

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Sistem keuangan merupakan suatu sarana penting dalam peradaban masyarakat modern. Menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana tersebut kepada peminjam untuk digunakan untuk ditanamkan pada sektor produksi atau investasi merupakan termasuk pada tugas utama yang dilakukan oleh sistem keuangan, disamping itu digunakan untuk aktivitas membeli barang dan jasa-jasa sehingga aktivitas ekonomi dapat tumbuh dan berkembang serta meningkatkan standar kehidupan. Oleh karena itu sistem keuangan memiliki peranan yang sangat mendasar dalam perekonomian dan kehidupan masyarakat.<sup>1</sup>

Supaya sistem keuangan berjalan dengan baik perlu adanya lembaga lembaga keuangan untuk menjalankan sistem keuangan ini. Salah satu lembaga keuangan yang berkembang cukup pesat saat ini adalah lembaga keuangan Syariah. Salah satu lembaga keuangan Syariah yaitu Bank Syariah. Perbankan syariah merupakan suatu sistem dalam perbankan yang menjalankan kegiatan operasionalnya berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Dengan menggunakan prinsip utama yaitu kemitraan dan kebersamaan dalam sistem syariah baik dari pihak bank maupun dari pihak nasabah mendapatkan keuntungan, dikarenakan kegiatan yang dilakukan menggunakan sistem bagi hasil.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Thamrin Abdullah & Sintha Wahjusaputri, *Bank dan Lembaga Keuangan*(Jakarta: Mitra Wacana Media, 2018), 01.

<sup>2</sup> Arief Firdy Firmansyah, "Pengaruh Pengetahuan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Perbankan Syari'ah," *Jurnal Ekonomi Islam* 2, no.3 (2019), 17.

Saat ini keberadaan Bank Syariah di Indonesia cukup penting karena dengan adanya Bank Syariah maka masyarakat dapat terhindar dari pengoperasian bank dengan sistem bunga. Bank syariah dalam Islam sebagai solusi alternatif terhadap persoalan pertentangan antara bunga bank dengan riba. Dengan demikian, umat Islam Indonesia yang ingin melepaskan diri dari persoalan riba telah mendapat jawaban dengan lahirnya bank Islam. Kehadiran bank syariah adalah memenuhi kebutuhan akan lembaga jasa keuangan yang sesuai dengan Al-Quran dan Al-Hadits bagi masyarakat muslim Indonesia, sedangkan bagi masyarakat lainnya, bank syariah hanyalah sebagai sebuah alternatif lembaga jasa keuangan di samping perbankan konvensional yang telah ada saat ini.<sup>3</sup>

Secara kolektif gagasan berdirinya bank syariah di tingkat Internasional, muncul dalam konferensi negara-negara Islam Sedunia, di Kuala Lumpur, Malaysia pada tanggal 21-27 April 1969. Pada sidang Menteri Keuangan OKI di Jeddah, 1974, disetujui rancangan pendirian Bank Pembangunan Islam atau Islamic Development Bank (IDB) dengan modal awal 2 miliar dinar atau ekuivalen 2 Miliar SDR (special drawing right) IMF. Berdirinya IDB memotivasi negara-negara Islam untuk mendirikan lembaga keuangan syariah. Pada akhir Periode 1970-an dan awal decade 1980-an, lembaga keuangan syariah bermunculan di Mesir, Sudan, negara-negara Teluk, Pakistan, Iran, Malaysia serta Turki.<sup>4</sup>

Rintisan praktek perbankan Islam di Indonesia dimulai pada awal periode 1980-an, melalui diskusi-diskusi bertemakan bank Islam sebagai pilar ekonomi

---

<sup>3</sup> Winda & Asyathir Sofyan, "Pengaruh Pengetahuan, Religiusitas, Kualitas Pelayanan, dan Promosi terhadap Minat Menabung Masyarakat di Bank Syariah Indonesia KCP Sidrap," *At Tawazun Jurnal Ekonomi Islam*, 1, no. 3 (Desember, 2021), 18.

<sup>4</sup> Andrianto & Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syari'ah (Implementasi Teori dan Praktek)*(Pasuruan:CV. Penerbit Qiara Media,2019), 09.

Islam. Sebagai hasil kerja Tim Perbankan MUI tersebut adalah berdirinya PT Bank Muamalat Indonesia (BMI), yang sesuai akte pendiriannya, berdiri pada tanggal 1 Nopember 1991. Pada awal pendirian Bank Muamalat di Indonesia, keberadaan bank syariah ini belum mendapat perhatian yang optimal dalam tatanan industry perbankan nasional. Ladasan hukum operasi bank yang menggunakan sistem syariah ini hanya di kategorikan sebagai “bank dengan sistem bagi hasil”.<sup>5</sup> Namun saat ini Bank Syariah mengalami perkembangan yang cukup pesat melihat banyaknya bank konvensional yang memiliki cabang bank Syariah.

Dalam kegiatannya Bank Umum Syariah memiliki beberapa kegiatan yang secara garis besar dibagi menjadi tiga, yaitu penghimpun dana pihak ketiga, penyaluran dana kepada pihak yang membutuhkan dan pelayanan jasa bank.<sup>6</sup>

Dalam melakukan kegiatannya sebagai pihak penghimpun dana pihak ketiga Bank Syariah menggunakan prinsip Wadi’ah dan Mudharabah tanpa membedakan nama produk yang bersangkutan. Apapun nama produknya jika menggunakan prinsip Mudharabah, maka pemilik dana akan mendapatkan bagi hasil. Sedangkan pemilik dana wadiah pada prinsipnya tidak mendapat imbalan kecuali Bank Syariah memberikan dalam bentuk bonus.<sup>7</sup>

Sedangkan dalam melakukan fungsi yang kedua yaitu penyaluran dana kepada pihak yang membutuhkan dana, Bank Syariah melakukan beberapa prinsip yang sesuai Syariah yang dikelompokkan sebagai berikut : pertama, prinsip Jual Beli, dengan kategori murabahah, salam, dan istishna. Prinsip kedua yakni Bagi Hasil, yang dikategorikan dengan akad Mudharabah dan Musyarakah. Dan prinsip

---

<sup>5</sup> Nurul Ichsan Hasan, *Pengantar Perbankan Syari’ah* (Jakarta:GP Press Group,2014), 102.

<sup>6</sup> Ismail, *Perbankan Syari’ah*(Jakarta:Kencana,2011), 52.

<sup>7</sup> Wiroso, *Produk Perbankan Syari’ah* (Jakarta : LPFE Usakti, 2009), 118.

terakhir yaitu ujroh atau upah, yang terdiri dari akad, Ijarah, Ijarah Muntahia Bittamlik (IMBT), dan Ijarah Berlanjut (multijasa).<sup>8</sup>

Terdapat beberapa faktor yang dalam pemilihan produk Bank Syariah Indonesia, tentunya para nasabah perlu mempertimbangkan beberapa faktor tersebut dalam menentukan keputusannya memilih suatu produk jasa di lembaga perbankan Syariah. Salah satu faktor yang menjadi pertimbangan nasabah memilih suatu produk yaitu berkenaan dengan pengetahuan nasabah terhadap suatu produk tertentu. Pengetahuan dan pemahaman nasabah secara langsung atau tidak langsung sedikit banyak akan mempengaruhi dalam pengambilan keputusan penggunaan suatu produk di Bank Syariah. Hal ini dapat dilihat dari penelitian yang dilakukan oleh Arif Firdy Firmansyah yang dalam hasil penelitiannya menyatakan bahwa pengetahuan berpengaruh terhadap keputusan nasabah.<sup>9</sup> Selain itu dalam penelitian yang dilakukan oleh Luthfi Firman Rabbani mendapatkan hasil bahwa pengetahuan positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menabung pada Bank Syariah Mandiri Pusat.<sup>10</sup> Meskipun terdapat hasil penelitian yang berpengaruh positif terhadap pengambilan keputusan, namun tidak menutup kemungkinan adanya hasil penelitian yang tidak berpengaruh signifikan. Seperti penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Diva Mubrani yang dalam penelitiannya bahwa variabel pengetahuan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap keputusan

---

<sup>8</sup> Wiroso, *Produk Perbankan Syari'ah*, 168.

<sup>9</sup> Arief Firdy Firmansyah, "Pengaruh Pengetahuan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Perbankan Syari'ah," *Jurnal Ekonomi Islam* 2, no.3 (2019), 21.

<sup>10</sup> Luthfi Firman Rabbani, "Pengaruh Pengetahuan, Religiusitas, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Pada Bank Syariah (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Pusat)," *Skripsi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program Studi S1-Manajemen UIN Syarif Hidayatullah*, 2020.

menabung nasabah.<sup>11</sup> Adanya perbedaan hasil penelitian yang dilakukan tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian kembali dengan variabel yang sama dan objek yang berbeda untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh pengetahuan terhadap keputusan menabung pada Bank Syariah Indonesia KCP Pamekasan Jokotole. Selain itu, penulis juga ingin mengetahui lebih detail apakah pengetahuan termasuk pada faktor faktor yang mempengaruhi keputusan menabung di Bank Syariah Indonesia KCP Pamekasan Jokotole. Pengetahuan terkait lembaga keuangan syariah khususnya pengetahuan tentang Bank Syariah Indonesia perlu dilakukan untuk lebih mengembangkan dan menambah lebih banyak lagi nasabah dari Bank Syariah Indonesia. Pengembangan pengetahuan ini dapat dilakukan oleh pihak lembaga dengan mengadakan sosialisasi terkait produk produk Bank Syariah Indonesia, selain sosialisasi dapat juga dilakukan dengan menjadi salah satu pemateri dalam acara acara seminar terkait lembaga Bank Syariah Indonesia.

Faktor lain yang tak kalah penting dalam keputusan nasabah memilih produk bank Syariah adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank Syariah Indonesia kepada para nasabahnya. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian masyarakat terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Dengan kualitas pelayanan yang baik dalam perusahaan akan menciptakan kepuasan terhadap nasabahnya. Kepuasan nasabah

---

<sup>11</sup> Diva Murbani, "Pengaruh Pengetahuan, Motivasi, Produk, Promosi Dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menabung (Studi Pada Bank Bri Syariah Kantor Cabang Semarang)," *Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi SI-Perbankan Syari'ah IAIN Salatiga*, 2019.

pada suatu perusahaan menjadi salah satu aspek untuk memilih produk dari suatu perusahaan tersebut.<sup>12</sup>

Dalam kegiatan yang dilakukan oleh Bank Syariah sangat perlu diperhatikan adalah faktor Kualitas Pelayanan. Karena Kualitas Pelayanan ini bisa menjadi suatu pembeda atau ciri khas yang dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia itu sendiri. Melihat banyaknya persaingan yang ketat antar lembaga keuangan lain, perlu adanya untuk terus memberikan pelayanan prima bagi nasabah. Meningkatkan Kualitas Pelayanan juga dapat dijadikan suatu upaya untuk meningkatkan market Share Bank Syariah Indonesia.

Kualitas pelayanan juga memberikan dampak terhadap minat menabung masyarakat di Bank Syariah, karena lebih menitikberatkan pada kepuasan pelanggan, dimana kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Pelayanan terbaik pada pelanggan dan tingkat kualitas dapat dicapai secara konsisten dengan memperbaiki pelayanan dan memberikan perhatian khusus pada standar kinerja karyawan baik internal maupun eksternal.<sup>13</sup>

Kualitas pelayanan yang baik sering dikatakan sebagai salah satu faktor penting dalam keberhasilan suatu bisnis. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diukur dengan menggunakan lima dimensi (SERVQUAL). Dalam

---

<sup>12</sup> Guspia Ningsih, Muhammad Dayyan & Nurjanah, "Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan Dan Pengetahuan Terhadap Minat Masyarakat Berinvestasi Logam Mulia Di Pegadaian Syariah Langsa Barat," *Ihtiyath Jurnal Manajemen Keuangan Syari'ah* 3, No. 2 (September, 2019), 90.

<sup>13</sup> Winda & Asyathir Sofyan, "Pengaruh Pengetahuan, Religiusitas, Kualitas Pelayanan, dan Promosi terhadap Minat Menabung Masyarakat di Bank Syariah Indonesia KCP Sidrap," *At Tawazun Jurnal Ekonomi Islam*, 1, no. 3 (Desember, 2021), 19.

pandangan Islam yang dijadikan tolok ukur untuk menilai suatu kualitas pelayanan terhadap konsumen adalah standarisasi syariah.<sup>14</sup>

Seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Erma Ardhiyanti menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat menabung di Bank Syariah.<sup>15</sup> Dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif terhadap keputusan nasabah dalam menabung dan menjadi nasabah di suatu lembaga keuangan. Berdasarkan hasil wawancara dari salah satu masyarakat yang bukan nasabah dari Bank Syariah KCP Pamekasan Jokotole menyatakan bahwa sikap dan pelayanan dari karyawan Bank Syariah KCP Pamekasan Jokotole perlu diapresiasi karena baik dalam memberikan pelayanan terhadap nasabahnya. Selain itu, berdasarkan observasi yang dilakukan oleh penulis, dimana pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Pamekasan Jokotole sudah baik. Namun disisi lain, pada saat tertentu dengan adanya banyak transaksi nasabah masih harus perlu menunggu untuk menyelesaikan transaksinya seperti pada saat pembayaran UKT Mahasiswa, sehingga hal ini menurunkan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Pamekasan Jokotole. Dengan adanya fenomena tersebut, penulis tertarik untuk meneliti lebih detail lagi terkait kualitas pelayanan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Pamekasan Jokotole apakah pelayanan ini berpengaruh terhadap

---

<sup>14</sup> Abdul Haris Romdhoni & Dita Ratnasari, "Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, Produk, dan Religiusitas terhadap Minat Nasabah untuk Menggunakan Produk Simpanan pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 4, no. 2, (Juli, 2018), 138.

<sup>15</sup> Erma Ardhiyanti, "Analisis Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Minat Menabung Mahasiswa Febi Iain Salatiga Pada Bank Syariah," *Skripsi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Program Studi S1-Perbankan Syari'ah IAIN Salatiga*, 2016.

pengambilan keputusan menabung di Bank Syariah Indonesia KCP Pamekasan Jokotole.

Berdasarkan uraian Latar Belakang masalah dan GAP pada penelitian terdahulu, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pengetahuan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank Syariah Indonesia KCP Pamekasan Jokotole”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan diatas maka muncul beberapa masalah sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh secara simultan antara pengetahuan dan Kualitas Pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di Bank Syariah Indonesia KCP Pamekasan Jokotole?
2. Apakah ada pengaruh secara parsial antara pengetahuan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di Bank Syariah Indonesia KCP Pamekasan Jokotole ?
3. Apakah ada pengaruh secara parsial antara kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di Bank Syariah Indonesia KCP Pamekasan Jokotole ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari adanya penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh secara simultan antara pengetahuan dan Kualitas Pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di Bank Syariah Indonesia KCP Pamekasan Jokatole.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh secara parsial antara pengetahuan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di Bank Syariah Indonesia KCP Pamekasan Jokatole.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh secara parsial antara kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di Bank Syariah Indonesia KCP Pamekasan Jokatole.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diperoleh secara teoritis maupun praktis dari penelitian ini sebagai berikut:

#### **1. Bagi Akademisi**

Untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan serta dapat memberikan informasi dan acuan akademis dalam penelitian yang lebih lanjut, terutama dapat mengkaji faktor lain yang dapat mempengaruhi keputusan masyarakat untuk menabung di Bank Syariah Indonesia

#### **2. Bagi penulis**

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan terkait faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah menabung di Bank Syariah Indonesia khususnya faktor pengetahuan, dan kualitas pelayanan.

### 3. Bagi Lembaga Keuangan

Dapat diharapkan menjadi sebuah informasi bagi pihak lembaga keuangan Syariah mengenai pengaruh pengetahuan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Syariah Indonesia.

## E. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang dilakukan pada lembaga keuangan berupa Bank Syariah Indonesia. Ruang lingkup penelitian mencakup batasan variabel yang diteliti dan lokasi penelitian.

### 1. Variabel Penelitian :

#### a. Variabel Independen (X)

Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen.<sup>16</sup> Variabel independen pada penelitian ini terdiri dari pengetahuan dan kualitas pelayanan. Adapun indikator dari variabel independen sebagai berikut :

#### 1) Variabel Pengetahuan (X1) :<sup>17</sup>

- a) Pengetahuan tentang karakteristik.
- b) Pengetahuan tentang manfaat produk.
- c) Pengetahuan tentang kepuasan suatu produk.

#### 2) Variabel Kualitas Pelayanan (X2)<sup>18</sup>

- a) Bukti Fisik (*tangible*)
- b) Keandalan (*reliability*)

---

<sup>16</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung:Alfabeta,2012), 59.

<sup>17</sup> Muhammad Isa, *Pengetahuan Persepsi dan Sikap Pengurus Masjid Terhadap Perbankan Syari'ah* (bypass, 2019), 13.

<sup>18</sup> Ahmad Subagyo, *Marketing in Business* (Jakarta:Mitra Wacana Media,2010), 245.

- c) Daya Tanggap (*responsiveness*)
- d) Jaminan (*assurance*)
- e) Empati (*empathy*)

#### **b. Variabel Dependen**

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel independen.<sup>19</sup> Adapun variabel dependen pada penelitian ini adalah keputusan nasabah. Adapun indikator dari variabel dependen adalah sebagai berikut :

- 1) Variabel Keputusan Nasabah (Y)<sup>20</sup>
  - 1) Pengenalan masalah
  - 2) Pencarian Informasi
  - 3) Evaluasi Alternatif
  - 4) Perilaku pascapembelian

#### **2. Lokasi penelitian**

Lokasi penelitian yang menjadi objek pada penelitian ini yaitu Bank Syariah Indonesia KCP Pamekasan Jokotole.

#### **F. Asumsi Penelitian.**

Asumsi adalah dugaan yang diterima sebagai landasan dasar berpikir yang diyakini kebenarannya yang dirumuskan secara jelas yang berguna untuk memperkuat permasalahan, menentukan objek penelitian, tempat pengambilan data dan instrumen pengumpulan data. Dengan kata lain, asumsi adalah sesuatu

---

<sup>19</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, 59.

<sup>20</sup> Rudy Haryanto, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah* (Pamekasan:Duta Media Publishing, 2020), 67.

yang dipikirkan oleh individu dan belum diketahui kebenarannya.<sup>21</sup> Dalam beberapa penelitian terdapat beberapa faktor faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah menabung diantaranya pengetahuan<sup>22</sup>, motivasi<sup>23</sup>, lokasi<sup>24</sup>, dan kualitas pelayanan<sup>25</sup>. Namun dalam penelitian variabel yang digunakan adalah pengetahuan, kualitas pelayanan. Variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini nilainya dianggap konstan (*ceteris paribus*).

### G. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah suatu pernyataan tentang karakteristik populasi, yang merupakan jawaban sementara terhadap masalah yang telah dirumuskan dalam suatu penelitian. Pernyataan tersebut merupakan hasil dari penelaahan teoretik (melalui proses rasional atau proses teoretik), baik menggunakan penalaran deduktif maupun menggunakan penalaran induktif.<sup>26</sup> Hipotesis terdiri dari 2 jenis, hipotesis penelitian dan hipotesis statistik. Dalam penelitian ini hipotesis yang digunakan adalah hipotesis statistik, dimana hipotesis ini ada jika bekerja dengan sampel, jika penelitian tidak menggunakan sampel maka tidak ada hipotesis statistik.<sup>27</sup> Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

---

<sup>21</sup> Feny Rita Fiantika, dkk, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Padang :Get Press, 2022), 42.

<sup>22</sup> Arief Firdy Firmansyah, "Pengaruh Pengetahuan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Perbankan Syariah," *Jurnal Ekonomi Islam* 2, no.3 (2019).

<sup>23</sup> Hesti Mayasari dkk, "Pengaruh Motivasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung di Bank SINARMAS Padang," *Jurnal Manajemen dan Kewirusahaan* 8, no.2(Mei,2017).

<sup>24</sup> Rizqa Ramadhani Tyas dan Ari Setiawan, "Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah untuk Menabung di BMT Sumber Mulia Tuntang," *Jurnal Muqtasid* 3, no.2 (Desember,2012).

<sup>25</sup> Fajar Mujaddid dan Pandu Tezar Adi Nugroho, "Pengaruh Pengetahuan, Reputasi, Lingkungan Dan Religiusitas Terhadap Minat Pelajar Sekolah Menengah Kejuruan Prodi Perbankan Syariah Dalam Menabung Di Bank Syariah," *Jurnal Ekonomi Islam* 10, no. 1(Mei,2019)

<sup>26</sup> Djaali, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Jakarta Timur : Bumi Aksara, 2021), 15.

<sup>27</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung:Alfabeta,2012), 94.

Ha.1 : pengetahuan dan kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Syariah Indonesia KCP Pamekasan Jokotole

Ha.2 : pengetahuan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Syariah Indonesia KCP Pamekasan Jokotole

Ha.3 : kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Syariah Indonesia KCP Pamekasan Jokotole

## H. Definisi Istilah

Definisi istilah bertujuan untuk menghindari perbedaan pengertian dan kurang jelasnya makna. Maka dari itu peneliti mendefinisikan istilah yang digunakan dalam judul penelitian. Uraian definisi istilah tersebut sebagai berikut :

### 1. Pengetahuan

Pengetahuan adalah persepsi konsumen terhadap produk tertentu, termasuk pengalaman sebelumnya menggunakan produk.<sup>28</sup>

### 2. Kualitas pelayanan

Kualitas Pelayanan adalah suatu penilaian dari pelanggan atau konsumen terkait pelayanan yang atas prosuk atau jasa yang mereka terima (*perceived service*) dan tingkat pelayanan yang diinginkan atau diharapkan (*expected service*).<sup>29</sup>

---

<sup>28</sup> Nilawati Nasti, dan Ahmad Husin Lubis, *Perilaku Konsumsi Beras Organik di Indonesia* (Sumatera Barat : CV. AZKA PUSTAKA, 2021), 26.

<sup>29</sup> Salim Al Idrus, *Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembe;uan* (Malang : MNC Publishing), 2

### 3. Keputusan nasabah.

Keputusan nasabah adalah proses tahapan proses pengambilan keputusan yang dilalui nasabah untuk mendapatkan produk sesuai dengan masalah ataupun kebutuhannya.<sup>30</sup>

### 4. Menabung

Menabung adalah kehiatan menyisihkan sesuatu hal secara rutin untuk disimpan, selain itu menabung bisa dikatakan sebagai suatu cara untuk menggapai keinginan seseorang tanpa harus berhutang.<sup>31</sup>

### 5. Bank Syariah.

Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya dengan didasarkan pada prinsip Syariah.<sup>32</sup>

## I. Kajian Penelitian Terdahulu

Berikut kajian peneliti terdahulu yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya.

1. Darmadiansyah, Emy Rahmawati dan Noor Hidayat "Pengaruh Karakteristik Nasabah, Pengetahuan Nasabah, Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Perbankan Syariah (Studi Pada Bank Kalsel Syariah Banjarmasin)".<sup>33</sup> tahun 2019. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menguji hipotesis yang telah ada untuk mencari kebenaran terkait hipotesis tersebut. Hasil pengujian

---

<sup>30</sup> Idrus, *Kualitas Pelayanan Dan Keputusan Pembelian*, 77.

<sup>31</sup> MiftaChun Nur, *Saham, Menabung Zaman Now* (Jawa Timur : Mfitachun Nur, 2019), 4.

<sup>32</sup> Andrianto, *Manajemen Bank Syari'ah (Implementasi Teori dan Praktek)*, 26.

<sup>33</sup> Darmadiansyah, Emy Rahmawati dan Noor Hidayat, "Pengaruh Karakteristik Nasabah, Pengetahuan Nasabah, Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Perbankan Syariah (Studi Pada Bank Kalsel Syariah Banjarmasin)," *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan* 8, No. 1(Juni, 2019), 40.

membuktikan secara parsial karakteristik pelanggan (X1), dan kualitas pelayanan (X3), mempengaruhi keputusan menggunakan jasa perbankan syariah (Y), sedangkan pengetahuan nasabah (X2), tidak berpengaruh secara parsial terhadap keputusan menggunakan jasa bank syariah di Bank Kalsel Syariah Banjarmasin. Sedangkan secara simultan menunjukkan pengaruh signifikan variabel Karakteristik Nasabah, pengetahuan nasabah, kualitas pelayanan hingga proses pengambilan keputusan menggunakan jasa syariah perbankan.

2. Arief Firdy Firmansyah "Pengaruh Pengetahuan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Perbankan Syariah".<sup>34</sup> Tahun 2019. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa H1 diterima dan H0 ditolak, dengan demikian diterimanya H1 maka variabel Pengetahuan Nasabah (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank BNI Syariah KC Surabaya. Selain itu juga didapat nilai koefisiensi Nasabah dan Kualitas Pelayanan sebesar 55,1%. Sedangkan sisanya sebesar 44,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.
3. Fajar Mujaddid dan Pandu Tezar Adi Nugroho "Pengaruh Pengetahuan, Reputasi, Lingkungan Dan Religiusitas Terhadap Minat Pelajar Sekolah Menengah Kejuruan Prodi Perbankan Syariah Dalam Menabung Di Bank

---

<sup>34</sup> Arief Firdy Firmansyah, "Pengaruh Pengetahuan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Perbankan Syari'ah," *Jurnal Ekonomi Islam* 2, no.3 (2019), 16.

Syariah".<sup>35</sup> Tahun 2019. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, yaitu mengumpulkan data primer mengenai minat pelajar SMK menabung di Bank Syariah. Dengan hasil analisis yang menunjukkan bahwa variabel Reputasi dan variabel Religiusitas memiliki signifikansi 0,019 dan 0,000 yang berarti variabel reputasi dan religiusitas memiliki pengaruh signifikan terhadap minat menabung pelajar di bank syariah. Sedangkan variabel Pengetahuan terlihat bahwa diperoleh t hitung untuk variabel pengetahuan (X1) sebesar 1,644 lebih kecil dari t tabel yaitu 1,99601 dengan tingkat sig. 0,105 (lebih besar dari taraf signifikan 0,05). Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel pengetahuan tidak berpengaruh terhadap minat menabung Pelajar SMK dengan program studi perbankan syariah. Hal ini menjawab H1 ditolak dan H0 diterima.

4. Maskur Rosyid dan Halimatus Saidiah "Pengetahuan Perbankan Syariah dan Pengaruhnya terhadap Minat Menabung Santri Dan Guru"<sup>36</sup>. Tahun 2016. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif, dimana data yang diperoleh merupakan data primer seperti menyebarkan kuesioner atau angket kepada 100 orang responden sebagai sampel dalam penelitian ini. Hasil perhitungan statistik dengan data yang diperoleh dari responden, variabel pengetahuan perbankan (X) menunjukkan nilai t hitung 5,123 dan p value (sig) 0,000 dengan menggunakan tingkat alpha 5%, maka posisi nilai probabilitas berada

---

<sup>35</sup> Fajar Mujaddid dan Pandu Tezar Adi Nugroho, "Pengaruh Pengetahuan, Reputasi, Lingkungan Dan Religiusitas Terhadap Minat Pelajar Sekolah Menengah Kejuruan Prodi Perbankan Syariah Dalam Menabung Di Bank Syariah," *Jurnal Ekonomi Islam* 10, no. 1(Mei,2019), 14.

<sup>36</sup> Maskur Rosyid & Halimatus Saidiah, "Pengetahuan Perbankan Syari'ah dan Pengaruhnya terhadap Minat Menabung Santri dan Guru," *Islaminomic*, 7, No. 2 (Agustus, 2016), 37.

dibawah alpha, artinya variabel pengetahuan perbankan berpengaruh terhadap minat menabung.

**Tabel 1.1**  
**Persamaan dan Perbedaan**

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Darmadiansyah, Emy Rahmawati dan Noor Hidayat (2019)	Pengaruh Karakteristik Nasabah, Pengetahuan Nasabah, Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Perbankan Syariah (Studi Pada Bank Kalsel Syariah Banjarmasin)	Variabel X2 dan X3 sama yaitu, pengetahuan dan kualitas pelayanan	Peneliti tertarik untuk meningkatkan optimalisasi penggunaan jasa perbankan Syariah oleh masyarakat. Sedangkan pada penelitian ini berupaya untuk meningkatkan minat menabung masyarakat pada Bank Syariah Indonesia KCP Pamekasan Jokotole mengingat pelayanan yang diberikan kepada para nasabah
2	Arief Firidy Firmansyah (2019)	Pengaruh Pengetahuan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Perbankan Syariah	Variabel X1 dan X2 sama yakni Pengetahuan Dan Kualitas Pelayanan	Pada penelitian Arief Firidy Firmansyah dinyatakan bahwa untuk meningkatkan perusahaannya bergerak di bidang jasa perbankan, perlu meningkatkan kualitas pelayanan dan pemahaman masyarakat akan perbankan Syariah. Sedangkan pada penelitian ini ingin memberikan informasi kepada para nasabah akan pelayanan dari Bank Syariah Indonesia KCP Pamekasan Jokotole selain itu, peneliti juga ingin mengetahui

				pengetahuan akan perbankan Syariah kepada masyarakat.
3	Fajar Mujaddid dan Pandu Tezar Adi Nugroho (2019)	Pengaruh Pengetahuan, Reputasi, Lingkungan Dan Religiusitas Terhadap Minat Pelajar Sekolah Menengah Kejuruan Prodi Perbankan Syariah Dalam Menabung Di Bank Syariah	Variabel X1 sama yaitu pengetahuan Dan variabel Y sama yaitu minat menabung	Pada penelitian Fajar Mujaddid menyatakan bahwa adanya ketidak konsistenan hasil dari penelitian terdahulu sehingga perlu adanya penelitian kembali pada pelajar SMK khususnya program studi perbankan Syariah. Sedangkan pada penelitian dilakukan untuk melihat tingkat pengetahuan nasabah akan Bank Syariah' h sehingga minat untuk menabung di Bank Syariah
4	Maskur Rosyid dan Halimatus Saidiah (2016)	Pengetahuan Perbankan Syariah dan Pengaruhnya terhadap Minat Menabung Santri Dan Guru	Variabel X1 sama yaitu, pengetahuan dan Variabel Y sama yaitu, Minat menabung	Pada penelitian oleh Maskur Rosyid dan Halimatus Saidiah menyatakan bahwa tingkat pengetahuan masyarakat akan bank Syariah masih rendah seperti halnya pada yayasan Islam seperti pada Objek yang diteliti sehingga para santri dan guru masih bertransaksi menggunakan bank konvensional sehingga peneliti bermaksud untuk melihat pengaruh pengetahuan terhadap minat menabung di Bank Syariah. Sedangkan penelitian ini dilakukan untuk melihat tingkat pengetahuan nasabah

				akan Bank Syaria'h sehingga minat untuk menabung di Bank Syariah
--	--	--	--	--