BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam dunia perekonomian peranan perbankan saat ini sangatlah dibutuhkan. Hampir keseluruhan sektor yang hubungannya dengan keuangan memang berkaitan pada jasa perbankan. Dari tiap negara perbankan mempunyai pengaruh yang sangat besar karena hakikatnya aktivitas keuangan tidak akan terlepas baik pada individu maupun lembaga.

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

syariah. Bank syariah dilatarbelakangi dengan keinginan umat Islam yang akan menghilangkan kebiasaan riba pada proses serta berlandasan pada hukum-hukum syariat Islam.[1]

Lembaga perbankan merupakan lembaga keuangan yang berperan dalam hal keuangan yang menjadi penunjang pada permasalahan-permasalahan ekonomi masyarakat. Ini menjadi bagian dari tujuan perbankan yang mempunyai peranan dan memicu pembangunan negara. Perbankan sangat mengharapkan masyarakat bisa bekerjasama dengan baik serta memenuhi kebutuhan perihal keuangan dan pembiayaan, inilah yang akhirnya menjadi sebuah alasan setiap bank ingin mempunyai perbedaan dengan bank lainnya. Ketertarikan tiap nasabah untuk menjaga kepercayaannya pada tiap bank juga dilihat dari cara dan pelayanan tiap bank sendiri.[2]

Salah satunya Bank Jawa Barat (BJB) Syariah yang pada akhirnya banyak yang kurang puas terhadap pelayanan yang

---

[1] Edy Wibowo dan Untung Hendy Widodo, *Alkitab* (Bogor: Ghaia Indonesia, 2005).h.20

[2]Nuzul Ikhwal, 'Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Syariah Kota Batam', *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, Vol. 2.No. 2 (2017).

diberikan kepada para nasabah. PT BJB Syariah memiliki beberapa kekurangan yang membuat nasabah memutuskan untuk menutup rekening tabungan. Selain itu faktor masyarakat menutup rekening BJB Syariah karena dapat dilihat dari keterlibatannya dan juga motivasinya. Berdasarkan beberapa faktor keterlibatan yang tinggi sampai terendah yaitu, adanya keterlibatan yang yang mengaktifkan jika ada kebutuhan dan keinginannya serta keterlibatan yang tinggi akan berfungsi pada konsumen menyambangi resiko dan penggunaan produk, dan yang terakhir yaitu faktor situasi yang membuat keterlibatan dari waktu ke waktu.[3]

B. Fokus Penelitian

Pembahasan penelitian ini akan difokuskan terkait dengan pemahaman yang mencakup faktor-faktor yang dapat mempengaruhi para nasabah menutup rekening tabungan di BJB Syariah terletak di Kota Serang.

---

[3]Anjar Prihantoro, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Menutup Rekening Tabungan Pada PT BNI Tbk Kantor Layanan Trenggalek', *Jurnal Benefit*, Vol. 2.No. 1 (2015).

C. Rumusan Masalah

Dari uraian identifikasi masalah diatas, maka rumusan yang ada di bawah ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi nasabah yang memutuskan menutup rekening tabungan terhadap PT BJB Syariah?
2. Bagaimana kualitas pelayanan mempengaruhi keputusan nasabah dalam menutup rekening tabungan PT BJB Syariah?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui persepsi nasabah yang memutuskan menutup rekening tabungan PT BJB Syariah
2. Untuk menganalisis kualitas pelayanan yang mempengaruhi nasabah untuk menutup rekening tabungan PT BJB Syariah.

E. Manfaat Penelitian

Maka dari penjelasan tujuan diatas ada manfaat dalam penelitiannya yaitu:

1. Bagi Mahasiswa

   Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan ilmu baru dan wawasan untuk dapat mengetahui permasalahan pada faktor-faktor yang berkaitan dengan bank BJB Syariah.

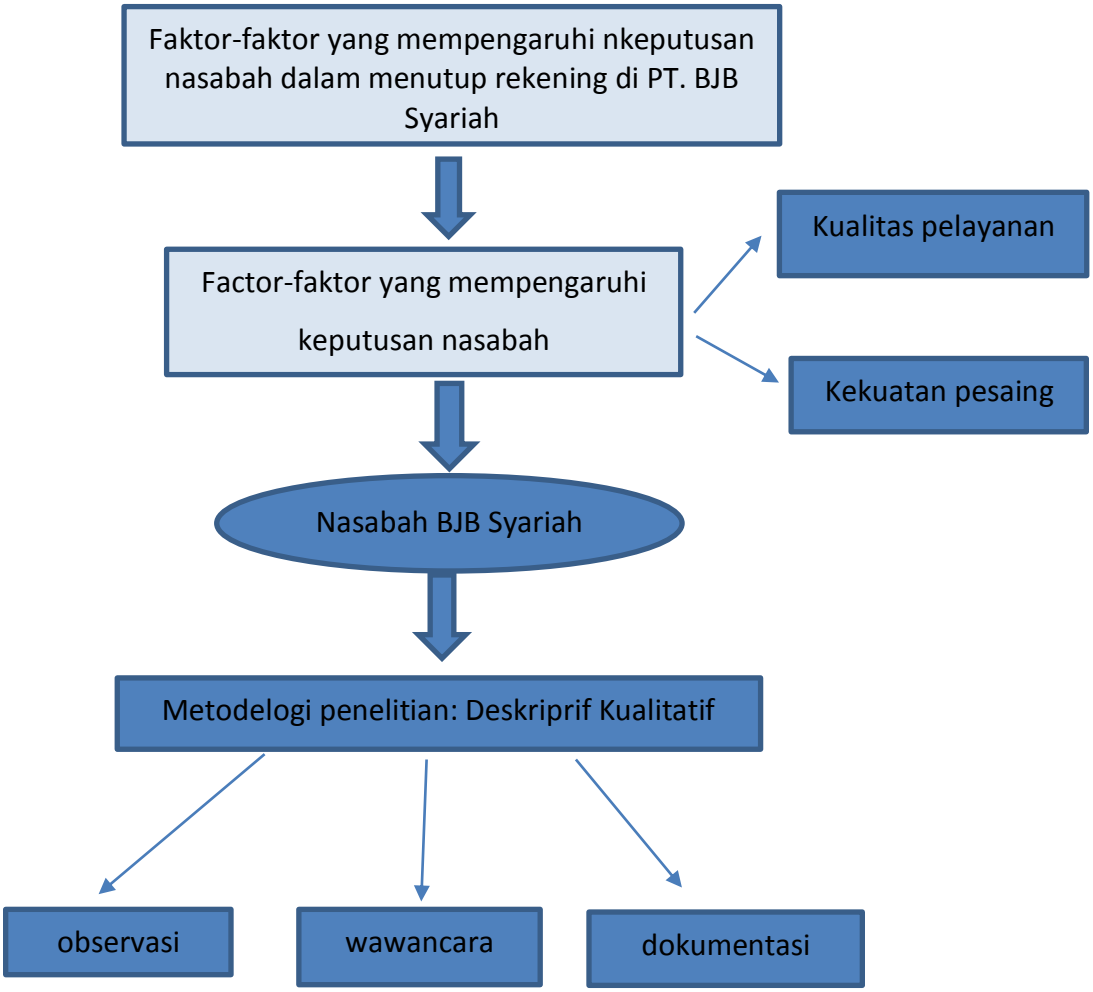
2. Bagi Penulis

Khususnya untuk penulis adalah mengetahui terkait apa yang diteliti dan pengetahuan pada tabungan PT BJB Syariah.

F. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah model yang terfokus pada pembahasan identifikasi masalah penelitian, Dalam hal ini kerangka pemikiran juga mencakup pada landasan yang ada pada penelitian tersebut. Penelitian ini terdapat pada kualitas pelayanan yang bank BJB Syariah berikan pada setiap nasabah. Serta loyalitas dan cara pelayanan ini juga akan mempengaruhi tiap bank dalam memberikan kenyamanan nasabahnya, kemunculan dari bank-bank lain seharusnya juga perlu dipikirkan oleh PT BJB Syariah agar para nasabah tidak menutup rekening yang ada. Maka berikut merupakan kerangka pemikirannya yaitu:

Gambar 1.1 Struktur Kerangka Pemikiran



G. Sistematika Pembahasan

Dalam sebuah tulisan memang perlu sistematika penulisan yang sesuai agar dapat tersusun dengan rapi pada penulisan skripsi tersebut, maka sesuai dengan urutannya adalah:

BAB I berisi terkait dengan pembahasan latar belakang masalah, identifikasi masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II menjelaskan tentang landasan dalam penelitian, yaitu terkait penelitian terdahulu yang menjadi acuan penelitian dan mencakup pada teori-teori yang ada pada penelitian ini.

BAB III membahas pada bagian metode penelitian, yaitu tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, pada teknik pengumpulan data dan analisis data.

BAB IV menjelaskan bagian hasil penelitian serta pembahasan-pembahasan yang mencakup penelitian.

BAB V yaitu bagian penutup seperti arah dari kesimpulan dan sarannya.