



**FAKTOR PENYEBAB PENUTUPAN REKENING PADA  
NASABAH TABUNGAN BANK DKI KCP DEPOK**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**JULENIA DAMAYANTI**

**2110101014**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA**

**2024**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Julenia Damayanti

NIM : 2110101014

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 28 Juni 2024

(Tanggal Ujian)

Yang menyatakan,



Julenia Damayanti

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Julenia Damayanti  
NIM : 2110101014  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : D3 Perbankan dan Keuangan  
Jenis Karya : Laporan Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya yang berjudul:

### FAKTOR PENYEBAB PENUTUPAN REKENING PADA NASABAH TABUNGAN BANK DKI KCP DEPOK

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 18 Juli 2024

Yang menyatakan, materai



Julenia Damayanti

# LEMBAR PENGESAHAN


## LAPORAN TUGAS AKHIR


### FAKTOR PENYEBAB PENUTUPAN REKENING PADA NASABAH TABUNGAN BANK DKI KCP DEPOK

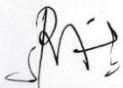
Dipersiapkan dan disusun oleh

JULENIA DAMAYANTI  
2110101014


Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
pada tanggal : 18 Juli 2024  
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

  
Ardhiani Fadila, S.ST., M.E.  
Ketua Penguji

  
Kerv Utami, SE., M.Si.  
Penguji 1

  
Ranila Suciati, SE., MM. CFP.  
Penguji II (Pembimbing)

  
Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I., MM  
Ketua Jurusan

  
Kerv Utami, SE., M.Si.  
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta  
Pada tanggal : 18 Juli 2024

# BERITA ACARA UJIAN TA



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

## FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856  
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : [puskom@upnvj.ac.id](mailto:puskom@upnvj.ac.id)

### BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR (PKL) PERBANKAN DAN KEUANGAN D-III SEMESTER GENAP TA. 2023/2024

Hari ini Kamis , tanggal 18 Juli 2024, telah dilaksanakan **Ujian Tugas Akhir** bagi mahasiswa :

Nama : **Julenia Damayanti**

No.Pokok Mahasiswa : **2110101014**

Program : **Perbankan dan Keuangan D-III**

Dengan judul tugas akhir sebagai berikut :

**Faktor Penyebab Penutupan Rekening Pada Nasabah Tabungah Bank DKI KCP Depok**  
Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus* \*)

#### Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Ardhiani Fadila, S.ST., M.E.	Ketua	1.
2	Kery Utami, SE., M.Si.	Anggota I	2.
3	Ranila Suciati, SE, MM.,CFP	Anggota II **)	3.

Keterangan :

\*) Coret yang tidak perlu

\*\*) Dosen Pembimbing

Jakarta, 18 Juli 2024

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprodi. Perbankan dan Keuangan D-

III

**Kery Utami, SE., M.Si.**

# 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.

## PRAKATA

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia- Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Laporan Tugas Akhir (TA) ini dilaksanakan sejak bulan Februari sampai dengan Juni 2024 dengan judul **“FAKTOR PENYEBAB PENUTUPAN REKENING PADA NASABAH TABUNGAN BANK DKI KCP DEPOK”**. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada Ibu Jubaedah, S.E.,MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Ibu Kery Utami, S.E.,M.Si. selaku Ketua Program Studi Perbankan dan Keuangan Diploma III. Dan Ibu Ranila Suciati, SE., MM. CFP. selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan arahan dan saran-saran yang sangat bermanfaat.

Di samping itu, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada ayah, ibu serta keluarga dan teman-teman yang tidak henti-hentinya memberikan semangat dan doa kepada penulis.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat.

Jakarta, 28 Juni 2024



Julenia Damayanti



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN TA</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
I.1    Latar Belakang .....	1
I.2    Tujuan TA .....	5
I.3    Manfaat TA .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
II.1    Teori Bank .....	7
II.1.1    Pengertian Bank .....	7
II.2    Pengertian Nasabah .....	8
II.3    Pengertian Tabungan .....	9
II.4    Prosedur Pembukaan Rekening Tabungan Pada Bank DKI.....	9
II.5    Prosedur Penutupan Rekening Tabungan Pada Bank DKI .....	10
II.6 <i>Churn</i> .....	12
<b>BAB III METODE PENULISAN</b> .....	<b>13</b>
III.1    Pengumpulan Data dan Informasi .....	13
III.1.1    Objek Penulisan .....	13
III.1.2    Sumber Data.....	13
III.1.3    Teknik Pengumpulan Data dan Informasi.....	13
III.2    Deskripsi Data dan Informasi.....	14

III.2.1	Laporan Bulanan Dana Pihak Ketiga Pada Produk Tabungan.....	14
III.2.2	Formulir Penutupan Rekening Tabungan dan Formulir Pencairan Tabungan Monas Rencana (TMR) .....	14
<b>BAB IV</b>	<b>PEMBAHASAN.....</b>	<b>15</b>
IV.1	Laporan Bulanan Jumlah Nasabah Dana Pihak Ketiga Pada Produk Tabungan Bank DKI Kantor Cabang Pembantu Depok.....	15
IV.1.1	Produk Tabungan Yang Ditinggalkan Nasabah Pada Bank DKI Kantor Cabang Pembantu Depok Selama Periode Waktu 6 (Enam) Bulan Terhitung Pada September 2023 – Februari 2024.....	18
IV.1.2	Faktor – Faktor Penyebab Nasabah Menutup Rekening Tabungan Pada Bank DKI Kantor Cabang Pembantu Depok.....	21
V.2	Perhitungan <i>Churn Rate</i> .....	25
<b>BAB V</b>	<b>SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>31</b>
V.1	Simpulan.....	31
V.2	Saran.....	31
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>33</b>
	<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>39</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Laporan Bulanan Mengenai Jumlah Nasabah Pada Dana Pihak Ketiga (DPK) Produk Tabungan di Bank DKI Kantor Cabang Pembantu Depok selama periode waktu 6 (enam) bulan terhitung pada.....	15
Tabel 2. Produk Tabungan Yang Ditinggalkan Nasabah Bank DKI Kantor Cabang Pembantu Depok.....	18
Tabel 3. Faktor – Faktor Penyebab Nasabah Menutup Rekening Tabungan Pada Bank DKI Kantor Cabang Pembantu Depok .....	22
Tabel 4. Perhitungan Churn Rate Di Bank DKI Kantor Cabang Pembantu Depok Selama Periode Waktu 6 (Enam) Bulan Terhitung Pada September 2023 – Februari 2024 .....	26

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Perkembangan Dana Pihak Ketiga Bank Umum Terhitung Dari Februari 2023 – Februari 2024.....	2
--	---

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Formulir Persetujuan Judul Tugas Akhir

Lampiran 2. Kartu Monitor