

**FAKTOR PENYEBAB NASABAH MENONAKTIFKAN REKENING
TABUNGAN BRI UNIT MANONDA PALU STUDI PADA PEDAGANG
PASAR MANONDA PALU**



SKRIPSI

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah (PSY) Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu*

Oleh:

**SAGITA SAPUTRI
NIM: 19.5.15.0074**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
DATOKARAMA PALU
2025**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran, penyusun yang bertanda tanga dibawah ini menyatakan bahwa skripsi ini benar hasil karya penulis sendiri. Jika kemudian hari terbukti skripsi ini merupakan duplikat, tiruan atau dibuat oleh orang lain sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Palu, 29 Juli 2025 M

04 Shafar 1447 H

Penyusun,



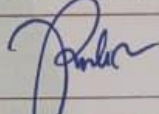
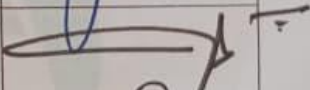
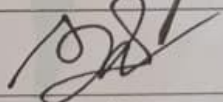
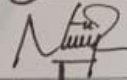
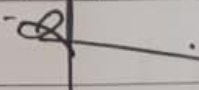
Sagita Saputri

NIM: 19.5.15.0074

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi saudara (i) Sagita Saputri, NIM: 19.5.15.0074 dengan judul **"Faktor Penyebab Nasabah Menonaktifkan Rekening di Bank BRI Unit Manonda Palu Studi Pedagang Pasar Manonda Palu"** yang telah diujikan dihadapan dewan penguji Fakultas Ekonomi Dan Bisni Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu pada tanggal 13 Agustus 2025 M, yang bertepatan dengan tanggal 19 Shafar 1447 H, dipandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi kriteria penulisan karya ilmiah dan dapat diterima sebagai persyaratan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah dengan beberapa perbaikan.

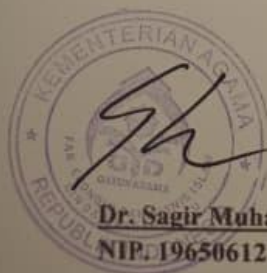
DEWAN PENGUJI

Jabatan	Nama	Tanda Tangan
Ketua	Riski Amalia, S.Si., M.Ak	
Penguji I	Dr. Syaakir Sofyan, S.E.I., M.E.	
Penguji II	Abdul Jalil, S.E., M.M	
Pembimbing I	Nur Wanita, S.Ag., M.Ag	
Pembimbing II	Ahmad Haekal, S.Hum., M.Si	

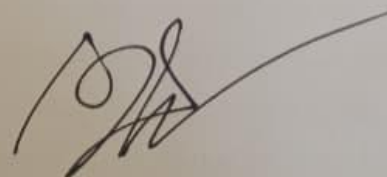
Mengetahui :

Dekan
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah,



Dr. Sagir Muhammad Amin, M.Pd.I
NIP. 19650612 199203 1 004



Abdul Jalil, S.E., M.M
NIP. 19871110 201903 1 006

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul “Faktor Penyebab Nasabah Menonaktifkan Rekening Tabungan BRI Unit Manonda Palu” oleh Sagita Saputri NIM 19.5.15.0074 Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu, setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi skripsi yang bersangkutan maka masing-masing pembimbing memandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat ilmiah untuk diujikan.

Palu, 29 Juli 2025 M

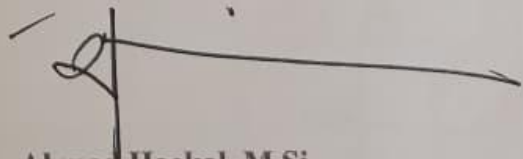
04 Shafar 1447 H

Pembimbing 1



Nur Wanita, S.Ag., M.Ag.
NIP. 19760626 200710 2 008

Pembimbing 2



Ahmad Haekal, M.Si
NIP. 19910326 202321 1 018

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
 ، الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا وَمَوْلَانَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ
 وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ، أَمَّا بَعْدُ

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah swt. Karena berkat rahmat dan Hidayah-Nya skripsi ini dapat diselesaikan sesuai target waktu yang telah ditentukan. Sholawat dan salam tak lupa kita persembahkan kepada nabi besar Muhammad saw, beserta keluarganya dan sahabatnya yang telah menyebarkan agama islam hingga dapat berkembang seperti saat ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan yang perlu diperbaiki. Sekiranya pembaca dapat memberikan kritik dan saran dengan sebaik-baiknya untuk membantu proses perbaikan skripsi ini. Melalui kesempatan ini pula penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah memberikan bantuan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi khususnya kepada:

1. Kedua orang tua tercinta Bapak Ilham serta Ibu Huzaema yang telah memberikan kasih sayang, nasehat, motivasi, memenuhi kebutuhan penulis, dukungan serta doa yang tiada henti kepada penulis selama melalui proses perkuliahan sampai saat ini. Walaupun tidak sempat dapat merasakan duduk di bangku perkuliahan namun mereka berusaha bekerja keras demi memberikan kesempatan pendidikan yang lebih baik untuk ke Lima anaknya.
2. Prof. Dr. H. Lukman S Thahir, M.Ag., selaku Rektor UIN Datokarama Palu, Bersama dengan para Wakil Rektor I, II, III, yaitu bapak Dr. Hamka, M. Ag., Bapak Prof. Dr. Hamlan, M.Ag., dan Bapak Dr. Faisal Attamimi, M.Fil.I., yang telah memberikan kebijakan selama perkuliahan dan penyelesaian studi.
3. Dr. Sagir Muhammad Amin, M.Pd.I selaku Dekan fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, bersama dengan para wakil Dekan, I, II, III, Bapak Dr. Syaakir Sofyan S.E.I., M.E.I., ibu Dr. Sitti Aisya, S.E.I., M.E.I., Bapak Dr. Malkan, M.Ag.,

yang telah memberikan motivasi, arahan dan pelayanan yang baik kepada penulis selama perkuliahan di UIN Datokarama Palu.

4. Abdul Jalil, S.E., M.M., selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah, dan Juga Bapak Ahmad Haekal, S.Hum., M.Si., selaku sekretaris Prodi Perbankan Syariah yang senantiasa membantu, mengarahkan dan menyemangati penulis selama perkuliahan.
5. Nurwanita S.ag., M.ag selaku Dosen Pembimbing I bersama dengan Bapak Ahmad Haekal S.Hum., M.Si selaku Dosen Pembimbing II dalam penelitian ini, yang telah ikhlas meluangkan waktu, pikiran dan tenaganya untuk membimbing dan mengarahkan selama proses penulisan skripsi ini.
6. Bapak dan ibu Dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah setia, tulus dan ikhlas memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis serta seluruh Staf Akademik FEBI yang telah memebrikan pelayanan administrasi dengan baik, ikhlas dan sabar kepada penulis selama kuliah.
7. Terima kasih kepada Kepala Pasar yang telah memberikan kesempatan dan waktunya, serta mengizinkan penulis untuk turun meneliti di pasar manonda palu.
8. Terima kasih kepada kakak tercinta Riskia Ulfa dan Moh. Haris dan adik tersayang Ulgia Nur Husna dan Adiva Putri, yang telah memberikan semangat, motivasi dan dukungan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan studi.
9. Sahabat-sahabat penulis Siti Aminah, Siti Zuchrufa, Indriani paongan, Indri Winarsih yang sama sama berjuang dalam menyelesaikan tugas akhir pendidikannya di Universitas Islam Negeri datokarama Palu.
10. Terimah kasih kepada Ipar tersyang Nismaya Sari yang telah memberikan semangat dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tanpa adanya stres.
11. Kepada sahabat-sahabat yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu, terima kasih telah mendukung dan memberikan semangat kepada penulis untuk tetap mengerjakan skripsi ini.

12. Terakhir terima kasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras berjuang sampai sejauh ini tidak menyerah dan terus berusaha sampai akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Dengan kesadaran penuh, skripsi ini tentunya masih terdapat banyak kekurangan-kekurangan yang perlu dikoreksi. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat sebesar besarnya bagi para pembaca pada umumnya. Aamiin

Palu, 29 juli 2025
Penyusun

Sagita Saputri
NIM. 19.5.15.0074

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR	ISI
.....	vii
i	
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAK	x

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
D. Penegasan Istilah	8
E. Garis-Garis Besar Isi	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu	10
B. Kajian Teori	16
1. Nasabah	16
2. Rekening Tabungan	23
3. Faktor Penyebab Nasabah Menutup Rekening Tabungan	29
C. Kerangka Pemikiran	32

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Dan Disain Penelitian	33
B. Lokasi Penelitian	33
C. Kehadiran Peneliti	33
D. Data Dan Sumber Data	34
E. Teknik Pengumpulan Data	35
F. Teknik Analisis Data	36
G. Pengecekan Keabsahan Data	38

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	39
B. Alasan Pedagang Menutup Rekening diBank BRI Unit Manonda Palu..	44

C. Penilaian Bank Terhadap Pelayanan yang Diterima Dari Bank BRI	
Sebelum Menutup Rekening	58
1. Kemudahan Akses dan Pembukaan Rekening	59
2. Waktu Pelayanan dan Sistem Antrian.....	61
3. Sikap Pegawai dan Interaksi Pelayanan.....	63
4. Layanan Digital dan Dukungan Teknologi	66
5. Harapan terhadap Perbaikan Layanan.....	69

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	72
B. Implikasi Penelitian.....	72

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Pedoman Observasi
- Lampiran 2 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 3 : Daftar Informan
- Lampiran 4 : Pengajuan Judul Skripsi
- Lampiran 5 : SK Pembimbing
- Lampiran 6 : Surat Keterangan Bimbingan
- Lampiran 7 : Surat keterangan Izin Penelitian
- Lampiran 8 : Riwayat Hidup

ABSTRAK

Nama : Sagita Saputri

NIM : 19.5.15.0074

Judul : Faktor Penyebab Nasabah Menonaktifkan Rekening Tabungan BRI Unit Manonda Palu.

Skripsi ini membahas tentang Faktor Penyebab Nasabah Menutup Rekening Tabungan BRI Unit Manonda Palu. dengan rumusan masalah 1). Apa saja alasan pedagang pasar manonda menutup rekening mereka di Bank BRI Manonda Palu? 2). Bagaimana pedagang di pasar Manonda menilai pelayanan yang mereka terima dari Bank BRI sebelum menutup rekening?

Menjawab masalah tersebut peneliti menggunakan pendekatan kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, verifikasi data dan penerikan kesimpulan.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa (1) Penutupan rekening oleh pedagang dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain tingginya biaya administrasi, ketidakpuasan terhadap kualitas pelayanan, kesulitan dalam menggunakan layanan digital, serta pengaruh sosial dari pedagang lain yang memiliki pengalaman serupa. (2) Meskipun demikian, pedagang masih memberikan penilaian positif terhadap kemudahan pembukaan rekening dan lokasi bank yang strategis. Harapan mereka terhadap peningkatan pelayanan menunjukkan bahwa potensi loyalitas masih dapat dipulihkan.

Implikasi dari penelitian ini secara teoritis, penelitian ini mendukung teori perilaku konsumen seperti *value disconfirmation theory* dan *service quality*, sedangkan secara praktis memberikan masukan bagi Bank BRI untuk memperbaiki layanan, terutama dalam aspek transparansi biaya dan edukasi digital. Temuan ini juga bermanfaat sebagai acuan bagi penelitian lanjutan terkait perilaku nasabah mikro di sektor informal.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Masyarakat di negara maju dan berkembang sangat membutuhkan bank sebagai bentuk untuk melakukan transaksi keuangannya. Mereka menganggap bank merupakan lembaga keuangan yang aman dalam melakukan berbagai macam aktivitas keuangan. Aktivitas keuangan yang sering dilakukan masyarakat di negara maju dan negara berkembang antara lain aktivitas penyimpanan dan penyaluran dana. Negara maju, bank menjadi lembaga yang sangat strategis dan memiliki peran penting dalam perkembangan perekonomian negara. Di negara berkembang, kebutuhan masyarakat terhadap bank tidak hanya sebatas penyimpanan dana dan penyaluran dana saja, akan tetapi juga terhadap pelayanan jasa yang ditawarkan oleh bank.¹

Menurut bahasa, kata bank berasal dari bahasa Italia "*Banca*", yang artinya "*meja*" atau "*tempat menukarkan uang*". Menurut arti istilah, bank adalah "*lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa di lalu lintas pembayaran dan peredaran uang*".² 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 penyaluran ke masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.³ Dari penjelasan definisi tersebut dapat dipahami bahwa bank merupakan sebuah lembaga yang menghimpun dana dari masyarakat, menyalurkan dana dari

¹Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Prenadamedia Grup, 2016), 29-30.

²Ahmad Wardi Muslich, *Fikih Muamalat* (Jakarta: Amzah, 2017), 497-498.

³Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), 24.

masyarakat, serta memberikan pelayanan jasa untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat.

Bank merupakan salah satu urat nadi perekonomian di sebuah negara. Selain itu, bank juga merupakan lembaga kepercayaan yang berfungsi sebagai lembaga intermediasi, membantu kelancaran sistem pembayaran, dan yang tidak kalah pentingnya adalah lembaga yang menjadi sarana dalam pelaksanaan kebijakan pemerintah, yaitu kebijakan moneter.⁴ Bank juga memiliki peranan penting bagi Masyarakat, antara lain:

1. **Keuangan:** Bank berfungsi sebagai perantara antara pihak yang memiliki surplus dana (nasabah) dan pihak yang membutuhkan dana (debitur). Ini membantu mengalokasikan sumber daya secara efisien.
2. **Penyimpanan Aman:** Bank menyediakan tempat yang aman untuk menyimpan uang. Ini memberi masyarakat rasa aman dan memudahkan mereka dalam mengelola keuangan.
3. **Akses Pembiayaan:** Bank memberikan akses kepada individu dan bisnis untuk mendapatkan pinjaman, yang dapat digunakan untuk investasi, pembelian barang, atau modal usaha.
4. **Layanan Transaksi:** Bank memfasilitasi transaksi keuangan, seperti transfer uang, pembayaran tagihan, dan transaksi sehari-hari, yang memudahkan aktivitas ekonomi.
5. **Edukasi Keuangan:** Bank seringkali memberikan informasi dan edukasi tentang pengelolaan keuangan yang baik, membantu masyarakat membuat keputusan keuangan yang lebih bijaksana.

⁴Intan Pramudita Trisela dan Ulfi Pristiana, “Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Bank Syariah Dengan Bank Konvensional yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia” Jurnal Ekonomi dan Manajemen 5, no. 2, nov (2020): 83.

Salah satu bank yang sangat berperan penting bagi Masyarakat adalah Bank BRI yang dimana BRI ini adalah salah satu bank terbesar dan tertua di Indonesia didirikan pada tahun 1895. Sebagai bank milik negara, BRI memiliki fokus utama pada pemberdayaan ekonomi masyarakat, terutama dalam mendukung usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Bank BRI juga berfungsi sebagai lembaga keuangan yang menyediakan berbagai layanan perbankan, termasuk simpanan, pinjaman, dan transaksi keuangan. Bri juga mempunyai jaringan yang sangat luas, termasuk didaerah pedesaan karena Bri berupaya menjangkau masyarakat yang belum memiliki akses ke layanan keuangan formal, Bri juga berinvestasi dalam teknologi informasi untuk menyediakan layanan perbankan digital, memudahkan nasabah dalam bertransaksi dan mengelola keuangan, selain layanan keuangan Bri juga terlibat dalam berbagai program social untuk mendukung pengembangan Masyarakat, seperti pelatihan dan edukasi keuangan.

Dengan berbagai aspek ini, BRI berperan penting dalam perekonomian Indonesia dan menjadi salah satu mitra utama masyarakat dalam mengelola keuangan dan mengembangkan usaha. Bri juga adalah bank konvensional yang Dimana sebagai lembaga intermediasi yang melaksanakan kegiatan menerima simpanan dan meminjamkannya kepada nasabah atau unit ekonomi lain yang membutuhkan dana. Atas simpanan tersebut para nasabah menerima imbalan berupa bunga dari bank. Demikian pula, atas pemberian pinjaman tersebut bank mengenakan bunga kepada para nasabah peminjam.⁵ Dalam konteks ini, pemahaman mengenai factor-faktor yang mempengaruhi Keputusan nasabah untuk menutup rekening sangat penting, baik bagi pihak bank untuk memperbaiki

⁵Acel Desjuneri, Lily Rahmawati Harahap, Rahmi Aryanti, “*Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan pada Bank Bri Konvensional dan Bri Syariah*”, Jurnal Ekonomi, Program Studi Manajemen 3, (2021), 75.

layanan, maupun bagi nasabah itu sendiri untuk mengevaluasi pilihan finansial mereka.

Ditengah persaingan yang ketat setiap bank dituntut untuk mempertahankan nasabahnya atau ingin nasabahnya loyal terhadap mereke termasuk nasabah yang memiliki rekening tabungn di Bank tersebut karena loyalitas nasabah merupakan puncak pencapaian mereka sebagai pelaku bisnis perbankan. Nasabah yang puas tidak lagu untuk menjadi penyebar kabar baik yang menjadikan dampak positif bagi bank. Loyalitas nasabah adalah hal yang mutlak bagi bank yang tetap ingin eksis dan dikenal oleh banyak Masyarakat dampak positif yang akan didapatkan oleh bank karena dapat mempertahankan nasabah lama adalah bertambahnya nasabah baru karena testimonial dari nasabah lama, dan nasabah yang loyal harus menjadi prioritas utama sebuah bank. Beberapa karakteristik nasabah loyal diantaranya melakukan penyimpanan teratur, merekomendasi bank kepada orang lain dan menunjukan keunggulan dari bank tersebut. Sedangkan bahwa terdapat beberapa karakter yang dimiliki nasabah loyal terhadap suatu bank yaitu nasabah yang loyal cenderung lebih percaya dari pada pilihannya, lebih memilih untuk mengurangi resiko dengan melakukan peminjaman berulang terhadap bank yang sama, lebih mengarah pada kesetiaan bank dan cenderung lebih loyal, semakin loyal nasabah maka akan semakin menguntungkan bank dalam berbagai faktor internal maupun eksternal.⁶

Walaupun berbagai upaya dilakukan oleh bank untuk mempertahankan nasabah penabungnya tetapi pada kenyataannya tidak semua nasabah itu mau bertahan sebagai nasabah penabung. Menurut Sari dan Utama, ada beberapa faktor yang dapat menyebabkan nasabah menutup rekening tabungan, yaitu ketidakpuasan terhadap

⁶Mirzam Arqy Ahmadi,"*Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank* ", Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan 7, no 1, Januari (2024) ;16-17.

layanan, biaya administrasi yang tinggi, dan kemudahan pembukaan rekening di bank lain.⁷ Temuan serupa juga diungkapkan oleh Pratiwi dan Susanti (2021) yang menjelaskan bahwa kemudahan akses, kualitas layanan, dan persepsi risiko menjadi pertimbangan nasabah dalam mempertahankan atau menutup rekening tabungan.⁸ Selain itu, Wijaya dan Santosa (2022) menekankan bahwa loyalitas nasabah juga berpengaruh terhadap keputusan untuk menutup rekening. Nasabah yang merasa kurang loyal cenderung lebih mudah beralih ke bank lain.⁹

Salah satu bank Bri yang juga sedang menghadapi tantangan adanya nasabah yang sudah menutup rekeningnya adalah bank Bri Unit Manond. Hal ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut ¹⁰:

Tabel 1.1
Perbandingan antara Nasabah yang Membuka Tabungan dengan
yang Menutup Tabungan di Bank Bri Unit Manonda Palu

Tahun	Jumlah Nasabah yang Membuka Tabungan	Jumlah Nasabah yang Menutup Tabungan	Persentase Penutupan Rekening Tabungan
2021	1.050	53	5.05%
2022	3.100	47	1.52%
2023	3.050	48	1.57%

⁷Sari, N. M., & Utama, I. M. S. *Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Keputusan Nasabah dalam Menutup Rekening Tabungan*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis 23, no 2 (2020), 175-190.

⁸Pratiwi, A. D., & Susanti, S. *Pengaruh Kemudahan Akses, Kualitas Layanan, dan Persepsi Risiko terhadap Keputusan Nasabah Menutup Rekening Tabungan*. Jurnal Ilmu Manajemen 9, no 1 (2021), 45-58.

⁹Wijaya, T., & Santosa, S. B. *Pengaruh Loyalitas Nasabah terhadap Keputusan Menutup Rekening Tabungan*. Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis 17, no 2 (2022), 121-135.

¹⁰Ibu Vivi, *Account Officer* Bri, Kec. Palu Barat, Kota Palu, Sulawesi Tengah, wawancara oleh penulis di Bri, 8 oktober 2024.

Berdasarkan dari tabel diatas menunjukan bahwa dalam tiga tahun terakhir yaitu sejak tahun 2021 sampai tahun 2023 jumlah nasabah yang menutup tabungan pada Bank Rakyat Indonesi Unit Manonda Palu mengalami kenaikan, dimana jumlah nasabah yang menutup ditahun 2021 sebesar 5.05% dan pada tahun 2023 nasabah yang menutup tabungan sebesar 1.57%.

Faktor-faktor yang menyebabkan nasabah menutup rekening tabungan adalah menurut Setiawan dan Widayat, mengungkapkan bahwa faktor demografis seperti usia, pendapatan, dan pekerjaan juga berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menutup rekening tabungan.¹¹ Di sisi lain, Sulistyio dan Harini, menemukan bahwa produk dan layanan yang tidak sesuai harapan juga dapat menjadi pemicu bagi nasabah untuk menutup rekening.¹²

Berdasarkan uraian di atas yaitu faktor penyebab nasabah menutup rekening tabung di Bank BRI Unit Manonda Palu, dari uraian tersebut yang membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Faktor Penyebab Nasabah Menutup Rekening Tabungan di BRI Unit Manonda Palu Studi Pada Pedagang Pasar Manonda Palu”

Dari beberapa faktor diatas menunjukan bahwa keputusan nasaba dalam menutup rekening di Bank BRI Unit Manonda Palu yaitu terdapat pada kualitas pelayanan, kekuatan pesaing.

Berdasarkan latar belakang di atas yaitu faktor penyebab nasabah menutup rekening tabungan BRIItama di Bank BRI Unit Manonda palu, dan letak Bank BRI Unit Manonda Palu yang strategis dari kondisi tersebut yang membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Faktor Penyebab Nasabah**

¹¹Setiawan, H., & Widayat, W. *Pengaruh Faktor Demografis terhadap Keputusan Nasabah Menutup Rekening Tabungan*. Jurnal Keuangan dan Perbankan 27, no 1 (2023), 45-60.

¹²Sulistyo, H., & Harini, C. *Analisis Pengaruh Produk dan Layanan terhadap Keputusan Nasabah Menutup Rekening Tabungan*. Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa 15, no 1 (2022), 77.

Menutup Rekening Tabungan di BRI Unit Manonda Palu Studi Pada Pedagang Pasar Manonda Palu.”

B. Rumusan Masalah

1. Apa saja alasan pedagang pasar manonda menutup rekening mereka di Bank BRI Manonda Palu?
2. Bagaimana alasan pedagang di pasar Manonda terhadap pelayanan yang mereka terima dari Bank BRI sebelum menutup rekening?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa tujuan,

- a. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui apa saja Alasan pedagang pasar manonda menutup rekening mereka di Bank BRI Manonda Palu.
- b. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui Bagaimana alasan pedagang di pasar Manonda terhadap pelayanan yang mereka terima dari Bank BRI sebelum menutup rekening.

2. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa manfaat, baik manfaat secara teoritis maupun manfaat secara praktis.

- a. Kegunaan teoritis dari penelitian bagi peneliti dan para pembaca adalah dapat menambah wawasan dan pengetahuan di bidang faktor penyebab nasabah menutup rekening tabungan BRI unit Manonda Palu, dan sebagai referensi bagi para peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian yang sejenis.

b. Kegunaan praktis

1) Bagi peneliti

Dapat menambah wawasan tentang faktor penyebab nasabah menutup rekening tabungan BRI unit Manonda Palu.

2) Bagi Bank BRI unit Manonda Palu

Sebagai referensi dan sebagai bahan evaluasi bagi pihak Bank dalam menilai kelayakan nasabah.

3) Manfaat bagi akademis

Sebagai sumber referensi dan sarana pemikiran bagi kalangan pembaca dalam menunjang penelitian.

D. Penegasan Istilah

Sebelum penulis menguraikan pembahasan lebih lanjut terlebih dahulu akan di jelaskan istilah dalam penelitian ini, gunanya untuk menghindari kesalahan bagi pembaca dan di harapkan dapat memperoleh gambaran yang jelas dari makna yang di maksud. Adapun judul Skripsi ini “Faktor Penyebab Nasabah Menutup Rekening di Bank Bri Unit Manonda Palu Studi Pada Pedagang Pasar Manonda Palu” Dengan uraian sebagai berikut:

1. Nasabah

Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank baik untuk menyimpan dana maupun untuk meminjam dana.¹³

2. Rekening Tabungan

Rekening Tabungan adalah jenis simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.¹⁴ Rekening

¹³Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan Syariah, Pasal 1 ayat 16.

¹⁴Ismail,” Jurnal *Perbankan Syariah*”,(Jakarta: Prenadamedia Group, 2018), 59.

Tabungan memungkinkan nasabah untuk menyimpan dan menarik uang kapan saja sesuai dengan kebutuhan.

3. Bank BRI

Bank BRI Unit Manonda Palu adalah salah satu kantor unit Bank BRI yang ber alamat di Jl. Kacang Panjang No.1 Kamonji, kec. Palu barat, kota palu Sulawesi Tengah yang terletak di Kawasan pasar inpres.

E. *Garis-Garis Besar Isi*

Skripsi ini terdiri dari lima bab dan masing-masing di bab memiliki pembahasan tersendiri dengan sub bab nya masing-masing.

BAB I adalah pendahuluan yang terdiri atas: latar belakang masalah, rumusan masalah. Tujuan dan manfaat penelitian, penegasan istilah, dan garis-garis besar isi skripsi.

BAB II adalah kajian pustaka yang meliputi: penelitian terdahulu, kajian teori, dan kerangka pemikiran.

BAB III adalah metode penelitian yang meliputi: pendekatan dan desain penelitian, lokasi penelitian, kehadiran penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan pengecekan keabsahan data.

BAB IV Merupakan gambaran umum lokasi penelitian dan hasil penelitian yang mengemukakan hasil dari penelitian yang telah penulis lakukan.

BAB V merupakan bab penutup yang memuat kesimpulan dari hasil penelitian dan implikasi penelitian dari penulis.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan hasil penelitian yang dilakukan oleh para peneliti sebelumnya dan telah diuji hasil kebenarannya berdasarkan metode penelitian yang digunakan. Penelitian tersebut dapat dijadikan referensi sebagai perbandingan antara peneliti yang sekarang dengan sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis.

Dini Novia Safitri, dalam penelitiannya mengenai” faktor nasabah nasabah menutup rekening tabungan faedah (studi kasus bank BRI Syariah KCP Bandar Jaya” fakultas ekonomi dan bisnis islam institut agama islam negeri (IAIN) metro 2020.¹⁵

Adapun hasil penelitian yang dilakukan oleh saudara Dini Novia Safitri yang membahas tentang faktor penyebab nasabah menutup rekening tabungan faedah (studi kasus bank BRI syariah KCP Bandar Jaya), penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa ada dua faktor penyebab nasabah menutup rekening tabungan faedah di bank BRI syariah KCP Bandar Jaya yaitu, faktor internal dan faktor eksternal. Dimana faktor internalnya adalah produk bank yang bermanfaat atau fasilitasnya belum bisa dirasakan oleh nasabah tabungan faedah, lokasi kantor yang cukup jauh dari rumah nasabah, dan kurangnya loyalitas pelayanan dari pihak bank BRI Syariah KCP Bandar Jaya terhadap nasabah tabungan faedah bank BRI KCP Bandar Jaya sehingga penyebab nasabah menutup rekening

¹⁵Dini Novia Safitri, “Skripsi Faktor Penyebab Nasabah Menutup Rekening Tabungan Faedah,” (Pada Kasus Bank BRI Syariah Kcp Bandar Jaya, Jurusan Perbankan Syariah IAIN Metro, 2020), 42.

tabungan faedah. Sedangkan pada faktor eksternalnya yaitu, kondisi perekonomian nasabah yang tidak stabil sehingga membuat nasabah berhenti menabung di bank BRI Syairah KCP Bandar Jaya yang kemudian membuat mutasi tabungan nasabah tidak aktif lagi dikarenakan saldo tabungan telah berada di bawah saldo minimal.

Evi Ana Nur Aida, dalam penelitian mengenai “Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Menutup Tabungan Di Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Bank BSI KC Kudus A. Yani1” Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus.¹⁶

Adapun hasil penelitian yang dilakukan oleh Evi Ana Nur Aida yang membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah menutup tabungan di Bank Syariah Indonesia Studi kasus pada Bank Bsi KC Kudus A. Yani 1, penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Dimana teknik hasil penelitian menunjukkan bahwa ada dua faktor penyebab nasabah yang menutup rekening tabungan easy mudharabah di PT.BSI KCP Pasar Cempaka yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Di mana faktor internalnya adalah produk bank yang manfaat atau fasilitasnya belum bisa dirasakan oleh nasabah tabungan easy mudharabah, lokasi kantor yang cukup jauh dari rumah nasabah, dan kurangnya loyalitas pelayanan dari pihak PT.BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin terhadap nasabah tabungan easy mudharabah di PT.BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin sehingga menjadi penyebab nasabah menutup rekening tabungan easy mudharabah. Sedangkan pada faktor eksternalnya yaitu kondisi perekonomian nasabah yang tidak stabil sehingga membuat nasabah berhenti menabung di PT.BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin

¹⁶Evi Ana Nur Aida, “Skripsi Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah Menutup Tabungan di Bank Syariah Indonesia,” (IAIN Kudus, 2023), 52.

yang kemudian membuat mutasi tabungan nasabah tidak aktif lagi dikarenakan saldo tabungan telah berada di bawah saldo minimal.

Kartika wulandari, dalam penelitian mengenai analisis faktor faktor penyebab nasabah menutup tabungan di bank syariah indonesia KC BIMA SOETTA 2. Fakultas ekonomi dan bisnis islam universitas islam negeri mataram 2022.¹⁷

Adapun hasil penelitian yang dilakukan oleh saudari karitika wulandari yaitu membahas tentang analisis faktor penyebab nasabah menutup tabungan di bank syairah indonesia KC BIMA SOETTA 2, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Dimana teknik hasil penelitian menunjukkan bahwa ada dua faktor yagn menyebabkan nasabah menutup rekening tabungan di bank syariah indonesia kantor Cabang Bima Soetta 2 yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Dimana faktor internalnya adalah produk bank yang manfaat atau fasilitasnya belum dirasakan oleh nasabah dan lokasi kantor yang cukup jauh dari rumah nasabah sehingga menjadi penyebab nasabah menutup tabungan. Sedangkan pada faktor eksternalnya yaitu kondisi perekonomian nasabah yang tidak stabil sehingga membuat nasabah berhenti menabung di bank syairah Indonesia KC Bima Soetta 2 yang kemudian membuat mutasi tabungan nasabah tidak aktif lagi karena saldo tabungan berada di bawah saldo minimal.

¹⁷Kartika Wulandari, "Skripsi Faktor Penyebab Nasabah Menutup Tabungan di Bank Syariah Indonesia Kcp Bima Soetta 2," (Jurusan Perbankan Syariah UIN Mataram, 2022), 49.

We Beng Ri Gau dalam penelitiannya mengenai “faktor-faktor nasabah menutup rekening di bank muamalat parepare” program studi perbankan syariah fakultas ekonomi dan bisnis islam institut agama islam negeri parepare 2023.¹⁸

Adapun hasil penelitian yang dilakukan oleh saudara we beng ri gau yang membahas tentang faktor-faktor nasabah menutup rekening bank muamalat parepare, penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Dimana hasil penelitian menunjukan bahwa faktor yang mempengaruhi nasabah menutup rekening tabungan yaitu faktor eksternal dan internal. Faktor eksternal disebabkan produk tabungan yang ditawarkan manfaat dan fiturnya tidak bisa dirasakan nasabah tabungan, pelayanan customer service, lokasi kantor bank muamalat kcp parepare yang jauh dari tempat tinggal nasabah serta keberadaan mesin ATM bank muamalat yang belum tersebar luas diseluruh wilayah. Faktor eksternal yang menjadi penyebab nasabah menutup rekening tabungan wadiah adalah kondisi ekonomi yang tengah dialami oleh nasabah terutama pada saat ini melanda kesleuruhan lapisan masyarakat sehingga nasabah memilih untuk berhenti menyimpan uang mereka di bank muamalat kcp parepare dengan mengambil seluruh dan yang tersedia direkeningnya.

¹⁸We Beng Ri Gau, “Skripsi Faktor-Faktor Nasabah Menutup Rekening di Bank Muamalat Parepare,” (Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Parepare, 2023), 69.

Tabel 2.1

Ringkasan Penelitian Terdahulu

No	Nama dan judul penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Dini Novia Safitri Faktor Penyebab Nasabah Menutup Rekening Tabungan Faedah (Studi Kasus Bank Bri Syariah Kcp Bandar Jaya)	- Metode Kualitatif - Objek penelitian yang mengangkat mengenai salah satu faktor penyebab nasabah menutup rekening tabungan	- Waktu Penelitian - Lokasi Penelitian - Objek Penelitian
2.	Evi Ana Nur Aida Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Menutup Tabungan Di Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus pada Bank Bsi Kc kudus A.Yani 1)	- Metode Kualitatif - Sama-sama membahas tentang faktor penyebab nasabah menutup rekening tabungan.	- Waktu Penelitian - Lokasi Penelitian - Objek Penelitian

No	Nama dan judul penelitian	Persamaan	Perbedaan
3.	Kartika Wulandari Faktor Penyebab Nasabah Menutup Tabungan Di Bank Syariah Indonesia KC BIMA SOETTA 2	- Objek penelitian yang mengangkat mengenai salah satu faktor penyebab nasabah menutup rekening tabungan. - metode penelitian menggunakan metode kualitatif	- lokasi penelitian - waktu penelitian
4.	We Beng Ri Gau Faktor Nasabah Menutup rekening Di Bank Muamalat Parepare.	- Objek penelitian mengangkat mengenai salah satu faktor penyebab nasabah menutup rekening. - Menggunakan metode kualitatif	- Lokasi penelitian - Waktu penelitian

B. Kajian Teori

1. Nasabah

a. Pengertian Nasabah

pengertian nasabah adalah konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang dijual atau ditawarkan bank. Adapun Marulak Pardede dalam Likuidasi Bank dan Perlindungan Nasabah menyebutkan arti nasabah adalah orang yang mempercayakan pengurusan uangnya kepada bank untuk digunakan dalam operasional bisnis perbankan yang dengan hal tersebut mengharap imbalan berupa uang atas simpanan tersebut.¹⁹

Dari pengertian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa nasabah adalah seseorang atau badan usaha (korporasi) yang mempunyai rekening simpanan, pinjaman dan melakukan transaksi simpanan dan pinjaman tersebut pada sebuah Bank.²⁰

b. Klasifikasi atau Pembagian Nasabah

1. Berdasarkan Status Nasabah

a) Nasabah baru

Nasabah baru adalah individu atau badan usaha yang baru pertama kali membuka rekening atau menggunakan layanan bank. Mereka belum memiliki riwayat transaksi sebelumnya dan biasanya masih dalam tahap pengenalan produk serta proses administrasi awal.²¹

¹⁹“Definisi Nasabah Bank ,Jenis dan Keuntungannya”Artikel BKTaruna,24 Maret (2023).

²⁰Dwi Perwitasari Wiryanyngtyas, “Pengaruh Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit,” Studi Bank Kredir Desa Kabupaten Jember, Jurnal Ekonomi dan Bisnis 14, No. 2 (Mei 2016): 50.

²¹Pratiwi Nur Laili dan Taufiqur Rahman, “Excellent Service dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Bojonegoro,” *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah* 7, no. 2 (2024): 45–62,

b) Nasabah biasa

Nasabah biasa adalah nasabah yang secara aktif menggunakan layanan bank secara rutin seperti melakukan penarikan tunai, setoran, atau transfer. Frekuensi transaksinya stabil namun belum masuk kategori nasabah prioritas, dan nilai transaksi masih dalam skala menengah.²²

c) Nasabah utama: Nasabah Prioritas dengan nilai transaksi besar

Nasabah utama atau prioritas merupakan nasabah dengan nilai aset yang dikelola (*Assets Under Management* atau AUM) dan volume transaksi yang besar. Mereka umumnya mendapatkan layanan eksklusif seperti relationship officer (RO), antrean khusus, akses produk investasi premium, dan fasilitas lainnya yang tidak diperoleh oleh nasabah reguler²³

d) Nasabah Loyal:

Nasabah yang telah lama menggunakan jasa bank. Nasabah loyal adalah mereka yang telah menggunakan layanan bank secara konsisten dalam jangka waktu lama, dengan kedekatan dan keterikatan terhadap bank meskipun belum memiliki profil transaksi sebesar nasabah prioritas. Loyalitas ini sering menjadi dasar upaya bank mempertahankan relasi jangka panjang.²⁴

2. Berdasarkan tujuan hubungan dengan bank

a) Nasabah Deposan

Nasabah deposan adalah nasabah yang menyimpan dananya di bank, baik dalam bentuk tabungan, giro, maupun deposito. Nasabah ini memberikan dana kepada bank yang kemudian digunakan oleh bank untuk disalurkan dalam bentuk

²²Fitriyani Fitriyani dan Tuti Anggraini, “Analisis Strategi Pemasaran Priority Banking Officer dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Prioritas pada Bank Syariah Indonesia,” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 9, no. 1 (2024),

²³*Ibid.*

²⁴Rahman, A & Santos, b “Analisis Segmentasi Nasabah Perbankan di Era Digital,” *Jurnal Manajemen Perbankan* 12, no. 3 (2020): 145-160.

kredit atau investasi lain. Hubungan antara nasabah dan bank dalam hal ini bersifat titipan dana.²⁵

b) Nasabah Debitur

Nasabah debitur adalah nasabah yang menerima pinjaman atau fasilitas pembiayaan dari bank. Dalam hal ini, bank bertindak sebagai kreditur, dan nasabah berkewajiban mengembalikan dana yang dipinjam sesuai dengan kesepakatan, termasuk bunga atau margin.²⁶

c) Nasabah walk-in Customer:

Nasabah walk-in customer adalah individu yang datang ke bank untuk menggunakan layanan secara insidental atau tidak rutin. Mereka bukan nasabah tetap atau tidak memiliki rekening di bank tersebut, Nasabah yang menggunakan jasa bank secara insidental. Namun memanfaatkan layanan tertentu seperti penukaran uang, transfer tunai, atau pembukaan informasi produk.²⁷

3. Berdasarkan Kategori Bisnis

Dalam praktik perbankan, nasabah dikelompokkan berdasarkan skala dan jenis bisnis yang mereka jalankan. Salah satu kategori yang paling umum adalah nasabah ritel, yaitu individu atau pelaku usaha kecil seperti UMKM yang memanfaatkan layanan perbankan untuk keperluan pribadi maupun operasional usaha mikro. Nasabah jenis ini biasanya menggunakan produk dasar seperti tabungan, pinjaman mikro, layanan mobile banking, serta transaksi harian lainnya. Di atas segmen ritel terdapat nasabah komersial, yakni pelaku usaha menengah yang memiliki kebutuhan pembiayaan dan layanan keuangan yang lebih kompleks.

²⁵Sutedi, Adrian. *Aspek Hukum Perbankan dan Lembaga Keuangan*. Jakarta: Prenada Media, 2021.

²⁶Lailatul Muniroh dan Achmad Yani, "Perbedaan Perlakuan Bank terhadap Nasabah Depositor dan Nasabah Debitur Ditinjau dari Perspektif Hukum," *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Hukum* 5, no. 2 (2023): 12–21.

²⁷Wijaya, S., & Pratama, R., "Strategi Pelayanan Nasabah Dalam Meningkatkan Loyalitas," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 9, no. 2 (2022): 78-92.

Mereka sering memanfaatkan fasilitas seperti kredit modal kerja, layanan giro, dan pembiayaan operasional. Sementara itu, nasabah korporat mencakup perusahaan berskala besar atau institusi dengan struktur finansial yang lebih terstruktur dan nilai transaksi yang tinggi. Bank biasanya menyediakan layanan khusus kepada segmen ini, seperti pembiayaan proyek, manajemen kas, hingga layanan treasury dan sindikasi kredit. Di sisi lain, terdapat pula nasabah institusional, yaitu lembaga formal seperti yayasan, universitas, lembaga pemerintahan, atau organisasi nirlaba. Nasabah jenis ini menggunakan layanan bank untuk mengelola dana kelembagaan, termasuk untuk keperluan penggajian, dana hibah, hingga investasi jangka panjang. Klasifikasi ini penting bagi pihak bank agar dapat menyesuaikan strategi layanan dan produk yang tepat sesuai dengan karakteristik serta kebutuhan dari masing-masing segmen nasabah tersebut.²⁸

4. Berdasarkan profil Resiko

Berdasarkan profil risiko dan tingkat kekayaan. Kategori pertama adalah nasabah konservatif, yaitu mereka yang memiliki preferensi risiko rendah, cenderung memilih instrumen keuangan yang aman seperti deposito atau tabungan berjangka, dan menghindari fluktuasi pasar. Kelompok ini lebih mengutamakan stabilitas nilai dan proteksi modal. Selanjutnya, terdapat nasabah moderat, yang memiliki toleransi risiko menengah dan bersedia berinvestasi dalam instrumen campuran, seperti obligasi dan reksa dana, dengan harapan mendapat imbal hasil yang lebih tinggi dibanding instrumen konservatif namun tetap dalam batas wajar. Di atasnya, terdapat kategori Private Banking, yaitu nasabah dengan nilai investasi yang sangat tinggi, yang biasanya mendapatkan layanan eksklusif dari pihak bank

²⁸Kusuma, H., & Hartono, D, "Tranformasi Digital dalamPengelolaanNasabahKorporat," Jurnal Riset Perbankan Indonesia 15, no. 1 (2022): 34-50

seperti manajemen portofolio pribadi, konsultasi keuangan, dan produk investasi khusus. Terakhir, terdapat Wealth Management Clients, yaitu nasabah yang memiliki kekayaan substansial dan kompleksitas kebutuhan keuangan yang tinggi, seperti perencanaan warisan (*estate planning*), diversifikasi lintas negara, hingga konsultasi pajak dan hukum.²⁹

Semakin tinggi profil kekayaan dan risiko seorang nasabah, maka semakin kompleks pula produk dan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan mereka.³⁰

5. Berdasarkan profil resiko

Nasabah dapat dikelompokkan berdasarkan profil risiko, yakni kecenderungan mereka dalam menghadapi potensi kerugian atau keuntungan dari produk keuangan yang mereka pilih. Terdapat tiga kategori utama dalam klasifikasi ini. Pertama adalah nasabah konservatif, yaitu nasabah yang memiliki preferensi risiko rendah. Mereka cenderung memilih produk yang aman dan stabil seperti tabungan, deposito, atau obligasi negara karena lebih mengutamakan keamanan modal daripada potensi keuntungan yang tinggi. Kedua adalah nasabah moderat, yaitu mereka yang memiliki toleransi risiko menengah. Nasabah ini bersedia menerima fluktuasi hasil investasi sepanjang masih dalam batas wajar dan seimbang dengan potensi imbal hasil, sehingga mereka biasanya tertarik pada kombinasi produk keuangan seperti reksa dana campuran atau surat utang korporasi. Ketiga, terdapat nasabah agresif, yang memiliki toleransi risiko tinggi dan berani mengambil keputusan investasi pada instrumen berisiko seperti saham, derivatif, atau aset digital. Kelompok ini mengejar pertumbuhan nilai investasi secara maksimal meskipun harus menghadapi kemungkinan kerugian yang besar.

²⁹Riza Nugroho, *Manajemen Wealth dan Private Banking di Era Digital* (Jakarta: Kencana, 2023), 132–145.

³⁰Gunawan, P., & Setiawan, T, “Perkembangan Wealth Management di Indonesia,” *Jurnal Keuangan dan Perbankan* 11, no. 4 (2023): 167-182.

Klasifikasi ini penting bagi bank dan lembaga keuangan dalam menyusun strategi pemasaran dan rekomendasi produk yang sesuai dengan karakteristik masing-masing nasabah.³¹

c. Hak Nasabah

Perlindungan hak nasabah merupakan aspek fundamental dalam industri perbankan modern. Regulasi yang komprehensif telah dikembangkan untuk memastikan keamanan dan kepentingan nasabah terjaga.³²

1. Hak atas perlindungan data pribadi dan privasi, dimana BRI berkomitmen menjaga kerahasiaan dan keamanan data nasabah serta melindungi dari penipuan dan kejahatan keuangan.
2. Hak mendapatkan informasi yang jelas dan transparan terkait produk dan layanan yang digunakan.
3. Hak atas keamanan transaksi digital, termasuk imbauan BRI agar nasabah mengunduh aplikasi resmi dan menjaga keamanan akun untuk menghindari pencurian data.
4. Hak memperoleh fasilitas pembiayaan, seperti KPR subsidi untuk masyarakat berpenghasilan rendah, sebagai bagian dari program pemerintah yang didukung BRI.³³

d. Kewajiban Nasabah

Kewajiban nasabah merupakan aspek penting yang harus dipahami untuk menjaga hubungan yang sehat antara nasabah dan lembaga perbankan.

³¹Otoritas Jasa Keuangan, "Pedoman Penilaian profil Resiko Nasabah," Publikasi OJK, 2024.

³²Otoritas Jasa Keuangan, "Peraturan OJK No. 6/POJK.07/2023 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan," (*Lembaran Negara RI Tahun* , 2023).

³³PT Bank Rakyat Indonesia "Artikel Hak-Hak Nasabah", (2025).

1. Mematuhi Prosedur Pembukaan Rekening

Nasabah wajib memberikan data dan informasi yang benar serta valid saat membuka rekening. Hal ini termasuk:

- (a) Identitas diri yang sah
- (b) Alamat tempat tinggal yang aktif
- (c) Informasi pekerjaan dan penghasilan
- (d) Tujuan pembukaan rekening³⁴

2. Menjaga Keamanan Rekening

Menjaga keamanan rekening merupakan aspek krusial dalam menjaga kepercayaan nasabah terhadap lembaga perbankan. Nasabah bertanggung jawab untuk³⁵:

- (a) Menjaga kerahasiaan PIN dan password
- (b) Melaporkan segera jika ada kehilangan kartu ATM
- (c) Tidak memberikan akses rekening kepada pihak yang tidak berwenang

3. Memenuhi Kewajiban Finansial

Memenuhi kewajiban finansial adalah salah satu indikator penting dalam membangun kredibilitas dan kepercayaan nasabah di mata lembaga perbankan. Kewajiban finansial nasabah meliputi:

- (a) Menjaga saldo minimum rekening
- (b) Membayar biaya administrasi bulanan
- (c) Melunasi pinjaman tepat waktu (jika memiliki kredit)
- (d) Membayar denda keterlambatan bila ada³⁶

³⁴Otoritas Jasa Keuangan, "Pedoman Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan," 2021.

³⁵Bank Indonesia, Peraturan Bank Indonesia No. 22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia, 2020.

³⁶Ikatan Bankir Indonesia, Manajemen Risiko 3: Mengelola Hubungan dengan Nasabah," 2023.

e. **Macam-Macam Nasabah**

Dalam Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, nasab dibagi menjadi 2, yaitu:

- 1) Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.³⁷
- 2) Nasabah debitur adalah nasabah yang mendapatkan fasilitas kredit atau pembiayaan dengan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.³⁸

2. Rekening Tabungan

a. **Pengertian Rekening**

Berdasarkan Peraturan Otoritas jasa Keuangan (POJK) No.12/POJK.03/2023, rekening adalah produk jasa perbankan berupa pencatatan sistem akuntansi atas transaksi keuangan antara nasabah dengan bank yang mencakup hak dan kewajiban yang timbul dari hubungan tersebut.³⁹

Menurut Thompson dan Wilson rekening adalah sarana yang disediakan bank untuk mencatat, menyimpan, dan mengelola dana nasabah memfasilitasi berbagai transaksi keuangan dalam sistem perbankan.⁴⁰

³⁷Pasal 1 ayat (17) Undang-Undang No.10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

³⁸*Ibid*

³⁹Otoritas Jasa Keuangan, “Peraturan OJK No. 12/ POJK.03/ tentang Layanan Perbankan Digital,” 2020.

⁴⁰Thompson, R & Wilson, J, “*Modern Banking Services*,” *Journal Of Banking Studies* 16, no, 1 (2024): 23-38.

1. Rekening Transaksional: Rekening ini digunakan untuk aktivitas transaksi harian seperti penarikan tunai, transfer, hingga pembayaran tagihan. Umumnya berupa rekening giro atau tabungan reguler yang mudah diakses melalui berbagai kanal perbankan digital.⁴¹
2. Rekening Simpanan: Merupakan rekening yang ditujukan untuk menyimpan dana dalam jangka waktu tertentu, seperti deposito. Nasabah akan memperoleh imbal hasil berbentuk bunga tetap sesuai tenor yang dipilih.⁴²
3. Rekening Investasi: Jenis rekening yang digunakan untuk menampung dana investasi, seperti dalam produk reksa dana, obligasi, atau saham. Rekening ini biasanya terpisah dari rekening utama dan terhubung dengan platform investasi.⁴³
4. Rekening Individu: Adalah rekening atas nama pribadi atau perorangan, yang umumnya digunakan untuk kebutuhan konsumsi pribadi atau operasional usaha mikro.⁴⁴
5. Rekening Institusi: Rekening ini dibuka atas nama lembaga, organisasi, atau perusahaan. Transaksi yang dilakukan bersifat formal dan mewakili aktivitas kelembagaan.⁴⁵

⁴¹Eko Suyanto, *Strategi Perbankan Ritel di Indonesia* (Yogyakarta: Deepublish, 2021), 87.

⁴²M. Amin Widjaja, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2020), 102–104.

⁴³Riza Nugroho, *Manajemen Wealth dan Private Banking di Era Digital* (Jakarta: Kencana, 2023), 134–135.

⁴⁴Eko Suyanto, *Strategi Perbankan Ritel di Indonesia* (Yogyakarta: Deepublish, 2021), 73.

⁴⁵M. Amin Widjaja, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2020), 109

6. Rekening Konvensional: Jenis rekening yang menggunakan sistem bunga (interest-based) dan umumnya bersifat profit-oriented. Rekening ini juga dikenakan biaya administrasi.⁴⁶
7. Rekening Syariah: Dikelola berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam, bebas dari unsur riba. Produk rekening ini menggunakan akad seperti *wadiah* (titipan) atau *mudharabah* (bagi hasil).⁴⁷
8. Rekening Mata Uang Lokal (Rupiah): Rekening yang menggunakan mata uang resmi negara (IDR). Hampir semua transaksi domestik di Indonesia menggunakan rekening jenis ini.⁴⁸
9. Rekening Valas (Valuta Asing): Jenis rekening yang ditujukan untuk transaksi menggunakan mata uang asing, seperti Dolar Amerika Serikat atau Euro. Digunakan oleh eksportir, importir, atau individu dengan aktivitas lintas negara.⁴⁹
10. Rekening Tradisional: Rekening dengan sistem pelayanan konvensional yang mengandalkan pencatatan fisik seperti buku tabungan dan layanan langsung di teller.⁵⁰

⁴⁶Eko Suyanto, *Strategi Perbankan Ritel di Indonesia* (Yogyakarta: Deepublish, 2021). 91.

⁴⁷Riza Nugroho, *Manajemen Wealth dan Private Banking di Era Digital* (Jakarta: Kencana, 2023), 138–139.

⁴⁸M. Amin Widjaja, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2020), 97.

⁴⁹Riza Nugroho, *Manajemen Wealth dan Private Banking di Era Digital* (Jakarta: Kencana, 2023). 141.

⁵⁰Eko Suyanto, *Strategi Perbankan Ritel di Indonesia* (Yogyakarta: Deepublish, 2021). 92.

11. Rekening Digital: Jenis rekening yang sepenuhnya berbasis teknologi digital. Pembukaan, pengelolaan, hingga penutupan rekening dilakukan secara online tanpa perlu ke kantor cabang.⁵¹

b. Pengertian Tabungan

Tabungan adalah simpanan yang jenis penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan atau alat lain yang dipersamakan dengan itu. Nasabah jika mengambil simpanannya dapat datang langsung kebank dengan membawa buku tabungan, slip penarikan, atau melalui fasilitas ATM.⁵²

Tabungan (*saving deposit*) merupakan jenis simpanan yang sangat populer di lapisan masyarakat Indonesia mulai dari masyarakat kota hingga masyarakat di pedesaan. Menurut Undang-Undang perbankan Nomor 10 Tahun 1998, Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan/atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu. Pembukaan tabungan masyarakat dapat dilakukan sesuai ketentuan yang berlaku dan dapat dibuka berdasarkan permintaan perorangan, gabungan (lebih dari satu orang) dengan kedudukan yang setara, dan badan tertentu.⁵³

⁵¹Hassan, M, "Islamic Banking Accounts," *Islamic Banking Journal* 12, no. 1, (2024): 89-104.

⁵²Khotibul Umam dan setiawan Budi Utomo, *perbankan syariah: Dasar -dasar dan Dinamika Perkembangannya di Indonesia* (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), 88.

⁵³Ikatan Bank Indonesia, *Memahami Bisnis Bank* (Jakarta: Gramedia, 2016), 43.

c. Jenis-jenis Tabungan

1. Berdasarkan Prinsip /Akad

a) Tabungan Konvensional

Tabungan konvensional adalah produk simpanan yang menggunakan sistem bunga sebagai imbal hasil kepada nasabah.⁵⁴ Dalam sistem ini, bank akan memberikan bunga berdasarkan persentase tertentu dari saldo nasabah. Tingkat suku bunga ditentukan di awal dan bersifat tetap atau floating (mengembang).⁵⁵

b) Tabungan Syariah

Tabungan syariah adalah produk simpanan yang beroperasi sesuai prinsip syariah Islam.

2. Berdasarkan Tujuan

a) Tabungan Reguler

Tabungan reguler adalah jenis tabungan untuk keperluan transaksi sehari-hari dengan fitur dan fasilitas standar.⁵⁶

b) Tabungan Berjangka

Tabungan berjangka adalah produk simpanan dengan tujuan khusus dan jangka waktu tertentu.⁵⁷

c) Tabungan Program Khusus

Tabungan berjangka khusus atau yang biasa disebut tabungan berjangka adalah produk simpanan yang ditawarkan oleh bank dengan ketentuan setoran tetap

⁵⁴Wilson, J, "Modern Banking Products," *Journal Of Banking Service* 15, no. 1 (2024): 23-38.

⁵⁵Thompson, R, "Interest Rate System in Banking," *Banking Research Quarterly* 28, no. 2 (2023): 112-127.

⁵⁶Chen, L, "Regular Savings Products," *Retail Banking Journal* 22, no. 4 (2023): 201-216.

⁵⁷Kim, H, "Term Saving Products," *Retail Banking Journal* 16, no. 1 (2024): 34-49.

selama jangka waktu tertentu. Berikut adalah penjelasan lebih lanjut mengenai pengertian, cara kerja, dan keuntungan dari tabungan berjangka.

d. Pengertian Rekening tabungan

Rekening tabungan adalah produk perbankan berupa simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.⁵⁸

e. Manfaat rekening tabungan

1. Menyimpan Dana Secara Aman

Bank berperan sebagai tempat penyimpanan uang yang aman. Dana yang disimpan tidak hanya terlindung dari pencurian atau kehilangan fisik, tetapi juga dijamin oleh negara melalui lembaga penjamin simpanan (LPS) hingga batas tertentu. Selain itu, bank memiliki sistem keamanan berlapis baik secara fisik maupun digital untuk melindungi dana dan data nasabah.⁵⁹

2. Mendapatkan Imbal Hasil Berupa Bunga

Dana yang disimpan oleh nasabah, terutama dalam bentuk tabungan dan deposito, akan mendapatkan bunga sebagai bentuk imbal hasil. Meskipun bunganya tidak sebesar instrumen investasi lain, namun tetap memberikan keuntungan pasif dan meningkatkan nilai simpanan dari waktu ke waktu.⁶⁰

3. Kemudahan Transaksi Keuangan

Bank menyediakan berbagai layanan transaksi seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan lainnya. Layanan ini bisa diakses dengan

⁵⁸Otoritas Jasa Keuangan, “Simpanan: Pengertian, jenis dan Regulasi Publikasi OJK,” 2023.

⁵⁹Rina Lestari, *Literasi Keuangan dan Peran Bank dalam Meningkatkan Inklusi Keuangan Masyarakat* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2021), 45.

⁶⁰*Ibid.*

mudah melalui ATM, mobile banking, atau internet banking, sehingga mempermudah aktivitas finansial sehari-hari.⁶¹

4. Sarana Pengelolaan Keuangan Pribadi

Dengan memiliki rekening bank, nasabah dapat lebih mudah mengelola keuangan secara teratur. Riwayat transaksi yang tercatat, fitur pencatatan pengeluaran, hingga layanan manajemen keuangan dari bank, membantu nasabah merencanakan anggaran dan menabung secara disiplin.⁶²

5. Akses ke Layanan Perbankan Lainnya

Nasabah yang aktif dan memiliki riwayat keuangan baik dapat mengakses berbagai produk perbankan lainnya, seperti pinjaman, kartu kredit, investasi, hingga asuransi. Akses ini memberikan peluang untuk mengembangkan keuangan pribadi maupun bisnis secara lebih luas.⁶³

3. Faktor Penyebab Nasabah Menutup Rekening Tabungan

Adapun faktor penyebab nasabah menutup rekening tabungan yaitu faktor dari dalam dan faktor dari luar.

a. Faktor Internal (dari dalam)

Faktor ini bersumber dari bank itu sendiri, yaitu sebagai berikut.

1) Produk Bank

Produk Bank yang itu-itu saja dapat menurunkan niat nasabah untuk melakukan transaksi di bank/kantor tersebut.

2) Suasana Kantor Bank

⁶¹*Ibid.*

⁶²*Ibid.*

⁶³Gunawan, S., & Pratama, D, "Inovasi Produk Perbankan di Era Digitas," jurnal Manajemen Keuangan 10, no. 3 (2022):95.

Suasana kantor yang sepi, sunyi, kurang rapi dan elegan membuat nasabah kurang nyaman sehingga mempengaruhi minatnya untuk datang di bank tersebut.

3) Lokasi Kantor

Lokasi kantor/banknya strategis namun ada minus dari tempat yang strategis adalah kemacetan yang terjadi setiap harinya di depan kantor/bank tersebut dan banyaknya masyarakat yang berjualan di depannya membuat kantor/bank seakan tidak terlihat oleh masyarakat atau nasabah yang ingin datang bertransaksi.

4) Reputasi Bank

Reputasi bank sangat mempengaruhi karena banyaknya nasabah yang membuka rekening di kantor/bank tersebut kena penipuan secara online dan saldo nasabah berkurang sehingga membuat minat masyarakat berkurang untuk datang ke kantor/bank tersebut.

5) Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan yang kurang baik dan tidak bisa menjaga wibawa kantor/bank sangat mempengaruhi minat nasabah/masyarakat untuk datang kembali ke kantor/bank tersebut.

6) Ingkar Janji dan Tidak Tepat Waktu

Karyawan sempat tidak menepati janji seperti waktu pelayanan yang telah ditentukan. Begitu juga dengan penyelesaian pekerjaan yang tidak sesuai dengan keinginan nasabah.⁶⁴

b. Faktor Eksternal (dari luar)

⁶⁴Zul Ridha Silvia Rahmah, "Faktor-Faktor Penyebab Penurunan Nasabah pada Produk Tabungan Mudharabah di Baitul Qiradh Surya Madinah," (Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2016), 20.

Faktor Eksternal merupakan faktor yang datang dari luar bank, yang termasuk faktor eksternal antara lain sebagai berikut.

1) Kondisi Perekonomian

Kondisi perekonomian suatu negara adalah bagaimana perkembangan perekonomian negara tersebut. Apabila perekonomian maju pesat, berarti berdampak positif bagi dunia usaha dan pendapatan masyarakat akan tumbuh sehingga akan meningkatkan minat masyarakat atau perusahaan untuk menabung dan dampaknya tabungan masyarakat akan meningkat. Demikian sebaliknya, bila perekonomian menurun, berarti akan berdampak pada perkembangan dunia usaha yang akan lesu, tingkat pendapatan masyarakat tidak bertambah bahkan menurun, yang akan berakibat penghimpunan dana bank cenderung akan menurun.

2) Kegiatan dan Kondisi Pemerintah

Stabilitas pemerintahan dan kepastian hukum sangat berperan dalam menciptakan stabilitas berusaha serta jaminan dalam berusaha yang dibuktikan dengan kejelasan dan ketegasan peraturan dan kebijakan yang berlaku baik di pemerintah pusat maupun di pemerintah daerah.⁶⁵

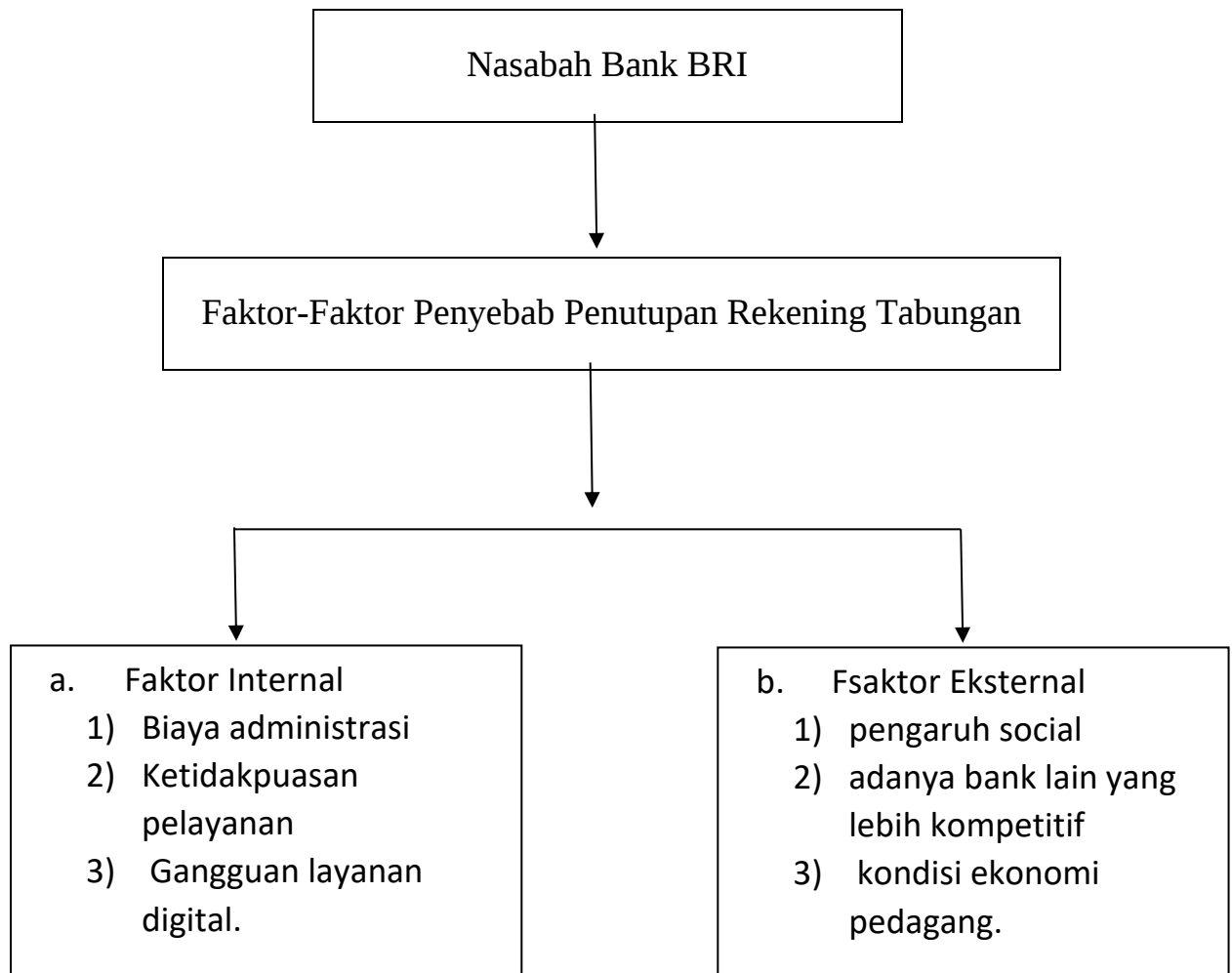
C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah sebuah konsep penelitian yang dibuatkan berdasarkan pola pikir penelitian sendiri dengan maksud dapat mempermudah langkah penelitian dalam melakukan penelitian adalah sebagai berikut.⁶⁶

⁶⁵Veithzal Rivai dan Arviyan Arifin, *Islamic Banking*, 573.

⁶⁶Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D", (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2015), 34.

Gambar 2.2
Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Desain Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian ini lebih menekankan pada makna dan proses dari pada hasil suatu aktivitas. Penelitian kualitatif merupakan metode untuk menangkap dan menemukan makna yang berasal dari interaksi peristiwa dan manusia, yang dapat dipahami dalam konteks konkret dan natural. Pendekatan ini menekankan pada pemahaman makna dari perspektif partisipan penelitian.⁶⁷

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Pasar Manonda, yang terletak di Kecamatan Palu Barat, Kota Palu, Provinsi Sulawesi Tengah. Pasar Manonda merupakan salah satu pasar tradisional terbesar dan terpadat di Kota Palu, yang menjadi pusat aktivitas perdagangan masyarakat setempat, baik dari kalangan pedagang tetap maupun pedagang kaki lima.

Pasar ini dipilih sebagai lokasi penelitian karena memiliki jumlah pedagang yang cukup banyak dan beragam jenis usaha, sehingga menjadi populasi yang relevan untuk mengkaji fenomena penutupan rekening di Bank BRI Unit Manonda Palu. Mayoritas pedagang di pasar ini sebelumnya merupakan nasabah aktif di Bank BRI, namun sebagian di antaranya diketahui telah menutup rekening mereka karena berbagai alasan.

Selain itu, letak geografis Pasar Manonda yang berdekatan dengan Bank BRI Unit Manonda Palu juga menjadi alasan pemilihan lokasi ini. Kedekatan lokasi mempermudah akses peneliti dalam menjangkau responden, serta memperoleh data primer yang akurat melalui wawancara atau penyebaran kuesioner kepada para pedagang yang pernah menjadi nasabah bank tersebut.

⁶⁷Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S, “*The SAGE Handbook of Qualitative Research*,” SAGE Publications, 2020.

Melalui pemilihan lokasi ini, diharapkan penelitian dapat memberikan gambaran yang nyata dan kontekstual terkait faktor-faktor yang menyebabkan nasabah, khususnya pedagang Pasar Manonda, menutup rekening mereka di Bank BRI Unit Manonda Palu.

C. Kehadiran Peneliti

Penulis sebagai peneliti ketika melakukan penelitian memperkenalkan identitas diri penulis dengan memberi tahu maksud yang mewawancarai informan untuk mengumpulkan data ini. Hal ini dimaksudkan untuk informasi mengetahui keberadaan penulis, sehingga dapat memberikan informasi dengan valid.

Kehadiran peneliti sebagai instrumen penelitian sekaligus pengumpul data oleh karena itu, kehadiran peneliti di lapangan untuk penelitian kualitatif sangat diperlukan, sebagai pengamat penuh untuk melakukan pengamatan dan mengawasi kegiatan-kegiatan hingga terjadi dan berfokus pada semua yang terkait didalamnya dan para nasabah sehingga penulis bisa dapat mengumpulkan sebagai data, dan beradaptasi langsung dengan para pegawai dan nasabah di Bank BRI Unit Manonda Palu Jl. Kacang panjang.

D. Data dan Sumber Data

1. Jenis Data

a. Data Primer

Sumber data primer merupakan sumber data yang dapat memberikan data secara langsung tanpa melalui perantara seperti peristiwa atau kegiatan yang diamati secara langsung oleh peneliti, keterangan informan tentang dirinya yaitu sikap dan pandangannya yang diperoleh melalui wawancara, dan budaya kelompok masyarakat tertentu yang diperoleh melalui wawancara dan pengamatan.⁶⁸

b. Data Sekunder

⁶⁸M. Djamal, *Paradikma Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Mitra Pustaka, 2017), 64.

Data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan sebelumnya untuk tujuan lain dan tersedia untuk digunakan kembali dalam penelitian baru. Data ini biasanya telah diolah, didokumentasikan, dan dipublikasikan oleh pihak lain.⁶⁹ Data sekunder merupakan data yang diperoleh melalui dokumentasi dan catatan-catatan berkaitan dengan objek penelitian. Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya data tambahan seperti dokumentasi dan lain-lain. Sumber utama melalui kata dan tindakan ini sangat sesuai dengan sasaran penelitian. Mencari data terkait dengan masalah yang akan diteliti tentunya membutuhkan uraian-uraian lisan para informan atau argumentasi pihak yang berwenang.

2. Sumber Data

- a. Internet data yang akan didapatkan melalui internet sesuai dengan pokok permasalahan atau yang berhubungan dengan pembahasan skripsi ini.
- b. Penelitian Lapangan, penelitian ini dilakukan dengan cara mengunjungi langsung lokasi penelitian yang menjadi objek penelitian dengan melakukan pengumpulan data melalui observasi dan wawancara.
- c. Narasumber data-data yang penulis gunakan untuk menyusun penelitian ini bersumber dari narasumber. Para narasumber dalam penelitian ini merupakan hal yang utama, karena dari bantuan dan informasi yang mereka berikan, merupakan modal utama peneliti dalam memperoleh data dan bahan penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan melalui percakapan dan tanya jawab, baik secara langsung maupun tidak langsung dengan responden untuk mencapai tujuan tertentu.⁷⁰ Dalam penelitian ini, penulis

⁶⁹Johnston, M. P, "Secondary Data Analysis: A Method of Which the Time Has Come," Qualitative and Quantitative Methods in Libraries 3, no. 3 (2019): 619-626.

⁷⁰Roulston, K, "Reflective Interviewing: A Guide to Theory and Practice," SAGE Publications, 2022.

mewawancarai beberapa narasumber yang berprofesi sebagai *customer service* Bri Unit Manonda, dan beberapa nasabah secara langsung mengenai penyebab nasabah menutup rekening tabungan di BRI Unit Manonda Palu.

2. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki dalam setting alamiah maupun terstruktur.⁷¹ Observasi sebagai alat pengumpulan data banyak digunakan untuk mengukur tingkah laku ataupun proses terjadinya suatu kegiatan yang dapat diamati, baik dalam situasi sebenarnya maupun dalam situasi sebenarnya buatan,. Teknik ini dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung.

Dalam hal ini tujuan penulis mengambil Observasi untuk mengamati respon informan ketika mereka menyampaikan atau memberikan jawaban atas pertanyaan penulis.

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi berarti cara mengumpulkan data dengan mencatat data-data yang sudah ada. Adapun teknik pengumpulan data dengan dokumentasi ialah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen⁷². Dalam hal ini penulis menggunakan dokumentasi untuk mengambil data dari Bank BRI Unit Manonda Palu, melalui buku dan internet serta gambar sebagai bahan referensi guna menyusun tugas laporan akhir ini.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit,

⁷¹Kawulich, B. B, "*Observation Methods*," In The SAGE Encyclopedia of Research Methods. SAGE Publications, 2020.

⁷²Hardani *et al*, "*Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*," (Yogyakarta: CV . Pustaka Ilmu Group Yogyakarta, 2020): 149.

melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain⁷³.

1. Redukasi Data

Redukasi data adalah proses penyempurnaan data, baik pengurangan terhadap data yang dianggap kurang perlu dan tidak relevan, maupun penambahan data yang dirasa masih kurang. Data yang diperoleh di lapangan mungkin jumlahnya sangat banyak. Redukasi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Demikian data yang akan direduksi memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.⁷⁴

2. Penyajian Data

Menyajikan data akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi selama penelitian berlangsung. Setelah itu perlu adanya perencanaan kerja berdasarkan apa yang telah di pahami. Dalam penyajian data selain menggunakan teks secara naratif, juga dapat berupa bahasa nonverbal seperti bagan, grafik, denah, matriks dan tabl. Penyajian data merupakan proses pengumpulan informasi yang di susun berdasarkan kategori atau pengelompokan-pengelompokan yang di perlukan.

3. Verifikasi data

Langkah terakhir dalam teknik analisis data adalah verifikasi data. Verifikasi data dilakukan apabila kesimpulan awal yang ditemukan masih bersifat sementara, dan akan ada perubahan-perubahan bila tidak dibarengi dengan bukti-bukti pendukung yang kuat untuk mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

Bila kesimpulan yang ditemukan pada tahap awal, didukung dengan bukti-bukti yang valid dan konsisten saat penelitian kembali ke lapangan mengumpulkan

⁷³Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D., 244

⁷⁴Ibid, 322

data, maka kesimpulan yang ditemukan merupakan kesimpulan yang kredibel atau dapat dipercaya.⁷⁵

Dalam penelitian kualitatif, kesimpulan yang didapat kemungkinan dapat menjawab fokus penelitian yang sudah dirancang sejak awal penelitian. Ada kalanya kesimpulan yang diperoleh tidak dapat digunakan untuk menjawab permasalahan. Hal ini sesuai dengan jenis penelitian kualitatif itu sendiri bahwa masalah yang timbul dalam penelitian kualitatif sifatnya masih sementara dan dapat berkembang setelah peneliti terjun ke lapangan.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Salah satu bagian terpenting dalam penelitian kualitatif pengecekan keabsahan data untuk mendapatkan validitas dan tingkat kredibilitas data yang diperoleh. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode triangulasi untuk mengecek keabsahan data yang digunakan. Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data penelitian dengan memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data sebagai pembanding terhadap data tersebut.⁷⁶

Adapun metode triangulasi adalah sebagai berikut⁷⁷:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara
 2. Membandingkan perkataan orang di depan umum dengan perkataan pribadi
 3. Membandingkan perspektif berbagai status sosial
- Membandingkan dokumen dengan hasil wawancara

⁷⁵Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, 324.

⁷⁶Rahman, M. S., et al, "The Implementation of Data Triangulation Method in Qualitative Research," *Journal of Research Methodology* 4, no. 2 (2020): 45-62.

⁷⁷Patton, M. Q, "Qualitative Research & Evaluation Methods," SAGE Publications, 2023.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Pasar Manonda, yang merupakan salah satu pasar tradisional terbesar di Kota Palu, Sulawesi Tengah. Pasar ini menjadi pusat aktivitas ekonomi masyarakat lokal, khususnya pedagang kecil dan menengah. Bank BRI Unit Manonda berada tidak jauh dari lokasi pasar, sehingga menjadi pilihan utama para pedagang untuk membuka rekening bank, terutama untuk keperluan transaksi usaha.

Pasar Inpres Manonda, lebih dikenal dengan sebutan Pasar Manonda, merupakan salah satu pusat perdagangan tradisional terbesar di Kota Palu, Sulawesi Tengah. Terletak di Jalan Bayam, Kelurahan Kamonji, Kecamatan Palu Barat, pasar ini telah berdiri sejak tahun 1985 dan mengalami renovasi besar terakhir pada tahun 2013. Luas keseluruhan lahan mencapai $\pm 49.886 \text{ m}^2$, dengan luas bangunan sekitar 17.914 m^2 yang menampung ratusan pedagang dari berbagai sektor usaha.⁷⁸ Pasar ini dikelola oleh Pemerintah Kota Palu dan sebagian ruang usahanya disewakan atau dikelola oleh pihak swasta. Fasilitas umum yang tersedia meliputi musholla, kantor pengelola, lahan parkir, sumber air bersih, dan jaringan listrik. Meskipun demikian, sistem drainase di pasar ini dinilai masih belum optimal dan kerap menimbulkan genangan, terutama di musim hujan. Sejalan dengan hasil wawancara penulis dengan pengelola pasar

Secara administratif, Pasar Manonda ini berada di bawah pengelolaan Pemerintah Kota Palu, khususnya melalui Dinas Perdagangan dan

⁷⁸Pemerintah Kota Palu, *Profil Pasar Manonda*, (Palu: Dinas Perdagangan, 2022), 3.

Perindustrian. Luas total lahannya kurang lebih 49 ribu meter persegi, dan bangunan aktif yang digunakan pedagang sekitar 17 ribuan meter persegi. Di dalam pasar, fasilitas yang tersedia itu ada musholla, kantor pengelola, toilet umum, area parkir, sambungan listrik dan air ber

sih. Tapi memang kami akui, beberapa infrastruktur seperti drainase masih kurang memadai. Apalagi kalau musim hujan, sering ada genangan karena air tidak mengalir dengan baik.⁷⁹

Pasar Manonda beroperasi setiap hari, dengan intensitas aktivitas perdagangan yang sangat tinggi pada hari-hari tertentu seperti Senin dan Jumat. Jumlah pedagang aktif yang tercatat mencapai sekitar 976 orang, yang menjual berbagai jenis komoditas seperti ikan basah, sayur-mayur, buah-buahan, pakaian, daging, rempah-rempah, emas, hingga makanan jadi. Berdasarkan data retribusi, rata-rata pemasukan pasar ini mencapai Rp2.667.000 per hari, atau sekitar Rp960.000.000 per tahun.⁸⁰

Secara sosial dan budaya, pasar ini didominasi oleh pedagang dari etnis Bugis, yang dikenal memiliki jaringan kekerabatan dan perdagangan yang kuat. Keberadaan mereka memperkuat budaya “passompe” (perantau Bugis), yang ditopang oleh nilai-nilai sosial seperti siri’ (harga diri) dan pacce (solidaritas dan empati).⁸¹ Selain etnis Bugis, terdapat pula pedagang dari etnis Kaili, Jawa, dan lainnya, mencerminkan keragaman etnis yang hidup berdampingan di wilayah ini. Berdasarkan data sosial, sebagian besar pedagang memiliki tingkat pendidikan dasar (SD: 50,5%), disusul SLTP (31,2%) dan SLTA (16,2%), sementara hanya sebagian kecil yang menempuh pendidikan tinggi.⁸²

⁷⁹Samu. Pengelola Pasar Manonda. Wawancara oleh penulis di Pasar pada tanggal 18 Juli 2025.

⁸⁰Pemerintah Kota Palu, *Profil Pasar Manonda*, (Palu: Dinas Perdagangan, 2022), 3.

⁸¹Pemerintah Kota Palu, *Profil Pasar Manonda*, (Palu: Dinas Perdagangan, 2022), 3.

⁸²Rukmini, Nurlia. “Studi Pendapatan Pedagang Pasar Inpres Manonda,” *Jurnal Ekonomi Rakyat*, vol. 5, no. 2 (2017): 45.

Dari sisi ekonomi, sebagian besar pedagang mengandalkan modal usaha sendiri atau dukungan keluarga dengan nominal antara Rp100.000 hingga Rp1.200.000 per hari. Seperti hasil wawancara penulis dengan pengelola pasar

Dari sisi ekonomi, sebagian besar penjual disini rata-rata mengandalkan modal usaha sendiri atau dukungan keluarga dengan nominal antara Rp100.000 hingga Rp1.200.000 per hari. Pendapatan rata-rata para pedagang biasanya antara Rp150.000–600.000 per hari. Aktivitas penjualan lebih sering dimulai sejak pukul 06.00 hingga 18.00 WITA. Pedagang dengan kios permanen umumnya jam berjualannya lebih lama dibandingkan pedagang kaki lima.⁸³

Pada pertengahan tahun 2025, Pasar Manonda sempat mengalami musibah kebakaran yang cukup besar dan menghancurkan puluhan lapak, dengan total kerugian mencapai sekitar Rp800 juta.⁸⁴ Meski demikian, para pedagang dengan cepat bangkit dan melakukan berbagai upaya pemulihan, termasuk membangun lapak sementara dan mendesak percepatan pemulihan dari pemerintah. Peristiwa ini mencerminkan daya tahan sosial-ekonomi komunitas pasar yang tinggi.

Pengelola juga menyampaikan bahwa pasca peristiwa kebakaran yang terjadi pada Juli 2025, sebagian besar pedagang mengalami kerugian signifikan. Banyak yang kehilangan lapak, stok barang, maupun modal usaha. Kondisi ini turut memengaruhi perilaku keuangan mereka, termasuk keputusan untuk menutup rekening dan fokus pada pemulihan usaha secara mandiri.

Iya, waktu kejadian kebakaran bulan Juli kemarin itu, banyak pedagang yang kena dampaknya cukup parah. Ada yang lapaknya habis terbakar, ada juga yang kehilangan semua barang dagangannya. Bahkan sebagian besar itu kehilangannya sampai modal usaha juga ikut lenyap. Jadi sejak itu, mereka lebih fokus dulu buat bangkit lagi, mulai dari nol. Soal rekening di bank, ya mereka pikir itu belum terlalu penting dulu. Banyak yang akhirnya nutup rekening karena uangnya memang udah

⁸³Samu. Pengelola Pasar Manonda. Wawancara oleh penulis di Pasar pada tanggal 18 Juli 2025.

⁸⁴Antara News Sulawesi Tengah, “Pasar Inpres Manonda Palu Terbakar, Puluhan Lapak Hangus,” *sulteng.antaranews.com*, 5 Juli 2025.

nggak ada, atau mereka pilih simpan sendiri biar lebih fleksibel buat mutar dagangan.⁸⁵

Dengan kondisi tersebut, Pasar Manonda tetap menjadi salah satu pusat ekonomi rakyat yang vital di Kota Palu. Keberadaannya tidak hanya penting secara ekonomi, tetapi juga sebagai ruang interaksi sosial-budaya yang memperkuat jalinan antar masyarakat lintas etnis. Oleh karena itu, pengelolaan pasar ini memerlukan perhatian khusus dari pemerintah daerah, terutama dalam hal perbaikan infrastruktur, pemberdayaan pedagang, dan peningkatan kualitas layanan publik.

Salah satu alasan pemilihan Pasar Manonda sebagai lokasi penelitian ini adalah keberagaman latar belakang sosial ekonomi pedagang serta interaksinya dengan lembaga keuangan, termasuk Bank BRI Unit Manonda. Secara sosial, mayoritas pedagang berasal dari etnis Bugis, yang dikenal memiliki jaringan ekonomi berbasis solidaritas sosial dan kekeluargaan dengan nilai-nilai budaya. Selain etnis Bugis, terdapat juga pedagang dari etnis Kaili, Jawa, dan suku-suku lainnya, mencerminkan dinamika multietnis dalam praktik ekonomi sehari-hari. Berdasarkan data sosial, sebagian besar pedagang memiliki tingkat pendidikan dasar hingga menengah, dengan sekitar 50,5% lulusan SD, 31,2% lulusan SLTP, dan 16,2% lulusan SLTA.⁸⁶

Adapun motto pasar manonda adalah “Pasar Manonda Berteman Bersih dan Aman”. Motto “Pasar Manonda Berteman Bersih dan Aman” merupakan visi ideal yang ingin diwujudkan oleh pengelola pasar dalam menciptakan lingkungan yang tertib, sehat, dan nyaman bagi pedagang serta pengunjung. Meskipun realisasinya masih menghadapi berbagai tantangan, motto ini tetap menjadi semangat dasar yang terus diupayakan.

⁸⁵Samu. Pengelola Pasar Manonda. Wawancara oleh penulis di Pasar pada tanggal 18 Juli 2025.

⁸⁶Nurlia Rukmini, “Studi Pendapatan Pedagang Pasar Inpres Manonda,” *Jurnal Ekonomi Rakyat* 5, no. 2 (2017): 45.

Istilah “*Berteman*” mencerminkan keinginan untuk membangun suasana pasar yang harmonis dan bersahabat.⁸⁷

Hubungan antara pengelola dan pedagang sebagian besar berjalan baik, walaupun dalam praktiknya masih ada kendala komunikasi, terutama ketika menyangkut peraturan lapak atau penertiban area dagang. Namun, nilai kebersamaan tetap terasa, mengingat mayoritas pedagang telah beraktivitas di pasar ini selama bertahun-tahun dan menjalin relasi sosial yang cukup erat satu sama lain.

“*Bersih*” dalam konteks ini menggambarkan upaya menjaga kebersihan pasar, meskipun belum sepenuhnya optimal.⁸⁸

Fasilitas tempat sampah memang tersedia, dan ada petugas kebersihan yang rutin bekerja. Namun, masih ditemukan area pasar yang kumuh, terutama di bagian belakang dan sekitar lapak darurat, yang sulit dijangkau kendaraan pengangkut sampah. Selain itu, sistem drainase yang kurang maksimal menyebabkan genangan saat musim hujan, sehingga memperburuk kondisi kebersihan di beberapa titik pasar.

Adapun “*Aman*” merujuk pada pengelolaan keamanan dan ketertiban pasar.⁸⁹

Di satu sisi, terdapat pos keamanan dan petugas jaga yang membantu mengatur lalu lintas dan menjaga ketertiban. Namun, tingkat keamanan masih perlu ditingkatkan, terutama dalam menghadapi risiko kebakaran seperti yang terjadi pada Juli 2025 lalu, di mana sebagian besar pedagang mengalami kerugian besar akibat kurangnya sistem deteksi dini dan respon cepat terhadap bencana.

⁸⁷Samu. Pengelola Pasar Manonda. Wawancara oleh penulis di Pasar pada tanggal 18 Juli 2025.

⁸⁸Samu. Pengelola Pasar Manonda. Wawancara oleh penulis di Pasar pada tanggal 18 Juli 2025.

⁸⁹Samu. Pengelola Pasar Manonda. Wawancara oleh penulis di Pasar pada tanggal 18 Juli 2025.

Meskipun masih banyak tantangan, motto ini tetap menjadi pengingat dan dorongan bagi semua pihak untuk terus memperbaiki kualitas pengelolaan pasar. Dengan komitmen bersama dari pengelola, pedagang, dan instansi pemerintah, diharapkan Pasar Manonda secara bertahap dapat mewujudkan lingkungan pasar yang benar-benar *berteman, bersih, dan aman*.

Menurut narasumber, jumlah pedagang yang tercatat hingga saat ini mencapai sekitar 866 ribu orang. Angka tersebut sudah mencakup seluruh jenis pedagang, termasuk pedagang dengan lapak tidak tetap seperti pedagang kaki lima. Narasumber juga menekankan bahwa pendataan ini terus diperbarui secara berkala untuk menyesuaikan dengan dinamika di lapangan, mengingat banyak pedagang yang berpindah tempat atau bersifat musiman.

Adapun jumlah pedagang secara keseluruhan yang terkini berjumlah 866 ribu termasuk para pedagang yang lapak tidak tetap seperti pedagang kaki lima. Seperti.⁹⁰

B. Alasan Pedagang Menutup Rekening di Bank BRI Unit Manonda Palu

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan para pedagang di Pasar Manonda Palu menutup rekening mereka di Bank BRI Unit Manonda Palu. Wawancara mendalam dilakukan terhadap delapan pedagang yang sebelumnya merupakan nasabah BRI dan telah menutup rekeningnya. Berdasarkan hasil wawancara tersebut, ditemukan bahwa keputusan penutupan rekening umumnya tidak diambil secara tiba-tiba, melainkan merupakan akumulasi dari pengalaman-pengalaman negatif yang dirasakan para pedagang selama menjadi nasabah.

Faktor-faktor tersebut dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa kategori utama, antara lain: tingginya biaya administrasi, ketidakpuasan terhadap pelayanan, gangguan

⁹⁰Samu. Pengelola Pasar Manonda. Wawancara oleh penulis di Pasar pada tanggal 18 Juli 2025.

dalam penggunaan layanan digital, pengaruh sosial dari sesama pedagang, dan adanya alternatif layanan yang lebih menguntungkan di bank lain. Pembahasan berikut akan mengelaborasi setiap faktor berdasarkan narasi pengalaman dari para responden.

1. Biaya Administrasi yang Tinggi

Salah satu faktor yang paling sering disebut oleh para responden adalah keberatan terhadap biaya administrasi bulanan. Potongan saldo yang dilakukan secara rutin dianggap memberatkan, terutama bagi para pedagang kecil dengan saldo tabungan yang terbatas. Beberapa responden menyatakan bahwa mereka tidak memperoleh penjelasan yang jelas dari pihak bank mengenai besaran dan jenis potongan tersebut, serta tidak menerima notifikasi atau sosialisasi yang memadai. Hal ini menyebabkan munculnya kecurigaan dan ketidakpercayaan terhadap transparansi pengelolaan rekening.

Sebagaimana diungkapkan oleh Ibu Isma,

Saya dagang sayur, saldo saya cuma ratusan ribu, tapi tiap bulan dipotong terus, kadang tidak tahu itu potongan apa.⁹¹

Responden lain. Bapak Roni dan bapak Edi menyampaikan hal serupa dan menganggap bahwa biaya administrasi tersebut tidak sepadan dengan manfaat yang mereka terima dari layanan BRI.

Dalam konteks teori perilaku konsumen, hal ini mencerminkan adanya *value disconfirmation*, yakni ketika persepsi nasabah terhadap manfaat yang diperoleh tidak sebanding dengan pengorbanan biaya yang dikeluarkan.⁹²

Sebagian responden menyatakan bahwa mereka mengetahui adanya potongan, namun tidak memahami rinciannya. Bahkan, terdapat yang merasa potongan tersebut tidak

⁹¹Isma, Pedagang Sayur. Wawancara oleh penulis di Lapaknya. 20 Juli 2025.

⁹²Richard L. Oliver, *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer* (New York: McGraw-Hill, 1997), 96.

sesuai dengan saldo dan pemanfaatan rekening. Ibu Isma, seorang pedagang sayur, mengungkapkan bahwa:

Saya biasa simpan uang hasil jualan harian, paling Rp300 ribu sampai Rp500 ribu. Tapi tiap bulan, bisa kena potong Rp10 ribu lebih. Saya tidak tahu itu potongan apa saja. Kalau ditanya di bank, katanya itu biaya administrasi, tapi tidak dijelaskan secara rinci.⁹³

Keluhan senada disampaikan oleh Bapak Roni, pedagang aksesoris, yang merasa bahwa potongan biaya justru terus berjalan meskipun ia jarang menggunakan rekening tersebut. Ia mengatakan:

Akhir-akhir ini saya jarang setor, cuma simpan saldo saja, tapi tetap dipotong. Kadang tidak ada transaksi sama sekali, tapi tetap kena biaya. Lama-lama saldo tinggal sedikit, jadi saya putuskan tutup saja.⁹⁴

Beberapa pedagang bahkan merasa bahwa potongan tersebut tidak sesuai dengan manfaat yang mereka rasakan selama menjadi nasabah. Dalam pandangan mereka, biaya administrasi hanya akan relevan apabila diimbangi dengan pelayanan yang memadai. Namun dalam praktiknya, tidak semua nasabah merasakan manfaat yang sebanding.

Ibu Sari, pedagang sembako, menjelaskan bahwa:

Kalau memang pelayanannya bagus, sistemnya lancar, mungkin saya bisa terima potongan itu. Tapi kalau pelayanan lambat, antre lama, lalu ATM juga sering rusak, kenapa harus tetap bayar biaya itu?⁹⁵

Temuan ini menunjukkan adanya kesenjangan antara persepsi nasabah terhadap nilai layanan dan beban biaya yang mereka tanggung. Dalam literatur pemasaran jasa, kondisi ini dikenal sebagai *value disconfirmation*, yaitu ketika ekspektasi terhadap manfaat yang akan diperoleh tidak terpenuhi oleh kenyataan yang dirasakan oleh konsumen.

Dengan demikian, biaya administrasi yang seharusnya menjadi kontribusi nasabah terhadap pengelolaan layanan justru dipersepsikan sebagai beban ketika tidak disertai dengan transparansi dan nilai tambah yang nyata. Untuk itu, pihak bank perlu

⁹³Isma, Pedagang Sayur. Wawancara oleh penulis di Lapaknya. 20 Juli 2025.

⁹⁴Roni, Pedagang aksesoris. Wawancara oleh penulis di Lapaknya. 23 Juli 2025.

⁹⁵Sari, Pedagang Sembako. Wawancara oleh penulis di Lapaknya. 21 Juli 2025.

mempertimbangkan sistem komunikasi yang lebih terbuka dan edukatif kepada nasabah, khususnya dari segmen usaha kecil, agar persepsi negatif terhadap biaya administrasi dapat diminimalisir.

2. Ketidakpuasan terhadap Pelayanan

Ketidakpuasan terhadap pelayanan menjadi faktor lain yang turut memperkuat keputusan untuk menutup rekening. Beberapa responden menyatakan bahwa pelayanan di kantor unit BRI cenderung lambat, antrean panjang, dan tidak adanya sistem antrian yang efisien. Bahkan, dalam beberapa kasus, responden mengaku telah mengantre selama lebih dari satu jam untuk transaksi sederhana seperti setor tunai.

Di sisi lain, perlakuan pegawai terhadap nasabah juga dinilai tidak konsisten. Responden Ibu Sari dan ibu Rati menyampaikan bahwa mereka merasa “diperlakukan tidak setara” karena dianggap sebagai nasabah kecil. Hal ini menunjukkan bahwa aspek empati dan keadilan pelayanan belum sepenuhnya diinternalisasi oleh pegawai bank, padahal hal tersebut merupakan bagian dari dimensi kualitas layanan sebagaimana dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry.⁹⁶

Ketika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan, dan keluhan tidak ditanggapi secara sigap, maka nasabah cenderung kehilangan kepercayaan dan loyalitas, sebagaimana yang terjadi pada sebagian besar responden penelitian ini.

Sebagian besar responden menyatakan bahwa waktu tunggu saat ingin melakukan transaksi di kantor cabang BRI cukup lama, bahkan pada jam-jam yang tidak terlalu padat sekalipun. Antrean panjang menjadi keluhan yang paling sering muncul dan berdampak langsung terhadap aktivitas perdagangan mereka yang padat waktu.

⁹⁶A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality,” *Journal of Retailing* 64, no. 1 (1988): 12–40.

Bapak Hendra, Seorang Pedagang Penjual ikan, menjelaskan pengalamannya:

Saya datang jam 9 pagi, itu pun sudah antrean panjang. Baru selesai dilayani sekitar jam 11. Padahal cuma mau setor uang. Saya jadi harus tinggalkan lapak cukup lama, rugi waktu dan pembeli bisa kabur.⁹⁷

Masalah lain yang menjadi perhatian adalah respons petugas terhadap keluhan nasabah. Beberapa responden merasa bahwa ketika mereka mengalami kendala, seperti kesalahan transaksi atau gangguan ATM, pihak bank tidak memberikan solusi yang cepat atau memuaskan. Hal ini menyebabkan nasabah merasa diabaikan dan kurang dihargai, terutama ketika mereka mengalami kerugian finansial.

Ibu Rati, pedagang aksesoris, menyampaikan kekecewaannya saat mengalami pemblokiran kartu ATM:

Saya tidak bisa tarik uang karena kartu terblokir. Saya ke kantor BRI, tapi pegawainya cuma bilang suruh tunggu. Tidak dijelaskan harus bagaimana, dan tidak ada yang bantu sampai selesai. Saya pulang tanpa hasil. Besoknya baru coba lagi.⁹⁸

Sikap pegawai juga menjadi sorotan. Walaupun sebagian responden menyebut ada pegawai yang cukup ramah, namun terdapat juga pengalaman yang menunjukkan bahwa beberapa pegawai bersikap terburu-buru, kurang komunikatif, dan tidak memberikan informasi secara jelas. Hal ini berdampak pada persepsi nasabah terhadap profesionalisme pelayanan..

Ibu sari, yang telah menjadi nasabah BRI selama bertahun-tahun, merasa bahwa ada perlakuan yang berbeda tergantung pada penampilan atau latar belakang nasabah:

Kalau yang datang pakai baju bagus dan rapi, dilayani cepat. Tapi kalau seperti saya, pakai daster dan kelihatan orang pasar, dilayani seperti malas-malas. Padahal duit kita juga dari kerja keras.⁹⁹

Fenomena ini mencerminkan adanya ketimpangan dalam penerapan prinsip pelayanan prima (*service excellence*), di mana semua nasabah seharusnya mendapatkan perlakuan yang setara tanpa diskriminasi. Dalam kerangka teori kualitas layanan oleh

⁹⁷Hendra, Penjual Ikan. Wawancara oleh penulis di Lapaknya. 23 Juli 2025.

⁹⁸Rati, Pedagang Aksesoris. Wawancara oleh penulis di Lapaknya. 27 Juli 2025.

⁹⁹Sari, Pedagang Sembako. Wawancara oleh penulis di Lapaknya. 21 Juli 2025.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, dua dimensi utama yang tampak belum terpenuhi berdasarkan temuan ini adalah *responsiveness* (kecepatan dan kemauan membantu nasabah) dan *empathy* (kemampuan memahami kebutuhan pelanggan secara personal).

Ketidakpuasan terhadap pelayanan tidak hanya berdampak pada persepsi jangka pendek, tetapi juga dapat mengurangi tingkat kepercayaan dan loyalitas nasabah terhadap lembaga keuangan. Oleh karena itu, penting bagi pihak bank untuk terus memperbaiki mekanisme pelayanan, baik dari sisi waktu, kejelasan informasi, maupun pendekatan yang humanis kepada seluruh segmen nasabah.

3. Gangguan dalam Layanan Digital dan Teknologi

Kendala dalam penggunaan layanan digital seperti mobile banking dan ATM juga menjadi alasan kuat bagi sebagian pedagang untuk menutup rekening. Bapak Edi dan bapak Roni, misalnya, menyampaikan bahwa mereka sering mengalami masalah saat menggunakan ATM, seperti tidak bisa tarik tunai atau transaksi gagal. Sementara itu, penggunaan mobile banking dianggap rumit dan tidak ramah pengguna, terutama bagi mereka yang kurang akrab dengan teknologi.

Minimnya pendampingan dari pihak bank dalam memahami fitur digital turut memperburuk keadaan. Bapak Haris bahkan menyebut bahwa ia tidak mengetahui bagaimana cara aktivasi ulang kartu setelah pemblokiran, karena tidak ada penjelasan dari pegawai.

Dalam era digital, perbankan yang tidak mampu menyediakan layanan teknologi yang stabil dan mudah diakses berisiko kehilangan nasabah, terlebih jika target pasarnya adalah pelaku UMKM yang sangat mengandalkan efisiensi waktu dan transaksi.

Dalam era perbankan digital, keberhasilan lembaga keuangan dalam mempertahankan nasabah sangat bergantung pada kualitas dan stabilitas layanan berbasis teknologi. Namun, berdasarkan hasil wawancara dengan para pedagang di Pasar Manonda

Palu, ditemukan bahwa gangguan dalam layanan digital dan lemahnya dukungan teknis menjadi salah satu alasan signifikan yang mendorong mereka untuk menutup rekening di Bank BRI Unit Manonda.

Sebagian besar responden menyatakan bahwa mereka mengalami berbagai kendala saat menggunakan fasilitas digital seperti ATM, mobile banking (BRImo), dan layanan SMS banking. Kendala tersebut mencakup keterbatasan akses, error sistem, hingga kurangnya edukasi dari pihak bank tentang penggunaan fitur-fitur digital.

Bapak Edi, seorang pedagang Ikan Kering, menyampaikan bahwa ia sering mengalami kesulitan saat menggunakan mesin ATM, terutama ketika hendak tarik tunai:

Pernah saya tarik uang di ATM, saldonya sudah terpotong tapi uangnya tidak keluar. Waktu saya tanya ke petugas, katanya harus tunggu proses. Tapi saya butuh uangnya cepat, kenapa tidak bisa langsung dibantu.¹⁰⁰

Kasus seperti ini, yang berkaitan dengan keterlambatan penyelesaian transaksi gagal, membuat nasabah merasa tidak aman dan tidak percaya lagi terhadap sistem. Ketika nasabah kecil seperti pedagang pasar mengalami gangguan tersebut, dan tidak mendapatkan solusi yang cepat, maka persepsi mereka terhadap keandalan layanan digital menjadi negatif.

Selain ATM, penggunaan layanan mobile banking juga menjadi tantangan tersendiri. Beberapa responden menyampaikan bahwa mereka tidak memahami cara kerja aplikasi BRImo, atau bahkan tidak mengetahui bahwa layanan tersebut tersedia. Bapak Haris, seorang pedagang Sembako, mengatakan:

Saya pernah tanya tentang m-banking, tapi katanya harus download aplikasi dan pakai aktivasi. Saya tidak paham sama sekali. Tidak ada juga petugas yang menjelaskan caranya dari awal. Jadi saya tidak pakai.¹⁰¹

Temuan ini menunjukkan adanya kesenjangan literasi digital antara pengembangan teknologi perbankan dan pemahaman nasabah. Padahal, menurut teori inklusi keuangan,

¹⁰⁰Edi, Pedagang Ikan Kering. Wawancara oleh penulis di Lapaknya. 25 Juli 2025.

¹⁰¹Haris, Pedagang Sembako. Wawancara oleh penulis di Lapaknya. 29 Juli 2025.

keberhasilan layanan digital sangat tergantung pada kemampuan bank dalam memberikan edukasi dan pendampingan kepada nasabah awam, bukan hanya sekadar menyediakan teknologi.

Minimnya pendampingan terhadap fitur digital juga disampaikan oleh Bapak Hendra, yang menyatakan:

Saya disuruh aktifkan mobile banking, tapi bingung cara gunanya. Sudah coba tanya, tapi jawabannya tidak jelas. Akhirnya saya tidak pernah pakai.¹⁰²

Dengan tidak digunakannya layanan digital, banyak pedagang merasa mereka tidak mendapatkan manfaat penuh dari rekening bank. Ketika layanan manual (seperti teller) sibuk, dan layanan digital tidak dapat diakses, maka nasabah merasa tidak memiliki alternatif yang nyaman untuk bertransaksi. Hal ini pada akhirnya memunculkan kekecewaan dan mendorong mereka untuk menutup rekening dan berpindah ke bank lain yang dianggap lebih ramah teknologi.

Dalam literatur perbankan digital, disebutkan bahwa adopsi teknologi perbankan tidak hanya bergantung pada fitur, tetapi juga pada pendampingan dan desain layanan yang inklusif. Oleh karena itu, meskipun BRI telah menyediakan berbagai layanan digital yang memadai secara infrastruktur, pengalaman lapangan menunjukkan bahwa pendekatan edukatif dan komunikasi dua arah dengan nasabah masih perlu ditingkatkan, terutama di unit-unit layanan yang dekat dengan sektor informal seperti pasar tradisional.

4. Pengaruh Sosial dan Referensi dari Orang Lain

Beberapa responden mengakui bahwa keputusan untuk menutup rekening juga dipengaruhi oleh pengalaman orang lain. Ibu Eva dan YS menyampaikan bahwa mereka termotivasi untuk berpindah bank setelah mendengar keluhan serupa dari sesama pedagang, atau melihat rekan mereka mendapatkan pelayanan yang lebih baik di bank lain.

¹⁰²Hendra, Penjual Ikan. Wawancara oleh penulis di Lapaknya. 23 Juli 2025.

Fenomena ini sesuai dengan teori social influence, yaitu pengaruh yang diberikan oleh individu atau kelompok dalam mempengaruhi keputusan konsumen.¹⁰³ Ketika keluhan menjadi pembicaraan umum di lingkungan pasar, maka persepsi negatif terhadap layanan bank cenderung menyebar lebih luas.

Selain alasan individual seperti biaya administrasi dan ketidakpuasan pelayanan, keputusan pedagang untuk menutup rekening di Bank BRI Unit Manonda Palu juga dipengaruhi oleh faktor sosial dan pengaruh dari lingkungan sekitar, khususnya dari sesama pedagang di Pasar Manonda. Dalam teori perilaku konsumen, pengaruh sosial merupakan salah satu determinan eksternal yang dapat membentuk preferensi dan keputusan seseorang, terutama ketika pengalaman pribadi belum cukup untuk menjadi dasar pengambilan keputusan.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian responden mendapatkan dorongan untuk menutup rekening setelah mendengar keluhan atau pengalaman negatif dari orang lain. Dalam komunitas pasar yang erat, informasi mengenai layanan bank sering tersebar melalui percakapan antarpedagang. Pengalaman satu orang terhadap pelayanan bank dapat memengaruhi persepsi pedagang lainnya secara cepat dan luas.

Ibu Eva, mengaku bahwa ia awalnya masih ragu untuk menutup rekening, tetapi akhirnya yakin setelah mendengar pengalaman teman-temannya:

Banyak teman saya di pasar juga sudah duluan tutup rekening. Mereka cerita sering ada masalah di BRI, mulai dari potongan saldo, ATM error, sampai antrean yang lama. Jadi saya pikir, kalau semua sudah pindah, saya ikut saja.¹⁰⁴

Fenomena ini menguatkan pandangan bahwa keputusan konsumen tidak selalu bersifat rasional individual, melainkan bisa bersifat kolektif dan dipengaruhi oleh norma-

¹⁰³Solomon, Michael R. *Consumer Behavior: Buying, Having, and Being*. 12th ed. (Harlow: Pearson Education, 2018), 289.

¹⁰⁴Eva, Pedagang Pakaian. Wawancara oleh penulis di Lapaknya. 22 Juli 2025.

norma sosial yang berkembang dalam kelompok tertentu. Hal ini juga sesuai dengan konsep *reference group influence*, di mana individu cenderung mengikuti keputusan kelompok referensial yang mereka percayai.

Selain itu, beberapa responden secara eksplisit menyebut bahwa mereka berpindah ke bank lain setelah mendengar rekomendasi positif mengenai bank tersebut dari orang terdekat. Bapak Haris, menyatakan:

Saya lihat tetangga saya juga pedagang, tapi pakai bank lain, katanya cepat pelayanannya dan tidak ada potongan macam-macam. Saya coba buka juga, dan memang lebih enak. Tidak seribet BRI.¹⁰⁵

Responden lain juga menyampaikan bahwa mereka mendapat informasi dari kerabat atau saudara yang lebih dulu beralih ke bank swasta, dan merasakan manfaat yang lebih baik. Hal ini menunjukkan bahwa informasi dari orang lain memiliki peran penting sebagai sumber pembandingan bagi nasabah dalam menilai kualitas layanan.

Di sisi lain, faktor sosial ini menjadi tantangan tersendiri bagi BRI dalam mempertahankan citra dan loyalitas nasabah, khususnya di kalangan pedagang kecil. Apabila pengalaman negatif tidak segera ditangani, maka informasi tersebut akan tersebar dengan cepat dalam komunitas pasar yang solid. Di era digital dan komunitas mikro, reputasi bank sangat rentan terhadap persepsi kolektif, baik dari pengalaman langsung maupun sekadar cerita.

Oleh karena itu, penting bagi pihak bank untuk membangun komunikasi yang lebih aktif dan positif dengan komunitas nasabah, serta melakukan pendekatan berbasis komunitas (*community engagement*), agar persepsi negatif tidak berkembang tanpa klarifikasi. Penanganan keluhan secara terbuka dan edukatif akan membantu mengurangi pengaruh negatif dari referensi informal.

5. Adanya Alternatif Bank yang Lebih Kompetitif

¹⁰⁵Haris, Pedagang sembako. Wawancara oleh penulis di Lapaknya. 29 Juli 2025.

Hampir seluruh responden menyebut bahwa mereka berpindah ke bank lain setelah menilai bahwa pelayanan dan fasilitas yang ditawarkan lebih sesuai dengan kebutuhan mereka. Beberapa menyebut bahwa bank lain memiliki waktu pelayanan yang lebih cepat, bebas biaya administrasi, dan menyediakan fasilitas digital yang lebih stabil. Pilihan rasional ini menunjukkan bahwa nasabah pedagang cukup peka dalam membandingkan kualitas layanan antarbank dan memilih institusi yang memberikan keuntungan paling besar secara langsung.

Hal ini sejalan dengan pendapat Kotler & Keller bahwa dalam pasar yang kompetitif, konsumen akan lebih memilih penyedia layanan yang memberikan nilai pelanggan tertinggi (*customer-perceived value*).¹⁰⁶

Selain faktor internal yang berkaitan langsung dengan layanan BRI, salah satu alasan yang mendorong pedagang menutup rekening mereka adalah keberadaan bank lain yang dinilai lebih kompetitif, baik dari segi biaya, kecepatan pelayanan, maupun fitur digital yang lebih mudah digunakan. Temuan ini menunjukkan bahwa para pedagang tidak hanya mengambil keputusan berdasarkan kekecewaan terhadap layanan BRI, tetapi juga berdasarkan perbandingan rasional terhadap penawaran layanan dari bank-bank lain yang tersedia di sekitar mereka.

Beberapa responden menyatakan bahwa mereka memutuskan untuk menutup rekening di BRI setelah melakukan evaluasi terhadap kelebihan layanan bank lain yang lebih sesuai dengan kebutuhan usaha kecil. Umumnya, bank yang dipilih sebagai alternatif memberikan bebas biaya administrasi, pelayanan yang lebih cepat, dan proses yang lebih sederhana, baik secara manual maupun digital.

Bapak Roni, pedagang pakaian, menjelaskan alasan perpindahannya:

¹⁰⁶Philip Kotler and Kevin Lane Keller, *Marketing Management*, 15th ed. (Harlow: Pearson Education, 2016), 121.

Saya lihat bank lain pelayanannya lebih cepat, tidak ribet. Saya buka rekening di sana, prosesnya cepat dan gratis biaya admin. Kalau di BRI, saldo terus kepotong. Jadi saya pindah saja, lebih untung.¹⁰⁷

Pernyataan ini menunjukkan adanya kecenderungan konsumen untuk memilih layanan yang memberikan nilai pelanggan tertinggi (*customer-perceived value*), yaitu perbandingan antara manfaat yang diterima dan biaya yang dikorbankan. Dalam konteks ini, bank lain mampu memenuhi harapan pedagang yang menginginkan layanan cepat, biaya rendah, dan tidak berbelit.

Selain itu, adanya fitur digital yang lebih sederhana dan stabil juga menjadi pertimbangan penting bagi pedagang. Ibu Sari, pedagang sembako, mengungkapkan bahwa ia beralih ke bank syariah karena merasa sistemnya lebih transparan dan mudah digunakan:

Di bank tempat saya yang baru, tidak banyak potongan, dan sistemnya lebih jelas. Saya bisa cek saldo dan transaksi lewat SMS tanpa bingung. Di BRI, saya sering tidak ngerti potongan apa saja.¹⁰⁸

Fenomena ini menunjukkan bahwa keberhasilan kompetitor dalam menawarkan layanan yang lebih terjangkau, transparan, dan ramah teknologi menjadi daya tarik tersendiri, terutama bagi nasabah mikro dan pelaku usaha kecil. Di sisi lain, BRI sebagai bank yang sudah lama hadir di segmen UMKM perlu mempertahankan posisinya melalui inovasi pelayanan dan penguatan komunikasi kepada nasabah.

Penting dicatat bahwa perpindahan nasabah ke bank lain tidak selalu menunjukkan ketidakpuasan total terhadap BRI, melainkan dapat juga dilihat sebagai bentuk adaptasi rasional terhadap perubahan kebutuhan dan kondisi persaingan. Dalam industri jasa yang bersifat elastis, nasabah memiliki kebebasan tinggi untuk memilih penyedia layanan yang paling sesuai dengan preferensinya.

Maka dari itu, eksistensi bank lain yang dinilai lebih kompetitif bukan sekadar ancaman, tetapi juga menjadi cerminan bahwa pasar perbankan semakin menuntut

¹⁰⁷Roni, Pedagang aksesoris. Wawancara oleh penulis di Lapaknya. 23 Juli 2025.

¹⁰⁸Sari, Pedagang Sembako. Wawancara oleh penulis di Lapaknya. 21 Juli 2025.

efisiensi, inklusivitas, dan pendekatan yang berorientasi pada kebutuhan nyata nasabah, termasuk dari kalangan pasar tradisional seperti di Manonda.

Berdasarkan uraian di atas, alasan pedagang menutup rekening di Bank BRI Unit Manonda Palu dapat dipetakan ke dalam dua kategori:

- a. Faktor Internal (berasal dari dalam layanan BRI):
 - 1) Biaya administrasi yang dianggap memberatkan nasabah.
 - 2) Ketidakpuasan terhadap pelayanan, termasuk antrean Panjang.
 - 3) keterlambatan proses, dan sikap pegawai yang kurang komunikatif.
 - 4) Gangguan dalam layanan digital (ATM error, BRIimo sulit digunakan, minim edukasi).
- b. Faktor Eksternal (berasal dari lingkungan sosial dan kondisi nasabah):
 - 1) Pengaruh sosial dari sesama pedagang atau kerabat yang lebih dulu menutup rekening.
 - 2) Adanya alternatif bank lain yang menawarkan pelayanan lebih cepat, biaya lebih ringan, dan sistem digital lebih sederhana.
 - 3) Kondisi ekonomi pedagang, khususnya pasca kebakaran pasar, yang membuat mereka kehilangan modal dan memilih menyimpan uang secara mandiri.

Dengan demikian, keputusan pedagang untuk menutup rekening merupakan kombinasi antara kelemahan internal dalam layanan perbankan dan faktor eksternal berupa kondisi lingkungan serta preferensi praktis para pedagang.

C. Alasan Pedagang Menjadi Nasabah Bank BRI Sebelum Menonaktifkan Rekening

Pelayanan perbankan menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah. Dalam konteks penelitian ini, penilaian terhadap pelayanan Bank BRI Unit Manonda Palu diperoleh melalui wawancara mendalam dengan delapan responden yang sebelumnya merupakan nasabah dan kini telah menutup rekening mereka.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pengalaman para pedagang terhadap pelayanan BRI cukup beragam. Sebagian besar responden menyampaikan adanya tantangan dalam interaksi pelayanan, namun tidak sedikit pula yang mengakui bahwa pelayanan pada awalnya cukup memuaskan, terutama dari segi kemudahan pembukaan rekening dan aksesibilitas lokasi kantor cabang yang dekat dari tempat usaha mereka.

1. Kemudahan Akses dan Pembukaan Rekening

Sebagian besar pedagang menyatakan bahwa alasan awal mereka memilih BRI adalah karena lokasi kantor yang dekat dengan pasar dan prosedur pembukaan rekening yang cukup mudah. Hal ini menunjukkan bahwa BRI telah menjalankan fungsinya sebagai bank yang inklusif, terutama bagi sektor mikro dan pelaku usaha kecil. Salah satu responden, Bapak Edi, mengatakan bahwa ia memilih BRI karena

Saya dari awal buka usaha, BRI yang paling mudah dan cepat prosesnya.¹⁰⁹

Temuan ini sesuai dengan misi BRI sebagai bank yang berkomitmen melayani segmen mikro dan pedesaan secara luas. Dengan demikian, pada tahap awal interaksi, BRI telah berhasil menarik minat pedagang sebagai nasabah.

Bank BRI Unit Manonda Palu pada dasarnya telah menjalankan fungsinya sebagai lembaga keuangan yang inklusif dan mudah dijangkau, terutama bagi masyarakat pelaku usaha mikro dan kecil di wilayah Pasar Manonda. Hal ini terbukti dari alasan awal para pedagang memilih BRI sebagai bank tempat mereka membuka rekening, yang sebagian besar didasarkan pada kemudahan akses lokasi serta prosedur pembukaan rekening yang relatif cepat dan tidak memberatkan.

Berdasarkan hasil wawancara, responden menyatakan bahwa kemudahan dalam membuka rekening menjadi salah satu hal yang mereka apresiasi dari BRI. Sebagai bank yang telah lama beroperasi di wilayah tersebut, BRI memiliki kedekatan emosional dengan

¹⁰⁹Edi, Pedagang Ikan Kering. Wawancara oleh penulis di Lapaknya. 25 Juli 2025.

masyarakat, sehingga dianggap sebagai pilihan pertama ketika seseorang ingin mulai menabung atau menjalankan usaha kecil.

Bapak Edi, pedagang alat rumah tangga, menyampaikan bahwa ia membuka rekening di BRI karena proses awalnya sangat mudah dan tidak memerlukan banyak persyaratan:

Waktu baru buka usaha, saya langsung ke BRI. Buka rekeningnya gampang, cukup bawa KTP, langsung bisa. Pegawainya juga bantu jelaskan waktu itu.¹¹⁰

Hal serupa diungkapkan oleh Bapak Hendra, yang menambahkan bahwa BRI adalah bank yang paling dikenal dan paling dekat dari lokasi pasar, sehingga lebih praktis dari segi waktu dan transportasi. Ia mengatakan:

Dari semua bank, yang paling dekat itu BRI. Jadi saya pilih itu. Tidak perlu naik kendaraan jauh-jauh. Jadi kalau mau setor atau ambil uang, tinggal jalan kaki saja.¹¹¹

Kedekatan lokasi kantor BRI Unit Manonda dengan pusat aktivitas perdagangan seperti Pasar Manonda memberikan nilai tambah tersendiri bagi para pedagang. Faktor ini memperkuat persepsi bahwa BRI adalah bank yang secara geografis dan sosial hadir dekat dengan kehidupan masyarakat kecil, terutama mereka yang mengandalkan transaksi harian dan perlu layanan yang mudah dijangkau.

Temuan ini menunjukkan bahwa, meskipun sebagian nasabah kemudian memutuskan untuk menutup rekening mereka, pengalaman awal dengan BRI cenderung positif, khususnya dalam hal aksesibilitas dan kemudahan pembukaan rekening. Hal ini mencerminkan keberhasilan strategi BRI dalam menjangkau segmen mikro dan informal secara luas, sejalan dengan misi mereka sebagai lembaga keuangan yang berorientasi pada pemberdayaan ekonomi kerakyatan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dalam aspek kemudahan akses dan pembukaan rekening, BRI telah memenuhi ekspektasi awal para pedagang. Ke depannya,

¹¹⁰Edi, Pedagang Ikan Kering. Wawancara oleh penulis di Lapaknya. 25 Juli 2025.

¹¹¹Hendra, Penjual Ikan. Wawancara oleh penulis di Lapaknya. 23 Juli 2025.

mempertahankan kemudahan ini dan memperkuat pengalaman nasabah setelah pembukaan rekening akan menjadi kunci dalam membangun loyalitas yang berkelanjutan.

2. Waktu Pelayanan dan Sistem Antrian

Waktu pelayanan dan sistem antrian merupakan aspek penting dalam persepsi nasabah terhadap kualitas layanan perbankan, khususnya bagi nasabah dari kalangan pedagang pasar. Karakteristik pekerjaan mereka yang padat dan menuntut kehadiran langsung di lapak, membuat efisiensi waktu menjadi salah satu prioritas. Oleh karena itu, waktu tunggu yang terlalu lama atau antrean yang panjang bisa menimbulkan ketidaknyamanan, meskipun bukan semata-mata akibat dari kualitas pelayanan bank, melainkan juga karena tingginya volume kunjungan nasabah pada jam-jam tertentu.

Beberapa pedagang di Pasar Manonda menyampaikan bahwa antrean di kantor Bank BRI Unit Manonda terkadang cukup panjang, terutama pada hari-hari padat seperti awal bulan. Namun, mereka juga memahami bahwa situasi ini bukanlah hal yang sepenuhnya dapat dihindari, karena jumlah nasabah yang dilayani oleh unit tersebut memang cukup banyak.

Bapak Hendra, seorang penjual ikan dapur, menjelaskan:

Saya pernah antre hampir dua jam, tapi saya tahu waktu itu banyak orang juga datang karena awal bulan. Jadi saya maklum, tapi kalau bisa, ke depan lebih cepat lagi.¹¹²

Hal senada disampaikan oleh Ibu Eva, yang juga menyadari bahwa padatnya antrean mungkin bukan semata karena lambatnya pelayanan, melainkan karena keterbatasan ruang dan jumlah petugas:

Saya tidak salahkan petugasnya, mungkin karena yang antre banyak. Tapi kalau bisa ada solusi supaya tidak terlalu lama nunggu.¹¹³

Beberapa responden menyarankan agar sistem antrean dapat ditata lebih efisien, misalnya dengan memperbanyak nomor antrean digital, memberikan informasi estimasi

¹¹²Hendra, Penjual Ikan. Wawancara oleh penulis di Lapaknya. 23 Juli 2025.

¹¹³Eva, Pedagang Pakaian. Wawancara oleh penulis di Lapaknya. 22 Juli 2025.

waktu tunggu, atau bahkan menyesuaikan jam operasional dengan aktivitas pasar agar tidak terjadi penumpukan nasabah pada jam-jam tertentu.

Penting untuk dicatat bahwa persepsi terhadap waktu pelayanan tidak selalu berkaitan langsung dengan kualitas kerja petugas. Dalam studi layanan jasa, persepsi pelanggan terhadap waktu tunggu dipengaruhi oleh ekspektasi, kondisi lingkungan, dan komunikasi yang diberikan selama proses menunggu. Oleh karena itu, pendekatan yang dapat memperbaiki persepsi ini tidak selalu harus melalui percepatan proses, tetapi bisa juga melalui pengelolaan antrean yang lebih informatif dan humanis.

Secara umum, nasabah memahami kendala operasional yang ada di lapangan, dan tetap menaruh apresiasi terhadap upaya pelayanan yang diberikan oleh petugas. Namun demikian, mereka juga berharap adanya penyesuaian dan perbaikan ke depan agar waktu tunggu lebih efisien, tanpa mengorbankan kualitas interaksi yang hangat dan komunikatif.

Namun demikian, sebagian besar responden juga mengungkapkan bahwa dalam praktiknya, proses pelayanan di kantor BRI Unit Manonda kadang mengalami keterlambatan, terutama pada jam-jam sibuk atau awal bulan. Beberapa responden menyebutkan bahwa mereka pernah mengantre cukup lama untuk transaksi yang bersifat rutin. Bapak Hendra, mengungkapkan bahwa

Saya pernah antri dari pagi sekitar jam 7 begitu saya datang, belum buka bank karena berebut antrian dengan nasabah yang lain itupun baru dilayani lewat jam 11 siang.¹¹⁴

Penting untuk dicatat bahwa fenomena ini tidak serta-merta mencerminkan kekurangan dari pihak bank secara menyeluruh. Volume transaksi yang tinggi, keterbatasan tenaga operasional, dan sistem layanan yang padat pada hari-hari tertentu bisa menjadi penyebab teknis yang wajar terjadi. Oleh karena itu, keluhan nasabah mengenai antrian panjang perlu dipahami dalam konteks situasional.

¹¹⁴Hendra, Penjual Ikan. Wawancara oleh penulis di Lapaknya. 23 Juli 2025.

3. Sikap Pegawai dan Interaksi Pelayanan

Beberapa responden memberikan tanggapan yang positif terhadap sikap pegawai, menyatakan bahwa petugas cukup ramah dan sopan dalam berinteraksi. Namun, terdapat pula responden yang merasa bahwa respons terhadap keluhan belum optimal, terutama ketika berkaitan dengan masalah teknis seperti kesalahan saldo atau kartu ATM yang bermasalah.

Dalam beberapa kasus, nasabah merasa kurang dipandu secara menyeluruh dalam menyelesaikan masalah yang mereka alami. Ibu Rati menyatakan bahwa ia merasa bingung ketika mengalami pemblokiran kartu ATM dan tidak tahu prosedur pengaktifannya kembali. Ia berharap ada pegawai yang bisa menjelaskan secara lebih sederhana dan sabar.

Sikap pegawai dan bentuk interaksi mereka terhadap nasabah merupakan elemen penting dalam membangun kepuasan pelanggan dan persepsi positif terhadap lembaga perbankan. Dalam konteks nasabah pedagang pasar seperti di Pasar Manonda Palu, interaksi langsung dengan petugas bank, baik di teller maupun customer service, menjadi pengalaman utama yang membentuk citra institusi secara menyeluruh.

Secara umum, hasil wawancara menunjukkan bahwa pengalaman para pedagang terhadap sikap pegawai BRI cukup beragam. Sebagian responden menyatakan bahwa mereka pernah mendapatkan pelayanan yang ramah dan sopan, khususnya saat pertama kali membuka rekening. Namun, ada pula responden yang merasa interaksi dengan pegawai tidak selalu konsisten, khususnya ketika mereka sedang menyampaikan keluhan atau menghadapi kendala teknis.

Bapak Edi, pedagang ikan kering, mengungkapkan pengalamannya yang cukup positif pada awal menjadi nasabah:

Waktu buka rekening, saya dilayani dengan baik. Petugasnya sabar jelaskan cara isi formulir dan aktifkan ATM. Saya merasa dihargai.¹¹⁵

Namun demikian, beberapa responden mencatat bahwa dalam situasi tertentu, seperti saat mengalami masalah dengan saldo atau layanan digital, komunikasi dari petugas dianggap kurang membantu atau tidak memberikan penjelasan secara menyeluruh. Hal ini bukan berarti pegawai bersikap buruk, melainkan lebih kepada keterbatasan waktu dan situasi yang mungkin kurang kondusif.

Ibu Rati, menceritakan pengalamannya saat mengalami pemblokiran kartu ATM:

Saya datang ke bank karena kartu ATM saya tidak bisa dipakai. Tapi waktu saya tanya, saya cuma dikasih nomor antrean, lalu dijelaskan sebentar saja. Saya masih bingung, tapi malu juga bertanya terus.¹¹⁶

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa dalam beberapa situasi, nasabah yang kurang paham prosedur perbankan mungkin memerlukan pendekatan komunikasi yang lebih sabar dan personal. Tantangan semacam ini lazim ditemui di sektor pelayanan publik, terutama ketika nasabah berasal dari latar belakang yang tidak terbiasa berinteraksi dengan sistem formal.

Namun perlu digarisbawahi bahwa nasabah juga memiliki peran dalam membangun komunikasi dua arah yang efektif, dan persepsi negatif terhadap pelayanan bisa timbul dari ekspektasi yang belum dipahami secara utuh. Dalam hal ini, komunikasi antara pegawai dan nasabah sangat dipengaruhi oleh konteks, jumlah antrean, dan tingkat tekanan operasional yang sedang berlangsung.

Dalam studi layanan jasa, dimensi “*empathy*” dan “*assurance*” yakni kemampuan petugas untuk memahami kebutuhan nasabah dan memberikan rasa percaya diri merupakan

¹¹⁵Edi, Pedagang Ikan Kering. Wawancara oleh penulis di Lapaknya. 25 Juli 2025.

¹¹⁶Rati, Pedagang Aksesoris. Wawancara oleh penulis di Lapaknya. 27 Juli 2025.

bagian penting dari kualitas pelayanan. Oleh karena itu, penguatan pelatihan petugas dalam membangun empati, khususnya kepada nasabah dari sektor informal seperti pedagang pasar, dapat menjadi salah satu strategi untuk meningkatkan persepsi positif nasabah terhadap interaksi layanan.

Secara keseluruhan, responden tidak secara mutlak menilai sikap pegawai BRI sebagai buruk, namun menyampaikan harapan agar interaksi bisa lebih informatif dan komunikatif, terutama dalam situasi ketika nasabah menghadapi kendala. Beberapa bahkan menyatakan keinginan untuk kembali menjadi nasabah apabila pelayanan tersebut dapat ditingkatkan ke depannya.

Namun, penting dicatat bahwa bentuk pelayanan seperti ini bisa sangat dipengaruhi oleh persepsi individu dan ekspektasi yang berbeda-beda. Dalam literatur perilaku nasabah, persepsi terhadap pelayanan dipengaruhi oleh harapan awal, konteks emosional saat bertransaksi, serta kemampuan komunikasi dua arah. Dengan demikian, persepsi negatif terhadap pelayanan tidak selalu menunjukkan bahwa layanan yang diberikan secara objektif buruk, melainkan bisa juga menunjukkan adanya kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi.

4. Layanan Digital dan Dukungan Teknologi

Seiring dengan berkembangnya teknologi dalam dunia perbankan, layanan digital seperti mobile banking, internet banking, dan ATM menjadi bagian integral dari sistem pelayanan modern. Bank BRI sendiri telah mengembangkan berbagai platform digital, seperti aplikasi BRImo, layanan SMS banking, dan jaringan ATM yang luas untuk mendukung kenyamanan transaksi nasabah. Namun demikian, berdasarkan hasil wawancara dengan sejumlah pedagang di Pasar Manonda Palu, terdapat tantangan

tersendiri dalam akses dan pemanfaatan layanan digital, terutama bagi mereka yang belum terbiasa menggunakan teknologi.

Beberapa responden menyatakan bahwa mereka kesulitan dalam mengakses atau memahami fitur-fitur yang tersedia dalam layanan digital BRI, seperti aktivasi mobile banking, pengecekan saldo, atau pengelolaan transaksi melalui aplikasi. Dalam konteks nasabah dari segmen pasar tradisional, literasi digital yang belum merata menjadi tantangan utama dalam optimalisasi layanan ini.

Bapak Haris, pedagang sembako mengaku belum pernah menggunakan BRImo karena tidak mengetahui cara mengaktifkannya:

“Saya disuruh download BRImo, tapi tidak tahu cara pakainya. Mau tanya juga bingung, karena pegawainya sibuk. Jadi sampai sekarang saya masih pakai ATM saja.”¹¹⁷

Hal serupa disampaikan oleh Bapak Hendra, yang merasa bahwa tidak ada pendampingan atau edukasi khusus mengenai penggunaan layanan digital:

Saya tidak pernah diajari cara pakai mobile banking. Saya tahunya cuma ATM. Tapi kadang ATM juga bermasalah, entah tidak keluar uang, entah jaringan sibuk.”¹¹⁸

Meskipun demikian, beberapa responden mengapresiasi adanya fasilitas digital tersebut dan menyadari bahwa teknologi seharusnya mempermudah transaksi. Namun bagi mereka, tantangan terletak pada kurangnya informasi, bukan pada teknologi itu sendiri. Dalam hal ini, yang dibutuhkan bukan hanya ketersediaan sistem digital, tetapi juga dukungan berupa edukasi langsung atau pendampingan teknis yang sesuai dengan tingkat pemahaman nasabah.

Menurut kajian literatur, keberhasilan adopsi teknologi dalam perbankan tidak hanya dipengaruhi oleh kecanggihan sistem, tetapi juga oleh kesiapan pengguna dan pendekatan layanan yang berbasis inklusi digital. Dalam konteks ini, BRI sebenarnya telah

¹¹⁷Haris, Pedagang sembako. Wawancara oleh penulis di Lapaknya. 29 Juli 2025.

¹¹⁸Hendra, Penjual Ikan. Wawancara oleh penulis di Lapaknya. 23 Juli 2025.

menyediakan layanan yang memadai dari sisi infrastruktur, namun pada tataran unit pelayanan mikro seperti BRI Unit Manonda, dibutuhkan pendekatan yang lebih personal dan edukatif, terutama kepada nasabah dari sektor informal.

Penting untuk digarisbawahi bahwa para responden tidak menilai sistem digital BRI sebagai buruk, namun mereka menyatakan bahwa kurangnya pendampingan dan keterbatasan pemahaman menjadi hambatan dalam memanfaatkan layanan tersebut secara optimal. Beberapa di antara mereka menyampaikan keinginan untuk mempelajari layanan digital lebih lanjut apabila ada bimbingan atau sosialisasi langsung dari pihak bank.

Dengan demikian, penguatan layanan digital tidak hanya terletak pada pengembangan teknologi, tetapi juga pada penyampaian informasi dan pelayanan edukatif, agar seluruh lapisan nasabah termasuk pedagang pasar dapat memperoleh manfaat maksimal dari layanan tersebut.

Beberapa pedagang mengungkapkan bahwa mereka mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan ATM maupun aplikasi mobile banking BRI. Bagi responden yang kurang terbiasa dengan teknologi, tampilan dan navigasi fitur dianggap kurang ramah bagi pengguna awam. Sebagian menyatakan bahwa mereka belum pernah mendapat pendampingan atau sosialisasi mengenai pemanfaatan layanan digital tersebut.

Kritik ini sebenarnya juga menjadi tantangan umum di dunia perbankan, di mana transformasi digital yang pesat sering kali belum diiringi dengan literasi digital yang merata di kalangan nasabah, khususnya dari sektor informal. Oleh karena itu, ketidaksesuaian antara sistem digital dan pemahaman nasabah tidak serta-merta menjadi kesalahan lembaga perbankan, namun menunjukkan perlunya pendekatan yang lebih inklusif dan edukatif.

5. Harapan terhadap Perbaikan Layanan

Meskipun sebagian pedagang di Pasar Manonda Palu telah menutup rekening mereka di Bank BRI Unit Manonda, hasil wawancara menunjukkan bahwa mayoritas responden tidak sepenuhnya memutus hubungan secara emosional dengan BRI. Sebaliknya, mereka masih menyimpan harapan agar layanan bank tersebut dapat mengalami peningkatan, sehingga memungkinkan mereka untuk kembali menjadi nasabah di masa mendatang.

Harapan utama para pedagang tertuju pada peningkatan kecepatan pelayanan, penyederhanaan sistem antrean, dan komunikasi yang lebih jelas serta ramah terhadap nasabah kecil. Mereka memahami bahwa BRI memiliki jumlah nasabah yang besar dan tekanan kerja yang tinggi, namun mereka juga berharap adanya sistem pelayanan yang lebih adaptif terhadap kebutuhan pelaku usaha mikro dan kecil.

Ibu Isma pedagang sayur, menyampaikan bahwa dirinya masih menghargai keberadaan BRI sebagai bank yang pertama kali digunakannya. Ia menyatakan bahwa:

Saya tidak ada masalah pribadi dengan BRI. Dulu juga saya puas waktu awal-awal. Tapi kalau sekarang pelayanannya bisa lebih cepat dan tidak banyak potongan, saya bisa buka lagi rekening di sana.¹¹⁹

Senada dengan itu, Ibu Sari, yang telah berpindah ke bank lain, juga menekankan pentingnya peningkatan komunikasi dan edukasi kepada nasabah, terutama yang tidak terbiasa dengan sistem digital:

Bukan berarti BRI tidak bagus, cuma kurang terbuka ke nasabah kecil. Kalau bisa ada sosialisasi atau edukasi langsung, saya pikir itu akan sangat membantu.¹²⁰

Beberapa responden juga mengusulkan agar layanan digital dibuat lebih sederhana dan didampingi oleh petugas khusus yang bisa membantu aktivasi dan penggunaan aplikasi seperti BRI Mo. Mereka merasa bahwa potensi layanan BRI sangat besar, tetapi perlu dijumpai dengan pendekatan yang lebih dekat dan komunikatif kepada nasabah pasar.

¹¹⁹Isma, Pedagang Sayur. Wawancara oleh penulis di Lapaknya. 20 Juli 2025.

¹²⁰Sari, Pedagang Sembako. Wawancara oleh penulis di Lapaknya. 21 Juli 2025.

Dari sisi sistem antrean dan pelayanan tatap muka, para pedagang berharap agar waktu tunggu bisa dipersingkat melalui pengaturan jadwal atau pemisahan layanan berdasarkan jenis transaksi. Hal ini diyakini dapat mengurangi beban antrean dan mempercepat proses bagi nasabah dengan kebutuhan sederhana.

Dalam teori kualitas layanan, masukan dari pelanggan merupakan sumber penting untuk perbaikan berkelanjutan. Oleh karena itu, saran dan harapan yang disampaikan oleh nasabah seperti para pedagang di Pasar Manonda dapat dijadikan referensi oleh pihak bank untuk menyusun strategi pelayanan yang lebih personal, efisien, dan berorientasi pada kepuasan jangka panjang.

Dengan demikian, meskipun terdapat beberapa pengalaman yang membuat nasabah memutuskan untuk menutup rekening, hubungan dengan BRI tidak sepenuhnya berakhir secara negatif. Justru, harapan-harapan yang disampaikan menunjukkan bahwa kepercayaan terhadap BRI masih ada, dan dapat dipulihkan melalui perbaikan layanan yang tepat sasaran.

Meskipun beberapa pengalaman yang disampaikan mengandung kekecewaan, sebagian besar responden tetap membuka kemungkinan untuk kembali menjadi nasabah BRI apabila pelayanan kedepan menunjukkan peningkatan. Ibu Eva menyatakan bahwa ia masih bersedia kembali membuka rekening,

saya akan Kembali membuka rekening asalkan pelayanannya bisa diperbaiki dan pegawainya lebih tanggap.¹²¹

Pernyataan ini menunjukkan bahwa loyalitas terhadap BRI sebenarnya masih ada, namun perlu diperkuat kembali melalui perbaikan pelayanan yang konsisten, peningkatan sistem antrean, serta edukasi yang lebih menyeluruh terhadap layanan digital.

6. Indeks Kepuasan Nasabah terhadap BRI

¹²¹Eva, Pedagang Pakaian. Wawancara oleh penulis di Lapaknya. 22 Juli 2025.

Berdasarkan hasil wawancara, kepuasan pedagang terhadap pelayanan BRI Unit Manonda Palu pada dasarnya beragam. Pada awal menjadi nasabah, sebagian besar responden menyatakan puas karena kemudahan pembukaan rekening dan lokasi kantor yang dekat dengan pasar. Namun, seiring berjalannya waktu, kepuasan tersebut mengalami penurunan akibat berbagai kendala, seperti potongan biaya administrasi, antrean panjang, dan masalah layanan digital. Ibu Isma, pedagang sayur, menyampaikan:

Awalnya saya senang di BRI, gampang sekali buka rekening, tidak ribet. Tapi lama-lama kecewa karena uang tabungan saya sering terpotong. Jadi ya kepuasan saya makin turun.¹²²

Hal senada juga diungkapkan oleh Bapak Hendra, pedagang ikan, yang mengaku pada awalnya merasa terbantu karena jarak BRI dekat dengan lapaknya. Namun, belakangan ia merasa kecewa karena sering antre lama.

Saya pilih BRI karena dekat, bisa jalan kaki saja. Tapi kalau antre hampir dua jam, saya jadi rugi waktu. Jadi ya kepuasan saya menurun.¹²³

Dari delapan responden, sekitar tiga orang menyatakan masih cukup puas dengan BRI dari segi aksesibilitas dan proses pembukaan rekening yang mudah. Empat responden lainnya mengaku kurang puas, terutama karena pelayanan dan biaya administrasi yang dianggap membebani. Sementara itu, satu responden menyatakan masih memiliki harapan agar BRI memperbaiki layanannya sehingga ia bisa kembali menabung di BRI.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa indeks kepuasan nasabah berada pada kategori sedang, dengan kecenderungan menurun menjelang keputusan untuk menutup rekening.

7. Lama Waktu Menggunakan Tabungan BRI

¹²²Isma, Pedagang Sayur. Wawancara oleh penulis di Lapaknya. 20 Juli 2025.

¹²³Hendra, Penjual Ikan. Wawancara oleh penulis di Lapaknya. 23 Juli 2025.

Selain kepuasan, wawancara juga menggambarkan bahwa sebagian besar pedagang telah menjadi nasabah BRI dalam jangka waktu yang cukup lama, berkisar antara 3 hingga 10 tahun. Beberapa responden bahkan menyebut bahwa BRI adalah bank pertama yang mereka pilih ketika memulai usaha. Bapak Edi, pedagang alat rumah tangga, menyatakan:

Saya buka tabungan di BRI sejak pertama kali mulai usaha, sudah sekitar 7 tahun. Karena dari semua bank, BRI yang paling gampang buka rekeningnya.¹²⁴

Ibu Sari, pedagang sembako, juga menyampaikan pengalaman serupa:

Saya sudah hampir 10 tahun di BRI. Dulu saya puas, tapi makin ke sini pelayanannya lambat dan banyak potongan, jadi saya tutup.¹²⁵

Sementara itu, responden lain seperti Ibu Eva baru sekitar 3 tahun menggunakan tabungan BRI sebelum akhirnya memutuskan menutup rekening.

Saya ikut-ikutan teman buka di BRI, karena katanya gampang. Baru sekitar 3 tahun saya pakai, tapi akhirnya saya pindah juga karena banyak keluhan dari teman-teman di pasar.¹²⁶

Lama penggunaan rekening ini menunjukkan bahwa keputusan pedagang untuk menutup tabungan bukanlah keputusan instan. Sebaliknya, keputusan tersebut muncul setelah akumulasi pengalaman dan evaluasi yang mereka rasakan selama bertahun-tahun menjadi nasabah.

8. Mekanisme Penutupan Rekening oleh Nasabah

Berdasarkan hasil wawancara, seluruh responden menyatakan bahwa mereka tidak datang langsung ke kantor BRI untuk menutup rekening secara resmi. Sebagian besar pedagang memilih membiarkan rekening mereka kosong hingga akhirnya berstatus dorman (tidak aktif) atau tertutup otomatis oleh sistem. Ibu Isma, pedagang sayur, mengatakan:

¹²⁴Edi, Pedagang Ikan Kering. Wawancara oleh penulis di Lapaknya. 25 Juli 202

¹²⁵Sari, Pedagang Sembako. Wawancara oleh penulis di Lapaknya. 21 Juli 2025.

¹²⁶Eva, Pedagang Pakaian. Wawancara oleh penulis di Lapaknya. 22 Juli 2025.

Saya tidak tahu kalau ada cara tutup resmi. Jadi saya biarkan saja kosong, lama-lama tidak bisa dipakai lagi.¹²⁷

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Haris, pedagang sembako, yang merasa bahwa mengurus penutupan rekening ke bank hanya membuang waktu:

Saya tidak sempat lagi ke bank. Jadi saya biarkan saja. Toh kalau saldo habis, rekeningnya tidak bisa dipakai lagi.¹²⁸

Ibu Eva, pedagang pakaian, juga menambahkan bahwa keputusan membiarkan rekening dormant dipengaruhi oleh kesibukan berdagang:

Kalau mau urus resmi ke bank itu repot, antre lagi. Jadi saya biarkan saja, toh saya sudah buka rekening baru di bank lain.¹²⁹

Dari delapan responden, seluruhnya menutup rekening dengan cara membiarkannya tidak aktif. Tidak ada satupun yang menutup secara resmi di kantor BRI. Hal ini menunjukkan bahwa pemahaman pedagang tentang prosedur formal penutupan rekening masih rendah, ditambah dengan keterbatasan waktu dan prioritas usaha yang membuat mereka lebih memilih cara praktis meskipun saldo mereka habis terpotong biaya administrasi bulanan.

Tabel 4.1
Data Umum Responden Penelitian

No	Inisial Responden	Usia (tahun)	Lama Menjadi Nasabah BRI (tahun)	Status Rekening (Sudah Menutup/Belum)
1	Ibu I (Isma)	31	6	Sudah menutup
2	Bapak R (Roni)	39	5	Sudah menutup
3	Bapak E (Edi)	29	4	Sudah menutup
4	Ibu S (Sari)	34	4	Sudah menutup
5	Ibu R (Rati)		6	Sudah menutup

¹²⁷Isma, Pedagang Sayur. Wawancara oleh penulis di Lapaknya. 20 Juli 2025.

¹²⁸Haris, Pedagang Sembako. Wawancara oleh penulis di Lapaknya. 29 Juli 2025.

¹²⁹Eva, Pedagang Pakaian. Wawancara oleh penulis di Lapaknya. 22 Juli 2025.

No	Inisial Responden	Usia (tahun)	Lama Menjadi Nasabah BRI (tahun)	Status Rekening (Sudah Menutup/Belum)
6	Bapak H (Hendra)	57	8	Sudah menutup
7	Bapak Hs (Haris)	30	5	Sudah menutup
8	Ibu E (Eva)	24	3	Sudah menutup

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pedagang di Pasar Manonda menutup rekening di Bank BRI Unit Manonda karena dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, yaitu tingginya biaya administrasi yang dianggap membebani, ketidakpuasan terhadap pelayanan yang lambat dan kurang ramah, kesulitan dalam penggunaan layanan digital, serta adanya pengaruh sosial dari pedagang lain yang mengalami pengalaman serupa. Selain itu, keberadaan bank lain yang menawarkan layanan lebih cepat dan tanpa potongan turut mendorong perpindahan rekening.
2. Meskipun sebagian pedagang memutuskan untuk menutup rekening, penilaian awal terhadap BRI cenderung positif, terutama dari sisi kemudahan pembukaan rekening dan akses lokasi yang dekat dengan pasar. Mayoritas responden menyampaikan harapan agar pelayanan BRI dapat ditingkatkan, khususnya dalam aspek transparansi biaya, percepatan waktu layanan, serta edukasi terkait layanan digital. Hal ini menunjukkan bahwa potensi loyalitas masih ada dan dapat dikembalikan dengan perbaikan pelayanan yang tepat sasaran.

B. Implikasi Penelitian

1. Implikasi Teoritis

Penelitian ini memperkuat teori-teori terkait perilaku konsumen, seperti value disconfirmation theory, service quality, dan social influence, yang menyatakan bahwa keputusan konsumen sangat dipengaruhi oleh kesesuaian antara harapan dan realitas layanan, serta oleh pengalaman sosial di lingkungan sekitar. Hasil ini

juga menunjukkan bahwa loyalitas nasabah sangat bergantung pada pengalaman yang konsisten dan bernilai bagi pelanggan mikro seperti pedagang pasar.

2. Implikasi Praktis

a. Bagi Bank BRI

- 1) Perlu meningkatkan kualitas dan kecepatan layanan, terutama pada unit yang melayani segmen pasar tradisional.
- 2) Menyediakan informasi yang lebih jelas dan edukatif mengenai biaya administrasi dan fitur layanan digital.
- 3) Mengembangkan pendekatan yang lebih personal dan berbasis komunitas untuk memperkuat loyalitas nasabah sektor informal.

b. Bagi Pemerintah Daerah dan Pengelola Pasar

- 1) Dapat menjalin kerja sama dengan lembaga keuangan untuk memberikan pelatihan literasi keuangan dan digital kepada pedagang.
- 2) Mendukung inklusi keuangan dengan menciptakan lingkungan pasar yang mendukung penggunaan layanan keuangan formal.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

- 1) Penelitian ini dapat menjadi acuan untuk kajian lanjutan mengenai perilaku nasabah mikro terhadap layanan perbankan digital dan strategi retensi nasabah di sektor informal lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- A.Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing* 64, no. 1 (1988): 12–40.
- Ana Nur Aida Evi, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah Menutup Tabungan di Bank Syariah Indonesia," IAIN Kudus, (2023).10-58
- Arqy Ahmadi Mirzam,"*Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank*, " *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro (JMPKN)* 7, no. 1, Januari(2024): 3-63.
- Arviyan Arifin dan Veithzal Rivai, *Islamic Banking*, 3-573.
- Bank Indonesia, Peraturan Bank Indonesia No. 22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia, (2020).
- Beng Ri Gau We, "Faktor-Faktor Nasabah Menutup Rekening di Bank Muamalat Parepare," Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Parepare, (2023).10-75.
- Definisi Nasabah Bank , Jenis dan Keuntungannya, Artikel BKTaruna 24 Maret (2023).
- H, Kim, "*term Savinga Products*," *Retail Banking journal* 16, no. 1 (2024): 3-64.
- Harini, C, & Sulisty, H., "*Analisis Pengaruh Produk dan Layanan terhadap Keputusan Nasabah Menutup Rekening Tabungan*," *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa* 15, no. 1 (2022): 3-165.
- Hartono, D, & Kusuma, H., "Tranformasi Digital dalamPengelolaanNasabahKorporat," *jurnal riset Perbankan Indonesia* 15, no. 1 (2022): 4-76.
- Ikatan Bank Indonesia, Memahami Bisnis Bank Jakarta: Gramedia, (2016).
- Ikatan Bankir Indonesia, Manajemen Risiko 3: Mengelola Hubungan dengan Nasabah," (2023).
- Ismail, "Perbankan Syariah," Jakarta: Prenadamedia Group, (2018).3-59.
- Ismail, "Perbankan Syariah," Jakarta: Prenadamedia Grup, (2016).3-45.
- J, Wilson, "*Modern Banking Products*," *Journal Of Banking Service* 15, no. 1 (2024): 3-67.
- Kasmir, "Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya," Jakarta: Rajawali Pers, (2016).

- L, Chen, “*Regular Savings Products,*” *Retail Banking Journal* 22, no. 4 (2023): 3-245.
- Lembaga Penjamin Simpanan, Laporan Tahunan LPS 2021: Penguatan Perlindungan Simpanan dalam Era Digital, Jakarta: LPS (2021).
- M, Hassan, “*Islamic Banking Accounts,*” *Islamic Banking Journal* 12, no. 1, (2024): 4-154.
- Novia Safitri Dini, “Faktor Penyebab Nasabah Menutup Rekening Tabungan Faedah,” Pada Kasus Bank BRI Syariah Kcp Bandar Jaya, Jurusan Perbankan Syariah IAIN Metro,(2020).10-55.
- Otoritas Jasa Keuangan, "Pedoman Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan," (2021).
- Otoritas Jasa Keuangan, "Peraturan OJK No. 6/POJK.07/2023 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan," *Lembaran Negara RI Tahun* , (2023).
- Otoritas Jasa Keuangan, “Pedoman Penilaian profil Resiko Nasabah,” Publikasi OJK, (2024).
- Otoritas Jasa Keuangan, “Peraturan OJK No. 12/ POJK.03/ tentang Layanan Perbankan Digital,” (2020).
- Otoritas Jasa Keuangan, “Simpanan:Pengertian, jenis dan Regulasi Publikasi OJK,” (2023).
- Perwitasari Wiryaningtyas Dwi, “Pengaruh Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit,” Studi Bank Kredir Desa Kabupaten Jember, Jurnal Ekonomi dan Bisnis 14, No. 2 (Mei 2016).3-70
- Philip Kotler and Kevin Lane Keller, *Marketing Management*, 15th ed. (Harlow: Pearson Education, 2016), 121.
- Pratama , R., & Wijaya, S., “Strategi PelayananNasabah Dalam Meningkatkan Loyalitas,” Jurnal Ekonomi dan Bisnis 9, no. 2 (2022): 3-97.
- Pratama, D, & Gunawan, S., “Inovasi Produk Perbankan di Era Digitas,” jurnal Manajemen Keuangan 10, no. 3 (2022): 3-98.
- PT. Bank Rakyat Indonesia”Artikel Hak-Hak Nasabah”,(2025).
- R,Thompson, “*Interest Rate System in Banking,*” *Banking Research Quartely* 28, no. 2 (2023).3-46

- Republik Indonesia, *Undang-Undang No.10 Tahun 1998* tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.
- Republik Indonesia, *Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998*, Tentang Perbankan Syariah, Pasal 1, ayat 16.
- Richard L. Oliver, *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer* (New York: McGraw-Hill, 1997), 96.
- Ridha Silvia Rahmah Zul, “Faktor-Faktor Penyebab Penurunan Nasabah pada Produk Tabungan Mudharabah di Baitul Qiradh Surya Madinah,” Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh,(2016).3-42
- Rukmini, Nurlia. “Studi Pendapatan Pedagang Pasar Inpres Manonda,” *Jurnal Ekonomi Rakyat*, vol. 5, no. 2 (2017): 45.
- Santos, b & Rahman, A “Analisis Segmentasi Nasabah Perbankan di Era Digital,” *jurnal Manajemen Perbankan* 12, no. 3 (2020):3-169.
- Setiawan Budi Utomo dan Khotibul Umam, *perbankan syariah: Dasar -dasar dan Dinamika Perkembangannya di Indonesia* (Jakarta: Rajawali Pers, 2017).
- Setiawan, T, & Gunawan, P., “Perkembangan Wealth Management di Indonesia,” *jurnal Keuangan dan Perbankan* 11, no. 4 (2023): 3-197.
- Solomon, Michael R. *Consumer Behavior: Buying, Having, and Being*. 12th ed. (Harlow: Pearson Education, 2018), 289.
- Susanti, S, & Pratiwi, A. D., “Pengaruh Kemudahan Akses, Kualitas Layanan, dan Persepsi Risiko terhadap Keputusan Nasabah Menutup Rekening Tabungan,” *Jurnal Ilmu Manajemen* 9, no. 1 (2021): 3-67.
- Ulfi Pristiana dan Intan Pramudita Trisela, “Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Bank Syariah Dengan Bank Konvensional yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia,” *Jurnal Ekonomi dan Manajemen* 5, no. 2, november (2020): 4-87.
- Utama, I. M. S, & Sari, N. M., “Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Keputusan Nasabah dalam Menutup Rekening Tabungan,” *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 23, no. 2 (2020): 3-195.
- Vivi, *Account Officer Bri*, Kec. Palu Barat, Kota Palu, Sulawesi Tengah, wawancara oleh penulis di Bri, 8 oktober (2024).
- Wardi Muslich Ahmad, “fikih muamalat,” Jakarta: Amzah, 2017.

- Widayat, W., & Setiawan, H., “Pengaruh Faktor Demografis terhadap Keputusan Nasabah Menutup Rekening Tabungan,” *Jurnal Keuangan dan Perbankan* 27, no. 1 (2023): 3-68.
- Wijaya, T., & Santosa, S. B., “Pengaruh Loyalitas Nasabah terhadap Keputusan Menutup Rekening Tabungan,” *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis* 17, no. 2 (2022): 3-145.
- Wilson, J., & Thompson, R., “Modern Banking Services,” *Journal Of Banking Studies* 16, no. 1 (2024): 3-65.
- Wulandari Kartika, “Faktor Penyebab Nasabah Menutup Tabungan di Bank Syariah Indonesia Kcp Bima Soetta 2,” (Jurusan Perbankan Syariah UIN Mataram, 2022).9-55.
- Antara News Sulawesi Tengah, “Pasar Inpres Manonda Palu Terbakar, Puluhan Lapak Hangus,” *sulteng.antaranews.com*, 5 Juli 2025
- Pemerintah Kota Palu, *Profil Pasar Manonda*, (Palu: Dinas Perdagangan, 2022), 3.
- Edi, Pedagang Ikan Kering. Wawancara oleh penulis di Lapaknya. 25 Juli 2025.
- Eva, Pedagang Pakaian. Wawancara oleh penulis di Lapaknya. 22 Juli 2025.
- Haris, Pedagang Sembako. Wawancara oleh penulis di Lapaknya. 29 Juli 2025.
- Hendra, Penjual Ikan. Wawancara oleh penulis di Lapaknya. 23 Juli 2025.
- Isma, Pedagang Sayur. Wawancara oleh penulis di Lapaknya. 20 Juli 2025.
- Rati, Pedagang Aksesoris. Wawancara oleh penulis di Lapaknya. 27 Juli 2025.
- Roni, Pedagang aksesoris. Wawancara oleh penulis di Lapaknya. 23 Juli 2025.
- Samu. Pengelola Pasar Manonda. Wawancara oleh penulis di Pasar pada tanggal 18 Juli 2025.
- Sari, Pedagang Sembako. Wawancara oleh penulis di Lapaknya. 21 Juli 2025.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

PEDOMAN OBSERVASI

1. Bagaimana kondisi pasar (fasilitas, kebersihan, keamanan, dan aktivitas perdagangan)?
2. Layanan apa yang paling sering digunakan dari BRI?
3. Bagaimana waktu tunggu dan pelayanan pegawai BRI terhadap pedagang?
4. Kendala apa yang sering dihadapi pedagang saat menggunakan layanan BRI?
5. Apakah ada pengaruh orang lain atau adanya bank lain dalam keputusan menutup rekening?
6. Apa harapan pedagang terhadap perbaikan layanan BRI?

Pedoman Wawancara Semi-Terstruktur

Judul: Faktor-Faktor Penyebab Nasabah Menutup Rekening di Bank BRI Manonda Palu
Studi pada Pedagang Pasar Manonda Palu

A. Data Umum Responden

1. Nama inisial:
2. Usia: tahun
3. Jenis kelamin:
 - ☐ Laki-laki
 - ☐ Perempuan
4. Jenis usaha:
5. Lama menjadi pedagang di Pasar Manonda: tahun
6. Pernah menjadi nasabah Bank BRI?
 - ☐ Ya
 - ☐ Tidak
7. Jenis rekening yang dimiliki saat itu:
 - ☐ Tabungan
 - ☐ Giro
 - ☐ Lainnya: _____
8. Lama menjadi nasabah Bank BRI: tahun
9. Sudah menutup rekening di BRI?
 - ☐ Ya
 - ☐ Belum

B. Pengalaman Selama Menjadi Nasabah Bank BRI

Bagaimana pengalaman Bapak/Ibu secara umum selama menjadi nasabah di Bank BRI Manonda?

Apakah Bapak/Ibu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas BRI?
Mengapa?

Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang waktu antrian saat transaksi di kantor cabang?
Bagaimana pendapat Bapak/Ibu terhadap keramahan dan sikap pegawai di loket/teller BRI?

Bagaimana pengalaman Bapak/Ibu saat menggunakan layanan ATM atau mobile banking BRI?

Apakah Bapak/Ibu pernah mengalami kendala atau masalah saat menggunakan layanan Bank BRI? Jika ya, apa itu dan bagaimana tanggapan dari pihak bank?

C. Alasan dan Faktor Penutupan Rekening

Apa yang menjadi alasan utama Bapak/Ibu memutuskan untuk menutup rekening di Bank BRI Manonda?

Apakah ada pengalaman tidak menyenangkan yang mendorong Bapak/Ibu menutup rekening? Ceritakan lebih lanjut.

Apakah faktor biaya administrasi turut memengaruhi keputusan Bapak/Ibu untuk menutup rekening? Jelaskan.

Apakah kemudahan atau kenyamanan di bank lain memengaruhi keputusan Bapak/Ibu berpindah?

Apakah Bapak/Ibu mendapatkan informasi atau saran dari orang lain untuk menutup rekening di BRI? Dari siapa dan mengapa?

Apakah faktor keamanan dan kepercayaan memengaruhi keputusan Bapak/Ibu?

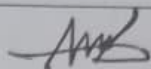
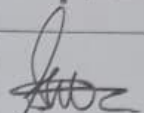
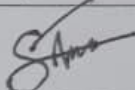
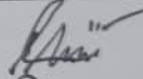
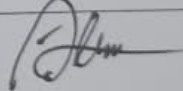
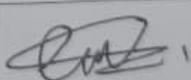
Setelah menutup rekening di BRI, apakah Bapak/Ibu berpindah ke bank lain? Jika ya, mengapa memilih bank tersebut?

D. Harapan dan Saran

Apakah Bapak/Ibu memiliki saran agar layanan di Bank BRI bisa lebih baik ke depannya?

Apakah Bapak/Ibu bersedia kembali menjadi nasabah Bank BRI jika ada perbaikan layanan?

DAFTAR INFORMAN

No	Nama Informan	Keterangan	Paraf
1	Samu	Pengelola Pasar Manonda	
2	Isma	Pedagang Sayur	
3	Roni	Pedagang Aksesoris	
4	Sari	Pedagang Sembako	
5	Hendra	Penjual Ikan	
6	Edi	Pedagang Ikan Kering	
7	Rati	Pedagang Aksesoris	
8	Haris	Pedagang Sembako	
9	Eva	Pedagang Pakaian	

DOKUMENTASI



Gambar 1: Wawancara dengan Bapak Samu (Kepala Pasar Manonda Palu)



Gambar 2: Wawancara dengan Bapak Haris (Penjual Sembako)



Gambar 3: Wawancara dengan Ibu Rati (Penjual Aksesoris)



Gambar 4: Wawancara dengan Bapak Hendra (Penjual Ikan)



Gambar 5: Wawancara dengan Bapak Roni (Pedagang Aksesoris)



Gambar 6: Wawancara dengan Ibu Eva (Penjual Pakaian)



Gambar 7: Wawancara dengan Ibu Sari (Penjual Sembako)



Gambar 8: Wawancara dengan Bapak Edi (Penjual Ikan Asin)



Gambar 9: Wawancara dengan Ibu Isma (Penjual Sayur)



PEMERINTAH KOTA PALU
DINAS PERDAGANGAN DAN PERINDUSTRIAN
UNIT PENGELOLA PASAR MANONDA
Jalan Bayam, Kelurahan Kamonji, Kecamatan Palu Barat, Kota Palu

Bersama surat ini menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : Sagita Saputri

Nim : 195150074

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan Prodi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : **Faktor Penyebab Nasabah Menutup Rekening di Bank BRI Unit Manonda Palu studi Pada Pedagang Pasar Manonda Palu**

Alamat : Jln. Meranti Raya Perumnas Tinggede

Bahwa benar Mahasiswa tersebut telah selesai melakukan penelitian di Pasar Inpres Manonda Kota Palu

Demikian kami sampaikan atas perhatiannya kami ucapkan terima kasi

Palu, 18 Juli 2025
an. Kepala Pasar Inpres Manonda Palu



**KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU
NOMOR : 400 TAHUN 2024**

TENTANG

**PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU
TAHUN AKADEMIK 2023/2024**

- Membaca** : Surat saudara : **Sagita Saputri / NIM 19.5.15.0074** mahasiswa jurusan **Perbankan Syariah** Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu, tentang pembimbingan penulisan skripsi pada program Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu dengan judul skripsi : **Faktor Penyebab Nasabah Menutup Rekening Tabungan BRI Unit Manonda Palu**
- Menimbang** : a. bahwa untuk kelancaran pelaksanaan pembimbingan skripsi tersebut, dipandang perlu untuk menunjuk dosen pembimbing mahasiswa yang bersangkutan.
b. bahwa mereka yang namanya tercantum dalam keputusan ini dipandang cakap dan mampu melaksanakan tugas pembimbingan tersebut.
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana pada huruf a dan b tersebut, dipandang perlu menetapkan Keputusan Dekan dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Datokarama Palu.
- Mengingat** :
1. Undang-undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
 2. Undang-undang Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
 3. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2013 tentang Standar Pendidikan Nasional;
 4. Peraturan Presiden Nomor 61 Tahun 2021 tentang Universitas Islam Negeri Datokarama Palu;
 5. Peraturan Menteri Agama Nomor 30 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Datokarama Palu;

6. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 116056/B/II/2023 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Islam Negeri Datokarama Palu
7. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor: 532/Un.24/KP.07.6/11/2023 tentang Pengangkatan Dekan Universitas Islam Negeri Datokarama Palu;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU TENTANG PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU TAHUN AKADEMIK 2023/2024
- PERTAMA : 1. Nur Wanita, S.Ag., M.Ag (Pembimbing I)
2. Ahmad Haekal, S.Hum., M.Si. (Pembimbing II)
- KEDUA : Pembimbing I bertugas memberikan bimbingan berkaitan dengan substansi/isi skripsi.
Pembimbing II bertugas memberikan bimbingan berkaitan dengan metodologi penulisan skripsi.
- KETIGA : Segala biaya yang timbul sebagai akibat dikeluarkannya Keputusan ini, dibebankan pada anggaran DIPA UIN DATOKARAMA Palu Tahun Anggaran 2024.
- KEEMPAT : Jangka waktu penyelesaian skripsi dimaksud selambat-lambatnya 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal ditetapkannya Keputusan ini.
- KELIMA : Segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya, apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan Keputusan ini.

Ditetapkan di : Palu

Pada Tanggal : 1 Maret 2024

Dekan,

Dr. Sagir Muhammad Amin, M.Pd.I.
NIP. 196506121992031004

Tembusan :

1. Dosen Pembimbing yang bersangkutan;
2. Mahasiswa yang bersangkutan;

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

1. Nama : Sagita Saputri
2. TTL : Larobenu, 12 Februari 2000
3. Agama : Islam
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Anak ke : Ketiga dari 5 bersaudara
6. Alamat : Jl. Meranti Raya Perumnas Tinggede
7. Email : saputrisagita591@gmail.com



B. Keluarga

1. Ayah
 Nama : Ilham
 Pekerjaan : Nelayan
2. Ibu
 Nama : Huzaema
 Pekerjaan : URT
3. Saudara : Riskia Ulfa, Moh. Haris, Ulgia Nurhusna, Adiva Putri

C. Jenjang Pendidikan

1. TK : TK Alkhairaat Nurul Hasana Larobenu 2006
2. SD : SDN Larobenu 2007-2013
3. SMP : SMPN 1 Bungku Barat 2013-2016
4. SMK : SMKN 1 Bungku Barat 2016-2019
5. Strata 1 : Universitas Islam Negeri Datokarama Palu