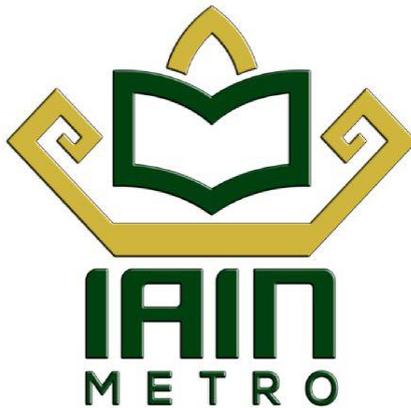


**SKRIPSI**

**FAKTOR PENYEBAB NASABAH MENUTUP REKENING  
TABUNGAN FAEDAH  
(Studi Kasus Bank BRI Syariah KCP Bandar Jaya)**

**Oleh:**

**DINI NOVIA SAFITRI  
NPM: 1602100222**



**Jurusan S1 Perbankan Syari'ah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO  
1442 H/ 2020 M**

**FAKTOR PENYEBAB NASABAH MENUTUP REKENING  
TABUNGAN FAEDAH  
(Studi Kasus Bank BRI Syariah KCP Bandar Jaya)**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

**DINI NOVIA SAFITRI**  
NPM. 1602100222

Pembimbing I : Nety Hermawati, S.H., M.A., M.H  
Pembimbing II : Upia Rosmalinda, M.E.I

Jurusan S1 Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO**  
**1442 H / 2020 M**



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**(IAIN) METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo, Metro Timur Kota Metro Telp. (0725) 41507  
Fax. (0725) 47296

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Judul Skripsi : FAKTOR PENYEBAB NASABAH MENUTUP  
REKENING TABUNGAN FAEDAH (Studi Kasus Bank  
BRI Syariah KCP Bandar Jaya)

Nama : Dini Novia Safitri

NPM : 1602100222

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : S1 Perbankan Syariah

**MENYETUJUI**

Untuk dimunaqosyahkan dalam seminar Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Islam Institut Agama Islam Negeri Metro.

Metro, November 2020

Dosen Pembimbing I,

**Nety Hermawati, S.H., M.A., M.H**  
NIP. 197409042000032002

Dosen Pembimbing II,

**Upia Rosmalinda, M.E.I**



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**(IAIN) METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo, Metro Timur Kota Metro Telp. (0725) 41507  
Fax. (0725) 47296

**NOTA DINAS**

Nomor : -  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Perihal : **Pengajuan Permohonan untuk Dimunaqosyahkan**

Kepada Yth,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
IAIN Metro  
Di-  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Setelah kami adakan pemeriksaan dan bimbingan seperlunya maka Skripsi yang disusun oleh:

Nama : Dini Novia Safitri  
NPM : 1602100222  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : FAKTOR PENYEBAB NASABAH MENUTUP REKENING TABUNGAN FAEDAH (Studi Kasus Bank BRI Syariah KCP Bandar Jaya)

Sudah kami setuju dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk dimunaqosyahkan. Demikian harapan kami dan atau penerimaannya, kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Metro, November 2020

Dosen Pembimbing I,

**Netv Hermawati, S.H., M.A., M.H**  
NIP. 197409042000032002

Dosen Pembimbing II,

**Upia Rosmalinda, M.E.I**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0726) 41507. Faksimili (0726) 47296.  
Website: www.metroiniv.ac.id E-mail: iainmetro@metroiniv.ac.id

**PENGESAHAN SKRIPSI**

No. 3712/In.20.3/D/PP.00.9/12/2020

Skripsi dengan Judul: *FAKTOR PENYEBAB NASABAH MENUTUP REKENING TABUNGAN FAEDAH (STUDI KASUS BANK BRI SYARIAH KCP BANDAR JAYA)*, disusun Oleh: DINI NOVIA SAFITRI, NPM: 1602100222, Jurusan: S1 Perbankan Syariah, telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas: Ekonomi dan Bisnis Islam pada Hari/Tanggal: Kamis/10 Desember 2020.

**TIM MUNAQOSYAH:**

Ketua/Moderator : Nety Hermawati, S.H.M.A.MH

Penguji I : Hermanita, S.E., M.M

Penguji II : Upia Rosmalinda, M.E.I

Sekretaris : Aulia Ranny Priyatna, M.E.Sy



Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



**Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum**  
NIP. 197209232000032002

## **ABSTRAK**

### **FAKTOR PENYEBAB NASABAH MENUTUP REKENING TABUNGAN FAEDAH (Studi Kasus Bank BRI Syariah KCP Bandar Jaya)**

**Oleh:**

**Dini Novia Safitri**

Masyarakat di negara maju dan berkembang sangat membutuhkan bank sebagai tempat untuk melakukan transaksi keuangannya seperti aktivitas penyimpanan dana dan penyaluran dana. Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya memiliki suatu produk tabungan yang dinamakan tabungan faedah iB (Fasilitas Serba Mudah). Tabungan faedah merupakan produk simpanan dari BRISyariah untuk nasabah perorangan yang menginginkan kemudahan transaksi keuangan sehari-hari. Keputusan nasabah yang melakukan penutupan rekening dapat diartikan sebagai ketidakloyalan nasabah terhadap jasa bank, faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam mengambil keputusan untuk menutup rekening tersebut terdapat faktor internal dan faktor eksternal, yaitu fasilitas yang diberikan oleh bank, serta kualitas pelayanan yang sangat mempengaruhi loyalitas nasabah yang merupakan faktor internal dan faktor eksternalnya adalah penutupan rekening atas permintaan nasabah

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat deskriptif kualitatif. Sumber data penelitian ini diperoleh dari sumber data primer dan sekunder dengan teknik wawancara dan dokumentasi yang bertujuan untuk medeskripsikan faktor penyebab nasabah menutup rekening tabungan faedah di Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya. Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kualitatif, karena data yang didapat berupa uraian atau keterangan-keterangan yang didapat dari wawancara.

Berdasarkan hasil penelitian di Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya peneliti menyimpulkan bahwa faktor penyebab nasabah yang menutup rekening tabungan faedah di Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya adalah faktor internal dan faktor eksternal. Di mana faktor internalnya adalah produk bank yang manfaat atau fasilitasnya belum bisa dirasakan oleh nasabah tabungan faedah dan lokasi kantor yang cukup jauh dari rumah nasabah sehingga menjadi penyebab nasabah menutup rekening tabungan faedah. Sedangkan pada faktor internalnya yaitu kondisi perekonomian nasabah yang tidak stabil sehingga membuat nasabah berhenti menabung di Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya yang kemudian membuat mutasi tabungan nasabah tidak aktif lagi dikarenakan saldo tabungan telah berada di bawah saldo minimal.

## ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dini Novia Safitri  
NPM : 1602100222  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa Tugas Skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, Desember 2020

Yang Menyatakan,



**Dini Novia Safitri**  
NPM. 1602100222

## MOTTO

❖ وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقْبُوضَةً ۖ فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا  
فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمْنَتَهُ ۖ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ ۗ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ ۗ وَمَنْ يَكْتُمْهَا  
فَأِنَّهُ إِثْمٌ قَلْبُهُ ۗ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ﴿٢٨٣﴾

Artinya: “Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu’amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, Maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, Maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. dan barangsiapa yang menyembunyikannya, Maka Sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan”. (QS. Al-Baqarah ayat 283)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan karunia dan hidayah-Nya, maka dari lubuk hati yang terdalam skripsi ini peneliti persembahkan kepada:

1. Ayah dan ibu tercinta (Endang Nasihin dan Supatmi Ningsih) yang senantiasa selalu mendo'akan, memberikan motivasi serta dukungan yang tulus dan tak kenal lelah sehingganya saya selalu semangat dalam menuntut ilmu kemudian menyelesaikan skripsi ini.
2. Terimakasih untuk kakak dan adikku (Ria dan Fadil) yang telah memberikan semangat dan dukungan untuk mengerjakan skripsi ini.
3. Ibu Nety Hermawati, S.H., M.A., M.H dan ibu Upia Rosmalinda, M.E.I selaku dosen pembimbing yang telah memberikan motivasi dan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Sahabat-sahabatku S1-Perbankan Syariah angkatan 2016 khususnya kelas D yang sama-sama berjuang dan memberikan semangat serta motivasi sehingga terselesaikan skripsi ini.
5. Almamater tercinta Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Puji syukur peneliti ucapkan kehadiran Allah Subhana Wata'ala yang telah melimpahkan taufik hidayah dan inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan program strata satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

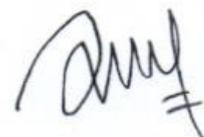
Penulisan skripsi ini tidak mungkin dapat diselesaikan tanpa keterlibatan berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya hingga yang setulus-tulusnya. Tanpa mengecilkan arti bantuan dan partisipasi pihak-pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung, peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag, selaku Rektor IAIN Metro
2. Ibu Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Nety Hermawati, S.H., M.A., M.H, selaku pembimbing I, yang telah memberikan arahan yang sangat bermanfaat bagi peneliti.
4. Ibu Upia Rosmalinda, M.E.I, selaku Pembimbing II, yang telah memberikan arahan yang sangat bermanfaat bagi peneliti.
5. Kepada seluruh Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan kelapangan dada. Dengan demikian, semoga skripsi ini kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu perbankan syariah.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Metro, Desember 2020  
Peneliti,



**Dini Novia Safitri**  
NPM. 1602100222

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMBUNG</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>NOTA DINAS</b> .....	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ORISINALITAS PENELITIAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>viii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I     PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Pertanyaan Penelitian .....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
D. Penelitian Relevan .....	6
<b>BAB II    LANDASAN TEORI</b>	
A. Tabungan .....	9
1. Pengertian Tabungan .....	9
2. Fasilitas dan Syarat Tabungan Faedah .....	10
3. Akad Tabungan .....	12
B. Pengertian Nasabah .....	15
C. Macam-macam Nasabah .....	16
D. Prosedur Penutupan Rekening Tabungan Faedah .....	17
E. Faktor Penyebab Nasabah Menutup Rekening Tabungan.....	18

<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>	
	A. Jenis dan Sifat Penelitian.....	22
	B. Sumber Data .....	23
	C. Teknik Pengumpulan Data .....	25
	D. Teknik Analisis Data .....	26
<b>BAB IV</b>	<b>PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
	A. Profil Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya .....	28
	1. Sejarah Berdirinya Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya ..	28
	2. Visi-Misi Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya .....	29
	3. Struktur Organisasi Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya .	30
	B. Faktor Penyebab Nasabah Menutup Rekening Tabungan Faedah .....	35
	C. Analisis Faktor Penyebab Nasabah Menutup Rekening Tabungan Faedah .....	39
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b>	
	A. Kesimpulan.....	42
	B. Saran .....	43

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perbandingan antara Nasabah yang Membuka Rekening Tabungan Faedah dengan yang Menutup Rekening Tabungan Faedah BRISyariah KCP Bandar Jaya. ....	4
-----------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Surat Keterangan Pembimbing Skripsi
2. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi
3. Surat Tugas
4. Surat Izin Research
5. Alat Pengumpul Data (APD)
6. Surat Keterangan Bebas Pustaka
7. Surat Keterangan Lulus Plagiasi
8. Foto Wawancara
9. Brosur-brosur
10. Riwayat Hidup

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Masyarakat di negara maju dan berkembang sangat membutuhkan bank sebagai tempat untuk melakukan transaksi keuangannya. Mereka menganggap bank merupakan lembaga keuangan yang aman dalam melakukan berbagai macam aktivitas keuangan. Aktivitas keuangan yang sering dilakukan masyarakat di negara maju dan negara berkembang antara lain aktivitas penyimpanan dan penyaluran dana.

Negara maju, bank menjadi lembaga yang sangat strategis dan memiliki peran penting dalam perkembangan perekonomian negara. Di negara berkembang, kebutuhan masyarakat terhadap bank tidak hanya terbatas pada penyimpanan dana dan penyaluran dana saja, akan tetapi juga terhadap pelayanan jasa yang ditawarkan oleh bank.<sup>1</sup>

Menurut bahasa, kata bank berasal dari bahasa Italia "*banca*", yang artinya "*meja*" atau "*tempat menukarkan uang*". Menurut arti istilah, bank adalah "*Lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa di lalu lintas pembayaran dan peredaran uang*".<sup>2</sup> Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang Perbankan, yang dimaksud dengan Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan

---

<sup>1</sup> Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Prenadamedia Grup, 2016), 29-30.

<sup>2</sup> Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalat* (Jakarta: Amzah, 2017), 497-498.

ke masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.<sup>3</sup> Dari penjelasan definisi tersebut dapat dipahami bahwa bank merupakan sebuah lembaga yang menghimpun dana dari masyarakat, menyalurkan dananya ke masyarakat, serta memberikan pelayanan jasa untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat.

Bank Islam atau yang selanjutnya disebut dengan bank syariah, adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga, serta operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan Al-Qur'an dan Hadis Nabi Muhammad SAW.<sup>4</sup> Dari definisi tersebut dapat dipahami bahwa yang dimaksud tidak mengandalkan pada bunga yaitu bank syariah dalam kegiatan operasionalnya menggunakan prinsip-prinsip syariah dengan menggunakan bagi hasil dan membiayai usaha-usaha yang halal.

Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang beroperasi menggunakan prinsip-prinsip syariah. Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya menawarkan berbagai macam produk penghimpunan, penyaluran dana, serta pelayanan jasa untuk memenuhi kebutuhan yang diperlukan masyarakat.

Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya memiliki suatu produk tabungan yang dinamakan tabungan faedah iB (Fasilitas Serba Mudah). Tabungan faedah merupakan produk simpanan dari BRISyariah untuk nasabah perorangan yang menginginkan kemudahan transaksi keuangan sehari-hari.<sup>5</sup>

---

<sup>3</sup> Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), 24.

<sup>4</sup> Muhamad, *Manajemen Dana Bank Syariah* (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), 2.

<sup>5</sup> <https://www.brisyariah.co.id> di akses pada tanggal 25 November 2019.

Tabungan faedah di BRISyariah KCP Bandar Jaya menggunakan akad *wadiah yad dhamanah*. *Wadiah yad dhamanah* merupakan akad dimana penyimpan bertanggung jawab atas segala kerusakan atau kehilangan yang terjadi pada barang atau asset titipan dan penyimpan telah mendapatkan izin dari pihak penitip untuk mempergunakan barang atau asset yang dititipkan tersebut untuk aktivitas perekonomian tertentu, dengan catatan bahwa pihak penyimpan akan mengembalikan barang atau asset yang dititipkan secara utuh pada saat penyimpan menghendaki.<sup>6</sup> Karakteristik dari *wadiah yad dhamanah* yaitu harta dan barang yang dititipkan boleh dimanfaatkan oleh pihak yang menerima titipan, serta bank mendapat manfaat atas harta yang dititipkan, oleh karena itu penerima titipan boleh memberikan bonus. Besarnya bonus tergantung pada pihak penerima titipan dan bonus tidak boleh diperjanjikan pada saat kontrak.<sup>7</sup>

Keputusan nasabah yang melakukan penutupan rekening dapat diartikan sebagai ketidakloyalan nasabah terhadap jasa bank, faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam mengambil keputusan untuk menutup rekening tersebut terdapat faktor internal dan faktor eksternal, yaitu fasilitas yang diberikan oleh bank, serta kualitas pelayanan yang sangat mempengaruhi loyalitas nasabah yang merupakan faktor internal dan faktor eksternalnya adalah penutupan rekening atas permintaan nasabah.<sup>8</sup> Berikut ini tabel

---

<sup>6</sup> Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah* (Depok: Rajawali Pers, 2017), 43-44.

<sup>7</sup> Ismail, *Perbankan Syariah*, 65.

<sup>8</sup> Anjar Prihantoro, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Menutup Rekening Tabungan pada PT BNI Tbk Kantor Layanan Trenggalek", *Jurnal Benefit*, Vol. 2, No. 1, (2015): 87.

perbandingan antara nasabah yang membuka rekening tabungan faedah dengan yang menutup rekening tabungan faedah:

**Tabel 1.**  
**1 Perbandingan antara Nasabah yang Membuka Rekening Tabungan Faedah dengan yang Menutup Rekening Tabungan Faedah BRISyariah KCP Bandar Jaya**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Nasabah yang Membuka Rekening Tabungan Faedah</b>	<b>Jumlah Nasabah yang Menutup Rekening Tabungan Faedah</b>	<b>Presentase Penutupan Rekening Tabungan Faedah</b>
2016	132	48	6%
2017	102	64	7%
2018	66	92	9%
2019	59	122	12%

Dilihat dari tabel di atas menunjukkan bahwa dalam dua tahun terakhir yaitu sejak tahun 2018 dan tahun 2019 jumlah nasabah yang menutup rekening tabungan faedah BRISyariah KCP Bandar Jaya mengalami kenaikan, di mana jumlah nasabah yang menutup di tahun 2018 sebesar 9% dan pada tahun 2019 nasabah yang menutup rekening sebesar 12%.<sup>9</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu nasabah yang berinisial H selaku nasabah tabungan faedah Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya mengatakan bahwa beliau membuka rekening tabungan faedah sejak tahun 2014 sampai dengan tahun 2016. Kemudian, faktor penyebab beliau menutup rekening yaitu dikarenakan pelayanan *teller* yang kurang baik sehingga membuat beliau tidak nyaman dan tidak loyal kepada Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya.<sup>10</sup>

<sup>9</sup> Wawancara dengan Yanda Agung sebagai BOS (*Branch Operation Supervisor*) di Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya. Pada tanggal 15 November 2019 pukul 13.35 WIB.

<sup>10</sup> Wawancara dengan nasabah Bank BRI Syariah KCP Bandar Jaya ibu yang berinisial H pada tanggal 19 Agustus 2020.

Berdasarkan latar belakang di atas yaitu faktor-faktor penyebab nasabah menutup rekening tabungan faedah di Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya, dan letak Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya yang strategis dari kondisi tersebut yang membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Faktor Penyebab Nasabah Menutup Rekening Tabungan Faedah (Studi Kasus Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya)”**.

## **B. Pertanyaan Penelitian**

Dari uraian latar belakang masalah di atas maka pertanyaan penelitian adalah faktor apa saja yang menyebabkan nasabah menutup rekening tabungan faedah di BRISyariah KCP Bandar Jaya.

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menyebabkan nasabah menutup rekening tabungan faedah di BRISyariah KCP Bandar Jaya.

### **2. Manfaat Penelitian**

#### **a. Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis dari penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan terkait perbankan khususnya mengenai faktor-faktor penyebab nasabah menutup rekening tabungan faedah di BRISyariah KCP Bandar Jaya.

b. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, memberi manfaat, serta informasi mengenai faktor penyebab nasabah menutup rekening tabungan faedah di Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya untuk meningkatkan minat nasabah menggunakan produk tabungan faedah.

**D. Penelitian Relevan**

Penelitian yang dilakukan oleh Mutia Ulfah pada tahun 2019, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang berjudul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Menutup Rekening Tabungan pada Bank Mandiri Syariah KCP Padang Bulan Medan”. Penelitian ini mengkaji tentang pengaruh manfaat produk, kualitas pelayanan, dan kekuatan pesaing terhadap keputusan nasabah dalam menutup rekening tabungan di Bank Mandiri Syariah KCP Padang Bulan Medan.<sup>11</sup>

Penelitian yang selanjutnya dilakukan oleh Wildan Anjar Prihantoro pada tahun 2015, Fakultas Ekonomi Universitas Tulungagung yang berjudul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Menutup Rekening Tabungan pada PT BNI Tbk Kantor Layanan Trenggalek”. Penelitian ini mengkaji tentang pengaruh antara manfaat tabungan, kualitas

---

<sup>11</sup> Mutia Ulfah, Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Menutup Rekening Tabungan pada Bank Mandiri Syariah KCP Padang Bulan Medan (Medan: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara), 2019.

pelayanan, dan kekuatan pesaing terhadap keputusan menutup rekening di PT BNI Tbk Kantor Layanan Trenggalek.<sup>12</sup>

Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Zainudin pada tahun 2015, Jurusan Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo yang berjudul “Analisis Penurunan Jumlah Nasabah pada Produk Pembiayaan Murabahah Di BMT Surya Sekawan Mandiri Boja Kendal”. Penelitian ini mengkaji tentang penurunan jumlah nasabah pada produk pembiayaan murabahah di BMT Surya Sekawan Mandiri.<sup>13</sup>

Berdasarkan penelitian dari Mutia Ulfah, Anjar Prihantoro, dan Muhammad Zainudin yang telah dipaparkan di atas dapat diketahui persamaan dalam penelitian ini yaitu terjadinya penurunan jumlah nasabah tabungan. Lalu, perbedaan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui faktor-faktor penyebab nasabah menutup rekening tabungan faedah. Kemudian, perbedaan dari penelitian ini berdasarkan dari penjelasan di atas, maka penelitian yang dilakukan peneliti merupakan penelitian lanjutan mengenai penelitian produk tabungan faedah di Bank BRISyariah yaitu tentang faktor penyebab nasabah menutup rekening tabungan faedah di Bank BRI Syariah KCP Bandar Jaya.

---

<sup>12</sup> Anjar Prihantoro, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Menutup Rekening Tabungan pada PT BNI Tbk Kantor Layanan Trenggalek*, (Universitas Tulungagung), 2015.

<sup>13</sup> Muhammad Zainudin, *Analisis Penurunan Jumlah Nasabah pada Produk Pembiayaan Murabahah Di BMT Suraya Sekawan Mandiri Boja Kendal* (Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo), 2015.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Tabungan

##### 1. Pengertian Tabungan

Tabungan adalah simpanan yang jenis penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu. Nasabah jika mengambil simpanannya dapat datang langsung ke bank dengan membawa buku tabungan, slip penarikan, atau melalui fasilitas ATM.<sup>1</sup>

Tabungan (*saving deposit*) merupakan jenis simpanan yang sangat populer di lapisan masyarakat Indonesia mulai dari masyarakat kota hingga masyarakat di pedesaan. Menurut Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998, Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan/atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.<sup>2</sup> Pembukaan tabungan masyarakat dapat dilakukan sesuai ketentuan yang berlaku dan dapat dibuka berdasarkan permintaan perorangan, gabungan (lebih dari satu orang) dengan kedudukan yang setara, dan badan tertentu.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Khotibul Umam dan Setiawan Budi Utomo, *Perbankan Syariah; Dasar-dasar dan Dinamika Perkembangannya di Indonesia* (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), 88.

<sup>2</sup> Ismail, *Perbankan Syariah.*, 74.

<sup>3</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank* (Jakarta: Gramedia, 2016), 43.

Tabungan faedah merupakan produk simpanan dari BRISyariah untuk nasabah perorangan yang menginginkan kemudahan transaksi keuangan sehari-hari.<sup>4</sup>

Dasar hukum tabungan berdasarkan Al-Qur'an yaitu firman Allah SWT QS. An-Nisa ayat 58:

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴾

Artinya: *Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat.*<sup>5</sup>

Dalam perspektif tafsir Al-Qur'an Surah An-Nisa ayat 58 bahwa wadiah menitipkan dan menerima titipan hukumnya boleh/jaiz. Bahkan disunahkan bagi orang yang dapat dipercaya dan mengetahui bahwa dirinya mampu menjaga barang titipan atau amanah.

## 2. Fasilitas dan Syarat Tabungan Faedah

### a. Fasilitas Tabungan Faedah

Fasilitas yang terdapat di tabungan Faedah BRISyariah di KCP Bandar Jaya, antara lain sebagai berikut:

- 1) Ringan setoran awal Rp. 100.000,-
- 2) Gratis biaya administrasi bulanan.

<sup>4</sup> <https://www.brisyariah.co.id> di akses pada tanggal 25 November 2019.

<sup>5</sup> Kementerian Agama RI, *Mushaf Al-qur'an dan Terjemah New Cordova* (Bandung: Sygma Examedia Arkanleema, 2012), 57.

- 3) Gratis biaya Kartu ATM Bulanan.
  - 4) Ringan biaya tarik tunai di seluruh jaringan ATM BRI, Bersama dan Prima.
  - 5) Ringan biaya transfer melalui jaringan ATM BRI, Bersama & Prima.
  - 6) Ringan biaya cek saldo di jaringan atm bri, bersama & prima.
  - 7) Ringan biaya debit di jaringan edc bri & prima.
  - 8) Setoran awal minimum: Rp. 100.000,-
  - 9) Setoran selanjutnya minimum: Rp. 10.000,-
  - 10) Saldo mengendap minimum: Rp. 50.000,-
  - 11) Biaya administrasi bulanan tabungan: Gratis.
  - 12) Biaya administrasi bulanan kartu ATM: Gratis.
  - 13) Biaya penggantian buku tabungan karena habis: Gratis.
  - 14) Biaya penggantian buku tabungan karena hilang/rusak: Rp 5.000,
  - 15) Biaya pembuatan kartu ATM karena rusak/hilang: Rp 15.000,-
  - 16) Biaya jika saldo mengendap dibawah minimum: Rp 12.500,- /bulan.
  - 17) Biaya penutupan rekening: Rp 25.000,-
- b. Syarat membuka tabungan Faedah

Syarat membuka tabungan Faedah BRISyariah di KCP Bandar Jaya, antara lain sebagai berikut:

- 1) Melampirkan fotokopi KTP (Kartu Tanda Penduduk).
- 2) Melampirkan fotokopi NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak).

### 3. Akad Tabungan

Akad berpola titipan (*wadiah*) ada dua, yaitu *wadiah yad amanah* dan *wadiah yad dhamanah*. Pada awalnya, *wadiah* muncul dalam bentuk *yad al-amanah* ‘tangan amanah’, yang kemudian dalam perkembangannya memunculkan *yadh-dhamanah* ‘tangan penanggung’. Akad *wadiah yad dhamanah* ini akhirnya banyak dipergunakan dalam aplikasi perbankan syariah dalam produk-produk pendanaan.<sup>6</sup>

#### a. *Wadiah Yad Amanah*

*Wadiah yad amanah* merupakan titipan murni dari pihak yang menitipkan barangnya kepada pihak penerima titipan. Pihak penerima titipan harus menjaga dan memelihara barang titipan dan tidak diperkenankan untuk memanfaatkannya. Penerima titipan akan mengembalikan barang titipan dengan utuh kepada pihak yang menitipkan setiap saat barang itu dibutuhkan. Dalam aplikasi perbankan syariah, produk yang dapat ditawarkan dengan menggunakan *akad wadiah yad amanah* adalah *save deposit box*.<sup>7</sup>

Karakteristik *wadiah yad amanah* yaitu sebagai berikut:

- 1) Barang yang dititipkan oleh nasabah tidak boleh dimanfaatkan oleh pihak penerima titipan. penerima titipan dilarang untuk memanfaatkan barang titipan.
- 2) Penerima titipan berfungsi sebagai penerima amanah yang harus menjaga dan memelihara barang titipan. Penerima titipan akan

---

<sup>6</sup> Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, (Depok: Rajawali Pers, 2017), h. 42

<sup>7</sup> Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Prenadamedia Grup, 2016), h. 60

menjaga dan memelihara barang titipan, sehingga perlu menyediakan tempat yang aman dan petugas yang menjaganya.<sup>8</sup>

- 3) Penerima titipan diperkenankan untuk membebaskan biaya atas barang yang dititipkan. Hal ini karena penerima titipan perlu menyediakan tempat untuk menyimpan dan membayar gaji pegawai untuk menjaga barang titipan, sehingga boleh meminta imbalan jasa.<sup>9</sup>

**b. *Wadiah Yad Dhamanah***

Prinsip *yad-dhamanah* ‘tangan penanggung’ yang berarti bahwa pihak penyimpan bertanggung jawab atas segala kerusakan atau kehilangan yang terjadi pada barang atau aset titipan. Hal ini berarti bahwa pihak penyimpan atau *custodian* adalah *trustee* yang sekaligus *guarantor* ‘penjamin’ keamanan barang atau aset yang dititipkan. Ini juga berarti bahwa pihak penyimpan telah mendapatkan izin dari pihak penitip untuk mempergunakan barang atau aset yang dititipkan tersebut untuk aktivitas perekonomian tertentu, dengan catatan bahwa pihak penyimpan akan mengembalikan barang atau aset yang dititipkan secara utuh pada saat penyimpan menghendaki. Hal ini sesuai dengan anjuran dalam Islam agar aset selalu diusahakan untuk tujuan produktif (tidak *idle* atau didiamkan saja).<sup>10</sup>

Dalam aplikasi perbankan, akad *wadiah yad dhamanah* dapat diterapkan dalam produk penghimpunan dana pihak ketiga antara lain

---

<sup>8</sup> *Ibid*, h. 62-63

<sup>9</sup> *Ibid*, h. 63

<sup>10</sup> Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, (Depok: Rajawali Pers, 2017), h. 43-44.

giro dan tabungan. Bank syariah akan memberikan bonus kepada nasabah atas dana yang dititipkan di bank syariah. Besarnya bonus tidak boleh diperjanjikan sebelumnya, akan tetapi tergantung pada kebijakan bank syariah. Bila bank syariah memperoleh keuntungan, maka bank akan memberikan bonus kepada pihak nasabah.

*Wadiah yad dhamanah* memiliki karakteristik yaitu sebagai berikut:

- 1) Harta dan barang yang ditipkan boleh dan dapat dimanfaatkan oleh yang menerima titipan.
- 2) Karena dimanfaatkan, barang dan harta yang dititipkan tersebut tentu dapat menghasilkan manfaat. Sekalipun demikian, tidak ada keharusan bagi penerima titipan untuk memberi hasil pemanfaatan kepada si penitip.
- 3) Produk perbankan yang sesuai dengan akad ini yaitu giro dan tabungan.
- 4) Bank konvensional memberikan jasa giro sebagai imbalan yang dihitung berdasarkan presentase yang telah ditetapkan. Adapun pada bank syariah, pemberian bonus (semacam jasa giro) tidak boleh disebutkan dalam kontrak ataupun dijanjikan dalam akad, tetapi benar-benar pemberian sepihak sebagai tanda terima kasih dari pihak bank.

- 5) Jumlah pemberian bonus sepenuhnya merupakan kewenangan manajemen bank syariah karena pada prinsipnya dalam akad ini penekanannya adalah titipan.
- 6) Produk tabungan juga dapat menggunakan akad *wadiah* karena pada prinsipnya tabungan mirip dengan giro, yaitu simpanan yang bisa diambil setiap saat. Perbedaannya, tabungan tidak dapat ditarik dengan cek atau alat lain yang dipersamakan.<sup>11</sup>

Tabungan Faedah menggunakan akad *wadiah yad dhamanah*, yaitu akad di mana pihak penyimpan telah mendapatkan izin dari pihak penitip untuk mempergunakan barang atau aset yang dititipkan tersebut untuk aktivitas perekonomian tertentu, dengan catatan bahwa pihak penyimpan akan mengembalikan barang atau aset yang dititipkan secara utuh pada saat penyimpan menghendaki dan pihak penyimpan bertanggung jawab atas segala kerusakan atau kehilangan yang terjadi pada barang atau aset titipan.<sup>12</sup>

## **B. Pengertian Nasabah**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) nasabah adalah orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan).<sup>13</sup>

---

<sup>11</sup> Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), h. 149

<sup>12</sup> Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah.*, 43-44.

<sup>13</sup> Kbbi.wweb.id diakses pada tanggal 25 Juni 2020.

Pengertian nasabah menurut Undang-Undang Perbankan Syariah No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank syariah dan atau Unit Usaha Syariah.

Nasabah dapat didefinisikan sebagai orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening simpanan atau pinjaman pada pihak bank. Sehingga nasabah merupakan orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank.<sup>14</sup>

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa nasabah adalah individu atau badan usaha yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman dan menggunakan jasa bank untuk bertransaksi.

### **C. Macam-Macam Nasabah**

Dalam Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, nasabah dibagi menjadi 2, yaitu:

1. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.<sup>15</sup>
2. Nasabah debitur adalah nasabah yang mendapatkan fasilitas kredit atau pembiayaan dengan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.<sup>16</sup>

---

<sup>14</sup> M. Nur Rianto Al Arif, Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah (Bandung: Alfabeta, 2012), 189.

<sup>15</sup> Pasal 1 ayat (17) Undang-Undang No.10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

<sup>16</sup> Pasal 1 ayat (18) Undang-Undang No.10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

#### **D. Prosedur Penutupan Rekening Tabungan Faedah**

Adapun prosedur penutupan rekening tabungan faedah adalah sebagai berikut:

1. Nasabah menghubungi customer service menyampaikan keinginannya untuk melakukan penutupan rekening tabungan faedah. Apabila mewakili maka menyerahkan surat kuasa menarik sisa saldo rekening kepada yang di beri kuasa.
2. Customer service memberikan formulir penutupan rekening tabungan faedah kepada nasabah dan meminta nasabah mengisi dan menandatangani serta memberikan penjelasan mengenai biaya yang dibebankan.
3. Setelah diisi, nasabah mengembalikan formulir penutupan rekening tabungan dilampiri buku tabungan dan ditandatangani oleh customer service.
4. Customer service memverifikasi formulir penutupan rekening tabungan dan memberikan formulir penutupan dan kartu contoh tanda tangan kepada Branch Operation Survivor (BOS) untuk mendapat persetujuan.
5. Setelah mendapat persetujuan dan otorisasi dari BOS dan diberi pembebanan biaya administrasi penutupan, customer service melaksanakan pencetakan mutasi pada buku tabungan.
6. Customer service memberitahukan kepada nasabah sisa saldo rekening yang dapat di tarik dan dipersilahkan nasabah menarik dengan menggunakan slip penarikan.

7. Nasabah mengisi slip penarikan dan ditandatangani dihadapan customer service sebesar sisa saldo setelah dikurangi biaya penutupan rekening sebesar Rp. 25.000,-
8. Customer service akan memberikan slip penarikan tersebut kepada teller.
9. Nasabah menerima dari teller uang tunai sebesar saldo yang dapat ditarik atas penutupan rekening tabungan faedah.
10. Customer service memfile kartu contoh tanda tangan (KCTT) nasabah disertai formulir penutupan rekening yang telah dibubuhi stempel “rekening ditutup” dan stempel tanggal penutupan.
11. Customer service membubuhkan “rekening ditutup” pada semua dokumen rekening nasabah yang ditutup.<sup>17</sup>

## **E. Faktor Penyebab Nasabah Menutup Rekening Tabungan**

Faktor penyebab nasabah menutup rekening tabungan faedah diantaranya ada faktor internal dan faktor eksternal.

### **1. Faktor Internal**

Faktor ini bersumber dari bank itu sendiri, yaitu sebagai berikut.

#### **a. Produk Bank**

Banyaknya produk atau jasa bank yang ditawarkan kepada masyarakat, berarti bank semakin mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Apabila semakin banyak masyarakat menggunakannya, maka ana yang akan masuk ke bank akan meningkat.

---

<sup>17</sup> <https://www.brisyariah.co.id> di akses pada tanggal 25 Juni 2020.

b. Suasana Kantor Bank

Suasana kantor yang nyaman, sejuk, bersahabat, indah, pelayanan yang hangat akan menjadikan masyarakat merasa terhormat dan tersanjung sehingga akan mempengaruhi minatnya untuk hanya menyalurkan usaha pada bank tersebut.

c. Lokasi Kantor

Lokasi kantor yang strategis, mudah dijangkau, tidak macet, jauh dari keramaian, lingkungan amat sangat penting artinya bagi masyarakat.

d. Reputasi Bank

Akan lebih meyakinkan masyarakat untuk menentukan pilihan banknya sehingga tidak ragu untuk menyalurkan semua keperluan usahanya.<sup>18</sup>

e. Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan menurut (Kotler, 2008) adalah sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang baik bagi perusahaan karena akan menjadi pelanggan yang loyal dan memberikan keuntungan bagi perusahaan.<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup> Veithzal Rivai dan Arviyan Arifin, *Islamic Banking: Sebuah Teori, Konsep, dan Aplikasi*

(Jakarta: Bumi Aksara, 2010), 573.

<sup>19</sup> Alfi Syahri Lubis dan Nur Rahmah Andayani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Sucofindo Batam, " *Journal of Business Administration* Vol. 1, No. 2, September 2017, 234.

f. Ingkar Janji dan Tidak Tepat Waktu

Karyawan setempat tidak menepati janji seperti eaktu pelayanan yang telah ditentukan. Begitu juga dengan penyelesaian pekerjaan yang tidak sesuai dengan keinginan nasabah.<sup>20</sup>

Jadi dapat disimpulkan bahwa faktor internal penyebab nasabah menutup rekening tabungan faedah adalah produk bank, suasana kantor, lokasi kantor bank, kualitas layanan yang baik, reputasi bank yang masih terjaga dengan baik, dan karyawan yang tidak tepat waktu.

## 2. Faktor Eksternal

Faktor eksternal merupakan faktor yang datang dari luar bank, yang termasuk faktor eksternal antara lain sebagai berikut.

a. Kondisi Perekonomian

Kondisi perekonomian suatu negara adalah bagaimana perkembangan perekonomian negara tersebut. Apabila perekonomian maju pesat, berarti berdampak positif bagi dunia usaha dan pendapatan masyarakat akan tumbuh sehingga akan meningkatkan minat masyarakat atau perusahaan untuk menabung dan dampaknya tabungan masyarakat akan meningkat. Demikian sebaliknya, bila perekonomian menurun, berarti akan berdampak pada perkembangan dunia usaha yang akan lesu, tingkat pendapatan masyarakat tidak bertambah bahkan menurun, yang akan berakibat penghimpunan dana bank cenderung akan menurun.

---

<sup>20</sup> Zul Ridha Silvia Rahmah, , *Faktor-Faktor Penyebab Penurunan Nasabah pada Produk Tabungan Mudharabah di Baitul Qiradh Surya Madinah*, (Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh), 2016.

b. Kegiatan dan Kondisi Pemerintah

Stabilitas pemerintahan dan kepastian hukum sangat berperan dalam menciptakan stabilitas berusaha serta jaminan dalam berusaha yang dibuktikan dengan kejelasan dan ketegasan peraturan dan kebijakan yang berlaku baik di pemerintah pusat maupun di pemerintah daerah.<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup> Veithzal Rivai dan Arviyan Arifin, *Islamic Banking.*, 573.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Sifat Penelitian**

##### **1. Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan penelitian lapangan (*field research*) di BRISyariah KCP Bandar Jaya. Lapangan (*field research*) adalah penelitian yang bertujuan untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang, interaksi lingkungan sesuatu unit sosial: individu, kelompok lembaga, atau masyarakat.<sup>1</sup> Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apa saja faktor-faktor penyebab nasabah menutup rekening tabungan faedah di Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Bandar Jaya yang berlokasi di Jl. Proklamator Raya No. 112, Bandar Jaya Barat, Kecamatan Terbanggi Besar, Kabupaten Lampung Tengah, Provinsi Lampung.

##### **2. Sifat Penelitian**

Sifat penelitian dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan kualitatif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian untuk membuat deskripsi mengenai situasi-situasi atau kejadian-kejadian.<sup>2</sup> Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya, perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain, secara holistic, dan dengan cara

---

<sup>1</sup> Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), 80.

<sup>2</sup> *Ibid*, h. 76.

deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.<sup>3</sup>

Berdasarkan penjelasan di atas dapat dipahami bahwa penelitian deskriptif kualitatif yaitu untuk memberikan gambaran suatu fakta yang deskriptif mengenai analisis faktor penyebab nasabah menutup rekening tabungan faedah di Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Bandar Jaya.

## **B. Sumber Data**

Sumber data adalah subjek dari mana data dapat diperoleh.<sup>4</sup> Data bisa diperoleh dari manusia (informan), peristiwa, lokasi, dokumen, bangunan rumah, dan bahkan dari hewan dan tumbuhan.<sup>5</sup> Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua sumber data yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

### **1. Sumber Data Primer**

Sumber data primer merupakan sumber data yang dapat memberikan data secara langsung tanpa melalui perantara seperti peristiwa atau kegiatan yang diamati secara langsung oleh peneliti, keterangan informan tentang dirinya yaitu sikap dan pandangannya yang diperoleh melalui wawancara, dan budaya kelompok masyarakat tertentu yang diperoleh melalui wawancara dan pengamatan.<sup>6</sup>

---

<sup>3</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014), 6.

<sup>4</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), 172.

<sup>5</sup> M. Djamal, *Paradigma Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Mitra Pustaka, 2017), 64.

<sup>6</sup> *Ibid.*, 64.

Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah bapak Yanda Agung selaku BOS (*Branch Operational Supervisor*), ibu Yesi Yuniarwati selaku CS (*Customer Service*), dan nasabah produk tabungan faedah di Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *snowball sampling*. *Snowball sampling* adalah teknik penentuan sampel yang mula jumlahnya kecil. Kemudian membesar. Dalam penentuan sampel pertama-tama peneliti memilih satu atau dua orang, tetapi karena dengan dua orang ini peneliti belum pernah merasa lengkap terhadap data yang diberikan, maka peneliti mencari orang lain yang dipandang lebih tahu dan dapat melengkapi data yang diberikan dua orang sebelumnya. Begitu seterusnya, sehingga jumlah informan menemukan titik jenuh.<sup>7</sup> Dalam hal ini sumber data berjumlah 5 orang nasabah tabungan untuk dimintai informasi terkait faktor penyebab nasabah penutupan rekening tabungan faedah pada Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya.

## 2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber yang memberikan data secara tidak langsung yaitu melalui orang lain atau lewat dokumen seperti peristiwa atau kegiatan yang diperoleh melalui media massa, keterangan yang diperoleh dari orang lain, brosur-brosur, jurnal skripsi, serta buku-buku tentang tabungan wadiah dan faktor penyebab nasabah menutup rekening yaitu buku karya Ismail dengan judul *Perbankan Syariah*, buku

---

<sup>7</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi* (Bandung: Alfabeta, 2016), 191.

karya Ahmad Wardi Muslich dengan judul *Fiqh Muamalat*, buku karya Kasmir dengan judul *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, dan lain-lain.<sup>8</sup> Dalam penelitian ini, peneliti memperoleh data sekunder dari buku-buku dan jurnal skripsi.

### C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Umumnya cara mengumpulkan data dapat menggunakan teknik wawancara (*interview*), angket (*questionnaire*), pengamatan (*observation*), dan *Focus Group Discussion* (FGD).<sup>9</sup> Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara (*interview*) dan dokumentasi.

#### 1. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal yang lebih mendalam dari responden.<sup>10</sup> Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan bapak Yanda Agung selaku BOS (*Branch Operational Manajer*), ibu Yesi Yuniarwati selaku CS (*Customer Service*), dan nasabah tabungan faedah Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya.

---

<sup>8</sup> *Ibid.*, 64.

<sup>9</sup> Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah* (Jakarta: Kencana, 2013), 138.

<sup>10</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), 137.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan wawancara semiterstruktur. Wawancara semiterstruktur adalah wawancara yang pelaksanaannya lebih bebas dan tujuannya untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka dan peneliti harus mendengarkan dengan teliti dan mencatat yang dikemukakan responden.<sup>11</sup>

## 2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu dan dokumen bisa berbentuk gambar, foto, atau tulisan.<sup>12</sup> Dalam penelitian ini, peneliti akan mencari dokumen-dokumen mengenai produk tabungan faedah di BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Bandar Jaya.

## D. Teknik Analisa Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif. Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.<sup>13</sup>

Kemudian untuk menganalisis data digunakan cara berfikir induktif yaitu cara berfikir yang berangkat dari fakta-fakta yang khusus dan konkrit,

---

<sup>11</sup> Boedi Abdullah dan Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian Ekonomi Islam (Muamalah)* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2014), 208.

<sup>12</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi.*, 326.

<sup>13</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.*, 244.

peristiwa konkrit kemudian dari fakta atau peristiwa yang khusus dan konkrit tersebut ditarik secara generalisasi yang mempunyai sifat umum.<sup>14</sup>

Dalam penelitian ini, menggunakan cara berfikir induktif untuk membahas secara khusus mengenai analisis faktor penyebab nasabah menutup rekening tabungan faedah di BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Bandar Jaya. Kemudian, akan ditarik kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan.

---

<sup>14</sup>*Ibid.*, 245.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Profil Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya

##### 1. Sejarah Berdirinya Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya

Berdirinya PT Bank BRISyariah Tbk berawal dari akuisisi yang dilakukan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007. Setelah mendapatkan izin usaha dari Bank Indonesia melalui surat no. 10/67/Kep.GBI/DPG/2008 pada 16 Oktober 2008. Kemudian, BRISyariah resmi beroperasi pada tanggal 17 November 2008 dengan nama PT Bank BRISyariah dan seluruh kegiatan usahanya berdasarkan prinsip Islam.

Pada tanggal 19 Desember 2008, Unit Usaha Syariah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk melebur ke dalam PT Bank BRISyariah. Proses *spin off* tersebut berlaku efektif pada tanggal 01 Januari 2009 dengan penandatanganan yang dilakukakan oleh Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dan Ventje Rahardjo selaku direktur utama PT Bank BRISyariah.<sup>1</sup>

Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya merupakan salah satu unit dari Bank BRISyariah yang beralamat di Jalan Proklamator Bandar Jaya Timur Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah. Terbentuknya Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya berawal dari melihat adanya peluang

---

<sup>1</sup> Dokumentasi berupa website dari [www.brisyariah.co.id](http://www.brisyariah.co.id), diakses pada tanggal 14 Agustus 2020, pukul 08.26 WIB.

bisnis di Bandar Jaya. Melihat adanya potensi BRISyariah untuk berkembang di Bandar Jaya, maka diputuskan untuk menyewa gedung kecil untuk dijadikan Unit Mikro Syariah (UMS). Pembukaan UMS di Bandar Jaya pada tanggal 01 Juni 2010 menggunakan *mobile tim* dengan struktur organisasi yang terdiri dari *Unit Mikro Syariah Head, Unit Financing Officer, Sales Officer, dan Relationship Officer*. Karena mengalami perkembangan dengan baik, selanjutnya membuka Kantor Cabang Pembantu yang diresmikan pada tanggal 10 Oktober 2012 yang dikenal dengan nama Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya.<sup>2</sup>

## 2. Visi dan Misi Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya

Bank BRISyariah dalam menjalankan kegiatan usahanya memiliki visi dan misi, yaitu:

### a. Visi

Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna

### b. Misi

- 1) Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
- 2) Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

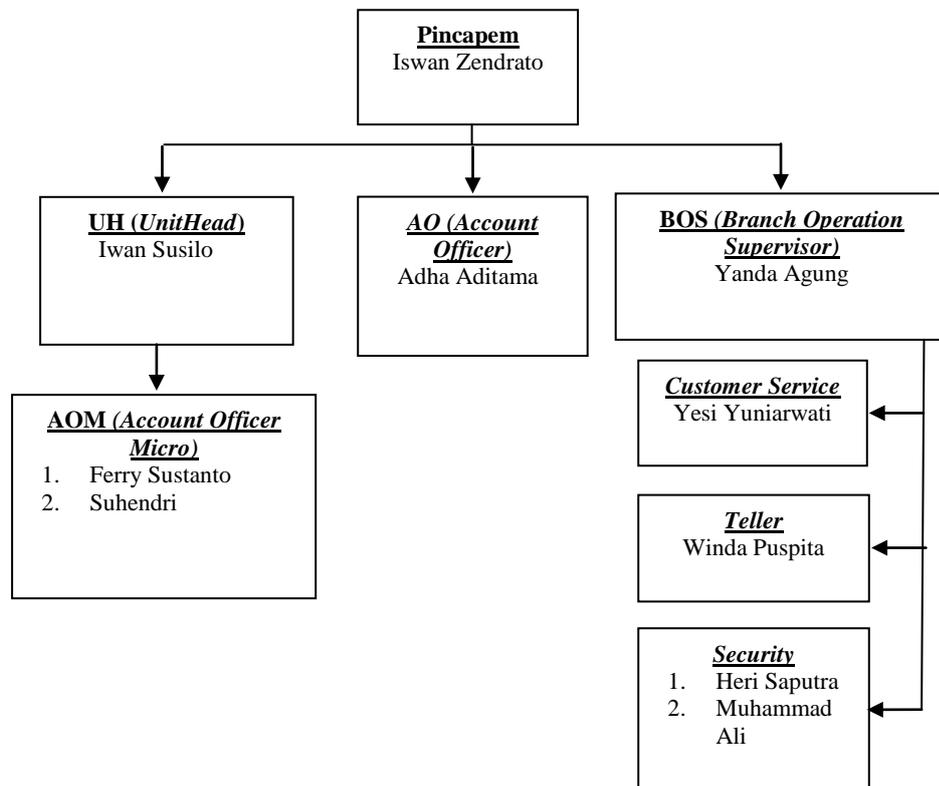
---

<sup>2</sup> Wawancara dengan Bapak Yanda Agung selaku BOS (*Branch Operational Manajer*) di Bank Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya pada tanggal 13 Agustus 2020.

- 3) Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapanpun dan dimanapun.
- 4) Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketentraman pikiran.<sup>3</sup>

### 3. Struktur Organisasi Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya

Adapun struktur organisasi BRISyari'ah KCP Bandar Jaya sebagai berikut:



<sup>3</sup> Dokumentasi berupa website dari [www.brisyariah.co.id](http://www.brisyariah.co.id), diakses pada tanggal 14 Agustus 2020, pukul 08.37 WIB.

Deskripsi pekerjaan di BRI Syariah KCP Bandar Jaya, antara lain:

a. Pimpinan Cabang Pembantu (Pincapem)

Tugas dan wewenang pincapem adalah:

- 1) Melakukan pertanggung jawaban operasional dan financial kantor cabang pembantu.
- 2) Melaksanakan misi kantor cabang pembantu secara keseluruhan.
- 3) Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur.
- 4) Merencanakan, mengembangkan, melaksanakan, serta mengelola layanan unggul kepada nasabah.
- 5) Mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas pokok, fungsi serta kegiatannya.

b. *Branch Operation Supervisor* (BOS)

Tugas dan wewenang *Branch Operation Supervisor* (BOS) adalah:

- 1) Mengkoordinir kegiatan pelayanan dan transaksi operasional teller dan *customer service* sehingga kebutuhan nasabah dapat terpenuhi tidak ada transaksi yang tertunda penyelesaiannya untuk mencapai *service excellent* (Implementasi Fungsi *Service Provider*).
- 2) Membina dan melatih *teller* dan *Customer Service* agar dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan benar.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Wawancara dengan Bapak Yanda Agung selaku BOS (*Branch Operation Supervisor*) di Bank Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya pada tanggal 13 Agustus 2020.

- 3) Bertanggung jawab terhadap kebersihan lingkungan kerja terutama halaman, *banking hall* dan area kerja *Teller*, *Customer Service* dan area *front office* lainnya, seperti tempat duduk nasabah, tempat aplikasi dan brosur.
- 4) Mengelola operasional *teller* dan *customer service* Kantor Cabang Pembantu.
- 5) Melakukan koordinasi internal dan eksternal perusahaan khususnya yang terkait dengan operasional *front office* Kantor Cabang Pembantu.
- 6) Melakukan sosialisasi kepada *Teller* dan *Customer Service* serta pihak terkait lainnya dalam rangka implementasi kebijakan dan aturan yang berlaku untuk setiap layanan operasi *front office* di Kantor Cabang Pembantu.

**c. Account Officer (AO)**

Tugas dan wewenang *Account Officer* (AO) adalah:

- 1) Bertanggung jawab atas program-program marketing sekaligus memasarkan produk-produk *consumer*.
- 2) Bertanggung jawab atas program-program marketing untuk segmen bisnis mikro dan sekaligus bertanggung jawab terhadap SDM yang menjadi sub ordinatnya baik dari segi bisnis maupun administrasi.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Wawancara dengan Bapak Yanda Agung selaku BOS (*Branch Operation Supervisor*) di Bank Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya pada tanggal 13 Agustus 2020.

- 3) Menagih pembayaran pada nasabah dengan cara terjun langsung kelapangan.
- 4) Melakukan proses marketing untuk segmen konsumen.<sup>6</sup>

**d. Teller**

Tugas dan wewenang *teller* adalah:

- 1) Melayani nasabah untuk transaksi setor dan penarikan tunai dannon tunai serta transaksi lainnya sesuai aturan yang ditetapkan untuk mencapai *service excellent* Implementasi fungsi *Service Profider*.
- 2) Melaksanakan dan bertanggung jawab atas transaksi operasional tunai dan non tunai yang diprosesnya berdasarkan instruksi nasabah dan kebijakan serta aturan yang telah ditetapkan.
- 3) Memperhatikan dan menjaga kebersihan lingkungan kerja terutama *counter teller* dan kondisi khasanah.
- 4) Memahami produk dan layanan yang diberikan terkait dengan *operasi teller*.
- 5) Melaksanakan dan bertanggung jawab kepada supervisor dalam rangka implementasi kebijakan dan aturan yang berlaku untuk setiap layanan *operasi front office* di Kantor Cabang Pembantu.
- 6) Sebagai bagian dari Tim Operasi yang harus dapat bekerjasama dan mengikuti pelatihan dalam mewujudkan *Team Work* yang

---

<sup>6</sup> Wawancara dengan Bapak Yanda Agung selaku BOS (*Branch Operation Supervisor*) di Bank Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya pada tanggal 13 Agustus 2020.

soliddan komunikasi yang efektif di operasional Kantor Cabang Pembantu.<sup>7</sup>

**e. *Customer Service (CS)***

Tugas dan wewenang *Customer Service (CS)* adalah:

- 1) Melayani nasabah dengan cara memberikan informasi produk dan layanan serta melaksanakan transaksi operasional sesuai dengan kewenangannya, berdasarkan instruksi nasabah dan kebijakan serta aturan yang telah ditetapkan, menangani keluhan nasabah serta memahami produk layanan yang diberikan terkait dengan operasi layanan *Customer Service*.
- 2) Melaksanakan dan bertanggung jawab kepada supervisor dan berkoordinasi secara prokatif dengan karyawan lainnya dalam rangka implementasi kebijakan dan aturan yang berlaku untuk setiap layanan operasi *front office* di Kantor Cabang Pembantu.
- 3) Melayani nasabah dalam pembukaan dan penutupan rekening serta transaksi lainnya sesuai aturan yang ditetapkan untuk mencapai *service excellent* (Implementasi Fungsi *Service Provider*).

Dalam penelitian ini peneliti mewawancarai kepada Bapak Yanda Agung selaku *Branch Operation Survivor (BOS)* dan Ibu Yesi Yuniarwati selaku *Customer Service (CS)* yang berwenang dalam bidang penghimpunan dana yang salah satu produknya adalah tabungan faedah.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> Wawancara dengan Bapak Yanda Agung selaku BOS (*Branch Operation Supervisor*) di Bank Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya pada tanggal 13 Agustus 2020.

<sup>8</sup> Wawancara dengan Bapak Yanda Agung selaku BOS (*Branch Operation Supervisor*) di Bank Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya pada tanggal 13 Agustus 2020.

## B. Faktor Penyebab Nasabah Menutup Rekening Tabungan Faedah

Tabungan merupakan jenis simpanan dimana penarikannya hanya dapat dilakukan sesuai syarat tertentu yang telah disepakati, tetapi tidak dapat ditarik menggunakan cek, bilyet giro, dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.<sup>9</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan *Branch Operation Supervisor* Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya Bapak Yanda Agung salah satu produk tabungan yang dikeluarkan oleh Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya adalah produk tabungan faedah. Tabungan faedah merupakan produk simpanan dari BRISyariah untuk nasabah perorangan yang menginginkan kemudahan transaksi keuangan sehari-hari dan tabungan faedah ini menggunakan akad *wadiah yad dhamanah*.<sup>10</sup>

Syarat-syarat untuk membuka rekening tabungan faedah yaitu melampirkan KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan NPWP Nomor Pokok Wajib Pajak). Fasilitas yang ditawarkan dalam produk tabungan faedah yaitu setoran awal yang ringan sebesar Rp 100.000,- sudah bisa membuka tabungan, gratis biaya administrasi bulanan, gratis biaya Kartu ATM bulanan, mendapatkan subsidi 50% biaya tarik tunai, cek saldo, transfer di jaringan ATM BRI, Bersama, dan Prima apabila saldo sebelum transaksi sebesar Rp 500.000,-.<sup>11</sup>

---

<sup>9</sup> Khotibul Umam dan Setiawan Budi Utomo, *Perbankan Syariah: Dasar-dasar dan Dinamika Perkembangannya di Indonesia*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), h. 88.

<sup>10</sup> Wawancara dengan Bapak Yanda Agung selaku BOS (*Branch Operation Supervisor*) di Bank Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya pada tanggal 13 Agustus 2020.

<sup>11</sup> Wawancara dengan Bapak Suhendri selaku CS (*Customer Services*) di Bank Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya pada tanggal 13 Agustus 2020.

Prosedur Pembukaan rekening tabungan faedah nasabah harus memenuhi syaratnya yaitu menyerahkan KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) jika ada. Kemudian, nasabah datang ke *Customer Service* (CS) lalu dijelaskan oleh *Customer Service* (CS) mengenai fitur-fitur tabungan faedah. Lalu, nasabah dibukakan rekening tabungan faedah dan nasabah menyetorkan uang untuk pembukaan rekening. Selanjutnya, *Customer service* (CS) akan mencetak buku tabungan beserta setoran awal nasabah di buku tabungan dan BOS (Branch Operation Supervisor) akan mengotorisasi dan memberikan kertas yang berisi nomor PIN ATM BRISyariah. Terakhir, nasabah diberikan tabungan dan kartu ATM serta memberikan kertas yang berisi nomor pin kartu ATM nasabah.

Adapun prosedur penutupan rekening tabungan faedah yaitu nasabah membawa buku tabungan faedah, E-KTP, NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) jika ada, dan kartu ATM. Lalu nasabah diwawancarai oleh *Customer Service* (CS) dan nasabah menyampaikan keinginannya untuk menutup rekening tabungan faedah. Jika nasabah sudah yakin untuk menutup rekening tabungan faedah, maka penutupan rekening tabungan faedah akan diproses oleh *Customer Service* (CS). Kemudian, nasabah ke *teller* untuk mengambil sisa uang ditabungan kemudian dikenakan biaya penutupan rekening tabungan faedah sebesar Rp. 25.000,-. Penutupan rekening tabungan faedah hanya bisa dilakukan di Kantor Cabang pembukaan rekening.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> Wawancara dengan Bapak Yanda Agung selaku BOS (*Branch Operation Supervisor*) di Bank Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya pada tanggal 13 Agustus 2020.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *Branch Operational Supervisor* Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya Bapak Yanda Agung beliau menjelaskan bahwa faktor-faktor yang menyebabkan nasabah menutup rekening tabungan faedah iB di Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya yaitu dikarenakan jarak nasabah ke Bank BRISyariah yang cukup jauh, kurangnya pemahaman nasabah terhadap produk tabungan faedah, susah menerima transferan, mesin ATM BRISyariah yang belum tersebar diberbagai wilayah, serta biaya transaksi tarik tunai, transfer, dan cek saldo yang mahal. Penutupan rekening tabungan faedah tersebut ada yang berdasarkan permintaan nasabah dan ada yang karena mutasi tabungan nasabah tidak aktif lagi. Kemudian, Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya menindaklanjuti perihal penutupan rekening tersebut dengan cara menghubungi nasabah via telepon dan menawarkan produk tabungan faedah kembali.<sup>13</sup>

Menurut ibu yang berinisial AS selaku salah satu nasabah tabungan faedah Bank BRISyariah beliau mengatakan bahwa beliau sudah menggunakan rekening tabungan faedah sejak tahun 2018 dan yang menyebabkan beliau menutup rekening dikarenakan atas kemauan sendiri serta beliau pindah ke luar kota dan beliau beranggapan bahwa ATM Bank BRISyariah belum banyak tersebar luas dan sudah membuka rekening tabungan di bank lain. Kemudian, kurangnya loyalitas yang diberikan oleh Customer Service Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya kepada beliau seperti

---

<sup>13</sup> Wawancara dengan Bapak Yanda Agung selaku BOS (*Branch Operation Supervisor*) di Bank Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya pada tanggal 13 Agustus 2020.

halnya Customer Service memaksa beliau untuk tetap menggunakan rekening tabungan faedah.<sup>14</sup>

Kemudian, menurut ibu yang berinisial AEW selaku nasabah tabungan faedah Bank BRISyariah mengatakan bahwa faktor yang menyebabkan beliau menutup rekening tabungan faedah yaitu dikarenakan mesin ATM yang tidak tersebar diberbagai tempat dan jarak tempuh yang jauh jika ingin ke Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya.<sup>15</sup>

Menurut nasabah tabungan faedah yaitu ibu yang berinisial DA yang membuatnya menutup rekening tabungan faedah di Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya yaitu dikarenakan mahalanya biaya transaksi seperti transfer, tarik tunai, serta cek saldo dan dikarenakan mesin ATM yang tidak tersebar diberbagai tempat dan sudah membuka rekening tabungan di bank lain.<sup>16</sup>

Menurut ibu yang berinisial FY selaku nasabah tabungan faedah di Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya mengatakan bahwa faktor yang membuat beliau menutup rekening tabungan faedah yaitu jarak tempuh yang cukup jauh untuk ke Bank BRISyariah dan karena faktor perekonomian yang tidak stabil.<sup>17</sup>

Menurut ibu yang berinisial H selaku nasabah tabungan faedah Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya mengatakan bahwa beliau membuka rekening

---

<sup>14</sup> Wawancara dengan nasabah Bank BRI Syariah KCP Bandar Jaya ibu yang berinisial AS pada tanggal 19 Agustus 2020.

<sup>15</sup> Wawancara dengan nasabah Bank BRI Syariah KCP Bandar Jaya ibu yang berinisial AEW pada tanggal 19 Agustus 2020.

<sup>16</sup> Wawancara dengan nasabah Bank BRI Syariah KCP Bandar Jaya ibu yang berinisial DA pada tanggal 19 Agustus 2020.

<sup>17</sup> Wawancara dengan nasabah Bank BRI Syariah KCP Bandar Jaya ibu yang berinisial FY pada tanggal 19 Agustus 2020.

tabungan faedah sejak tahun 2014 sampai dengan tahun 2016. Kemudian, faktor penyebab beliau menutup rekening yaitu dikarenakan pelayanan *teller* yang kurang baik sehingga memmbuat beliau tidak nyaman dan tidak loyal kepada Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya.<sup>18</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa faktor penyebab nasabah menutup rekening tabungan faedah, yaitu:

1. Lokasi bank yang cukup jauh dari rumah nasabah sehingga nasabah menutup rekening tabungan faedah.
2. Produk bank yaitu tabungan faedah yang fasilitasnya belum dirasakan oleh nasabah.
3. Kurangnya loyalitas pelayanan dari pihak Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya terhadap nasabah tabungan faedah Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya.
4. Kondisi perekonomian nasabah tabungan faedah, bahwasanya kondisi perekonomian nasabah yang berbeda-beda sehingga ketika nasabah mengalami perekonomian yang buruk nasabah akan menutup rekening tabungannya atau menghabiskan tabungan yang ada dan menutupnya.

### **C. Analisis Faktor Penyebab Nasabah Menutup Rekening Tabungan Faedah**

Tabungan faedah merupakan produk simpanan yang memudahkan nasabah Bank BRISyariah untuk transaksi keuangan sehari-hari dan menggunakan akad *wadiah yad dhamanah*. Pada Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya produk tabungan faedah ini merupakan produk unggulan akan

---

<sup>18</sup> Wawancara dengan nasabah Bank BRI Syariah KCP Bandar Jaya ibu yang berinisial H pada tanggal 19 Agustus 2020.

tetapi karena fasilitasnya yang belum dirasakan nasabah seperti ringannya biaya transaksi tarik tunai, transfer, serta cek saldo yang bisa dilakukan di jaringan ATM BRI, ATM Jaringan Bersama, dan ATM jaringan Prima.

Pada dasarnya pembukaan rekening tabungan faedah ini terbilang mudah dikarenakan syarat dan ketentuannya melampirkan KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan melampirkan NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak. Setoran awal yang ringan yaitu sebesar Rp. 100.000,- serta gratis biaya administrasi bulanan dan gratis biaya kartu ATM bulanan. Kemudian, transaksinya juga bisa dilakukan melalui jaringan ATM BRI, ATM jaringan bersama, serta ATM Jaringan Prima dan jika saldo sebelum transaksi lebih besar sama dengan Rp 500.000,- maka mendapat subsidi 50% untuk biaya transaksinya.

Dalam praktiknya faktor penyebab nasabah yang menutup rekening tabungan faedah di Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya adalah faktor internal dan faktor eksternal. Di mana faktor internalnya adalah produk bank yang manfaat atau fasilitasnya belum bisa dirasakan oleh nasabah tabungan faedah dan lokasi kantor yang cukup jauh dari rumah nasabah sehingga menjadi penyebab nasabah menutup rekening tabungan faedah.

Sedangkan pada faktor internalnya yaitu kondisi perekonomian nasabah yang tidak stabil sehingga membuat nasabah berhenti menabung di Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya yang kemudian membuat mutasi tabungan nasabah tidak aktif lagi dikarenakan saldo tabungan telah berada di bawah saldo minimal.

Ternyata tidak semua faktor yang ada dalam teori menjadi faktor penentu penyebab nasabah menutup rekening tabungan faedah di Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya. Kemudian, dalam praktiknya nasabah yang melakukan penutupan rekening tabungan faedah di Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya dominan pada faktor internal yaitu produk bank yang fasilitasnya belum dirasakan oleh nasabah, lokasi kantor bank yang cukup jauh dari rumah nasabah serta kurangnya loyalitas pelayanan dari pihak Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya terhadap nasabah tabungan faedah Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya. Sedangkan faktor eksternalnya yaitu dikarenakan kondisi perekonomian nasabah yang tidak stabil.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian di Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya peneliti menyimpulkan bahwa tabungan faedah merupakan produk simpanan perorangan yang menginginkan kemudahan dalam bertransaksi sehari-hari.

Faktor penyebab nasabah yang menutup rekening tabungan faedah di Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya adalah faktor internal dan faktor eksternal. Di mana faktor internalnya adalah produk bank yang manfaat atau fasilitasnya belum bisa dirasakan oleh nasabah tabungan faedah, lokasi kantor yang cukup jauh dari rumah nasabah, dan kurangnya loyalitas pelayanan dari pihak Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya terhadap nasabah tabungan faedah Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya sehingga menjadi penyebab nasabah menutup rekening tabungan faedah. Sedangkan pada faktor eksternalnya yaitu kondisi perekonomian nasabah yang tidak stabil sehingga membuat nasabah berhenti menabung di Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya yang kemudian membuat mutasi tabungan nasabah tidak aktif lagi dikarenakan saldo tabungan telah berada di bawah saldo minimal.

#### **B. Saran**

Hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan, maka selanjutnya peneliti ingin menyampaikan saran yang sekiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait dari hasil penelitian ini. Adapun saran yang dapat peneliti sampaikan yaitu Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya harus bisa

memberikan penjelasan mengenai tabungan faedah secara jelas sehingga membuat nasabah mengerti dan bisa merasakan fasilitas dari tabungan faedah tersebut agar membuat nasabah loyal terhadap perusahaan. Kemudian, sebaiknya Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya lebih giat lagi dalam memasarkan produk tabungan faedah serta dapat menentukan segmentasi pasar dengan tepat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Boedi dan Beni Ahmad Saebani. 2014. *Metode Penelitian Ekonomi Islam (Muamalah)*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Antonio, Muhammad Syafi'i. 2001. *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ascarya. 2017. *Akad dan Produk Bank Syariah*. Depok: Rajawali Pers.
- Djamil, M. 2017. *Paradigma Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Mitra Pustaka.
- Falakh, Wildan Noer. 2017. *Upaya Peningkatan Jumlah Nasabah Tabungan Faedah di Bank BRI Syariah KC Purwokerto Banyumas*. Purwokerto: IAIN Purwokerto.
- Hendi Suhendi. 2013. *Fiqh Muamalah*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ikatan Bankir Indonesia. 2016. *Memahami Bisnis Bank*. Jakarta: Gramedia.
- Ismail. 2016. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Prenadamedia Grup.
- Karim, Adiwarmanto A. 2017. *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, (Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. 2016. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Lubis, Alfi Syahri dan Nur Rahmah Andayani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Sucofindo Batam," *Journal of Business Administration* Vol. 1, No. 2, September 2017, h. 234.
- Moleong, Lexy J. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muhamad. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Muslich, Ahmad Wardi. 2017. *Fiqh Muamalat*. Jakarta: Amzah.
- Noor, Juliansyah. 2013. *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana.

Rivai, Veithzal dan Arviyan Arifin, *Islamic Banking: Sebuah Teori, Konsep, dan Aplikasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), 573.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi*, Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suryabrata, Sumadi. 2012. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rajawali Pers.

Umam, Khotibul dan Setiawan Budi Utomo. 2017. *Perbankan Syariah; Dasar-dasar dan Dinamika Perkembangannya di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.

Prihantoro, Anjar. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Menutup Rekening Tabungan pada PT BNI Tbk Kantor Layanan Trenggalek*. Universitas Tulungagung. 2015.

Ulfah, Mutia. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Menutup Rekening Tabungan pada Bank Mandiri Syariah KCP Padang Bulan Medan*. Medan: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. 2019.

Zainudin, Muhammad. *Analisis Penurunan Jumlah Nasabah pada Produk Pembiayaan Murabahah Di BMT Suraya Sekawan Mandiri Boja Kendal*. Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo. 2015.

Wawancara dengan Bapak Suhendri selaku CS (*Customer Services*) di Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya pada tanggal 13 Agustus 2020.

Wawancara dengan Yanda Agung sebagai BOS (*Branch Operational Manajer*) di Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya. Pada tanggal 15 November 2019 pukul 13.35 WIB

Wawancara dengan Yesi Yuniarwati sebagai Customer Service di Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya. Pada tanggal 15 November 2019 pukul 14.15 WIB

<https://www.brisyariah.co.id> di akses pada tanggal 25 November 2019.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296;

Nomor : 2814/In.28.3/D.1/PP.00.9/10/2019  
Lampiran : -  
Perihal : **Pembimbing Skripsi**

16 Oktober 2019

Kepada Yth:

1. Nety Hermawati, S.H., M.A., M.H.
  2. Upia Rosmalinda, M.E.I.
- di – Tempat

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dalam rangka membantu mahasiswa dalam penyusunan Proposal dan Skripsi, maka Bapak/Ibu tersebut diatas, ditunjuk masing-masing sebagai Pembimbing I dan II Skripsi mahasiswa :

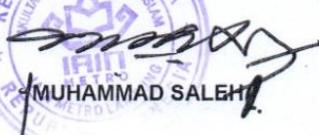
Nama : Dini Novia Safitri  
NPM : 1602100222  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah (S1-PBS)  
Judul : Analisis Faktor Penyebab Nasabah Menutup Rekening Tabungan Faedah (Studi Kasus Bank BRI Syariah KCP Bandar Jaya)

Dengan ketentuan :

1. Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan Proposal sampai selesai Skripsi :
  - a. Pembimbing I, mengoreksi outline, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi setelah pembimbing II mengoreksi.
  - b. Pembimbing II, mengoreksi Proposal, outline, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi, sebelum ke Pembimbing I.
2. Waktu penyelesaian Skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK bimbingan dikeluarkan.
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah yang di keluarkan oleh LP2M Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
4. Banyaknya halaman Skripsi antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
  - a. Pendahuluan ± 2/6 bagian.
  - b. Isi ± 3/6 bagian.
  - c. Penutup ± 1/6 bagian.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Bapak/Ibu Dosen diucapkan terima kasih.

*Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Wakil Dekan Bidang Akademik dan  
Kelembagaan  
  
MUHAMMAD SALEH



KEMENTERIAN AGAMA RI  
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
METRO

Kl. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,  
Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Dini Novia Safitri Fakultas/Jurusan : FEBI / S1 PBS  
NPM : 1602100222 Semester/TA : VIII/2020

No	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1	26 November 2019	<ul style="list-style-type: none"><li>- Cantumkan teori atau cara kerja dari wadiah yad dhamarah tersebut.</li><li>- Data jumlah nasabah dimulai pada tahun kapan.</li><li>- Buat tabel perbandingan jumlah nasabah yang membuka tabungan dan jumlah nasabah yang menutup tabungan lima tahun terakhir.</li></ul>	
2	11 Desember 2019	<ul style="list-style-type: none"><li>- Harus prolog sejarah di latar belakang masalah.</li><li>- Alasan kenapa memilih penelitian di BRISyariah KCP Bandar Jaya</li><li>- satu paragraf minimal lima baris.</li></ul>	

Dosen Pembimbing II,

Upia Rosmalinda, M.E.I  
NIP. 198612260226128602

Mahasiswa ybs,

Dini Novia Safitri  
NPM. 1602100222



KEMENTERIAN AGAMA RI  
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
METRO

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp (0725) 41507, Fax (0725) 47296,  
Email : [iaimetro@metrouniv.ac.id](mailto:iaimetro@metrouniv.ac.id) Website : [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id)

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Dini Novia Safitri Fakultas/Jurusan : FEBI / SI PBS  
NPM : 1602100222 Semester/TA : VIII/2020

No	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
3	13 Desember 2019	<ul style="list-style-type: none"><li>- Tambahkan jurnal mengenai faktor-faktor nasabah menutup rekening tabungan faedah.</li><li>- Gunakan narasi dalam UBM dimulai dari teori hingga praktek di lapangan.</li></ul>	
4	18 Desember 2019	<ul style="list-style-type: none"><li>- Rubah data di tabel perbandingan jumlah nasabah yang membuka dan menutup rekening dari persen menjadi satuan.</li><li>- Dalam penelitian relevan tambahkan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang</li><li>- Tambahkan dasar hukum mengenai tabungan wadiah</li></ul>	

Dosen Pembimbing II,

**Upia Resmalinda, M.E.I**  
NIP. 198612260226128602

Mahasiswa ybs,

**Dini Novia Safitri**  
NPM. 1602100222



KEMENTERIAN AGAMA RI  
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
METRO

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,  
Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Dini Novia Safitri Fakultas/Jurusan : FEBI / SI PBS  
NPM : 1602100222 Semester/TA : VIII/2020

No	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
5	06 Januari 2020	<ul style="list-style-type: none"><li>- Hilangkan teori bank syariah yang ada di BAB II.</li><li>- Tambahkan referensi buku yang digunakan di sumber data sekunder.</li><li>- Ubah teknik wawancara menjadi semi terstruktur.</li></ul>	
6	08 Januari 2020	Acc Proposal Bab I & II lanjut ke pembimbing I	

Dosen Pembimbing II,

**Upia Rosmalinda, M.E.I**  
NIP. 198612260226128602

Mahasiswa ybs,

**Dini Novia Safitri**  
NPM. 1602100222



KEMENTERIAN AGAMA RI  
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
METRO

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,  
Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Dini Novia Safitri Fakultas/Jurusan : FEBI /PBS (Perbankan Syari'ah)  
NPM : 1602100222 Semester/TA : VIII/2020

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Senin, 04 Mei 2020	Ace seminar	

Dosen Pembimbing I,

Nety Hermawati, S.H., M.A., M.H  
NIP. 197409042000032002

Mahasiswa ybs,

Dini Novia Safitri  
NPM. 1602100222



KEMENTERIAN AGAMA RI  
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
METRO

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34112 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,  
Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Dini Novia Safitri Fakultas/Jurusan : FEBI /PBS (Perbankan Syariah)  
NPM : 1602100222 Semester/TA : VIII/2020

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Rabu/03 Juni 2020	Perbaikan Outline	
	Kamis/11 Juni 2020	Perbaikan - APd	

Dosen Pembimbing II,

Upia Resmalinda, M.E.I

Mahasiswa ybs,

Dini Novia Safitri



KEMENTERIAN AGAMA RI  
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
METRO

Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34112 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,  
Email : @mctrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Dini Novia Safitri Fakultas/Jurusan : FEBI /PBS (Perbankan Syariah)

NPM : 1602100222 Semester/TA : VIII/2020

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Jumat, 05 Juni 2020	Acute Care Line Care of the Peri-Gig I	

Dosen Pembimbing II,

Upia Rosmalinda, M.E.I

Mahasiswa ybs,

Dini Novia Safitri



KEMENTERIAN AGAMA RI  
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
METRO

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34112 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,  
Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Dini Novia Safitri Fakultas/Jurusan : FEBI /PBS (Perbankan Syariah)  
NPM : 1602100222 Semester/TA : VIII/2020

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Rabu, 24 Juni 2020	Acc APD cacijat ke pembimbing	

Dosen Pembimbing II,

Upia Rosmalinda, M.E.I

Mahasiswa ybs,

Dini Novia Safitri



KEMENTERIAN AGAMA RI  
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
METRO

Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp (0725) 41507, Fax (0725) 47296,  
Email @metrouniv.ac.id Website www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Dini Novia Safitri Fakultas/Jurusan : FEBI /PBS (Perbankan Syariah)  
NPM : 1602100222 Semester/TA : VIII/2020

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Senin 08 Juni 2020	Tahapan Bimbingan pasca seminar. 1. Bimbingan outline dg pembimbing 2 kemudian setelah aee pembimbing 2 dilanjutkan bimbingan ke pembimbing 1 sup aee. 2. Setelah aee pembimbing 1 maka mulai menyusun BAB I s/d III sesuai outline yg sbb di aee tsb ke pembimbing 2 sup aee kemudian ke pembimbing 1. 3. Setelah aee pembimbing 1 maka mulai membuat APD.	

Dosen Pembimbing I,

Netv Hermawati, S.H., M.A., M.H  
NIP. 197409042000032002

Mahasiswa ybs,

Dini Novia Safitri  
NPM. 1602100222



KEMENTERIAN AGAMA RI  
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
METRO

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,  
Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Dini Novia Safitri Fakultas/Jurusan : FEBI /PBS (Perbankan Syariah)  
NPM : 1602100222 Semester/TA : VIII/2020

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Kamis, 11 Juni 2020	Acc outline	

Dosen Pembimbing I,

**Nety Hermawati, S.H., M.A., M.H**  
NIP. 197409042000032002

Mahasiswa ybs,

**Dini Novia Safitri**  
NPM. 1602100222



KEMENTERIAN AGAMA RI  
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
METRO

Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp (0725) 41507, Fax (0725) 47296,  
Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Dini Novia Safitri Fakultas/Jurusan : FEBI /PBS (Perbankan Syariah)  
NPM : 1602100222 Semester/TA : VIII/2020

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Senin, 06 Juli 2020	Ace APP	

Dosen Pembimbing I,

**Netv Hermawati, S.H., M.A., M.H**  
NIP. 197409042000032002

Mahasiswa ybs,

**Dini Novia Safitri**  
NPM. 1602100222



KEMENTERIAN AGAMA RI  
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
METRO

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34112 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,  
Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Dini Novia Safitri Fakultas/Jurusan : FEBI /PBS (Perbankan Syariah)  
NPM : 1602100222 Semester/TA : IX /2020

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Jum'at, 02 Oktober 2020	<ul style="list-style-type: none"><li>- Landasan teori diperbaiki terlebih dahulu sesuai dengan yang sudah diarahkan.</li><li>- footnote diperbaiki.</li><li>- Struktur organisasi disesuaikan dengan produk yang diteliti.</li></ul>	
	Rabu, 07 Oktober 2020	<p>Jelaskan mekanisme pembukaan dan penutupan rekening tabungan faedah.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- perbaiki kesimpulan</li></ul>	

Dosen Pembimbing II,

Upia Rosmalinda, M.E.I

Mahasiswa ybs,

Dini Novia Safitri  
NPM. 1602100222



KEMENTERIAN AGAMA RI  
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
METRO

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34112 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,  
Email : @metroiaiv.ac.id Website : www.metroiaiv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Dini Novia Safitri Fakultas/Jurusan : FEBI /PBS (Perbankan Syariah)  
NPM : 1602100222 Semester/TA : IX /2020

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Jumat, 06 November 2020	<ul style="list-style-type: none"><li>- Jelaskan bagaimana biaya transaksinya.</li><li>- Berikan penjelasan terkait perekonomian nasabah tabungan Faedah.</li></ul>	
	Kamis, 12 November 2020	<ul style="list-style-type: none"><li>- Penjelasan kesimpulan sesuai yang dilampirkan.</li><li>- Abstrak disesuaikan dengan kesimpulan yang sudah diperbaiki.</li><li>- Motto harus sesuai atau berkaitan dengan penelitian</li></ul>	

Dosen Pembimbing II,

Upia Rosmahinda, M.E.I

Mahasiswa ybs,

Dini Novia Safitri  
NPM. 1602100222



KEMENTERIAN AGAMA RI  
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
METRO

Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34112 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,  
Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Dini Novia Safitri Fakultas/Jurusan : FEBI /PBS (Perbankan Syari'ah)  
NPM : 1602100222 Semester/TA : IX /2020

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Selasa, 13 oktober 2020	- Di tambah lagi untuk landasan teorinya dan ditambah lagi juga pembahasannya.	
	Kamis, 29 oktober 2020	- Seharusnya semua yang ada di landasan teori ditanyakan saat wawancara ke narasabah.	

Dosen Pembimbing II,

Upia Rosmalinda, M.E.I

Mahasiswa ybs,

Dini Novia Safitri  
NPM. 1602100222



KEMENTERIAN AGAMA RI  
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
METRO

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34112 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,  
Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Dini Novia Safitri Fakultas/Jurusan : FEBI /PBS (Perbankan Syari'ah)  
NPM : 1602100222 Semester/TA : IX/2020

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Minggu, 15 November 2020	Acc Bab I & 5 /skripsi tentang ke Perbankan Syariah	

Dosen Pembimbing II,

Upia Rosmalinda, M.E.I

Mahasiswa ybs,

Dini Novia Safitri



KEMENTERIAN AGAMA RI  
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
METRO

Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,  
Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Dini Novia Safitri Fakultas/Jurusan : FEBI /PBS (Perbankan Syariah)  
NPM : 1602100222 Semester/TA : IX/2020

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Senin, 16 November 2020	Pertanyaan yang ada di APD harus terjawab di BAB IV talih kembali masalah yang belum terjawab	
	Rabu, 18 November 2020	Kesimpulan merupakan jawaban dari pertanyaan penelitian  Saran menyematkan kesimpulan	

Dosen Pembimbing I,

**Nety Hermawati, S.H., M.A., M.H**  
NIP. 197409042000032002

Mahasiswa ybs,

**Dini Novia Safitri**  
NPM. 1602100222



**KEMENTERIAN AGAMA RI  
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
METRO**

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,  
Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : Dini Novia Safitri Fakultas/Jurusan : FEBI /PBS (Perbankan Syariah)  
NPM : 1602100222 Semester/TA : IX/2020

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Kamis, 19 November 2020	Abstrak perbaikan Alur cerita disemai warna yg lebih dahulu mana yang kemudian	

Dosen Pembimbing I,

**Nety Hermawati, S.H., M.A., M.H**  
NIP. 197409042000032002

Mahasiswa ybs,

**Dini Novia Safitri**  
NPM. 1602100222



KEMENTERIAN AGAMA RI  
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
METRO

Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp (0725) 41507, Fax (0725) 47296,  
Email : @metrouniv.ac.id Website www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Dini Novia Safitri Fakultas/Jurusan : FEBI /PBS (Perbankan Syariah)

NPM : 1602100222 Semester/TA : IX/2020

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Jum'at, 20 November 2020	Ace lanjutkan ke ujian	

Dosen Pembimbing I,

Netty Hermawati, S.H., M.A., M.H  
NIP. 197409042000032002

Mahasiswa ybs,

Dini Novia Safitri  
NPM. 1602100222



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iaim@metrouniv.ac.id

**SURAT TUGAS**

Nomor: 2161/ln.28/D.1/TL.01/07/2020

Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro,  
menugaskan kepada saudara:

Nama : **DINI NOVIA SAFITRI**  
NPM : 1602100222  
Semester : 8 (Delapan)  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di BRI Syariah KCP Bandar Jaya, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "FAKTOR PENYEBAB NASABAH MENUTUP REKENING TABUNGAN FAEDAH (STUDI KASUS BANK BRI SYARIAH KCP BANDAR JAYA)".
  2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat  
mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro  
Pada Tanggal : 15 Juli 2020

Mengetahui,  
Pejabat Setempat



Wakil Dekan I,

**Drs. H. M. Saleh MA**  
NIP. 19650111 199303 1 001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : 2162/In.28/D.1/TL.00/07/2020  
Lampiran : -  
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,  
Pimpinan Cabang Pembantu BRI  
Syariah KCP Bandar Jaya  
di-  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: 2161/In.28/D.1/TL.01/07/2020, tanggal 15 Juli 2020 atas nama saudara:

Nama : **DINI NOVIA SAFITRI**  
NPM : 1602100222  
Semester : 8 (Delapan)  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di BRI Syariah KCP Bandar Jaya, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "FAKTOR PENYEBAB NASABAH MENUTUP REKENING TABUNGAN FAEDAH (STUDI KASUS BANK BRI SYARIAH KCP BANDAR JAYA)".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Metro, 15 Juli 2020

Wakil Dekan I,

  
Drs. H. M. Saleh MA  
NIP 19650111 199303 1 001



## **ALAT PENGUMPUL DATA (APD)**

### **FAKTOR PENYEBAB NASABAH MENUTUP REKENING TABUNGAN FAEDAH (Studi Kasus Bank BRI Syariah KCP Bandar Jaya)**

#### **A. Wawancara kepada *Branch Operational Manajer* Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya**

1. Bagaimana sejarah berdirinya Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya?
2. Apa visi misi di Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya?
3. Bagaimana struktur organasasi di Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya?
4. Apa yang di maksud dengan tabungan faedah di Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya?
5. Akad apa yang digunakan dalam produk tabungan faedah di Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya?
6. Mengapa nasabah menutup rekening tabungan faedah di Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya?
7. Apakah penutupan tersebut atas permintaan nasabah tabungan faedah atau dikarenakan mutasi tabungan nasabah yang tidak aktif lagi?
8. Faktor pendukung nasabah melakukan penutup rekening tabungan faedah?
9. Apakah ada tindak lanjut dari pihak bank, baik menawarkan produk tabungan faedah kembali atau menghubungi ke nasabah tersebut?

**B. Wawancara kepada *Customer Service* Bank BRISyariah KCP Bandar  
Jaya**

1. Apa saja syarat-syarat untuk membuka tabungan faedah di Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya?
2. Apa saja fasilitas yang didapatkan dalam tabungan faedah di Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya?
3. Bagaimana cara menutup tabungan faedah di Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya?

**C. Wawancara kepada nasabah**

1. Sudah berapa lama anda menjadi nasabah tabungan faedah di Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya?
2. Bagaimana tanggapan anda mengenai produk tabungan faedah di Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya?
3. Mengapa anda menutup rekening tabungan faedah di Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya?
4. Setelah anda menutup rekening tabungan faedah di Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya, apakah anda membuka rekening di Bank lain?



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
UNIT PERPUSTAKAAN**

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
M E T R O Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iain@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA  
Nomor : P-908/In.28/S/U.1/OT.01/11/2020**

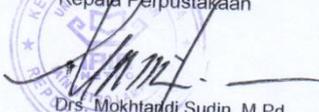
Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : DINI NOVIA SAFITRI  
NPM : 1602100222  
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ S1. Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2019 / 2020 dengan nomor anggota 1602100222.

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas dari pinjaman buku Perpustakaan dan telah memberi sumbangan kepada Perpustakaan dalam rangka penambahan koleksi buku-buku Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 17 November 2020  
Kepala Perpustakaan  
  
Drs. Mokhtardi Sudin, M.Pd  
NIP.195808311981031001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296  
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI**

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa:

Nama : Dini Novia Safitri  
NPM : 1602100222  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Judul : Faktor Penyebab Nasabah Menutup Rekening Tabungan Faedah (Studi Kasus Bank BRI Syariah KCP Bandar Jaya)  
Status : LULUS

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dari "Skripsi" dengan menggunakan aplikasi *Turnitin Score 14%*.

Demikian keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 30 November 2020  
Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah

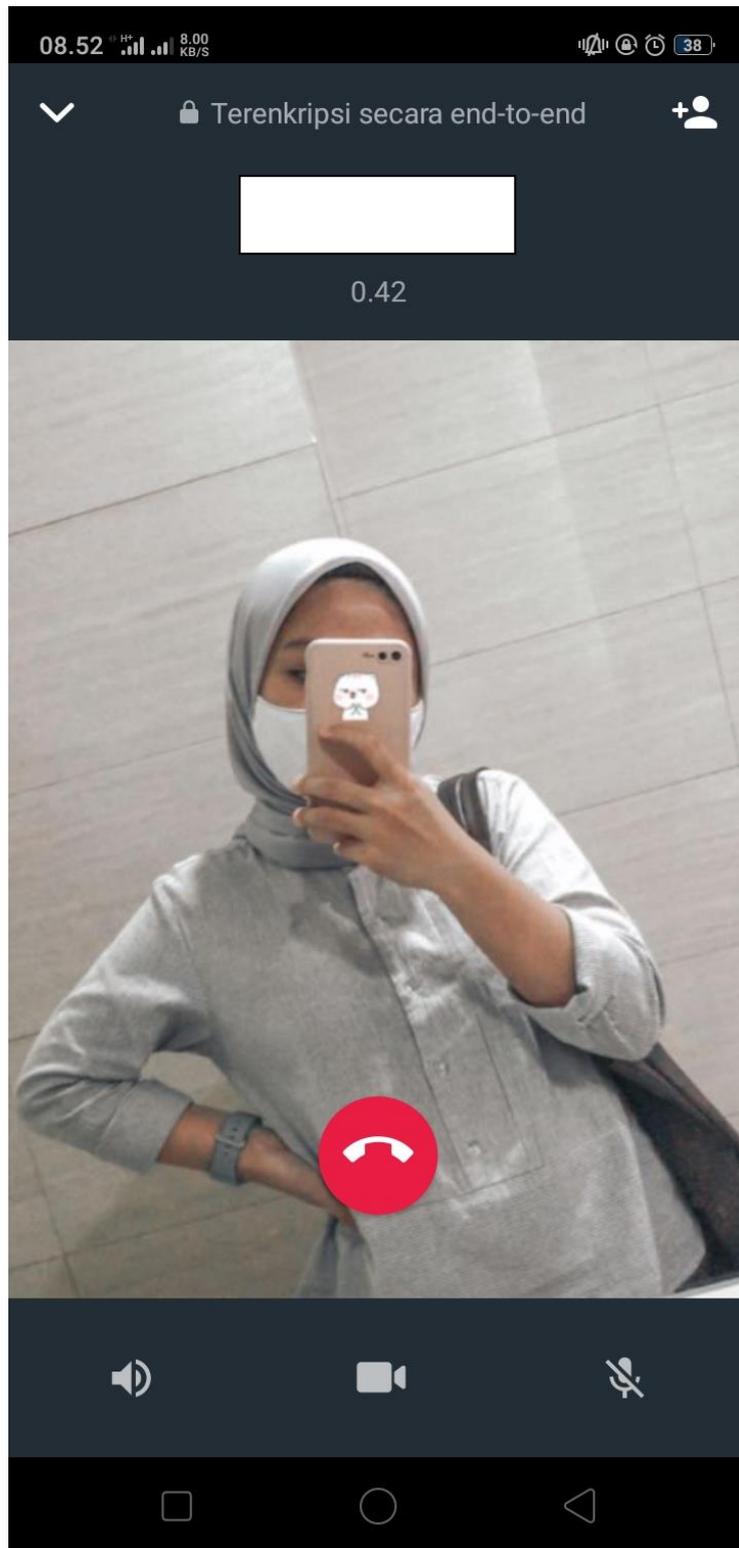
  
**Reonika Puspitasari, M.E.Sy**  
NIP. 19920221 201801 2 001



**Wawancara dengan Bapak Yanda Agung selaku *Branch Operational Supervisor (BOS)* Bank BRISyariah Bandar Jaya**



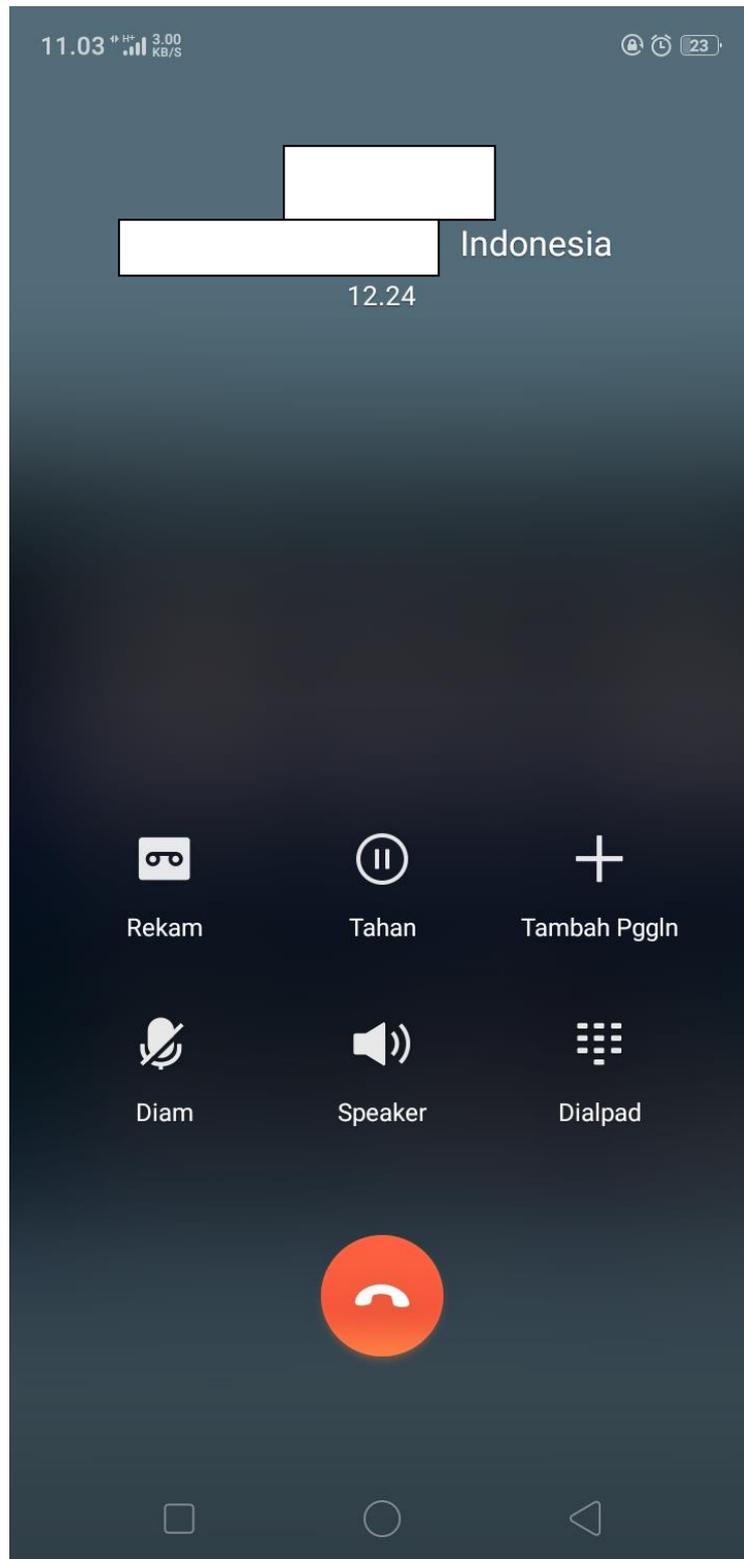
**Wawancara dengan Bapak Suhendri selaku *Customer Service (CS)* Bank BRISyariah Bandar Jaya**



**Wawancara dengan Ibu Berinisial DA Selaku Nasabah Tabungan Faedah Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya**



**Wawancara dengan Nasabah Berinisial H selaku Nasabah Tabungan Faedah Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya**



**Wawancara dengan Nasabah Beinisial AS selaku Nasabah Tabungan Faedah Bank BRI Syariah KCP Bandar Jaya**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Peneliti bernama Dini Novia Safitri, lahir pada tanggal 26 November 1997 di Mataram Baru, Kabupaten Lampung Timur. Peneliti anak kedua dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Endang Nasihin dan Ibu Supatmi Ningsih. Beretempat tinggal di Desa Semuli Raya RT.002 RW.003, Kecamatan Abung Semuli, Kabupaten Lampung Utara, Lampung.

Peneliti telah menempuh pendidikan formalnya di TK Bhakti Angkasa Semuli Raya pada tahun 2004, kemudian melanjutkan pendidikan di SD Negeri 02 Semuli Raya lulus pada tahun 2010, lalu melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 1 Abung Semuli lulus pada tahun 2013, selanjutnya melanjutkan pendidikan di SMK Negeri 1 Abung Selatan jurusan Teknik Komputer dan Jaringan lulus pada tahun 2016. Setelah itu peneliti pada tahun 2016 terdaftar sebagai Mahasiswi Jurusan S1 Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, melalui seleksi penerimaan mahasiswa jalur UM-Mandiri. Pada masa akhir studi, peneliti mempersembahkan skripsi yang berjudul **“Faktor Penyebab Nasabah Menutup Rekening Tabungan Faedah (Studi Kasus Bank BRI Syariah KCP Bandar Jaya)”**.