

FAKTOR PENYEBAB PENUTUPAN REKENING PADA NASABAH TABUNGAN BANK DKI KCP DEPOK

Oleh :

Julenia Damayanti

ABSTRAK

Penulisan tugas akhir ini dilatar belakangi oleh adanya penurunan jumlah nasabah pada produk tabungan di Bank DKI Kantor Cabang Pembantu Depok selama 6 (enam) bulan terhitung pada September 2023 – Februari 2024. Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui apa saja yang menjadi faktor – faktor penyebab nasabah menutup rekening simpanan pada produk tabungan dan persentase nasabah *churn*. Metode penulisan untuk tugas akhir ini adalah dengan menggunakan teknik analisis deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data untuk penulisan tugas akhir ini adalah dengan melakukan dokumentasi pada laporan bulanan mengenai jumlah nasabah yang ada pada dana pihak ketiga (DPK) untuk produk tabungan, formulir aplikasi penutupan rekening tabungan dan laporan pencairan Tabungan Monas Rencana (TMR) pada Bank DKI Kantor Cabang Pembantu Depok. Pengumpulan data tersebut dilakukan dengan dokumentasi laporan yang ada pada Bank DKI Kantor Cabang Pembantu Depok. Hasil dari penulisan tugas akhir ini menunjukkan bahwa faktor penyebab nasabah menutup rekening tabungan adalah Kartu Jakarta Pintar (KJP) lulus, nasabah meninggal, ada keperluan, tidak digunakan, dan kontrak sudah selesai. Dengan persentase nasabah *churn* berada di angka kurang dari 1% pada setiap bulannya dan 1.45% selama 6 (enam) bulan terhitung pada September 2023 – Februari 2024. **Kata Kunci:** Penutupan Rekening, Tabungan, *Churn Rate*.

FACTORS CAUSING CLOSURE
FACTORS CAUSED ACCOUNT CLOSURE OF BANK DKI KCP DEPOK
SAVINGS CUSTOMERS

By :

Julenia Damayanti

ABSTRACT

The writing of this final assignment was motivated by a decrease in the number of customers in savings products at Bank DKI Depok Sub-Branch Office during the 6 (six) months calculated from September 2023 – February 2024. The aim of writing this final assignment is to find out what the causal factors are. customers close savings accounts on savings products and customer churn percentage. The writing method for this final assignment is to use quantitative descriptive analysis techniques. The data collection technique for writing this final assignment is to document monthly reports regarding the number of customers with third party funds for savings products, application forms for closing savings accounts and reports on disbursement of Tabungan Monas Rencana (TMR) at Bank DKI Branch Offices. Depok assistant. This data collection was carried out by documenting reports at Bank DKI Depok Sub-Branch Office. The results of this final assignment show that the factors that cause customers to close savings accounts are that the Kartu Jakarta Pintar (KJP) has passed, the customer has died, there is a need, it is not used, and the contract has been completed. With the percentage of customer churn at less than 1% each month and 1.45% for 6 (six) months from September 2023 to February 2024.

Keywords: Account Closing, Savings, Churn Rate.