

**FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB PENUTUPAN REKENING
TABUNGAN EASY MUDHARABAH OLEH
NASABAH PT.BSI KCP PASAR
CEMPAKA BANJARMASIN**

SKRIPSI



OLEH

Miftahuljanah

190105020487

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2023 M/1445 H

**FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB PENUTUPAN REKENING
TABUNGAN EASY MUDHARABAH OLEH
NASABAH PT.BSI KCP PASAR
CEMPAKA BANJARMASIN**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi**

**Oleh
Miftahuljanah
190105020487**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2023 M/1445 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Miftahuljanah
NIM : 190105020487
Tempat/Tgl.Lahir : Hanjalipan, 02 Februari 2000
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari
Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 2 November 2023

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



Miftahuljanah

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB PENUTUPAN
REKENING TABUNGAN EASY MUDHARABAH
OLEH NASABAH PT.BSI KCP PASAR CEMPAKA
BANJARMASIN

Ditulis oleh : Miftahuljanah
N I M : 190105020487
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Strata Satu (S-1)
Program Studi : Perbankan Syariah
Tahun Akademik : 2022/2023
Tempat dan tanggal lahir : Sampit, 02 Februari 2000
Alamat : Prona 2 Komplek Bumi Daya Turangga,
Banjarmasin

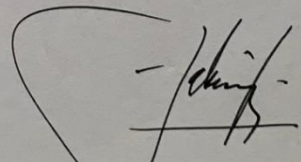
Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat
menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antsari Banjarmasin.

Banjarmasin, 02 November 2023

Mengetahui
Ketua Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
UIN Antsari Banjarmasin


Annisa Sayyid, S.H.I.M.S.i
NIP 1983052601012007

Pembimbing


H. Fahrudin, BA., S. AB., ME
NIP 196008201987031004

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Faktor-Faktor Penyebab Penutupan Rekening Tabungan Easy Mudharabah Oleh Nasabah PT.BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin”, ditulis oleh Miftahuljanah, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 21 Desember 2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Sukarni, M.Ag.
NIP 19630417991021001

Tim Penguji

Nama Tanda Tangan

1. Dra. Naimah, M.H
(Ketua)
2. Annisa Sayyid, S.H.I., M.S.I.
(Anggota)
3. Fahrudin, S.AB., M.E.
(Anggota)
4. Supian Sauri, S.E.I, M.E
(Anggota)

1.

2.

3.

4.

ABSTRAK

Miftahuljanah.2023. *Faktor-Faktor Penyebab Penutupan Rekening Tabungan Easy Mudharabah Oleh Nasabah PT.BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin.* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: H.Fahrudin,BA.,S.AB.,ME

Kata Kunci: Nasabah, Tabungan, BSI

Faktor utama yang dapat mempengaruhi nilai penjualan dan pendapatan suatu perbankan adalah loyalitas nasabah. Setiap bank berlomba-lomba menciptakan beragam strategi pemasaran guna memperoleh loyalitas nasabah dan calon nasabah melalui penawaran produk dan jasa. Loyalitas nasabah tidak hanya dinilai dari seberapa sering nasabah tersebut menggunakan produk atau jasa yang sama melainkan dapat dinilai dari ketertarikan nasabah menggunakan atau memilih produk atau jasa lain yang ditawarkan oleh suatu bank. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Faktor-Faktor Penutupan Rekening Tabungan Easy Mudharabah oleh Nasabah PT.BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin.

Jenis penelitian ini penelitian lapangan (*field research*). Dengan teknik pengumpulan data dengan wawancara dan dokumentasi, analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif.

Hasil penelitian : Produk tabungan yang ditawarkan manfaat dan fiturnya tidak bisa dirasakan nasabah tabungan easy mudharabah, kualitas pelayanan customer service, lokasi kantor PT.BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin yang jauh dari tempat tinggal nasabah serta faktor kondisi ekonomi yang tengah dialami oleh nasabah sehingga nasabah memilih untuk berhenti menyimpan uang mereka di PT.BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin dengan mengambil seluruh dana yang tersedia di rekeningnya.

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Q.S Al-Baqarah, 2:286)

V

“Maka Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.

Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”

(Q.S Al-Insyirah, 94:5-6)

“Untuk masa-masa sulitmu, biarlah Allah yang menguatkanmu. Tugasmu berusaha agar jarak antara kamu dengan Allah tidak pernah jauh”

“Orang lain ga akan paham struggle dan masa sulitnya kita yang mereka ingin tahu hanya bagian success storynya aja. Jadi berjuanglah untuk diri sendiri meskipun gak akan ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita dimasa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini.

Jadi tetap berjuang ya”

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamiin, segala puji bagi Allah SWT, yang telah memberikan nikmat yang luar biasa, memberikan saya kekuatan, hingga perjuangan yang panjang ini untuk mencapai gelar sarjana dapat dilalui. Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW. Rasa syukur dan bahagia yang saya rasakan ini akan saya persembahkan kepada orang-orang yang saya sayangi dan telah memberi support dalam hidup saya:

1. Kedua orang tua saya yang tersayang terima kasih banyak atas kasih sayang dan atas segala yang diberikan kepada saya tiada hentinya hingga saya bisa melewati perkuliahan ini.
2. Teruntuk kakak-kakak saya, terima kasih tak terhingga sudah mau direpotkan dan selalu memberikan support adeknya sehingga saya bisa mendapatkan gelar sarjana. Semoga kalian diberikan kebahagiaan dunia akhirat.
3. Teruntuk dosen penasehat akademik sekaligus pembimbing skripsi saya Bapa H.Fahrudin,BA.,S.AB.,ME yang telah membantu serta membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima banyak atas bimbingannya dan kesabaran selama konsul skripsi.
4. Teruntuk sahabat-sahabat saya, terima kasih ya kalian tidak menghilang saat saya dalam keadaan kesulitan dan memberikan support. Semoga kita diberikan kebahagiaan dan selalu dalam lindungannya ya.
5. Untuk seseorang tempat mengeluhku, terima kasih telah menjadi salah satu penyemangat, pendengar keluh kesahku serta membantu saya dalam penulisan skripsi ini.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	be
ت	ta'	T	te
ث	s\{a'	s\	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	je
ح	h\{a'	h\}	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	dal	D	de
ذ	z\{al	z\	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	er
ز	zai	Z	zet
س	sin	S	es
ش	syin	Sy	es dan ye
ص	s\{ad	s\}	es (dengan titik di bawah)
ض	d\{ad}	d\}	de (dengan titik di bawah)
ط	t\{a'	t\}	te (dengan titik di bawah)
ظ	z\{a'	z\}	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	gain	G	ge
ف	fa'	F	ef
ق	qaf	Q	qi

ك	kaf	K	ka
ل	lam	L	'el
م	mim	M	'em
ن	nun	N	'en
و	waw	W	we
ه	ha'	H	ha
ء	hamzah	`	apostrof
ي	ya'	Y	ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متكبر	Ditulis	<i>mutakabbir</i>
القدوس	Ditulis	<i>al-qudu>s</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	Ditulis	<i>ja>mi'ah</i>
مكتبة	Ditulis	<i>maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	Ditulis	<i>al-maktabah al-jami>lah</i>
-----------------	---------	-----------------------------------

IV. Vokal pendek

◌َ	Fathah	ditulis	a
◌ِ	Kasrah	ditulis	i
◌ُ	Dammah	ditulis	u

شكر	Fathah	ditulis	syakara
قرأ	Kasrah	ditulis	quri'a
ينطق	Dammah	ditulis	yant}iqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif	Ditulis	<i>a></i>
	كاملة	Ditulis	<i>ka>milah</i>
2	fathah + ya mati	Ditulis	<i>a></i>
	صلى	Ditulis	<i>s}alla></i>
3	kasrah + ya mati	Ditulis	<i>i></i>
	شديد	Ditulis	<i>syadi>d</i>
4	dammah + wawu mati	Ditulis	<i>u></i>
	صدر	Ditulis	<i>s}udu>r</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati	Ditulis	ai
	رويد	Ditulis	<i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati	Ditulis	au
	و فرعون ذي الأوتاد	Ditulis	<i>wa fir'auna z}i al-auta>d</i>

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أنتم أشد خلقا	Ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
---------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	<i>al-Qur'a>n</i>
--------	---------	----------------------

الكتاب	Ditulis	<i>al-kita>b</i>
--------	---------	---------------------

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan diidgamkan

الصبح	Ditulis	<i>as}~s}ubh}u</i>
الساهرة	Ditulis	<i>as-sa>hirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	<i>birru al-wa>lidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>Iz\`a asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT , karena atas berkat Rahmat dan karunianya sehingga sampai saat ini masih diberikan kesehatan, kemudahan, serta kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Faktor-Faktor Penyebab Penutupan Rekening Tabungan Easy Mudharabah Oleh Nasabah PT.BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin”**. Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada baginda Muhammad SAW beserta Keluarga beliau, sahabat beliau serta para pengikut beliau hingga akhir zaman.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan serta dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu dan tenaga yang sangat membantu hingga sampai dititik ini telah terselesaikanya skripsi ini. Oleh karna itu, kesempatan ini dengan setulus hati penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. DR. H. Mujiburrahman, MA., Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
2. DR. H. Sukarni, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam negeri Antasari Banjarmasin.
3. Annisa Sayyid, M.Si. dan Yusuf Asahri, S.E.,M.E selaku ketua dan serkertaris program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
4. H.Fahrudin,BA.,S.AB.,ME selaku penasehat akademik sekaligus pembimbing skripsi yang telah memberikan saran dan masukan serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bamyak ilmu kepada penulis.

Semoga Allah SWT, membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak terkait Akhir kata penulis mengharapkan ampunan serta Ridho Allah SWT, semoga karya tulis Ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah ilmu pengetahuan. Amin Ya Robal, Alamin

Banjarmasin, 02 November 2023

Penulis,

Miftahuljanah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA.....	viii
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Signifikasi Penelitian.....	8
E. Definisi Operasional.....	9
F. Kajian Terdahulu	12
G. Sistematika Pembahasan	13
BAB II FAKTOR, KEPUTUSAN KONSUMEN, REKENING, DAN NASABAH....	15
A. Faktor.....	15
1. Pengertian Faktor.....	15
B. Keputusan Konsumen.....	16
1. Faktor Psikologi	16
2. Faktor ekonomi.....	16
3. Faktor Sosial.....	18
C. Rekening.....	19
1. Pengertian Rekening.....	19
2. Manfaat Rekening	19
3. Jenis-jenis Rekening:.....	20
4. Fungsi Utama.....	20
5. Buku Rekening	21
6. Keamanan	21

7. Biaya dan Bunga.....	21
8. Transparansi dan Penyelesaian Sengketa.....	21
D. Tabungan	22
1. Pengertian Tabungan	22
2. Pengertian Tabungan Easy Mudharabah.....	22
3. Akad Tabungan.....	24
4. Produk Tabungan yang ada di PT.BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin.....	26
E. Nasabah	28
1. Pengertian Nasabah	28
2. Macam-macam Nasabah	29
3. Hak-hak Nasabah.....	29
4. Teori Kepuasan Nasabah	30
F. Bank Syariah	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Jenis Penelitian	35
B. Lokasi Penelitian	35
C. Subjek dan Objek Penelitian.....	35
D. Data dan Sumber Data	36
E. Teknik pengumpulan data.....	38
F. Teknik Pengolahan Data	38
G. Analisis Data	39
H. Tahapan Penelitian.....	40
BAB IV LAPORAN HASIL PENELITIAN & ANALISIS DATA.....	42
A. Penyajian Data.....	42
B. Analisis Data Penelitian.....	55
BAB V PENUTUP	66
A. Simpulan.....	66
B. Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN LAMPIRAN	