

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Masyarakat di negara maju dan terbelakang sangat bergantung pada bank untuk melakukan aktivitas keuangannya. Ketika melakukan berbagai jenis transaksi keuangan, mereka memandang bank sebagai entitas keuangan yang aman. Masyarakat di negara maju dan berkembang sering kali terlibat dalam aktivitas keuangan seperti mendistribusikan dan menyimpan uang. Bank merupakan organisasi strategis penting yang berperan besar dalam pertumbuhan perekonomian nasional di negara-negara industri. Masyarakat di negara-negara berkembang memerlukan bank lebih dari sekedar menyimpan dan mentransfer uang, mereka juga memerlukan layanan yang disediakan bank.

Kata Italia bangko, yang berarti bangku, merupakan sumber istilah bank. Bankir memanfaatkan bangku ini untuk memberikan aktivitas operasional kepada nasabah. Secara resmi dan bahasa sehari-hari, bangku disebut sebagai bank. pada tahap awal perkembangan keuangan Indonesia. Perusahaan yang mengumpulkan uang dari masyarakat umum untuk meningkatkan standar hidup banyak orang dikenal sebagai perbankan. Salah satu lembaga keuangan yang berperan penting dalam perekonomian suatu negara sebagai perantara keuangan adalah bank. Selain berfungsi sebagai lokasi giro, tabungan, dan deposito, bank saat ini merupakan perusahaan yang memiliki pemahaman yang baik tentang pembiayaan metode bunga. Perkembangan sektor perbankan syariah di Indonesia tidak dapat dipisahkan dari kerangka perbankan syariah secara keseluruhan. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 juga mengatur tentang Sistem Perbankan Syariah. Menurut undang-undang ini, Bank Umum adalah bank yang menjalankan usahanya baik secara tradisional maupun berdasarkan prinsip syariah, dan dalam kegiatan operasionalnya mereka menawarkan jasa lalu lintas pembayaran. Dalam rangka membangun perekonomian yang seimbang secara struktural, peran bank syariah

dalam mendorong pertumbuhan ekonomi daerah menjadi semakin penting. Bank syariah, kadang-kadang disebut sebagai bank syariah, adalah bank yang tidak menggunakan bunga dalam operasionalnya. Sebaliknya, Al-Qur'an dan Hadits Nabi Muhammad SAW<sup>7</sup> menjadi bahan sumber banyak penawaran produk mereka. Definisi ini memperjelas bahwa yang dimaksud adalah bank syariah, khususnya, tidak boleh mengandalkan bunga dalam operasionalnya. Operasionalnya, yang melibatkan pembiayaan perusahaan halal dan pembagian keuntungan, mematuhi standar syariah.

Nasabah harus dilindungi dari segala keraguan, ketakutan, atau ambiguitas yang mungkin timbul dari bank tradisional yang menggunakan konsep bunga bank dengan menggunakan pendekatan khusus ini. Dimana dipertegas bahwa gagasan bagi hasil lebih menekankan kesejahteraan umat manusia dibandingkan gagasan kepentingan, yang lebih terfokus pada individu tanpa memperhitungkan dampaknya terhadap masyarakat. Ada persamaan antara sistem perbankan syariah dan sistem perbankan tradisional; Namun kompensasi yang diterima konsumen berbeda-beda berdasarkan prinsip pembayaran masing-masing sistem.

Secara teori, bank syariah berbeda dari bank biasa karena mereka beroperasi berdasarkan hukum Islam, atau prinsip syariah. Hadits dan Alquran merupakan sumber hukum utama. Meskipun perbankan syariah tumbuh, nampaknya masyarakat masih belum memilih bank syariah ketika mengambil keputusan keuangan. Meskipun demikian, aset perbankan syariah tumbuh cukup pesat setiap tahunnya.

Namun, masih banyak tantangan yang dihadapi industri perbankan syariah Indonesia. Sebagian besar nasabah perbankan syariah sebenarnya adalah nasabah mengambang yang mengutamakan keuntungan di atas segalanya sehingga mereka bisa bermigrasi ketika suku bunga deposito di bank tradisional menjadi lebih menguntungkan. Nasabah dalam kategori ini biasanya memiliki banyak rekening baik di bank tradisional maupun bank syariah. Untuk tujuan keagamaan, hanya sebagian kecil nasabah yang benar-benar taat menyimpan uangnya di bank syariah.

Beberapa diantaranya disebabkan oleh faktor eksternal, seperti kepatuhan terhadap peraturan universitas atau bekerja di lingkungan yang mendukung bank syariah.

Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat masih menjadi kendala lain bagi perbankan syariah. Sosialisasi tidak hanya sekedar mengumumkan kepada masyarakat tentang keberadaan bank syariah di suatu daerah, tetapi juga mengajarkan mereka tentang barang, prosedur, dan instrumen keuangan. Pemahaman mereka tentang bank syariah hanya sebatas sepiantas lalu. Selain itu, salah satu alasan masyarakat lebih memilih dan nyaman dengan bank konvensional adalah sulitnya memperoleh bank syariah. Ini adalah tantangan lain yang kini dihadapi bank syariah di Indonesia. Selain itu, masyarakat lebih memilih bank konvensional untuk kebutuhan transaksinya karena mereka belum mengetahui tentang bank syariah.

Namun mayoritas masyarakat sudah mengetahui apa itu bank syariah, namun belum mengetahui produk-produk yang ditawarkan oleh bank tersebut. Akibatnya, mereka yang belum mengetahui produk tersebut akan enggan menggunakan layanan bank syariah karena menilai sumber daya pendukung yang tersedia masih kurang, lebih sedikit dibandingkan yang disediakan oleh bank tradisional, kecuali mereka yang sangat memilih menabung di bank syariah karena tidak adanya riba. Pandangan terhadap perbankan syariah juga dipengaruhi oleh pengetahuan dan pemahaman. Sederhananya, persepsi masyarakat terhadap bank syariah didasarkan pada pengetahuannya. Rendahnya kesadaran terhadap perbankan syariah tentunya akan berdampak pada rendahnya sikap dan keinginan untuk membuka rekening pada bank syariah.

Pelanggan yang memberikan penghargaan dan setia memberi bank peluang untuk menarik pelanggan baru. Menurut Kotler (2014: 132), menjaga agar semua klien Anda tetap setia memiliki lebih banyak keuntungan dibandingkan mendatangkan klien baru dengan biaya yang jauh lebih tinggi. Berdasarkan sudut pandang ini, dapat dikatakan bahwa kemampuan bank untuk tetap bertahan sangat bergantung pada kemampuannya mempertahankan nasabahnya. Loyalitas pelanggan dapat didefinisikan sebagai dedikasi pelanggan

untuk menyelesaikan transaksi melalui pembelian barang dan jasa berulang kali dari bank dan rujukan barang dan jasa kepada teman dan kenalan.

Selama era pemasaran konvensional, pelaku korporasi tertentu meyakini bahwa alasan di balik loyalitas konsumen adalah nilai yang terkait dengan suatu produk, atau nilai mereknya. Pelaku usaha memahami bahwa salah satu hal yang mungkin memacu dan mendongkrak penjualan suatu produk atau jasa adalah loyalitas konsumen. Pelanggan yang tertarik untuk membeli produk suatu perusahaan untuk pertama kalinya dan kemudian memutuskan untuk membeli dan menggunakannya secara teratur merupakan indikator yang baik dari kinerja bisnis yang sangat baik.

Setiap bank menerapkan strategi bisnis untuk meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan guna mendapatkan keunggulan kompetitif di pasar yang sangat kompetitif. Karena produktivitas dan kualitas layanan merupakan indikator kinerja keuangan bank, maka keduanya merupakan variabel penting. Kinerja keuangan suatu bank tercermin baik dalam unsur operasional maupun keuangannya. Arus kas bank dapat digunakan untuk mengukur kinerjanya dari sudut pandang keuangan, dan layanan nasabahnya dapat digunakan untuk mengevaluasi seberapa baik bank beroperasi. Hal ini menunjukkan bahwa agar suatu bank dapat bertahan dalam menghadapi ketatnya persaingan dunia usaha, maka bank harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik, sehingga pelayanan tersebut dapat dimanfaatkan untuk memberikan keunggulan bagi bank dibandingkan para pesaingnya. Menurut sebagian pihak, Suatu Bank memiliki keunggulan kompetitif karena volume bisnis yang dimilikinya dan kegigihan nasabahnya dalam memanfaatkan barang dan jasa bank.

Dalam industri perbankan, loyalitas nasabah menjadi bukti bahwa bank dapat berkembang dan tetap kompetitif sekaligus memberikan layanan terbaik kepada seluruh nasabahnya. Evaluasi atas keunggulan suatu bank dibandingkan bank lain dan kinerjanya dalam bidang keuangan dan operasional industri perbankan merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan. Kedua kebutuhan ini harus seimbang. Pada kenyataannya, tidak semua bank memiliki kinerja yang baik dalam hal keuangan atau operasional perusahaan. Saat ini, sebagian besar bank

lebih kompetitif dalam bidang keuangan, hal ini terlihat dari barang yang mereka tawarkan, namun tidak dalam bidang jasa, dan sebaliknya. Tujuan jangka pendek dapat dipenuhi oleh bank yang menyediakan produk dengan keunggulan kompetitif, sedangkan keuntungan jangka panjang, seperti loyalitas nasabah, dapat diwujudkan oleh bank yang unggul dalam layanan pelanggan.

Loyalitas nasabah merupakan aspek utama yang dapat mempengaruhi keuntungan dan nilai penjualan suatu bank. Setiap bank berupaya mengembangkan rencana pemasaran yang unik untuk memenangkan loyalitas klien saat ini dan masa depan dengan menyediakan barang dan jasa. Loyalitas nasabah juga dapat diketahui dengan melihat minat nasabah dalam menggunakan atau memilih produk atau jasa lain yang ditawarkan bank, dibandingkan hanya berfokus pada seberapa sering mereka menggunakan produk atau jasa yang sama. Loyalitas pelanggan dapat dipengaruhi oleh sejumlah elemen, termasuk keterampilan pemecahan masalah, komunikasi, kepercayaan, dan kepuasan.

Kesiapan pelanggan untuk mengandalkan mitra bisnis merupakan tanda kepercayaan mereka. Pelanggan mengandalkan berbagai atribut dalam interaksi mereka dengan bisnis, termasuk persepsi kenyamanan, keahlian, kejujuran, dan integritas. Pembeneran ini memperjelas bahwa definisi kepercayaan dalam penelitian ini adalah kesediaan nasabah untuk menaruh keyakinannya pada fakta yang diberikan bank. Dimulai dengan tingkat komunikasi yang lancar dan efisien membantu meningkatkan loyalitas klien. Namun kehandalan bank dalam mengelola dan menyelesaikan permasalahan nasabah serta memberikan solusi yang tepat untuk mengatasi permasalahan nasabah sangat diperlukan untuk mencapai intensitas komunikasi yang lancar antara nasabah dan bank.

Saat ini, hampir semua nasabah bank mengalami rasa ketidakpercayaan ketika mereka menerima panggilan telepon dari berbagai pihak yang mempromosikan produk perbankan seperti kartu kredit, asuransi jiwa, dan pinjaman langsung atas nama lembaga tertentu. dalam hal konsumen dan pihak perbankan berbicara melalui telepon dan pelanggan menerima produk yang disediakan. Saldo tabungan nasabah menurun pada saat itu, dan mereka memiliki tagihan yang harus dibayar. Hal ini membuat mereka mempertimbangkan kembali

apakah mereka kehilangan uang atau ditipu selama panggilan telepon, sehingga mereka menutup rekening dan pindah ke bank lain dalam upaya menyelesaikan masalah mereka.

Karena rumitnya aturan bank, nasabah kesulitan menutup asuransinya. Buku polis asuransi antara lain perlu dibawa. Klien yang menutup polis asuransi harus berurusan sendiri dengan perusahaan asuransi dan mungkin kesulitan untuk menghubungi mereka. Kurangnya solusi yang diberikan oleh bank untuk mengatasi kekhawatiran nasabah menunjukkan bahwa penanganan pengaduan oleh bank di bawah standar, yang menyebabkan nasabah membatalkan rekening mereka karena layanan penyelesaian masalah yang diberikan bank di bawah standar. Keluhan nasabah merupakan komentar kurang baik yang disampaikan nasabah kepada bank. Nasabah memiliki opsi untuk menyampaikan keluhan mereka baik secara lisan maupun tertulis sebagai ekspresi dari ketidakpuasan terhadap produk dan layanan perbankan yang mereka alami.

Selain dampak negatifnya, keluhan nasabah dapat membantu bank meningkatkan layanan nasabah, menjaga kepercayaan nasabah, dan meningkatkan komunikasi nasabah, yang semuanya membantu menjaga loyalitas nasabah terhadap lembaga keuangan. Cara ideal untuk mengatasi keluhan nasabah adalah dengan merespons secara cepat dan akurat dengan tetap mengedepankan kesopanan, sehingga akan meningkatkan tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan bank.

Oleh karena itu, berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu, perlu dilakukan penelitian yang lebih mendalam guna mengetahui faktor-faktor tambahan yang menyebabkan nasabah melakukan penutupan tabungan mudharabah mudah di PT. BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin. Salah satu faktor tersebut adalah kebutuhan untuk memahami persaingan untuk memenangkan pelanggan. Perilaku konsumen saat ini menjadi semakin tidak menentu; ada yang menuntut pembagian keuntungan yang adil bagi diri mereka sendiri, ada pula yang menginginkan transaksi keuangan yang cepat, sederhana, nyaman, dan efisien. Untuk menjadi salah satu bank terkemuka di Indonesia dan memberikan layanan yang memenuhi harapan nasabah, Bank Syariah Indonesia

mengembangkan visi terbesar. Visi tersebut menunjukkan bahwa para pegawai dan insan perbankan senantiasa memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah guna mewujudkan tujuan awal berdirinya Bank Syariah Indonesia, yaitu menghindari riba dan penipuan (gharar) dalam berbisnis. Praktik-praktik ini tidak hanya berdampak negatif terhadap kehidupan finansial masyarakat, tetapi juga dilarang oleh ajaran Islam.

PT. BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin adalah sebuah institusi keuangan syariah yang menjalankan operasinya sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Lembaga ini menyediakan sejumlah produk penghimpunan, penyaluran dana, dan berbagai layanan jasa guna memenuhi kebutuhan masyarakat.

Tabungan *Easy Mudharabah*, di PT.BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin menggunakan prinsip Mudharabah, lembaga ini menjalankan perjanjian pembiayaan atau penanaman dana dari pemilik dana (Shahibul maal) kepada pengelola dana (Mudharib) untuk melaksanakan kegiatan usaha. Kesepakatan nisbah diatur sebelumnya, dan keuntungan serta kerugian dibagi bersama, kecuali jika kerugian disebabkan oleh kelalaian pengelola. Adapun Mudharabah Muthalaqah, merupakan penitipan murni dari nasabah yang dapat diambil kapan saja sesuai keinginan. Penarikan dapat dilakukan setiap saat, pengembalian penuh, mungkin dikenai biaya, dan dapat ditentukan syarat-syarat khusus untuk menjaga keamanan barang titipan.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“FAKTOR- FAKTOR PENYEBAB PENUTUPAN REKENING TABUNGAN EASY MUDHARABAH OLEH NASABAH PT.BSI KCP PASAR CEMPAKA BANJARMASIN”**.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Faktor apa saja yang menyebabkan nasabah menutup rekening tabungan easy mudharabah di PT.BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin?
2. Bagaimana upaya perbankan dalam mempertahankan nasabah penabung di PT.BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menyebabkan nasabah

menutup rekening tabungan easy mudharabah di PT.BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin.

2. Untuk mengetahui upaya yang dapat mempertahankan nasabah penabung pada PT.BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin.

#### **D. Signifikasi Penelitian**

Kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### 1. Secara Teoritis

Manfaat teoritis dari hasil penelitian ini diharapkan dapat berfungsi sebagai sumber informasi komprehensif jika suatu waktu dilakukan penelitian yang lebih rinci mengenai alasan-alasan yang mendorong nasabah untuk menutup rekening tabungan easy mudharabah di PT.BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin

##### 2. Secara Praktis

###### a. Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat untuk mengaplikasikan pengetahuan yang diperoleh selama masa perkuliahan, serta meluaskan wawasan dan pemahaman mengenai faktor-faktor apa yang memicu nasabah untuk menutup rekening di PT.BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin.

###### b. Bagi Instansi

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan panduan referensi bagi PT. BSI KCP Pasar Cempaka dalam melakukan evaluasi terhadap faktor-faktor yang berpotensi memengaruhi keputusan nasabah untuk menutup tabungan.

###### c. Bagi Akademisi



Penelitian ini diharapkan dapat menjadi materi pertimbangan, sumber pembelajaran, dan landasan pengaplikasian pengetahuan dalam konteks perbankan syariah.

## E. Definisi Operasional

Dalam konteks permasalahan yang sedang diselidiki, diperlukan batasan masalah untuk mencegah terjadinya penyimpangan atau pelebaran ruang lingkup permasalahan, sehingga penelitian tetap terfokus dan mempermudah pembahasannya. Berikut adalah definisi operasional atau batasan-batasan penelitian:

1. Faktor merujuk pada elemen (keadaan, peristiwa) yang turut berkontribusi dalam terjadinya suatu hal. Terdapat berbagai faktor yang memengaruhi munculnya minat, dengan banyaknya elemen yang dapat memengaruhi minat terhadap suatu hal. Secara umum, faktor-faktor ini dapat dibagi menjadi dua kategori, yaitu yang berasal dari faktor internal dan juga eksternal.

### a. Faktor Internal

Faktor yang bersumber dari dalam bank itu sendiri yaitu :

- Produk Bank

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

- 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.

- Lokasi Kantor

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

masyarakat.

- Reputasi Bank

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

- Kualitas Layanan

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

- 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.

b. Faktor Eksternal

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

- 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.

- Kegiatan dan Kondisi Pemerintah

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

2. Penutupan akun merujuk pada tindakan menutup akun giro di lembaga perbankan tempat akun tersebut dibuka. Dengan penutupan akun giro, nasabah yang bersangkutan kemudian tidak dapat melakukan transaksi apapun pada akun yang telah ditutup tersebut.
3. Tabungan merupakan bentuk simpanan yang hanya dapat ditarik sesuai dengan syarat-syarat yang telah disepakati, namun tidak memungkinkan penarikan melalui cek/bilyet giro atau persyaratan lain yang setara. Nasabah yang ingin menarik simpanannya dapat mengunjungi langsung bank dengan membawa buku tabungan, slip penarikan, atau menggunakan fasilitas Anjungan Tunai Mandiri (Khatibul Umam dan Setiawan Budi Utomo, 2017, hlm. 88)
4. Pengertian *easy* secara etimologis, istilah "mudharabah" berasal dari frasa "dharaba fil ardh," yang mengacu pada melakukan perjalanan dalam konteks perdagangan. Dalam Fatwa Dewan Syari'ah Nasional NO:07/DSNMUI/IV/2000 tentang pembiayaan mudharabah (Qiradh), dijelaskan bahwa mudharabah merupakan perjanjian kerjasama usaha antara dua belah pihak, di mana pihak pertama (shaibul maal, LKS) menyediakan seluruh modal, sementara pihak kedua (mudharib, nasabah) bertindak sebagai pengelola, dan keuntungan usaha dibagi sesuai dengan kesepakatan yang diatur dalam kontrak. Secara teknis, mudharabah adalah perjanjian kerjasama usaha antara dua pihak, di mana pihak pertama (shaibul maal) menyediakan seluruh modal (100%), sementara pihak kedua menjadi pengelola. Konsep "al-mudharabah" berasal dari kata "dharab," yang artinya berjalan atau memukul. Dengan lebih rinci, al-mudharabah adalah bentuk kerjasama usaha di mana pihak pertama (shohibul maal) menyediakan seluruh modal, dan pihak lainnya

berperan sebagai pengelola. Tabungan Easy Mudharabah, dalam konteks ini, merupakan jenis tabungan dalam mata uang rupiah yang memungkinkan penarikan dan penyetoran dana setiap saat selama jam operasional kas di kantor bank atau melalui layanan ATM.

5. Nasabah dapat di definisikan sebagai individu atau entitas hokum Seseorang atau entitas yang memiliki akun, baik itu simpanan atau pinjaman, di suatu lembaga perbankan. Dengan demikian, nasabah adalah individu yang terlibat atau menjadi pelanggan dari bank tersebut (M.Nur Rianto Al Arif,2012,hlm.89)
6. PT.BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin merupakan cabang dari PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk yang terletak di pusat perbelanjaan, yaitu pasar Cempaka, dengan alamat Jl. Niaga Utara No.7, Kertak Baru Ilir, Kecamatan Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan.

Berdasarkan pembahasan di atas dapat lebih dijelaskan bahwa yang dimaksud adalah penelitian ini untuk mengetahui faktor-faktor penyebab penutupan rekening tabungan easy mudharabah oleh nasabah PT.BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin.

## **F. Kajian Terdahulu**

Untuk menghindari plagiarisme dan kesamaan, maka berikut ini penulis sampaikan beberapa penelitian sebelumnya yang memiliki relevansi dengan penelitian ini, antara lain penelitian yang dilakukan oleh:

1. Dini Novia Safitri (2020), Dengan skripsi yang berjudul: *Faktor Nasabah Menutup Rekening Tabungan Faedah (Studi kasus Bank BRI Syariah KCP Bandar Jaya)*. Hasil penelitian ini adalah item yang mendorong penghematan adalah pilihan tabungan bagi masyarakat yang menginginkan kemudahan penggunaan dalam aktivitas sehari-hari. Baik penyebab internal maupun eksternal menjadi penyebab nasabah menutup rekening tabungannya yang

menguntungkan di Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya. Faktor internal antara lain produk bank yang manfaat atau fasilitasnya tidak dapat dinikmati oleh nasabah tabungan profit, jarak kantor dari rumah nasabah, dan kurangnya loyalitas layanan Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya terhadap nasabah tabungan profit sehingga menyebabkan nasabah menutup rekening tabungan manfaatnya. Kondisi keuangan nasabah yang genting menjadi salah satu faktor eksternal yang membuat nasabah berhenti menabung di Bank BRI Syariah KCP Bandar Jaya. Akibatnya, transfer tabungan nasabah menjadi tidak aktif karena saldo tabungan turun di bawah jumlah minimal. Fakta bahwa kedua penelitian tersebut membahas alasan mengapa pelanggan menutup akun mereka adalah kesamaan dalam penelitian ini. Produk tabungan dan bank dalam penelitian ini memberikan perbedaan.

2. Mutia Ulfah (2019) Dengan skripsi yang berjudul: *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Menutup Rekening Tabungan pada Bank Mandiri Syariah KCP Padang Bulan Medan*. Hasil penelitian ini faktor psikologis, dan pemasaran berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih layanan di Bank Syariah Mandiri Cirendeu dapat dipengaruhi oleh dua faktor utama. Faktor pertama adalah faktor psikologis, yang melibatkan motivasi, persepsi, proses belajar, keyakinan, dan sikap. Sedangkan faktor kedua adalah faktor pemasaran, yang mencakup produk, promosi, iklan, dan layanan. Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang faktor-faktor nasabah menutup rekening di bank. Sedangkan perbedaan dengan penelitian ini adalah penelitian ini melakukan penelitian secara menyeluruh artinya semua produk tabungan sedangkan penelitian ini hanya satu produk tabungan saja.

#### **G. Sistematika Pembahasan**

Penulisan dalam penelitian ini terdiri dari lima bab, dengan urutan dan sistematika sebagai berikut :

Bab 1 adalah pendahuluan. Pada bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, dan

sistematika penulisan

Bab II merupakan Landasan Teori pada bab ini disajikan informasi mengenai beberapa teori yang berkaitan dengan bahasa penelirtian, yakni teori tentang Faktor-faktor Penyebab Penutupan Rekening Tabungan Easy Mudharabah oleh Nasabah PT.BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin

Bab III adalah metode penelitian. Pada bab ini membuat jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

Bab IV adalah penyajian data dan analisis, pada bab ini memuat hasil penelitian melalui metode yang digunakan dalam penelitian serta melakukan analisis data yang berkaitan pertanyaan pada rumusan masalah.

Bab V adalah penutup. Pada bab ini memuat kesimpulan dan saran dari peneliti yang peneliti lakukan.