

Analisis *Behavioral Finance* dalam Keputusan Retensi Dana Nasabah *Wealth Management* pada Bank XYZ

Muhammad Agung Pradana¹, Joko Ariawan²
Universitas Bina Sarana Informatika^{1,2}

Email 64201664@bsi.ac.id; joko.jaw@bsi.ac.id

Sejarah Artikel:

Diterima 03-08-2026
Disetujui 08-08-2026
Diterbitkan 10-08-2026

ABSTRACT

Decisions regarding the retention of Wealth management client funds are influenced not only by rational analysis but also by the clients' own behavioral aspects, emotions, and psychological biases. Nevertheless, the role of the Relationship Manager acting as a communication bridge and relationship manager is considered a crucial factor in fostering client loyalty. Research findings indicate that specific aspects of behavioral finance particularly psychological biases such as loss aversion and herd behavior significantly influence clients' psychology when making financial decisions. Field findings suggest that negative biases can be effectively mitigated through high-quality, consistent service and a personalized approach by the Relationship Manager. This study employs a descriptive qualitative method with a case study approach to gain a comprehensive understanding of the phenomenon. Data collection involved in-depth interviews with Wealth management clients at Bank XYZ and the relevant Relationship Managers, supplemented by documentation and a literature review. The study's implications are intended to serve as a strategic reference for banks managing client funds by incorporating a financial psychology perspective.

Keywords: Behavioral finance, Customer fund retention decisions.

ABSTRAK

Pengaruh Behavioral Finance dengan faktor keputusan retensi dana nasabah Wealth management tidak hanya dipengaruhi oleh analisis rasional, melainkan juga aspek perilaku, emosi, dan bias psikologis nasabah itu sendiri. Namun demikian peran seorang Relationship Manager sebagai jembatan komunikasi dan mengelola hubungan dinilai menjadi faktor krusial dalam membentuk loyalitas nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa aspek Behavioral Finance, khususnya bias psikologis seperti Loss aversion (Ketidakinginan menanggung rugi), Herd behavior (Perilaku ikut ikutan), secara signifikan mempengaruhi psikologis nasabah dalam membuat keputusan keuangan nasabah. Dari hasil temuan penelitian lapangan bias negatif dapat dimitigasi secara efektif melalui kualitas layanan yang baik dan konsisten, serta pendekatan personal dari Relationship Manager. Dengan menggunakan metode penelitian adalah metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus untuk mengetahui fenomena tersebut secara komprehensif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam (in-depth interview) terhadap nasabah Wealth management Bank Xyz dan Relationship Manager terkait, serta didukung oleh dokumentasi dan studi kepustakaan. Implikasi dari penelitian ini diharapkan menjadi strategi referensi bagi pihak perbankan dana kelolaan melalui pendekatan psikologi finansial.

Katakunci: Behavioral finance, Keputusan retensi dana nasabah

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Pradana, M. A., & Ariawan, J. . (2026). Analisis Behavioral Finance dalam Keputusan Retensi Dana Nasabah Wealth Management pada Bank XYZ. Jejak Digital: Jurnal Ilmiah Multidisiplin, 2(5), 9518-9525. <https://doi.org/10.63822/s9pnn512>

PENDAHULUAN

Perkembangan industri perbankan, khususnya pada segmen wealth management, menuntut bank tidak hanya mampu menawarkan produk keuangan yang kompetitif, tetapi juga memahami faktor-faktor psikologis yang memengaruhi perilaku nasabah dalam mempertahankan dana investasinya. Teori Behavioral Finance menjelaskan bahwa keputusan keuangan individu tidak selalu didasarkan pada pertimbangan rasional, melainkan dipengaruhi oleh berbagai bias psikologis seperti loss aversion, herding behavior, mental accounting, dan overconfidence. Menurut Pompian (2021), pemahaman terhadap perilaku tersebut dapat membantu lembaga keuangan merancang strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan kualitas pengambilan keputusan serta mempertahankan hubungan jangka panjang dengan nasabah.

Dalam industri perbankan, perilaku keuangan nasabah berperan penting terhadap keberlangsungan Dana Pihak Ketiga (DPK). Nasabah yang memiliki tingkat kepercayaan tinggi terhadap institusi, memperoleh pelayanan yang baik, serta memiliki hubungan emosional dengan Relationship Manager (RM) cenderung mempertahankan dananya meskipun terdapat penawaran yang lebih menarik dari bank lain. Sebaliknya, bias psikologis yang negatif dapat mendorong nasabah menarik dananya akibat kepanikan, pengaruh lingkungan sosial, maupun persepsi risiko yang berlebihan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa faktor psikologis menjadi salah satu determinan penting dalam keputusan retensi dana nasabah.

Fenomena tersebut juga terlihat pada Bank XYZ. Meskipun jumlah nasabah prioritas mengalami fluktuasi selama tahun 2025, total Dana Pihak Ketiga tetap menunjukkan peningkatan pada akhir periode. Hal ini mengindikasikan bahwa keberhasilan mempertahankan dana nasabah tidak hanya dipengaruhi oleh tingkat imbal hasil, tetapi juga oleh aspek kepercayaan, kualitas hubungan dengan Relationship Manager, kenyamanan layanan, serta persepsi risiko yang dikelola dengan baik. Dengan demikian, pendekatan behavioral finance menjadi relevan untuk menjelaskan keputusan retensi dana pada segmen wealth management.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa behavioral finance memiliki pengaruh terhadap pengambilan keputusan keuangan, baik pada investasi maupun loyalitas nasabah. Namun, sebagian besar penelitian masih berfokus pada sektor perbankan konvensional, pasar modal, maupun industri asuransi dengan pendekatan yang bersifat umum. Penelitian-penelitian tersebut lebih banyak menjelaskan hubungan antarvariabel secara makro sehingga belum mampu menggambarkan secara mendalam bagaimana bias perilaku keuangan dan faktor psikologis memengaruhi keputusan retensi dana pada nasabah wealth management.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada objek, konteks, dan fokus kajian. Penelitian ini secara khusus menganalisis perilaku keuangan nasabah prioritas Bank XYZ pada segmen wealth management dengan mempertimbangkan interaksi antara bias behavioral finance, hubungan dengan Relationship Manager, serta nilai-nilai syariah yang membentuk kepercayaan dan loyalitas nasabah. Pendekatan tersebut diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keputusan retensi dana dibandingkan penelitian terdahulu yang umumnya belum mengintegrasikan aspek psikologis, relasional, dan spiritual secara bersamaan.

Berdasarkan fenomena tersebut, rumusan masalah penelitian ini adalah: (1) bagaimana gambaran perilaku keuangan (behavioral finance) nasabah prioritas dalam memutuskan untuk mempertahankan dananya di Bank XYZ; (2) faktor psikologis apa yang dominan memengaruhi keputusan retensi dana nasabah; dan (3) bagaimana peran Relationship Manager dalam memitigasi niat nasabah untuk berpindah ke bank lain. Berdasarkan rumusan masalah tersebut, hipotesis penelitian menyatakan bahwa faktor-faktor behavioral finance, khususnya kepercayaan, keterikatan emosional, persepsi risiko, dan kualitas hubungan

dengan Relationship Manager, berperan positif terhadap keputusan retensi dana nasabah wealth management.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perilaku keuangan nasabah dalam keputusan retensi dana, mengidentifikasi faktor-faktor psikologis yang dominan memengaruhi loyalitas nasabah, serta mengetahui peran Relationship Manager dalam mempertahankan hubungan jangka panjang dengan nasabah prioritas Bank XYZ. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian behavioral finance pada industri perbankan serta menjadi masukan bagi praktisi dalam merancang strategi retensi nasabah yang lebih efektif.

TINJAUAN PUSTAKA

Behavioral Finance

Behavioral Finance merupakan cabang ilmu keuangan yang menjelaskan bahwa pengambilan keputusan keuangan tidak hanya dipengaruhi oleh pertimbangan rasional, tetapi juga oleh faktor psikologis, emosional, dan sosial yang membentuk perilaku individu. Berbeda dengan teori keuangan klasik yang mengasumsikan bahwa setiap pelaku pasar selalu bertindak rasional dalam memaksimalkan keuntungan, behavioral finance mengakui bahwa keputusan investasi maupun pengelolaan keuangan sering kali dipengaruhi oleh berbagai bias kognitif. Menurut Pompian (2021), pemahaman terhadap perilaku individu dalam mengambil keputusan keuangan memungkinkan investor maupun institusi keuangan mengidentifikasi berbagai penyimpangan perilaku sehingga dapat menyusun strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan kualitas keputusan dan hasil ekonomi. Konsep ini mencakup beberapa bias utama, seperti loss aversion, mental accounting, herding behavior, dan overconfidence bias, yang menggambarkan bagaimana persepsi terhadap risiko, pengalaman, emosi, serta pengaruh lingkungan dapat memengaruhi keputusan keuangan seseorang. Oleh karena itu, behavioral finance menjadi landasan penting dalam memahami perilaku nasabah maupun investor, termasuk dalam menjelaskan keputusan retensi dana pada industri perbankan.

Retensi Dana Nasabah

Retensi dana nasabah merupakan kemampuan suatu lembaga perbankan dalam mempertahankan dana simpanan nasabah untuk tetap berada di bank dalam jangka waktu tertentu sebagai wujud loyalitas dan kepercayaan terhadap institusi. Konsep ini tidak hanya diukur dari lamanya hubungan antara nasabah dan bank, tetapi juga dari konsistensi transaksi, keberlanjutan penempatan dana, serta keinginan nasabah untuk tetap menggunakan layanan perbankan. Retensi dana memiliki peran strategis karena mempertahankan nasabah yang sudah ada lebih efisien dibandingkan memperoleh nasabah baru, sekaligus mendukung stabilitas Dana Pihak Ketiga (DPK). Berbagai penelitian menunjukkan bahwa keputusan nasabah untuk mempertahankan dananya dipengaruhi oleh beberapa faktor, di antaranya kepercayaan (trust), keterikatan emosional (emotional attachment), kualitas layanan, serta peran Relationship Manager (RM) dalam memberikan pelayanan yang profesional dan solusi keuangan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Oleh karena itu, retensi dana tidak hanya dipengaruhi oleh aspek finansial, tetapi juga oleh kualitas hubungan dan pengalaman yang dirasakan nasabah selama berinteraksi dengan bank.

Wealth management dalam Perbankan Syariah

Wealth management merupakan layanan pengelolaan kekayaan yang dirancang untuk membantu nasabah dalam merencanakan, mengelola, mengembangkan, serta melindungi aset secara berkelanjutan melalui berbagai strategi keuangan yang terintegrasi. Menurut Rofiq (2020), wealth management tidak hanya berorientasi pada pengembangan kekayaan, tetapi juga mencakup upaya menjaga, melindungi, dan mempersiapkan proses pewarisan aset agar dapat memberikan manfaat jangka panjang. Dalam konteks perbankan syariah, layanan wealth management dilaksanakan berdasarkan prinsip-prinsip syariah, seperti transparansi, keadilan, amanah, dan kepatuhan terhadap akad, sehingga tidak hanya memberikan nilai ekonomi tetapi juga nilai spiritual bagi nasabah. Melalui layanan yang bersifat personal, pendampingan oleh Relationship Manager, serta penyediaan solusi keuangan yang sesuai dengan kebutuhan dan prinsip syariah, wealth management mampu membangun kepercayaan, keterikatan emosional, dan loyalitas nasabah. Oleh karena itu, layanan ini menjadi salah satu strategi penting bagi perbankan syariah dalam mempertahankan hubungan jangka panjang dengan nasabah sekaligus meningkatkan retensi dana melalui pendekatan yang berorientasi pada kebutuhan finansial dan nilai-nilai syariah.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus pada objek penelitian, yaitu Bank XYZ yang memiliki layanan wealth management. Penelitian difokuskan pada analisis behavioral finance dalam keputusan retensi dana nasabah prioritas dengan mengkaji berbagai faktor psikologis yang memengaruhi keputusan nasabah untuk tetap mempertahankan dananya. Pendekatan deskriptif kualitatif digunakan untuk memperoleh gambaran yang mendalam mengenai fenomena yang terjadi di lapangan melalui pengamatan terhadap perilaku nasabah dan interaksi mereka dengan pihak bank.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi dengan teknik purposive sampling. Informan penelitian berjumlah empat orang yang terdiri atas tiga nasabah prioritas yang telah aktif menempatkan dana lebih dari satu tahun dan satu Relationship Manager yang memiliki pengalaman kerja lebih dari satu tahun di Bank XYZ. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan, sehingga dapat memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai peran behavioral finance dalam keputusan retensi dana nasabah pada layanan wealth management Bank XYZ.

Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari informan penelitian yang terdiri atas satu Relationship Manager dan tiga nasabah prioritas Bank XYZ melalui kegiatan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara langsung di Bank XYZ untuk memahami aktivitas layanan wealth management dan perilaku nasabah dalam keputusan retensi dana. Wawancara dilakukan kepada informan yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling guna memperoleh informasi yang mendalam mengenai faktor-faktor behavioral finance yang memengaruhi keputusan mempertahankan dana. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan bukti pendukung berupa foto kegiatan penelitian, hasil wawancara, serta dokumen yang berkaitan dengan objek penelitian. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, jurnal ilmiah, dan literatur yang relevan mengenai behavioral finance, retensi dana nasabah, dan wealth management sebagai landasan teoritis dalam penelitian.

Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang mengacu pada tahapan analisis menurut Handayani (2020), meliputi pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, dilanjutkan dengan reduksi data untuk memilih informasi yang relevan, penyajian data dalam bentuk uraian deskriptif, serta penarikan kesimpulan berdasarkan hasil interpretasi data. Untuk menjamin keabsahan temuan, penelitian ini menerapkan triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu dengan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai informan, metode pengumpulan, dan waktu yang berbeda, sehingga diperoleh hasil analisis yang valid, konsisten, dan mampu memberikan gambaran mengenai analisis behavioral finance terhadap keputusan retensi dana nasabah pada wealth management Bank XYZ.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah Bank XYZ sebagai salah satu pelopor perbankan syariah di Indonesia yang menyediakan produk wealth management bagi nasabah prioritas. Berdasarkan data internal Bank XYZ, jumlah nasabah prioritas dan Dana Pihak Ketiga (DPK) selama Kuartal I hingga Kuartal IV tahun 2025 mengalami fluktuasi, namun menunjukkan peningkatan pada akhir periode. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa Bank XYZ mampu mempertahankan retensi dana nasabah melalui produk wealth management yang didukung oleh kualitas pelayanan, kepercayaan, serta hubungan yang baik antara nasabah dan Relationship Manager (RM).

Hasil

Dalam penelitian kualitatif, hasil wawancara tidak disajikan per pertanyaan saja, tetapi dibandingkan antar informan untuk melihat kesesuaian (konfirmasi) maupun perbedaan informasi sebagai bagian dari triangulasi sumber. Dengan empat informan (3 nasabah prioritas dan 1 Relationship Manager), hasil wawancara dapat disusun seperti berikut :

1. Informan 1 (Nasabah Prioritas)

Informan 1 menyatakan bahwa keputusan mempertahankan dana di Bank XYZ didasarkan pada kepercayaan terhadap keamanan dana, kepatuhan prinsip syariah, serta pelayanan Relationship Manager yang responsif dan komunikatif.

2. Informan 2 (Nasabah Prioritas)

Informan 2 menjelaskan bahwa keputusan retensi dana didasarkan pada hubungan baik dengan Relationship Manager, pendampingan dalam pengambilan keputusan investasi, serta rasa nyaman terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

3. Informan 3 (Nasabah Prioritas)

Informan 3 mengungkapkan bahwa pengalaman positif sebagai nasabah, pelayanan yang personal, transparansi informasi, dan rekomendasi dari Relationship Manager menjadi pertimbangan dalam mempertahankan dana di Bank XYZ.

4. Informan 4 (Relationship Manager)

Relationship Manager menjelaskan bahwa retensi dana nasabah dibangun melalui komunikasi yang berkelanjutan, edukasi mengenai kondisi pasar, serta pemberian solusi keuangan yang sesuai dengan

kebutuhan dan profil risiko nasabah, sehingga tercipta kepercayaan dan loyalitas jangka panjang.

Pembahasan

1. Gambaran Perilaku Keuangan (Behavioral Finance) Nasabah Prioritas

Hasil triangulasi menunjukkan bahwa perilaku keuangan nasabah prioritas Bank XYZ berbeda sesuai dengan karakter dan profil risikonya. Informan 1 cenderung konservatif, Informan 2 lebih berani mengambil risiko, sedangkan Informan 3 mengutamakan analisis yang rasional dengan mempertimbangkan masukan dari Relationship Manager (RM). Temuan ini menunjukkan bahwa keputusan mempertahankan dana didasarkan pada karakteristik perilaku keuangan masing-masing nasabah.

2. Faktor Psikologis dalam Keputusan Retensi Dana

Hasil wawancara menunjukkan bahwa kepercayaan (trust), keterikatan emosional, dan kualitas pelayanan menjadi pertimbangan utama nasabah dalam mempertahankan dana di Bank XYZ. Nasabah menilai transparansi, kepatuhan terhadap prinsip syariah, serta pengalaman pelayanan yang baik mampu membangun rasa aman dan loyalitas terhadap bank.

3. Peran Relationship Manager dalam Retensi Dana Nasabah

Berdasarkan hasil triangulasi, Relationship Manager memiliki peran penting dalam membangun komunikasi, memberikan edukasi, serta menawarkan solusi keuangan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Pendekatan tersebut menciptakan hubungan yang lebih erat sehingga nasabah merasa nyaman dan memilih tetap mempertahankan dana pada layanan wealth management Bank XYZ.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Behavioral Finance dalam Keputusan Retensi Dana Nasabah Wealth Management pada Bank XYZ, dapat disimpulkan bahwa:

1. Perilaku keuangan (behavioral finance) nasabah prioritas menunjukkan karakteristik yang beragam, tercermin dari adanya bias loss aversion, mental accounting, herd behavior, dan overconfidence dalam keputusan mempertahankan dana.
2. Kepercayaan (trust), keterikatan emosional, dan kualitas pelayanan menjadi pertimbangan utama nasabah dalam keputusan retensi dana, meskipun masih terdapat kendala pada layanan digital.
3. Relationship Manager berperan penting dalam membangun komunikasi, memberikan edukasi, dan memperkuat hubungan dengan nasabah sehingga mendukung keputusan nasabah untuk tetap mempertahankan dana di Bank XYZ.

SARAN

Bank XYZ harus meningkatkan strategi retensi dana nasabah dengan mendidik karyawan tentang kebijakan keuangan dan produk syariah, meningkatkan transparansi informasi, meningkatkan kualitas layanan digital, dan meningkatkan kemampuan Relationship Manager untuk memberikan dukungan yang berkelanjutan dan personal. Selain itu, diharapkan bahwa sistem pemetaan profil perilaku konsumen akan membantu menjaga hubungan jangka panjang dan menyediakan layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang retensi dana konsumen,

peneliti selanjutnya harus mengembangkan penelitian mereka dengan memasukkan faktor tambahan seperti loyalitas konsumen dan kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Rahmawati, S. (2022). Behavioral Finance dan Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia*, 12(1), 67–80.
- Albaity, M., & Rahman, M. (2021). The Role of Trust and Attitude in Islamic Banking Customer Loyalty. *Journal of Islamic Marketing*, 12(6), 1154–1172.
- Anggraeni, D., & Sari, N. (2021). Pengaruh Loss Aversion dan Mental Accounting terhadap Keputusan Investasi Reksa Dana. *Jurnal Manajemen Keuangan*, 9(1), 45–58.
- Fatimah, N. (2023). Trust dan Emotional Attachment sebagai Prediktor Retensi Nasabah Bank Syariah. *Journal of Islamic Economics and Finance*, 5(2), 156–170.
- Handayani, R. (2020). *Metodologi Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Trussmedia Grafika.
- Hidayat, A., & Nugroho, B. (2021). Peran Relationship Manager dalam Retensi Dana Nasabah Wealth Management. *Jurnal Perbankan Dan Keuangan*, 15(2), 101–115.
- Inkiriwang, R., & Imtiaz, A. (2022). Emotional Attachment and Customer Loyalty: Evidence from Financial Service Industry. *International Journal of Bank Marketing*, 40(5), 923–940.
- Muafatun. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Industri Jasa Keuangan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 8(2), 134–145.
- Pompian, M. M. (2021). *Behavioral Finance and Your Portfolio: A Navigation Guide for Building Wealth*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Pratiwi, D. (2023). Herd Behavior dan Dampaknya terhadap Dana Pihak Ketiga pada Bank Syariah. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 27(1), 89–103.
- Rofiq, A. (2020). *Wealth Management: Strategi Mengelola, Mengembangkan, dan Mewariskan Kekayaan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&B*. Alfabeta.
- Susanto, H., & Wibowo, A. (2022). Prospect Theory dan Pengambilan Keputusan Keuangan Nasabah Prioritas. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 13(2), 211–224.