

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1

1. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1

Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1 merupakan hasil merger atau penggabungan ketiga bank syariah milik negara meliputi Bank BRI Syariah, Bank BNI Syariah dan Bank Mandiri Syariah. Proses penggabungan ketiga bank BUMN syariah ini dimulai pada bulan Maret tahun 2020. Merger yang dilakukan pemerintah terhadap BRI Syariah, BNI Syariah dan Mandiri Syariah melalui proses penyaringan ketat dengan beberapa langkah verifikasi yang dilakukan oleh lembaga terkait meliputi Otoritas Jasa Keuangan, Bank Indonesia dan Bursa Efek Indonesia. Langkah selanjutnya yaitu verifikasi dan pengesahan nama baru untuk merger ketiga bank BUMN tersebut yaitu Bank Syariah Indonesia dan pembuatan logo perusahaan yang ditetapkan oleh Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia.¹

Sebelumnya Bank Syariah Indonesiaa KC Kudus A. Yani 1 merupakan Bank Syariah Mandiri KC Kudus dengan sejarah panjang. Pada tahun 1997-1998 dalam rangka menyelamatkan perekonomian pemerintah mengambil inisiatif untuk melakukan penggabungan (merger) 4 (empat) bank pemerintah, yaitu Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim dan Bapindo, menjadi 1 (satu) bank yang kokoh dengan nama PT Bank Mandiri (Persero) Tbk pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk sebagai pemilik mayoritas PT Bank Susila Bakti (BSB).²

Sebagai tindak lanjut dari pemikiran pengembangan sistem ekonomi syariah, pemerintah memberlakukan UU No.10 tahun 1998 yang memberi peluang bagi bank umum untuk melayani transaksi syariah (dual banking system). Sebagai respon, PT Bank Mandiri (Persero) Tbk melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah, yang bertujuan untuk

¹ Dokumentasi Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1, tanggal 20 Mei 2022

² Dokumentasi Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1, tanggal 20 Mei 2022

mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.³

Bank Syariah Indonesia KC Kudus A Yani 1 merupakan bank yang berada di bawah naungan PT. Bank Syariah Indonesia. Bank Syariah Indonesia KC Kudus A Yani 1 sebelumnya ini berdiri pada tanggal 5 September 2005 dengan nama Bank Syariah Mandiri. Hal yang melatarbelakangi berdirinya Bank Syariah Mandiri KC Kudus ini adalah banyaknya sektor industri besar maupun kecil yang berada di wilayah Kudus. Selain itu berdirinya Bank Syariah Mandiri KC Kudus juga tidak terlepas dari keadaan masyarakat di Kota Kudus yang mayoritas besar beragama Islam dan sangat kental dengan nilai – nilai keIslamannya. Sehingga dengan adanya Bank Syariah Mandiri KC Kudus sangat membantu masyarakat sekitar untuk tidak khawatir dalam menggunakan jasa perbankan.⁴

Bank Syariah Indonesia dibentuk oleh pemerintah sebagai perwujudan komitmen pemerintah untuk mengembangkan perekonomian syariah sebagai poros utama kekuatan perekonomian nasional dengan tujuan utama menjadikan Indonesia sebagai pusat keuangan syariah global.

Fokus utama yang dijadikan acuan Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1 dalam bersaing di industri keuangan adalah dengan menargetkan pada segmen pasar Usaha Kecil Menengah dan Usaha Mikro Kecil Menengah dengan pelayanan yang optimal dan penawaran produk inovatif serta tepat guna. Prinsip maqasid al-syariah diterapkan dalam Bank Syariah Indonesia. Selain berfokus pada sektor UKM, Bank Syariah Indonesia memiliki program ekonomi setara yakni dengan melaksanakan zakat, infak, sedekah dan wakaf.⁵

2. Letak Geografis Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1

Secara geografis Bank Syariah Mandiri KC Kudus terletak di lingkungan perkotaan, tepatnya di Ruko Ahmad Yani No. 9 Jl. Ahmad Yani Kabupaten Kudus Provinsi Jawa Tengah. Letak yang sangat strategis dan mudah di jangkau. Untuk melayani nasabah dan konsumennya Bank Syariah Indonesia KC Kudus A.Yani 1

³ Dokumentasi Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1, tanggal 20 Mei 2022

⁴ Dokumentasi Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1, tanggal 20 Mei 2022

⁵ Dokumentasi Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1, tanggal 20 Mei 2022

dengan no. telfon (0291) 439272 dan website resmi PT. Bank Syariah Indonesia KC Kudus A.Yani 1 adalah www.bankbsi.co.id.

3. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1

a. Visi

Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

b. Misi

- 1) Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
- 2) Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
- 3) Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun.
- 4) Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketenteraman pikiran.

4. Produk dan Layanan BSI Kudus KC A. Yani 1

a. Tabungan

1) BSI Tabungan Valas

Tabungan dengan pilihan akad Wadiah Yad Dhamanah atau Mudharabah Muthlaqah dalam mata uang dollar yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai ketentuan bank. Keunggulan produk :

- a) Dana (USD) aman dan tersedia setiap saat.
- b) Online di seluruh cabang Bank Syariah Indonesia.
- c) BEBAS biaya administrasi bulanan.

2) BSI Easy Tabungan Easy Mudharabah

Tabungan dalam mata uang Rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional kas di kantor bank atau melalui ATM. Keunggulan produk :

- a) Gratis biaya tarik tunai di seluruh ATM BSM & ATM Bank.
- b) Bebas biaya transaksi di seluruh EDC Bank Mandiri, semua EDC Bank Mandiri, semua EDC Bank di Indonesia dan EDC berjaringan prima.
- c) Kemudahan transaksi dengan mobile banking dan net banking.
- d) Kartu ATM yang dapat digunakan di seluruh ATM BSM, Bank Mandiri, ATM Bersama, ATM Prima, ATM Link, dan ATM berlogo VISA.
- e) Dapat dibuka melalui pembukaan rekening online.

3) BSI Tabungan Pendidikan

Tabungan dengan akad Mudharabah Muthlaqah yang diperuntukan bagi segmen perorangan dalam merencanakan pendidikan dengan sistem autodebet dan mendapat perlindungan asuransi. Keunggulan produk :

- a) Mendapat bagi hasil yang kompetitif setara deposito konter
- b) Mendapat perlindungan asuransi syariah sampai dengan 120x setoran bulanan dan pembayaran sisa setoran untuk masa yang belum dijalani.
- c) Dapat dilakukan topup saldo diluar setoran bulanan.
- d) Sistem menabung dengan autodebet agar membantu disiplin menabung.
- e) Gratis biaya administrasi bulanan.

b. Haji dan Umroh

Tabungan perencanaan haji dan umroh berlaku untuk seluruh usia berdasarkan prinsip syariah dengan akad Wadiah dan Mudharabah. Tabungan ini tidak dikenakan biaya administrasi bulanan dan dilengkapi fasilitas kartu ATM dan fasilitas E-Channel apabila telah terdaftar di Siskohat (mendapat porsi). Keunggulan produk :

- 1) Setelah nasabah daftar porsi haji Dilengkapi dengan BSI Debit Haji Indonesia sebagai kartu ATM dengan menggunakan provider visa.
- 2) E-Banking (BSI Mobile dan BSI Net Banking).
- 3) Pilihan Notifikasi melalui SMS, email dan WA.
- 4) Bebas biaya administrasi.
- 5) Membantu perencanaan ibadah haji dan umroh.

c. Pembiayaan

1) BSI Griya Semuda

Layanan pembiayaan kepemilikan rumah untuk usia muda memiliki rumah impian dengan plafond pembiayaan lebih tinggi dan angsuran ringan. Manfaat layanan :

- a) Plafond pembiayaan lebih besar.
- b) Ekstra tenor sampai dengan 30 tahun.
- c) Angsuran ringan dan tetap.
- d) Bebas biaya provisi, pinalti, dan appraisal.
- e) Bebas biaya appraisal sampai dengan 5 milyar.

2) BSI Multiguna Hasanah

Fasilitas Pembiayaan Konsumtif untuk :

- a) Pembelian barang kebutuhan konsumtif seperti renovasi rumah, pembelian perlengkapan/furniture rumah, dan lain-lain.
- b) Pembelian manfaat jasa seperti wedding organizer untuk pernikahan, perawatan di rumah sakit, pendidikan, jasa travel agent, dan lain-lain.
- c) Pengalihan/pemindahan utang pembiayaan konsumtif di lembaga keuangan lain yang memiliki underlying asset.

3) BSI Griya

Layanan pembiayaan kepemilikan rumah untuk ragam kebutuhan, sebagai berikut:

- a) Pembelian Rumah baru/ Rumah second /Ruko/Rukan/Apartemen.
- b) Pembelian Kavling Siap Bangun.
- c) Pembangunan/Renovasi Rumah.
- d) Ambil alih Pembiayaan dari bank lain (Take Over).
- e) Refinancing untuk pemenuhan kebutuhan nasabah.

d. Investasi

1) BSI Deposito Valas

Investasi berjangka yang dikelola dengan akad Mudharabah yang ditunjukan bagi nasabah perorangan dan perusahaan dalam mata uang USD. Tersedia jangka waktu 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan dan 12 bulan. Keunggulan produk :

- a) Nisbah Bagi Hasil yang Kompetitif.
- b) Fasilitas ARO (Automatic Roll Over) yaitu perpanjangan otomatis jika deposito jatuh tempo belum dicairkan.
- c) Terdapat pilihan jangka waktu 1,3,6 dan 12 Bulan.

2) Deposito Rupiah

Investasi berjangka yang dikelola dengan akad Mudharabah yang ditunjukan bagi nasabah perorangan dan perusahaan dalam mata uang rupiah. Tersedia jangka waktu 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan dan 12 bulan. Keunggulan produk :

- a) Nisbah Bagi Hasil yang Kompetitif.
- b) Fasilitas ARO (Automatic Roll Over) yaitu perpanjangan otomatis jika deposito jatuh tempo belum dicairkan.
- c) Terdapat pilihan jangka waktu 1,3,6 dan 12 Bulan.

3) BSI Reksadana Syariah

Reksa dana syariah adalah wadah yang digunakan untuk menghimpun dana dari masyarakat pemodal sebagai pemilik harta. Dana ini selanjutnya diinvestasikan dan

dikelola dalam portofolio efek syariah oleh Manajer Investasi, menurut ketentuan syariah dan tidak bertentangan dengan prinsip syariat Islam. Keunggulan produk :

- a) Dikelola oleh Manajer Investasi yang Profesional
 - b) Diversifikasi Investasi
 - c) Informasi yang Transparan
 - d) Likuiditas yang Tinggi
 - e) Sesuai dengan Prinsip Syariah.
- e. Emas
- 1) BSI Gadai Emas

Gadai Emas merupakan produk pembiayaan atas dasar jaminan berupa emas sebagai salah satu alternatif memperoleh uang tunai dengan cepat, peruntukkan untuk perorangan. Keunggulan produk :

 - a) Taksiran Tinggi.
 - b) Biaya sewa penyimpanan ringan.
 - c) Layanan mudah dan cepat.
 - d) Perpanjangan otomatis
 - e) Penyimpanan emas aman dan dijamin asuransi.
 - f) Layanan difasilitasi secara online dan offline.
 - g) Jaringan luas tersebar di seluruh kota/kabupaten di Indonesia.
 - h) Melayani take over dari institusi gadai lain.
 - 2) BSI Cicil Emas

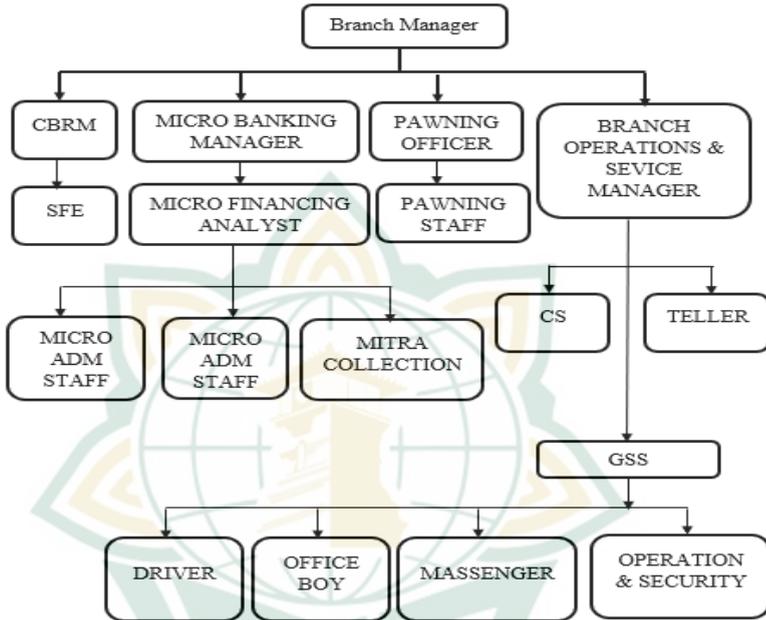
Jenis emas yang dapat dibiayai, Emas lantakan (batangan) dengan minimal jumlah gram adalah 10 gram. Emas dikenal sebagai salah satu investasi yang mampu memproteksi kekayaan, khususnya jangka panjang. Dengan mencicil emas, dapat mewujudkan rencana dan impian di masa datang. Cicil Emas mewujudkan impian untuk memiliki emas dengan lebih mudah. Dengan cukup menyisihkan dana sebesar Rp.7.000 per hari, terasa lebih ringan untuk memiliki emas impian. Keunggulan Produk :

 - a) Aman: Emas Anda diasuransikan
 - b) Menguntungkan: Tarif yang murah
 - c) Layanan Profesional: Perusahaan terpercaya dengan kualitas layanan terbaik
 - d) Mudah: Pembelian emas dengan cara dicicil
 - e) Likuid: Dapat diuangkan dengan cara digadaikan untuk kebutuhan mendesak.⁶

⁶ Dokumentasi Bank Syariah Indonesia KC Kudus A Yani 1, tanggal 20 Mei 2022

5. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KC A.Yani 1⁷



Struktur organisasi diatas merupakan struktur organisasi terbaru yang didapatkan dari Bank Syariah Indonesia KC A. Yani 1 Kudus.

Keterangan:

- Branch Manager* : Rezania Maisyaroh
- Branch Operation and Service Manager* : Eko Mustahal Miftah
- CBRM* : Isro Purnomo
- Micro Banking Manager* : Danang Wibowo
- Pawning Officer* : Danang Tri Wibowo
- Customer Service* : Fatikha Aulia Said
- Teller* : Elok Sischa
- Listyawardani

⁷ Dokumentasi Bank Syariah Indonesia KC Kudus A Yani 1, tanggal 20 Mei 2022

Deskripsi pekerjaan di Bank Syariah Indonesia KC Kudus A.Yani 1 yang dijadikan sumber data penelitian, antara lain:

a. *Branch Manager* (Pimpinan Cabang)

Tugas dan wewenangnya:

- 1) Bertanggungjawab terhadap operasional dan keuangan KC Kudus A.Yani 1.
- 2) Menjalankan misi perusahaan secara menyeluruh.
- 3) Melakukan pengelolaan terhadap sistem dan prosedur operasi.
- 4) Melakukan perencanaan, pengembangan, dan pengelolaan penyediaan layanan prima kepada nasabah.
- 5) Bertanggungjawab terhadap pelaksanaan tugas pokok fungsi dan kegiatan yang dikerjakan.
- 6) Melaksanakan koordinasi proses pelayanan dan transaksi operasional yang dilakukan oleh *customer service* dan *teller* dengan tujuan utama memenuhi kebutuhan nasabah.
- 7) Melakukan pembinaan dan pelatihan kepada *teller* dan *customer service* agar dapat menjalankan tugasnya dengan benar.⁸

b. *Teller*

Tugas dan wewenangnya:

- 1) Melakukan pelayanan kepada nasabah berkaitan dengan proses transaksi keuangan meliputi penarikan dan penyetoran secara tunai, transaksi kliring dan pembayaran non tunai sesuai pedoman dan peraturan yang telah ditetapkan dengan tujuan utama memberikan pelayanan yang optimal (*service excellent*).
- 2) Bertanggung jawab terhadap operasional transaksi tunai dan non tunai yang menjadi tanggung jawabnya sesuai dengan perintah nasabah.
- 3) Bertanggung jawab menjaga kebersihan area kerja *counter*.
- 4) Memiliki pemahaman atas produk dan pelayanan yang disediakan Bank Syariah Indonesia.
- 5) Bekerjasama terhadap rekan kerja dalam satu tim dengan tujuan utama tercapainya kinerja tim yang solid.⁹

⁸ Dokumentasi Bank Syariah Indonesia KC Kudus A Yani 1, tanggal 20 Mei 2022

⁹ Dokumentasi Bank Syariah Indonesia KC Kudus A Yani 1, tanggal 20 Mei 2022

c. *Customer Service (CS)*

Tugas dan wewenangnya:

- 1) Melakukan pelayanan kepada nasabah dengan memberikan informasi berkaitan dengan produk yang ada di Bank Syariah Indonesia.
- 2) Melakukan pelayanan administrasi finansial kepada nasabah yang membutuhkan bantuan sesuai dengan peraturan perusahaan dengan prima.
- 3) Melakukan pelayanan kepada nasabah yang akan melakukan pembukaan dan penutupan rekening dengan mengedepankan pelayanan optimal (*service excellent*).

Wawancara pada penelitian ini dilakukan kepada Bapak Eko Mustahal Miftah selaku *Branch Operational Supervisor Manager (BOSM)* dan Ibu Farikha Aulia Said selaku *Customer Service (CS)* di Bank Syariah Indonesia KC Kudus A.Yani 1 yang berwenang dalam penghimpunan dana dengan produk yang ditawarkan tabungan wadiah .

B. Deskripsi Data Penelitian

Berdasarkan pada hasil observasi penelitian yang telah dilakukan di Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1, maka peneliti melakukan pemaparan deskripsi data penelitian yang diperoleh melalui metode observasi, wawancara dan dokumentasi sebagai berikut:

Tabel 4.1
Data Informan

Nama	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jabatan
Eko Mustahal Miftah	Laki-Laki	S1	<i>BOSM</i>
Fathika Aulia Said	Perempuan	S1	<i>Customer Service</i>
Abdul Rozak	Laki-Laki	S1	Nasabah
Diah Ayu K	Perempuan	S1	Nasabah
Agus Setiawan	Laki-laki	SMA	Nasabah
Indah Handayani	Perempuan	SMA	Nasabah
Ratna Amalia	Perempuan	S1	Nasabah
Erika Widayawati	Perempuan	S1	Nasabah

Informan adalah orang yang diperkirakan menguasai dan memahami data, informasi, ataupun fakta dari suatu objek penelitian.¹⁰ Pengambilan informan dalam penelitian ini berjumlah 8 informan dimana 2 informan merupakan pegawai Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1 dan 6 informan merupakan nasabah. Alasan pemilihan informan *branch sales office manager* dan *customer service* tersebut layak digunakan dalam analisis data penelitian dikarenakan mereka berdua merupakan pihak yang bertanggung jawab dalam menangani proses penutupan rekening saat peneliti melakukan observasi lapangan. Sedangkan untuk 6 informan nasabah layak digunakan dalam penelitian ini dikarenakan menurut peneliti 6 nasabah yang akan melakukan penutupan rekening dan dari 6 informan tersebut mampu memenuhi kebutuhan data penelitian serta sesuai dengan persyaratan yang dibutuhkan dalam observasi yang dilakukan oleh peneliti pada Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1.¹¹

1. Faktor Penyebab Nasabah Menutup Rekening Tabungan di Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1

Tabungan tergolong sebagai jenis penyimpanan yang mana proses pengambilannya hanya bisa dilaksanakan dengan mengacu pada persyaratan yang terjadi diantara nasabah dan pihak bank. Sesuai yang dikatakan oleh Eko Mustahal Mihtaf selaku *Branch Officer Sales Manager* Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1 menjelaskan bahwa:

“Tabungan wadiah merupakan produk simpanan yang ditujukan kepada nasabah individu yang memiliki keinginan atas kemudahan proses transaksi finansial dalam kehidupan sehari-hari. Tabungan wadiah yang disediakan oleh BSI KC Kudus A. Yani 1 berpedoman pada akad *wadiah yad dhamanah*”.¹²

Fathika Aulia Said selaku *customer service* Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1 mengatakan bahwa:

“Persyaratan yang diperlukan dalam pembukaan rekening tabungan wadiah di Bank Syariah Indonesia adalah KTP dan NPWP. Tabungan wadiah menawarkan fitur yang menguntungkan nasabah dengan setoran awal Rp.100.000,-

¹⁰ Burhan Bungin.2012. Analisa Data Penelitian Kualitatif. Jakarta: Rajawali Pers.

¹¹ Data observasi penelitian oleh penulis, pada 7 april 2022

¹² Eko Musta Miftah, wawancara oleh penulis, 7 April 2022, wawancara 7, transkrip.

dapat memiliki rekening wadiah, bebas biaya administrasi bulanan, gratis biaya tarik tunai diseluruh ATM Bank Mandiri, Bebas biaya transaksi di seluruh *EDC* Bank Mandiri, *Semua EDC* Bank di Indonesia dan *EDC* berjaringan PRIMA, kemudahan transaksi dengan *mobile banking* dan *net-banking*. Memperoleh kartu ATM yang dapat dipergunakan di seluruh ATM Bank Mandiri, ATM Bersama, ATM Link, ATM Prima dan ATM berlogo VISA. Selain itu tabungan wadiah dapat dibuka secara *online* yang memberikan kemudahan kepada nasabah karena tidak harus datang ke Bank Syariah Indonesia KC. Kudus A. Yani 1.”¹³

Fathika Aulia Said selaku *customer service* Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1 memberikan penjelasan lebih lanjut bahwa:

“Nasabah yang akan melakukan pembukaan rekening diharuskan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan meliputi, nasabah datang ke Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1 dengan membawa kartu identitas resmi yaitu Kartu Tanda Penduduk dan NPWP jika memiliki dan menyerahkannya kepada petugas *customer service* untuk dapat diproses pembukaan rekening tabungan wadiah. Nasabah dijelaskan mengenai fitur yang dimiliki oleh tabungan wadiah oleh *customer service*. Langkah selanjutnya nasabah diberikan slip setoran awal pembukaan rekening wadiah yang dapat disetorkan di *teller* dengan minimal setoran Rp.100.000.-, setelah nasabah melakukan setoran awal untuk pembukaan rekening *customer service* akan mencetak buku tabungan dan *Branch Operational Sales Manager* akan melakukan otorisasi. Setelah memperoleh otorisasi *customer service* memberikan kartu ATM kepada nasabah untuk dilakukan registrasi *personal identification number* (PIN). Setelah semua proses tersebut terlalui nasabah secara resmi telah memiliki rekening tabungan wadiah dan dapat memanfaatkan semua fasilitasnya semaksimal mungkin.”¹⁴

¹³ Fatika Aulia Said, wawancara oleh penulis 7 April 2022, wawancara 7, transkrip

¹⁴ Fathika Aulia Said, wawancara oleh penulis, 7 April 2022, wawancara 7, transkrip.

Sementara itu untuk proses penutupan rekening Fathika Aulia Said mengatakan Bahwa:

“Nasabah yang akan melakukan penutupan rekening tabungan wadiah diharuskan membawa buku tabungan wadiah, Kartu Identitas Penduduk (KTP) dan Kartu ATM untuk selanjutnya mendatangi *counter customer service* untuk diproses penutupan rekening. Sebelum rekening ditutup *customer service* akan mengajukan beberapa pertanyaan mengenai alasan penutupan rekening dan meyakinkan kembali nasabah agar tidak melakukan transaksi tutup rekening. Selanjutnya nasabah mengutarakan alasan yang mendasari penutupan rekening tabungan wadiah, apabila nasabah memiliki keyakinan penuh untuk menutup rekening masa *customer service* akan memproses transaksi penutupan rekening dengan lampiran persyaratan yang dibawa nasabah. Proses selanjutnya *customer service* akan memberikan slip penarikan kepada nasabah untuk dapat mengambil sisa saldo yang ada di rekenignya dikurangi dengan biaya tutup rekening wadiah sebesar Rp.20.000,-. Proses penutupan rekening wadiah hanya bisa dilakukan di Kantor Cabang rekening wadiah tersebut dibuka.”¹⁵

Branch Operational Supervisor Manager Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1 Bapak Eko Mustahal Miftah memberikan penjelasan bahwasanya:

“Faktor yang menjadi penyebab nasabah melakukan penutupan rekening wadiah di Bank Syariah Indonesia KC Kudus A.Yani 1 dikarenakan domisili nasabah dengan lokasi bank sangat jauh, nasabah kurang memiliki pemahaman atas produk tabungan wadiah, ketersediaan mesin ATM Mandiri Syariah yang tidak ada dilokasi tempat tinggal nasabah dan rekening yang dorman. Faktor penutupan rekening tabungan wadiah disebabkan oleh permintaan nasabah dan rekening tabungan yang dorman (tidak aktif). Selanjutnya, pihak Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1 melakukan tindakan lebih lanjut berkaitan dengan penutupan rekening tabungan wadiah dengan cara memberikan penawaran dan penjelasan

¹⁵ Fathika Aulia Said, wawancara oleh penulis, 7 April 2022, wawancara 7, transkrip.

produk tabungan wadiah dan produk yang lain kepada nasabah baik secara langsung dan via telepon”.¹⁶

Abdul Rozak selaku nasabah yang menutup rekening di Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1 mengatakan bahwa:

“Saya menjadi nasabah bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1 dari tahun 2011 saat masih Bank Syariah Mandiri. Saya sudah terdaftar dan aktif bertransaksi menggunakan rekening wadiah dan harus menutup rekening dengan keinginan sendiri karena akan berpindah domisili diluar kota dimana di lokasi tersebut mesin ATM Mandiri Syariah belum ada sehingga apabila melakukan transaksi penarikan tunai harus menggunakan mesin ATM Bank lain yang dikenakan biaya. Saya juga sudah melakukan pembukaan rekening di bank lain sebelum menutup rekening di Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1”.¹⁷

Diah Ayu Kusumawardhani selaku nasabah yang menutup rekening di Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1 mengemukakan bahwa:

“Saya merupakan nasabah tabungan wadiah di Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1 sejak 6 tahun lalu. Alasan yang menyebabkan saya menutup rekening tabungan wadiah dikarenakan mesin ATM Bank Syariah Indonesia belum tersebar disemua lokasi serta jarak tempat tinggal saya ke kantor Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1 cukup jauh sehingga memakan banyak waktu apabila ingin melakukan transaksi dan administrasi ke Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1”.¹⁸

Agus Setiawan selaku nasabah yang menutup rekening di Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1 mengemukakan bahwa:

“Saya melakukan penutupan rekening tabungan wadiah di Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1 dikarenakan mahalnya biaya transfer antar bank dan juga adanya

¹⁶ Eko Musta Miftah, wawancara oleh penulis, 7 April 2022, wawancara 7, transkrip.

¹⁷ Abdul Rozak, wawancara oleh penulis, 7 April 2022, wawancara 7, transkrip.

¹⁸ Diah Ayu Kusumawardhani, wawancara oleh penulis, 7 April 2022, wawancara 7, transkrip.

penetapan aturan saldo minimum oleh Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1”¹⁹

Menurut ibu Indah Handayani yang merupakan salah satu nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1 mengemukakan bahwa:

“Saya melakukan penutupan rekening tabungan wadiah di Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1 dikarenakan saya memerlukan keseluruhan dana yang ada di rekeningnya sehingga harus menutup rekening tabungan wadiah di Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1”²⁰

Ratna Amalia yang merupakan nasabah tabungan wadiah di Bank Syariah Indonesia KC kudus A. Yani 1 memaparkan bahwa:

“Saya merupakan nasabah semenjak Bank Mandiri Syariah yang sekarang sudah merger dan berganti nama menjadi Bank Syariah Indonesia semenjak tahun 2016. Faktor yang menyebabkan saya menutup rekening dikarenakan pelayanan *customer service* yang kurang baik dalam menanggapi keluhan saya sehingga saya tidak nyaman dan kurang loyal kepada Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1”²¹

Ibu Erika Widyawati selaku nasabah Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1 menerangkan bahwa:

“Alasan yang melatarbelakangi saya menutup rekening dikarenakan terus menerima penawaran produk, asuransi dan kartu kredit oleh pihak Bank Syariah Indonesia. Oleh karena itu saya memutuskan untuk menutup rekening tabungan wadiah di Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1.”²²

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada 6 nasabah yang menutup rekening diperoleh gambaran bahwasanya alasan nasabah menutup rekening dikarenakan 6 faktor yaitu:

- a. Ketersediaan mesin ATM Bank Syariah Indonesia yang belum merata

¹⁹ Agus Setiawan, wawancara oleh penulis, 7 April 2022, wawancara 7, transkrip.

²⁰ Indah Handayani, wawancara oleh penulis, 7 April 2022, wawancara 7, transkrip.

²¹ Ratna Amalia, wawancara oleh penulis, 7 April 2022, wawancara 7, transkrip.

²² Erika Widyawati, wawancara oleh penulis, 7 April 2022, wawancara 7, transkrip.

- b. Lokasi kantor Bank Syariah Indonesia terlalu jauh dari rumah nasabah
 - c. Nasabah memerlukan seluruh dana yang ada di rekening (faktor ekonomi)
 - d. Pelayanan *customer service* yang kurang memuaskan
 - e. Adanya gangguan dari pihak bank berupa penawaran produk
- 2. Upaya Manajemen dalam Mempertahankan Nasabah Penabung di Bank Syariah Indonesia KC Kudus A.Yani 1.**

Eko Mustahal Miftah selaku *Branch Officer Sales Manager* Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1 menjelaskan bahwa:

“Dalam rangka mempertahankan nasabah aktif melakukan transaksi finansial seperti menabung kami melakukan peningkatan peran *customer service* dikarenakan customer service merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang berada di front office yang berfungsi sebagai jembatan penghubung atau perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan jasa-jasa ataupun produk-produk bank yang tersedia”.²³

Selanjutnya Eko Mustahal Miftah menerangkan bahwa:

“Pelayanan yang diberikan oleh customer service kepada nasabah harus sesuai dengan SOP dan juga harus sesuai dengan “Pola Prima”. Sebagai customer service di Bank Syari’ah khususnya di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kudus A. Yani 1 diharapkan untuk dapat mengimplementasikan pola layanan prima yang mempunyai arti bahwa sebagai jembatan penghubung antara nasabah dengan bank, customer service harus melayani nasabah dengan semaksimal mungkin agar nasabah tetap nyaman berada di bank kita”.²⁴

Selanjutnya Eko Mustahal Miftah mengemukakan bahwa:

“Kami melakukan upaya mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank kita melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah. Dengan cara pertama, menjalin ikatan hubungan emosional antara pelanggan dengan perusahaan. kedua, memelihara

²³ Eko Musta Miftah, wawancara oleh penulis, 7 April 2022, wawancara 7, transkrip.

²⁴ Eko Musta Miftah, wawancara oleh penulis, 7 April 2022, wawancara 7, transkrip.

hubungan baik dengan pelanggan seperti ingat tanggal ultah. Ketiga, meningkatkan kenyamanan dan kecepatan pelayanan. Keempat, dengan pelayanan yang memuaskan”.²⁵ Selanjutnya Fathika Aulia Said mengatakan upaya yang dia lakukan dalam mempertahankan nasabah penabung yaitu:

“Saya berusaha untuk mendapat nasabah baru, melalui berbagai pendekatan. Dengan cara pertama, referensi-referensi dari nasabah kita sendiri. Kedua, kesediaan pelanggan yang puas mereka merekomendasikan perusahaan tersebut kepada teman, anggota mereka, dan kolega mereka. Ketiga, mem *follow up* informasi yang diperoleh dari nasabah”.²⁶

Lebih lanjut Fathika Aulia Said mengemukakan bahwa: “Dalam mempertahankan nasabah lama saya selalu memberikan service yang terbaik sehingga nasabah selalu merasa puas dan tidak berpaling ke bank lain jika service yang kami berikan tidak membuat nasabah kecewa dan juga menunjukkan keunggulan-keunggulan produk yang ada di Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1 ini dan pastinya sudah tentu disesuaikan dengan kebutuhan nasabah”.²⁷

C. Analisis Data Penelitian

1. Analisis Faktor Penyebab Nasabah Menutup Rekening Tabungan di Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1

Tabungan merupakan jenis simpanan dimana penarikannya hanya dapat dilakukan sesuai syarat tertentu yang telah disepakati, tetapi tidak dapat ditarik menggunakan cek, bilyet giro, dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.²⁸

Tabungan wadiah merupakan produk tabungan yang berupa simpanan dimana menawarkan kemudahan bagi nasabah Bank Syariah Indonesia untuk transaksi keuangan sehari-hari dan

²⁵ Eko Musta Miftah, wawancara oleh penulis, 7 April 2022, wawancara 7, transkrip.

²⁶ Eko Musta Miftah, wawancara oleh penulis, 7 April 2022, wawancara 7, transkrip.

²⁷ Fathika Aulia Said, wawancara oleh penulis, 7 April 2022, wawancara 7, transkrip.

²⁸ Khotibul Umam dan Setiawan Budi Utomo, Perbankan Syariah: Dasar-dasar dan

Dinamika Perkembangannya di Indonesia, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), 88.

menggunakan akad wadiah yad dhamanah. Pada Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1 produk tabungan faedah ini merupakan produk unggulan akantetapi karena fasilitasnya yang belum dirasakan nasabah seperti ringannya biaya transaksi tarik tunai, transfer, serta cek saldo yang bisa dilakukan di jaringan ATM BSI, ATM Jaringan Bersama, dan ATM jaringan Prima.²⁹

Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1 telah melakukan upaya yang maksimal untuk dapat mempertahankan nasabah yang dimiliki. Salah satu langkah yang dilakukan yaitu dengan menghadirkan beberapa produk tabungan dan simpanan yang dapat dimanfaatkan oleh nasabah dengan berpedoman pada akad wadiah yad dhamanah. Dalam aplikasi perbankan, akad wadiah yad dhamanah dapat diterapkan dalam produk penghimpunan dana pihak ketiga antara lain giro dan tabungan. Bank syariah akan memberikan bonus kepada nasabah atas dana yang ditiptkan di bank syariah. Besarnya bonus tidak boleh diperjanjikan sebelumnya, akan tetapi tergantung pada kebijakan bank syariah.³⁰

Berlandaskan pada beberapa hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan faktor yang mendasari nasabah menutup rekening tabungan wadiah di Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1, meliputi:

- a. Ketersedian mesin ATM Bank Syariah Indonesia yang belum tersebar luas diseluruh wilayah

Berdasarkan fakta yang ada bahwasanya yang dinyatakan informan benar karena ATM BSI memiliki keterbatasan dari segi jumlah dan letaknya yang belum tersebar menyeluruh di Kabupaten Kudus dimana rata-rata mesin ATM BSI dapat ditemukan didaerah perkotaan, pusat perbelanjaan serta gallery ATM UMK sehingga nasabah yang berada diluar daerah tersebut terutama yang tinggal didaerah pegunungan dan desa-desa kesulitan mencari mesin ATM BSI apabila akan melakukan transaksi finansial berupa setor ataupun tarik tunai serta transaksi yang lain. Apabila ketersediaan mesin ATM terbatas maka akan menjadi kendala bagi nasabah. Kesadaran pada kebutuhan mesin ATM yang dekat dengan domisili nasabah yang tidak dimiliki oleh Bank BSI KC Kudus A. Yani

²⁹ Dokumentasi Bank Syariah Indonesia KC Kudus A Yani 1, tanggal 20 Mei 2022

³⁰ Dokumentasi Bank Syariah Indonesia KC Kudus A Yani 1, tanggal 20 Mei 2022

1 mengakibatkan produk tabungan mengalami penurunan kualitas.³¹ Maka ketersediaan mesin ATM menjadi faktor penting dalam mempertahankan nasabah agar tidak menutup tabungan.

Teori mengenai ketersediaan produk menjelaskan bahwa suatu faktor yang berkaitan dengan ketersediaan produk dalam hal ini mesin ATM BSI ataupun kemudahan untuk mengakses produk tersebut, serta segala sesuatu yang dibutuhkan oleh nasabah dalam rangka menggunakan ATM BSI menjadi faktor yang mempengaruhi minat untuk menjadi nasabah. Sehingga betul dalam hal ini ketersediaan mesin ATM BSI sesuai dengan teori bahwa minimnya jumlah ATM BSI sehingga memengaruhi minat nasabah dan memutuskan untuk menutup rekening.³²

Riset sebelumnya banyak juga yang membahas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam menutup rekening tabungan diantaranya faktor ekonomi, kepercayaan nasabah, pelayanan, jumlah uang dan sosialisasi berpengaruh pada minat nasabah. Namun dalam penelitian ini ditemukan faktor lain yang mempengaruhi nasabah menutup rekening yaitu ketersediaan mesin ATM. Maka faktor ketersediaan mesin ATM BSI menjadi faktor dominan yang memengaruhi keputusan nasabah dalam menutup rekening.

b. Fasilitas dan manfaat produk tabungan wadiah yang belum dimiliki nasabah

Dalam hal fasilitas dan manfaat produk tabungan yang menjadi penyebab nasabah menutup rekening ialah mahalnnya biaya transfer antar bank. Biaya transfer antar bank merupakan biaya yang dibebankan kepada nasabah untuk menyelesaikan administrasi transaksi keuangan antar bank.³³

Berdasarkan fakta yang ada bahwasanya apa yang dinyatakan informan benar adanya karena biaya tranfer antar bank yang ada pada tabungan BSI masih terdapat biaya yang relatif mahal jika dibandingkan dengan biaya tranfer bank yang dimiliki oleh produk tabungan bank yang lain sehingga nasabah yang akan melakukan transaksi transfer dana antar bank terbebani biaya administrasi tersebut. Apabila nasabah akan

³¹ Sutisna, *Perilaku Konsumen & Komunikasi Pemasaran*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017), 20.

³² Data wawancara penulis dengan nasabah, pada 7 April 2022

³³ <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/10521> diakses 20 Agustus 2022

melakukan transfer antar bank mereka harus menanggung biaya administrasi yang dikenakan ditambah dengan nominal transfer. Maka biaya transfer antar bank menjadi faktor penting dalam mempertahankan nasabah agar tidak menutup tabungan.³⁴

Teori mengenai kepuasan pelanggan pada suatu produk menjelaskan bahwa nasabah memiliki kepuasan pada produk tabungan apabila keinginan dan harapan yang dimiliki terpenuhi. Dalam hal ini nasabah tidak puas terhadap produk perbankan dikarenakan adanya biaya transfer antar bank yang relatif mahal yang harus dikeluarkan nasabah saat akan melakukan transaksi tersebut menjadi suatu faktor penentu yang mempengaruhi minat nasabah pada produk tabungan tersebut. Sehingga betul dalam hal ini biaya transfer antar bank relatif mahal yang dimiliki tabungan wadiah memengaruhi minat nasabah dan memutuskan untuk menutup rekening.

Riset sebelumnya banyak juga yang membahas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam menutup rekening tabungan diantaranya faktor ekonomi, kepercayaan nasabah, pelayanan, jumlah uang dan sosialisasi mampu memengaruhi minat nasabah pada suatu produk tabungan. Namun pada penelitian ini ditemukan faktor lain yang menyatakan bahwa faktor internal seperti fungsi produk manfaat produk dalam hal ini biaya transfer antar bank mampu memengaruhi minat nasabah dalam menutup rekening tabungan. Maka faktor biaya transfer antar bank pada penelitian ini merupakan faktor yang dominan memengaruhi keputusan nasabah menutup tabungan wadiah di BSI KC Kudus A. Yani 1.

c. Situasi dan kondisi perekonomian

Situasi dan kondisi ekonomi nasabah rekening tabungan wadiah yang berbeda diantara nasabah satu dengan yang lainnya sehingga nasabah yang berada pada kondisi perekonomian yang lemah dan membutuhkan dana terpaksa harus menutup rekening tabungan wadiah yang dimilikinya.³⁵

Berdasarkan fakta yang ada bahwasanya apa yang dinyatakan informan benar adanya karena pada saat ini perekonomian Indonesia belum sepenuhnya bangkit setelah terkena dampak dari pandemi covid-19 yang memengaruhi seluruh sendi kehidupan perekonomian. Banyak pelaku usaha

³⁴ Data wawancara penulis dengan nasabah, pada 7 April 2022

³⁵ Data wawancara penulis dengan nasabah, pada 7 April 2022

yang terdampak pandemi terutama pelaku usaha mikro kecil dan menengah yang harus berjuang dalam mempertahankan usahanya dan sering dijumpai pula pelaku usaha yang mengalami kesulitan pendanaan. Salah satu pelaku usaha yang terdampak adalah nasabah Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1 yang mana mereka harus bertahan dengan memanfaatkan dana yang ada didalam tabungannya. Maka faktor kondisi ekonomi menjadi faktor penting yang mempengaruhi nasabah untuk menutup rekening.³⁶

Teori mengenai kondisi perekonomian menjelaskan bahwa situasi ekonomi yang dialami setiap nasabah berbeda-beda terutama setelah tertimpa pandemi covid-19 dimana terdapat beberapa orang yang mengalami phk, usaha yang mengalami kebangkrutan, kondisi ekonomi keluarga yang memburuk mampu memengaruhi nasabah dalam menabung dane mereka di Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1. Dalam hal faktor kondisi perekonomian menjadi suatu faktor penentu yang mempengaruhi minat nasabah pada produk tabungan tersebut. Sehingga betul dalam hal ini kondisi perekonomian yang dialami oleh nasabah memengaruhi minat untuk melakukan penutupan rekening.

Riset sebelumnya banyak juga yang membahas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam menutup rekening tabungan diantaranya faktor manfaat produk, kualitas pelayanan, dan kekuatan pesaing menjadi faktor dominan yang berpengaruh pada keputusan penutupan rekening. Namun pada penelitian ini ditemukan faktor lain yang menyatakan bahwa faktor kondisi perekonomian mampu memengaruhi minat nasabah dalam menutup rekening tabungan. Maka faktor kondisi dan situasi perekonomian pada penelitian ini merupakan faktor yang dominan memengaruhi keputusan nasabah menutup tabungan wadiah di BSI KC Kudus A. Yani 1.³⁷

d. *Loyalitas pelayanan customer service*

Loyalitas pelayanan customer service merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menutup rekening. Pelayanan kepada nasabah tabungan wadiah yang kurang maksimal dalam menangani keluhan dan

³⁶ Data wawancara penulis dengan nasabah, pada 7 April 2022

³⁷ Zul Ridha Silvia Rahmah, "Faktor-Faktor Penyebab Penurunan Nasabah Pada Produk Tabungan Mudharabah Di Baitul Qiradh Surya Madinah", (Skripsi, UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2016), 22.

permintaan nasabah dapat memicu rendahnya kepuasan nasabah.

Berdasarkan fakta yang ada bahwasanya apa yang dinyatakan informan benar adanya karena loyalitas pelayanan *customer service* mampu memengaruhi minat seorang nasabah dalam menabung dan menginvestasikan dananya pada Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1. Pelayanan *customer service* yang kurang maksimal akan berdampak pada minat nasabah karena *customer service* merupakan kunci utama dalam industri perbankan. Nasabah yang tidak mendapatkan pelayanan yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan cenderung memiliki rasa tidak puas sehingga akan berdampak pada minat yang dimiliki dalam menutup rekening tabungan. Maka faktor loyalitas pelayanan *customer service* menjadi faktor penting dalam mempertahankan nasabah agar tidak menutup tabungan.

Teori mengenai kualitas pelayanan prima menjelaskan bahwa pelayanan yang baik dan memuaskan pelanggan atau nasabah dengan melakukan upaya memenuhi kebutuhan atau permintaan, menyiapkan, mengurus yang diperlukan secara prima merupakan faktor yang mempengaruhi minat untuk menjadi nasabah, sehingga betul bahwa loyalitas pelayanan *customer service* yang kurang maksimal sesuai dengan teori bahwasanya kualitas pelayanan yang kurang mempengaruhi minat nasabah dalam menutup rekening tabungan.³⁸

Riset sebelumnya banyak juga yang membahas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam menutup tabungan diantaranya adalah manfaat produk, kualitas pelayanan, dan kekuatan pesaing menjadi faktor dominan yang berpengaruh pada keputusan penutupan rekening. Namun pada penelitian ini ditemukan faktor yang paling dominan yaitu kualitas pelayanan dimana mampu memengaruhi minat nasabah dalam menutup rekening tabungan.

- e. Adanya gangguan yang diterima nasabah

Gangguan yang diterima nasabah berupa telepon dari pihak Bank Syariah Indonesia yang terus menerus menawarkan produk tabungan, asuransi dan kartu kredit yang mengganggu nasabah. Nasabah merasa resah dengan adanya tindakan

³⁸ Rangkuti, Fredy, “Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis SWOT”, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama).

tersebut karena mengganggu waktu dan aktivitas mereka sehingga mengakibatkan mereka melakukan penutupan rekening.³⁹

Berdasarkan fakta yang ada bahwasanya apa yang dinyatakan informan benar adanya karena gangguan yang dilakukan oleh pihak Bank Syariah Indonesia dengan menawarkan produk asuransi dan produk yang lain secara terus menerus mampu memengaruhi minat seorang nasabah dalam menabung dan menginvestasikan dananya pada Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1. Gangguan tersebut akan berdampak pada minat nasabah karena nasabah merasa terganggu dan kurang nyaman atas tindakan yang dilakukan oleh pihak perbankan. Nasabah yang mendapatkan gangguan terus menerus cenderung memiliki rasa tidak puas sehingga akan berdampak pada minat yang dimiliki dalam menutup rekening tabungan. Maka faktor gangguan yang diterima nasabah menjadi faktor penting dalam mempertahankan nasabah agar tidak menutup tabungan.⁴⁰

Riset sebelumnya banyak juga yang membahas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam menutup rekening tabungan diantaranya faktor manfaat produk, kualitas pelayanan, dan kekuatan pesaing menjadi faktor dominan yang berpengaruh pada keputusan penutupan rekening. Namun pada penelitian ini ditemukan faktor yang paling dominan yaitu kualitas pelayanan dalam hal ini gangguan berupa telfon secara terus menerus dengan menawarkan produk perusahaan seperti asuransi, kartu kredit dan produk lainnya dimana mampu memengaruhi minat nasabah dalam menutup rekening tabungan.

f. Lokasi kantor bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1

Berdasarkan fakta yang ada bahwasanya apa yang dinyatakan informan benar adanya karena lokasi kantor Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1 hanya tersedia di Jl. Ahmad Yani Kudus dan Jl. R Agil Kusumadya yang ada dipusat kota kabupaten Kudus saja. Sehingga nasabah yang ada di luar daerah tersebut maupun nasabah yang ada di pegunungan dan desa kesulitan mengakses lokasi Bank BSI KC Kudus A. Yani 1 apalagi jikalau mereka harus melakukan transaksi maka mengalami kendala dan kesulitan. Maka lokasi

³⁹ Data Observasi Penulis Terhadap Nasabah, Pada 7 April 2022

⁴⁰ Data Observasi Penulis Terhadap Nasabah, Pada 7 April 2022

menjadi peran penting dalam mempertahankan nasabah agar tidak menutup rekening.⁴¹

Teori mengenai kualitas layanan menyatakan bahwa nasabah melakukan penilaian terhadap kualitas layanan dengan mengacu pada pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan. Dalam hal ini berupa produk yang ditawarkan, lokasi, karyawan merupakan faktor yang mempengaruhi minat untuk menjadi nasabah. Sehingga betul dan sesuai teori bahwa ketika lokasi yang jauh mempengaruhi minat nasabah untuk menutup rekening tabungan.⁴²

Riset sebelumnya banyak juga yang membahas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam menutup rekening tabungan diantaranya faktor ekonomi, kepercayaan nasabah, pelayanan, jumlah uang dan sosialisasi berpengaruh pada minat nasabah. Namun dalam penelitian ini ditemukan faktor lain yang mempengaruhi nasabah menutup rekening yaitu lokasi kantor Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1 yang jauh dari domisili nasabah. Maka faktor lokasi kantor bank BSI menjadi faktor dominan yang memengaruhi keputusan nasabah dalam menutup rekening.

2. Analisis Upaya Yang Dilakukan Oleh Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1 Dalam Mempertahankan Nasabah Penabung Yang Dimiliki.

Upaya yang telah dilakukan Bank Syariah Indonesia dari hasil wawancara menunjukkan bahawanya fakta yang ada dalam mempertahankan nasabah seperti:

- a. *Customer service* yang diharuskan memberikan berbagai informasi berkaitan dengan produk dan layanan yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1.⁴³
- b. *Customer service* yang diharuskan melayani secara cepat dan tepat dengan cara memastikan tersedianya Kartu Debit Bank Syariah Indonesia, ATM BSI, BSI Contact Center, Kiriman Uang, iCash Management System (iCSM), Payment Point BSI,

⁴¹ Data Observasi Penulis Terhadap Nasabah, Pada 7 April 2022

⁴² Rangkuti Ferdy, “Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis SWOT” (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2017).

⁴³ Eko Musta Miftah, wawancara oleh penulis, 7 April 2022, wawancara 7, transkrip.

- Payroll BSI, SPP Online BSI, dan lain-lain. Pelayanan yang diberikan sangat bersahabat sehingga tepat sasaran.⁴⁴
- c. *Customer service* yang diharuskan melayani dengan penuh kesabaran dan menghargai nasabah dengan cara melayani penuh kesabaran, ketelatenan, menjelaskan agar para nasabah paham dari awal sampai dengan akhir, penghargaan diri yang diberikan oleh para customer service akan memberikan timbal balik yang besar dari nasabah kepada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kudus A. Yani 1 yang berlegalitas sebagai Bank Syariah. Dan tidak lupa nasabah dibuat senyaman mungkin dengan keramahtamahan dan sopan santun dari para karyawan terutama customer service agar nasabah tetap merasa diutamakan dan dihargai.⁴⁵
 - d. Jika nasabah bertanya dijawab dengan jelas dan dengan senyum, sikap sopan, ramah dan selalu bersikap tenang dengan cara menonjolkan kepribadian yang baik dimana dalam melayani nasabah selalu bersikap baik, apabila bertanya dijawab dengan jelas, cepat dan tepat sehingga mudah dipahami dan dimengerti oleh para nasabah, penuh senyum, sikap sopan santun serta selalu berlaku tenang, tidak gegabah dalam setiap mengambil keputusan, apabila tidak mampu menyelesaikan masalah segera meminta bantuan pegawai lain yang mengerti sehingga permasalahan segera bisa diatasi.
 - e. Mewajibkan *customer service* mempunyai kemampuan 4R yakni menciptakan *customer relation ship*, *customer retention*, *customer referrals*, dan *customer recovery*.
 - f. Melakukan penawaran produk atau promosi secara intens kepada nasabah agar nasabah mengetahui produk apa saja yang dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia serta manfaat apa saja yang dimiliki.
 - g. Menjalinkan komunikasi dengan nasabah secara intens seperti mengucapkan selamat ulang tahun dihari lahirnya dan mengirimkan kue ulang tahun.
 - h. Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank kita melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah.

⁴⁴ Eko Musta Miftah, wawancara oleh penulis, 7 April 2022, wawancara 7, transkrip.

⁴⁵ Eko Musta Miftah, wawancara oleh penulis, 7 April 2022, wawancara 7, transkrip.

- i. Menjalin ikatan hubungan emosional antara pelanggan dengan perusahaan.
- j. Memelihara hubungan baik dengan pelanggan seperti ingat tanggal ultah.
- k. Meningkatkan kenyamanan dan kecepatan pelayanan.
- l. Memberikan pelayanan yang memuaskan kepada seluruh nasabah.
- m. Memberikan saran kepada nasabah yang akan menutup rekening agar dapat menyisakan sedikit uang sehingga apabila suatu waktu ingin menabung kembali tidak perlu melakukan pembukaan ulang rekening tabungan wadiah.
- n. Melakukan perbaikan kinerja *customer service* ketika melayani nasabah meliputi :
 - 1) Kontak mata dengan nasabah selama melayani, pandangan mata harus selalu kearah nasabah.
 - 2) Duduk tegak tidak bersandar.
 - 3) Condong kearah nasabah.
 - 4) Sikap tangan terbuka (tidak melipat tangan di meja)

Upaya tersebut menunjukkan bahwasanya dari fakta yang ada dilakukan melalui promosi dan menjaga komunikasi dengan nasabah sehingga dirasakan telah ada upaya yang dilakukan. Namun upaya tersebut kurang intens dan efektif karena hanya beberapa nasabah yang mendapatkan jalinan komunikasi dan promosi dan masih banyak nasabah yang lain yang belum mendapatkan jalinan komunikasi dan promosi.⁴⁶

Teori mengenai gaya komunikasi merupakan cara untuk mempertahankan dan meningkatkan nasabah dalam menabung di Bank Syariah Indonesia. Gaya komunikasi yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1 yaitu dengan melakukan interaksi secara verbal kepada nasabah yang dimiliki. Komunikasi tersebut dilakukan sesuai dengan situasi yang dimiliki oleh setiap nasabah. Dalam hal ini gaya komunikasi yang dilakukan memperhatikan situasi nasabah seperti situasi gembira, sedih, marah, tertarik dan bosan. Sehingga betul dan sesuai teori gaya komunikasi bahwa komunikasi intens dan efektif yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1 mampu memengaruhi nasabah untuk menutup rekening tabungan.⁴⁷

⁴⁶ Eko Musta Miftah, wawancara oleh penulis, 7 April 2022, wawancara 7, transkrip.

⁴⁷ Eko Musta Miftah, wawancara oleh penulis, 7 April 2022, wawancara 7, transkrip.

Riset-riset penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa terdapat upaya yang telah dilakukan dalam hal mempertahankan nasabah agar tetap menabung di Bank Syariah Indonesia seperti meningkatkan pelayanan *customer service*, melakukan promosi dan pengenalan produk. Upaya tersebut telah dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1. Namun, upaya lain yang telah dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1 yaitu dengan menjalin komunikasi secara intensif dan efektif kepada nasabah seperti memberikan ucapan ulang tahun dan membantu menangani semua permasalahan berkaitan dengan produk perbankan secara cepat dan tepat. Selain itu Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1 telah melakukan upaya kepada nasabah yang akan menutup rekening dengan menyarankan tidak mengambil keseluruhan dana yang dimiliki dan menyisakan sedikit pada tabungan agar sewaktu-waktu nasabah dapat menabung kembali tanpa harus membuka tabungan ulang. Upaya tersebut diharapkan mampu meningkatkan minat nasabah untuk menabung dan mengurangi transaksi penutupan rekening tabungan.

Upaya lain yang dapat dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia agar dapat menjaga loyalitas konsumen sehingga mengurangi aktivitas penutupan rekening adalah dengan melakukan pengimplementasian sikap dan perilaku yang dapat dilakukan oleh *customer service* dalam kesehariannya meliputi:⁴⁸

a. Jujur dalam bertindak dan bersikap

Kejujuran dalam bertindak dan bersikap merupakan harga mati di Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1. Pasalnya, jujur akan melahirkan kedamaian dan kearifan local. Dengan demikian jujur dapat membawa berkah seperti loyalitas nasabah, kepercayaan nasabah serta balasan kebaikan dari nasabah.⁴⁹

b. Rajin, tepat waktu dan tidak pemalas

Tuntutan agar selalu cekatan dalam bekerja, tidak mengenal putus asa dan pantang menyerah adalah makanan yang harus dilahap setiap hari kerja aktif *customer service*. Selain itu, kerja aktif *customer service* akan muncul dalam benak internal bank atau eksternal bank dengan dilakukannya unsur rajin, tepat waktu dan tidak pemalas.

⁴⁸ Kasmir, *Customer Services Excellent Teori dan Praktik*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada 2017).

⁴⁹ Kasmir, *Customer Services Excellent Teori dan Praktik*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada 2017).

c. Selalu murah senyum

Senyuman adalah tindakan wajib saat bertemu nasabah atau tamu. Tindakan seperti ini sangat sederhana namun Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1 tidak pernah meremehkan ihwal sepele dalam rangka memuaskan pelanggan.

d. Lemah lembut dan ramah tamah

Lemah lembut dan ramah maksudnya dalam hal ini berbicara dan melayani nasabah atau tamu selalu lemah lembut dalam volume suara maupun kata-kata. Pada dasarnya, PT Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1 menekankan bahwasanya pelanggan atau nasabah tidak suka dikasari dan diperlakukan secara tidak ramah.

e. Sopan santun tutur kata dan hormat

Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, karyawan harus selalu bersikap sopan terutama dalam hal tutur kata. Pelayanan juga dilakukan dengan hormat. Akhirnya, nasabah akan tunduk dan hormat terhadap karyawan tersebut karena merasa segan dan senang.

f. Periang selalu ceria dan pandai bergaul

Bergaya periang dan akrab adalah penting. Karenanya dapat menciptakan suasana yang damai di antara keduanya. Bahkan ada kesan seperti teman lama yang sudah tidak berjumpa.

g. Simpatik

Customer service dalam melayani nasabah harus menunjukkan sifat simpatik. Maksudnya, dalam memberikan pelayanan harus menyenangkan dan tidak membuat bosan.⁵⁰

h. Fleksibel

Dalam perjalanan pelayanannya, *customer service* harus fleksibel. Artinya *customer service* dituntut untuk selalu memberikan pengertian dan suka mengalah kepada nasabah. Segala sesuatu dapat diselesaikan dan selalu ada jalan keluarnya dengan cara yang fleksibel.

i. Serius

Customer service harus sungguh-sungguh mengerjakan tugasnya. Melayani sepenuh hati, kerja keras dan cerdas dalam dunia pelayanan. Namun, dalam hal berbicara *customer service* tidak dituntut selalu serius yang akan menimbulkan kesan sangat formal dan menyeramkan.

⁵⁰ Kasmir, *Customer Services Excellent Teori dan Praktik*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada 2017).

j. Memiliki rasa tanggung jawab

Customer service harus melakukan tugasnya dengan rapi dan tuntas. Pekerjaan terkait ini harus diselesaikan sampai nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

k. Rasa memiliki perusahaan

Customer service harus mempunyai rasa memiliki perusahaan sehingga memotivasi untuk melayani nasabah juga tinggi. Jika seluruh karyawan mempunyai rasa memiliki perusahaan yang tinggi akan merasa bahwa apa yang dikerjakan hasilnya akan dia peroleh untuknya juga. Artinya jika perusahaan untung maka karyawan juga dapat nilai positif yang tinggi.

l. Suka menolong nasabah

Suka menolong nasabah maksudnya adalah karyawan suka membantu nasabah yang belum mengerti atau sedang mengalami kesulitan. Pertolongan diberikan sampai nasabah menemui jalan keluarnya. Jiwa suka menolong harus selalu ditanamkan kepada seluruh karyawan bank, bukan hanya pada *customer service*.

Dengan dilakukannya sikap dan perilaku tersebut oleh *customer service* Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1 diharapkan dapat meningkatkan loyalitas nasabah. Karena pada dasarnya bisnis perbankan merupakan suatu bisnis yang menawarkan jasa pelayanan. Oleh karena itu semakin puas nasabah pada pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah KC Kudus A. Yani 1 akan meningkatkan minat nasabah untuk menabung dan mengurangi potensi penutupan rekening.