

## **BAB IV**

### **LAPORAN HASIL PENELITIAN & ANALISIS DATA**

#### **A. Penyajian Data**

##### **1. Gambaran Umum PT.BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin**

Krisis mata uang tahun 1997 menjamin stabilitas sektor perbankan Islam. Tiga pilar keadilan, transparansi, dan kemaslahatan yang dapat memenuhi tuntutan masyarakat akan sistem perbankan yang lebih berkeadilan menjadi tolok ukur prinsip syariah. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 yang berlaku mulai Februari hingga 31 Oktober 2021, proses migrasi ini tidak lagi mencakup BNI Syariah, BRI Syariah, dan Bank Mandiri Syariah setelah bulan Oktober dan November. Mengingat semuanya telah dihimpun untuk menjadi warisan Bank Syariah Indonesia (BSI). Tiga bank syariah besar di Indonesia sedang dalam proses penggabungan, yang merupakan salah satu langkah yang akan menciptakan potensi baru untuk mendongkrak perekonomian negara. Karena setiap bank syariah mempunyai keunikan dan masa lalu yang unik, maka BSI akan berada pada posisi yang lebih kuat di masa depan.

Surat dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) resmi mendirikan Bank Syariah Indonesia (BSI). Surat bertajuk "SR-3/PB.1/2021" dikirimkan pada 27 Januari 2021, meminta izin penggabungan PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BRI Syariah Tbk. Selain itu, surat tersebut juga meminta izin untuk mengganti nama izin usaha yang dimiliki PT Bank BRI Syariah Tbk menjadi PT Bank Syariah Indonesia Tbk akibat merger. Telah terbitnya surat OJK semakin memantapkan sikap BSI dalam menjalankan operasional perbankan sesuai konsep syariah dan konsolidasi ketiga bank baru yang dibentuk tersebut.

Keinginan pemerintah untuk meningkatkan dan mengoptimalkan perindustrian sistem ekonomi berbasis syariah di Indonesia melalui Lembaga Keuangan Syariah Indonesia atau lebih dikenal dengan BSI. Keberadaan PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk (BSI) menciptakan babak baru dalam sejarah perbankan syariah di Indonesia. BSI terbentuk melalui penggabungan antara PT.

Bank BRI syariah Tbk, PT. Bank Syariah Mandiri, dan PT. Bank BNI Syariah. Izin resmi untuk merger tiga lembaga perbankan syariah tersebut dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada tanggal 27 Januari 2021 melalui surat dengan nomor SR-3/PB.1/2021.

Presiden Joko Widodo meresmikan langsung bank syariah terbesar di Indonesia di Istana Negara pada 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H, sekaligus meresmikan PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. Terkait komposisi pemegang saham BSI adalah sebanyak 50,83% dari total saham dimiliki oleh PT. Bank Mandiri (Persero), 24,85% oleh PT. Bank Negara Indonesia (Persero), 17,25% oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), dan sisanya dimiliki oleh pemegang saham yang seluruhnya berusia di bawah lima tahun. Keunggulan ketiga institusi digabungkan dalam merger ini. syariah, menawarkan layanan yang lebih komprehensif, audiens yang lebih luas, dan kemampuan permodalan yang unggul. Dengan dukungan pemerintah dari Kementerian BUMN dan sinergi perusahaan, Bank Syariah Indonesia didorong untuk berdaya saing dalam skala dunia.

PT. Lembaga Keuangan Syariah Indonesia, Tbk sendiri Bank Syariah Indonesia memiliki satu pusat operasional, 262 cabang, 781 kantor cabang pembantu, 40 Kantor Pelayanan Gadai, 2 Kantor Pelayanan Mikro, dan 59 kantor kas yang terdistribusi di seluruh wilayah Indonesia per

30 Juni 2022 (BSI, 2022). Tujuannya untuk mengoptimalkan kinerja secara efisien dan efektif PT. Bank Syariah Indonesia dan memperluas jangkauan. Bentuk optimalisasi kinerja PT. Lembaga Keuangan Syariah Indonesia dengan pendirian kantor cabang yang berada di berbagai lokasi satu di antaranya PT. Lembaga Keuangan Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Banjarmasin Pasar Cempaka.

PT. Lembaga Keuangan Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Banjarmasin Pasar cempaka berlokasi sekitar tengah pusat perbelanjaan yakni pasar cempaka tepatnya di Kertak Baru Ilir, Kec. Banjarmasin Tengah, Jl. Niaga Utara No. 7 Kota Banjarmasin Kalimantan Selatan.

## 2. Visi dan Misi PT. BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin

Visi dan misi membantu perusahaan untuk mengetahui arah dan fokus yang terang dalam mencapai sasaran jangka panjang dan tujuan utama mereka. Visi dan misi juga membantu organisasi dalam membuat keputusan yang konsisten dan merujuk pada tujuan mereka dalam mengembangkan strategi dan rencana kerja. Secara umum, visi dan tugas pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Cabang Pembantu Banjarmasin Pasar Cempaka. Berikut ini visi serta misi dari PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Cabang Pembantu Banjarmasin Pasar Cempaka, yakni :

### a. Visi

Sepuluh Bank Islam Global Teratas

### b. Misi

- 1) Menyediakan akses kepada solusi keuangan berbasis syariah di Indonesia. Dengan melayani lebih dari 20 juta nasabah dan mencapai peringkat lima besar bank berdasarkan total aset (lebih dari 500 triliun) serta nilai buku sebesar 50 triliun pada tahun 2025.
- 2) Menjadi lembaga keuangan besar yang memberikan nilai optimal bagi para pemegang saham. Meraih peringkat lima besar bank yang paling menguntungkan di Indonesia dengan Return on Equity (ROE) sebesar 18% dan valuasi yang solid (Price to Book Value,  $PB > 2$ ).
- 3) Menjadi pilihan utama dan kebanggaan para profesional berbakat di Indonesia. Dengan memperkuat nilai-nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat, serta berkomitmen pada pengembangan karyawan melalui budaya berorientasi pada perkembangan kinerja. Struktur entitas merupakan faktor penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang mampu mencapai tujuan yang diinginkan dengan efektif dan efisien perusahaan.

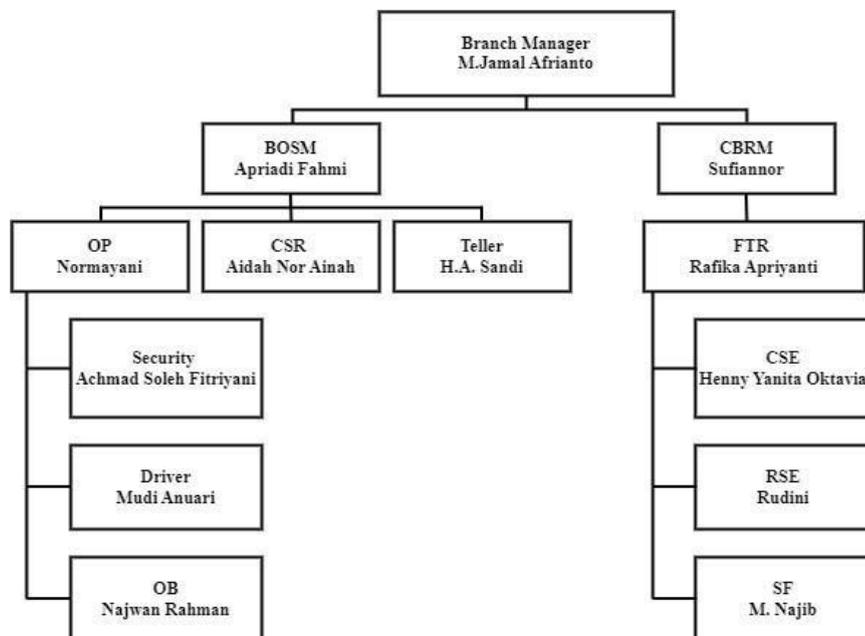
### 3. Struktur Organisasi PT.BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin

Struktur organisasi memberikan panduan tentang bagaimana tugas dan wewenang diorganisir dalam suatu perusahaan atau organisasi dan menentukan cara kerja dan relasi antara karyawan dan departemen di dalam perusahaan. Selain itu, setiap karyawan juga dapat memahami tugas dan tanggung jawab individu serta berkolaborasi secara bersama-sama untuk mencapai tujuan perusahaan.

Hal ini juga dilakukan Cabang Banjarmasin Pasar Cempaka dari PT. Bank Syariah Indonesia guna mempermudah kinerja dengan efektivitas dan efisiensi, tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik. Struktur organisasi ini ada Pada cabang PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk di Pasar Cempaka Banjarmasin bertujuan untuk meningkatkan kinerja terutama sebagai institusi keuangan perbankan yang dominan menyediakan layanan finansial ke nasabah. Struktur Cabang PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk di Pasar Cempaka Banjarmasin 2023 terlihat dalam gambar 4.I, yakni:

#### Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Pasar Cempaka Banjarmasin

Sumber : BSI KCP Pasar Cempaka (Tahun 2023)



PT. Bank Syariah Indonesia, KCP Pasar Cempaka Banjarmasin Selalu berupaya memberikan adanya struktur organisasi ini mempermudah atasan terutama Branch Manager dalam memberikan tugas dan wewenang pekerjaan kepada bawahannya yakni BOSM yang menangani pemasaran produk. BOSM dan CBRM juga nantinya menurunkan tugas dan wewenang ke unit kerja sebagai bentuk kewajiban dan tanggung jawab dalam upaya mencapai tujuan yang ditetapkan ingin di capai Cabang Pasar Cempaka PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk di Banjarmasin.

## **5. Tabungan**

Tabungan adalah simpanan yang penarikannya tidak dapat dilakukan dengan cek, giro, atau instrumen lain yang sejenis, dan penarikannya hanya diperbolehkan berdasarkan syarat-syarat tertentu yang telah disepakati. Nasabah dapat menggunakan ATM, buku tabungan, atau slip penarikan untuk datang langsung ke bank untuk menarik simpanannya. Tabungan merupakan salah satu bentuk simpanan yang sangat digemari masyarakat Indonesia, baik masyarakat perkotaan maupun pedesaan. Tabungan didefinisikan dalam Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 sebagai simpanan yang penarikannya hanya diperbolehkan dengan syarat tertentu dan tidak dapat dilakukan dengan menggunakan cek, bilyet giro, atau alat lain yang sejenis. 2 Tabungan publik dapat dibuka sesuai dengan undang-undang dan atas permintaan individu, organisasi (terdiri dari banyak individu dengan posisi yang sebanding), dan entitas tertentu.

## **6. Nasabah**

Nasabah diartikan sebagai orang yang lazim bertransaksi dengan atau menjadi nasabah suatu bank (dalam urusan keuangan) menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Yang dimaksud dengan nasabah adalah pihak-pihak yang menggunakan jasa Bank Syariah dan/atau Unit Usaha Syariah berdasarkan Undang-Undang Perbankan Syariah No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan

Syariah. Nasabah adalah perorangan atau organisasi yang memiliki rekening pada Bank, termasuk rekening pinjaman dan tabungan. Oleh karena itu, nasabah adalah mereka yang biasanya bertransaksi dengan atau menjadi nasabah Bank.

Nasabah adalah orang yang menggunakan rekening bank atau menjadi tanggungan. Dalam hal ini, seseorang yang memanfaatkan jasa bank disebut juga nasabah. Setiap individu, organisasi, atau bisnis yang memiliki rekening simpan pinjam dianggap sebagai pelanggan. Selain itu, pelanggan juga melakukan transaksi tambahan baik online maupun offline.

Dalam istilah perbankan, nasabah adalah orang atau badan usaha yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank. Menurut Komarudin, nasabah adalah orang atau perusahaan yang mempunyai rekening giro, deposito, atau tabungan lain yang sejenis di suatu bank.

## **7. DISKRIPSI HASIL WAWANCARA**

Peneliti menguraikan data penelitian yang diperoleh melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai berikut, berdasarkan temuan observasi penelitian yang dilakukan di PT BSI KCP Pasar Cempaka:

Inform Individu yang dianggap mempunyai pengetahuan tentang data, fakta, atau informasi dari suatu item penelitian disebut informan. Informan yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah delapan orang, dua orang merupakan personel PT BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin, dan enam orang lainnya merupakan partisipan penelitian. Karena sama-sama bertugas melakukan prosedur penutupan rekening sedangkan peneliti melakukan observasi lapangan, maka manajer kantor penjualan cabang dan informan layanan pelanggan layak digunakan dalam analisis data penelitian. Sedangkan enam informan konsumen layak digunakan dalam penelitian ini karena menurut perkiraan peneliti, enam pelanggan akan membatalkan akunnya. Keenam informan ini juga memenuhi syarat syarat data penelitian dan observasi yang dilakukan peneliti di PT. BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin

1. Faktor-Faktor Penyebab Penutupan Rekening Tabungan Easy Mudharabah Oleh Nasabah PT.BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin. Tabungan dikategorikan sebagai tempat penyimpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan dengan memperhatikan syarat-syarat yang disepakati antara nasabah dan bank.

a. Wawancara dengan Informan I

Nama : Apriadi Fahmi  
 Umur : 34 Tahun  
 Nomor Hp/WA : 081254728040  
 Alamat : Jl.Mahligai km 7 Komp Hunian Asri Amanah No  
 12 B  
 Pendidikan : S1  
 Jabatan : BOSM

“Tabungan easy mudharabah merupakan penyetoran dalam bentuk mata uang rupiah sesuai dengan prinsip syariah, dengan menggunakan akad mudharabah muthalaqah.

*Branch Operational Supervisor Manager PT.BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin* Bapak Apriadi Fahmi menyampaikan keterangan bahwa:

“Faktor yang menjadi alasan pelanggan melakukan penutupan akun. easy mudharabah di PT.BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin karena alamat tempat tinggal nasabah berada di lokasi yang sangat terpencil dari bank serta kurang pemahaman terhadap produk tabungan easy mudharabah, Ketidakterediaan mesin ATM BSI di lokasi tempat tinggal nasabah dan rekening yang tidak aktif. Alasan penutupan rekening tabungan easy mudharabah disebabkan oleh permintaan nasabah dan rekening tabungan yang dorman (tidak aktif). Setelah itu, pihak PT.BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin Melakukan langkah tambahan terkait dengan penutupan akun tabungan easy mudharabah dengan memberikan tawaran serta penjelasan produk tabungan easy mudharabah serta menyajikan

produk lain kepada nasabah baik secara langsung maupun melalui panggilan telepon.

b. Wawancara dengan Informan II

Nama	: Aidah Nur Ainah
Umur	: 25 Tahun
Nomor Hp/WA	: 085714387312
Alamat	: Jl.Hikmah Banua
Pendidikan	: S1
Jabatan	: CSR

“Dalam membuka rekening tabungan easy mudharabah di Bank Syariah Indonesia, syarat yang diperlukan adalah KTP. Rekening easy mudharabah menawarkan keuntungan bagi nasabah, seperti setoran awal sebesar Rp.100.000,- untuk memiliki rekening easy mudharabah, tidak dikenakan biaya administrasi bulanan, dapat menarik tunai secara gratis di seluruh ATM Bank Mandiri, bebas biaya transaksi di semua EDC Bank Mandiri, serta di semua EDC Bank di Indonesia dan EDC yang terhubung dengan jaringan PRIMA. Selain itu, nasabah juga dapat dengan mudah melakukan transaksi melalui mobile banking dan net-banking. Mendapatkan kartu ATM yang dapat digunakan di semua mesin ATM Bank Mandiri, ATM Bersama, ATM Link, ATM Prima, dan ATM berlogo VISA. Selain itu, pembukaan rekening easy mudharabah dapat dilakukan secara online, memberikan kemudahan kepada nasabah tanpa perlu datang ke PT.BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin Aidah Nur Ainah selaku *customer service* PT.BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin memberikan klarifikasi tambahan bahwa:

“Calon nasabah yang ingin membuka rekening diwajibkan mengikuti langkah-langkah yang telah ditetapkan, termasuklah kunjungan calon nasabah ke PT.BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin dengan membawa kartu identitas resmi seperti Kartu Tanda Penduduk dan NPWP jika dimiliki, kemudian menyerahkannya kepada petugas layanan pelanggan agar proses pembukaan rekening tabungan easy mudharabah. Nasabah diberikan penjelasan tentang fitur yang dimiliki oleh

produk tabungan easy mudharabah oleh layanan pelanggan. Nasabah menerima slip setoran awal di teller untuk pembukaan rekening Wadiah yang memerlukan minimal setoran Rp 100.000. Setelah itu, layanan pelanggan mencetak buku tabungan dan Manajer Penjualan Operasional Cabang mengesahkan transaksi tersebut. Layanan pelanggan memberi klien kartu ATM untuk pendaftaran nomor pengenalan pribadi (PIN) setelah menerima otorisasi. Setelah prosedur ini selesai, nasabah kini resmi memiliki rekening tabungan Mudharabah Mudah dan bebas menggunakan semua fitur yang tersedia.

Sementara itu, Aidah Nur Ainah menyampaikan hal berikut mengenai penutupan rekening tersebut:

“Konsumen yang ingin menutup rekening tabungan sederhana wajib membawa kartu ATM, Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan buku tabungan mudah pada saat mengunjungi loket layanan nasabah untuk menyelesaikan proses penutupan rekening. Dukungan pelanggan akan menanyakan alasan penutupan akun beberapa kali sebelum ditutup dan akan meyakinkan klien bahwa akun tidak akan ditutup. Klien kemudian menjelaskan alasan penutupan rekening tabungan Easy Mudharabah. layanan klien akan menangani transaksi penutupan akun dengan persyaratan terlampir klien jika pelanggan benar-benar yakin untuk membatalkan akun. Konsumen kemudian akan menerima slip penarikan dari layanan pelanggan, yang memungkinkan mereka untuk mengambil sisa dana di rekeningnya dikurangi biaya penutupan rekening mudharabah sederhana sebesar Rp 20.000. Hanya kantor cabang tempat pembukaan rekening mudharabah sederhana yang berwenang menangani penutupan rekening.

c. Wawancara dengan Informan III

Nama : Ahmad Riduan  
 Umur : 25 Tahun Nomor  
 Hp/WA : 085247112038  
 Alamat : Jl.Kuripan  
 Pendidikan : S1  
 Jabatan : Nasabah

“Saya menjadi nasabah PT.BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin dari tahun 2022. Saya telah mendaftar dan secara aktif melakukan transaksi dengan rekening wadiah. Saya memutuskan untuk menutup rekening tersebut karena akan pindah domisili ke luar kota, di mana mesin ATM BSI belum tersedia. Oleh karena itu, untuk melakukan penarikan tunai, saya harus menggunakan mesin ATM dari bank lain yang dapat dikenakan biaya. Sebelum menutup rekening di PT.BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin, saya juga telah membuka rekening di bank lain.”

d. Wawancara dengan Informan IV

Nama : Latifah  
 Umur : 22 Tahun  
 Nomor Hp/WA : 089632040018  
 Alamat : Jl.Prona  
 Pendidikan : S1  
 Jabatan : Nasabah

Latifah selaku nasabah yang menutup rekening di PT.BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin mengemukakan bahwa:

“Saya merupakan nasabah tabungan easy mudharabah di PT.BSI KCP Paar Cempaka Banjarmasin sejak 2 tahun yang lalu. Keputusan untuk menutup rekening tabungan wadiah saya didasari oleh fakta bahwa mesin ATM dari Bank Syariah Indonesia belum terdistribusi di seluruh lokasi, dan jarak antara tempat tinggal saya dan kantor BSI, terutama PT. BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin, relatif jauh. Kondisi ini menyebabkan waktu yang cukup banyak terpakai apabila ingin melakukan transaksi dan administrasi di kantor tersebut.

e. Wawancara dengan Informan V

Nama : M.Noufal  
 Umur : 27 Tahun  
 Nomor Hp/WA : 0852778635412

Alamat : Jl.Kayu Tangi

Pendidikan : SMA

Jabatan : Nasabah

M.Noufal selaku nasabah yang menutup rekening di Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1 mengemukakan yakni:

“Saya menyelesaikan proses penutupan rekening tabungan easy mudharabah di PT.BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin dikarenakan adanya penetapan aturan saldo minimum oleh PT.BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin.

f. Wawancara dengan Informan VI

Nama : Lia Amelia

Umur : 20 Tahun

Nomor Hp/WA : 081250797520

Alamat : Jl.Kelayan

Pendidikan : SMA

Jabatan : Nasabah

Menurut Lia Amelia yang merupakan salah satu nasabah di PT.BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin mengemukakan bahwa:

“Saya melakukan penutupan rekening di PT.BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin karena saya membutuhkan total dana yang tersedia dalam rekening tersebut, akhirnya saya harus menutup rekening tabungan easy mudharabah di PT.BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin.

g. Wawancara dengan Informan VII

Nama : Riska Yuliana

Umur : 23 Tahun Nomor

Hp/WA : 087736000685

Alamat : Jl.Gatot Subroto

Pendidikan: S1

Jabatan : Nasabah

Riska Yuliana yang merupakan nasabah tabungan easy mudharabah di PT.BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin memaparkan bahwa:

“Keputusan saya untuk menutup rekening dipicu oleh pelayanan kurang memuaskan dari customer service yang tidak responsif terhadap keluhan saya. Hal ini membuat saya tidak merasa nyaman dan kurang memiliki loyalitas terhadap PT.BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin.

h. Wawancara dengan Informan VIII

Nama : Nurhanah  
 Umur : 25 Tahun  
 Nomor Hp/WA : 081918935828  
 Alamat : Jl.Rawasari  
 Pendidikan : S1  
 Jabatan : Nasabah

Nurhanah selaku nasabah tabungan easy mudharabah di PT.BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin menjelaskan bahwa:

“Saya memutuskan untuk menutup rekening tabungan karena terus mendapatkan tawaran produk, asuransi, dan kartu kredit dari Bank Syariah Indonesia. Itulah yang mendasari keputusan saya untuk menutup rekening tabungan easy mudharabah di PT.BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan 6 nasabah yang menutup rekening, dapat disimpulkan bahwa alasan penutupan rekening oleh nasabah terdiri dari enam faktor yaitu:

- a. Tidak meratanya penyebaran mesin ATM dari Bank Syariah Indonesia.
- b. Jarak antara kantor Bank Syariah Indonesia dengan tempat tinggal nasabah terlalu jauh.
- c. Kebutuhan nasabah untuk menggunakan seluruh dana yang tersedia dalam rekening (kondisi ekonomi).
- d. Pelayanan customer service yang tidak memuaskan.

2. Tindakan manajemen untuk mempertahankan nasabah penyimpan dana di PT.BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin

Apriadi Fahmi selaku *Branch Officer Sales Manager* PT.BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin Menerangkan bahwa: "Untuk menjaga nasabah agar tetap aktif dalam melakukan transaksi finansial seperti menabung, kami meningkatkan peran customer service. Hal ini karena customer service merupakan bagian dari unit organisasi yang berada di front office, berperan sebagai penghubung atau perantara antara bank dan nasabah yang memerlukan layanan jasa dan produk perbankan”.

Menyatakan bahwa: Berikutnya, Apriadi Fahmi menjelaskan bahwa “pelayanan yang diberikan oleh customer service kepada nasabah harus sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan juga mengikuti "Pola Prima". Sebagai seorang customer service di Bank Syariah, terutama di PT. BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin, diharapkan mampu mengimplementasikan pola layanan prima. Pola ini memiliki makna bahwa sebagai perantara antara nasabah dan bank, customer service harus memberikan pelayanan sebaik mungkin agar nasabah tetap merasa nyaman bertransaksi di bank kita.”

Menyatakan bahwa: Selanjutnya, Apriadi Fahmi menyampaikan usaha yang dilakukan untuk mempertahankan nasabah lama agar tetap setia kepada bank dilakukan melalui pembinaan hubungan yang lebih dekat dengan nasabah. Pendekatan pertama adalah membangun ikatan emosional antara pelanggan dan perusahaan. Pendekatan kedua adalah menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan, termasuk mengingat tanggal ulang tahun. Pendekatan ketiga adalah meningkatkan kenyamanan dan kecepatan pelayanan. Aidah Nur Ainah juga mengungkapkan usahanya dalam mempertahankan nasabah penabung dengan cara mendapatkan nasabah baru melalui berbagai pendekatan. Pendekatan pertama adalah melalui referensi dari nasabah yang sudah ada. Pendekatan kedua adalah ketika pelanggan yang puas merekomendasikan perusahaan kepada teman, anggota mereka, dan kolega mereka. Pendekatan ketiga adalah melakukan follow-up terhadap informasi yang diperoleh dari nasabah.

Aidah Nur Ainah lebih lanjut menyatakan bahwa: "Dalam menjaga nasabah lama, saya selalu memberikan layanan terbaik, sehingga nasabah tetap merasa puas dan

tidak berpindah ke bank lain. Pelayanan yang kami berikan di PT. BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin diupayakan tidak mengecewakan nasabah, dan kami juga menyoroti keunggulan-keunggulan produk yang tersedia, yang tentunya disesuaikan dengan keperluan nasabah."

## **B. Analisis Data Penelitian**

### **1. Analisis Faktor Penyebab Nasabah Menutup Rekening Tabungan Easy Mudharabah di PT.BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin**

Tabungan adalah tabungan yang penarikannya hanya diperbolehkan dalam kondisi tertentu dan tidak dapat dilakukan dengan menggunakan cek, bilyet giro, atau instrumen lain yang sejenis. Tabungan mudharabah mudah merupakan produk tabungan berbasis simpanan yang memberikan kemudahan bagi nasabah Bank Syariah Indonesia dalam melakukan aktivitas keuangan sehari-hari dan penggunaan akad mudharabah muthalaqah. Sedangkan program tabungan Mudharabah Mudah lebih unggul karena fitur-fitur yang belum pernah dirasakan nasabah seperti biaya transaksi tarik tunai, transfer, dan cek saldo yang murah di jaringan ATM BSI, ATM Jaringan Bersama, dan Jaringan Prima. ATM.

PT. BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin telah bekerja keras untuk mempertahankan konsumennya. Salah satu inisiatif yang dilakukan adalah dengan menghadirkan berbagai solusi tabungan dan tabungan yang dapat digunakan nasabah sesuai dengan akad mudharabah muthalaqah. Akad mudharabah muthalaqah pada aplikasi perbankan dapat diterapkan pada produk penghimpunan dana pihak ketiga seperti giro dan tabungan. Nasabah yang menyimpan dana di bank syariah akan mendapatkan bonus. Jumlah bonus telah diputuskan.

Berdasarkan temuan wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel berikut berkontribusi terhadap nasabah menutup rekening tabungan mudharabah sederhana pada PT. BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin meliputi:

- a. Keterbatasan penyebaran mesin ATM Bank Syariah Indonesia di berbagai daerah.

Berdasarkan fakta yang ada, apa yang disampaikan informan ada benarnya karena ATM BSI memiliki keterbatasan dari segi jumlah dan lokasi yang belum

tersebar luas, dimana rata-rata mesin ATM BSI dapat ditemukan di perkotaan, pusat perbelanjaan, dan galeri ATM UMK, sehingga menyulitkan nasabah yang berada di luar wilayah tersebut, khususnya yang tinggal di daerah pegunungan dan pedesaan, untuk menemukan mesin ATM BSI saat melakukan transaksi keuangan berupa setor tunai. Nasabah akan kesulitan jika ketersediaan mesin ATM terbatas. Menyadari kebutuhan akan mesin ATM di dekat tempat tinggal nasabah yang tidak dioperasikan oleh PT. BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin.

Dampaknya adalah penurunan kualitas produk tabungan, sehingga ketersediaan mesin ATM menjadi elemen krusial dalam mempertahankan pelanggan agar tidak mengakhiri tabungan mereka.

Menurut teori ketersediaan produk, faktor yang berhubungan dengan ketersediaan produk, dalam hal ini mesin ATM BSI atau kemudahan akses terhadap produk, serta segala sesuatu yang dibutuhkan nasabah untuk menggunakan ATM BSI, merupakan faktor yang mempengaruhi minat untuk menjadi seorang klien. Jadi, dalam contoh ini, ketersediaan mesin ATM BSI mendukung gagasan bahwa sejumlah kecil ATM BSI mempengaruhi minat serta keputusan nasabah untuk mengakhiri rekening.

Banyak penelitian terdahulu yang juga mendalami aspek-aspek yang mempengaruhi minat nasabah dalam menutup rekening tabungan, seperti alasan ekonomi, kepercayaan nasabah, pelayanan, jumlah uang, dan sosialisasi. Namun, elemen lain yang terungkap dalam penelitian ini yang mempengaruhi nasabah untuk menutup rekeningnya adalah ketersediaan mesin ATM. Oleh karena itu, ketersediaan mesin ATM BSI menjadi faktor terpenting yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk menutup rekening.

- b. Keuntungan dan fasilitas yang belum dimanfaatkan oleh para nasabah pada produk tabungan mudharabah easy.

Dari segi fasilitas dan manfaat produk tabungan, alasan nasabah menutup rekeningnya adalah karena tingginya biaya transfer antar bank. Biaya transfer antar bank merupakan biaya yang dibebankan kepada nasabah untuk menyelesaikan administrasi transaksi keuangan antar bank.

Berdasarkan data yang ada, apa yang disampaikan informan ada benarnya

karena biaya transfer antar bank untuk tabungan BSI masih tergolong tinggi dibandingkan tarif transfer bank untuk produk tabungan bank lainnya, sehingga nasabah yang akan melakukan transaksi transfer dana antar bank akan mendapatkan keuntungan. Biaya administrasi ini ditanggung oleh bank. Nasabah yang ingin melakukan transfer antar bank harus membayar biaya administrasi serta harga transfer. Oleh karena itu, biaya transfer antar bank merupakan komponen penting untuk mencegah nasabah menghentikan rekening tabungannya.

Sesuai prinsip kepuasan nasabah terhadap produk, konsumen puas dengan produk tabungan asalkan kebutuhan dan harapannya terpenuhi. Nasabah kurang puas dengan produk perbankan dalam hal ini karena minat mereka terhadap produk tabungan dipengaruhi oleh relatif mahal biaya transfer antar bank yang harus mereka bayarkan saat menyelesaikan transaksi tersebut. Dapat dikatakan bahwa dalam hal ini, keputusan nasabah untuk menutup rekening dipengaruhi oleh relatif tingginya biaya transfer antar bank yang terkait dengan tabungan Easy Mudharabah. Berbagai penelitian terdahulu juga telah meneliti variabel-variabel yang mempengaruhi keputusan konsumen untuk menutup rekening tabungan, seperti pertimbangan finansial, kepercayaan nasabah, tingkat pelayanan, jumlah dana, dan sosialisasi, yang kesemuanya dapat mempengaruhi minat nasabah terhadap suatu produk tabungan. Namun temuan penelitian lain menunjukkan bahwa minat konsumen untuk menutup rekening tabungan dapat dipengaruhi oleh faktor internal termasuk manfaat dan fungsi produk, misalnya biaya transfer antar bank. Oleh karena itu, faktor utama yang mempengaruhi keputusan konsumen untuk menutup deposito mudharabah sederhana pada PT.BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin adalah unsur biaya transfer antar bank dalam penelitian ini.

c. Situasi dan kondisiperekonomian

Keadaan keuangan dan keadaan setiap pengguna tabungan Mudharabah Mudah berbeda-beda, sehingga banyak yang berada dalam keadaan keuangan genting dan membutuhkan uang terpaksa membatalkan rekening tabungan Wadiahnya.

Berbagai penelitian terdahulu juga telah meneliti variabel-variabel yang mempengaruhi keputusan konsumen untuk menutup rekening tabungan, dengan variabel utama adalah kekuatan persaingan, manfaat produk, dan kualitas layanan. Namun temuan penelitian lain menunjukkan bahwa kecenderungan konsumen untuk menutup rekening tabungan dapat dipengaruhi oleh keadaan perekonomian. Dengan demikian, keadaan dan kondisi perekonomian penelitian mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan konsumen untuk menutup deposito mudharabah sederhana pada PT.BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin.

Salah satu hal yang mempengaruhi keputusan pelanggan untuk menutup akun adalah tingkat loyalitas layanan pelanggannya. Rendahnya kepuasan nasabah dapat disebabkan karena pelayanan yang diberikan kepada nasabah tabungan Easy Mudharabah kurang maksimal dalam menangani keluhan dan permintaan nasabah.

Apa yang disampaikan informan memang benar jika dilihat dari kondisi saat ini, karena keinginan nasabah untuk menabung dan menginvestasikan uangnya pada PT. BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin dapat dipengaruhi oleh tingkat loyalitas pelayanan pelanggannya. Karena layanan pelanggan sangat penting, layanan pelanggan yang di bawah standar akan mempengaruhi minat pelanggan, terutama di sektor keuangan. Nasabah yang mendapatkan pelayanan yang tidak sesuai dengan harapannya kemungkinan besar akan merasa tidak puas, sehingga dapat mempengaruhi keinginannya untuk menutup rekening tabungannya. Untuk mempertahankan konsumen dan mencegah mereka menutup akun, loyalitas layanan pelanggan sangat penting.

Memang benar loyalitas pelayanan pelanggan yang berada di bawah standar adalah hal yang tepat, sesuai dengan teori kualitas pelayanan prima yang menjelaskan bahwa pelayanan yang baik dan memuaskan pelanggan atau pelanggan dengan melakukan upaya pemenuhan kebutuhan atau permintaan, mempersiapkan, dan menjaga apa yang ada. dibutuhkan secara prima merupakan faktor yang mempengaruhi minat menjadi pelanggan. dengan alasan minat nasabah untuk mengakhiri rekening tabungan tidak dipengaruhi oleh kualitas layanan.

Sejumlah penelitian sebelumnya juga mencakup variabel-variabel yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk menutup tabungan, dengan variabel utama adalah kekuatan pesaing, manfaat produk, dan kualitas layanan. Namun studi ini menemukan bahwa elemen terpenting yang mempengaruhi kecenderungan konsumen untuk menutup rekening tabungan adalah kualitas layanan yang mereka terima.

d. Gangguan yang dialami oleh nasabah

Gangguan yang diterima oleh nasabah dalam bentuk panggilan telepon berulang dari Bank Syariah Indonesia yang terus menawarkan produk tabungan, asuransi, dan kartu kredit, menyebabkan ketidaknyamanan dan kesulitan bagi nasabah. Situasi ini membuat nasabah merasa terganggu dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, bahkan sampai pada tingkat di mana mereka memutuskan untuk menutup rekening mereka.

Dengan merujuk pada informasi yang tersedia, dapat disimpulkan bahwa pernyataan yang dibuat oleh informan adalah akurat. Gangguan yang terus-menerus dari Bank Syariah Indonesia dalam menawarkan produk asuransi dan produk lainnya telah mampu mempengaruhi minat nasabah untuk menabung dan menginvestasikan dana mereka pada PT.BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin. Gangguan ini akan berdampak pada minat nasabah karena mereka resah dan kecewa dengan upaya yang dilakukan industri perbankan. Konsumen yang selalu merasa terganggu kemungkinan besar akan merasa tidak puas dan mungkin memutuskan untuk menutup rekening tabungannya. Oleh karena itu, salah satu faktor utama yang mencegah pelanggan menutup akunnya adalah elemen interupsi yang mereka alami.

Berbagai penelitian terdahulu juga telah meneliti variabel-variabel yang mempengaruhi keputusan konsumen untuk menutup rekening tabungan, dengan variabel utama adalah kekuatan persaingan, manfaat produk, dan kualitas layanan. Namun, penelitian mengungkapkan bahwa faktor yang paling penting dalam hal ini adalah kualitas layanan, interupsi dalam bentuk panggilan telepon terus-menerus yang menanyakan barang-barang perusahaan seperti kartu kredit,

asuransi, dan produk lain yang dapat membujuk nasabah untuk menutup rekening tabungan.

## **2. Analisis Upaya Yang Dilakukan Oleh PT.BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin Dalam Mempertahankan Nasabah Penabung Yang Dimiliki.**

Tindakan yang telah diambil oleh Bank Syariah Indonesia, sebagaimana tercermin dari hasil wawancara, menunjukkan bahwa upaya tersebut bertujuan untuk mempertahankan nasabah, seperti:

- a. *Customer service* diwajibkan untuk memberikan informasi mengenai produk dan layanan yang ditawarkan oleh PT.BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin.
- b. *Customer service* wajib memberikan pelayanan yang efisien dan akurat dengan memastikan ketersediaan layanan seperti Kartu Debit Bank Syariah Indonesia, ATM BSI, BSI Contact Center, Kiriman Uang, iCash Management System (iCSM), Payment Point BSI, Payroll BSI, SPP Online BSI, dan sebagainya. Pelayanan yang diberikan bersifat ramah dan sesuai dengan kebutuhan.
- c. Perwakilan layanan pelanggan harus memperlakukan klien dengan kesabaran dan rasa hormat dengan bersabar dan menjelaskan berbagai hal kepada mereka sehingga mereka memahaminya sepenuhnya. Hal ini akan menghasilkan tanggapan positif dari klien terhadap PT.BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin, bank berstatus syariah. Selain itu perlu diingat bahwa anggota staf, terutama mereka yang bertanggung jawab atas layanan pelanggan, melakukan yang terbaik untuk memastikan bahwa pelanggan merasa dihargai dan diprioritaskan
- d. Ketika pelanggan mengajukan pertanyaan, mereka dijawab dengan jelas, cepat, dan tepat sehingga jawabannya mudah dipahami oleh pelanggan. Ada juga senyuman, kesopanan, ketenangan, dan kemauan mengambil keputusan yang bijaksana. Semua sifat ini ditunjukkan oleh kepribadian baik yang dimiliki anggota staf ketika melayani pelanggan. Tanyakan kepada staf lain yang memahami jika Anda mengalami kesulitan dalam menyelesaikan suatu masalah agar dapat segera diperbaiki.
- e. Menetapkan persyaratan bagi customer service untuk memiliki keterampilan 4R, yaitu membentuk hubungan pelanggan, retensi pelanggan, referensi pelanggan,

dan pemulihan pelanggan.

- f. Melakukan pendekatan aktif kepada nasabah untuk memberikan informasi tentang produk dan promosi yang dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia, sehingga nasabah dapat mengetahui jenis produk dan manfaat yang ditawarkan.
- g. Membangun komunikasi yang erat dengan nasabah dengan cara mengucapkan selamat ulang tahun pada hari spesial mereka dan mengirimkan kue ulang tahun sebagai ungkapan perhatian.
- h. Memastikan kesetiaan nasabah lama dengan mengembangkan hubungan yang lebih dekat melalui pembinaan interaksi yang erat dengan nasabah.
- i. Membangun keterikatan emosional antara pelanggan dan perusahaan.
- j. Menjaga relasi positif dengan pelanggan, seperti mengingat tanggal ulang tahun mereka.
- k. Memperbaiki tingkat kenyamanan dan meningkatkan kecepatan dalam memberikan pelayanan.
- l. Memberikan layanan yang memenuhi kepuasan bagi semua pelanggan.
- m. Memberikan rekomendasi kepada nasabah yang berencana menutup rekening agar menyisakan sejumlah dana kecil. Hal ini bertujuan agar jika suatu saat ingin menabung kembali, mereka tidak perlu membuka rekening tabungan *easy mudharabah* baru.
- n. Meningkatkan performa *customer service* saat memberikan pelayanan kepada nasabah, mencakup:
  - 1) Menjaga kontak mata dengan nasabah selama memberikan layanan, dengan memastikan bahwa pandangan mata selalu terfokus pada nasabah.
  - 2) Berdiri dengan postur tubuh yang tegak tanpa bersandar.
  - 3) Membungkuk ke arah nasabah.
  - 4) Meletakkan tangan terbuka (tanpa melipat tangan di atas meja).

Upaya-upaya ini menunjukkan bahwa, berdasarkan fakta-fakta yang ada, upaya-upaya yang dilakukan untuk memberikan kesan bahwa hal-hal tersebut dilakukan melalui komunikasi dan promosi konsumen. Hanya sebagian kecil pelanggan yang telah menerima tautan komunikasi dan pemasaran, sementara sebagian besar pelanggan belum menerima satu pun tautan, sehingga upaya ini

kurang fokus dan berhasil.

Di Bank Syariah Indonesia, teori gaya komunikasi merupakan sarana untuk melestarikan dan mengembangkan dana nasabah. Berbicara dengan klien secara lisan adalah cara PT. BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin berkomunikasi dengan mereka. Setiap kondisi pelanggan menjadi pertimbangan saat melakukan kontak ini. Gaya komunikasi yang digunakan dalam hal ini mempertimbangkan keadaan emosi pelanggan, termasuk kebahagiaan, kesedihan, kemarahan, rasa ingin tahu, dan kebosanan. Oleh karena itu, tepat dan konsisten dengan teori gaya komunikasi yang dikatakan PT. Taktik komunikasi BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin yang kuat dan sukses mampu membujuk nasabah untuk menutup rekening tabungan.

Studi-studi sebelumnya menunjukkan bahwa telah ada usaha-usaha yang dilakukan untuk mempertahankan nasabah agar tetap melakukan penabungan di Bank Syariah Indonesia, seperti meningkatkan kualitas layanan dari customer service, melakukan promosi, dan memperkenalkan produk. Tindakan-tindakan tersebut sudah diimplementasikan oleh PT.BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin. Namun, PT.BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin telah melakukan langkah tambahan dengan menjalin komunikasi yang intensif dan efektif dengan nasabah. Ini mencakup memberikan ucapan selamat ulang tahun dan memberikan bantuan yang cepat dan tepat dalam menangani segala masalah terkait dengan produk perbankan. Selain itu, PT.BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin juga berupaya membujuk nasabah yang berencana menutup rekening agar tidak mengambil seluruh saldo, melainkan menyisakan sejumlah kecil dana pada tabungan. Langkah ini bertujuan agar nasabah dapat dengan mudah kembali menabung tanpa harus membuka rekening baru. Semua upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan minat nasabah untuk menabung dan mengurangi transaksi penutupan rekening tabungan.

Bank Syariah Indonesia juga dapat berusaha untuk menjaga loyalitas nasabah dan mengurangi penutupan rekening dengan mendorong perwakilan layanan nasabah untuk menerapkan sikap dan perilaku berikut dalam kehidupan sehari-hari mereka:

- a. Berperilaku dan bertindak dengan jujur.

Harga yang pasti untuk kejujuran dalam berperilaku dan bersikap adalah PT. BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin. Alasannya adalah integritas menumbuhkan keharmonisan dan kearifan lokal. Kejujuran dapat menghasilkan manfaat seperti keuntungan besar dari pelanggan, loyalitas pelanggan, dan kepercayaan pelanggan.

- b. Diligent, punctual, dan tidak malas.

Setiap hari aktif pekerjaan layanan pelanggan mengharuskan Anda memenuhi permintaan untuk terus waspada dalam tugas Anda dan tidak pernah menyerah. Selain itu, pihak internal atau eksternal bank akan mempersepsikan kerja pelayanan nasabah yang aktif dengan memenuhi syarat teliti, tepat waktu, dan tidak malas.

- c. Senantiasa tersenyum dengan ramah.

Memberikan senyuman merupakan tindakan yang ditekankan ketika berinteraksi dengan nasabah atau tamu. Walaupun sederhana, PT.BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin tidak pernah mengabaikan hal-hal kecil ini demi memberikan kepuasan kepada pelanggan.

- d. Lembut dan bersikap ramah.

Bersikap lemah lembut dan ramah berarti berbicara dan melayani nasabah atau tamu dengan lembut, baik dalam volume suara maupun pemilihan kata-kata. PT.BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin secara prinsip menegaskan bahwa pelanggan atau nasabah tidak menyukai perlakuan kasar dan ingin diperlakukan dengan ramah.

- e. Berbicara dengan sopan dan memberikan penghormatan.

Karyawan harus selalu bersikap sopan saat melayani konsumen, terutama saat berbicara. Selain itu, pelayanan diberikan dengan sopan. Akhirnya, karena mereka ragu-ragu dan puas, pelanggan akan mengalah dan menghormati karyawan tersebut.

- f. Seseorang yang selalu riang serta memiliki keahlian dalam bersosialisasi.

Bersikap optimis dan ramah sangatlah penting. Dengan demikian, hal ini

dapat menumbuhkan keharmonisan di antara keduanya. Bahkan perasaan seorang teman lama yang belum pernah bertemu sebelumnya pun hadir.

g. Ramah

Saat membantu konsumen, perwakilan layanan pelanggan harus berbelas kasih. Oleh karena itu, menawarkan layanan harus menyenangkan dan tidak membosankan.

h. Fleksibel

Dalam memberikan layanan, dukungan pelanggan perlu beradaptasi. Ini menyiratkan bahwa memberikan pemahaman dan mengalah pada permintaan konsumen merupakan persyaratan konstan untuk layanan pelanggan. Segala sesuatu ada solusinya, dan selalu ada jalan keluar yang fleksibel.

i. Tegas

Dukungan pelanggan perlu melakukan tugasnya. Dalam industri jasa, berikan segalanya, bekerja dengan tekun, dan strategis. Namun, Anda tidak diwajibkan untuk tampil serius sama sekali saat membahas layanan pelanggan, karena hal ini akan terkesan mengintimidasi dan cukup formal.

j. Bertanggung jawab

Pelayanan pelanggan harus dilaksanakan dengan cermat dan menyeluruh oleh tim customer service. Tugas ini harus diselesaikan hingga pelanggan merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan.

k. Keberdampingan terhadap perusahaan.

Agar layanan pelanggan memiliki motivasi tinggi dalam melayani konsumen, mereka harus merasakan rasa memiliki terhadap organisasi. Semua pekerja akan percaya bahwa upaya mereka akan bermanfaat bagi perusahaan dan mereka akan dihargai atas upaya mereka jika mereka memiliki rasa memiliki yang kuat. Artinya, karyawan mendapat nilai positif yang tinggi jika usahanya menghasilkan keuntungan.

l. Gemar memberikan bantuan kepada pelanggan.

Suka mendampingi klien, artinya anggota staf senang membantu klien yang kebingungan atau mengalami masalah. Bantuan diberikan sampai klien berhasil melarikan diri. Bukan hanya dalam pelayanan nasabah saja, namun dalam diri seluruh pegawai bank, harus selalu ada mentalitas menolong.

Dengan menerapkan sikap dan perilaku tersebut, diharapkan bahwa kesetiaan nasabah terhadap PT.BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin dapat ditingkatkan. Sebab, pada dasarnya bisnis perbankan adalah suatu bentuk layanan. Oleh karena itu, semakin puas nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT.BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin, akan meningkatkan minat nasabah untuk menabung dan mengurangi kemungkinan penutupan rekening