaya pengelolaan dana nasabah atas setiap transaksi pembayaran yang dilakukan melalui mesin merchant EDC memberikan pengaruh terhadap peningkatan nasabah tabungan dalam melakukan transaksi perbankan.

Indikator kedua, pengelolaan nasabah merchant EDC berupa transaksi kredit juga dapat dilakukan melalui mesin merchant EDC. Transaksi perbankan menggunakan kartu kredit tidak dikenakan biaya. Mesin EDC tidak hanya berfungsi sebagai alat gesek tunai, tetapi mesin EDC menyediakan komponen Graphical User Interface untuk memasukkan data, komponen validasi untuk mengecek data dan alat untuk pembuatan laporan untuk mendukung analisis data yang telah dikumpulkan. Inilah yang dikelola oleh pedagang untuk dilaporkan kepada pihak BNI guna mengetahui seberapa sering nasabah melakukan transaksi kredit menggunakan mesin EDC. Jumlah transaksi untuk kredit yang dikelola antara Rp. 3.000.000 sampai Rp. 5.000.000. Mesin EDC saat ini mudah ditemukan di mana saja. Semakin sering nasabah bertransaksi menggunakan kartu kredit melalui mesin EDC, semakin memberikan pengaruh terhadap peningkatan

nasabah tabungan yang melakukan aktivitas transaksi perbankan melalui mesin EDC.

Indikator ketiga yaitu pengelolaan nasabah merchant EDC berupa transaksi transfer. Dipahami bahwa pembayaran non tunai menggunakan jartu mulai diminati. Untuk itu mesin EDC sebagai alat pembayaran digunakan untuk kemudahan dalam melakukan transaksi transfer yang disediakan oleh merchant. Melalui mesin EDC, para merchant mengelola sistem pembayaran menjadi lebih praktis. Para merchat yang mengelola transaksi transfer nasabah antara Rp. 4.000.000 sampai Rp. 7.000.000. Mesin EDC membantu para nasabah dalam melakukan transaksi transfer, demikian pula merchant, mesin EDC memiliki banyak kegunaan yang membantu usahanya, seperti dalam membantu nasabah yang ingin transfer, tanpa harus ke atm atau ke bank, nasabah dapat menggunakan jasa merchat melalui mesin EDC untuk bertransaksi. Mesin EDC ini sebagai alat penerima pembayaran yang dapat menghubungkan antar rekening bank, sehingga hal ini memberikan pengaruh terhadap peningkatan nasabah tabungan dalam bertransaksi menggunakan jasa merchant EDC.

Berdasarkan uraian di atas, dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa pengelolaan nasabah merchant EDC telah diterapkan dengan baik dimana pihak merchant memberikan sarana berupa mesin merchant EDC untuk kemudahan nasabah bertransaksi perbankan dalam melakukan pembayaran, transaksi kredit dan transaksi transfer dana yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan nasabah tabungan pada BNI Cabang Sengkang.

Memahami hal tersebut, ini didukung oleh beberapa teori dan konsep antara lain teori daya tarik, teori pertimbangan keutungan, teori nilai tambah dan konsep bagi hasil. Teori daya tarik (intrinsic theory) dikemukakan Balton (2019) mesin instrumen mempunyai daya tarik dalam menghasilkan keuntungan kerja. Artinya dengan menggunakan teknologi modern yang sarat dengan inovasi mesin merchant EDC sangat membantu dan memiliki daya tarik proses transaksi di dalam menghitung atau mengakses segala transaksi perbankan. Itulah sebabnya pengelolaan nasabah merchant EDC mempermudah aktivitas nasabah di dalam melakukan berbagai kegiatan pembayaran, kartu kredit

dan transfer uang untuk meningkatkan nasabah tabungan dalam bertransaksi.

PENUTUP

Berdasarkan analisis hasil penelitian dan pembahasan, disimpulkan sebagai berikut: 1) pengelolaan nasabah merchant EDC berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan nasabah tabungan. Artinya pengelolaan nasabah merchant EDC telah diterapkan dengan baik dimana pihak merchant memberikan sarana berupa mesin merchant EDC untuk kemudahan nasabah bertransaksi perbankan dalam melakukan pembayaran, transaksi kredit dan transaksi transfer dana yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan nasabah tabungan pada BNI Cabang Sengkang; 2) agen 46 berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan nasabah tabungan. Ini menunjukkan agen 46 berperan penting dalam menambah jumlah mitra BNI di dalam melayani nasabah yang dapat dilakukan pada agen yang telah bekerjasama dengan BNI untuk memberikan pelayanan berupa layanan laku pandai, layanan LKD dan layanan e-payment, yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan nasabah tabungan pada BNI Cabang Sengkang; dan 3) pengelolaan nasabah merchant EDC dominan berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan nasabah tabungan. Berarti dalam pengelolaan nasabah pihak merchant EDC menyediakan dan menambah sarana mesin merchant EDC yang membantu dan mempermudah nasabah untuk melakukan transaksi perbankan dalam melakukan pembayaran, transaksi kredit dan transaksi transfer dana, sehingga memberikan pengaruh yang dominan terhadap peningkatan nasabah tabungan pada BNI Cabang Sengkang.

DAFTAR PUSTAKA

- Balton, H. M. L. (2019). The cleansing effect of Bank Service. *American Economic Review* 84, 1350–1368.
- Bradly, F. J. D. (2019). The influence of customer perceptions on financial performance in financial services. *The International Journal of Bank Marketing*, 27(2), 129-149.
- Jasmine, K. R. S. (2019). Financial crises, financial dependence, and industry growth. World Bank Policy Research Working Paper No. 2855, Washington, DC.
- Jensen, A. A. & Meckling, B. B. (2017). The Service Merchant EDC Tools in retail banking: Exploring the asymmetric impact of attribute performances. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 16(4), 271-280.
- Jones, C. J. & Melec, F. (2017). Factors Affecting on Service Customer in Retail Banking: An Empirical Study. *International Journal of Business and Management Invention*, 2(1), 55-62.
- Mahesa, I. (2018). Pengaruh Financial Inklusif Bagi Perekonomian Indonesia. *Jurnal Perekonomian*, 2-3.
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 tentang Penyelenggaraan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu Kredit.
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran.
- Pradede, J. (2017). Linking customer to financial performance data. Paper presented at the Advancing Service Quality: A Global Perspective, Sweden: University of Karlstad.
- Roger, R. (2016). The real effect of banking crises. *Unpublished working paper. International Monetary Fund*, Washington, DC.
- Safitri, R. (2017). *Inovasi Pengembangan Agen Perbankan untuk Layanan Nasabah*. Penerbit Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Sanderson, C. (2018). Identifying quality dimensions as antecedents to customer satisfaction in retail banking. *Economic and Business Review*, 12(3), 151-166.
- Sandy, H. (2018). *Kinerja Bank dan Agen Perbankan*. Penerbit Graha Ilmu, Surabaya.
- Sinaga, F. (2019). *Bank dan Lembaga Keuangan lain*, Salemba Empat, Jakarta.
- Steband, M. R. (2017). Impacts of service quality on customer satisfaction: Study of Online banking and ATM services in Malaysia. *International Journal of Trade, Economics and Finance*, 2(1), 1-9.
- Stuggard, K. M. (2018). Deposit insurance, risk, and Agent market power in banking. *American Economic Review* 80, 1183–1199.

- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Widodo, A. (2018). *Menilik Produktivitas Agen dalam Layanan Perbankan*. Penerbit Grassindo, Jakarta.