

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN  
NASABAH DALAM MENUTUP REKENING TABUNGAN  
PADA BANK MANDIRI SYARIAH KCP PADANG  
BULAN MEDAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi Syarat-Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program Studi  
Perbankan Syariah*

Oleh :

**MUTIA ULFAH**  
**NPM: 1501270084**



**FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2019**



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

Jalan kaptem Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : [www.umsu.ac.id](http://www.umsu.ac.id) E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Bankir : bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut



**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : **MUTIA ULFAH**  
NPM : 1501270084  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Jenjang : S1 (Strata Satu)  
Ketua Program Studi : Selamat Pohan, S.Ag, MA  
Dosen Pembimbing : Isra Hayati, S.Pd, M.Si  
Judul Skripsi : **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENUTUP REKENING TABUNGAN PADA BANK MANDIRI SYARIAH KCP PADANG BULAN MEDAN**

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
1-3-2019	- Perbaiki penyusunan angket	<i>[Signature]</i>	
4-3-2019	- Perbaiki penulisan salah ketik	<i>[Signature]</i>	
8-3-2019	- Perbaiki hasil penelitian dalam penyajian data	<i>[Signature]</i>	
12-3-2019	- Perbaiki pembahasan & abstrak	<i>[Signature]</i>	
13-3-2019	- Ace sidang meja hijau	<i>[Signature]</i>	

Medan, 13-3-2019

Diketahui/Disetujui  
Dekan  
*[Signature]*  
Dr. Muhammad Qorib, MA

Ketua Program Studi  
*[Signature]*  
Selamat Pohan, S.Ag, MA

Pembimbing Skripsi  
*[Signature]*  
Isra Hayati, S.Pd, M.Si



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

Jalan kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : [www.umsu.ac.id](http://www.umsu.ac.id) E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

*Unggul, Cerdas & Terpercaya*

Bankir : bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

Telah selesai diberikan diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk mempertahankan dalam ujian skripsi oleh:

Nama Mahasiswa : Mutia Ulfah  
Npm : 1501270084  
Semester : VIII (Delapan)  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Menutup Rekening Tabungan Pada Bank Mandiri Syariah KCP Padang Bulan Medan

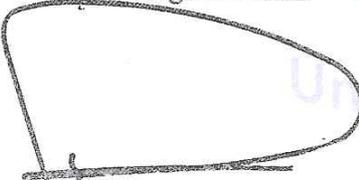
Medan, 14 Maret 2019

Pembimbing Skripsi

  
Isra Hayati, S.Pd, M.Si

Disetujui oleh

Dekan  
Fakultas Agama Islam

  
Dr. Muhammad Qorib, MA

Ketua Program Studi  
Perbankan Syariah

  
Selamat Pohan, S. Ag, MA



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

Jalan kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : [www.umsu.ac.id](http://www.umsu.ac.id) E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

*Unggul | Cerdas | Terpercaya*

Bankir : bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Skripsi ini disusun oleh:

Nama Mahasiswa : Mutia Ulfah

Npm : 1501270084

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Menutup Rekening Tabungan Pada Bank Syariah Mandiri KCP Padang Bulan Medan

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi.

Medan, 14 Maret 2019

Pembimbing Skripsi

Isra Hayati, S.Pd, M.Si

Dekan  
Fakultas Agama Islam

Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui  
Oleh:

Ketua Program  
Studi Perbankan Syariah

Selamat Pohan, S. Ag, MA

Medan, 13 Maret 2019

Nomor : Istimewa  
Lampiran : 3 (Tiga) eksemplar  
Hal : Skripsi a.n Mutia Ulfah  
Kepada Yth : Bapak Dekan Fakultas Agama Islam UMSU  
Di-

Medan

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Setelah membaca, meneliti, dan memberi saran-saran perbaikan seluruhnya terhadap skripsi mahasiswa a.n Mutia Ulfah yang berjudul: FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENUTUP REKENING TABUNGAN PADA BANK MANDIRI SYARIAH KCP PADANG BULAN MEDAN. Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini dapat diterima dan diajukan pada sidang munaqasah untuk mendapat Gelar Sarjana Strata Satu (S1) Perbankan Syariah pada Fakultas Agama Islam UMSU.

Demikian kami sampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Pembimbing



Isra Hayati, S.Pd, M.Si

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN  
NASABAH DALAM MENUTUP REKENING TABUNGAN  
PADA BANK SYARIAH MANDIRI KCP PADANG  
BULAN MEDAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi  
Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Program Studi Perbankan Syariah*

Oleh:

**MUTIA ULFAH**  
NPM: 1501270088

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**Pembimbing**

  
**Isra Hayati, S.Pd, M.Si**

**FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2019**

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH  
DALAM MENUTUP REKENING TABUNGAN PADA BANK MANDIRI  
SYARIAH KCP PADANG BULAN MEDAN**



Oleh:

**MUTIA ULFAH**  
NPM: 1501270084

*Telah selesai diberikan bimbingan dalam penelitian skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi*

Medan, 14 Maret 2019

Pembimbing

Isra Hayati, S.Pd, M.Si

**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

**MEDAN**

**2019**

## *PERSEMBAHAN*

*Karya Umiyah ini kupersembahkan kepada kedua orangtuaku*

*Ayahanda Ir. Edi Syahputra Perangin-Angin*

*Ibunda Ummi Kalsum*

*Yang tak pernah lehang memberikan do'a kesuksesan &*

*Keberhasilan bagi diriku*

*Motto :*

*Dirimu harus lebih besar dari*

*masalahmu*

*Keberanianmu harus lebih besar dari*

*ketakutanmu*

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mutia Ulfah  
NPM : 1501270084  
Jenjang Pendidikan : Strata satu (S1)  
Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan judul: **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Menutup Rekening Tabungan Pada Bank Mandiri Syariah KCP Padang Bulan Medan** merupakan karya asli saya. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini hasil dari plagiatisme, maka saya bersedia ditindak sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 13 Maret 2019  
Yang Menyatakan



Mutia Ulfah  
NPM: 1501270084

**BERITA ACARA PENGESAHAN SKRIPSI**



Skripsi ini telah di pertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi  
Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh :

**NAMA MAHASISWA** : Mutia Ulfah  
**NPM** : 1501270084  
**PROGRAM STUDI** : Perbankan Syariah  
**HARI, TANGGAL** : Selasa, 19 Maret 2019  
**WAKTU** : 08.00 s.d selesai

**TIM PENGUJI**

**PENGUJI I** : Dr. Sri Sudiarti, MA  
**PENGUJI II** : Dodi Firman, SE, MM

**PANITIA PENGUJI**

**Ketua**

**Sekretaris**

**Dr. Muhammad Qorib, MA**

**Zailani, S.PdI, MA**

**PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN**  
**KEPUTUSAN BERSAMA**  
**MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN**  
**KEBUDAYAAN**  
**REPUBLIK INDONESIA**

**Nomor : 158 th. 1987**

**Nomor : 0543bJU/1987**

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-huruf dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

**1. Konsonan**

Fonem konsonan bahasa Arab, yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda secara bersama-sama. Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasinya.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	S	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	H	Ha (dengan titik di bawah)

خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syim	Sy	Es dan ye
ص	Sad	S	Es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	D	De (dengan titik di bawah)
ط	Ta	T	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	Z	Zet (dengan titik di bawah)
ع	Ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em

ن	Nun	N	En
و	Waw	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

## 2. Vokal

Vokal bahasa Arab adalah seperti vokal dalam bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong:

### a. Vokal tunggal

vokal tunggal dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya adalah sebagai berikut :

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
— □	Fathah	A	a
— □	Kasrah	I	i
و —	dammah	U	u

### b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa abungan antara harkat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf yaitu :

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
ى— □	Fathah dan ya	Ai	a dan i
و— □	Fathah dan waw	Au	a dan u

Contoh:

~ kataba: كتب

~ fa'ala: فعل

~ kaifa: كيف

### c. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu :

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ا □	Fathah dan alif atau ya	□	A dan garis di atas
ى □	Kasrah dan ya	□	I dan garis di atas
و و	Dammah dan wau	□	U dan garis di atas

Contoh:

qāla : قال

ramā : مار

qīla : لىق

### d. Ta marbūtah

Transliterasi untuk ta marbūtah ada dua:

1) *Ta marbūtah* hidup

ta marbūtah yang hidup atau mendapat harkat *fatḥah*, *kasrah* dan *ḍammah*, transliterasinya (t).

2) *Ta marbūtah* mati

*Ta marbūtah* yang mati mendapat harkat *sukun*, transliterasinya adalah (h).

- 3) Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta marbūtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbūtah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

- *rauḥah al-afāl - rauḥatul afāl*: لروضة الاطفا
- *al-Madīnah al-munawwarah*: نهالمنورةىالمد
- *alḥah*: طالحة

#### e. Syaddah (tasydid)

*Syaddah* atau *tasydid* yang pada tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*, dalam transliterasi ini tanda *tasydid* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

Contoh:

- *rabbanā*: ربنا
- *nazzala*: نزل
- *al-birr*: البر
- *al-hajj*: الحج
- *nu'ima*: نعم

#### f. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

- 1) Kata sandang diikuti oleh huruf *syamsiah*  
Kata sandang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf (I) diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.
- 2) Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*  
Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai pula

dengan bunyinya. Baik diikuti huruf syamsiah maupun qamariah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

- ar-rajulu: الرجل
- as-sayyidatu: السيدة
- asy-syamsu: الشمس
- al-qalamu: القلم
- al-jalalu: الجلال

#### g. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- ta'khuzūna: تاخذون
- an-na'u': النوع
- syai'un: شيء
- inna: ان
- umirtu: امرت
- akala: اكل

#### h. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il* (kata kerja), *isim* (kata benda), maupun *huruf*, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau *harkat* yang dihilangkan, maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

### i. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilanama itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- Wa mamuhammadunillarasūl
- Inna awwalabaitinwudi'alinnasilalazibibakkatamubarakan
- Syahru Ramadan al-laz<sup>3</sup>unzilafihī al-Qur'anū
- SyahruRamadanal-laziunzilafihil-Qur'anū
- Walaqadra'ahubilufuq al-mubin
- Alhamdulillahirabbil-'alamin

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, huruf kapital yang tidak dipergunakan.

Contoh:

- Na□runminallahi wafat□unqarib
- Lillahi al-amrujami'an
- Lillahil-amrujami'an
- Wallahubikullisyai'in 'alim

### j. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan ilmu *tajwid*. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai ilmu *tajwid*.

## ABSTRAK

**Mutia Ulfah, 1501270084. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Menutup Rekening Tabungan Pada Bank Mandiri Syariah. Pembimbing Isra Hayati, S.Pd, M.Si**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh manfaat produk, kekuatan pesaing dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menutup rekening pada Bank Mandiri Syariah KCP Padang Bulan. Penelitian dilakukan kepada nasabah yang telah menutup rekening pada Bank Mandiri Syariah KCP Padang Bulan.

Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 35 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling*.

Metode analisis yang digunakan adalah metode analisis deskriptif dan metode analisis regresi berganda. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, dan data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder yang diperoleh melalui studi dokumentasi dan kuesioner yang pengukurannya menggunakan skala *liker* dan diolah secara statistik dengan program *SPSS 20.00 for windows*, yaitu model uji F dan identifikasi determinan ( $R^2$ ).

Hasil yang didapat dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan manfaat produk, kekuatan pesaing dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan keputusan nasabah menutup rekening pada Bank Mandiri Syariah KCP Padang Bulan. Nilai  $R$  Square = 0,641, berarti 64,1% faktor-faktor loyalitas nasabah dapat dijelaskan oleh variabel bebas (manfaat produk, kekuatan pesaing dan kualitas pelayanan) sedangkan sisanya 35,9% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Perolehan  $F$  hitung yakni sebesar 4,418 > dari nilai  $F$  tabel yakni sebesar 2,72 pada tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$

**Kata kunci : Manfaat Produk, Kekuatan Pesaing, dan Kualitas Pelayanan.**

## ABSTRACT

*Mutia Ulfah, 1501270084. Factors Affecting Customer Decisions in Closing Savings Accounts at Bank Mandiri Syariah. Advisor for Isra Hayati, S.Pd, M.Sc.*

*This study aims to determine the effect of product benefits, competitiveness and quality of service on customer decisions to close accounts at Bank Mandiri Syariah KCP Padang Bulan. The research was conducted for customers who had closed accounts at Bank Mandiri Syariah KCP Padang Bulan.*

*The number of samples in this study amounted to 35 people. The sampling technique uses the accidental sampling method.*

*The analytical method used is descriptive analysis method and multiple regression analysis method. This type of research is quantitative research, and the data used are primary data and secondary data obtained through documentation studies and questionnaires whose measurement uses a liker scale and is statistically processed using the SPSS 20.00 for windows program, namely the F test model and identification of determinants (R<sup>2</sup>).*

*The results obtained from this study indicate that simultaneous product benefits, competitiveness and service quality have a positive and significant effect on customer decisions to close accounts at Bank Bulan Syariah KCP Padang Bulan. The value of R Square = 0.641, meaning that 64.1% of the factors of customer loyalty can be explained by independent variables (product benefits, competitiveness and service quality) while the remaining 35.9% are explained by other factors not examined in this study. The acquisition of Fcount is 4.418 > from the value of Ftable which is equal to 2.72 at the significance level of 0,000 < 0.05*

**Keywords:** *Product Benefits, Competitor Strength, and Service Quality.*

## KATA PENGANTAR



**Assalamu'alaikum Wr.Wb**

Innal hamdan lillahi, puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "**Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Menutup Rekening Tabungan Pada Bank Mandiri Syariah KCP Padang Bulan Medan**" yang diajukan untuk melengkapi tugas dan syarat menyelesaikan pendidikan pada program studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih banyak mengalami hambatan dan kesulitan, namun berkat usaha dan dukungan-dukungan dari sekeliling, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi. Penyusunan skripsi ini dapat terlaksana dengan baik berkat dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Teristimewa untuk kedua orangtua tercinta, Ayahanda Ir. Edi Syahputra Perangin-Angin dan Ibunda Ummi Kalsum, yang selalu memberikan doa dan dukungan yang tak pernah henti kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan dan menyusun skripsi ini.
2. Bapak Dr. Agussani, M.AP, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. Muhammad Qorib, MA, selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Zailani S.Pd.I, MA, selaku Wakil Dekan I Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Munawir Pasaribu S.Pd.I, MA, selaku Wakil Dekan III Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Selamat Pohan, S.Ag, MA selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

7. Bapak Riyan Pradesyah, SE.Sy, MEI selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Ibu Isra Hayati, S.Pd, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
9. Bapak dan Ibu Dosen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara terkhusus di Fakultas Agama Islam yang telah banyak memberikan pengajaran selama proses perkuliahan.
10. Teman-teman seperjuangan Program Studi Perbankan Syariah terkhusus kelas A2 Sore yang sekarang juga berjuang bersama dengan penulis dalam menyelesaikan skripsil.

Demikian pula pengantar ini penulis sampaikan, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Aamiin ya rabbal'amin.

**Wassalamu'alaikum Wr.Wb**

Medan, ~~11~~ <sup>14</sup> Maret 2019  
Penulis



**Mutia Ulfah**

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	3
C. Rumusan Masalah .....	3
D. Tujuan Penelitian .....	4
E. Manfaat Penelitian .....	4
F. Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORITIS .....</b>	<b>7</b>
A. Deskripsi Teori .....	7
1. Bank Syariah .....	7
a. Pengertian Bank Syariah .....	7
b. Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia .....	8
2. Prinsip Operasional Bank Syariah .....	11
3. Model Perilaku Konsumen .....	19
4. Loyalitas Nasabah .....	22
5. Manfaat Produk .....	23
6. Kualitas Pelayanan .....	25
7. Kekuatan Pesaing .....	26
a. Penelitian Yang Relevan .....	28
b. Kerangka Berfikir .....	30
c. Hipotesis .....	31

<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
	A. Metode Penelitian .....	33
	B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	33
	C. Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel .....	34
	D. Variabel Penelitian .....	35
	1. Variabel Bebas .....	34
	2. Variabel Terikat .....	35
	E. Definisi Operasional Variabel .....	35
	F. Teknik Pengumpulan Data .....	36
	1. Angket .....	36
	2. Studi Dokumen .....	37
	G. Instrumen Penelitian .....	37
	H. Teknik Analisis Data .....	38
	1. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	38
	a. Uji Validitas .....	38
	b. Uji Reliabilitas .....	39
	2. Uji Asumsi Klasik .....	38
	a. Uji Normalitas .....	39
	b. Uji Regresi Sederhana .....	40
	3. Uji Hipotesis .....	40
	a. Uji Simultan .....	40
	b. Uji Koefisien Determinasi .....	40
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>
	A. Deskripsi Institusi .....	42
	1. Sejarah Bank Mandiri Syariah .....	42
	2. Visi dan Misi Bank Mandiri Syariah .....	44
	3. Makna Logo .....	45
	4. Struktur Organisasi .....	46
	B. Deskripsi Karakteristik Responden .....	47
	1. Deskripsi Hasil Pengumpulan Data .....	47
	2. Karakteristik Responden .....	47
	C. Penyajian Data .....	50

1. Variabel X .....	50
2. Variabel Y .....	52
D. Penyajian Data .....	55
1. Uji Instrumen Penelitian .....	55
2. Uji Asumsi Klasik .....	58
3. Uji Regresi Linear .....	60
4. Uji Hipotesis .....	61
E. Interpretasi Hasil Analisis Data .....	63
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>64</b>
A. Kesimpulan.....	64
B. Saran .....	65

## DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Judul Tabel	Halaman
Tabel 2.1	PenelitianTerdahulu .....	28
Tabel 3.1	Jadwal Penelitian .....	33
Tabel 3.2	Indikator Angket .....	36
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	48
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	49
Tabel 4.4	Karakterisitik Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	49
Tabel 4.6	Skor Angket Variabel X .....	50
Tabel 4.7	Skor Angket Variabel Y .....	53
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Variabel X .....	55
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Y .....	56
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas .....	57
Tabel 4.11	Hasil Uji Regrasi Linear .....	60
Tabel 4.12	Hasil Uji R <sup>2</sup> .....	62
Tabel 4.13	Hasil Uji Simultan .....	63

## DAFTAR GAMBAR

<b>Nomor Gambar</b>	<b>Judul Gambar</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1	Model Perilaku Konsumen.....	19
Gambar 2.2	Kerangka Berfikir .....	31
Gambar 4.1	Logo Bank Mandiri Syariah.....	45
Gambar 4.2	Struktur Organisasi .....	46
Gambar 4.3	Hasil Uji Normalitas .....	59

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Penerapan strategi pemasaran di dalam suatu perusahaan perbankan senantiasa selalu berubah sejalan dengan perkembangan dan perubahan lingkungan yang ada. Hal tersebut ditandai dengan semakin maraknya ekspansi dari bank-bank asing yang mencoba masuk ke pasar perbankan di Indonesia. Industri perbankan saat ini berlomba-lomba untuk meningkatkan layanan kepada nasabah, dengan cara memberikan fasilitas-fasilitas yang memudahkan nasabah tersebut dalam melakukan transaksi keuangan.<sup>1</sup> Melalui pelayanan yang baik dari perusahaan/bank maka usaha meningkatkan kepuasan nasabah dapat tercapai, loyalitas nasabah perlu diperhatikan agar tujuan bank mampu dicapai oleh perusahaan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan maka perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggan/nasabah misalnya dengan memberikan produk yang mutunya lebih baik, tingkat suku bunga yang bersaing, harganya lebih murah, penyerahan produk lebih cepat, pemrosesan kredit lebih cepat, pelayanan keluhan yang cepat dan tepat, sistem yang selalu *online*.<sup>2</sup>

Tingginya angka transaksi penutupan rekening, khususnya rekening tabungan pada Bank Mandiri Syariah KCP Padang Bulan Medan menjadi perhatian tersendiri. Dibawah ini dijabarkan keterlibatan berdasarkan tinggi dan rendah, yaitu :

- a. Faktor; keterlibatan diaktifkan bila ada keinginan dan kebutuhan.
- b. Faktor produk; keterlibatan tinggi akan berperan jika konsumen menemui resiko dan penggunaan produk.
- c. Faktor situasi; membuat keterlibatan berubah dari waktu ke waktu.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Saladin, Djaslim, 2013, *Intisari Pemasaran dan Unsur-unsur pemasaran*, Bandung :Penerbit Linda Karya

<sup>2</sup>TitisMelani dan Suhaji, 'Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah,' dalam *Jurnal Kajian Akuntansi dan Bisnis*, vol. 1 no. 1, h.1-2

<sup>3</sup>Darmawan, Engel. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif*,h.16

Secara umum keputusan nasabah untuk menutup rekening dapat diartikan sebagai ketidak loyalan nasabah terhadap jasa bank. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi nasabah dalam mengambil keputusan untuk menutup rekening:

- a. Manfaat produk; sangat berkaitan dengan produk perbankan yang dipilih oleh nasabah untuk dapat memenuhi kebutuhannya.
- b. Kualitas pelayanan; untuk perusahaan jasa, kualitas pelayanan sangat mempengaruhi loyalitas nasabah.
- c. Kekuatan pesaing; kekuatan daya tarik yang dimiliki oleh pesaing dapat menurunkan tingkat loyalitas nasabah pada bank sebelumnya yang pada akhirnya akan berpindah ke bank lain.<sup>4</sup>

Bank Mandiri Syariah sebagai salah satu pelaku usaha dalam industri perbankan tidak lepas dari fenomena perubahan yang timbul dari intensitas persaingan untuk mendapatkan hati nasabah mereka. Saat ini perilaku nasabah bank di Indonesia makin tidak mudah ditebak, ada nasabah yang menginginkan bagi hasil yang adil bagi dirinya, biaya administrasi yang rendah dan ada pula nasabah yang menginginkan transaksi keuangan yang cepat, efisien, nyaman dan mudah dalam pengaksesannya, kapanpun, dan dimanapun.

Bank Mandiri Syariah agar tetap eksis didalam persaingan bank yang semakin ketat telah menetapkan visi yang bertujuan menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan financial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Visi tersebut menunjukkan bahwa untuk menjadi bank yang terkemuka maka seluruh staf dan karyawan yang ada harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah, dan untuk kelangsungan perusahaan diperlukan bisnis yang digarap sesuai dengan tujuan awal berdirinya Bank Mandiri Syariah yaitu mengarahkan kegiatan ekonomi ummat untuk bermuamalat secara Islam, khususnya muamalat yang berhubungan dengan perbankan, agar terhindar dari praktek-praktek riba atau jenis-jenis usaha/perdagangan lain yang mengandung unsure gharar (tipuan), dimana jenis usaha tersebut selain dilarang dalam Islam, juga telah menimbulkan dampak negatif terhadap kehidupan ekonomi rakyat. Bank Mandiri Syariah merupakan salah satu bank yang telah membuka cabang hampir

---

<sup>4</sup> Tjiptono, Fandy. 2007. Manajemen Jasa. Yogyakarta :ANDI

di seluruh Indonesia, salah satunya di Padang Bulan Medan, hal ini menjadikan Bank Mandiri Syariah sebagai lembaga perbankan yang professional dalam menghimpun dan penyalur dana. Sebagai perusahaan perbankan Bank Mandiri Syariah membuat strategi yang baik agar tidak kalah bersaing dari bank-bank yang lain.

Dalam hal ini praktik pada pihak Bank Mandiri Syariah KCP Padang Bulan Medan masih belum memaksimalkan tingkat pelayanan terhadap nasabah, sehingga beberapa nasabah mengambil keputusan untuk menutup rekening tabungan. Hal ini disebabkan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah atas pelayanan yang dianggap nasabah kurang baik, biaya administrasi yang dibebankan kepada nasabah juga terbilang cukup tinggi sehingga membuat para nasabah enggan melakukan transaksi secara terus-menerus pada Bank Mandiri Syariah KCP Padang Bulan Medan. Para nasabah yang berminat untuk melakukan pengajuan kredit juga harus menjalankan sistem yang dinilai masih lambat, sehingga dalam pencairannya dianggap sulit dan harus menjalani proses yang lambat.

Maka berdasarkan uraian di atas, menarik dilakukan suatu penelitian mengenai **“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Menutup Rekening Tabungan pada Bank Mandiri Syariah KCP Padang Bulan Medan”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas penulis mengidentifikasi masalah yang ada yaitu :

1. Pelayanan yang kurang baik terhadap nasabah di Bank Mandiri Syariah KCP Padang Bulan Medan
2. Biaya administrasi yang terlampau tinggi
3. Masih lambatnya sistem pencairan kredit yang ada di Bank Mandiri Syariah KCP Padang Bulan Medan

## **C. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah manfaat produk berpengaruh terhadap nasabah untuk menutup rekening tabungan di Bank Mandiri Syariah KCP Padang Bulan Medan?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap nasabah untuk menutup rekening tabungan di Bank Mandiri Syariah KCP Padang Bulan Medan?
3. Apakah kekuatan pesaing berpengaruh terhadap nasabah untuk menutup rekening tabungan di Bank Mandiri Syariah KCP Padang Bulan Medan?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui faktor-faktor yang terdiri dari manfaat produk, kualitas pelayanan, dan kekuatan pesaing berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menutup rekening tabungan di Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Pembantu Padang Bulan Medan.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Selain memiliki tujuan seperti diatas, hasil tulisan ini juga diharapkan berguna bagi semua pihak, diantaranya:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan sebagai referensi bila diadakan penelitian lebih lanjut khususnya pada pihak yang ingin mempelajari mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menutup rekening tabungan di Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Pembantu Padang Bulan Medan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti

Penelitian ini berguna untuk menerapkan ilmu yang diperoleh diperguruan selama ini serta untuk menambah wawasan peneliti. Penelitian ini juga sebagai syarat untuk mendapatkan gelar sarjana dari Program Studi Perbankan Syariah di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

- b. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan mampu digunakan sebagai bahan pertimbangan atau masukan kepada Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Pembantu Padang Bulan Medan dalam mengevaluasi faktor-faktor yang berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menutup rekening tabungan.

c. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan dibidang perbankan.

d. Bagi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Penelitian ini sangat berguna untuk menjadi bahan pembelajaran dan penambahan wawasan bagi para pembacanya. Juga dapat menjadi panduan untuk penulisan tugas-tugas mata kuliah Perbankan Syariah di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

e. Bagi Masyarakat Luas

Penelitian ini sangat membantu masyarakat luas untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan oleh suatu bank sudah memenuhi standar atau tidak. Masyarakat akan lebih mudah dalam memberikan penelitian terhadap kinerja bank syariah di Indonesia setelah membaca proposal ini. Setelah mengetahui kinerja pada bank-bank tersebut maka masyarakat akan memberikan tanggapan atau masukan untuk perbaikan kinerja suatu karyawan bank dalam melayani nasabahnya.

## **F. Sistematika Penulisan**

### **1. BAB I Pendahuluan**

Bab ini peneliti menjelaskan latar belakang masalah mengapa peneliti memilih tema ini. Di samping itu , bab ini juga memuat identifikasi masalah, batasan masalah dan rumusan masalah yang bertujuan agar pembahasan dalam penelitian ini tidak meluas dari garis yang telah ditetapkan. Selanjutnya, tujuan dan manfaat penelitian yang menjelaskan tentang hal-hal yang disampaikan untuk menjawab permasalahan yang telah ditentukan, terakhir adalah sistematika penulisan.

## 2. BAB II Landasan Teori

Bab ini berisikan tentang penjabaran mengenai *literature* yang digunakan dan mendukung terhadap permasalahan yang dikaji, yaitumengemukakan penjelasan berbagai sumber kepustakaan yang menjadi rujukanserta relevan dengan permasalahan yang akan dibahas yaitu “Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menutup rekening tabungan di Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Pembantu Padang Bulan Medan.”

## 3. BAB III Metodologi Penelitian

Metode Penelitian terdiri dari pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, instrument penelitian, dan operasional variabel.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Deskripsi Teori**

##### **1. Bank Syariah**

###### **a. Pengertian Bank Syariah**

Bank merupakan suatu lembaga keuangan yang berperan penting dalam perekonomian suatu negara. Semakin berkembang industri perbankan maka semakin baik pula pertumbuhan ekonomi negara tersebut. Bank sebagai lembaga keuangan berfungsi untuk menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat dalam rangka pemerataan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional kearah peningkatan kesejahteraan rakyat. Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.<sup>5</sup>

Bank syariah adalah bank yang sistem perbankannya menganut prinsip-prinsip dalam islam. Bank syariah merupakan bank yang diimpikan oleh para umat islam. Selanjutnya para pakar memberikan pendapatnya mengenai pengertian bank syariah di bawah ini:<sup>6</sup>

- a. Menurut Sudarsono, Bank Syariah adalah lembaga keuangan negarayang memberikan kredit dan jasa-jasa lainnya di dalam lalu lintas pembayaran dan juga peredaran uang yang beroperasi dengan menggunakan prinsip-prinsip syariah atau Islam.
- b. Menurut Perwataatmadja, Bank Syariah ialah bank yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah (Islam) dan tata caranya didasarkan pada ketentuan Al-quran dan Hadist.

---

<sup>5</sup>Kasmir, Bank dan Lembaga Keuangan Syariah, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada,2009), hal. 24

<sup>6</sup>Ismail, Perbankan Syariah, (Jakarta: Penerbit Kencana Prenada Media Group, 2013),hal.7

- c. Menurut Schaik, Bank Syariah adalah suatu bentuk dari bank modern yang didasarkan pada hukum Islam, yang dikembangkan pada abad pertengahan Islam dengan menggunakan konsep bagi resiko sebagai sistem utama dan meniadakan sistem keuangan yang didasarkan pada kepastian dan keuntungan yang telah ditentukan sebelumnya.
- d. Dalam UU No.21 tahun 2008 mengenai Perbankan Syariah mengemukakan pengertian perbankan syariah dan pengertian bank syariah. Perbankan Syariah yaitu segala sesuatu yang menyangkut bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, mencakup kegiatan usaha, serta tata cara dan proses di dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya dengan didasarkan pada prinsip syariah dan menurut jenisnya bank syariah terdiri dari BUS (Bank Umum Syariah), UUS (Unit Usaha Syariah) dan BPRS (Bank Pembiayaan Rakyat Syariah).<sup>7</sup>

Jadi, Bank Syariah merupakan bank yang kegiatannya mengacu pada hukum islam dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah. Imbalan banksyariah yang diterima maupun yang dibayarkan pada nasabah tergantung dari akad dan perjanjian yang dilakukan oleh pihak nasabah dan pihak bank. Perjanjian (akad) yang terdapat di perbankan syariah harus tunduk pada syarat dan rukun akad sebagaimana diatur dalam syariat islam.<sup>8</sup>

#### b. Perkembangan Perbankan Syari'ah di Indonesia

Ide untuk mendirikan bank yang menggunakan prinsip bagi hasil sudah muncul sejak 1970-an.<sup>9</sup> Pada 1974 diadakan seminar nasional Indonesia dengan Timur Tengah tentang pendirian bank syari'ah. Pada 1976 diadakan seminar internasional yang dilaksanakan oleh Lembaga Study Ilmu-Ilmu Kemasyarakatan (LSIK) dan Yayasan Bhineka Tunggal Ika.

---

<sup>7</sup>Ismail, Perbankan Syariah . hal. 7

<sup>8</sup>Nur Yasin, Hukum Ekonomi Islam (Malang: UIN Malang Press, 2009), hal. 131

<sup>9</sup>Idayanti, Makalah Sejarah Bank Syari'ah/BankDunia, dalam <http://idamalaika.blogspot.jp/2013/03/normal-0-false-false-false-in-x-none-x.html>

Setelah diadakan penelitian yang mendalam, usaha untuk mendirikan bank syariah sedikit ada kendala, yaitu tidak ada payung hukum yang mengatur tentang bank yang operasionalnya yang memakai prinsip bagi hasil. Kalau tetap dioperasikan bank syariah itu, maka tidak sejalan dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1967 tentang pokok-pokok perbankan yang berlaku pada waktu itu. Selain hambatan ini lahirnya bank syariah ini dianggap sementara oleh pihak ada keterkaitan dengan faktor ideologi yang dianggapnya bagian dari konsep negara Islam.

Pada tanggal 18-19 Agustus 1990 MUI menyelenggarakan Lokakarya bunga bank dan perbankan di Cisarua Bogor Jawa Barat. 22-25 Agustus 1990 diadakan Musyawarah nasional IV MUI yang berlangsung di Hotel Sahid Jaya dalam rangka menindak lanjuti hasil lokakarya. Hasil musyawarah tersebut adalah dibentuk kelompok kerja untuk mendirikan bank Islam di Indonesia. Pada tanggal 1 November 1991 didirikan Bank Muamalat Indonesia Pada tahun 1992 tepatnya tanggal 1 Mei Bank Muamalat Indonesia sebagai bank syariah pertama resmi beroperasi sebelum lahirnya undang-undang atau peraturan tentang bank syariah.

Pada tahun 1992 dibuat undang-undang No. 7 tahun 1992 tentang “bank berdasarkan prinsip bagi hasil”, yang secara implisit telah membuka peluang kegiatan usaha perbankan yang memiliki dasar operasional bagi hasil. Tetapi dalam UU ini tidak terdapat rincian landasan hukum serta jenis-jenis usaha yang diperbolehkan. Ketentuan perundang-undangan tersebut telah dijadikan sebagai dasar hukum beroperasinya bank syariah di Indonesia yang menandai dimulainya era sistem perbankan ganda (dual banking system) di Indonesia.

Pada tahun 1998 (era reformasi) ini dikeluarkan UU No. 10 tahun 1998 sebagai amandemen dari UU No. 7 Tahun 1992. Dikeluarkannya sejumlah ketentuan pelaksanaan dalam bentuk SK Direksi BI/Peraturan Bank Indonesia. Peraturan-peraturan tersebut memberikan kesempatan yang luas untuk mengembangkan jaringan perbankan syariah antara lain melalui izin pembukaan kantor cabang syariah (KCS) oleh bank konvensional. Dengan kata lain, bank umum dapat menjalankan dua kegiatan usaha, baik secara konvensional maupun berdasarkan prinsip syariah. Bank Indonesia juga menerbitkan peraturan Bank

Indonesia No.471/PBI/2002 tentang perubahan kegiatan usaha bank umum konvensional menjadi bank umum berdasarkan prinsip syariah dan pembukaan kantor bank berdasarkan prinsip syariah oleh bank umum konvensional.

Tahun 1999 dikeluarkannya UU No. 23 tahun 1999 tentang Bank Indonesia yang memberikan kewenangan kepada Bank Indonesia untuk dapat pula menjalankan tugasnya berdasarkan prinsip syariah. UU tersebut digunakan sebagai landasan hukum yang lebih kuat tentang perbankan. Perkembangan Bank Muamalat Indonesia masih tergolong stagnan pada tahun 1992 hingga 1999. Namun sejak adanya krisis moneter yang melanda Indonesia pada tahun 1997 dan 1998, maka para bankir melihat bahwa Bank Muamalat Indonesia (BMI) tidak terlalu terkena dampak krisis moneter. Para bankir berpikir bahwa BMI, satu-satunya bank syariah di Indonesia yang tahan terhadap krisis moneter. Pada tahun 1999, berdirilah Bank Syariah Mandiri yang merupakan konversi dari Bank Susila Bakti. Bank Susila Bakti tersebut merupakan bank konvensional yang dibeli oleh Bank Dagang Negara, yang kemudian dikonversi jadi Bank Syariah Mandiri, bank syariah kedua Indonesia.

Pendirian Bank Syariah Mandiri (BSM) menjadi pertaruhan bagi bankir syariah. Bila Bank Syariah Mandiri berhasil, maka bank syariah di Indonesia dapat berkembang. Sebaliknya, bila Bank Syariah Mandiri gagal maka besar kemungkinan bank syariah di Indonesia akan gagal. Hal ini disebabkan karena Bank Syariah Mandiri merupakan bank syariah yang didirikan oleh BUMN milik pemerintah. Ternyata Bank Syariah Mandiri dengan cepat mengalami perkembangan. Dengan pendirian Bank Syariah Mandiri ini kemudian diikuti oleh pendirian beberapa bank syariah atau unit usaha syariah lainnya.<sup>10</sup>

Hingga Maret 2013 BMI sudah memiliki 79 kantor cabang, 158 kantor cabang pembantu, 121 kantor kas yang tersebar diseluruh Indonesia. Selain tujuan dibentuknya bank syariah sebagaimana dijelaskan tersebut diatas, juga diharapkan melalui bank syariah dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan industri perbankan, terutama dalam bidang ekonomi. Hal ini disebabkan karena masih banyak masyarakat yang masih enggan berhubungan dengan bank, sebab bank dianggap mempraktikan riba dalam

---

<sup>10</sup>Ismail, Perbankan Syariah..., hal. 45

transaksi yang dilakukannya, padahal riba itu haram hukumnya dalam syariat Islam.<sup>11</sup>

## 2. Prinsip Operasional Bank Syariah

Semua hukum yang ditentukan oleh Allah Swt memiliki maksud dan tujuan bagi kemaslahatan manusia. Maqashid syariah merupakan ilmu terapan dalam melakukan ijtihad (upaya) guna melahirkan pendapat yang tidak bertentangan dengan syariat (hukum) untuk mewujudkan kebaikan dan membentengi keburukan. Maqashid syariah mencakup pemeliharaan terhadap agama, jiwa, akal, keturunan, dan harta.<sup>12</sup>

- a. Memelihara agama memiliki beberapa peringkat:
  1. Dharuriyah, memelihara dengan pelaksanaan kewajiban yang bersifat primer, seperti mendirikan shalat, karena jika diabaikan akan mengancam eksistensi agama.
  2. Hajiyah, melaksanakan ketentuan agama dengan maksud menghindari kesulitan, seperti shalat jamak (menggabungkan) dan qasa (meringkaskan shalat) bagi orang yang sedang bepergian. Jika tidak dilakukan tidak mengancam eksistensi agama, hanya mempersulit orang yang mengerjakan.
  3. Tahsiniyah, mengikuti petunjuk agama guna menjunjung martabat manusia, sekaligus melengkapi pelaksanaan kewajiban kepada Allah SWT,. Seperti membersihkan badan, pakaian, dan tempat shalat.
- b. Memelihara jiwa berdasarkan tingkat kepentingan
  1. Dharuriyah, memenuhi kebutuhan pokok makan dan minum untuk mempertahankan hidup.
  2. Hajiyah, misalnya dibolehkannya berburu binatang agar kita bisa menikmati makanan yang halal dan lezat. Jika diabaikan tidak mengancam eksistensi kehidupan manusia hanya mempersulit hidup.
  3. Tahsiniyah, seperti ditetapkannya tata cara makan dan minum.
- c. Memelihara akal berdasarkan kepentingan

---

<sup>11</sup> Abdul Manan, *Hukum ekonomi Syari'ah...*, hal. 206

<sup>12</sup> Muhammad, *Lembaga Keuangan Syariah*, (Graha Ilmu, Yogyakarta, 2007)h.23

1. Dharuriyah, seperti diharamkannya meminum minuman beralkohol karena berdampak buruk terhadap akal.
  2. Hajiyat, misalnya kita dianjurkan menuntut ilmu pengetahuan.
  3. Tahsiniyah, seperti tidak berkhayal atau mendengarkan sesuatu yang tidak bermanfaat.
- d. Memelihara keturunan berdasarkan kebutuhan:
1. Dharuriyah, misalnya kita disyariatkan untuk menikah dan dilarang berzinah
  2. Hajiyat, contohnya ditetapkan ketentuan menyebutkan mahar dan pada saat akad nikah.
  3. Tahsiniyah, seperti diisyaratkan khitbah (lamaran) dan walimah (perayaan) dalam perkawinan.
- e. Memelihara harta dibedakan menjadi:
1. Dharuriyah, misalnya syariat tentang kepemilikan harta dan larangan mengambil harta orang dengan cara yang tidak sah.
  2. Hajiyat, seperti syariat jual beli saham.
  3. Tahsiniyah, misalnya ketentuan menghindarkan diri dari penipuan.

Prinsip operasional lembaga keuangan syariah yakni berdasarkan prinsip syariah, yaitu kegiatan usaha yang tidak mengandung unsur:

- a. Riba, yaitu penambahan pendapatan secara tidak sah, antara lain dalam transaksi pertukaran barang sejenis yang tidak sama kualitas, kuantitas, dan waktu penyerahan, atau dalam transaksi pinjam meminjam yang tidak mensyaratkan nasabah penerima fasilitas mengembalikan dana yang diterima melebihi pokok pinjaman karena berjalannya waktu.<sup>13</sup> Dimana dijelaskan dibawah ini :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُضَاعَفَةً وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ وَاتَّقُوا  
النَّارَ الَّتِي أُعِدَّتْ لِلْكَافِرِينَ وَأَطِيعُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat

---

<sup>13</sup> Rifqi muhammad, *Akuntansi Syariah*, (P3EI press, Yogyakarta, 2008), h.67

keberuntungan. Peliharalah dirimu dari api neraka, yang disediakan untuk orang-orang yang kafir.” (Qs. Ali Imron [3]: 130)

- b. Maisir, yaitu transaksi yang digantungkan kepada suatu keadaan yang tidak pasti dan bersifat untung-untungan. Dimana dijelaskan dibawah ini :

إِنَّمَا يُرِيدُ الشَّيْطَانُ أَنْ يُوقِعَ بَيْنَكُمُ الْعَدَاوَةَ وَالْبَغْضَاءَ فِي الْخَمْرِ وَالْمَيْسِرِ وَيَصُدَّكُمْ عَنْ ذِكْرِ اللَّهِ وَعَنِ الصَّلَاةِ فَهَلْ أَنْتُمْ مُنْتَهُونَ

Sesungguhnya syaitan itu bermaksud hendak menimbulkan permusuhan dan kebencian di antara kamu lantaran (meminum) khamar dan berjudi itu, dan menghalangi kamu dari mengingat Allah dan sembahyang; maka berhentilah kamu (dari mengerjakan pekerjaan itu). (Qs. Al Maidah [5] : 91)

- c. Gharar, yaitu transaksi yang objeknya tidak jelas, tidak dimiliki, tidak diketahui keberadaannya, atau tidak diserahkan pada saat transaksi dilakukan, kecuali diatur lain dalam syariah. Dimana dijelaskan dibawah ini pada Surah An-Nisa : 29 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya:“Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu makan (gunakan) harta-harta kamu sesama kamu dengan jalan yang salah (tipu, judi dan sebagainya), kecuali dengan jalan perniagaan yang dilakukan secara suka sama suka di antara kamu, dan janganlah kamu berbunuh-bunuhan sesama sendiri. Sesungguhnya Allah sentiasa Mengasihani kamu.”<sup>14</sup>

- d. Haram, yaitu transaksi yang objeknya dilarang dalam syariah. Dimana dijelaskan dibawah ini :

<sup>14</sup> Fatwa DSN No.54/DSN-MUI/X/2006 tentang prinsip h.9

يَا أَيُّهَا النَّاسُ كُلُوا مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَالًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوَاتِ الشَّيْطَانِ ۚ إِنَّهُ لَكُمْ  
عَدُوٌّ مُبِينٌ إِنَّمَا يَأْمُرُكُمْ بِالسُّوءِ وَالْفَحْشَاءِ وَأَنْ تَقُولُوا عَلَى اللَّهِ مَا لَا تَعْلَمُونَ

Artinya : "Hai sekalian manusia, makanlah yang halal lagi baik dari apa yang terdapat di bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah syaitan; karena sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagimu. Sesungguhnya syaitan itu hanya menyuruh kamu berbuat jahat dan keji, dan mengatakan terhadap Allâh apa yang tidak kamu ketahui." [al-Baqarah/2:168-169]

- e. Zalim, yaitu transaksi yang menimbulkan ketidakadilan bagi pihak lainnya. Dimana dijelaskan dibawah ini :
- QS. Ash-Shuraa[42]:39

وَالَّذِينَ إِذَا أَصَابَهُمُ الْبَغْيُ هُمْ يَنْتَصِرُونَ

Artinya: "dan (bagi) orang-orang yang apabila mereka diperlakukan dengan zalim, mereka membela diri."<sup>15</sup>

Prinsip-prinsip dalam bank syariah dengan bank konvensional, antara lain:

1. Prinsip-prinsip Titipan atau Simpanan  
Al-wadi'ah dapat sebagai titipan murni dari satu pihak ke pihak yang lain, baik individu maupun badan hukum, yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja si penitip kehendaki. Dimana dijelaskan dibawah ini :

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا ۚ النَّسْأُ

Artinya : "Sungguh Allah memerintahkanmu untuk menyampaikan amanat kepada orang yang berhak menerimanya" (QR. An.Nisa:58)

2. Prinsip-prinsip Bagi Hasil  
Pada dasarnya prinsip ini terbagi atas :  
1) Musyarakah.

<sup>15</sup> Euis Amalia, *Sejarah Pemikiran Ekonomi Islam*, (Jakarta : Pustaka Asatruss,2005), h.

Musyarakah berasal dari kata al-syirkah yang berarti al-ikhtilath (pencampuran) atau persekutuan dua hal atau lebih, sehingga antara masing-masing sulit dibedakan. Sedangkan menurut istilah adalah akad persekutuan dalam hal modal, keuntungan dan tasharruf (pengelolaan). Jadi dapat disimpulkan bahwa musyarakah adalah akad kerjasama antara dua pihak atau lebih untuk suatu usaha tertentu dimana masing-masing pihak memberikan kontribusi dana atau keahlian (expertise) dengan kesepakatan bahwa keuntungan dan resiko akan ditanggung bersama sesuai dengan kesepakatan. Konsep ini diterapkan pada model partnership atau joint venture. Keuntungan yang diraih akan dibagi dalam rasio yang disepakati sementara kerugian akan dibagi berdasarkan rasio ekuitas yang dimiliki masing-masing pihak. Perbedaan mendasar dengan mudharabah ialah dalam konsep ini ada campur tangan pengelolaan manajemennya sedangkan mudharabah tidak ada campur tangan<sup>16</sup>. Dimana dijelaskan dibawah ini :

عَنْ أَبِي نَجِيحٍ الْعَرَبِيَّ بْنِ سَارِيَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ : وَعَظَنَا رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ مَوْعِظَةً وَجَلَّتْ مِنْهَا الْقُلُوبُ، وَدَرَفَتْ مِنْهَا الْعُيُونُ، فَقُلْنَا

Artinya :

Dari Abu Hurairah ra. Berkata : Rasulullah SAW bersabda “ Musyawarah adalah dapat di percaya.” (HR. At tirmidzi dan Abu daud)\

## 2) Al-Mudharabah

Mudharabah berasal dari kata dharb, berarti memukul atau berjalan. Secara istilah Al-Mudharabah adalah akad kerja sama usaha antara dua pihak dimana pihak pertama (shahibul maal) menyediakan seluruh modal, sedangkan pihak lainnya menjadi pengelola. Keuntungan usaha secara mudharabah dibagi menurut kesepakatan. Perjanjian antara penyedia modal dengan pengusaha. Setiap keuntungan yang diraih akan dibagi menurut rasio tertentu yang disepakati. Resiko kerugian

---

<sup>16</sup> Departemen Agama RI, Al Quran dan terjemahannya (Semarang : CV.AsysSyf,2001)

ditanggung penuh oleh pihak Bank kecuali kerugian yang diakibatkan oleh kesalahan pengelolaan, kelalaian dan penyimpangan pihak nasabah seperti penyelewengan, kecurangan dan penyalahgunaan. Bentuk ini menegaskan kerjasama dengan kontribusi 100% modal dari pemilik modal dan keahlian dari pengelola. Dimana dijelaskan dibawah ini :

Nabi riwayat Tirmidzi dari ‘Amr bin ‘Auf al-Muzani, Nabi s.a.w. bersabda:

وَأَخْرُونَ يَضْرِبُونَ فِي الْأَرْضِ يَبْتَغُونَ مِنْ فَضْلِ اللَّهِ

Artinya : (Dia mengetahui bahwa akan ada di antara kamu) orang-orang yang berjalan di muka bumi mencari sebagian karunia Allah ; dan orang-orang yang lain lagi yang berperang di jalan Allah” [Al-Muzzammil/73 : 20]

### 3) Prinsip al-Murabahah

Al-murabahah atau jual beli adalah perjanjian antara pihak bank dan pihak nasabah, dimana dalam operasional bank syariah di aplikasikan pada akad dengan pola murabahah, salam dan istishna. ketiga akad tersebut ada dalam skim pembiayaan atau penyaluran dana. pihak bank membeli barang yang dibutuhkan oleh nasabah lalu menjualnya kenasabah dengan adanya penambahan keuntungan sebesar yang telah disepakati boleh kedua pihak.<sup>17</sup> Dimana dijelaskan dibawah ini :

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَخْبِطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ  
بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ  
رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا  
خَالِدُونَ

Surat Al Baqarah Ayat 275

<sup>17</sup> Kementerian Agama RI, Al Quran dan Terjemahan,(Jakarta: PT. Sinergi Persada Indonesia,2012) h.329

Dari Abu Sa'ad Al-Khudri bahwa Rasulullah saw bersadda, “ sesungguhnya jual beli itu harus dilakukan suka sama suka.” (HR Al-Baihaqi dan Ibnu Majah, dan dinilai shahih oleh Ibnu Hibban)<sup>18</sup>

#### 4) Prinsip sewa-menyewa

Prinsip sewa-menyewa dapat diberlakukan dalam bentuk sewa murni (ijarah operating ) dan sewa dengan perpindahan kepemilikan (ijarah muntahiyah bit tamlik – financial lease with purchase option). Ijarah merupakan sewa-menyewa murni tanpa adanya pemindahan hak milik, jadi ijarah hanya sebatas mengambil manfaat dari suatu barang . sedangkan ijarah muntahiyah bit tamlik merupakan sewa-menyewa yang berujung dengan pemindahan hak kepemilikan barang dari yang menyewakan kepada penyewa. Pemindahan kepemilikan dalam ijarah muntahiyah bit tamlik baik secara jual beli maupun hibah dilaksanakan setelah akad ijarah selesai. Jadi dilaksanakan terlebih dahulu ijarah murni dalam periode tertentu, kemudian disaat akad tersebut telah selesai, barulah antara nasabah dan pihak bank melakukan akad pemindahan kepemilikan. Jadi antara akad jual beli dan sewa tidak dikumpulkan dalam satu transaksi. Dimana dijelaskan dibawah ini :

QS. Ath-thalaq (65) ayat 6:

أَسْكِنُوهُنَّ مِنْ حَيْثُ سَكَنْتُمْ مِنْ وُجْدِكُمْ وَلَا تُضَارُّوهُنَّ لِئُضَيِّقُوا عَلَيْهِنَّ وَإِنْ كُنَّ  
أَوْلَاتٍ حَمَلٍ فَانْفِقُوا عَلَيْهِنَّ حَتَّىٰ يَضَعْنَ حَمْلَهُنَّ فَإِنْ أَرْضَعْنَ لَكُمْ فَآتُوهُنَّ أُجُورَهُنَّ  
وَأْتَمِرُوا بَيْنَكُمْ بِمَعْرُوفٍ وَإِنْ تَعَاَسَرْتُم فَسُدِّدُوا لَهُ الْأَرْحَامَ

Artinya : " Tempatkanlah mereka (para isteri) di mana kamu bertempat tinggal menurut kemampuanmu dan janganlah kamu menyusahkan mereka untuk menyempitkan (hati) mereka. Dan jika mereka (isteri-isteri yang sudah ditalaq) itu sedang hamil, maka berikanlah kepada mereka nafkahnya hingga mereka bersalin, kemudian jika mereka menyusukan (anak-anak)mu untukmu maka berikanlah kepada mereka

<sup>18</sup> *Ibid*, h.330

upahnya, dan musyawarahkanlah di antara kamu (segala sesuatu) dengan baik; dan jika kamu menemui kesulitan maka perempuan lain boleh menyusukan (anak itu) untuknya."

### 3) Prinsip pinjam-meminjam

Prinsip pinjam-meminjam berbentuk akad qardh. Dalam islam dilarang praktek pembunga-an uang atau mensyaratkan adanya bunga di dalam utang-piutang, jadi qardh adalah pinjaman lunak tanpa menarik keuntungan dengan pengambilan pinjaman hanya pada modal pokok yang dipinjamkan saja. Maka dari itu, qardh digunakan adalah sebagai akad pelengkap untuk memudahkan oprasional produk utama. Qardh bisa diaplikasikan berbentuk dana talangan kepada nasabah. Qardh dapat juga digunakan untuk penyaluran dana kepada orang-orang tertentu yakni masyarakat tergolong rakyat kecil (ekonomi rendah) yang merupakan penyaluran dana berorientasi sosial, dan perbankan syariah dikenal dengan sebutan qardhul hasan.<sup>19</sup> Dimana dijelaskan dibawah ini :

وَإِنْ كَانَ دُوٌّ عُسْرَةً فَنَظِرَةٌ إِلَىٰ مَيْسَرَةٍ ۚ وَأَنْ تَصَدَّقُوا خَيْرٌ لَّكُمْ إِن كُنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Artinya:" Dan jika (orang yang berhutang itu) dalam kesukaran, maka berilah tangguh sampai dia berkelapangan. Dan menyedekahkan (sebagian atau semua utang) itu, lebih baik bagimu, jika kamu mengetahui. (QS Al-baqarah {2}:280)"

### 4) Prinsip jasa

Prinsip jasa adalah berupa produk jasa perbankan selain pendanaan dan pembiayaan yang telah disebutkan sebelumnya atau melalui akad-akad pelengkap yang keberadaannya adalah untuk memudahkan operasional dari produk pendanaan dan pembiayan. Bank dapat melakukan layanan jasa seperti rahn (gadai), sharf (transaksi valuta asing ), wakalah (perwakilan/ pemberian kuasa), hawalah (pengalihan utang piutang) dan kafalah (penjaminan/penanggung-garansi)

---

<sup>19</sup> Kementerian Agama RI,, Al Quran dan Terjemahan(Jakarta : PT. Sinergi Pustaka Indonesia,2012) h.50

### 5) Prinsip kebajikan

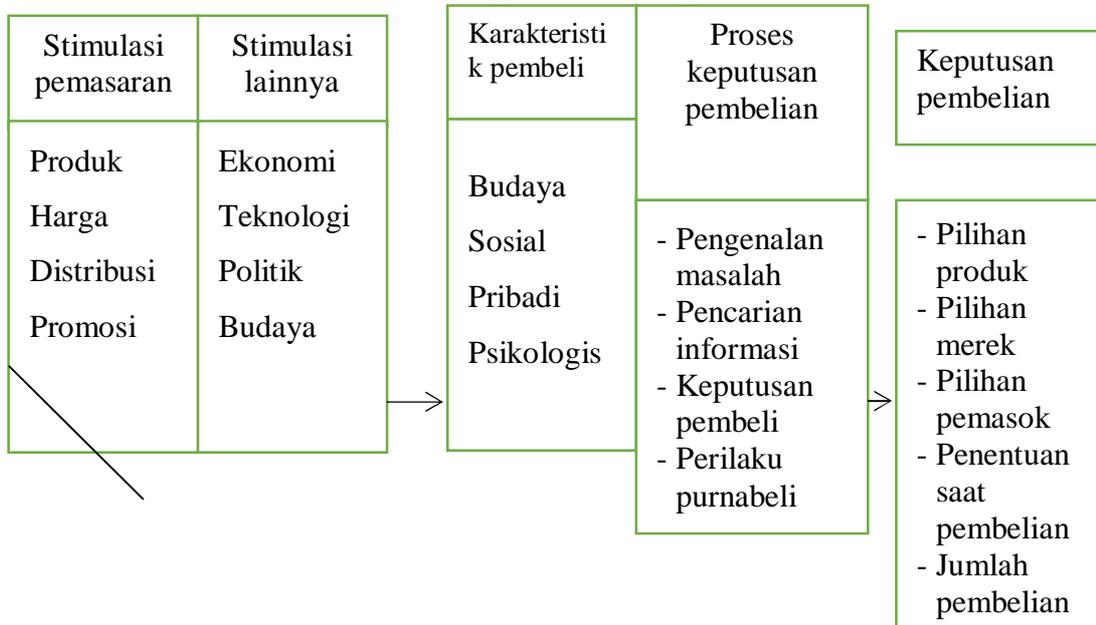
Keberadaan prinsip kebajikan merupakan bagian penting dari peran bank syariah sebagai baitul mal(rumah harta) yang memiliki orientasi sosial. Hal tersebut diaplikasikan dengan penerimaan dan penyaluran dana kebajikan seperti dana ZIS, wakaf uang, dan hibah. Selain itu pula termasuk pula didalamnya pemberian pinjaman kebajikan (qardhul hasan) yang bersifat sosial.

### 3. Model Perilaku Konsumen

Pada masa-masa yang lalu, para pemasar dapat memahami para konsumen melalui pengalaman penjualan sehari-hari kepada mereka. Namun, pertumbuhan dalam ukuran perusahaan dan pasar telah menjauhkan banyak manajer pemasaran dari kontak langsung dengan para pelanggan. Para manajer harus semakin tergantung kepada riset konsumen untuk memperoleh jawaban atas pertanyaan-pertanyaan kunci berikut tentang setiap pasar.

Siapa yang membentuk pasar?	Penduduk (occupants)
Apa yang dibeli dipasar?	Objek (objects)
Mengapa pasar membeli?	Tujuan (objectives)
Siapa yang ikut serta dalam pembelian?	Organisasi (organizations)
Bagaimana pasar membeli?	Operasi (operations)
Kapan pasar membeli?	Peristiwa (occasions)
Dimana pasar membeli?	Tempat penjualan (outlets)

Dibawah ini merupakan tabel gambar model perilaku konsumen, yaitu :



### Gambar 2.1 Model Perilaku Konsumen

Titik tolak memahami pembeli adalah model rangsangan tanggapan (*stimulus response model*). Rangsangan pemasaran dan lingkungan masuk ke dalam kesadaran pembeli. Karakteristik dan proses pengambilan keputusan pembelian tertentu.<sup>20</sup> Pada stimulasi dari luar terdiri atas dua macam yaitu stimulasi pemasaran dan stimulasi lain-lain. Stimulasi pemasaran meliputi empat unsur bauran pemasaran yaitu: produk, harga, distribusi dan promosi. Sedangkan stimulasi lain terdiri atas keadaan ekonomi, teknologi, politik dan kebudayaan. Pada bagian pertama adalah karakteristik pembeli yang meliputi faktor budaya, sosial, personal dan psikologis yang mempunyai pengaruh utama bagaimana seorang pembeli bereaksi terhadap rangsangan tersebut dan bagian kedua adalah proses yang mempengaruhi hasil keputusan. Proses pengambilan keputusan meliputi aktivitas pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi, pengambilan keputusan dan perilaku setelah membeli. Dan pada akhirnya akan menentukan keputusan pembelian. Keputusan ini dapat berupa pemilihan produk, pemilihan merek, pemilihan penjual, waktu dan jumlah pembelian.<sup>21</sup>

Model lain yang dijelaskan oleh Assael melalui model *stimulus organism response*. Komponen inti dari model tersebut adalah consumer decision making yang merupakan proses menerima, mengevaluasi informasi merk produk tertentu. Ada dua faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan yang selanjutnya akan menentukan respon konsumen. Pertama adalah konsumen itu sendiri. Ada dua unsur dari konsumen itu sendiri yang berpengaruh terhadap pengambilan keputusan yaitu pikiran konsumen yang meliputi kebutuhan atau motivasi, persepsi, sikap, dan karakteristik konsumen yang meliputi demografi, gaya hidup dan kepribadian konsumen. Faktor kedua adalah pengaruh lingkungan yang terdiri atas nilai budaya, pengaruh sub dan lintas budaya, kelas sosial *face to face group* dan situasi lain yang menentukan. Faktor lingkungan ini melalui komunikasi akan menyediakan informasi yang dapat berpengaruh terhadap pengambilan keputusan konsumen. Adapun bentuk dari komunikasi

---

<sup>20</sup>Thamrin Abdullah dan Francis Tantri, Manajemen Pemasaran, Jakarta: Rajawali Pers, 2013, h. 112

<sup>21</sup>Tatik Suryani, Perilaku ... , h. 11

dapat berupa komunikasi kelompok, komunikasi dari mulut ke mulut, komunikasi pemasaran dan lintas kelompok. Setelah konsumen membuat keputusan, evaluasi setelah pembelian dilakukan (ditunjukkan dari *feedback* ke individual *consumer*). Selama proses evaluasi ini, konsumen akan belajar dari pengalaman dan merubah pola pikirnya, mengevaluasi merk dan memilih merk yang disukai. Pengalaman konsumen ini secara langsung akan berpengaruh pada pembelian ulang berikutnya. Evaluasi setelah pembelian ini juga memberi *feedback* pada perusahaan. Pemasar akan menelusuri respon konsumen melalui besarnya pangsa pasar dan data penjualan. Tapi informasi itu saja tidak cukup bagi pemasar untuk menjawab mengapa konsumen membeli, atau berapa kekuatan dan kelemahan merknya dibanding dengan pesaing. Untuk itu, perlu riset pemasaran guna mendapatkan reaksi konsumen terhadap merknya dan maksud pembelian. Informasi yang didapat ini kemudian digunakan manajemen untuk mereformulasikan strategi pemasaran agar sesuai dengan kebutuhan konsumen.<sup>22</sup>

#### **4. Loyalitas Nasabah**

Bagi perusahaan yang berorientasi pada pelanggan, akan menganggap bahwa pelanggan adalah nyawa atau kehidupan perusahaannya, terutama pelanggan yang loyal harus tetap dijaga agar tidak berpaling ke perusahaan yang lain. Loyalitas secara harfiah dapat diartikan sebagai kesetiaan seseorang terhadap suatu obyek. Didefinisikan loyalitas pelanggan sebagai kondisi dimana pelanggan mempunyai sikap positif terhadap suatu merk, mempunyai komitmen pada merk tersebut dan bermaksud meneruskan pembeliannya di masa yang akan datang.

Loyalitas menunjukkan kecenderungan pelanggan untuk menggunakan suatu merk tertentu dengan tingkat konsistensi yang tinggi. Loyalitas adalah suatu ukuran keterkaitan seorang pelanggan pada sebuah produk dan jasa. Loyalitas konsumen merupakan pembelian kebiasaan (*habitual purchasing*) karena yang loyal terhadap produk akan melewati proses pencarian informasi

---

<sup>22</sup>*Ibid.*, h. 12

dan evaluasi dalam model proses keputusan konsumen yang kompleks. Ada empat faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan, yaitu:

a. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah perasaan suka atau tidak suka seseorang terhadap suatu produk setelah ia membandingkan prestasi produk tersebut dengan harapannya.

b. Kualitas Jasa

Pengaruh kualitas terhadap loyalitas juga telah dibuktikan dalam penelitian, yang menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas jasa akan memberikan dampak yang baik untuk meningkatkan loyalitas.

c. Citra

Citra adalah sebagai "seperangkat keyakinan, ide dan kesan yang dimiliki seseorang terhadap suatu obyek". Kemampuan menjaga loyalitas pelanggan dan relasi bisnis, mempertahankan atau bahkan meluaskan pangsa pasar, memenangkan persaingan dan mempertahankan posisi yang menguntungkan tergantung pada citra produk yang melekat dipikiran pelanggan.<sup>23</sup>

d. Rintangan untuk berubah

Faktor lain yang mempengaruhi loyalitas yaitu besar kecilnya rintangan untuk berpindah. Rintangan untuk berpindah terdiri dari :

- Biaya keuangan (*financial cost*)
- Diskon bagi pelanggan yang loyal (*loyal customer discount*)
- Biaya urus niaga (*transactional cost*)
- Biaya sosial (*social cost*)
- Biaya emosional (*emotional cost*)

Semakin besar rintangan berpindah akan membuat pelanggan menjadi semakin loyal. Menurut UU No. 10 Tahun 1998, nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Pengertian lain yang serupa menyatakan bahwa nasabah adalah orang atau badan yang mempunyai rekening simpanan/pinjaman

---

<sup>23</sup>Ahmad Mardalis. 2005. Meraih Loyalitas Pelanggan. Jakarta : Balai Pustaka h. 111-116

pada bank. Dalam UU No. 10 Tahun 1998 struktur nasabah ada dua macam, yaitu:

a. Nasabah Penyimpan (Kreditur)

Merupakan nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian antar bank dan nasabah yang bersangkutan.

b. Nasabah Peminjam (*Debitur*).

Merupakan nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan yang dipersamakan dengan, berdasarkan perjanjian antara bank dengan nasabah yang bersangkutan.<sup>24</sup>

## 5. Manfaat Produk

Manfaat produk adalah suatu proses sosial dan manajerial dimana individu dan kelompok mendapatkan kebutuhan dan keinginan mereka dengan menciptakan, menawarkan dan bertukar sesuatu yang bertali satu sama lain. Karakteristik jasa berbeda dengan karakteristik produk yang sifatnya nyata, maka perusahaan jasa dapat melakukan diferensiasi melalui simbol-simbol dan mereka yang digunakan. Jika dalam produk nyata konsep marketing yang kita kenal dengan istilah 4 P (*Produk, Price, Place, Promotion*).<sup>25</sup> Maka untuk jasa perusahaan dapat melakukan diferensiasi kompetitif dalam penyampaian jasa (*service delivery*) melalui 3 aspek tambahan yakni *People, Physical Evidence*, dan *Process*.

1. *Product*, adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan untuk memuaskan suatu kebutuhan. Produk dibedakan menjadi tiga jenis yaitu : barang fisik, jasa dan gagasan. Konsep produk menyatakan bahwa konsumen menyukai produk yang menawarkan mutu, kinerja dan pelengkap inovatif yang terbaik. Manajer yang berorientasi produk akan berusaha untuk menyempurnakan produknya secara terus-menerus.

---

<sup>24</sup> Dendawijaya, Lukman. 2001. Manajemen Perbankan. Jakarta : Ghalia Indonesia h.17

<sup>25</sup> Kotler, Philip, 1997. Marketing Management h.7

2. *Price*, adalah jumlah uang yang harus dibayar oleh pelanggan untuk memperoleh produk. Perusahaan harus menentukan secara tepat harga yang ditetapkan agar dapat terjangkau oleh konsumen.
3. *Place*, adalah aktivitas perusahaan untuk membuat produk tersedia bagi konsumen. Perusahaan harus memilih saluran distribusi yang paling efektif agar produknya dapat ditemukan konsumen ketika konsumen membutuhkannya.
4. *Promotion*, adalah aktivitas mengkomunikasikan keunggulan produk kepada konsumen. Dalam memilih saluran untuk mengkomunikasikan keunggulan produknya, perusahaan perlu mempertimbangkan saluran komunikasi yang efisien dan besarnya biaya untuk mengkomunikasikan produknya.
5. *People*, adalah personel yang melakukan transaksi dengan pihak lain.
6. *Physical evidence*, adalah bukti fisik yang akan disajikan kepada konsumen, dalam hal ini adalah bukti fisik yang kelihatan secara nyata dan menunjang dalam pemberian pelayanan seperti bangunan, peralatan, lokasi dan sebagainya.

## **6. Kualitas Pelayanan**

Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksi jasa mungkin atau mungkin tidak berkaitan dengan produk fisik. Pemasaran internal menggambarkan tugas yang diemban perusahaan dalam rangka melatih dan memotivasi para karyawan (sebagai ujung tombak pelayanan) agar dapat memberikan kontribusi besar bagi perusahaan dan bagi pelanggan yang dilayani. Pemasaran interaktif menggambarkan interaksi antara pelanggan dan karyawan dalam melayani pelanggan. Klien tidak hanya menilai kualitas teknis, akan tetapi juga kualitas fungsionalnya.

Ada lima dimensi pokok kualitas pelayanan, yaitu :

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

- 2.Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- 3.Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4.Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko.
- 5.Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.<sup>26</sup>

Kualitas jasa dipengaruhi oleh dua variabel, yaitu jasa yang dirasakan (*perceived service*) dan jasa yang diharapkan (*expected service*). Bila jasa yang dirasakan lebih kecil daripada yang diharapkan, para pelanggan menjadi tidak tertarik pada penyedia jasa yang bersangkutan. Sedangkan bila yang terjadi adalah sebaliknya ( $perceived > expected$ ), ada kemungkinan para pelanggan akan menggunakan penyedia jasa itu lagi. Dalam konteks jasa, kepuasan pelanggan sering dihubungkan dengan faktor kualitas layanan dan fitur layanan seperti kemudahan (*convenience*), daya saing (*competitiveness*) dan lokasi yang disediakan penyedia jasa. Kepuasan pelanggan sering tergantung pada kualitas produk atau jasa layanan yang ditawarkan.

## 7. Kekuatan Pesaing

Pesaing dikelompokkan menjadi tiga, yaitu :

1. Pesaing generik, yaitu pesaing yang menampilkan cara-cara yang berbeda dalam memuaskan keinginan pelanggan. Hal ini dapat dilakukan dengan cara menerapkan standar kualitas layanan yang handal, sehingga pelanggan merasa beda ketika bertransaksi di salah satu bank jika dibandingkan dengan bank yang lain.
2. Pesaing bentuk produk, dapat diartikan menawarkan jenis produk sejenis dengan ragam yang berbeda. Untuk perbankan jenis produk simpanan ada yang berupa tabungan, deposito, giro, asuransi, obligasi, atau kepesertaan modal.

---

<sup>26</sup> Fandy, Tjiptono. 1998. Peranan Desain Kemasan Dalam Dunia Pemasaran. Yogyakarta : Andih.68

3. Pesaing merk, untuk satu jenis produk simpanan dapat dikeluarkan nama yang berbeda sesuai dengan kebutuhannya. BNI memiliki Taplus, Taplus Bisnis, Tapenas, Tapma, dan THI. Sedangkan BRI memiliki Britama dan Simpedes.

### **8. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah dalam Menutup Rekening Tabungan**

Ada empat faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menutup rekening tabungan, yaitu:<sup>27</sup>

- a. Manfaat produk, sangat berkaitan dengan produk perbankan yang dipilih oleh nasabah untuk dapat memenuhi kebutuhannya.
- b. Kualitas pelayanan, untuk perusahaan jasa, kualitas pelayanan sangat mempengaruhi loyalitas nasabah.

Lima dimensi pokok kualitas pelayanan, yaitu :

- 1) Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
  - 2) Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
  - 3) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
  - 4) Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko.
  - 5) Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.
- c. Kekuatan pesaing, kekuatan daya tarik yang dimiliki oleh pesaing dapat menurunkan tingkat loyalitas nasabah pada bank *existing* yang pada

---

<sup>27</sup>Mardalis, Ahmad. 2005. *Meraih Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: Balai Pustaka. hal.

akhirnya akan berpindah ke bank lain. Pesaing dikelompokkan menjadi tiga, yaitu :

- 1) Pesaing generik, yaitu pesaing yang menampilkan cara-cara yang berbeda dalam memuaskan keinginan pelanggan. Hal ini dapat dilakukan dengan cara menerapkan standar kualitas layanan yang handal, sehingga pelanggan merasa beda ketika bertransaksi di salah satu bank jika dibandingkan dengan bank yang lain.
- 2) Pesaing bentuk produk, dapat diartikan menawarkan jenis produk sejenis dengan ragam yang berbeda. Untuk perbankan jenis produk simpanan ada yang berupa tabungan, deposito, giro, asuransi, obligasi, atau kepesertaan modal.
- 3) Pesaing merk, untuk satu jenis produk simpanan dapat dikeluarkan nama yang berbeda sesuai dengan kebutuhannya.

d. Kepuasan Pelanggan, kepuasan pelanggan adalah perasaan suka atau tidak suka seseorang terhadap suatu produk setelah ia membandingkan prestasi produk tersebut dengan harapannya.<sup>28</sup>

e. Kualitas Jasa, pengaruh kualitas terhadap loyalitas bahwa peningkatan kualitas jasa akan memberikan dampak yang baik untuk meningkatkan loyalitas, baik berupa pelayanan ataupun keunggulan produk yang ditawarkan.

f. Citra, citra sebagai "seperangkat keyakinan, ide dan kesan yang dimiliki seseorang terhadap suatu obyek". Kemampuan menjaga loyalitas pelanggan dan relasi bisnis, mempertahankan atau bahkan meluaskan pangsa pasar, memenangkan persaingan dan mempertahankan posisi yang menguntungkan tergantung pada citra produk yang melekat dipikiran pelanggan.<sup>29</sup>

g. Rintangan untuk berubah, faktor lain yang mempengaruhi loyalitas yaitu besar kecilnya rintangan untuk berpindah. Semakin besar rintangan berpindah akan membuat pelanggan menjadi semakin loyal. Rintangan untuk berpindah terdiri dari :

---

<sup>28</sup> *Ibid.* hal. 114

<sup>29</sup> *Ibid.* hal. 116

- Biaya keuangan (*financial cost*)
- Diskon bagi pelanggan yang loyal (*loyal customer discount*)
- Biaya urus niaga (*transactional cost*)
- Biaya sosial (*social cost*)
- Biaya emosional (*emotional cost*)

## B. Penelitian yang Relevan

Beberapa penelitian tentang Keputusan Nasabah Menutup Rekening Tabunganyang sudah pernah dilakukan sebelumnya terdapat pada tabel 2.1 di bawah ini, yaitu :

**Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu**

No	Penelitian	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
1	Anjar Prihantoro	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Menutup Rekening Tabungan Pada Pt Bni Tbk Kantor Layanan Trenggalek	Manfaat tabungan, kualitas pelayanan, kekuatan pesaing dan Keputusan menutup rekening.	Secara parsial masing-masing variable manfaat Tabungan, kualitas pelayanan, dan kekuatan pesaing berpengaruh signifikan. Terhadap keputusan menutup rekening dan variable manfaat tabungan memiliki Pengaruh paling dominan. <sup>30</sup>
2	Danmia Andina	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan	Kualitas Pelayanan, Nilai dan Kepuasan	Variabel kualitas layanan dan nilai masing-masing

<sup>30</sup>Anjar Prihantoro "Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menutup rekening tabungan pada PT. BNI Tbk kantor layanan Trenggalek" dalam Jurnal Perbankan Syariah, vol. 2 no. 1

		Nilai terhadap Kepuasan Nasabah pada Taplus BNI cabang Undip Semarang	Nasabah	berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan penelitian tersebut diambil sebagai rujukan untuk penelitian bahwa kualitas layanan dan nilai mempengaruhi kepuasan nasabah. <sup>31</sup>
3	Eko Sasono	Analisis Faktor-Faktor yang Menentukan Kepuasan Pelanggan dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan Bank Syariah di Jawa Tengah dan D. I. Yogyakarta	variabel penelitian meliputi kualitas layanan, fitur layanan, dan penanganan keluhan	Hasil penelitian menunjukkan variabel kualitas layanan, fitur layanan, dan penanganan keluhan masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.
4	Tax, Brown & Chandrashekar	Customer Evaluations of Service Complaint Experiences:	Kepercayaan, nilai pelanggan dan kepuasan pelanggan.	Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kepercayaan dan nilai pelanggan terhadap perusahaan yang tinggi

<sup>31</sup>Danmia Andina, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai terhadap Kepuasan Nasabah pada Taplus BNI cabang Undip Semarang". (Skripsi, Program Sarjana Universitas Diponegoro Semarang, 2010)

		Implications for Relationship Marketing		akan meningkatkan kepuasan pelanggan. <sup>32</sup>
--	--	---	--	---

Penelitian di atas terdapat perbedaan dengan penelitian yang penulis lakukan yakni variabel independen manfaat produk yaitu ( $X_1$ ), kualitas pelayanan ( $X_2$ ), dan kekuatan pesaing ( $X_3$ ). Pengaruhnya terhadap dependen ( $Y$ ) yaitu keputusan menutup rekening tabungan.

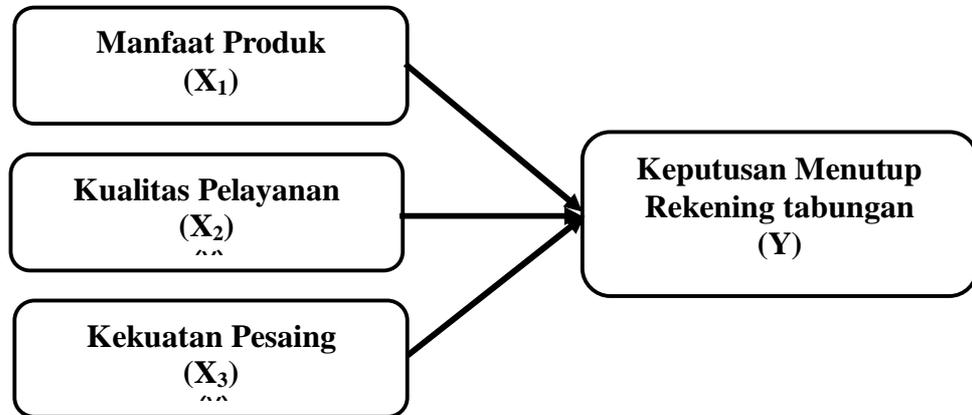
### C. Kerangka Berfikir

Pada penelitian ini terdapat empat variabel, yaitu variabel independen yaitu manfaat produk, kualitas pelayanan dan kekuatan pesaing, serta variabel dependen keputusan nasabah menutup rekening tabungan. Analisis yang dilakukan dalam penelitian ini bertujuan untuk membuktikan adanya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Manfaat produk yang ditawarkan Bank Mandiri Syariah kepada nasabah harus mampu menarik perhatian nasabah agar mempertahankan loyalitasnya kepada Bank Mandiri Syariah sehingga tidak menutup rekeningnya di Bank Mandiri Syariah dan berpindah ke bank lain. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah juga sangat menentukan loyalitas nasabah kepada Bank Mandiri Syariah. Pelayanan yang baik, nyaman dan aman sangat berpengaruh untuk membuat nasabah loyal kepada Bank Mandiri Syariah dan melakukan transaksi secara terus-menerus. Hal ini membuat nasabah tidak berfikir untuk menutup rekeningnya dan melirik kepada bank lain. Di samping itu, kekuatan pesaing juga harus diperhatikan oleh Bank Mandiri Syariah, kekuatan dari pesaing yang mungkin mampu menarik perhatian nasabah dengan menawarkan lebih banyak keuntungan dan kemudahan bagi nasabah tentu akan membuat nasabah tidak loyal kepada Bank Mandiri Syariah. Maka dari itu, Bank Mandiri Syariah harus mampu mempertahankan keunggulan dan kemudahan yang diberikan kepada nasabah,

---

<sup>32</sup>Tax, Brown and Chandrashekar, "Customer Evaluations of Service Complaint Experiences: Implications for Relationship Marketing" dalam Jurnal Marketing, vol. 62 no. 2

bahkan melakukan inovasi agar ketertarikan dan kelayakan nasabah semakin tinggi sehingga nasabah tidak menutup rekening tabungan.



**Gambar 2.2 Kerangka Berfikir Penelitian**

#### **D. Hipotesis**

Hipotesis adalah suatu penjelasan sementara tentang perilaku, fenomena, atau keadaan tertentu yang telah terjadi atau akan terjadi. Hipotesis merupakan pernyataan peneliti tentang hubungan antara variabel-variabel dalam penelitian, serta merupakan pernyataan yang paling spesifik.<sup>33</sup>

Hipotesis berupa pernyataan mengenai konsep yang dapat dinilai benar atau salah jika menunjuk pada suatu fenomena yang diamati dan diuji secara empiris. Fungsi dari hipotesis adalah sebagai pedoman untuk dapat mengarahkan penelitian agar sesuai dengan apayang kita harapkan.<sup>34</sup>

Hipotesis dalam penelitian ini adalah :

H<sub>a</sub> : "Terdapat pengaruh faktor-faktor yang terdiri manfaat produk, kualitas pelayanan dan kekuatan pesaing terhadap keputusan nasabah menutup rekening tabungan pada Bank Mandiri Syariah KCP Padang Bulan Medan."

<sup>33</sup>Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*, (Yogyakarta : Erlangga, 2003), h.48

<sup>34</sup>Ibid. 46



## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang lebih menekankan pada aspek pengukuran secara obyektif terhadap sosial. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitian. Menurut Sugiyono, metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan tujuan untuk mendeskripsikan objek penelitian ataupun hasil penelitian.

Untuk dapat melakukan pengukuran, setiap fenomena sosial yang dijabarkan kedalam beberapa komponen masalah, variabel dan indikator. Setiap variabel yang ditentukan diukur dengan memberikan simbol-simbol angka tersebut, dapat menghasilkan suatu kesimpulan yang berlaku umum didalam suatu parameter.<sup>35</sup>

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

##### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Bank Mandiri Syariah KCP Padang Bulan Medan yang beralamat di Jl. AH Nasution Bank Mandiri Syatiah Mandiri Komplek Metrolink No 21-22 A Medan Johor.

##### **2. Waktu Penelitian**

Penelitian ini penulis rencanakan mulai Desember 2018 – Maret 2019.

---

<sup>35</sup>Nur Ahmadi, M.Si, *Metode Penelitian Ekonomi*, (Medan : UIN Sumatera Utara, 2016), h. 7

**Tabel 3.1**  
**Jadwal Penelitian**

No.	Kegiatan	BULAN															
		Desember 2018				Januari 2019				Februari 2019				Maret 2019			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pengajuan Judul																
2.	Penyusunan Proposal																
3.	Bimbingan Proposal																
4.	Seminar Proposal																
5.	Pengumpulan Data																
6.	Bimbingan Skripsi																
7.	Sidang Skripsi																

### C. Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel

#### a. Populasi

Sugiyono berpendapat bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>36</sup> Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan populasi adalah kumpulan dari keseluruhan pengukuran, objek, atau individu yang sedang dikaji. Jadi, pengertian populasi dalam statistic tidak terbatas pada sekelompok atau kumpulan orang-orang namun mengacu pada seluruh ukuran, hitungan atau kualitas yang menjadi fokus perhatian suatu kajian. Populasi dalam penelitian ini nasabah yang menutup rekening tabungan dan yang masih aktif di Bank Mandiri

<sup>36</sup>Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung, Alfabeta, 2013), h. 90

Syariah KCP Padang Bulan Medan sampai periode Desember 2018 yang berjumlah 50 orang.

### **b. Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.<sup>37</sup> Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pengambilan sampel bertujuan dalam hal ini ketersediaan data penelitian. Jadi sampel penelitian ini adalah 35 nasabah yang telah menutup buku rekening dan nasabah yang masih aktif di Bank Mandiri Syariah KCP Padang Bulan Medan.

### **c. Teknik Penarikan Sampel**

Teknik pengambilan sampelnya menggunakan *accidental sampling*. Hal ini karena data nasabah adalah termasuk data yang rahasia, bank tidak dibenarkan memberikan data nasabah tersebut.

## **D. Variabel Penelitian**

Penelitian ini menggunakan dua jenis variabel, yaitu variabel bebas dan variabel terikat.

### **1. Variabel Bebas**

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjelaskan variabel yang lain. Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu manfaat produk, kualitas pelayanan, dan kekuatan pesaing.

### **2. Variabel Terikat**

Variabel dependen sering disebut variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas<sup>38</sup>. Adapun yang menjadi variabel terikat dalam penelitian ini adalah keputusan nasabah menutup rekening tabungan.

## **E. Definisi Operasional**

Definisi operasional variabel adalah penjelasan mengenai cara-cara tertentu yang digunakan oleh peneliti untuk mengukur (mengoperasionalkan) *construt* menjadi variabel penelitian yang dapat dituju. Sehingga memungkinkan

---

<sup>37</sup>Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D", (Bandung: CV. Alfabeta, 2016), h. 80

<sup>38</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, h. 59

peneliti yang lain untuk melakukan replikasi (pengulangan) pengukuran dengan cara yang sama, atau mencoba mengembangkan cara pengukuran yang lebih baik.<sup>39</sup> Definisi operasional dalam penelitian ini adalah :

a. Manfaat Produk ( $X_1$ )

Manfaat Produk yaitu kegunaan rekening tabungan bagi nasabah sebagai sarana mencukupi kebutuhan transaksi finansialnya. Sehingga pada saat nasabah sudah tidak memerlukan lagi, maka rekening tabungan tersebut akan ditutup.

b. Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )

Kualitas Pelayanan yaitu kualitas teknis dan kualitas fungsional dari sebuah bisnis di bidang jasa.

c. Kekuatan Pesaing ( $X_3$ )

Kekuatan pesaing yaitu kekuatan atau daya tarik yang dimiliki oleh pesaing sehingga mempengaruhi nasabah untuk berpindah ke bank lain.

## F. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik dan instrumen:

### 1. Angket

Angket merupakan teknik pengumpulan dengan menyerahkan atau mengirimkan daftar pernyataan yang diisi sendiri oleh responden. Angket dalam penelitian ini disebarkan langsung kepada nasabah BankMandiri Syariah KCP Padang Bulan Medan Sumatera Utara.

Angket penelitian ini menggunakan pilihan jawaban dengan menggunakan *Skala Likert*. *Skala Likert* merupakan lima pilihan jawaban dari sangat tidak setuju sampai pada sangat setuju yang merupakan sikap atau persepsi seseorang atas suatu kejadian atau pertanyaan yang diberikan dalam bentuk angket.

---

<sup>39</sup>Husein Umar, *Metode Riset Bisnis Panduan Mahasiswa Untuk Melakukan Riset Dilengkapi Contoh Proposal dan Hasil Riset Bidang Manajemen dan Akuntansi*, (Jakarta:Gramedia Pustaka Utama, Cet. Ke 2 ), h. 233

Bobot penilaian angka angket *Skala Likert* yang dipergunakan untuk menjawab bagian pertanyaan penelitian memilikilima kategori yaitu:

1. Sangat setuju = diberi bobot 5
2. Setuju = diberi bobot 4
3. Nertal = diberi bobot 3
4. Tidak setuju = diberi bobot 2
5. Sangat tidak setuju = diberi bobot 1

## 2. Studi Dokumen

Studi Dokumen adalah mempelajari data-data yang ada didalam perusahaan yang berhubungan dengan penelitian ini sebagai pelengkap dari data sekunder.

## G. Instrumen Penelitian

Instrumen Penelitian dalam penelitian ini menggunakan angket. Dibawah ini tabel instrumen penelitian menggunakan angket :

**Tabel 3.2 Indikator Angket**

No	Variabel	Indikator	Nomor Butir Pernyataan
1	Manfaat Produk (X <sub>1</sub> )	1. Produk yang ditawarkan dapat memenuhi kebutuhan finansial	1
		2. Promosi produk secara berkala dan disampaikan dengan baik kepada nasabah	2
		3. Biaya administrasi yang dikeluarkan terjangkau	3
2	Kualitas Pelayanan (X <sub>2</sub> )	4. Pihak bank menyelesaikan pelayanan tepat waktu	4
		5. Karyawan bank selalu bersikap ramah dan tersenyum	5
		6. Karyawan menghormati kepercayaan nasabah untuk menyimpan dananya di bank	6
		7. Karyawan selalu memenuhi pelayanan yang dijanjikan	7
3	Kekuatan pesaing (X <sub>3</sub> )	8. Tersedia ATM Center di berbagai lokasi	8
		9. Kenyamanan dalam melakukan	9

		transaksi 10. Variasi produk yang lebih sesuai dengan keinginan nasabah	10
4	Keputusan Nasabah untuk menutup rekening (Y)	1. Produk yang ditawarkan bank kurang memenuhi kebutuhan nasabah 2. Ketetapan waktu dalam menyelesaikan keluhan nasabah kurang dilakukan sepenuhnya 3. Lambatnya sistem pencairan kredit yang ada di Bank Mandiri Syariah 4. Tingginya biaya administrasi 5. Lokasi bank yang tidak terlalu banyak 6. Promosi di bank lain jauh lebih menarik 7. Pelayanan bank yang kurang maksimal 8. Pegawai bank yang kurang menunjukkan pelayanan prima kepada nasabah 9. Pembaharuan produk yang dilakukan kurang memenuhi kebutuhan nasabah 10. Jam istirahat pegawai yang terlalu lama	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

## H. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh berupa data kuantitatif. Sebelum diolah dan dianalisa, data terlebih dahulu dikelompokkan berdasarkan analisis yang mempengaruhi keputusan nasabah menutup rekening tabungan pada Bank Mandiri Syariah KCP Padang Bulan Medan. Setelah diolah maka dianalisis dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Analisis ini dilakukan dengan tahapan sebagai berikut:

### 1. Uji Validitas dan Reliabilitas

#### a. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Jika validitas tinggi, maka data yang ada akan menunjukkan tidak adanya penyimpangan. Rumus yang akan digunakan untuk validitas adalah:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi X dan Y

N = Jumlah Responden

X = Skor tiap item

Y = Skor total

Validitas data diukur dengan membandingkan  $r$  hitung dengan  $r$  tabel ( $r$  product moment). Jika  $r$  hitung  $> r$  tabel, dan nilai positif maka butir atau pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

## b. Uji Reliabilitas

Realibilitas (keandalan) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab konstruk-konstruk pertanyaan dalam suatu kuesioner. Realibilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Cronbach alpha*  $> 60$ .

Rumus Cronbach alpha sebagai berikut :

$$r_{II} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma^2} \right]$$

Keterangan :

$r_{II}$  = Realibilitas instument

K = Jumlah kuesioner

$\sum \sigma b^2$  = Jumlah varian butir

$\sigma^2$  = Varian total

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas data menjadi persyarat pokok dalam analisis parametrik seperti kolerasi. Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data normal atau tidak, dan berdampak pada uji-t.data dinyatakan normal jika signifikan lebih besar dari 0,05.

### **b. Uji Regresi Sederhana**

Analisis Regresi Sederhana adalah sebuah metode pendekatan untuk pemodelan hubungan antara satu variabel dependen dan satu variabel independen. Dalam model regresi, variabel independen menerangkan variabel dependennya. Dalam analisis regresi sederhana, hubungan antara variabel bersifat linier, dimana perubahan pada variabel X akan diikuti oleh perubahan pada variabel Y secara tetap. Sementara pada hubungan non linier, perubahan variabel X tidak diikuti dengan perubahan variabel y secara proporsional. seperti pada model kuadratik, perubahan x diikuti oleh kuadrat dari variabel x. Hubungan demikian tidak bersifat linier. Secara matematis model analisis regresi linier sederhana dapat digambarkan sebagai berikut:

$$Y = A + BX + e$$

Y adalah variabel dependen atau respon

A adalah intercept atau konstanta

## **3. Uji Hipotesis**

### **a. Uji Simultan (Uji F)**

Uji F bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas yang digunakan dalam model regresi secara simultan yang mampu menjelaskan variabel terikatnya. Kriteria keputusannya sebagai berikut:

1. Apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $F_{statistik} < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.
2. Apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  atau  $F_{statistik} > 0,05$  maka  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima, berarti tidak ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

### **b. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Bertujuan untuk mengetahui kekuatan variabel bebas (independent variabel) menjelaskan variabel terikat (dependent variabel ). Dengan kata lain, koefisien determinasi dilakukan untuk melihat seberapa besar kemampuan

variabel independen secara bersama mampu member penjelasan terhadap variabel dependen.

Adapun rumus koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

$$\mathbf{D = r^2 \times 100\%}$$

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Instansi

##### 1. Sejarah Bank Mandiri Syariah

PT. Bank Mandiri (persero) pertama kali berdiri pada tanggal 31 Juli 1999. Krisis ekonomi dan moneter terjadi pada tahun 1997-1998, PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP), PT Bank Dagang Negara, dan PT Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis tersebut. BSB berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya *merger* dengan beberapa Bank lain serta mengundang investor asing. Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (*merger*) empat Bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu Bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero). Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk sebagai pemilik mayoritas baru BSB.<sup>40</sup>

Lahirnya Undang-Undang No.10 Tahun 1988, tentang perubahan atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, pada bulan November 1998 telah member peluang yang sangat baik bagi tumbuhnya bank-bank syariah di Indonesia. Undang-Undang tersebut memungkinkan bank beroperasi sepenuhnya secara syariah atau membuka cabang khusus syariah.<sup>41</sup>

Sebagai tindak lanjut dari keputusan *merger*, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang memberi peluang Bank Umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*). Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Dengan melakukan penggabungan

---

<sup>40</sup> Dokumentasi PT. Bank Syariah Mandiri KCP Padang Bulan

<sup>41</sup> Ibid h.34

(*merger*) dengan beberapa bank dan mengundang *investor* asing. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999.<sup>42</sup>

Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi Bank Umum Syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI\No.1/24/KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420H atau tanggal 1 November 1999.<sup>43</sup>

PT Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. BSM hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik. PT Bank Syariah Mandiri kini memiliki 669 outlet terdiri dari 125 Kantor Cabang, 406 Kantor Cabang Pembantu (KCP), 38 Kantor Kas, 15 Konter Layanan Syariah, dan 85 Payment Point. BSM dilengkapi layanan berbasis e-channel seperti BSM Mobile Banking GPRS dan BSM Net banking serta fasilitas ATM yang terkoneksi dengan bank induk.<sup>44</sup>

## **2. Sejarah Bank Mandiri Syariah KCP Padang Bulan**

Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Daerah Padang Bulan pertama kali didirikan pada tanggal 18 Oktober 2011. Beralamat di jalan A.H. Nasution, Komplek Metrolink No.20-21, Medan Johor, Sumatera Utara. Pertama kali dipimpin oleh seorang wanita bernama Aniya Labaikka dengan modal dasar

---

<sup>42</sup> [www.syariahamandiri.co.id](http://www.syariahamandiri.co.id) (diakses pada tanggal 6 Maret 2019)

<sup>43</sup> Ibid h. 40

<sup>44</sup> Ibid h.41

sebesar Rp. 2.500.000.000.000,-. Memiliki kantor layanan sebanyak 765 dan 996 unit ATM (Per Desember 2016) dan dengan jumlah karyawan 20 orang.<sup>45</sup>

Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Daerah Padang Bulan hadir dengan tujuan yaitu tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. BSM hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.<sup>46</sup>

Pada tahun 2008 sebagaimana telah disebutkan, Pemerintahan Indonesia telah mengumumkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.<sup>47</sup> Dalam Pasal 2 undang-undang dimaksud disebutkan bahwa Perbankan Syariah dalam melakukan kegiatan usahanya berasaskan Prinsip Syariah, demokrasi ekonomi, dan prinsip kehati-hatian. Kemudian dalam Pasal 3 disebutkan bahwa Perbankan Syariah bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan dan pemerataan kesejahteraan rakyat.

Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Daerah Padang Bulan melakukan usahanya dengan memakai sistem bagi hasil (*profit and loss sharing*) ketika pemilik modal (*surplus spending unit*) bekerja sama dengan perusahaan (*deficit spending unit*) untuk melakukan kegiatan usaha. Apabila kegiatan usaha menghasilkan, keuntungan dibagi berdua, dan apabila kegiatan usaha menderita kerugian, kerugian ditanggung bersama. Sistem bagi hasil menjamin adanya keadilan dan tidak ada pihak yang tereksplotasi (didzalimin). Sistem bagi hasil dapat berbentuk *musyarakah* atau *mudharabah* dengan berbagai variasinya.<sup>48</sup>

### **3. Visi dan Misi Bank Mandiri Syariah**

#### **a. Visi**

Menjadi Bank Syariah Terdepan dan Modern.

---

<sup>45</sup>Dokumentasi PT. Bank Syariah Mandiri KCP Padang Bulan

<sup>46</sup>Ibid

<sup>47</sup>Khotibul Umam & Setiawan Budi Utomo. *Perbankan Syariah: Dasar-dasar dan Dinamika Perkembangannya di Indonesia*. -Ed.1.-Cet.2. Jakarta: Rajawali Pers. 2017, hlm-30

<sup>48</sup>Dokumentasi PT. Bank Syariah Mandiri KCP Padang Bulan

b. Misi

Untuk menjadi Bank Syariah yang terdepan dan modern, Bank Syariah Mandiri memiliki misi sebagai berikut:

1. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan yang berkesinambungan.
2. Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
3. Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
4. Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
5. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
6. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkung.<sup>49</sup>

#### 4. Makna Logo Bank Syariah Mandiri



**Gambar 4.1 Logo Bank Syariah Mandiri**

Pada tahun 2009 terjadi perubahan sedikit logo pada Bank Syariah Mandiri, hal ini mencerminkan transformasi semangat dan kesiapan untuk meraih masa depan yang lebih baik gemilang. Adapun perubahan ini menjadikan logo tersebut lebih memiliki makna yang dalam. Dari penggunaan warna positif-negatif. Positif digunakan pada warna belakang yang terang dan cerah. Sedangkan negatif pada warna latar belakang yang redup atau cerah. Adapun arti atau makna yang terdapat pada logo BSM diantaranya :<sup>50</sup>

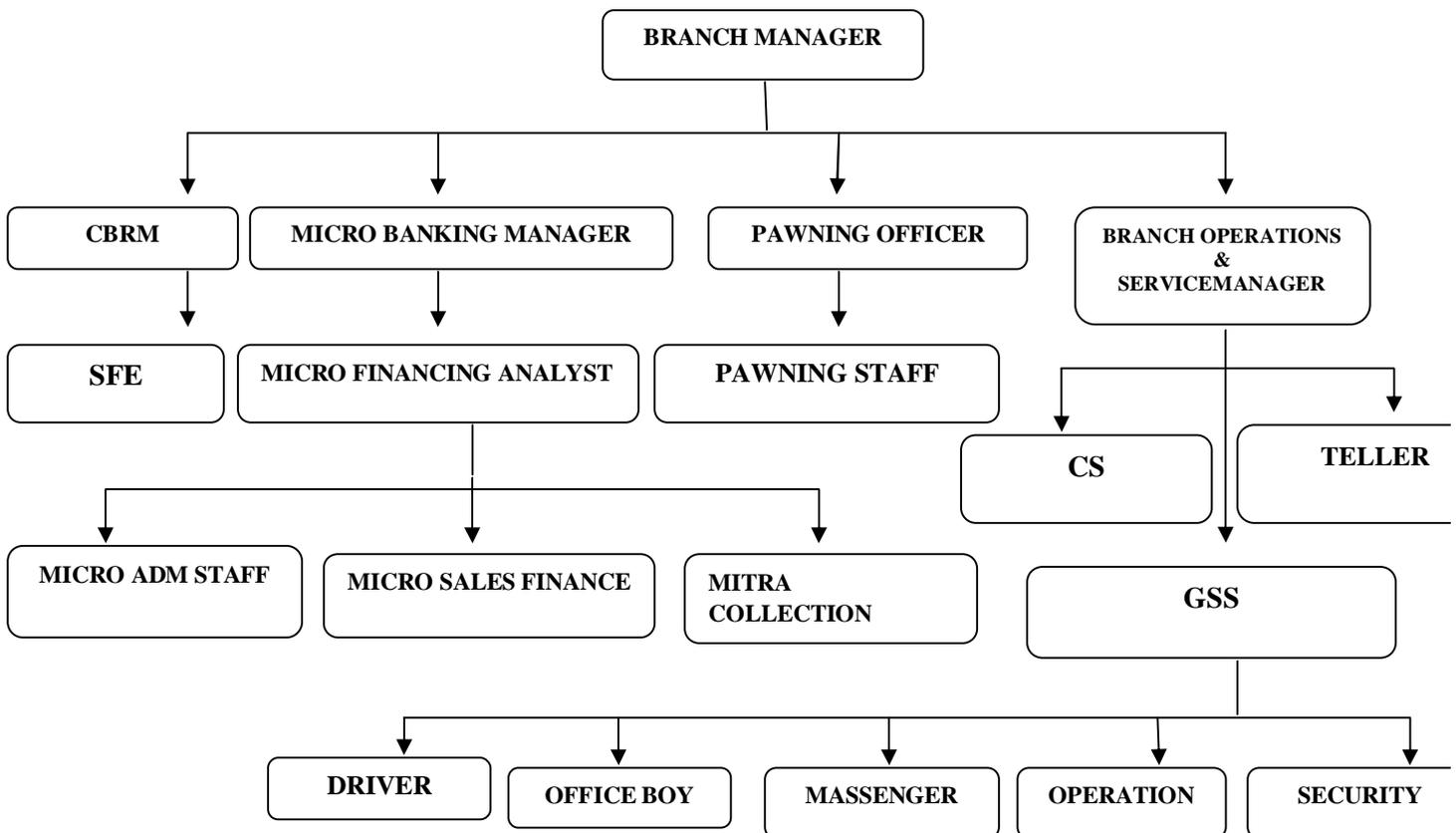
1. Penggunaan huruf kecil memiliki pengertian BSM merupakan bank yang ramah, rendah hati dan memiliki aspirasi untuk semakin dekat dengan nasabah dan tetap bersikap membumi.

<sup>49</sup> Ibid h.43

<sup>50</sup> Dokumentasi PT. Bank Syariah Mandiri KCP Padang Bulan

2. Lambang logo divisualkan dalam bentuk gelombang berwarna emas yang merupakan lambang kemakmuran yang dicita-citakan pada nasabah yang mau bermitra dengan BSM.
3. Posisi lambang logo diatas huruf logo melambangkan sikap progresif menuju kemakmura.<sup>51</sup>

## 5. Struktur Organisasi



**Gambar 4.2 Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KCP Padang  
Bulan**

<sup>51</sup> Ibid h.44

## **B. Deskripsi Karakteristik Responden**

### **1. Deskripsi Hasil Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, penulis melakukan pengolahan data dalam bentuk angket yang terdiri dari 10 pernyataan untuk variabel X dan 10 pernyataan untuk variabel Y, dimana yang terjadi variabel X yaitu manfaat Produk, kualitas pelayanan dan kekuatan pesaing serta variabel Y adalah keputusan nasabah menutup rekening tabungan. Angket yang disebarakan ini diberikan kepada 35 orang responden sebagai sampel penelitian dan dengan menggunakan *skala likert* berbentuk tabel *checklist*.

### **2. Karakteristik Responden**

Berdasarkan hasil pengumpulan data yang diperoleh melalui kuesioner yang diberikan kepada nasabah pada PT. Bank Mandiri Syariah KCP Padang Bulan, maka dapat diketahui karakteristik setiap responden. Deskripsi karakteristik responden adalah menguraikan atau memberikan gambaran mengenai identitas responden dalam penelitian ini. Sebab dengan menguraikan karakteristik responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini akan dapat diketahui identitas responden secara terperinci. Oleh karena itulah deskripsi karakteristik responden dalam penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi beberapa kelompok jenis kelamin responden, usia responden, pendidikan responden, dan lama bekerja responden.

Dalam pelaksanaan penelitian ini, diterapkan sebesar 35 orang responden. Dari 35 kuesioner yang dibagikan kepada responden semua kuesioner ini dikembalikan dan diolah lebih lanjut.

#### **a. Berdasarkan Jenis Kelamin**

Data yang diperoleh dari angket akan disajikan dalam bentuk kuantitatif dengan responden sebanyak 35 orang. Adapun dari ke 35 responden tersebut identifikasi datanya disajikan pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.1**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki – laki	12	34.3	34.3	34.3
Perempuan	23	65.7	65.7	100.0
Total	35	100.0	100.0	

Dari tabel 4.1 di atas dapat diketahui bahwa responden berjenis kelamin laki- laki sebanyak 12 orang atau 34,3% dan perempuan sebanyak 23 orang atau 65,7%.

**b. Berdasarkan Usia**

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa dari sampel yang berjumlah 35 orang, dapat diperoleh gambaran tentang usia masing- masing responden yang datanya disajikan pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
31 - 40 Tahun	21	60.0	60.0	60.0
41 - 50 Tahun	14	40.0	40.0	100.0
Total	35	100.0	100.0	

Dari tabel 4.2 dapat diketahui bahwa responden berusia 31- 40 tahun sebanyak 21 orang atau 60,0% dan responden usia 41 – 50 tahun sebanyak 14 orang atau 40,0%.

**c. Berdasarkan Pendidikan**

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa dari sampel yang berjumlah 35 orang, dapat diperoleh gambaran tentang pendidikan masing- masing responden yang datanya disajikan pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Curmulative Percent
SMA/ Sederajat	10	28,6	28,6	28.6
D3	7	20.0	20.0	48.6
S1	18	51.4	51.4	100.0
Total	35	100.0	100.0	

Dari tabel 4.3 dapat diketahui bahwa responden berpendidikan SMA/ Sederajat sebanyak 10 orang atau 28,6%, responden berpendidikan D3 sebanyak 7 orang atau 20,0%, dan responden berpendidikan S1 sebanyak 18 orang atau 51,4%.

**d. Berdasarkan Lama Bekerja**

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa dari sampel yang berjumlah 35 orang, dapat diperoleh gambaran tentang lama bekerja masing-masing responden yang datanya disajikan pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.4**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 - 5 Tahun	25	71.4	71.4	71.4
5 - 10 Tahun	10	28.6	28.6	100.0
Total	35	100.0	100.0	

Dari tabel 4.4 dapat diketahui bahwa responden lama bekerja 1 - 5 tahun sebanyak 25 orang atau 71,4%, dan responden lama bekerja 5 – 10 tahun sebanyak 10 orang atau 28,6%.

### C. Penyajian Data

#### 1. Variabel X

Variabel X yang terdiri dari manfaat produk, kualitas pelayanan dan kekuatan pesaing. Dari variabel tersebut dengan demikian ada 10 item pernyataan yang diajukan yaitu:

1. Produk yang ditawarkan dapat memenuhi kebutuhan finansial
2. Promosi produk secara berkala dan disampaikan dengan baik kepada nasabah
3. Biaya administrasi yang dikeluarkan terjangkau
4. Pihak bank menyelesaikan pelayanan tepat waktu
5. Karyawan bank selalu bersikap ramah dan tersenyum
6. Karyawan menghormati kepercayaan nasabah untuk menyimpan dananya di bank
7. Karyawan selalu memenuhi pelayanan yang dijanjikan
8. Tersedia ATM Center diberbagai lokasi
9. Kenyamanan dalam melakukan transaksi
10. Variasi produk yang lebih sesuai dengan keinginan nasabah

**Tabel 4.5**  
**Skor Angket Untuk Variabel X**

No Pernyataan	Alternative Jawaban											
	SS		S		R		TS		STS		Jumlah	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	2	5,7	5	14,3	10	28,8	18	51,2	0	0	35	100
2	5	14,3	13	37,2	12	34,2	5	14,3	0	0	35	100
3	0	0	3	8,6	5	14,3	23	65,7	4	11,4	35	100
4	0	0	3	8,6	13	37,2	19	54,2	0	0	35	100
5	6	17,0	13	37,2	13	37,2	3	8,6	0	0	35	100
6	7	20,0	23	65,7	5	14,3	0	0	0	0	35	100
7	0	0	5	14,3	16	45,7	12	34,2	2	5,7	35	100
8	0	0	0	0	4	11,4	27	77,1	4	11,4	35	100
9	0	0	7	20,0	14	40,0	14	40,0	0	0	35	100
10	0	0	5	14,3	28	80,0	2	5,7	0	0	35	100

Sumber: Hasil pengolahan data jawaban kuesioner (2019)

Dari tabel 4.5 di atas dapat diketahui jawaban responden dengan beberapa penjelasan pernyataan sebagai berikut:

1. Butir pernyataan 1, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 2 orang (5,7%), setuju sebanyak 5 orang (14,3%), ragu sebanyak 10 orang (28,8%), tidak setuju sebanyak 18 orang (51,2%), dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.
2. Butir pernyataan 2, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 5 orang (14,3%), setuju sebanyak 13 orang (37,2%), ragu sebanyak 12 orang (34,2%), tidak setuju sebanyak 5 orang (14,3%), dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.
3. Butir pernyataan 3, responden yang menyatakan setuju sebanyak 3 orang (8,6%), ragu sebanyak 5 orang (14,3%), tidak setuju sebanyak 23 orang (65,7%), sangat tidak setuju sebanyak 4 orang (11,4%), dan tidak ada responden yang menyatakan sangat setuju.
4. Butir pernyataan 4, responden yang menyatakan setuju sebanyak 3 orang (8,6%), ragu sebanyak 13 orang (37,2%), tidak setuju sebanyak 19 orang (52,4%), dan tidak ada responden yang menyatakan sangat setuju dan sangat tidak setuju.
5. Butir pernyataan 5, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 6 orang (17,0%), setuju sebanyak 13 orang (37,2%), ragu sebanyak 13 orang (37,2%), tidak setuju sebanyak 3 orang (8,6%), dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.
6. Butir pernyataan 6, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 7 orang (20,0%), setuju sebanyak 23 orang (65,7%), ragu sebanyak 5 orang (14,3%), dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju.
7. Butir pernyataan 7, responden yang menyatakan setuju sebanyak 5 orang (14,3%), ragu sebanyak 16 orang (45,7%), tidak setuju sebanyak 12 orang (34,2%), sangat tidak setuju sebanyak 2 orang (5,7%), dan tidak ada responden yang menyatakan sangat setuju.
8. Butir pernyataan 8, responden yang menyatakan ragu sebanyak 4 orang (11,4%), tidak setuju sebanyak 27 orang (77,1%), sangat tidak

setuju sebanyak 4 orang (11,4%), dan tidak ada responden yang menyatakan sangat setuju dan setuju.

9. Butir pernyataan 9, responden yang menyatakan setuju sebanyak 7 orang (20,0%), ragu sebanyak 14 orang (40,0%), tidak setuju sebanyak 14 orang (40,0%), dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju dan sangat setuju.

10. Butir pernyataan 10, responden yang menyatakan setuju sebanyak 5 orang (14,3%), ragu sebanyak 28 orang (80,0%), tidak setuju sebanyak 2 orang (5,7%), dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju dan sangat setuju.

## **2. Variabel Y**

Variabel keputusan nasabah menutup rekening terdapat 10 item pernyataan untuk variabel keputusan nasabah menutup rekening yaitu :

2. Produk yang ditawarkan bank kurang memenuhi kebutuhan nasabah
3. Ketetapan waktu dalam menyelesaikan keluhan nasabah kurang dilakukan sepenuhnya
4. Lambatnya sistem pencairan kredit yang ada di Bank Mandiri Syariah
5. Tingginya biaya administrasi
6. Lokasi bank yang tidak terlalu banyak
7. Promosi di bank lain jauh lebih menarik
8. Pelayanan bank yang kurang maksimal
9. Pegawai bank yang kurang menunjukkan pelayanan prima kepada nasabah
10. Pembaharuan produk yang dilakukan kurang memenuhi kebutuhan nasabah
11. Jam istirahat pegawai yang terlalu lama

**Tabel 4.6**  
**Skor Angket Untuk Variabel Keputusan Nasabah Menutup Rekening**

Alternative Jawaban												
No Pernyataan	SS		S		R		TS		STS		Jumlah	
	N	%	N	%	N	%	n	%	N	%	N	%
1	0	0,00	3	8,57	12	34,28	16	45,71	4	11,42	35	100,00
2	6	17,14	18	51,42	9	25,71	2	5,71	0	0,00	35	100,00
3	1	2,85	8	22,85	23	56,71	3	8,57	0	0,00	35	100,00
4	14	40,00	16	45,71	3	8,57	2	5,71	0	0,00	35	100,00
5	10	28,57	12	34,28	6	17,14	7	20,00	0	0,00	35	100,00
6	6	17,14	15	42,85	12	34,28	2	5,71	0	0,00	35	100,00
7	4	11,42	17	48,57	8	22,85	6	17,14	0	0,00	35	100,00
8	0	0,00	5	14,28	23	65,71	5	14,28	2	5,71	35	100,00
9	0	0,00	2	5,71	31	88,57	2	5,71	0	0,00	35	100,00
10	4	11,42	11	31,42	16	45,71	4	11,42	0	0,00	35	100,00

Dari tabel 4.6 di atas dapat diketahui jawaban responden dengan beberapa penjelasan pernyataan berikut ini:

- a. Butir pernyataan 1, responden yang menyatakan setuju sebanyak 3 orang (8,57%), ragu sebanyak 12 orang (34,28%), tidak setuju sebanyak 16 orang (45,71%), sangat tidak setuju sebanyak 4 orang (11,42%), dan tidak ada responden yang menyatakan sangat setuju.
- b. Butir pernyataan 2, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 6 orang (17,14%), setuju sebanyak 18 orang (51,42%), ragu sebanyak 9 orang (25,71%), tidak setuju sebanyak 2 orang (5,71%) dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.
- c. Butir pernyataan 3, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 1 orang (2,85%), setuju sebanyak 8 orang (22,85%), ragu sebanyak 23

orang (56,71%), tidak setuju sebanyak 3 orang (8,57%), dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

- d. Butir pernyataan 4, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 14 orang (40,0%), setuju sebanyak 16 orang (45,71%), ragu sebanyak 3 orang (8,57%), tidak setuju sebanyak 2 orang (5,71%), dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju.
- e. Butir pernyataan 5, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 10 orang (28,57%), setuju sebanyak 12 orang (34,28%), ragu sebanyak 6 orang (17,14%), tidak setuju sebanyak 7 orang (20,0%), dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.
- f. Butir pernyataan 6, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 6 orang (17,14%), setuju sebanyak 15 orang (42,85%), ragu sebanyak 12 orang (34,28%), tidak setuju sebanyak 2 orang (5,71%), dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.
- g. Butir pernyataan 7, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 4 orang (11,42%), setuju sebanyak 17 orang (48,57%), ragu sebanyak 8 orang (22,85%), tidak setuju sebanyak 6 orang (17,14%), dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.
- h. Butir pernyataan 8, responden yang menyatakan setuju sebanyak 5 orang (14,28%), ragu sebanyak 23 orang (65,71%), tidak setuju sebanyak 5 orang (14,28%), sangat tidak setuju sebanyak 2 orang (5,71%), dan tidak ada responden yang menyatakan sangat setuju.
- i. Butir pernyataan 9, responden yang menyatakan setuju sebanyak 2 orang (5,71%), ragu sebanyak 31 orang (88,57%), tidak setuju sebanyak 2 orang (5,71%), dan tidak ada responden yang menyatakan sangat setuju dan sangat tidak setuju.
- j. Butir pernyataan 10, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 4 orang (11,42%), setuju sebanyak 11 orang (31,42%), ragu sebanyak 16 orang (45,71%), tidak setuju sebanyak 4 orang (11,42%), dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

## D. Analisis Data

### 1. Uji Intrumen Penelitian

#### a. Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui ketepatan dan kelayakan setiap butir angket yang diajukan, sehingga suatu variabel dapat diidentifikasi. Alat ukur yang digunakan dalam pengujian validitas suatu angket atau kuesioner adalah angka hasil korelasi antara skor angket dengan skor keseluruhan responden terhadap informasi dalam kuesioner. Ukuran valid tidaknya suatu pernyataan dapat dilihat dari output SPSS versi 20 berupa nilai item total statistik masing-masing butir angket.

Suatu butir angket dinyatakan valid apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Nilai  $r_{tabel}$  untuk uji dua arah pada taraf kepercayaan 95% atau signifikansi 5% ( $p=0,05$ ) dapat dicari berdasarkan jumlah responden atau N. Oleh karena  $N=35$ , maka derajat bebasnya adalah  $N-2=35-2=33$ . Nilai  $r_{tabel}$  dua arah pada  $df=33$  dan  $p=0,05$  adalah 0,333. Hasil output SPSS yang diperoleh untuk uji validitas dari variabel X dan Y pada Bank BRI Mandiri Syariah KCP Padang Bulan dapat dilihat dibawah ini:

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Validitas Variabel X**

No Butir	Pearson Correlation ( $r_{hitung}$ )	$r_{tabel}$ ( $\alpha = 5\%$ )	Hasil Validitas
1	0,438	0,333	Valid
2	0,655	0,333	Valid
3	0,476	0,333	Valid
4	0,627	0,333	Valid
5	0,554	0,333	Valid
6	0,342	0,333	Valid
7	0,654	0,333	Valid
8	0,531	0,333	Valid
9	0,342	0,333	Valid
10	0,782	0,333	Valid

Sumber: hasil Pengolahan Data SPSS, (diolah) 2018

Berdasarkan tabel 4.7 diatas, hasil pengolahan data variabel manfaat produk, kualitas layanan dan kekuatan pesaing menggunakan bantuan SPSS, menunjukkan bahwa seluruh *pearson correlation* memiliki nilai lebih besar dari  $r_{tabel}$  artinya seluruh pernyataan tersebut bersifat valid. Seluruh pernyataan tersebut dapat dijadikan alat ukur yang valid dalam analisis berikutnya.

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Y**

No Butir	Pearson Correlation ( $r_{hitung}$ )	$r_{tabel}$ ( $\alpha = 5\%$ )	Hasil Validitas
1	0,452	0,333	Valid
2	0,362	0,333	Valid
3	0,671	0,333	Valid
4	0,658	0,333	Valid
5	0,435	0,333	Valid
6	0,657	0,333	Valid
7	0,433	0,333	Valid
8	0,523	0,333	Valid
9	0,431	0,333	Valid
10	0,650	0,333	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, (diolah) 2019

Berdasarkan tabel 4.8 diatas, hasil pengolahan data variabel keputusan nasabah menutup rekening menggunakan bantuan SPSS, menunjukkan bahwa seluruh *pearson correlation* memiliki nilai lebih besar dari  $r_{tabel}$  artinya seluruh pernyataan tersebut bersifat valid. Seluruh pernyataan tersebut dapat dijadikan alat ukur yang valid dalam analisis berikutnya.

#### **b. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas dilakukan untuk melihat kestabilan dan konsistensi dari responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan pernyataan yang disusun dalam suatu bentuk angket. Hasil uji ini akan mencerminkan dapat atau tidaknya

suatu instrumen penelitian dipercaya, berdasarkan tingkat ketepatan dan kemantapan suatu alat ukur.

Standar yang digunakan dalam menentukan reliabel atau tidak reliabelnya suatu instrumen penelitian, salah satunya dengan melihat perbandingan antara nilai  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  pada taraf kepercayaan 95% (signifikansi 5%). Jika pengujian dilakukan dengan metode *Alpha Cronbach* maka  $r_{hitung}$  maka akan diwakili oleh nilai *Alpha*. Suatu angket atau kuesioner dapat dikatakan handal (*reliabel*) apabila memiliki kehandalan atau *Alpha* sebesar 0,6 atau lebih. Nilai *Alpha* yang semakin mendekati 1 menunjukkan semakin tinggi konsistensi internal reliabilitasnya.

Adapun tingkat reliabilitas pertanyaan variabel X dan variabel Y pada Bank Mandiri Syariah KCP Padang Bulan berdasarkan hasil olahan data SPSS dapat dilihat tabel dibawah ini.

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

No	Variabel	Cronbach Alpha ( $\alpha$ )	Nilai Alpha	Hasil Reliabilitas
1	Manfaat Produk, Kualitas Pelayanandan Kekuatan Pesaing (X)	0.606	0,6	Reliabel
2	Keputusan Nasabah Menutup Rekening (Y)	0.608	0,6	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, 2018

Dari hasil output *reliability Statistic* di atas diperoleh nilai *Alpha Cronbach* sebesar 0,606 dengan jumlah pernyataan 10 item. Nilai  $r_{tabel}$  pada taraf kepercayaan 95% (signifikansi 5%) dengan jumlah responden  $N=35$  dan  $df=N-2=35-2=33$  adalah 0,333. Dengan demikian, untuk variabel manfaat produk, kualitas pelayanan dan kekuatan pesaing (X) nilai *Alpha Cronbach*  $0,606 > 0,333$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa angket reliabel. Reliabilitas ini juga ditunjukkan dengan nilai *Alpha Cronbach* sebesar lebih dari 0,6 sehingga dapat

disimpulkan bahwa alat ukur penelitian reliabel (handal). Sedangkan untuk variabel keputusan nasabah menutup rekening (y) nilai *Alpha Cronbach*  $0,608 > 0,333$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa angket reliabel.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang disajikan untuk dianalisis lebih lanjut berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik hendaknya berdistribusi normal atau mendekati normal. Mendeteksi apakah data berdistribusi normal atau tidak dapat diketahui dengan menggambarkan penyebaran data melalui sebuah grafik. Jika data menyebar disekitar diagonal dan mengikuti arah garis diagonalnya, model regresi memenuhi asumsi normalitas. Untuk pengujian normalitas data, dalam penelitian ini hanya akan dideteksi melalui analisis grafik yang dihasilkan melalui perhitungan regresi dan SPSS 20. Hasil uji normalitas data dapat dilihat pada tabel berikut ini:

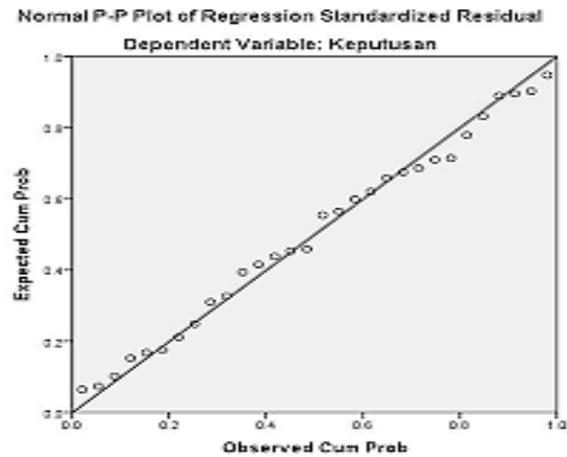
**Tabel 4.10**  
**Nilai Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Unt**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.07058764
Most Extreme Differences	Absolute	.057
	Positive	.050
	Negative	-.057
Kolmogorov-Smirnov Z		.522
Asymp. Sig. (2-tailed)		.948

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan tabel 4.10 hasil output menunjukkan nilai Kolmogorov-Smirnov signifikan pada  $0,948 > 0,05$ . Dengan demikian, residual data berdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

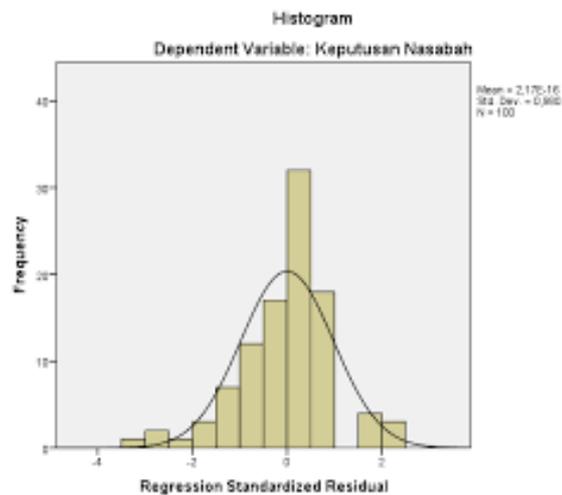


Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS (diolah), 2018

### Gambar 4.3

#### Hasil Uji Normalitas

Pada gambar 4.3 terlihat bahwa titik-titik tersebar berhimpit disekitar garis dan mengikuti arah garis diagonal. Berdasarkan gambar diatas maka dapat dinyatakan bahwa model regresi pada penelitian ini memenuhi asumsi normalitas.



### b. Uji Regresi Linier Sederhana

Analisis linier sederhana ini digunakan untuk mengetahui pengaruh manfaat produk, kualitas pelayanan dan kekuatan pesaing (X) terhadap keputusan nasabah menutup rekening (Y) pada BankMandiri Syariah KCP Padang Bulan. Hasil analisis tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Regresi Linier Sederhana**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	21.861	5.722		3.820	.000
Manfaat_Produk	.525	.149	.376	3.532	.001
Kualitas_Pelayanan	.080	.200	.046	.399	.000
Kekuatan_Pesaing	.042	.137	.035	.303	.763

a. Dependent Variable: Keputusan Menutup

Pada hasil pengolahan data seperti terlihat pada Tabel 4.12 kolom *Unstandardized Coefficients* bagian B diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y=21,861+0,525X_1+0,080X_2+0,042X_3+e$$

Pada persamaan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Konstanta (a) = 21,861. Ini menunjukkan nilai konstan, dimana jika variabel manfaat produk, kualitas pelayanan dan kekuatan pesaing, maka keputusan nasabah menutup rekening pada BankMandiri Syariah KCP Padang Bulan (Y) = 21,861 jika semua variabel independen bernilai nol.
2. Koefisien manfaat produk = 0,525. Ini berarti bahwa variabel manfaat produk berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah menutup rekening pada BankMandiri Syariah KCP Padang Bulan (Y). Atau dengan kata lain jika variabel manfaat produk ditingkatkan sebesar satu satuan, maka keputusan nasabah menutup rekening pada Bank Mandiri

Syariah KCP Padang Bulan (Y) akan bertambah sebesar 0,525 dengan asumsi variabel lainnya bernilai tetap.

3. Koefisien kualitas pelayanan = 0,080. Ini berarti bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah menutup rekening pada BankMandiri Syariah KCP Padang Bulan (Y). Atau dengan kata lain jika variabel kualitas pelayanan ditingkatkan satu satuan, maka keputusan nasabah menutup rekening pada Bank Mandiri Syariah KCP Padang Bulan (Y) bertambah sebesar 0,080 dengan asumsi variabel lainnya bernilai tetap.
4. Koefisien kekuatan pesaing = 0,042. Ini berarti bahwa variabel kekuatan pesaing berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah menutup rekening pada BankMandiri Syariah KCP Padang Bulan (Y). Atau dengan kata lain jika variabel kekuatan pesaing ditingkatkan satu satuan, maka keputusan nasabah menutup rekening pada Bank Mandiri Syariah KCP Padang Bulan (Y) bertambah sebesar 0,042 dengan asumsi variabel lainnya bernilai tetap.
5.  $e$  = Error term, yaitu tingkat kesalahan dalam penelitian..

#### 4. Uji Hipotesis

##### a. Uji Koefisien Determinasi R Square ( $R^2$ )

Uji Koefisien Determinasi (*R Square*), ini bertujuan untuk menentukan proporsi atau persentase total variasi dalam variabel terikat yang diterangkan oleh variabel bebas. Hasil perhitungan *R Square* dapat dilihat pada output *Model Sumarry*. Pada kolom *R Square* dapat diketahui berapa persentase yang dapat dijelaskan oleh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian. Adapun tabel yang disajikan dibawah ini

**Tabel 4.12**  
**Hasil R square**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.375 <sup>a</sup>	.641	.109	3.127

a. Predictors: (Constant), Manfaat Produk, Kualitas Pelayanan, Kekuatan Pesaing

b. Dependent Variable: Keputusan Menutup

Berdasarkan tabel 4.13 hasil output dapat menunjukkan bahwa pada kolom *R Square* diketahui jumlah persentase total variasi dalam variabel terikat yang diterangkan oleh variabel bebas adalah sebesar 0,641 atau 64,1%. Hal ini berarti besarnya pengaruh variabel bebas (variabel manfaat produk, kualitas pelayanan dan kekuatan pesaing) terhadap variabel terikat (variabel keputusan nasabah menutup rekening) adalah sebesar 35,9%.

**b. Uji Simultan (Uji-F)**

Uji-F dilakukan untuk menguji secara simultan atau bersama-sama apakah variabel bebas yang terdiri dari manfaat produk, kualitas pelayanan dan kekuatan pesaing mempunyai pengaruh terhadap keputusan nasabah menutup rekening pada Bank Mandiri Syariah KCP Padang Bulan (Y).

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Simultan**

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	129.582	3	43.194	4.418	.000 <sup>a</sup>
	Residual	791.995	81	9.778		
	Total	921.576	84			

a. Predictors: (Constant), Kekuatan Pesaing, Kualitas Pelayanan, Manfaat Produk

b. Dependent Variable: Keputusan Menutup

Pada Tabel 4.13 dapat dilihat hasil perolehan F hitung pada kolom F yakni sebesar 4,418 > dari nilai Ftabel yakni sebesar 2,72 pada tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$  ( $\alpha = 5\%$ ). Kriteria pengujian hipotesis jika F hitung > Ftabel dan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$  (tingkat kesalahan  $\alpha = 5\%$ ) maka Haditerima, artinya variabel bebas yang terdiri dari manfaat produk, kualitas pelayanan dan kekuatan pesaing secara simultan atau bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menutup rekening pada Bank Mandiri Syariah KCP Padang Bulan (Y).

#### **E. Interpretasi Hasil Analisis Data**

Dari pembahasan diatas terlihat bahwa variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikat. Agar lebih rinci hasil analisis dari pengujian tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

Dari hasil analisis uji  $R^2$  dapat dilihat dari regresi keseluruhan menunjukkan nilai  $R^2$  sebesar 0,641 artinya bahwa model regresi yang diperoleh mampu menjelaskan variabel manfaat produk, kualitas pelayanan dan kekuatan pesaing dapat mempengaruhi keputusan nasabah menutup rekening pada Bank Mandiri Syariah KCP Padang Bulan sebesar 64,1%.

Dati hasil uji simultan dapat diketahui bahwa nilai F hitung > Ftabel (4,418 > 2,72) yang berarti variabel bebas yakni manfaat produk, kualitas pelayanan dan kekuatan pesaing secara simultan atau bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menutup rekening pada Bank Mandiri Syariah KCP Padang Bulan (Y)

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil analisis menunjukkan bahwa variable bebas yakni manfaat produk, kualitas pelayanan dan kekuatan pesaing secara simultan atau bersama-sama berpengaruh positif keputusan nasabah menutup rekening pada Bank Mandiri Syariah KCP Padang Bulan Medan. Sedangkan uji koefisien regresi juga menunjukkan bahwa variabel bebas terhadap variabel terikat secara baik yaitu sebesar 64,1%.

2. Berpengaruh manfaat produk, kualitas pelayanan dan kekuatan pesaing terhadap keputusan nasabah menutup rekening pada Bank Mandiri Syariah KCP Padang Bulan, dimana berarti  $F_{hitung} 4,418 > F_{tabel} 2,72$ . Hasil output juga menunjukkan nilai anfaat produk, kualitas pelayanan dan kekuatan pesaing signifikan sebesar  $0,000 < \text{dari } 0,05$ , maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak artinya variabel manfaat produk, kualitas pelayanan dan kekuatan pesaing memiliki pengaruh yang positif terhadap keputusan nasabah menutup rekening pada Bank Mandiri Syariah KCP Padang Bulan.

3. Hasil analisis uji  $R^2$  dapat dilihat dari regresi keseluruhan menunjukkan nilai  $R^2$  sebesar 0,641 artinya bahwa model regresi yang diperoleh mampu menjelaskan variabel manfaat produk, kualitas pelayanan dan kekuatan pesaing dapat mempengaruhi keputusan nasabah menutup rekening pada Bank Mandiri Syariah KCP Padang Bulan sebesar 64,1%.

#### **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka dalam hal ini penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Bank Mandiri Syariah KCP Padang Bulan dalam upaya meminimalisir penutupan rekening hendaknya lebih memperhatikan variabel manfaat produk

tabungan, kekuatan pesaing, dan kualitas pelayanan. Bank Mandiri Syariah KCP Padang Bulan dalam upaya meminimalisir penutupan rekening hendaknya lebih aktif dalam menginformasikan manfaat tabungan dengan sedetail-detailnya, memberikan perbandingan biaya administrasi dengan bank lain, berusaha dekat dengan nasabah dengan cara membangun fasilitas ATM/Unit Pelayanan Transaksi di daerah-daerah dan selalu mempromosikan kelebihan-kelebihan yang dimiliki.

2. Hendaknya Bank Mandiri Syariah KCP Padang Bulan Medan dalam usaha menjaga kuantitas nasabah penabung dengan memperhatikan pemberian hadiah kepada nasabah-nasabah yang saldonya tidak ditarik dalam kurun waktu tertentu

3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk dapat meneruskan dan mengembangkan penelitian ini pada masa yang akan datang, melalui penelitian yang lebih mendalam tentang kepuasan kerja terhadap keinginan keluar karyawan dengan menambah variabel lain seperti motivasi, kompensasi, dan lainnya yang bisa mengukur kepuasan kerja karyawan dalam suatu perusahaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David A. 2017. *Manajemen Ekuitas Merek: Memanfaatkan Nilai dari Suatu Merek*. Cetakan Pertama. Jakarta: Mitra Utama.
- Ahmad Mardalis. 2005. *Meraih Loyalitas Pelanggan*. Jakarta : Balai Pustaka
- Anjar Prihantoro, "Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menutup rekening tabungan pada PT. BNI Tbk Kantor Layanan Trenggalek," dalam *Jurnal Perbankan Syariah* vol 2
- Arikunto, S. 2016. *Prosedur Penelitian: Suatu pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta. Assael, H. 1992. *Consumer Behavior & Marketing Action*, Fourth Edition,. New York: Kent Publishing Company. Del Hawkins, Roger JB.
- Danmia Andina, "*Pengaruh kualitas pelayanan dan nilai terhadap kepuasan nasabah pada Taplus BNI Cabang Undip Semarang*,"(Skripsi S1, Universitas Diponegoro Semarang, 2010)
- Denda Wijaya, Lukman. 2001. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Dermawan, Wibisono. 2017. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Fandy, Tjiptono. 1998. *Peranan Desain Kemasan Dalam Dunia Pemasaran*. Yogyakarta : Andi
- Husein Umar, *Metode Riset Bisnis Panduan Mahasiswa untuk melakukan riset dilengkapi contoh proposal dan hasil riset bidang manajemen dan akuntansi*,(Jakarta : Gramedia Pustaka Utama)
- Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2013)
- Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*,(Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada 2009)
- Kotler, Philip, 1997, *Marketing Management*
- Mardalis, Ahmad. 2015. *Meraih Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: Balai Pustaka. Mudrajat Kuncoro, *Metode riset untuk bisnis dan ekonomi*, (Yogyakarta : Erlangga, 2003)
- Nazir, Muh. 2008, *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia.

- Nur Ahmadi, M.Si, *Metode Penelitian Ekonomi*, (Medan : UIN Sumatera Utara, 2016)
- Nur Yasin, *Hukum Ekonomi Islam* (Malang : UIN Malang, 2009)
- Rahmady Radiany dan Andi Sularso.2017.*Konsentrasi Pemasaran*. Surabaya: Badan Penerbit Mahardhika.
- Saladin, Djaslim, 2013, *Intisari Pemasaran dan Unsur-unsur Pemasaran*,Bandung: Penerbit Linda Karya
- Sugino, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung, Alfabeta, 2013)
- Sugiyono,"*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*," (Bandung : CV.Alfateba, 2016)
- Thamrin Abdullah dan Francis Tantri, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta : Rajawali Pers, 2013)
- Titis Melani dan Suhaji, "Faktor-Faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah," dalam Jurnal kajian Akuntansi dan Bisnis, vol 1
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI
- Veithzal Rivai dan Arvian Arifin, *Islamic Banking* ( Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2010)
- Zeithaml, V., Berry, L. and Parasuraman, A. .2016. The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal ofMarketing*, 60



### Daftar Pernyataan Variabel Bebas (Variabel X)

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1	Produk yang ditawarkan dapat memenuhi kebutuhan finansial					
2	Promosi produk secara berkala dan disampaikan dengan baik kepada nasabah					
3	Biaya administrasi yang dikeluarkan terjangkau					
4	Pihak bank menyelesaikan pelayanan tepat waktu					
5	Karyawan bank selalu bersikap ramah dan tersenyum					
6	Karyawan menghormati kepercayaan nasabah untuk menyimpan dananya di bank					
7	Karyawan selalu memenuhi pelayanan yang dijanjikan					
8	Tersedia ATM Center diberbagai lokasi					
9	Kenyamanan dalam melakukan transaksi					
10	Variasi produk yang lebih sesuai dengan keinginan nasabah					

**Daftar Pernyataan Variabel Terikat (Variabel Y)**

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1	Produk yang ditawarkan bank kurang memenuhi kebutuhan nasabah					
2	Ketetapan waktu dalam menyelesaikan keluhan nasabah kurang dilakukan sepenuhnya					
3	Lambatnya sistem pencairan kredit yang ada di Bank Mandiri Syariah					
4	Tingginya biaya administrasi					
5	Lokasi bank yang tidak terlalu banyak					
6	Promosi di bank lain jauh lebih menarik					
7	Pelayanan bank yang kurang maksimal					
8	Pegawai bank yang kurang menunjukkan pelayanan prima kepada nasabah					
9	Pembaharuan produk yang dilakukan kurang memenuhi kebutuhan nasabah					
10	Jam istirahat pegawai yang terlalu lama					



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan Kaptem Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400  
Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id  
Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut



Hal : Permohonan Persetujuan Judul  
Kepada : Yth Bapak Dekan FAI UMSU  
Di  
Tempat

13 Rabi'ul Awwal 1440 H  
22 November 2018

Dengan Hormat  
Saya yang bertanda tangan dibawah ini



Nama : Mutia Ulfah  
Npm : 1501270084  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Kredit Kumalatif : 3,54  
Megajukan Judul sebagai berikut :

No	Pilihan Judul	Persetujuan Ka. Prodi	Usulan Pembimbing & Pembahas	Persetujuan Dekan
1	Tinjauan hukum islam terhadap praktek pembiayaan mudharabah			
2	Pengaruh lokasi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah untuk menabung di Bank Muamalat cabang Medan			
3	Faktor-Faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menutup rekening tabungan pada Bank Mandiri Syariah KCP Padang Bulan Medan	<i>acc 26/11/18</i>	<i>Awa Hayati</i>	<i>27/11/18</i>

Demikian Permohonan ini saya sampaikan dan untuk pemeriksaan selanjutnya saya ucapkan terima kasih.

Wassalam  
Hormat Saya

*Mutia Ulfah*  
( Mutia Ulfah )

Keterangan :

- Dibuat rangkap 3 setelah di ACC :
1. Duplikat untuk Biro FAI UMSU
  2. Duplikat untuk Arsip Mahasiswa dilampirkan di skripsi
  3. Asli untuk Ketua/Sekretaris Jurusan yang dipakai pas photo dan Map

\*\* Paraf dan tanda ACC Dekan dan Ketua Jurusan pada lajur yang di setujui dan tanda silang pada judul yang di tolak



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya  
wab surat ini agar disebutkan  
tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 Fax. (061) 6623474, 6631003  
Website : [www.umsu.ac.id](http://www.umsu.ac.id) Email : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

nomor : *04/II.3/UMSU-01/F/2019*  
amp : -  
al : Izin Riset

16 J. Akhir 1440 H  
21 Februari 2019 M

kepada Yth : Pimpinan PT. Bank Mandiri Syariah KCP Padang Bulan Medan  
Di

Tempat.

*Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh*

Dengan hormat, dalam rangka penyusunan Skripsi Mahasiswa guna memperoleh Gelar Sarjana S1 di Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (FAI UMSU) Medan, maka kami mohon bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan informasi data dan fasilitas seperlunya kepada Mahasiswa kami yang mengadakan Penelitian/Riset dan Pengumpulan Data dengan :

Nama : Mutia Ulfa  
NPM : 1501270084  
Semester : VIII  
Fakultas : Agama Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Menutup Rekening Tabungan Pada Bank Mandiri Syariah KCP Padang Bulan Medan

Demikianlah hal ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih. Semoga Allah meridhoi segala amal yang telah kita perbuat. Amin.

*Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh*

A.n Dekan

Wakil Dekan I



*Zailani, S.Pd.I, MA*

CC. File

01 Maret 2019  
No. 21/666-3/RO I

  
**mandiri**  
syariah

Kepada  
PT Bank Syariah Mandiri  
KCP Medan Padang Bulan  
Jl. AH. Nasution , Komplek Metrolink No.A 20-21  
Medan

PT Bank Syariah Mandiri  
Region I / Sumatera 1  
Jl. A. Yani No.100 Lt.IV  
Medan-20111  
Telp. (061) 4534466 (Hunting)  
Fax. (061) 4534456  
www.syariahmandiri.co.id

U.p.: Yth. Branch Manager

Perihal: **PELAKSANAAN RISET**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Semoga Saudara beserta seluruh staff dalam senantiasa dalam keadaan sehat wal'afiat dan mendapat taufiq serta hidayah dari Allah SWT.

Menunjuk perihal di atas, dengan ini kami sampaikan pelaksanaan Riset (Penelitian) mahasiswa di Cabang Saudara dengan keterangan sebagai berikut:

No	Nama	Universitas/ Jurusan	NIDN/NIM	Judul Penelitian	Tempat Riset
1	Nurhayati Hutagalung	UMSU	1501270088	Pengaruh service Excellence terhadap kepuasan nasabah pada Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Pembantu Daerah Padang Bulan	KCP Medan Padang Bulan
2	Mutia Ulfa	UMSU	1501270084	Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menutup Rekening tabungan pada Bank Mandiri Syariah KCP Padang Bulan Medan	KCP Medan Padang Bulan
3	M. Luqman Lubis	UMSU	1501270039	Penentuan Nisbah bagi hasil dalam produk tabungan berencana melalui akad Mudharabah Mutlaqah (studi Kasus BSM KC Padang Bulan Medan	KCP Medan Padang Bulan

Kami sampaikan kembali bahwa selama pelaksanaan Riset Saudara harap memperhatikan dan mematuhi ketentuan, sebagai berikut:

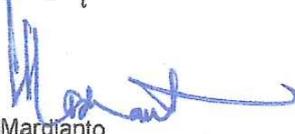
1. Peserta riset harus mematuhi UU Perbankan No 10 tahun 1998 serta ketentuan intern Bank Syariah Mandiri yang menyangkut prinsip-prinsip kerahasiaan bank.
2. Peserta riset harus mematuhi SE No. 5/007/DSI tanggal 5 Agustus 2003 perihal Riset, Survey, Penelitian Ilmiah, Pengisian Kuesioner bagi mahasiswa dalam rangka penyusunan skripsi; program studi S.1-S.2 dan praktek kerja lapangan/magang bagi siswa sekolah menengah kejuruan/diploma.
3. Peserta riset hanya dapat memperoleh data untuk kepentingan ilmiah dan yang bersangkutan tidak diperkenankan menyebarkan/menyalinnya kepada pihak lain.
4. Peserta riset tidak diperkenankan menyalin (fotocopy) data dan membuat salinan dokumen nasabah untuk kepentingan pribadi.
5. Peserta melaksanakan riset selama + 2 (dua) minggu, dan bila diperlukan, dapat diperpanjang dengan jangka waktu maksimal 1 (satu) bulan.
6. Peserta riset di bawah bimbingan dan pengawasan seorang pejabat bank.
7. Peserta riset menyerahkan 1 (satu) buah copy hasil riset yang telah diperiksa/dsetujui oleh pembimbing dan pejabat Bank Syariah Mandiri.
8. Peserta wajib menandatangani Surat Pernyataan bermaterai (terlampir).
9. Mohon untuk mengisi data pegawai magang oleh SDI/GSS Area/Cabang melalui Link: <https://goo.gl/X6Y1pM>

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama Saudara kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

PT BANK SYARIAH MANDIRI  
REGION I/SUMATERA 1

  
Ahmad Zailani  
Regional Head

  
Mardianto  
RBS Manager



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

Jalan kaptem Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : [www.umsu.ac.id](http://www.umsu.ac.id) E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Bankir : bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut



**BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL**

Nama Mahasiswa : MUTIA ULFAH  
NPM : 1501270084  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Jenjang : S1(Strata Satu)  
Ketua Program Studi : Selamat Pohan, S.Ag, MA  
Dosen Pembimbing : Isra Hayati, S.Pd, M.Si  
Judul Proposal : **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENUTUP REKENING TABUNGAN PADA BANK MANDIRI SYARIAH KCP PADANG BULAN MEDAN**

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
18-12-2018	- Perbaiki struktur penulisan proposal		
07-01-2019	- Perbaiki kata pengantar, daftar isi, daftar tabel dan gambar		
15-01-2019	- Perbaiki bab I - Perbaiki bab II		
04-02-2019	- Perbaiki bab III - Perbaiki daftar pustaka		
13-02-2019	- Acc Seminar		

Medan, 13-02-2019

Diketahui/Disetujui :  
Dekan

Dr. Muhammad Qorib, MA

Ketua Program Studi

Selamat Pohan, S.Ag, MA

Pembimbing

Isra hayati, S.Pd, M.Si



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

Jalan Kaptem Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : [www.umsu.ac.id](http://www.umsu.ac.id) E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

*Unggul, Berkah & Terpercaya*  
 Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya



**BERITA ACARA PENILAIAN SEMINAR PROPOSAL PROGRAM STUDI**  
**PERBANKAN SYARIAH**

Pada hari ini Sabtu 16 Februari 2019 telah diselenggarakan Seminar Program Studi Perbankan Syariah dengan ini menerangkan bahwa :

**Nama** : Mutia Ulfah  
**Npm** : 1501270084  
**Semester** : VII  
**Fakultas** : Agama Islam  
**Program Studi** : Perbankan Syariah  
**Judul Proposal** : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Menutup Rekening Tabungan Pada Bank Mandiri Syariah KCP Padang Bulan Medan

Disetujui/ Tidak disetujui

Item	Komentar
Judul	Judul tidak sesuai panduan. 15 kata
Bab I	Latar belakang masalah di sederhanakan. manfaat penelitian obyek di tumbuhkan.
Bab II	Sejarah yg berpendapat orang lain harus kutip dan kutip penerjemah. Sejarah istilah syariah Pakar Dalil.
Bab III	Tidak ada masalah.
Lainnya	
Kesimpulan	Lulus <input checked="" type="checkbox"/> Tidak Lulus <input type="checkbox"/>

Medan, 16 Februari 2019

Tim Seminar

Ketua

*[Signature]*  
 Selamat Pohan, S.Ag, MA

Pembimbing

*[Signature]*  
 Isra Hayati, S.Pd, M.Si

Sekretaris

*[Signature]*  
 Riyan Pradesyah, SE.Sy, M.EI

Pembahas

*[Signature]*  
 Drs. Sarwo Edi, M.A



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

Jalan kaptem Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : [www.umsu.ac.id](http://www.umsu.ac.id) E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Bankir : bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

Bila menjawab surat ini agar disebutkan  
Nomor dan tanggalnya



**Pengesahan Proposal**

Berdasarkan Hasil Seminar Proposal Program Studi Perbankan Syariah yang diselenggarakan pada Hari Sabtu 16 Februari 2019 dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Mutia Ulfa  
Npm : 1501270084  
Semester : VII (Tujuh)  
Fakultas : Agama Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Proposal : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Menutup Rekening Tabungan Pada Bank Mandiri Syariah KCP Padang Bulan Medan

Proposal dinyatakan sah dan memenuhi syarat untuk menulis Skripsi dengan Pembimbing.

Medan, 16 Februari 2019

**Tim Seminar**

**Ketua**

Selamat Pohan, S.Ag, MA

**Sekretaris**

Riyan Pradesyah, SE.Sy, M.EI

**Pembimbing**

Isra Hayati, S.Pd, M.Si

**Pembahas**

Drs. Sarwo Edi, M.A

**Diketahui/ Disetujui**

**A.n Dekan**

**Wakil Dekan I**



Zailani, S.PdI, MA

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. Identitas Diri

Nama : Mutia Ulfah  
NPM : 1501270084  
Tempat, Tanggal Lahir : Medan, 04 April 1997  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Alamat : Jl. Sunggal No.146 Medan  
No. HP : 082363641000  
Nama Orangtua  
a. Ayah : Ir. Edi Syahputra Perangin-Angin  
b. Ibu : Ummi Kalsum

### B. Jenjang Pendidikan

SD Brigjend Katamso Medan : Tamat Tahun 2009  
SMP Negeri 30 Medan : Tamat Tahun 2012  
SMA Kartika I-2 Medan : Tamat Tahun 2015  
S1 UMSU : Tamat Tahun 2019

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenar-benarnya dengan rasa tanggung jawab.

Medan, 13 Maret 2019

Penulis



Mutia Ulfah

NPM: 1501270084