

**SKRIPSI**

**FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB NASABAH MENUTUP  
REKENING DI BANK MUAMALAT PAREPARE**



**OLEH**

**WE BENG RI GAU  
NIM: 18.2300.065**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PAREPARE**

**2023 M/ 1444 H**

**FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB NASABAH MENUTUP  
REKENING DI BANK MUAMALAT PAREPARE**



**OLEH:**

**WE BENG RI GAU  
NIM: 18.2300.065**

Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S. E)  
Pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri Parepare


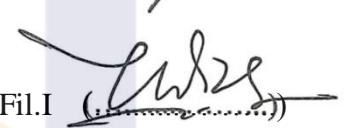
**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PAREPARE**

**2023 M/1444 H**

### PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Faktor-Faktor Penyebab Nasabah Menutup Rekening di Bank Muamalat Parepare  
Nama Mahasiswa : We Beng Ri Gau  
Nomor Induk Mahasiswa : 18.2300.065  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
B.4298/In.39.8/PP.00.9/10/2021

Disetujui oleh

Pembimbing Utama : Drs. Moh. Yasin Soumena, M.Pd ()  
NIP : 196103201994031004  
Pembimbing Pendamping : Dr. Andi Bahri S, M.E., M.Fil.I ()  
NIP : 197811012009121003

Mengetahui:

Dekan,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam




Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag  
NIP. 19710208 200112 2 002

**PENGESAHAN KOMISI PENGUJI**

Judul Skripsi : Faktor-Faktor Penyebab Nasabah Menutup Rekening di Bank Muamalat Parepare  
Nama : We Beng Ri Gau  
Nim : 18.2300.065  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
No. B.4298/In.39.8/PP.00.9/10/2021  
Tanggal Kelulusan : 27 Juli 2023


Disahkan oleh Komisi Penguji

Drs. Moh. Yasin Soumena, M.Pd (Ketua)   
Dr. Andi Bahri S, M.E., M.Fil.I (Sekretaris)   
Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag (Anggota)   
Arwin, S.E., M.Si (Anggota) 

Mengetahui:

Dekan,  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



  
Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag  
NIP. 19710208 200112 2 002

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إِنَّ الْحَمْدَ لِلَّهِ نَحْمَدُهُ وَنَسْتَعِينُهُ وَنَسْتَغْفِرُهُ وَنَعُوذُ بِاللَّهِ مِنْ شُرُورِ أَنْفُسِنَا وَسَيِّئَاتِ أَعْمَالِنَا  
مَنْ يَهْدِهِ اللَّهُ فَلَا مُضِلَّ لَهُ وَمَنْ يَضِلَّ فَلَا هَادِيَ لَهُ أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَأَشْهَدُ أَنَّ  
مُحَمَّدًا عَبْدُهُ وَرَسُولُهُ أَمَا بَعْدُ

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah swt. Berkat hidayah, rahmat, taufik dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan tulisan ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S. E) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Parepare. Oleh karena itu, tiada kata yang terindah selain ucapan syukur tak terhingga karena penulis dapat menyelesaikan tulisan ini yang berjudul “Faktor-Faktor Penyebab Nasabah Menutup Rekening di Bank Muamalat Parepare” tepat pada waktunya. Serta tak lupa penulis kirimkan shalawat dan salam kepada junjungan baginda Muhammad SAW, sebagai sumber semangat, panutan serta motivator dalam menjalankan kehidupan sehari-hari.

Penulis menghaturkan banyak terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ayahanda Zainuddin NZ dan Ibunda Andi Nuraeni tercinta beserta kedua adik saya La Tenro Aji dan La Tenri Lolo dimana dengan pembinaan dan berkah doa tulusnya, penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik tepat padawaktunya.

Penulis telah banyak menerima bimbingan dengan bantuan dari Bapak Drs. Moh. Yasin Soumena, M.Pd dan Bapak Dr. Andi Bahri S, M.E., M.Fil.I selaku Pembimbing Utama dan Pembimbing Pendamping, atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan, penulis ucapkan terima kasih.

Selanjutnya, penulis juga menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Hannani, M, Ag. Selaku Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan IAIN Parepare.
2. Ibu Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas pengabdian beliau serta arahnya yang diberikan mampu menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.
3. Bapak I Nyoman Budiono, M.M, Selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah, yang telah meluangkan waktunya dan memberikan arahan dalam mendidik penulis selama ada di IAIN Parepare.
4. Ibu Rusnaena, M.Ag, Selaku Dosen Penasehat Akademik (PA), yang telah meluangkan waktunya dan memberikan arahan dalam mendidik penulis selama ada di IAIN Parepare.
5. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
6. Kepala Perpustakaan IAIN Parepare beserta jajarannya yang telah melayani dan menyediakan referensi terkait dengan judul penelitian penulis.
7. Para staf akademik, staf rektor, dan khususnya staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membantu dan melayani penulis dengan baik.
8. Keluarga besar IAIN Parepare, khususnya teman-teman seperjuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah atas dukungan, semangat, serta kerjasamanya.
9. Pimpinan beserta staf Bank Muamalat KCP Parepare yang telah mengizinkan penulis untuk meneliti dan mengambil data di Bank Muamalat KCP Parepare.
10. Nasabah Bank Muamalat KCP Parepare yang telah menjadi responden dalam

penelitian dan juga memberikan informasi yang sejujurnya kepada penulis.

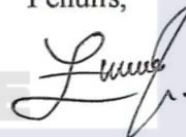
11. Terkhusus (Muh. Taqwin Jayadi, Nurul Hidayah, Indrianti Fitriana, Meisya Elvira, Rika Jayadi, Arsy Anandasari), dan teman-teman saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih telah memberikan saya masukan serta semangat dalam mengerjakan penyelesaian skripsi ini.

Penulis tak lupa pula mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik moril maupun material hingga tulisan ini dapat diselesaikan. Semoga Allah swtberkenan menilai segala kebajikan sebagai amal jariyah dan memberikan rahmat dan pahala-Nya.

Akhirnya penulis menyampaikan kiranya pembaca berkenan memberikan saran dan kritikan yang sifatnya membangun sehingga penulis dapat berkarya yang lebih baik pada masa yang akan datang. Aamiin

Parepare, 03 Juli 2023  
10 Dzulhijjah 1444 H

Penulis,



We Beng Ri Gau  
NIM. 18.2300.065

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

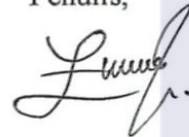
Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : We Beng Ri Gau  
NIM : 18.2300.065  
Tempat/Tgl Lahir : Parepare, 15 Mei 2000  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul Skripsi : Faktor-faktor Penyebab Nasabah Menutup Rekening di Bank Muamalat Parepare

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi ini dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 03 Juli 2023  
10 Dzulhijjah 1444 H

Penulis,



We Beng Ri Gau  
NIM. 18.2300.065



## ABSTRAK

**We Beng Ri Gau**, *Faktor-faktor Penyebab Nasabah Menutup Rekening di Bank Muamalat Parepare*, (dibimbing oleh Moh. Yasin Soumena dan Andi Bahri S).

Perubahan besar terjadi pada industri perbankan di Indonesia dimana terjadi pergeseran lini bisnis dari perbankan yang berfokus pada nasabah korporasi bergeser menjadi sebuah perbankan dengan fokus utama memberikan pelayanan kepada nasabah individu. Penelitian ini bertujuan sebagai berikut (1) Untuk mengetahui alasan nasabah untuk menutup rekening di Bank Muamalat Parepare, (2) Untuk mengetahui langkah apa yang dilakukan Bank Muamalat Parepare agar nasabah tidak menutup rekening.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan penelitian kualitatif. Sumber data pada penelitian ini yaitu data primer dan sekunder. Sumber data primer diperoleh melalui wawancara dengan pegawai dan nasabah Bank Muamalat KCP Parepare. Sementara untuk sumber data sekunder yaitu buku, laporan, dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil yang diperoleh peneliti ini. 1) Alasan nasabah menutup rekening tabungan, yaitu disebabkan oleh faktor eksternal dan internal. Faktor internal disebabkan produk tabungan, pelayanan *customer service*, lokasi kantor serta keberadaan mesin ATM Bank Muamalat yang belum tersebar luas di seluruh wilayah. Faktor eksternal berupa kondisi ekonomi. 2) Langkah yang dilakukan Bank Muamalat Parepare agar nasabah tidak menutup rekening, yaitu melakukan pembinaan dan peningkatan kinerja *customer service* serta melakukan komunikasi yang intensif kepada nasabah.

**Kata Kunci** : Bank Syariah, *Customer Service*, Nasabah.

## DAFTAR ISI

SAMPUL.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING .....	iii
PENGESAHAN KOMISI PENGUJI.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	viii
ABSTRAK .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Tinjauan Penelitian Relevan.....	8
B. Tinjauan Teori .....	10
1. Teori Perilaku Konsumen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Teori Bank Syariah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

C. Kerangka Konseptual .....	20
D. Kerangka Pikir .....	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	33
B. Waktu Penelitian.....	34
C. Fokus Penelitian .....	34
D. Jenis dan Sumber Data .....	34
E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data .....	36
F. Uji Keabsahan Data .....	37
G. Teknik Analisis Data .....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	43
A. Alasan Nasabah Untuk Menutup Rekening di Bank Muamalat Parepare ..	43
B. Langkah Yang Dilakukan Bank Muamalat Parepare Agar Nasabah Tidak Menutup Rekening .....	58
BAB V PENUTUP.....	69
A. Simpulan.....	69
B. Saran .....	70
DAFTAR PUSTAKA .....	72
LAMPIRAN.....	74
BIOGRAFI PENULIS .....	91

## DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Halaman
1.1	Nasabah Yang Menutup Rekening Tabungan di Bank Muamalat KCP Parepare Dari Tahun 2019 Sampai Tahun 2022	5



## DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
2.1	Bagan Kerangka Pikir	33



## DAFTAR LAMPIRAN

No. Lamp.	Judul Lampiran	Halaman
1	Permohonan Izin Penelitian Fakultas	75
2	Rekomendasi Penelitian DPMPTSP	76
3	Surat Telah Melaksanakan Penelitian	77
4	Instrumen Penelitian	78
5	Surat Keterangan Wawancara	81
6	Dokumentasi	87



## PEDOMAN TRANSLITERASI

### 1. Transliterasi

#### a. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda.

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Tha	Th	te dan ha
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Dhal	Dh	de dan ha
ر	Ra	R	Er

ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Shad	ṣ	es (dengan titik dibawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik dibawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik dibawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik dibawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik keatas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qof	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En



و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun. Jika terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (')

### b. Vokal

1) Vokal tunggal (*monoftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Fathah	A	A
إ	Kasrah	I	I
أ	Dammah	U	U

2) Vokal rangkap (*diftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أِي	fathah dan ya	Ai	a dan i
أُو	fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : kaifa

حَوْل : haula

**c. Maddah**

Maddah atau vocal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
آ/أِي	fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis diatas
إِي	kasrah dan ya	Ī	i dan garis diatas
وُ	dammah dan wau	Ū	u dan garis diatas

Contoh:

مَاتَ : māta

رَمَى : ramā

قِيلَ : qīla

يَمُوتُ : yamūtu

**d. Ta Marbutah**

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua:

- 1). *Ta marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah [t]
- 2). *Ta marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbutah* itu ditransliterasikan dengan *ha (h)*.

Contoh:

رَوْضَةُ الْجَنَّةِ : *Rauḍah al-jannah* atau *Rauḍatul jannah*

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *Al-madīnah al-fāḍilah* atau *Al-madīnatul fāḍilah*

الْحِكْمَةُ : *Al-hikmah*

#### e. *Syaddah (Tasydid)*

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydid (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda syaddah. Contoh:

رَبَّانَا : *Rabbanā*

نَجَّيْنَا : *Najjainā*

الْحَقُّ : *Al-Haqq*

الْحَجُّ : *Al-Hajj*

نُعْمٌ : *Nu'ima*

عَدُوٌّ : *'Aduwwun*

Jika huruf ع bertasydid diakhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah (يَ), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah (i)*.

Contoh:

عَرَبِيٌّ : ‘Arabi (bukan ‘Arabiyy atau ‘Araby)

عَلِيٌّ : “Ali (bukan ‘Alyy atau ‘Aly)

#### f. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf لا (*alif lam ma’rifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasikan seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiah* maupun huruf *qamariah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari katayang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-). Contoh:

Contoh:

الشَّمْسُ	:	<i>al-syamsu</i> (bukan <i>asy-syamsu</i> )
الزَّلْزَلَةُ	:	<i>al-zalzalāh</i> (bukan <i>az-zalzalāh</i> )
الْفَلَسَفَةُ	:	<i>al-falsafah</i>
الْبِلَادُ	:	<i>al-bilādu</i>

#### g. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (‘) hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan arab ia berupa alif. Contoh:

تَأْمُرُونَ	:	<i>ta’murūna</i>
النَّوْءُ	:	<i>al-nau’</i>

سَيِّءٌ : *syai'un*

أَمْرٌ : *umirtu*

#### h. Kata Arab yang lazim digunakan dalam bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata *Al-Qur'an* (dar *Qur'an*), *Sunnah*.

Namun bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab maka mereka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

*Fī ḡilāl al-qur'an*

*Al-sunnah qabl al-tadwin*

*Al-ibārat bi 'umum al-laḡz lā bi khusus al-sabab*

#### i. *Laḡz al-Jalālah* (الله)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jar dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudaf ilahi* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah. Contoh:

دِينُ اللَّهِ *Dīnullah*      بِاللَّهِ *billah*

Adapun *ta marbutah* di akhir kata yang disandarkan kepada *laḡz al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُم فِي رَحْمَةِ اللَّهِ *Hum fī rahmmatillāh*

## j. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga berdasarkan kepada pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (*al-*), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (*Al-*). Contoh:

*Wa mā Muhammadun illā rasūl*

*Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lalladhī bi Bakkata mubārakan*

*Syahru Ramadan al-ladhī unzila fih al-Qur'an*

*Nasir al-Din al-Tusī*

*Abū Nasr al-Farabi*

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata *Ibnu* (anak dari) dan *Abū* (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh:

*Abū al-Walid Muhammad ibnu Rusyd*, ditulis menjadi: *Ibnu Rusyd*, *Abū al-Walīd Muhammad* (bukan: *Rusyd*, *Abū al-Walid Muhammad Ibnu*)

*Naşr Hamīd Abū Zaid*, ditulis menjadi *Abū Zaid*, *Naşr Hamīd* (bukan: *Zaid*, *Naşr Hamīd Abū*)

## 2. Singkatan

Beberapa singkatan yang di bakukan adalah:

swt.	=	<i>subḥānāhu wa ta‘āla</i>
saw.	=	<i>ṣallallāhu ‘alaihi wa sallam</i>
a.s	=	<i>‘alaihi al-sallām</i>
H	=	Hijriah
M	=	Masehi
SM	=	Sebelum Masehi
l.	=	Lahir Tahun
w.	=	Wafat Tahun
QS../...: 4	=	QS al-Baqarah/2:187 atau QS Ibrahim/..., ayat 4
HR	=	Hadis Riwayat

Beberapa singkatan dalam bahasa Arab

ص	=	صفحة
دم	=	بدون مكان
صلعم	=	صلى الله عليه وسلم
ط	=	طبعة
دن	=	بدون ناشر
الخ	=	إلى آخرها/إلى آخره
ج	=	جزء

beberapa singkatan yang digunakan secara khusus dalam teks referensi perlu di jelaskan kepanjangannya, diantaranya sebagai berikut:

ed. : editor (atau, eds. [kata dari editors] jika lebih dari satu orang editor). Karena dalam bahasa indonesia kata “edotor” berlaku baik untuk satu atau lebih editor, maka ia bisa saja tetap disingkat ed. (tanpa s).

et al. : “dan lain-lain” atau “ dan kawan-kawan” (singkatan dari *et alia*). Ditulis dengan huruf miring. Alternatifnya, digunakan singkatan dkk.(“dan kawan-kawan”) yang ditulis dengan huruf biasa/tegak.

Cet. : Cetakan. Keterangan frekuensi cetakan buku atau literatur sejenis.

Terj : Terjemahan (oleh). Singkatan ini juga untuk penulisan karta terjemahan yang tidak menyebutkan nama penerjemahnya

Vol. : Volume. Dipakai untuk menunjukkan jumlah jilid sebuah buku atau ensiklopedia dalam bahasa Inggris. Untuk buku-buku berbahasa Arab biasanya digunakan juz.

No. : Nomor. Digunakan untuk menunjukkan jumlah nomor karya ilmiah berkala seperti jurnal, majalah, dan sebagainya.



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Seiring berkembangnya zaman, masyarakat di negara maju dan berkembang pasti membutuhkan bank sebagai tempat untuk melakukan transaksi keuangannya. Masyarakat menganggap bank merupakan lembaga keuangan yang aman dalam melakukan berbagai macam aktivitas keuangan. Aktivitas keuangan yang paling sering dilakukan di negara maju dan negara berkembang ialah aktivitas penyimpanan dan penyaluran dana.

Di 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 dan penyaluran dana saja, tetapi juga terhadap pelayanan jasa yang ditawarkan oleh bank.<sup>1</sup>

Lembaga perbankan merupakan lembaga keuangan yang berperan dalam hal keuangan yang menjadi penunjang pada permasalahan-permasalahan ekonomi masyarakat. Ini menjadi bagian dari tujuan perbankan yang mempunyai peranan dan memicu pembangunan negara. Perbankan sangat mengharapkan masyarakat bisa bekerjasama dengan baik serta memenuhi kebutuhan perihal keuangan dan pembiayaan, inilah yang akhirnya menjadi sebuah alasan setiap bank ingin mempunyai perbedaan dengan bank lainnya. Ketertarikan tiap nasabah untuk

---

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

menjaga kepercayaannya pada tiap bank juga dilihat dari cara dan pelayanan tiap bank sendiri.

Indonesia merupakan negara yang mayoritas penduduknya beragama Islam. Dengan adanya lembaga perbankan akan memudahkan umat beragama dalam melakukan transaksi maupun proses pengenalan produk bank berbasis syariah. Setiap bank akan memberikan pelayanan dan kemudahan pada tiap nasabah yang melakukan transaksi. Hal ini dilakukan baik pada bank konvensional maupun syariah sifatnya. Awal mula kemunculan bank yang ada di Indonesia adalah bank konvensional, sehingga pada akhirnya dibuatlah bank berbasis syariah. Bank syariah dilatarbelakangi dengan keinginan umat Islam yang akan menghilangkan kebiasaan riba pada proses serta berlandaskan pada hukum-hukum syariat Islam.

Perkembangan industri perbankan syariah di dunia diawali dari aspirasi masyarakat di Negara-negara mayoritas muslim untuk memiliki sebuah alternatif sistem perbankan yang Islami. Selain itu, masyarakat meyakini bahwa sistem perbankan syariah yang menerapkan bagi hasil sangat menguntungkan, baik untuk nasabah maupun untuk pihak bank syariah.<sup>2</sup>

Perbankan syariah atau perbankan Islam adalah suatu sistem perbankan yang dikembangkan berdasarkan syariah (hukum Islam). Usaha pembentukan sistem ini didasari oleh larangan dalam agama Islam untuk memungut maupun meminjam dengan bunga atau disebut dengan kata lain riba. Hal ini lebih diperkuat lagi dengan pendapat para ulama yang ada di Indonesia yang diwakili oleh fatwa MUI nomor 1 tahun 2004 tentang bunga yang intinya mengharamkan bunga bank yang

---

<sup>2</sup>Ali Syukron, "Dinamika Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia", (jurnal, STAI Darul ulum Banyuwangi, 2013), h.29

didalamnya terdapat unsur-unsur riba yang menjadi ciri utama bank syariah pun ternyata memiliki akar pada ajaran-ajaran agama non Islam.<sup>3</sup>

Dengan lahirnya bank syariah yang beroperasi berdasarkan sistem bagi hasil sebagai alternatif pengganti bunga pada bank-bank konvensional merupakan peluang bagi umat islam untuk memanfaatkan jasa bank seoptimal mungkin. Merupakan peluang karena umat islam akan berhubungan dengan perbankan dengan tenang, tanpa keraguan dan didasari oleh motivasi keagamaan yang kuat di dalam memobilisasi dana masyarakat untuk pembiayaan pembangunan ekonomi umat.

Peluang tersebut tidak hanya dirasakan oleh umat islam saja, tetapi juga oleh umat non-Muslim, karena bank Islam dinilai terbukti mampu menjadi sasaran penunjang pembangunan ekonomi yang handal dan dapat beroperasi secara sehat, karena di dalam operasinya terkandung misi kebersamaan antara nasabah dengan bank. Selain itu Bank Islam dinilai mampu hidup berdampingan secara serasi dan kompetisi secara sehat dan wajar dengan bank-bank konvensional yang telah ada, karena Bank Islam tidak bersifat eksklusif untuk umat Islam saja, tetapi tidak ada larangan bagi umat non-Islam untuk melakukan hubungan dengan bank Islam.<sup>4</sup>

Dari perspektif teoritis, perbankan syariah berbeda dengan bank konvensional karena bank syariah menerapkan prinsip-prinsip syariah (hukum islam). Sumber hukum yang utama adalah al-quran dan hadits. Dengan berkembangnya perbankan syariah, ternyata bank syariah masih belum menjadi pilihan utama masyarakat dalam

---

<sup>3</sup>Irnawati Indi, “Faktor-faktor yang mempengaruhi minat Masyarakat Menabung di Bank Syariah (Studi kasus pada masyarakat di kecamatan Rappocini kota Makassar)”, (Jurnal fakultas ekonomi, Universitas Negeri Makassar, 2021), h.2

<sup>4</sup>Siti Novira Putricia, “Pengaruh bagi hasil pada produk tabungan Mudharabah Terhadap minat menabung Nasabah di Bank Muamalat KCP KM 6 Palembang”, (Jurnal, STEBIS IGM Palembang, 2021), h.153

menentukan transaksi keuangan, meskipun pertumbuhan aset perbankan syariah mengalami peningkatan signifikan setiap tahun.

Disisi lain perkembangan perbankan syariah di Indonesia masih banyak mengalami kendala. Pada kenyataannya mayoritas nasabah perbankan syariah merupakan nasabah yang mengedepankan motif keuntungan, sehingga dapat berpindah ketika suku bunga simpanan di bank konvensional lebih menguntungkan. Kelompok nasabah ini biasanya mempunyai rekening ganda, baik di bank syariah maupun bank konvensional. Hanya sebagian nasabah yang benar-benar menyimpan dananya di bank syariah karena alasan religius. Sebagiannya lagi karena faktor terpaksa misalnya mengikuti aturan kampus maupun tempat bekerja yang kerja sama dengan bank syariah.

Kendala lain yang dihadapi oleh perbankan syariah ialah sosialisasi ke masyarakat masih kurang. Sosialisasi tidak hanya sekedar memperkenalkan keberadaan bank syariah di suatu tempat, tetapi juga memperkenalkan mekanisme, produk bank syariah dan instrumen keuangan bank syariah kepada masyarakat. Informasi yang mereka peroleh hanya sekilas tentang bank syariah. Dan sulitnya akses-akses bank syariah menjadi salah satu alasan masyarakat lebih akrab dan memilih bank konvensional. Secara mudahnya, pandangan masyarakat terhadap bank syariah tergantung dengan apa yang mereka ketahui. Jika pengetahuan tentang bank syariah rendah maka dalam memandang dan keinginan untuk menjadi nasabah bank syariah tentunya rendah pula.<sup>5</sup>

Berikut tabel nasabah yang menutup rekening tabungan di Bank Muamalat KCP Parepare dari tahun 2019 sampai tahun 2022:

---

<sup>5</sup> Ismail, *Perbankan Syariah*. ( Jakarta: Kencana Prenada Media Group 2011), h. 29.

**Tabel 1.1 Nasabah Yang Menutup Rekening Tabungan iB Hijrah di Bank Muamalat KCP Parepare Dari Tahun 2019 Sampai Tahun 2022**

Tahun	Jumlah Nasabah yang Menutup Tabungan
2019	13 Number of Account
2020	11 Number of Account
2021	11 Number of Account
2022	09 Number of Account

*Sumber: Bank Muamalat Kota Parepare*

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa semakin bertambahnya tahun yakni dari tahun 2019 sampai tahun 2022, semakin bertambah pula jumlah nasabah yang menutup tabungan di Bank Muamalat Kota Parepare. Hal ini dilihat dari semakin berkurangnya jumlah NOA (*Number of Account*). *Number Of Account* adalah jumlah rekening yang ada di suatu Bank. NOA tidak mengacu kepada berapa banyaknya nasabah. NOA hanya mengacu kepada berapa banyaknya rekening yang ada di suatu Bank. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan suatu penelitian mengenai **“Faktor-Faktor Penyebab Nasabah Menutup Rekening di Bank Muamalat Parepare”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulis merumuskan permasalahannya yaitu:

1. Apa yang menjadi alasan nasabah untuk menutup rekening di Bank Muamalat Parepare?

2. Langkah apa yang dilakukan Bank Muamalat Parepare agar nasabah tidak menutup rekening?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan penelitian, adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui alasan nasabah untuk menutup rekening di Bank Muamalat Parepare.
2. Untuk mengetahui langkah apa yang dilakukan Bank Muamalat Parepare agar nasabah tidak menutup rekening.

### **D. Kegunaan Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan sebagai referensi bila diadakan penelitian lebih lanjut khususnya ada pihak yang ingin mempelajari mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menutup rekening di Bank Muamalat Parepare.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti

Penelitian ini berguna untuk menerapkan ilmu yang diperoleh diperguruan selama ini serta untuk menambah wawasan peneliti. Penelitian ini juga sebagai syarat untuk mendapatkan gelar sarjana dari Program Studi Perbankan Syariah di Institut Agama Islam Negeri Parepare.

b. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan mampu digunakan sebagai bahan pertimbangan atau masukan kepada Bank Muamalat Parepare dalam mengevaluasi faktor-faktor yang berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menutup rekening.

c. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan di bidang perbankan.

d. Bagi Masyarakat Luas

Penelitian ini membantu masyarakat luas untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan oleh suatu bank sudah memenuhi standar atau tidak. Masyarakat akan lebih mudah dalam memberikan penelitian terhadap kinerja bank syariah di Indonesia setelah membaca proposal ini. Setelah mengetahui dan memahami kinerja pada bank-bank tersebut maka masyarakat akan memberikan tanggapan atau masukan untuk perbaikan kinerja suatu karyawan bank dalam melayani nasabahnya.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Penelitian Relevan

Setelah melakukan penelusuran dan penelaahan terhadap berbagai literatur, peneliti tidak menemukan penelitian terdahulu yang secara spesifik membahas mengenai Faktor-faktor Penyebab Nasabah Menutup Rekening di Bank Muamalat Parepare. Beberapa studi sebelumnya kemudian dijadikan sebagai rujukan penelitian sebelumnya yang telah dibahas dan berhubungan dengan penelitian ini yaitu:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Kartika Wulandari pada tahun 2022, jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Mataram yang berjudul “Analisis Faktor Penyebab Nasabah Menutup Tabungan di Bank Muamalat KC Bima Soetta 2”. Penelitian ini mengkaji tentang faktor internal dan faktor eksternal nasabah menutup tabungan di Bank Muamalat KC Bima Soetta 2.<sup>6</sup>
2. Penelitian yang dilakukan oleh Randy Pribadi yang berjudul “Prosedur pelayanan transaksi penutupan rekening simpanan studi kasus pada Bank Syariah Mandiri KCP Sudirman Pekanbaru.” Hasil penelitian bahwa faktor yang melandasi nasabah menutup rekening simpanan pada Bank Syariah Mandiri KCP Sudirman Pekanbaru adalah :

---

<sup>6</sup> Kartika Wulandari, “Analisis Faktor Penyebab Nasabah Menutup Tabungan di Bank Muamalat KC Bima Soetta 2”, (Universitas Islam Negeri Mataram 2022), h.11



- a. Pindah ke bank lain  
Nasabah lebih tertarik pada bank lain yang menawarkan fitur yang lebih menguntungkan, seperti saldo yang minim lebih rendah
  - b. Masuk daftar hitam Indonesia (DHN)  
Nasabah masuk DHN karena, mengeluarkan Cek/BG kosong nominal lebih dari Rp. 500.000.000,-
  - c. Nasabah membutuhkan dana mendesak  
Ketika nasabah membutuhkan dana mendesak seperti sakit dan membutuhkan dana yang banyak maka nasabah akan menarik semua dananya yang ada di bank dan menutup rekening tersebut.
  - d. Investasi beli tanah atau rumah bangunan  
Nasabah merasa kurang menguntungkan dananya dikembangkan di bank, jadi memutuskan untuk berinvestasi dengan membeli tanah atau rumah yang lebih menguntungkan.
3. 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 yang ditimbulkan oleh faktor internal dan faktor eksternal.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup>Muhammad Zainudin, *Analisis Penurunan Jumlah Nasabah pada Produk Pembiayaan Murabahah di BMT Surya Sekawan Mandiri Boja Kendal* (Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo), 2015, hal. 45.

Berdasarkan penelitian tersebut terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian ini yaitu, persamaannya terletak pada penelitian yang ditulis oleh Kartika Wulandari dan Randy Pribadi dimana pembahasannya yang sama-sama membahas penutupan rekening pada Bank. Sedangkan, perbedaannya yaitu penelitian yang ditulis oleh Muhammad Zainudin fokus terhadap penurunan jumlah nasabah pada produk pembiayaan. Dan perbedaan lainnya, yaitu dalam penelitian yang ditulis oleh Kartika Wulandari fokus penelitiannya pada Bank Syariah Indonesi KC Bima Soetta 2 sedangkan penelitian penulis fokus pada Bank Muamalat Parepare.

## **B. Tinjauan Teori**

### **1. Teori Perilaku Konsumen**

Perilaku konsumen adalah tindakan langsung yang terlibat dalam mendapatkan, mengonsumsi, dan menghabiskan produk dan jasa, termasuk proses keputusan yang mendahului dan menyusuli tindakan ini. Menurut Mowen dan Minor, perilaku konsumen adalah studi tentang unit pembelian dan proses pertukaran yang melibatkan perolehan, konsumsi berbagai produk, jasa, pengalaman serta ide-ide.<sup>8</sup>

Perilaku konsumen sebagai proses pengambilan keputusan dan aktivitas individu secara fisik yang dilibatkan dalam mengevaluasi, memperoleh, atau menggunakan barang dan jasa. Jadi perilaku konsumen bukan hanya dilihat dari apakah seseorang membeli atau tidak suatu produk, melainkan proses yang menyeluruh sejak dari mencari hingga menghentikan pemakaian suatu produk atau jasa.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Etta dan Sopiah, *Perilaku Konsumen* (Yogyakarta: Andi Offset, 2013), h. 24

<sup>9</sup> Darwis, *Minat Masyarakat Kota Watampone Untuk Menggunakan Jasa Perbankan Syariah*, *Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Perbankan Syariah*, Vol. 2, Nomor 1 April 2018, h. 44.

Pemahaman terhadap perilaku nasabah akan memberikan manfaat, baik kepada nasabah maupun bagi pemasar bank. Bagi nasabah, dengan memahami perilaku nasabah, maka akan lebih bijak dalam mengambil keputusan karena tahu terhadap strategi yang dilakukan oleh pemasar, sehingga tidak mudah terpedaya oleh iklan dan persuasi yang dilakukan oleh tenaga penjual. Bagi karyawan yang bergerak dibidang pemasaran di bank, pemahaman terhadap perilaku nasabah akan membuatnya lebih kreatif dan tepat dalam merancang strategi dan bauran pemasaran bank. Ada pun Faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen yaitu dapat dilihat dari segi faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal terdiri dari faktor Budaya, Sosial, dan Faktor pemasaran. Sedangkan faktor internal yaitu faktor pribadi dan psikologi. Berikut penjelasannya :

a) Faktor Eksternal

1. Budaya

Faktor budaya dapat mempengaruhi paling luas dan paling dalam bahkan melebihi perilaku konsumen secara pribadi dan pengambilan keputusan. Para pemasar harus mengerti bagaimana kultur individu dan nilai-nilai yang terkandung didalamnya, sebaik sub-kultur individual dan kelas sosial yang mempengaruhi pembelian mereka.

2. Sosial

Faktor sosial juga mempengaruhi perilaku pembeli kelompok referensi seseorang keluarga, teman-teman, organisasi sosial, asosiasi profesional mempengaruhi pilihan produk dan merek dengan kuat.<sup>18</sup> Beberapa faktor sosial tersebut yaitu:

- a) Kelompok Acuan Perilaku konsumen umumnya dipengaruhi oleh individu lainnya, individu yang mempengaruhi terdiri atas kelompok terdekat dari individu tersebut . misalnya : keluarga,teman dan tetangga.
- b) Keluarga Keluarga adalah kelompok yang terdiri dari dua atau lebih orang yang berhubungan melalui darah, perkawinan ataupun adopsi dan tinggal bersama. Anggota keluarga sangat mempengaruhi dalam mengambil keputusan pembelian terhadap individu, keluarga mempunyai peran penting dimana setiap anggota keluarga saling mempengaruhi.
- c) Peran dan Status Dalam kehidupan bermasyarakat, peran dan status selalu mengikuti perjalanan setiap individu. Peran dan status seorang individu dalam kelompok tertentu misalnya keluarga sangat mempengaruhi individu tersebut dalam perilaku pembelian.

### 3. Pemasaran

#### a) Produk

Produk ialah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

#### b) Harga

Harga merupakan salah satu unsur pemasaran yang penting dalam dunia perdagangan dewasanya khususnya dalam dunia persaingan bagi setiap perusahaan. menurut gito sudarmo “Harga

adalah sejumlah uang yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah barang dan jasa-jasa tertentu atau kombinasi dari keduanya

c) Promosi

Promosi merupakan aspek penting kegiatan pemasaran, sebab promosi dapat mempengaruhi perilaku konsumen, terhadap produk perusahaan. Disamping itu promosi dapat digunakan sebagai komunikasi antara produsen ke konsumen.

Promosi dapat dilakukan dengan berbagai sarana yang efektif untuk mempertahankan nasabah yang sudah ada maupun mendapatkan yang baru. Salah satu tujuan promosi bank ialah menginformasikan segala jenis produk dan jasa yang ditawarkan dan berusaha menarik calon nasabah baru.<sup>10</sup>

b) Faktor Internal

1. Faktor Pribadi

a) Usia

Perjalanan usia tidak dapat dihindarkan. Dengan berjalannya usia maka terjadi pula perubahan pola konsumsi untuk masing-masing usia.

b) Pekerjaan

Pekerjaan juga dapat mempengaruhi seseorang individu dalam perilaku konsumsinya, misalkan seorang pekerja kasar maka akan cenderung membeli pakaian untuk pekerja kasar. Sedangkan pekerja kantoran akan cenderung untuk membeli stelan kemeja atau jas.

---

<sup>10</sup> Ikatan bankir indonesia, *Mengelola Bank Syariah*, (Jakarta: Gramedia Pustaka, 2014), h.43

c) Situasi Ekonomi

Dalam perilaku pembelian, sedikit banyak juga dipengaruhi oleh situasi ekonomi, dengan berubahnya situasi ekonomi maka biasanya akan merubah perilaku konsumen dalam melakukan pembelian

d) Kepribadian Dan Konsep Diri

Kepribadian adalah karakteristik psikologis yang berbeda dari seseorang yang menyebabkan tanggapan yang relatif konsisten dan tetap teradap lingkungannya. yang berkaitan dengan kepribadian juga adalah konsep diri seseorang yang berarti cara pandang konsumen teradap dirinya sendiri. Dengan mengetahui konsep diri seseorang pemasar akan mengetahui tujuan pembelian bagi konsumen.

2. Psikologi

Faktor psikologis adalah salah satu faktor yang cukup dominan dalam menentukan proses keputusan pembelian, sebab pola konsumsi seseorang juga dipengaruhi oleh daur hidup keluarga dan kepribadiannya. Faktor psikologis mencakup persepsi, motivasi, pembelajaran, sikap dan kepribadian. Sikap dan kepercayaan merupakan faktor psikologis yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen. Pilihan pembelian seseorang dipengaruhi oleh empat faktor psikologis utama, yaitu :

- a. Motivasi Seorang individu dalam kehidupan bermasyarakat juga memerlukan motivasi untuk menjalani hidupnya, motivasi sendiri

juga dapat mempengaruhi seorang individu dalam melakukan perilaku pembelian.

- b. Persepsi, Setiap hari individu mempunyai motivasi untuk melakukan pembelian, tetapi faktor lain yang mempengaruhi seorang individu tersebut adalah persepsi. Persepsi merupakan rangsangan yang tereliminasi, terorganisir dan teranalisa. Sering kali seorang individu dihadapkan pada suatu pilihan, dalam pemilihan suatu barang misalnya, dengan adanya persepsi maka seorang individu dapat memilih sesuai dengan persepsi yang tertanam dalam dirinya.
- c. Proses belajar yaitu dalam melakukan tindakan seorang individu tidak lepas dari pembelajaran, perubahan perilaku individu dalam pembelian juga dipengaruhi oleh pengalaman dan pembelajaran dari pembelian sebelumnya. Ahli teori ilmu pengetahuan mengatakan bahwa pengetahuan seseorang dihasilkan melalui suatu proses yang paling mempengaruhi dari dorongan, rangsangan, petunjuk, tanggapan dan penguatan.
- d. Keyakinan dan sikap seorang pemasar biasanya memerhatikan keyakinan konsumennya akan produknya, sering kali seorang pemasar harus merubah iklannya untuk membentuk keyakinan individu dalam pemilihan suatu produk.<sup>11</sup>

## 2. Teori Bank Syariah

Bank syariah merupakan bank yang secara operasional berbeda dengan bank konvensional. Salah satu ciri khas bank syariah yaitu tidak menerima atau

---

<sup>11</sup> Darmanto, *Manajemen Pemasaran* (Yogyakarta: Deepublish, 2016), cet 1, h.141

membebani bunga kepada nasabah, akan tetapi menerima atau membebankan bagi hasil serta imbalan lain sesuai dengan akad-akad yang diperjanjikan. Konsep dasar bank syariah didasarkan pada al-Qur'an dan hadis. Semua produk dan jasa yang ditawarkan tidak boleh bertentangan dengan isi al-Qur'an dan hadis Rasulullah SAW.

Bank syariah memiliki sistem operasional yang berbeda dengan bank konvensional. Bank syariah memberikan layanan bebas bunga kepada para nasabahnya. Dalam sistem operasional bank syariah, pembayaran dan penarikan bunga dilarang dalam semua bentuk transaksi. Bank syariah tidak mengenal sistem bunga, baik bunga yang diperoleh dari nasabah yang meminjam uang atau bunga yang dibayar kepada penyimpan dana di bank syariah.<sup>12</sup>

Bank syariah merupakan bank yang kegiatannya mengacu pada hukum Islam, dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah. Imbalan yang diterima oleh bank syariah pun yang dibayarkan kepada nasabah tergantung dari akad dan perjanjian antara nasabah dan bank. Perjanjian (akad) yang terdapat di perbankan syariah harus tunduk pada syarat dan rukun akad sebagaimana diatur dalam syariah Islam. Undang-Undang Perbankan Syariah No. 21 Tahun 2008 menyatakan bahwa perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan

---

<sup>12</sup> Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2011), 29.



menurut jenisnya terdiri atas bank umum syariah (BUS), unit usaha syariah (UUS), dan bank pembiayaan rakyat syariah (BPRS).

Bank syariah memiliki tiga fungsi utama yaitu menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dan investasi, menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan dana dari bank, dan juga memberikan pelayanan dalam bentuk jasa perbankan syariah.

a) Penghimpunan Dana Masyarakat

Fungsi bank syariah yang pertama yaitu menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana. Bank syariah menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dengan menggunakan akad al-Wadiah dan dalam bentuk investasi dengan menggunakan akad al-Mudharabah. Al-Wadiah adalah akad antara pihak pertama (masyarakat) dengan pihak kedua (bank), di mana pihak pertama menitipkan dananya kepada bank, dan pihak kedua, bank menerima titipan untuk dapat memanfaatkan titipan pihak pertama dalam transaksi yang diperbolehkan dalam Islam. Al-Mudharabah merupakan akad antara pihak yang memiliki dana kemudian menginvestasikan dananya atau disebut juga dengan shahibul maal dengan pihak kedua atau bank yang menerima dana yang disebut juga dengan mudharib, yang mana pihak mudharib dapat memanfaatkan dana yang diinvestasikan oleh shahibul maal untuk tujuan tertentu yang diperbolehkan dalam syariah Islam.

b) Penyaluran Dana Kepada Masyarakat

Bank menyalurkan dana kepada masyarakat dengan menggunakan bermacam-macam akad, antara lain akad jual beli dan akad kemitraan atau

kerja sama usaha. Dalam akad jual beli, maka return yang diperoleh bank atas penyaluran dananya adalah dalam bentuk margin keuntungan. Margin keuntungan merupakan selisih antara harga jual kepada nasabah dan harga beli bank. Pendapatan yang diperoleh dari aktivitas penyaluran dana kepada nasabah yang menggunakan akad kerja sama usaha adalah bagi hasil.



c) Pelayanan Jasa Bank

Bank syariah, di samping menghimpun dana dan menyalurkan dana kepada masyarakat, juga memberikan pelayanan jasa perbankan. Pelayanan jasa bank syariah ini diberikan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menjalankan aktivitasnya. Pelayanan jasa kepada nasabah merupakan fungsi bank syariah yang ketiga. Berbagai jenis produk pelayanan jasa yang dapat diberikan oleh bank -syariah antara lain jasa pengiriman uang (transfer), pemindahbukuan, penagihan surat berharga, kliring, letter oferedit, inkaso, garansi bank, dan pelayanan jasa bank lainnya.<sup>13</sup>

Indonesia sebagai Negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan syariah.

Bank Muamalat Indonesia, adalah bank umum pertama di Indonesia yang menerapkan prinsip Syariah Islam dalam menjalankan operasionalnya. Didirikan pada 1 November 1991, yang diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia dan Pemerintah Indonesia.<sup>14</sup>

Bank Syariah yang dimaksudkan disini adalah Bank Muamalat Indonesia KCP Parepare. Bank Muamalat Indonesia KCP Parepare ingin menjangring masyarakat yang ingin berhijrah untuk menjadi nasabah Bank Muamalat serta menjadikan masyarakat khususnya yang beragama islam

---

<sup>13</sup> Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), h. 149

<sup>14</sup>[https://id.m.wikipedia.org/wiki/Bank\\_Muamalat\\_Indonesia](https://id.m.wikipedia.org/wiki/Bank_Muamalat_Indonesia). Diakses pada Tanggal 8 Desember 2022 Pukul 01.37 WITA.

tidak lagi bergelut dengan Riba di Bank Konvensional. Sebagaimana Allah swt.berfirman dalam Q.S. Ali-Iman/3: 130.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُضَاعَفًا وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Terjemahnya:

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan Riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan.”

Dalam pemberian pinjaman di Bank Muamalat Indonesia KCP Parepare tentunya dilihat dulu apa yang akan nasabah lakukan dengan uang yang mereka pinjam tersebut tidak serta merta langsung memberikan pinjaman, kalau nasabah ingin membuka usaha tentunya usaha itu harus halal dan tidak bertentangan dengan syariah islam.

Dalam Bank Konvensional diketahui bahwa dana yang dititip oleh nasabah akan disalurkan kepada siapapun yang membutuhkan tanpa menelusuri usaha apa yang akan dijalankan, mau itu halal maupun haram. Berbeda dengan Bank Muamalat Indonesia KCP Parepare yang pada prinsipnya yaitu menjalankan kegiatan operasional sesuai dengan prinsip syariah yang telah ditetapkan oleh (Al-Quran, Hadist, dan Fatwa MUI).

### C. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual berfungsi untuk mempersatukan persepsi antara penulis dengan pembaca agar tidak terjadi kesimpangsiuran, maka penulis akan memberikan pengertian tentang beberapa istilah yang terkandung dalam judul sebagai berikut :

#### 1. Nasabah

##### a. Pengertian Nasabah

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) nasabah adalah orang yang berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan).<sup>15</sup>

Pengertian nasabah menurut Undang-Undang Perbankan Syariah No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank syariah 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 menjadi pelanggan bank.<sup>16</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.

Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK), nasabah adalah perseorangan atau badan yang menggunakan atau menerima fasilitas bank, baik dalam bentuk produk maupun jasa.

---

<sup>15</sup> Philip Kotler. *Dasar-dasar Perbankan*. (Jakarta: Pren Hallindo, 1997), h. 22.

<sup>16</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012), hal. 189.

Sebenarnya, istilah nasabah sendiri tidak hanya merujuk kepada pelanggan bank. Perusahaan asuransi juga menggunakan istilah nasabah, yakni orang yang menjadi pembayar premi asuransi.

Disamping itu, ada beberapa pengertian nasabah menurut para ahli:

- a) Menurut Boediono, nasabah adalah orang yang harus mendapatkan perhatian dan kepedulian secara sungguh-sungguh dalam hal organisasi berorientasi kepadanya sehingga mampu bertahan pada era persaingan mutu yang semakin lama semakin tinggi.
- b) Menurut Pardede, nasabah adalah orang yang mempercayakan pengurusan uangnya kepada bank untuk digunakan dalam operasional bisnis perbankan yang dengan hal tersebut mengharap imbalan berupa uang atas simpanan tersebut.
- c) Menurut Kasmir, nasabah merupakan konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang dijual atau yang ditawarkan bank.<sup>17</sup>

#### **b. Hubungan antara Bank dan Nasabah**

Hubungan pihak bank dengan nasabahnya tertuang dalam UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. Hak dan kewajiban keduanya diatur dalam perjanjian yang dibuat saat seorang pelanggan bank memutuskan untuk mendaftar sebagai pelanggan bank tersebut.

Oleh karena itu, penting sekali untuk membaca dengan seksama poin-poin yang ada didalam perjanjian saat kita hendak melakukan pembukuan rekening.

---

WITA <sup>17</sup><https://lifepal.co.id/media/nasabah/> Diakses pada Tanggal 8 Desember 2022 Pukul 14.19

Jika pelanggan bank merasa pihak bank tidak menjalankan kewajiban sebagaimana mestinya, pelanggan dapat mengajukan pengaduan ke Bank Indonesia.

**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>18</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>19</sup>

**d. Hak-Hak Nasabah**

1. Nasabah mempunyai hak memahami secara mendetail mengenai produk-produk perbankan yang ditawarkan dan juga atas kejelasan informasi produk Bank. Hak ini adalah hak primer dari nasabah, maka dari itu nasabah wajib menerima penjelasan yang jelas, terperinci, menggunakan bahasa yang mudah dimengerti, dan juga kesamaan ataupun keseimbangan dalam perjanjian perbankan.

---

<sup>18</sup> Pasal 1 ayat (17) Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

<sup>19</sup> Pasal 1 ayat (18) Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

2. Nasabah berhak untuk menerima bunga dari produk tabungan dan deposito yang telah dijanjikan terlebih dahulu.
3. Nasabah berhak menerima layanan jasa yang diberikan oleh bank seperti fasilitas ATM, menerima laporan atas transaksi, mendapatkan jaminan kembali apabila kredit yang dipinjam telah lunas, dan berhak mendapat jasa uang pelepasan dalam hal agunan dijual untuk melunasi kredit yang tidak dibayar.
4. Nasabah berhak menerima uang Rupiah dalam kondisi asli, masih berlaku sebagai alat pembayaran yang sah, layak edar, dan jenis pecahan ataupun nominal yang sesuai dengan kebutuhan konsumen.
5. Nasabah berhak menaruh pengaduan dan wajib ditindak lanjuti.
6. Nasabah berhak menerimaganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diberikan. Kompensasi atau ganti rugi juga harus diberikan bila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian sebagai bentuk kewajiban dari Bank.<sup>20</sup>

## 2. Rekening

### a. Pengertian Rekening

Rekening adalah sebuah sistem yang mencatat lembar buku besar secara sistematis yang memuat tentang perubahan nilai harta, pengeluaran, pendapatan, dan utang kepada subjek tertentu.<sup>21</sup> Rekening terdiri dari

---

<sup>20</sup> Dwi Perwitasari Wiryaningtyas, *Pengaruh Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit (Studi Bank Kredit Desa Kabupaten Jember)*, "Jurnal Ekonomi dan Bisnis Growth". Vol. 14, No. 2, Mei 2016, hlm. 50.

<sup>21</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank* (Jakarta: Gramedia, 2016), 43.



serangkaian nomor unik yang menjadi identifikasi kepemilikan seseorang terhadap rekening tersebut.

Setiap bank memiliki kode dan susunan angka yang berbeda juga. Nomor unik ini biasanya digunakan dalam transaksi di bank seperti menabung, tarik tunai dan pengecekan saldo. Namun, nomor disetiap rekening disusun secara berbeda-beda dengan tujuan untuk merekam jejak transaksi seseorang. Nantinya, nomor ini akan membantu bank dalam melakukan pendataan dan pelacakan mutasi saldo.

Setiap orang atau perusahaan bisa memiliki lebih dari satu rekening. Kumpulan rekening yang digunakan dalam pembukuan suatu perusahaan disebut buku besar atau *general ledger*.

**b. Macam-macam Istilah Rekening dan Definisinya yaitu sebagai berikut:**

- a. Rekening Aktif ialah rekening bank yang sering kali bermutasi baik berupa penyetoran maupun penarikan.
- b. Rekening Giro ialah rekening bank yang menatausahakan dana yang sewaktu-waktu dapat ditarik atau disetor oleh nasabah.
- c. Rekening Koran ialah hubungan piutang yang secara periodic dilakukan perhitungan penyelesaian.
- d. Rekening Mati ialah rekening Koran yang tidak digunakan lagi untuk penarikan dan penyetoran
- e. Rekening Bersama ialah rekening bank yang dibuat atas nama lebih dari satu orang, biasanya pasangan atau mitra.<sup>22</sup>

---

<sup>22</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Bank* (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 189.

Masih banyak sekali orang yang masih keliru memaknai antara rekening tabungn dan rekening simpanan. Perbedaan rekening tabungan dan rekening simpanan ialah:

a. Rekening Tabungan

Rekening tabungan lebih ke arah sebagai tempat menyimpan uang atau penampung data yang memang disisihkan untuk berbagai macam tujuan, seperti dana darurat dan lainnya.

b. Rekening Simpanan

Rekening simpanan itu lebih mengarah ke *payroll* dari penghasilan bulanan yang didapatkan, istilah simpelnya yaitu rekening yang dipakai untuk menerima gaji setiap bulan. Rekening simpanan juga lebih condong digunakan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari.

Jadi, perbedaan antara kedua rekening itu lebih mengarah bagaimana mengelola keuangan dan fungsinya. Karena itu, banyak pakar yang menyarankan memiliki rekening berbeda untuk menjadi tabungan.<sup>23</sup>

### 3. Tabungan

a. 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>24</sup>

<sup>23</sup> Zubairi Hasan, *Perbankan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada : 2009), h. 4.

<sup>24</sup> Khotibul Umam dan Setiawan Budi Utomo, *Perbankan Syariah; Dasar-dasar dan Dinamika Perkembangannya di Indonesia*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), h. 88.

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. 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>25</sup> Tabungan merupakan produk simpanan dari Bank Muamalat Indonesia KCP Parepare untuk nasabah perorangan yang menginginkan kemudahan transaksi keuangan sehari-hari.

#### **b. Fasilitas dan Syarat Tabungan**

1. Fasilitas Tabungan Fasilitas yang terdapat di tabungan Bank Muamalat Indonesia KCP Parepare, antara lain sebagai berikut:
  - 1) Ringan setoran awal Rp. 25.000,-
  - 2) Gratis biaya administrasi bulanan.
  - 3) Gratis biaya Kartu ATM Bulanan.
  - 4) Ringan biaya tarik tunai di seluruh jaringan ATM Muamalat, Bersama dan Prima.
  - 5) Ringan biaya transfer melalui jaringan ATM Muamalat, Bersama & Prima.

---

<sup>25</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank* (Jakarta: Gramedia, 2016), h. 43.

- 6) Ringan biaya cek saldo di jaringan ATM Muamalat, bersama & prima.
- 7) Biaya Penggantian Buku Tabungan Rusak/Hilang Rp 10.000,-
- 8) Biaya Penutupan Rekening Rp 25.000,-
- 9) Biaya Rekening Pasif (Dormant) Rp 2.500,-
- 10) Biaya SMS OTP Debit Online Rp 600,-/sms
- 11) Biaya SMS Notifikasi Rp 600,-/sms
- 12) Gratis Biaya Email Notifikasi
- 13) Gratis Biaya Administrasi/Bulan

## 2. Syarat membuka tabungan

Syarat membuka tabungan Bank Muamalat Indonesia KCP Parepare, antara lain sebagai berikut:

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

### c. 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>26</sup>

<sup>26</sup> Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, (Depok: Rajawali Pers, 2017), h. 42

### 1. *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*.

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 menjaga dan memelihara barang titipan, sehingga perlu menyediakan tempat yang aman dan petugas yang menjaganya.
- 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>27</sup>

---

<sup>27</sup> Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, (Depok: Rajawali Pers, 2017), h. 43-44.

## 2. *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).

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

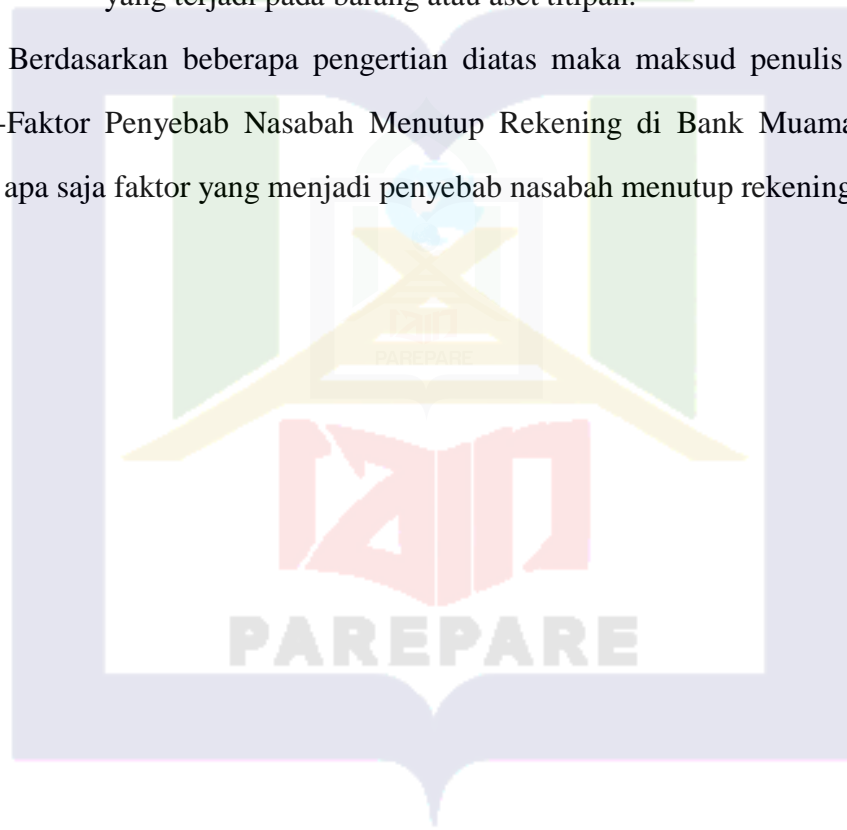
- 1) Harta dan barang yang ditipkan boleh dan dapat dimanfaatkan oleh yang menerima titipan.
- 2) Karena dimanfaatkan, barang dan harta yang dititipkan tersebut tentu dapat menghasilkan manfaat. Sekalipun demikian, tidak ada keharusan bagi penerima titipan untuk memberi hasil pemanfaatan kepada si penitip.
- 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>28</sup>

---

<sup>28</sup> Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), h. 149

Tabungan 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.

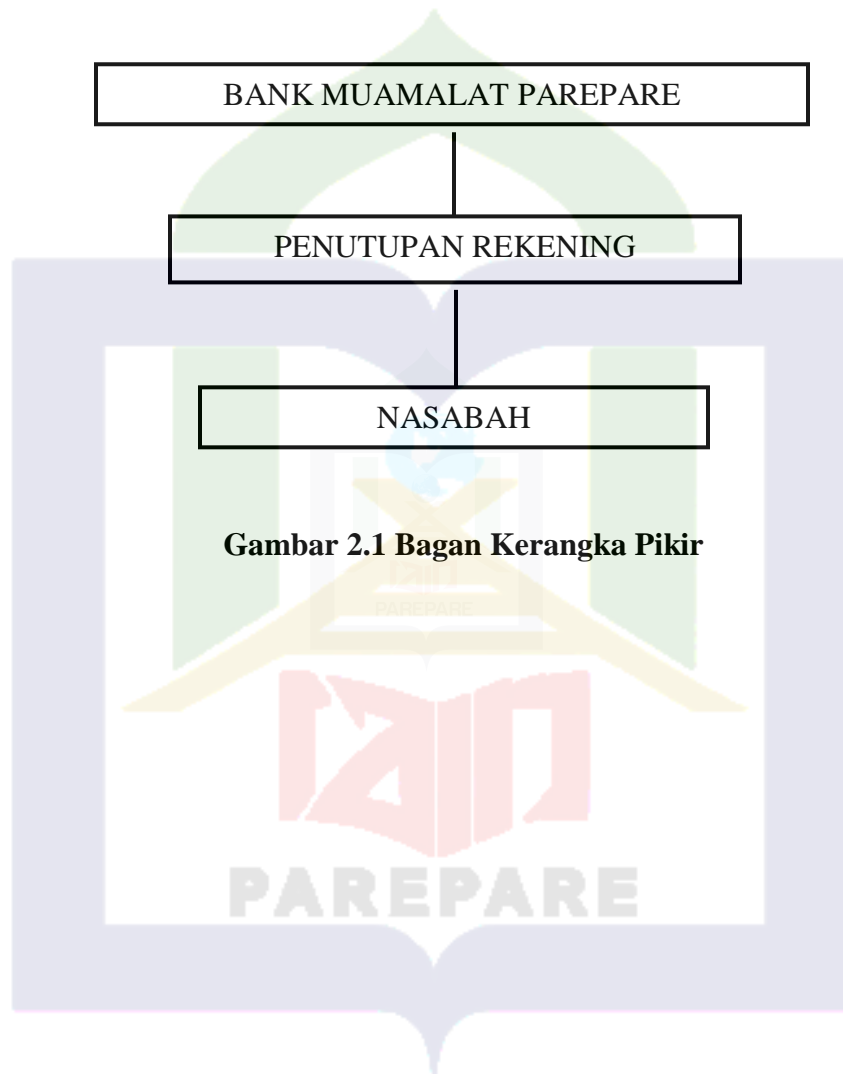
Berdasarkan beberapa pengertian diatas maka maksud penulis dalam judul Faktor-Faktor Penyebab Nasabah Menutup Rekening di Bank Muamalat Parepare adalah apa saja faktor yang menjadi penyebab nasabah menutup rekeningnya.





#### D. Kerangka Pikir

Secara sederhana untuk mempermudah penelitian ini, penelitian membuat bagan kerangka pikir sebagai berikut :



**Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir**

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

##### 1. Pendekatan penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan untuk mengeksplorasi dan memahami makna individu atau kelompok yang terkait dengan masalah social yang dapat digunakan untuk menginterpretasi, mengeksplorasi, atau memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang aspek tertentu dari keyakinan, sikap, atau perilaku manusia. Penelitian ini fokus pada persepsi dan pengalaman penulis, juga cara memahami kehidupan.<sup>29</sup>

##### 2. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini calon peneliti akan menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) karena penelitian ini mengharuskan untuk terjun langsung kelapangan agar dapat memperoleh data dan informasi yang relevan.<sup>30</sup> Pada prinsipnya penelitian lapangan ini bertujuan untuk memecahkan masalah-masalah praktis dalam masyarakat.<sup>31</sup>

---

<sup>29</sup> Muh.Fitrah &Luthfiyah, *Metodologi Penelitian : Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas dan Studi Kasus*, (Cet. I, Sukabumi: CV Jejak, 2017). h.44.

<sup>30</sup>Kris H. Timotius, *Pengantar Metodologi Penelitian: Pendekatan Manajemen Pengetahuan untuk Pengembangan Pengetahuan*,(Cet.I,Yogyakarta: Andi, 2017), h.13.

<sup>31</sup> Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2018), h. 28.

## **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Bank Muamalat Parepare yang dimana lokasinya terletak di Jl. Sultan Hasanuddin No.3, Ujung Sabbang, Kec.Ujung, Kota Parepare.

### **2. Waktu Penelitian**

Waktu penelitian yang dibutuhkan adalah sekitar  $\pm 1$  bulan kerja atau disesuaikan dengan waktu yang dibutuhkan penulis untuk meneliti.

## **C. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini bertujuan untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian penelitian guna memilih mana data yang relevan dan mana data yang tidak relevan. Pembatasan dalam penelitian kualitatif ini lebih didasarkan pada tingkat kepentingan /urgensi dari masalah yang dihadapi dalam penelitian ini.<sup>32</sup>

Penelitian ini akan difokuskan untuk membahas tentang faktor apa saja yang mempengaruhi atau menyebabkan terjadinya penutupan rekening.

## **D. Jenis dan Sumber Data**

Data merupakan sekumpulan informasi atau keterangan-keterangan dari suatu hal yang diperoleh dengan melalui pengamatan dan juga pencarian sumber-sumber tertentu. Jenis data yang digunakan oleh peneliti yaitu data documenter dan sumber data dalam penelitian ini diambil dari data primer dan data sekunder.<sup>33</sup>

---

<sup>32</sup>Salim Dan Syahrums, *Metode Penelitian Kualitatif Konsep dan Aplikasi Dalam Ilmu Sosial Keagamaan dan Pendidikan*, Citapustaka Media Bandung, 2012m h.177

<sup>33</sup>Wahidmurni, *"Pemaparan Metode Penelitian Kualitatif"*, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2017, h.8

## 1. Jenis Data

Penelitian ini menggunakan jenis data dokumenter (documentary data). Data dokumenter adalah jenis data penelitian yang antara lain berupa faktur, jurnal, surat-surat. Notulen hasil rapat, memo atau dalam bentuk laporan program. Data ini memuat apa dan kapan suatu kejadian atau transaksi, serta siapa yang terlibat dalam suatu kejadian. Data dokumenter dalam penelitian dapat menjadi bahan atau dasar analisis yang kompleks yang dikumpulkan melalui metode observasi dan analisis dokumen yang dikenal dengan *content analysis*, antara lain berupa kategori isi, telaah dokumen, pemberian kode berdasarkan karakteristik kejadian atau transaksi.

## 2. Sumber data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Berdasarkan sumbernya, data dibedakan menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder

- a) **Data primer** merupakan sebuah informasi yang asal usulnya dari sumber asli seperti melakukan wawancara dan pengamatan langsung yang dapat menghasilkan data tertulis maupun data hasil wawancara dengan pihak dari Bank Muamalat Parepare
- b) **Data sekunder** merupakan sumber data yang telah dikumpulkan dan telah dilaporkan oleh orang lain terlebih dahulu dan data tersebut relevan dengan permasalahan dan fokus penelitian dan sumber data yang diperoleh secara tidak langsung atau bukan asli seperti majalah, buku, surat kabar, maupun jurnal-jurnal penelitian. Data sekunder dapat berupa arsip atau dokumen

yang dimiliki oleh Bank Muamalat Parepare dan dari studi pustaka untuk beberapa teori yang berkaitan dengan permasalahan.<sup>34</sup>

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah tehnik atau metode yang digunakan untuk mengumpulkan data.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Observasi yaitu salah satu tehnik pengumpulan data kualitatif dengan cara melakukan pengamatan langsung di lapangan atau lingkungan penelitian. Peneliti akan melakukan observasi langsung ke tempat penelitian yaitu di Bank Muamalat Parepare.
- b. Metode dokumentasi yaitu proses untuk memperoleh data atau dokumen yang telah dipublikasikan oleh pihak lain yang terkait dengan permasalahan yang sedang diteliti, data yang dikumpulkan berupa data sekunder yang berupa arsip atau dokumen yang dimiliki oleh pihak Bank Muamalat Parepare.
- c. Wawancara/interview yaitu kegiatan yang mengumpulkan data dengan cara mengadakan Tanya jawab secara langsung dengan berbagai pihak yang berkepentingan dan dianggap dapat memberikan data atau keterangan yang terpercaya. Dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan pihak-pihak yang akan diwawancarai ialah Pimpinan Bank Muamalat KCP Parepare,

---

<sup>34</sup>Wahidmurni, *"Pemaparan Metode Penelitian Kualitatif"*, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2017, h.10

*Customer Service* Bank Muamalat KCP Parepare, dan Nasabah yang menutup rekening di Bank Muamalat KCP Parepare .<sup>35</sup>

## F. Uji Keabsahan Data

Pemeriksaan terhadap keabsahan pada dasarnya selain digunakan untuk menyanggah balik yang dituduhkan kepada penelitian kualitatif yang mengatakan tidak ilmiah, juga merupakan sebagai unsur yang tidak terpisahkan dari tubuh pengetahuan penelitian kualitatif. Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh.

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji, *credibility* dan *confirmability* agar data dalam penelitian kualitatif dapat dipertanggung jawabkan sebagai penelitian ilmiah perlu dilakukan uji keabsahan data. Adapun uji keabsahan data yang dapat dilaksanakan.

### 1. *Credibility*

Uji *credibility* (kredibilitas) atau uji kepercayaan terhadap data hasil penelitian yang disajikan oleh peneliti agar hasil yang dilakukan tidak diragukan sebagai sebuah karya ilmiah dilakukan.<sup>36</sup>

#### a. Perpanjangan pengamatan

Perpanjangan pengamatan dapat meningkatkan kredibilitas kepercayaan data. Dengan perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data

<sup>35</sup>MH Mustafa , “*Metode Penelitian dalam Sebuah Penelitian*, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2013, h.57

<sup>36</sup>Sugiyono, “*Metode Penelitian Pendekatan kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2010), h.33

yang ditemui maupun sumber data yang lebih baru. Perpanjangan pengamatan berarti hubungan antara peneliti dengan sumber akan semakin terjalin, semakin akrab, semakin terbuka, saling timbul kepercayaan, sehingga informasi yang diperoleh semakin banyak dan lengkap. Perpanjangan pengamatan untuk menguji kredibilitas data penelitian difokuskan pada pengujian terhadap data yang telah diperoleh. Data yang diperoleh setelah dicek kembali ke lapangan data yang telah diperoleh sudah dapat dipertanggungjawabkan/benar berarti kredibel, maka perpanjangan pengamatan perlu diakhiri

b. Meningkatkan kecermatan dalam penelitian

Meningkatkan kecermatan atau ketekunan secara berkelanjutan maka kepastian data dan urutan kronologis peristiwa dapat dicatat atau direkam dengan baik, sistematis. Meningkatkan kecermatan merupakan salah satu cara mengontrol/mengecek pekerjaan apakah data yang telah dikumpulkan, dibuat, dan disajikan sudah benar atau belum. Untuk meningkatkan ketekunan peneliti dapat dilakukan dengan cara membaca berbagai referensi, buku, hasil penelitian terdahulu, dan dokumen-dokumen terkait dengan membandingkan hasil penelitian yang telah diperoleh. Dengan cara demikian, maka peneliti akan semakin cermat dalam membuat laporan yang pada akhirnya laporan yang dibuat akan semakin berkualitas.<sup>37</sup>

---

<sup>37</sup>Sugiyono, *“metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2010), h.33

### c. Triangulasi

Wiliam Wiersma mengatakan triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data dan waktu<sup>38</sup>

#### 1) Triangulasi sumber

Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Data yang diperoleh dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan (*member check*) dengan tiga sumber data.

#### 2) Triangulasi teknik

Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya, untuk mengecek data bisa melalui wawancara, observasi, dokumentasi. Nila dengan teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan untuk memastikan data mana yang dianggap benar

#### 3) Triangulasi Waktu

Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, akan memberikan data lebih valid

---

<sup>38</sup>Sugiyono, “*Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2010), h.34



sehingga lebih kredibel. Selanjutnya, dapat dilakukan dengan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan data secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya.

#### d. Menggunakan Bahan Referensi

Bahan referensi adalah pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Dalam laporan penelitian, sebaiknya data-data yang dikemukakan perlu dilengkapi dengan foto-foto atau dokumen autentik, sehingga menjadi lebih dapat dipercaya.

## 2. *Confirmability*

Objektivitas pengujian kualitatif disebut juga dengan uji *confirmability* penelitian. Penelitian bisa dikatakan objektif apabila hasil penelitian telah disepakati oleh lebih banyak orang. Penelitian kualitatif uji *conformability* berarti menguji hasil penelitian yang dikaitkan dengan proses yang telah dilakukan. Apabila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar *confirmability*. Validitas atau keabsahan data adalah data yang tidak berbeda antara data yang diperoleh oleh peneliti dengan data yang terjadi sesungguhnya pada objek penelitian sehingga keabsahan data yang telah disajikan dapat dipertanggungjawabkan.<sup>39</sup>

---

<sup>39</sup>Sugiyono, “*Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Bandung: alfabeta, 2010), h.30

## G. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara, dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman penelitian tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain. Sedangkan untuk meningkatkan pemahaman tersebut analisis perlu dilanjutkan dengan berupaya mencari makna.

Analisi data dapat dipahami bahwa kegiatan analisis data kualitatif menyatu dengan aktivitas, reduksi, data, penyajian data (*display data*), dan penarikan kesimpulan data (*verification data*)

### a. Reduksi data

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemutusan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Proses ini berlangsung terus-menerus selama penelitian berlangsung. Bahkan sebelum data benar-benar terkumpul sebagaimana terlihat dari kerangka konseptual penelitian, permasalahan studi dan pendekatan, pengumpulan data yang dipilih peneliti.

Reduksi data meliputi: meringkas data, mengkode, menelusur tema, membuat gugus-gugus, dengan caranya : seleksi ketat atas data, ringkasan atau uraian singkat, dan menggolongkannya kedalam pola yang lebih luas.<sup>40</sup>

---

<sup>40</sup>Ahmad Rijali, “*analisis data Kualitatif*”, UIN Antasari Banjarmasin, 2018 vol 17, No 33, h.94

b. Penyajian data (*display data*)

Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun sehingga memberikan kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajian data kualitatif dapat berupa teks naratif berbentuk catatan lapangan, matriks, grafik, jaringan, dan bagan. Bentuk-bentuk ini menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih, sehingga memudahkan untuk melihat apa yang sedang terjadi, apakah kesimpulan sudah tepat atau sebaliknya melakukan analisis kembali.<sup>41</sup>

c. Penarikan kesimpulan

Upaya penarikan kesimpulan dilaksanakan peneliti secara terus-menerus selama berada dilapangan. Dari permulaan pengumpulan data, peneliti kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan pola-pola (dalam catatan teori), penjelasan-penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat, dan proposisi. Kesimpulan-kesimpulan ini ditangani secara longgar, tetap terbuka, dan skeptic, tetapi kesimpulan sudah disediakan, mula-mula belum jelas, namun kemudian meningkat menjadi lebih rinci dan mengakar dengan kokoh.<sup>42</sup>

---

<sup>41</sup>Hamid Patilima, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung : CV Alfabeta, 2019), h. 101.

<sup>42</sup>Emzir, *Analisis data : Metodologi Penelitian Kualitatif*, h. 132.

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Alasan Nasabah Untuk Menutup Rekening di Bank Muamalat Parepare

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.

Sebagaimana wawancara penulis dengan Informan Abu Ali Farmadi selaku

*Relationship Manager* Bank Muamalat KCP Parepare :

“Nasabah membuat tabungan di Bank Muamalat itu karena hanya ingin hijrah, dari tabungan bank konvensional ke tabungan bank syariah yang dalam hal ini Bank Muamalat. Dan mereka tidak ingin adanya bunga, karena di Bank Muamalat kan tidak ada bunga.”<sup>43</sup>

Tabungan merupakan produk simpanan yang memudahkan nasabah Bank Muamalat Parepare untuk transaksi keuangan sehari-hari dan menggunakan akad wadiah yad dhamanah. Pada Bank Muamalat KCP Parepare produk tabungan ini merupakan produk unggulan akan tetapi karena fasilitasnya yang belum dirasakan nasabah seperti ringannya biaya transaksi tarik tunai, transfer, serta cek saldo yang bisa dilakukan di jaringan ATM Muamalat, ATM Jaringan Bersama, dan ATM jaringan Prima.

Dalam hal ini Informan Abu Ali Farmadi selaku *Relationship Manager* Bank Muamalat KCP Parepare menjelaskan akad yang digunakan di Bank Muamalat :

“Akad yang digunakan dalam tabungan Bank Muamalat ada 2, yaitu akad mudarabah artinya bagi hasil dan akad wadiah artinya akad titipan.”<sup>44</sup>

---

<sup>43</sup> Abu Ali Farmadi, Relationship Manager Bank Muamalat KCP Parepare, *Wawancara*, di Parepare, pada tanggal 4 Juli 2023.

<sup>44</sup> Abu Ali Farmadi, Relationship Manager Bank Muamalat KCP Parepare, *Wawancara*, di Parepare, pada tanggal 4 Juli 2023.

Tabungan ib Hijrah merupakan produk tabungan yang berupa simpanan dimana menawarkan kemudahan bagi nasabah Bank Muamalat KCP Parepare untuk transaksi keuangan sehari-hari dan menggunakan akad wadiah yad dhamanah.

Adapun tabungan akad wadiah yang paling banyak diminati pada Bank Muamalat sebagaimana hasil wawancara dengan Informan Abu Ali Farmadi selaku *Relationship Manager* Bank Muamalat KCP Parepare :

“Tabungan yang paling banyak diminati ialah akad wadiah yang akad titipan karena tidak ada bagi hasilnya dan tidak ada biaya administrasinya. Keunggulannya yaitu, tidak ada ribanya, dan tidak ada biaya administrasi.”<sup>45</sup>

Pada Bank Muamalat KCP Parepare produk tabungan ib Hijrah ini merupakan produk unggulan akan tetapi karena fasilitasnya yang belum dirasakan nasabah seperti ringannya biaya transaksi tarik tunai, transfer, serta cek saldo yang bisa dilakukan di jaringan ATM Bank Muamalat, ATM Jaringan Bersama, dan ATM jaringan Prima.

Adapun prosedur penutupan rekening tabungan adalah sebagai berikut:

1. Nasabah menghubungi *Customer service* menyampaikan keinginannya untuk melakukan penutupan rekening tabungan. Apabila mewakili maka menyerahkan surat kuasa menarik sisa saldo rekening kepada yang di beri kuasa.
2. *Customer service* memberikan formulir penutupan rekening tabungan 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*.

---

<sup>45</sup> Abu Ali Farmadi, Relationship Manager Bank Muamalat KCP Parepare, *Wawancara*, di Parepare, pada tanggal 4 Juli 2023.

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 .
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>46</sup>

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

---

<sup>46</sup> Veithzal Rivai dan Arviyan Arifin, *Islamic Banking: Sebuah Teori, Konsep, dan Aplikasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), h. 57

a) Faktor Internal

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

1. 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.

2. 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.

3. Lokasi Kantor

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

4. Reputasi Bank

Akan lebih meyakinkan masyarakat untuk menentukan pilihan banknya sehingga tidak ragu untuk menyalurkan semua keperluan usahanya.

5. Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan 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.

## 6. Ingkar Janji dan Tidak Tepat Waktu

Karyawan setempat tidak menepati janji seperti waktu pelayanan yang telah ditentukan. Begitu juga dengan penyelesaian pekerjaan yang tidak sesuai dengan keinginan nasabah.<sup>47</sup>

Jadi dapat disimpulkan bahwa faktor internal penyebab nasabah menutup rekening tabungan 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.

### b) Faktor Eksternal

Faktor eksternal merupakan faktor yang datang dari luar bank, yang termasuk faktor eksternal, yaitu 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>48</sup>

Secara umum keputusan nasabah untuk menutup rekening dapat diartikan sebagai ketidakloyalan nasabah terhadap jasa bank. Ada beberapa

---

<sup>47</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.

<sup>48</sup> Mardalis, Ahmad, *Meraih Loyalitas Pelanggan*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), h. 111



faktor yang mempengaruhi nasabah dalam mengambil keputusan untuk menutup rekening:

- a. Manfaat produk; sangat berkaitan dengan produk perbankan yang dipilih oleh nasabah untuk dapat memenuhi kebutuhannya.
- b. Kualitas pelayanan; untuk perusahaan jasa, kualitas pelayanan sangat mempengaruhi loyalitas nasabah.
- c. Kekuatan pesaing; kekuatan daya tarik yang dimiliki oleh pesaing dapat menurunkan tingkat loyalitas nasabah pada bank sebelumnya yang pada akhirnya akan berpindah ke bank lain.<sup>49</sup>

Pada dasarnya pembukaan rekening tabungan 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. 25.000,- serta gratis biaya administrasi bulanan dan gratis biaya kartu ATM bulanan. Kemudian, transaksinya juga bisa dilakukan melalui jaringan ATM Muamalat, ATM jaringan bersama, serta ATM Jaringan Prima.

Prosedur Pembukaan rekening tabungan 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. Lalu, nasabah dibukakan rekening tabungan dan nasabah menyetorkan uang untuk pembukaan rekening. Selanjutnya, *Customer service* (CS) akan mencetakkan buku tabungan beserta setoran awal nasabah di buku tabungan dan BOS (*Branch Operation Supervisor*) akan

---

<sup>49</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.

mengotorisasi dan memberikan kertas yang berisi nomor PIN ATM Bank Muamalat. Terakhir, nasabah diberikan tabungan dan kartu ATM serta memberikan kertas yang berisi nomor pin kartu ATM nasabah.

Informan Abu Ali Farmadi selaku *Relationship Manager* Bank Muamalat KCP Parepare menjelaskan mengenai alasan yang mendasari nasabah menutup rekening tabungan di Bank Muamalat KCP Parepare :

“Kami tidak pernah mengarahkan nasabah untuk tutup rekening, kalau nasabah memaksa ingin menutup rekening, maka mereka akan menarik saja dananya jadi rekeningnya tertutup otomatis.”<sup>50</sup>

Kemudian Informan Abu Ali Farmadi selaku *Relationship Manager* Bank Muamalat KCP Parepare menambahkan bahwa :

“Penutupan rekening itu tergantung, ada beberapa macam jenis tabungan, kalau nasabah yang ingin menutup rekening itu biasanya mereka butuh sekali dananya jadi mereka tarik dan itu akan dibiarkan saja direkeningnya karena sudah tidak ada saldo dan akan tertutup otomatis di sistem. Dan untuk mutasi tidak aktif namanya rekening pasif walaupun ada saldonya itu tidak bisa tertutup karena sudah ada saldonya didalam, kecuali kalau rekening.”<sup>51</sup>

Adapun prosedur penutupan rekening tabungan yaitu nasabah membawa buku tabungan, 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. Jika nasabah sudah yakin untuk menutup rekening tabungan, maka penutupan rekening tabungan akan diproses oleh *Customer service* (CS). Kemudian, nasabah ke teller untuk mengambil sisa uang ditabungan kemudian dikenakan biaya penutupan rekening tabungan sebesar Rp.

---

<sup>50</sup> Abu Ali Farmadi, Relationship Manager Bank Muamalat KCP Parepare, *Wawancara*, di Parepare, pada tanggal 4 Juli 2023.

<sup>51</sup> Abu Ali Farmadi, Relationship Manager Bank Muamalat KCP Parepare, *Wawancara*, di Parepare, pada tanggal 4 Juli 2023.

25.000,-. Penutupan rekening tabungan hanya bisa dilakukan di Kantor Cabang pembukaan rekening.

Dalam hal ini Informan Abu Ali Farmadi selaku *Relationship Manager* Bank Muamalat KCP Parepare mengungkapkan mengenai biaya yang harus dibayarkan nasabah untuk menutup rekening di Bank Muamalat KCP Parepare :

“Saldo yang mengendap di ATM Bank Muamalat, seperti jumlah Rp. 25.000 untuk rekening ib Hijrah, itu yang akan dijadikan biaya yang harus dibayarkan untuk penutupan rekening. Dan proses menutup rekening nasabah di Bank Muamalat KCP Parepare itu waktunya sekitar 1-2 menit seperti halnya membuka rekening, kalau mau tutup langsung ditutup makanya kami arahkan jangan ditutup.”<sup>52</sup>

Kemudian Informan Abu Ali Farmadi selaku *Relationship Manager* Bank Muamalat KCP Parepare melanjutkan :

“Nasabah yang akan melakukan penutupan rekening tabungan wadiah diharuskan membawa buku tabungan wadiah, Kartu Identitas Penduduk (KTP) dan Kartu ATM untuk selanjutnya mendatangi *counter customer service* untuk diproses penutupan rekening. Sebelum rekening ditutup *customer service* akan mengajukan beberapa pertanyaan mengenai alasan penutupan rekening dan meyakinkan kembali nasabah agar tidak melakukan transaksi tutup rekening. Selanjutnya nasabah mengutarakan alasan yang mendasari penutupan rekening tabungan wadiah, apabila nasabah memiliki keyakinan penuh untuk menutup rekening masa *customer service* akan memproses transaksi penutupan rekening dengan lampiran persyaratan yang dibawa nasabah. Proses penutupan rekening wadiah hanya bisa dilakukan di Kantor Cabang rekening wadiah tersebut dibuka.”<sup>53</sup>

Dalam praktiknya faktor penyebab nasabah yang menutup rekening tabungan di Bank Muamalat KCP Parepare adalah faktor internal dan faktor eksternal. Di mana

---

<sup>52</sup> Abu Ali Farmadi, Relationship Manager Bank Muamalat KCP Parepare, *Wawancara*, di Parepare, pada tanggal 4 Juli 2023.

<sup>53</sup> Abu Ali Farmadi, Relationship Manager Bank Muamalat KCP Parepare, *Wawancara*, di Parepare, pada tanggal 4 Juli 2023.

faktor internalnya adalah produk bank yang manfaat atau fasilitasnya belum bisa dirasakan oleh nasabah dan lokasi kantor yang cukup jauh dari rumah nasabah sehingga menjadi penyebab nasabah menutup rekening tabungan.

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

Seperti yang dikatakan Informan Abu Ali Farmadi selaku *Relationship Manager* Bank Muamalat KCP Parepare mengemukakan mengenai faktor ekonomi sebagai salah satu faktor yang melatarbelakangi:

“Faktor yang melatarbelakangi ialah karena faktor ekonomi, yaitu nasabah butuh dananya jadi mereka tarik semua dananya dari rekening Bank Muamalat, tapi kita selalu arahkan untuk mengaktifkan kembali tabungannya di Bank Muamalat.”<sup>54</sup>

Ternyata tidak semua faktor yang ada dalam teori menjadi faktor penentu penyebab nasabah menutup rekening tabungan di Bank Muamalat KCP Parepare. Kemudian, dalam praktiknya nasabah yang melakukan penutupan rekening tabungan di Bank Muamalat KCP Parepare dominan pada faktor internal yaitu produk bank yang fasilitasnya belum dirasakan oleh nasabah, atm Bank Muamalat yang belum memadai, serta kurangnya loyalitas pelayanan dari pihak Bank Muamalat KCP Parepare terhadap nasabah tabungan Bank Muamalat KCP Parepare. Sedangkan faktor eksternalnya yaitu dikarenakan kondisi perekonomian nasabah yang tidak stabil.

---

<sup>54</sup> Abu Ali Farmadi, Relationship Manager Bank Muamalat KCP Parepare, *Wawancara*, di Parepare, pada tanggal 4 Juli 2023.

Indrianti Fitri selaku nasabah yang menutup rekening di Bank Muamalat KCP Parepare mengatakan bahwa:

“Saya menjadi nasabah Bank Muamalat KCP Parepare dari tahun 2011. Saya sudah terdaftar dan aktif bertransaksi menggunakan rekening wadiah dan harus menutup rekening dengan keinginan sendiri karena akan berpindah domisili diluar kota dimana di lokasi tersebut mesin ATM Muamalat belum ada sehingga apabila melakukan transaksi penarikan tunai harus menggunakan mesin ATM Bank lain yang dikenakan biaya. Saya juga sudah melakukan pembukaan rekening di bank lain sebelum menutup rekening di Bank Muamalat KCP Parepare”.<sup>55</sup>

Hj. Sukmawati selaku nasabah yang menutup rekening di Bank Muamalat KCP Parepare mengemukakan bahwa:

“Saya merupakan nasabah tabungan wadiah di Bank Muamalat KCP Parepare sejak 6 tahun lalu. Alasan yang menyebabkan saya menutup rekening tabungan wadiah dikarenakan mesin ATM Bank Muamalat belum tersebar disemua lokasi serta jarak tempat tinggal saya ke kantor Bank Muamalat KCP Parepare cukup jauh sehingga memakan banyak waktu apabila ingin melakukan transaksi dan administrasi ke Bank Muamalat KCP Parepare”.<sup>56</sup>

Mustaming selaku nasabah yang menutup rekening di Bank Muamalat KCP Parepare mengemukakan bahwa:

“Saya melakukan penutupan rekening tabungan wadiah di Bank Muamalat KCP Parepare dikarenakan mahalanya biaya transfer antar bank dan juga adanya penetapan aturan saldo minimum oleh Bank Muamalat KCP Parepare”.<sup>57</sup>

Menurut ibu Nur Tri Diana yang merupakan salah satu nasabah di Bank Muamalat KCP Parepare mengemukakan bahwa:

---

<sup>55</sup> Indrianti Fitri, Nasabah Bank Muamalat KCP Parepare, *Wawancara*, di Parepare, pada tanggal 4 Juli 2023.

<sup>56</sup> Hj. Sukmawati, Nasabah Bank Muamalat KCP Parepare, *Wawancara*, di Parepare, pada tanggal 4 Juli 2023.

<sup>57</sup> Mustaming, Nasabah Bank Muamalat KCP Parepare, *Wawancara*, di Parepare, pada tanggal 4 Juli 2023.

“Saya melakukan penutupan rekening tabungan wadiah di Bank Muamalat KCP Parepare dikarenakan saya memerlukan keseluruhan dana yang ada di rekeningnya sehingga harus menutup rekening tabungan wadiah di Bank Muamalat KCP Parepare”.<sup>58</sup>

H. Abdul Kadir yang merupakan nasabah tabungan wadiah di Bank Muamalat KCP Parepare memaparkan bahwa:

“Saya merupakan nasabah Bank Muamalat semenjak tahun 2016. Faktor yang menyebabkan saya menutup rekening dikarenakan pelayanan *customer service* yang kurang baik dalam menanggapi keluhan saya sehingga saya tidak nyaman dan kurang loyal kepada Bank Muamalat KCP Parepare”.<sup>59</sup>

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada 5 nasabah yang menutup rekening diperoleh gambaran bahwasanya alasan nasabah menutup rekening dikarenakan beberapa faktor yaitu:

- a. Ketersedian mesin ATM Bank Muamalat yang belum merata
- b. Lokasi kantor Bank Muamalat terlalu jauh dari rumah nasabah
- c. Nasabah memerlukan seluruh dana yang ada di rekening (faktor ekonomi)

Berlandaskan pada beberapa hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan faktor yang mendasari nasabah menutup rekening tabungan wadiah di Bank Muamalat KCP Parepare, meliputi:

- a. Ketersedian mesin ATM Bank Muamalat yang belum tersebar luas diseluruh wilayah

Berdasarkan fakta yang ada bahwasanya yang dinyatakan informan benar karena ATM Bank Muamalat memiliki keterbatasan dari segi jumlah dan letaknya yang belum tersebar menyeluruh di Kabupaten Kudus dimana

---

<sup>58</sup> Nur Tri Diana, Nasabah Bank Muamalat KCP Parepare, *Wawancara*, di Parepare, pada tanggal 4 Juli 2023.

H. Abdul Kadir, Nasabah Bank Muamalat KCP Parepare, *Wawancara*, di Parepare, pada tanggal 4 Juli 2023.

rata-rata mesin ATM Bank Muamalat dapat ditemukan didaerah perkotaan, pusat perbelanjaan serta gallery ATM UMK sehingga nasabah yang berada diluar daerah tersebut terutama yang tinggal didaerah pegunungan dan desadesa kesulitan mencari mesin ATM Bank Muamalat apabila akan melakukan transaksi finansial berupa setor ataupun tarik tunai serta transaksi yang lain. Apabila ketersediaan mesin ATM terbatas maka akan menjadi kendala bagi nasabah. Kesadaran pada kebutuhan mesin ATM yang dekat dengan domisili nasabah yang tidak dimiliki oleh Bank Bank Muamalat KCP Parepare mengakibatkan produk tabungan mengalami penurunan kualitas. Maka ketersediaan mesin ATM menjadi faktor penting dalam mempertahankan nasabah agar tidak menutup tabungan.

Teori mengenai ketersediaan produk menjelaskan bahwa suatu faktor yang berkaitan dengan ketersediaan produk dalam hal ini mesin ATM Bank Muamalat ataupun kemudahan untuk mengakses produk tersebut, serta segala sesuatu yang dibutuhkan oleh nasabah dalam rangka menggunakan ATM Bank Muamalat menjadi faktor yang mempengaruhi minat untuk menjadi nasabah. Sehingga betul dalam hal ini ketersediaan mesin ATM Bank Muamalat sesuai dengan teori bahwa minimnya jumlah ATM Bank Muamalat sehingga memengaruhi minat nasabah dan memutuskan untuk menutup rekening.

b. Fasilitas dan manfaat produk tabungan wadiah yang belum dimiliki nasabah

Dalam hal fasilitas dan manfaat produk tabungan yang menjadi penyebab nasabah menutup rekening ialah mahalanya biaya transfer antar



bank. Biaya transfer antar bank merupakan biaya yang dibebankan kepada nasabah untuk menyelesaikan administrasi transaksi keuangan antar bank.

Berdasarkan fakta yang ada bahwasanya apa yang dinyatakan informan benar adanya karena biaya tranfer antar bank yang ada pada tabungan Bank Muamalat masih terdapat biaya yang relatif mahal jika dibandingkan dengan biaya tranfer bank yang dimiliki oleh produk tabungan bank yang lain sehingga nasabah yang akan melakukan transaksi transfer dana antar bank terbebani biaya administrasi tersebut. Apabila nasabah akan melakukan transfer antar bank mereka harus menanggung biaya administrasi yang dikenakan ditambah dengan nominal transfer. Maka biaya transfer antar bank menjadi faktor penting dalam mempertahankan nasabah agar tidak menutup tabungan.

Teori mengenai kepuasan pelanggan pada suatu produk menjelaskan bahwa nasabah memiliki kepuasan pada produk tabungan apabila keinginan dan harapan yang dimiliki terpenuhi. Dalam hal ini nasabah tidak puas terhadap produk perbankan dikarenakan adanya biaya transfer antar bank yang relatif mahal yang harus dikeluarkan nasabah saat akan melakukan transaksi tersebut menjadi suatu faktor penentu yang mempengaruhi minat nasabah pada produk tabungan tersebut. Sehingga betul dalam hal ini biaya transfer antar bank relatif mahal yang dimiliki tabungan wadiah memengaruhi minat nasabah dan memutuskan untuk menutup rekening.

c. Situasi dan kondisi perekonomian

Situasi dan kondisi ekonomi nasabah rekening tabungan wadiah yang berbeda diantara nasabah satu dengan yang lainnya sehingga nasabah yang



berada pada kondisi perekonomian yang lemah dan membutuhkan dana terpaksa harus menutup rekening tabungan wadiah yang dimilikinya. Salah satu pelaku usaha yang terdampak adalah nasabah Bank Muamalat KCP Parepare yang mana mereka harus bertahan dengan memanfaatkan dana yang ada didalam tabungannya. Maka faktor kondisi ekonomi menjadi faktor penting yang mempengaruhi nasabah untuk menutup rekening.

Teori mengenai kondisi perekonomian menjelaskan bahwa situasi ekonomi yang dialami setiap nasabah berbeda-beda dimana terdapat beberapa orang yang mengalami phk, usaha yang mengalami kebangkrutan, kondisi ekonomi keluarga yang memburuk mampu memengaruhi nasabah dalam menabung dane mereka di Bank Muamalat KCP Parepare. Dalam hal faktor kondisi perekonomian menjadi suatu faktor penentu yang mempengaruhi minat nasabah pada produk tabungan tersebut. Sehingga betul dalam hal ini kondisi perekonomian yang dialami oleh nasabah memengaruhi minat untuk melakukan penutupan rekening.

b. Loyalitas pelayanan *customer service*

Loyalitas pelayanan *customer service* merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menutup rekening. Pelayanan kepada nasabah tabungan wadiah yang kurang maksimal dalam menangani keluhan dan permintaan nasabah dapat memicu rendahnya kepuasan nasabah.

Berdasarkan fakta yang ada bahwasanya apa yang dinyatakan informan benar adanya karena loyalitas pelayanan *customer service* mampu memengaruhi minat seorang nasabah dalam menabung dan menginvestasikan dananya pada Bank Muamalat KCP Parepare. Pelayanan *customer service*

yang kurang maksimal akan berdampak pada minat nasabah karena *customer service* merupakan kunci utama dalam industri perbankan. Nasabah yang tidak mendapatkan pelayanan yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan cenderung memiliki rasa tidak puas sehingga akan berdampak pada minat yang dimiliki dalam menutup rekening tabungan. Maka faktor loyalitas pelayanan *customer service* menjadi faktor penting dalam mempertahankan nasabah agar tidak menutup tabungan.

Teori mengenai kualitas pelayanan prima menjelaskan bahwa pelayanan yang baik dan memuaskan pelanggan atau nasabah dengan melakukan upaya memenuhi kebutuhan atau permintaan, menyiapkan, mengurus yang diperlukan secara prima merupakan faktor yang mempengaruhi minat untuk menjadi nasabah, sehingga betul bahwa loyalitas pelayanan *customer service* yang kurang maksimal sesuai dengan teori bahwasanya kualitas pelayanan yang kurang mempengaruhi minat nasabah dalam menutup rekening tabungan.

c. Adanya gangguan yang diterima nasabah

Gangguan yang diterima nasabah berupa telepon dari pihak Bank Muamalat yang terus menerus menawarkan produk tabungan, asuransi dan kartu kredit yang mengganggu nasabah. Nasabah merasa resah dengan adanya tindakan tersebut karena mengganggu waktu dan aktivitas mereka sehingga mengakibatkan mereka melakukan penutupan rekening.

Berdasarkan fakta yang ada bahwasanya apa yang dinyatakan informan benar adanya karena gangguan yang dilakukan oleh pihak Bank Muamalat dengan menawarkan produk asuransi dan produk yang lain secara

terus menerus mampu memengaruhi minat seorang nasabah dalam menabung dan menginvestasikan dananya pada Bank Muamalat KCP Parepare. Gangguan tersebut akan berdampak pada minat nasabah karena nasabah merasa terganggu dan kurang nyaman atas tindakan yang dilakukan oleh pihak perbankan. Nasabah yang mendapatkan gangguan terus menerus cenderung memiliki rasa tidak puas sehingga akan berdampak pada minat yang dimiliki dalam menutup rekening tabungan. Maka faktor gangguan yang diterima nasabah menjadi faktor penting dalam mempertahankan nasabah agar tidak menutup tabungan.

#### **B. Langkah Yang Dilakukan Bank Muamalat Parepare Agar Nasabah Tidak Menutup Rekening**

Abu Ali Farmadi selaku Relationship Manager Bank Muamalat KCP Parepare menjelaskan bahwa:

“Dalam rangka mempertahankan nasabah aktif melakukan transaksi finansial seperti menabung kami melakukan peningkatan peran *Customer service* dikarenakan *Customer service* merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang berada di front office yang berfungsi sebagai jembatan penghubung atau perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan jasa-jasa ataupun produk-produk bank yang tersedia”.<sup>60</sup>

Selanjutnya Abu Ali Farmadi menerangkan bahwa:

“Pelayanan yang diberikan oleh *Customer service* kepada nasabah harus sesuai dengan SOP dan juga harus sesuai dengan “Pola Prima”. Sebagai *Customer service* di Bank Syari’ah khususnya di Bank Muamalat KCP Parepare diharapkan untuk dapat mengimplementasikan pola layanan prima yang mempunyai arti bahwa sebagai jembatan penghubung antara nasabah

---

<sup>60</sup> Abu Ali Farmadi, Relationship Manager Bank Muamalat KCP Parepare, *Wawancara*, di Parepare, pada tanggal 4 Juli 2023.

dengan bank, *Customer service* harus melayani nasabah dengan semaksimal mungkin agar nasabah tetap nyaman berada di bank kita”.<sup>61</sup>

Selanjutnya Abu Ali Farmadi mengemukakan bahwa:

“Kami melakukan upaya mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank kita melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah. Dengan cara pertama, menjalin ikatan hubungan emosional antara pelanggan dengan perusahaan. kedua, memelihara hubungan baik dengan pelanggan seperti ingat tanggal ulang tahun. Ketiga, meningkatkan kenyamanan dan kecepatan pelayanan. Keempat, dengan pelayanan yang memuaskan”.<sup>62</sup>

Selanjutnya Abu Ali Farmadi mengatakan upaya yang dia lakukan dalam mempertahankan nasabah penabung yaitu:

“Saya berusaha untuk mendapat nasabah baru, melalui berbagai pendekatan. Dengan cara pertama, referensi-referensi dari nasabah kita sendiri. Kedua, kesediaan pelanggan yang puas mereka merekomendasikan perusahaan tersebut kepada teman, anggota mereka, dan kolega mereka. Ketiga, mem *follow up* informasi yang diperoleh dari nasabah”.<sup>63</sup>

Lebih lanjut Abu Ali Farmadi mengemukakan bahwa:

“Dalam mempertahankan nasabah lama saya selalu memberikan service yang terbaik sehingga nasabah selalu merasa puas dan tidak berpaling ke bank lain jika service yang kami berikan tidak membuat nasabah kecewa dan juga menunjukkan keunggulan-keunggulan produk yang ada di Bank Muamalat KCP Parepare ini dan pastinya sudah tentu disesuaikan dengan kebutuhan nasabah”.<sup>64</sup>

---

<sup>61</sup> Abu Ali Farmadi, Relationship Manager Bank Muamalat KCP Parepare, *Wawancara*, di Parepare, pada tanggal 4 Juli 2023.

<sup>62</sup> Abu Ali Farmadi, Relationship Manager Bank Muamalat KCP Parepare, *Wawancara*, di Parepare, pada tanggal 4 Juli 2023.

<sup>63</sup> Abu Ali Farmadi, Relationship Manager Bank Muamalat KCP Parepare, *Wawancara*, di Parepare, pada tanggal 4 Juli 2023.

<sup>64</sup> Abu Ali Farmadi, Relationship Manager Bank Muamalat KCP Parepare, *Wawancara*, di Parepare, pada tanggal 4 Juli 2023.

Upaya yang telah dilakukan Bank Muamalat dari hasil wawancara menunjukkan bahawanya fakta yang ada dalam mempertahankan nasabah seperti:

- a. *Customer service* yang diharuskan memberikan berbagai informasi berkaitan dengan produk dan layanan yang disediakan oleh Bank Muamalat KCP Parepare.
- b. *Customer service* yang diharuskan melayani secara cepat dan tepat dengan cara memastikan tersedianya Kartu Debit Bank Muamalat, ATM Bank Muamalat, Bank Muamalat Contact Center, Kiriman Uang, iCash Management System (iCSM), Payment Point Bank Muamalat Payroll Bank Muamalat, SPP Online Bank Muamalat, dan lain-lain. Pelayanan yang diberikan sangat bersahabat sehingga tepat sasaran.
- b. *Customer service* yang diharuskan melayani dengan penuh kesabaran dan menghargai nasabah dengan cara melayani penuh kesabaran, ketelatenan, menjelaskan agar para nasabah paham dari awal sampai dengan akhir, penghargaan diri yang diberikan oleh para *Customer service* akan memberikan timbal balik yang besar dari nasabah kepada Bank Muamalat Kantor Cabang Kota Parepare yang berlegalitas sebagai Bank Syariah. Dan tidak lupa nasabah dibuat nyaman mungkin dengan keramahtamahan dan sopan santun dari para karyawan terutama *Customer service* agar nasabah tetap merasa diutamakan dan dihargai.

Sebagaimana wawancara penulis dengan Informan Abu Ali Farmadi selaku Relationship Manager Bank Muamalat KCP Parepare terkait :

“Cara kami meningkatkan loyalitas kepada nasabah, yaitu kalau kita ingin melayani itu yang kita harus posisikan diri sebagai nasabah, jadi kalau senang kita juga senang mengajak ngobrol, pokoknya kita

anggap nasabah bank muamalat sebagai rumah keduanya. Kita juga harus merasa empati kepada nasabah, kita merasakan apa yang dirasakan nasabah, dan kami harus memohon maaf kepada nasabah dan kami carikan solusi permasalahannya sampai masalahnya selesai.”<sup>65</sup>

- c. Jika nasabah bertanya dijawab dengan jelas dan dengan senyum, sikap sopan, ramah dan selalu bersikap tenang dengan cara menonjolkan kepribadian yang baik dimana dalam melayani nasabah selalu bersikap baik, apabila bertanya dijawab dengan jelas, cepat dan tepat sehingga mudah dipahami dan dimengerti oleh para nasabah, penuh senyum, sikap sopan santun serta selalu berlaku tenang, tidak gegabah dalam setiap mengambil keputusan, apabila tidak mampu menyelesaikan masalah segera meminta bantuan pegawai lain yang mengerti sehingga permasalahan segera bisa diatasi.
- d. Mewajibkan *Customer service* mempunyai kemampuan 4R yakni menciptakan *customer relation ship, customer retention, customer referrals, dan customer recovery*.
- e. Melakukan penawaran produk atau promosi secara intens kepada nasabah agar nasabah mengetahui produk apa saja yang dimiliki oleh Bank Muamalat serta manfaat apa saja yang dimiliki.
- f. Menjalinkan komunikasi dengan nasabah secara intens seperti mengucapkan selamat ulang tahun dihari lahirnya dan mengirimkan kue ulang tahun.
- g. Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank kita melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah.
- h. Menjalinkan ikatan hubungan emosional antara pelanggan dengan perusahaan.

---

<sup>65</sup> Abu Ali Farmadi, Relationship Manager Bank Muamalat KCP Parepare, *Wawancara*, di Parepare, pada tanggal 4 Juli 2023.

- i. Memelihara hubungan baik dengan pelanggan seperti ingat tanggal ultah.
- j. Meningkatkan kenyamanan dan kecepatan pelayanan.
- k. Memberikan pelayanan yang memuaskan kepada seluruh nasabah.
- l. Memberikan saran kepada nasabah yang akan menutup rekening agar dapat menyisakan sedikit uang sehingga apabila suatu waktu ingin menabung kembali tidak perlu melakukan pembukaan ulang rekening tabungan wadiah.
- m. Melakukan perbaikan kinerja *Customer service* ketika melayani nasabah meliputi :
  - 1) Kontak mata dengan nasabah selama melayani, pandangan mata harus selalu kearah nasabah.
  - 2) Duduk tegak tidak bersandar.
  - 3) Condong kearah nasabah.
  - 4) Sikap tangan terbuka (tidak melipat tangan di meja)

Upaya tersebut menunjukkan bahwasanya dari fakta yang ada dilakukan melalui promosi dan menjaga komunikasi dengan nasabah sehingga dirasakan telah ada upaya yang dilakukan. Namun upaya tersebut kurang intens dan efektif karena hanya beberapa nasabah yang mendapatkan jalinan komunikasi dan promosi dan masih banyak nasabah yang lain yang belum mendapatkan jalinan komunikasi dan promosi.

Adapun Informan Abu Ali Farmadi selaku Relationship Manager Bank Muamalat KCP Parepare menjelaskan mengenai tindak lanjut dari pihak bank terhadap nasabah yang menutup rekening Bank Muamalat :



“Kami hanya menyampaikan kalau bisa jangan ditutup, kalau ingin memaksa ingin mengambil dananya ambil saja dulu, nanti kami arahkan jika sudah ada rejekinya untuk menabung kembali di Bank Muamalat.”<sup>66</sup>

Teori mengenai gaya komunikasi merupakan cara untuk mempertahankan dan meningkatkan nasabah dalam menabung di Bank Muamalat. Gaya komunikasi yang dilakukan oleh Bank Muamalat KCP Parepare yaitu dengan melakukan interaksi secara verbal kepada nasabah yang dimiliki. Komunikasi tersebut dilakukan sesuai dengan situasi yang dimiliki oleh setiap nasabah. Dalam hal ini gaya komunikasi yang dilakukan memperhatikan situasi nasabah seperti situasi gembira, sedih, marah, tertarik dan bosan. Sehingga betul dan sesuai teori gaya komunikasi bahwa komunikasi intens dan efektif yang dilakukan oleh Bank Muamalat KCP Parepare mampu memengaruhi nasabah untuk menutup rekening tabungan.

Riset-riset penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa terdapat upaya yang telah dilakukan dalam hal mempertahankan nasabah agar tetap menabung di Bank Muamalat seperti meningkatkan pelayanan *Customer service*, melakukan promosi dan pengenalan produk. Upaya tersebut telah dilakukan oleh Bank Muamalat KCP Parepare. Namun, upaya lain yang telah dilakukan oleh Bank Muamalat KCP Parepare yaitu dengan menjalin komunikasi secara intensif dan efektif kepada nasabah seperti memberikan ucapan ulang tahun dan membantu menangani semua permasalahan berkaitan dengan produk perbankan secara cepat dan tepat. Selain itu Bank Muamalat KCP Parepare telah melakukan upaya kepada nasabah yang akan menutup rekening dengan menyarankan tidak

---

<sup>66</sup> Abu Ali Farmadi, Relationship Manager Bank Muamalat KCP Parepare, *Wawancara*, di Parepare, pada tanggal 4 Juli 2023.



mengambil keseluruhan dana yang dimiliki dan menisakan sedikit pada tabungan agar sewaktu-waktu nasabah dapat menabung kembali tanpa harus membuka tabungan ulang. Upaya tersebut diharapkan mampu meningkatkan minat nasabah untuk menabung dan mengurangi transaksi penutupan rekening tabungan.

Upaya lain yang dapat dilakukan oleh Bank Muamalat agar dapat menjaga loyalitas konsumen sehingga mengurangi aktivitas penutupan rekening adalah dengan melakukan pengimplementasian sikap dan perilaku yang dapat dilakukan oleh *Customer service* dalam kesehariannya meliputi:

a. Jujur dalam bertindak dan bersikap

Kejujuran dalam bertindak dan bersikap merupakan harga mati di Bank Muamalat KCP Parepare. Pasalnya, jujur akan melahirkan kedamaian dan kearifan local. Dengan demikian jujur dapat membawa berkah seperti loyalitas nasabah, kepercayaan nasabah serta balasan kebaikan dari nasabah.

b. Rajin, tepat waktu dan tidak pemalas

Tuntutan agar selalu cekatan dalam bekerja, tidak mengenal putus asa dan pantang menyerah adalah makanan yang harus dilahap setiap hari kerja aktif *Customer service*. Selain itu, kerja aktif *Customer service* akan muncul dalam benak internal bank atau eksternal bank dengan dilakukannya unsur rajin, tepat waktu dan tidak pemalas.

c. Selalu murah senyum

Senyuman adalah tindakan wajib saat bertemu nasabah atau tamu. Tindakan seperti ini sangat sederhana namun Bank Muamalat KCP Parepare tidak pernah meremehkan ihwal sepele dalam rangka memuaskan pelanggan.

d. Lemah lembut dan ramah tamah

Lemah lembut dan ramah maksudnya dalam hal ini berbicara dan melayani nasabah atau tamu selalu lemah lembut dalam volume suara maupun kata-kata. Pada dasarnya, PT Bank Muamalat KCP Parepare menekankan bahwasanya pelanggan atau nasabah tidak suka dikasari dan diperlakukan secara tidak ramah.

e. Sopan santun tutur kata dan hormat

Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, karyawan harus selalu bersikap sopan terutama dalam hal tutur kata. Pelayanan juga dilakukan dengan hormat. Akhirnya, nasabah akan tunduk dan hormat terhadap karyawan tersebut karena merasa segan dan senang.

f. Periang selalu ceria dan pandai bergaul

Bergaya periang dan akrab adalah penting. Karenanya dapat menciptakan suasana yang damai di antara keduanya. Bahkan ada kesan seperti teman lama yang sudah tidak berjumpa.

g. Simpatik

*Customer service* dalam melayani nasabah harus menunjukkan sifat simpatik. Maksudnya, dalam memberikan pelayanan harus menyenangkan dan tidak membuat bosan.

h. Fleksibel

Dalam perjalanan pelayanannya, *Customer service* harus fleksibel. Artinya *Customer service* dituntut untuk selalu memberikan pengertian dan suka mengalah kepada nasabah. Segala sesuatu dapat diselesaikan dan selalu ada jalan keluarnya dengan cara yang fleksibel.

i. **Serius**

*Customer service* harus sungguh-sungguh mengerjakan tugasnya. Melayani sepenuh hati, kerja keras dan cerdas dalam dunia pelayanan. Namun, dalam hal berbicara *Customer service* tidak dituntut selalu serius yang akan menimbulkan kesan sangat formal dan menyeramkan.

j. **Memiliki rasa tanggung jawab**

*Customer service* harus melakukan tugasnya dengan rapi dan tuntas. Pekerjaan terkait ini harus diselesaikan sampai nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

k. **Rasa memiliki perusahaan**

*Customer service* harus mempunyai rasa memiliki perusahaan sehingga memotivasi untuk melayani nasabah juga tinggi. Jika seluruh karyawan mempunyai rasa memiliki perusahaan yang tinggi akan merasa bahwa apa yang dikerjakan hasilnya akan dia peroleh untuknya juga. Artinya jika perusahaan untung maka karyawan juga dapat nilai positif yang tinggi.

l. **Suka menolong nasabah**

Suka menolong nasabah maksudnya adalah karyawan suka membantu nasabah yang belum mengerti atau sedang mengalami kesulitan. Pertolongan diberikan sampai nasabah menemui jalan keluarnya. Jiwa suka menolong harus selalu ditanamkan kepada seluruh karyawan bank, bukan hanya pada *Customer service*.

Dengan dilakukannya sikap dan perilaku tersebut oleh *Customer service* Bank Muamalat KCP Parepare diharapkan dapat meningkatkan loyalitas nasabah. Karena pada dasarnya bisnis perbankan merupakan suatu bisnis yang

menawarkan jasa pelayanan. Oleh karena itu semakin puas nasabah pada pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat KCP Parepare akan meningkatkan minat nasabah untuk menabung dan mengurangi potensi penutupan rekening.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang dilakukan oleh peneliti tentang “Faktor-faktor Penyebab Nasabah Menutup Rekening di Bank Muamalat Parepare” maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Faktor yang mempengaruhi nasabah menutup rekening tabungan yaitu faktor eksternal dan internal. Faktor internal disebabkan produk tabungan yang ditawarkan manfaat dan fiturnya tidak bisa dirasakan nasabah tabungan, pelayanan *Customer service*, lokasi kantor Bank Muamalat KCP Parepare yang jauh dari tempat tinggal nasabah serta keberadaan mesin ATM Bank Muamalat yang belum tersebar luas di seluruh wilayah. Faktor eksternal yang menjadi penyebab nasabah menutup rekening tabungan wadiah adalah kondisi ekonomi yang tengah dialami oleh nasabah terutama pada saat ini melanda keseluruhan lapisan masyarakat sehingga nasabah memilih untuk berhenti menyimpan uang mereka di Bank Muamalat KCP Parepare dengan mengambil seluruh dana yang tersedia di rekeningnya.
2. Upaya yang dilakukan untuk mempertahankan nasabah dalam melakukan investasi pada produk tabungan yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan *Customer service* dan melakukan pengenalan produk tabungan yang dimiliki beserta manfaat dan keunggulan yang ada. Selain itu *Customer service* diharuskan melakukan pelayanan secara cepat, profesional dan ramah terhadap semua nasabah dan melakukan hubungan yang intensif dengan

nasabah melalui program 4R yaitu *customer relation ship*, *customer retention*, *customer referrals*, dan *customer recovery*. Sehingga nasabah memiliki ketertarikan yang lebih untuk selalu percaya kepada Bank Muamalat KCP Parepare dalam melakukan investasi dana berupa simpanan pada produk tabungan.

## **B. Saran**

Peneliti memiliki saran dari penelitian yang telah dilaksanakan di Bank Muamalat KCP Parepare, saran-saran sehubungan dengan adanya pembahasan pada skripsi ini, yaitu :

1. Bagi perbankan Bank Muamalat KCP Parepare, dapat melakukan penambahan ketersediaan jaringan ATM Bank Muamalat yang merata disemua wilayah sehingga dapat memenuhi kebutuhan nasabah dan dapat menarik minat nasabah. Perusahaan juga dapat melakukan evaluasi kebijakan biaya saldo minimal dan biaya transfer antar bank sehingga dapat mengatasi permasalahan yang sering dikeluhkan nasabah. Dengan tidak adanya batasan saldo minimal dan biaya transfer yang rendah akan mampu menarik nasabah untuk membuka rekening tabungan.
2. Bagi manajemen Bank Muamalat KCP Parepare, dapat melakukan peningkatan kinerja semua karyawan terutama *Customer service* dalam hal memberikan pelayanan terhadap nasabah dengan memberikan penjelasan mengenai produk tabungan yang ada secara jelas sehingga membuat nasabah mengerti dan bisa merasakan fasilitas dari tabungan tersebut yang berakibat pada meningkatnya loyalitas nasabah terhadap Bank Muamalat KCP Parepare. Selanjutnya, Bank Muamalat KCP Parepare dapat lebih pro aktif melakukan

pemasaran produk tabungan dan tabungan yang lain serta dapat melakukan penentuan segmentasi pasar yang tepat.



## DAFTAR PUSTAKA

*Al-Qur'an Al-Karim*

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.

Darmanto, *Manajemen Pemasaran* (Yogyakarta: Deepublish, 2016).

Darwis, *Minat Masyarakat Kota Watampone Untuk Menggunakan Jasa Perbankan Syariah,* Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Perbankan Syariah, Vol. 2, Nomor 1 April 2018.

Djaslin, S. (2002). *Manajemen Pemasaran.* Bandung: PT. Linda Karya.

Etta dan Sopiha, *Perilaku Konsumen* (Yogyakarta: Andi Offset, 2013).

Fandy, Tjiptono. *Manajemen Jasa.* ANDI. Yogyakarta, 2007.

Ikatan bankir indonesia, *Mengelola Bank Syariah,* (Jakarta: Gramedia Pustaka, 2014).

Indi, Irnawati. *Faktor-faktor yang mempengaruhi minat Masyarakat Menabung di Bank Syariah.* Makassar: Universitas Negeri Makassar, 2021.

Ismail. (2016). *Perbankan Syariah.* Jakarta: Prenadamedia Grup.

Kasmir. (2016). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya.* Jakarta: Rajawali Pers.

Mardalis, Ahmad, *Meraih Loyalitas Pelanggan,* (Jakarta: Balai Pustaka, 2005).

Muhamad. (2015). *Manajemen Dana Bank Syariah.* Jakarta: Rajawali Pers.

Muslich, A. W. (2017). *Fiqh Muamalat.* Jakarta: Amzah.

Mustafa, MH. *Metode Penelitian dalam Sebuah Penelitian.* Malang: UIN Maulana Ibrahim, 2013.



- Pasal 1 Ayat (17) Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan.
- Pasal 1 Ayat (18) Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan.
- Prihantoro, A. (2015). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Menutup Rekening Tabungan pada PT BNI Tbk Kantor Layanan Trenggalek. *Jurnal Benefit*, 87.
- Putricia, S. N. *Pengaruh bagi hasil pada produk tabungan Mudharabah Terhadap minat menabung Nasabah di Bank Syariah Indonesia*. Palembang: STEBIS IGM Palembang, 2021.
- Rijali, Ahmad. *Analisis Data Kualitatif*. Banjarmasin: UIN Banjarmasin, 2018.
- Salim, and Syahrums. *Metode Penelitian Kualitatif, Konsep dan Aplikasi dalam Ilmu Sosial Keagamaan dan Pendidikan*. Bandung: Ciptapustaka Media, 2012.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Wahidmurni. *Pemaparan Metode Penelitian Kualitatif*. Malang: UIN Maulana Malik, 2017.
- Wulandari, K. (2022). Analisis Faktor Penyebab Nasabah Menutup Tabungan di Bank Syariah Indonesia KC Bima Soetta 2. *Universitas Islam Negeri Mataram*, 11.
- 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.
- Zainuddin, M. (2015). Analisis Penurunan Jumlah Nasabah pada Produk Pembiayaan Murabahah di BMT Surya Sekawan Mandiri Boja Kendal . *Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo*, 45.



# LAMPIRAN

PAREPARE



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
 Jalan Amal Bakti No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404  
 PO Box 909 Parepare 91100, website: [www.iainpare.ac.id](http://www.iainpare.ac.id), email: [mail@iainpare.ac.id](mailto:mail@iainpare.ac.id)

Nomor : B.3754/In.39/FEBI.04/PP.00.9/06/2023  
 Lampiran : -  
 Hal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. WALIKOTA PAREPARE  
 Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
 Di  
 KOTA PAREPARE

*Assalamu Alaikum Wr. Wb.*

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama : WE BENG RI GAU  
 Tempat/ Tgl. Lahir : Parepare, 15 mei 2000  
 NIM : 182.300.065  
 Fakultas/ Program Studi : PERBANKAN SYARIAH  
 Semester : X (SEPULUH)  
 Alamat : Cappagalung, Bacukiki Barat, Parepare

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah KOTA PAREPARE dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

**FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB NASABAH MENUTUP REKENING DI BANK MUAMALAT PAREPARE**

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan Juni sampai selesai.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasama diucapkan terima kasih.

*Wassalamu Alaikum Wr. Wb.*

Parepare, 26 Juni 2023  
 Dekan,



Muzdalifah Muhammadun

SRN IP 0000607



**PEMERINTAH KOTA PAREPARE**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
*Jl. Bandar Madani No. 1 Telp (0421) 23594 Faksimile (0421) 27719 Kode Pos 91111, Email : dpmpitp@pareparekota.go.id*

---

**REKOMENDASI PENELITIAN**  
**Nomor : 624/IP/DPM-PTSP/7/2023**

Dasar : 1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.  
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.  
3. Peraturan Walikota Parepare No. 23 Tahun 2022 Tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Setelah memperhatikan hal tersebut, maka Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu :

**M E N G I Z I N K A N**

KEPADA  
NAMA : **WE BENG RI GAU**

UNIVERSITAS/ LEMBAGA : **INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE**  
Jurusan : **PERBANKAN SYARIAH**

ALAMAT : **CAPPAGALUNG, KEC. BACUKIKI BARAT, KOTA PAREPARE**

UNTUK : melaksanakan Penelitian/wawancara dalam Kota Parepare dengan keterangan sebagai berikut :

JUDUL PENELITIAN : **FAKTOR FAKTOR PENYEBAB NASABAH MENUTUP REKENING DI MUAMALAT PAREPARE**

LOKASI PENELITIAN : **BANK MUAMALAT KCP PAREPARE**

LAMA PENELITIAN : **03 Juli 2023 s.d 03 Agustus 2023**

a. Rekomendasi Penelitian berlaku selama penelitian berlangsung  
b. Rekomendasi ini dapat dicabut apabila terbukti melakukan pelanggaran sesuai ketentuan perundang - undangan

Dikeluarkan di: **Parepare**  
Pada Tanggal : **05 Juli 2023**

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA PAREPARE**



**Hj. ST. RAHMAH AMIR, ST, MM**  
Pangkat : Pembina Tk. 1 (IV/b)  
NIP : 19741013 200604 2 019

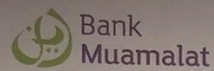
**Biaya : Rp. 0.00**

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1
- Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **Sertifikat Elektronik** yang diterbitkan **BSrE**
- Dokumen ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di database DPMPITSP Kota Parepare (scan QRCode)



Balai  
Sertifikasi  
Elektronik





بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

No :

Parepare, 28 Juli 2022 M

29 Dzulhijjah 1443 H

**SURAT KETERANGAN TELAH MENELITI**

*Assalamu'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh*

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, Amin.

Manajemen PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Pembantu Parepare, menyatakan bahwa:

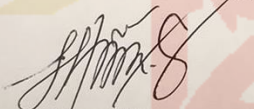
Nama : We Beng Ri gau  
 Nim : 18.2300.065  
 Jenis Kelamin : Perempuan  
 Pekerjaan : Mahasiswi IAIN Parepare

Benar telah melakukan kegiatan Penelitian dengan judul "FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB NASABAH MENUTUP REKENING DI BANK MUAMALAT KCP PAREPARE" di kantor kami PT. Bank Muamalat Indonesia , Tbk Cabang Pembantu Parepare sejak tanggal 01 Juni 2023 sampai 05 Juli 2023.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

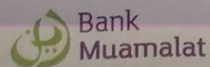
*Wassalam'ualaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh*

PT. BANK MUAMALAT INDONESIA , Tbk.  
 CAPEM PAREPARE


  
**Ihram Salim**  
 Sub Branch Operation Supervisor

  
**Bank Muamalat**  
 CABANG PEMBANTU PAREPARE  
**Abu Ali Farmadi**  
 Dosen Pamong

**Gedung Muamalat**  
 Jl. Sultan Hasanuddin Ruko No.3  
 Telp. 0421 27972  
 Fax. 0421 28048  
 Parepare - Sulsel





	<p style="text-align: center;"><b>KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA</b>  <b>INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE</b>  <b>FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM</b>  <b>Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421) 21307</b></p>
<p><b>VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN</b></p>	

NAMA MAHASISWA : WE BENG RI GAU  
 NIM : 18.2300.065  
 FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
 PRODI : PERBANKAN SYARIAH  
 JUDUL : FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB NASABAH  
 MENUTUP REKENING DI BANK  
 MUAMALAT PAREPARE

#### PEDOMAN WAWANCARA

##### I. Wawancara untuk Pimpinan Bank Muamalat KCP Parepare

1. Bagaimana pendapat nasabah mengenai tabungan di Bank Muamalat KCP Parepare?
2. Akad apa yang digunakan dalam produk tabungan di Bank Muamalat KCP Parepare?
3. Produk tabungan apa yang banyak diminati di Bank Muamalat KCP Parepare?
4. Apa saja keunggulan dari produk tabungan di Bank Muamalat KCP Parepare?

5. Alasan apa yang mendasari nasabah menutup rekening tabungan di Bank Muamalat KCP Parepare?
6. Apakah penutupan rekening tabungan atas permintaan nasabah tabungan atau dikarenakan mutasi tabungan nasabah yang tidak aktif lagi?
7. Bagaimanakah faktor yang melatarbelakangi nasabah melakukan penutup rekening tabungan?
8. Berapa jumlah nasabah yang menutup rekening setiap tahunnya?
9. Berapa biaya yang harus dibayarkan nasabah untuk menutup rekening di Bank Muamalat KCP Parepare?
10. Bagaimanakah tindak lanjut dari pihak bank terhadap nasabah yang menutup rekening tersebut?

## II. Wawancara untuk Customer Service Bank Muamalat KCP Parepare

1. Apakah ada syarat-syarat tertentu untuk membuka tabungan di Bank Muamalat KCP Parepare?
2. Apa saja fasilitas yang didapatkan dalam tabungan di Bank Muamalat KCP Parepare?
3. Bagaimana cara menutup tabungan di Bank Muamalat KCP Parepare?
4. Apakah anda merasa puas bekerja sebagai *customer service* di Bank Muamalat KCP Parepare?
5. Bagaimana respon anda dalam menangani nasabah tabungan yang mengalami masalah dalam melakukan transaksi?
6. Bagaimana cara meningkatkan loyalitas nasabah?
7. Bolehkah non muslim menjadi nasabah Bank Muamalat KCP Parepare?
8. Berapa lama proses menutup rekening nasabah di Bank Muamalat KCP Parepare?

### III. Wawancara untuk Nasabah Bank Muamalat KCP Parepare

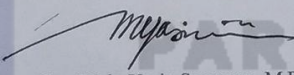
1. Sudah berapa lama anda menjadi nasabah di Bank Muamalat KCP Parepare?
2. Bagaimana tanggapan anda mengenai produk tabungan di Bank Muamalat KCP Parepare?
3. Mengapa anda menutup rekening tabungan di Bank Muamalat KCP Parepare?
4. Bagaimanakah tanggapan anda berkaitan dengan suasana dan lingkungan kantor Bank Muamalat KCP Parepare?
5. Bagaimanakah penilaian anda terhadap pelayanan yang diberikan oleh *customer service* di Bank Muamalat KCP Parepare?
6. Bagaimanakah tanggapan anda terhadap lokasi Bank Muamalat KCP Parepare, dan apakah alasan lokasi merupakan faktor penentu dalam menutup rekening?
7. Bagaimanakah kinerja rekening tabungan Bank Muamalat sehingga membuat anda memutuskan untuk menutup rekening?
8. Bagaimanakah tindakan yang anda lakukan setelah melakukan penutupan rekening di Bank Muamalat KCP Parepare, apakah anda akan memutuskan membuka rekening tabungan di bank lain?

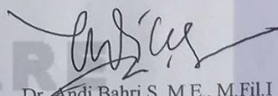
Parepare, 9 Juni 2023

Mengetahui,

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

  
Drs. Moh. Yasin Soumena, M.Pd  
NIP. 196103201994031004

  
Dr. Andi Bahri S., M.E., M.Fil.I  
NIP. 197811012009121003



### SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : ABU ALT FARMATI  
Alamat : RELATIONSHIP PARE-PARE, BTN GRAHA D'ITALIA  
Umur : LAKI-LAKI 35thn  
Jenis Kelamin : LAKI-LAKI  
Pekerjaan : RELATIONSHIP PARE-PARE

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari We Beng Ri Gau, yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "Faktor-faktor Penyebab Nasabah Menutup Rekening di Bank Muamalat Parepare"

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Bank Muamalat  
CAHANG BEMBERTU PARE-PARE

PAREPARE

**SURAT KETERANGAN WAWANCARA**

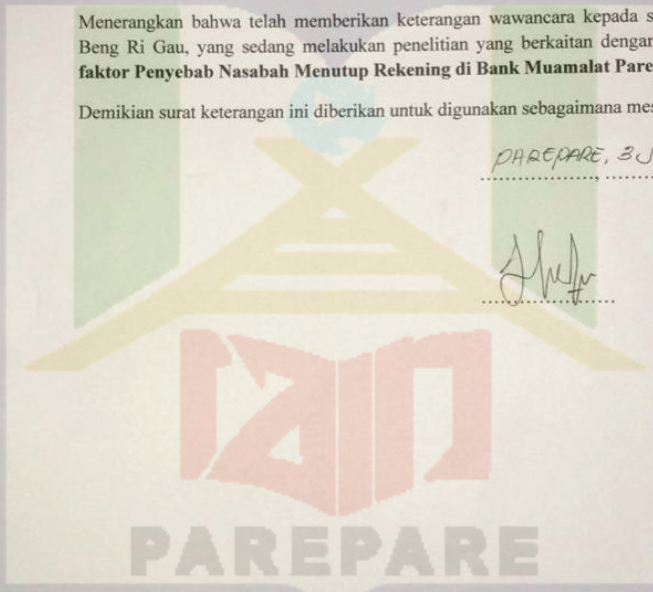
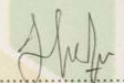
Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : HJ. SUKMAWATI  
Alamat : SUMPANG MINANGAE  
Umur : 46 TAHUN  
Jenis Kelamin : PEREMPUAN  
Pekerjaan : WIRASWASTA

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari We Beng Ri Gau, yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "**Faktor-faktor Penyebab Nasabah Menutup Rekening di Bank Muamalat Parepare**"

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

PAREPARE, 3 JULI 2023



IAIN  
PAREPARE

**SURAT KETERANGAN WAWANCARA**

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : *Hur Diana*  
Alamat : *Jl. Latasakha Tonrangeng*  
Umur : *38 tahun*  
Jenis Kelamin : *Perempuan*  
Pekerjaan : *IRT*

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari We Beng Ri Gau, yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "**Faktor-faktor Penyebab Nasabah Menutup Rekening di Bank Muamalat Parepare**"

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

*Muh*

**1210**  
**PAREPARE**

**SURAT KETERANGAN WAWANCARA**

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Mustaming  
Alamat : Jalan. mangga  
Umur : 29 tahun  
Jenis Kelamin : Laki - laki  
Pekerjaan : Pedagang

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari We Beng Ri Gau, yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "**Faktor-faktor Penyebab Nasabah Menutup Rekening di Bank Muamalat Parepare**"

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

.....  


.....  


**PAREPARE**



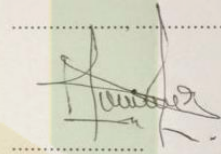
**SURAT KETERANGAN WAWANCARA**

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : H. ABDUL KADIR  
Alamat : JL. KEBUN SAYUR SOREANG  
Umur : 51 TAHUN  
Jenis Kelamin : LAKI-LAKI  
Pekerjaan : KONTRAKTOR

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara We Beng Ri Gau, yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan **"Faktor-faktor Penyebab Nasabah Menutup Rekening di Bank Muamalat Parepare"**

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



**PAREPARE**

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

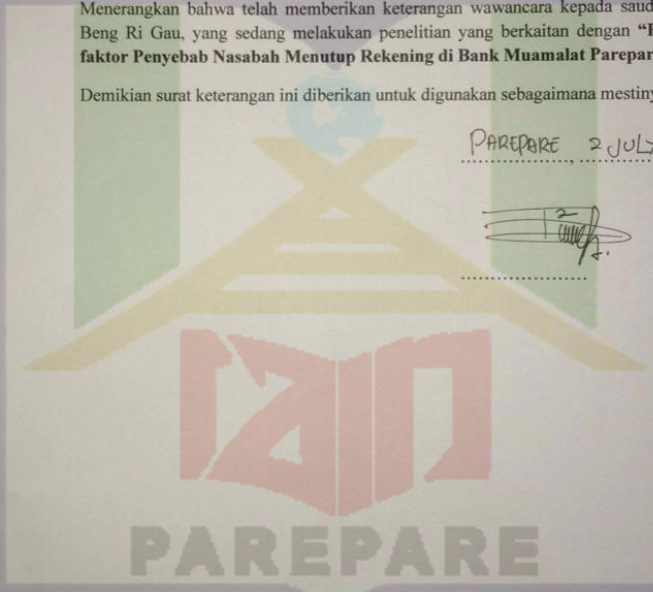
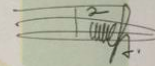
Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : INDRANTI FITRIANIKA  
Alamat : JL. AGUSSALIM  
Umur : 24 TAHUN  
Jenis Kelamin : PEREMPUAN  
Pekerjaan : —

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara We Beng Ri Gau, yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "**Faktor-faktor Penyebab Nasabah Menutup Rekening di Bank Muamalat Parepare**"

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

PAREPARE 2 JULY 23



PAREPARE

## DOKUMENTASI

Wawancara dengan Informan Abu Ali Farmadi selaku *Relationship Manager* Bank Muamalat KCP Parepare.





Wawancara dengan Informan Hj. Sukmawati selaku Nasabah Bank Muamalat KCP Parepare.

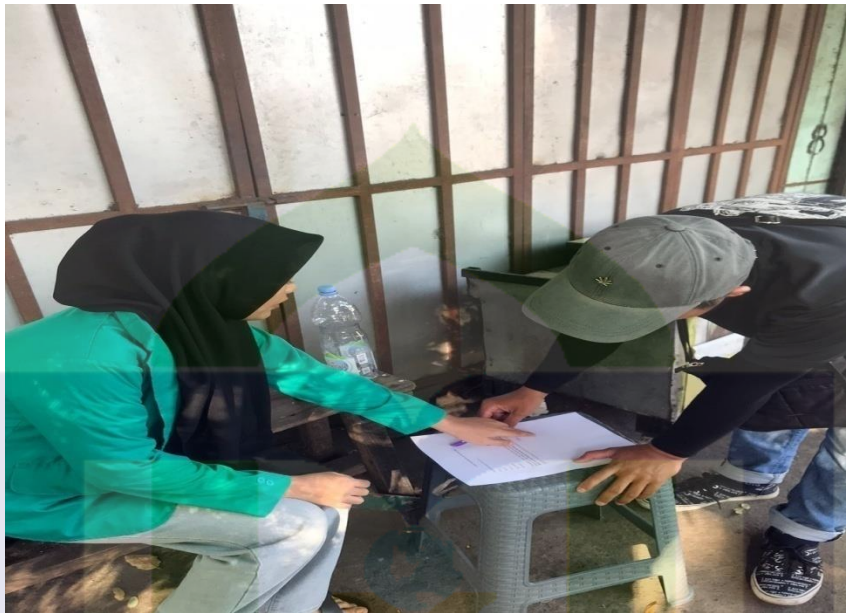


Wawancara dengan Informan Nur Diana selaku Nasabah Bank Muamalat KCP Parepare.

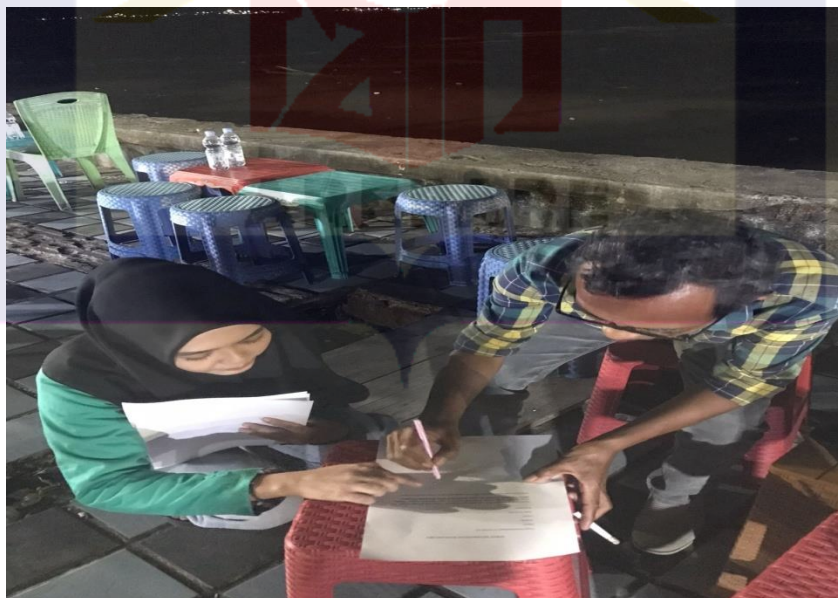




Wawancara dengan Informan Mustaming selaku Nasabah Bank Muamalat KCP Parepare.



Wawancara dengan Informan H. Abdul Kadir selaku Nasabah Bank Muamalat KCP Parepare.



Wawancara dengan Informan Indrianti Fitriani selaku Nasabah Bank Muamalat KCP Parepare.



## BIOGRAFI PENULIS



**We Beng Ri Gau.** Lahir pada 15 Mei 2000 di Parepare, Sulawesi Selatan. Alamat Jl. Pinisi Cappagalung, Kota Parepare. Anak pertama dari 3 bersaudara, dari Pasangan Bapak Alm. Zainuddin Nz dan Ibu Andi Nuraeni. Penulis memulai pendidikan ditingkat sekolah dasar di SD Muhammadiyah 1 Parepare dan lulus pada tahun 2012, melanjutkan pendidikan di sekolah menengah pertama di SMP Islam Darul Hikmah Makassar lulus tahun 2015, kemudian melanjutkan sekolah menengah atas di SMA Negeri 1 Model Parepare lulus tahun 2018, dan melanjutkan pendidikan program strata satu (S1) di Institut Agama Islam Negeri Parepare, Program Studi

Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Bisnis dan Islam. Dan saat ini penulis telah menyelesaikan studi program strata satu (S1) di Fakultas Ekonomi Bisnis dan Islam pada tahun 2023 dengan judul skripsi “Faktor-faktor Penyebab Nasabah Menutup Rekening di Bank Muamalat Parepare.”

