PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) dan diajukan pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh isi skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 13 Oktober 2022

Shelvy Mela Sari
NIM. 181420103

ABSTRAK

Nama: Shelvy Mela Sari, Nim: 181420103, Judul Skripsi: ***Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Menutup Rekening Tabungan Di PT BJB Syariah.***

Banyaknya Nasabah yang menutup rekening tabungan dikarenakan BJB Syariah memiliki beberapa kekurangan, yang dimana kekurangan tersebut disebabkan karena kekuatan pesaing dan kualitas pelayanan internal atau eksternal yang masih sangat kurang efektif, sehingga tidak memuaskan nasabah. Hal itu juga dapat menurunkan kepercayaan nasabah terhadap perusahaan tersebut.

Berdasarkan permasalahan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Berdasarkan permasalahan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah (1) bagaimana kualitas pelayanan mempengaruhi nasabah untuk menutup rekening tabungan PT BJB Syariah (2) bagaimana kekuatan pesaing mempengaruhi nasabah untuk menutup rekening tabungan PT BJB Syariah. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan yang mempengaruhi nasabah untuk menutup rekening tabungan PT BJB Syariah dan untuk mengetahui pengaruh kekuatan pesaing dalam menutup rekening tabungan BJB Syariah.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif (menggambarkan objek penelitian yang sesuai dengan fakta-fakta yang terjadi pada masa sekarang). Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik purposive sampling dengan responden sebanyak 20 responden yang menutup rekening tabungan di PT BJB Syariah di kota Serang. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berupa pedoman wawancara. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu menggunakan pedoman wawancara dan dokumentasi titik dengan metode uji validitas dan reliabilitas.

Hasil dari penelitian ini yaitu menunjukkan bahwa Persepsi nasabah yang memutuskan menutup rekening tabungan dikarenakan PT BJB Syariah kurang memberikan kepuasan terhadap nasabah dalam faktor internal maupun eksternal. kemudian kualitas Pelayanan Di BJB Syariah cukup baik untuk pelayanan internal, tetapi untuk pelayanan eksternal kurang baik dikarenakan kurang banyaknya fasilitas ATM di berbagai tempat.

Kata Kunci: Persepsi Nasabah dan Kualitas Pelayanan

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN

Nomor : Nota Dinas	Kepada Yth
Lamp : 1 (satu) Eksemplar	Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Hal : **Pengajuan Munaqasah**	Islam UIN SMH Banten
a.n. Shelvy Mela Sari	Di –
NIM :181420103	Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi Saudari Shelvy Mela Sari, NIM: 181420103, yang berjudul*:* Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Menutup Rekening Tabungan Di PT BJB Syariah, kiranya dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqasyah pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera dimunaqasyahkan.

Demikian, atas perhatian Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 20 Juli 2022

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI	**Di'amah Fitriyah,M.Pd**
NIP. 19640212 199103 2 003	NIP. 19870306 201503 2 003

PERSETUJUAN

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENUTUP REKENING TABUNGAN DI PT BJB SYARIAH

Oleh:

SHELVY MELA SARI
NIM:181420103

Menyetujui;

Pembimbing I,	Pembimbing II,
Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI	**Di'amah Fitriyyah,M.Pd**
NIP. 19640212 199103 2 003	NIP. 19870306 201503 2 003

Mengetahui;

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,	Ketua Jurusan Perbankan Syariah,
Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI	**Henny Saraswati, M.M**
NIP. 19640212 199103 2 003	NIP. 19851117 201903 2 013

PENGESAHAN

Skripsi a.n. Shelvy Mela Sari, NIM. 181420103 yang berjudul ***"Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Menutup Rekening Tabungan Di PT BJB Syariah"***, telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 13 Oktober 2022, skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 13 Oktober 2022

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota	Sekretaris Merangkap Anggota
Dr. Itang,M.Ag	**Wahri Irawan, M.SI**
NIP. 197108041998031003	**NIDN. 2005059602**

Anggota-anggota

Penguji I	Penguji II
Dede Sudirja,M.Si	**Siti Marfu'ah, M.P.I**
NIP. 197705152008011016	**NIP. 199012182019032014**

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr.Hj,Nihayatul Masykuroh,M,SI.	**Di'amah Fitriyyah, M.Pd**
NIP. 196402121991032003	**NIP. 198703062015032003**

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahnya yang telah memberikan kekuatan, kesehatan dan kesabaran untukku dalam menyelesaikan skripsi ini. Serta baginda Nabi besar Muhammad SAW yang menjadi panutan bagi hamba dalam mengaplikasikan kehidupan sehari-hari. Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kupersembahkan karya kecilku ini untuk orang-orang yang kusayangi.

Terimakasih yang teramat dalam kepada Bapak tercinta Budimansyah dan Ibu tercinta Indah Suryanti dengan penuh kasih sayang. Terimakasih atas segala doa, kasih sayang dan motivasi yang telah diberikan kepada anakmu ini, terimakasih atas segala nasehat yang kau berikan tanpa lelah, menjadikan semangat dan inspirasi untuk hidupku sehingga aku dapat menyelesaikan studi di Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Terima Kasih kepada adikku Diaz Dwiansyah yang selalu memberikan semangat sampai akhirnya aku bisa menyelesaikan karya tulis ini. Maafkan aku yang masih belum bisa menjadi kakak baik, tapi aku berharap adik bisa jauh lebih baik dan dapat menjadi kebanggaan bagi bapak dan mamah. Jangan pernah menyerah untuk mencapai cita-cita.

MOTTO

وَأَنْفِقُوا فِي سَبِيلِ اللَّهِ وَلا تُلْقُوا بِأَيْدِيكُمْ إِلَى التَّهْلُكَةِ وَأَحْسِنُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ

(البقراة: ١٩٥)

"Dan belanjakanlah (harta bendamu) di jalan Allah, dan janganlah kamu menjatuhkan dirimu sendiri kedalam kebinasaan, dan berbuat baiklah, karena sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang berbuat baik."
(QS. Al-Baqarah:195)

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Shelvy Mela Sari yang lahir di Lampung pada tanggal 01 Mei 2000. Penulis merupakan putri pertama dari dua bersaudara, Bapak tercinta bernama Shelvy Mela Sari dan Ibu tercinta Indah Suryanti yang bertempat di Perumahan Mustika Blok C3 No.4 RT.12 RW.08 Desa Pasir Nangka, Kecamatan Tigaraksa, Kabupaten Tangerang-Banten.

Pendidikan yang telah ditempuh SDN Kadongdong lulus pada Tahun 2012, SMPN 2 Tigaraksa lulus pada Tahun 2015, SMAN 6 Kab.Tangerang lulus pada Tahun 2018, kemudian melanjutkan studi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah.

Selama menjadi mahasiswa, penulis aktif dalam organisasi eksternal kampus. Di eksternal kampus penulis pernah menjadi anggota PMII (Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia) periode 2018-2019, anggota Biro Kaderisasi PMII (Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia) periode 2019-2020 dan Pengurus Komisariat PMII (Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia) periode 2020 sampai sekarang.

KATA PENGANTAR

Bismillaahirrahmaanirrahiim

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur kehadirat Allah SWT, yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Menutup Rekening Tabungan Di PT BJB Syariah."

Shalawat dan salam semoga senantiasa terlimpahkan kepada junjungan Nabi besar kita Muhammad SAW, sebagai panutan dan suri tauladan bagi umat manusia pada akhir zaman.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan baik secara moral maupun material dalam penyusunan skripsi ini, oleh karenanya, pada kesempatan ini penulis secara khusus ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyuddin,M.Pd, Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk bergabung dan menimba ilmu di lingkungan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten
2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten dan selaku Pembimbing I, yang telah mendorong terselesainya skripsi yang dibuat penulis.

3. Ibu Hendrieta Ferieka, SE., M.Si, Ketua Jurusan Perbankan Syariah UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah mendidik, mengarahkan dan memberikan persetujuan kepada penulis untuk menyusun skripsi ini.
4. Ibu Di'amah Fitriyyah, M,Pd, selaku Pembimbing II yang memberikan waktu, pengarahan, ilmu dan bimbingan yang sangat berarti selama proses menyelesaikan skripsi.
5. Bapak Dede Sudirja,M.Si. Selaku dosen penguji I atas bimbingan, koreksi, dan arahan yang diberikan.
6. Ibu Siti Marfu'ah, M.P.I., selaku dosen penguji II atas bimbingan, koreksi dan arahan yang diberikan.
7. Bapak dan Ibu Dosen Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah mengajar dan mendidik dalam memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
8. Masyarakat Kota Serang, yang telah mengijinkan penulis untuk melakukan penelitian.
9. Sahabat-sahabat PBS seangkatan terutama PBS-C, terimakasih sahabat atas kebersamaan selama ini, canda, tawa, suka, duka yang telah kita lewati bersama.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Atas segala bantuan yang telah diberikan, penulis berharap semoga Allah SWT membalas dengan pahala yang berlimpah, Aamiin. Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari segi isi maupun metodologi penulisannya.

Untuk itu, kritik dan saran dari pembaca sangat penulis harapkan guna perbaikan selanjutnya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Serang, 13 Oktober 2022

Penulis,

Shelvy Mela Sari
NIM. 181420103

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI i
ABSTRAK ii
NOTA DINAS iii
PERSETUJUAN iv
PENGESAHAN iv
PERSEMBAHAN vi
MOTTO vii
RIWAYAT HIDUP viii
KATA PENGANTAR ix
DAFTAR ISI xii
DAFTAR TABEL xiv
DAFTAR GAMBAR xv
DAFTAR LAMPIRAN xvi
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Fokus Penelitian 3
C. Rumusan Masalah 4
D. Tujuan Penelitian 4
E. Manfaat Penelitian 4
F. Kerangka Pemikiran 5
G. Sistematika Pembahasan 6
BAB II LANDASAN TEORI 8
A. Bank Syariah 8
1. Perbankan Syariah 8
2. Prinsip – Prinsip Bank Syariah 10
3. Akad Dalam Produk dan Jasa Perbankan Syariah . 17

4. Model Perilaku Konsumen 21
5. Loyalitas Nasabah 23
6. Manfaat Produk 26
7. Indikator Kualitas Pelayanan 27
8. Indikator Kekuatan Pesaing 29
9. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah dalam Menutup Rekening Tabungan 30
B. Penelitian Terdahulu Yang Relevan 33
C. Indikator Variabel 35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 38
A. Tempat dan Waktu Penelitian 38
B. Jenis Penelitian dan Sumber Data 38
C. Pengumpulan dan Pengolahan Data 40
D. Teknik Analisis Data 43
E. Validasi Data 47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 50
A. Hasil Penelitian 50
1. Gambaran Umum Penelitian 50
2. Deskripsi Informan 58
3. Analisis Hasil Penelitian 59
4. Pembahasan Analisis 76
5. Pembahasan Penelitian Terdahulu 77
BAB V PENUTUP 79
A. Kesimpulan 79
B. Saran 80
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Prinsip dalam Kegiatan Usaha Perbankan Syariah 12
Tabel 2.2 Ketujuh O dan Pasar 22
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu 33
Tabel 2.4 Indikator Variabel 36
Tabel 4.1 Struktur Organisasi 56
Tabel 4.2 Jadwal Wawancara 58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo BJB Syariah 54
Gambar 4.2 Susunan Pengurus Bank BJB Syariah Cabang Serang ... 57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keputusan Dosen Pembimbing

Lampiran 2. Pedoman wawancara

Lampiran 3. Dokumentasi wawancara