

**PENGARUH FAKTOR PSIKOLOGIS KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN
NASABAH MENGGUNAKAN PRODUK TABUNGAN IB HASANAH
DI PT. BANK BNI SYARIAH KANTOR CABANG
BANJARMASIN**

SKRIPSI

OLEH

AHMAD RIFALDY FATURRAHMAN



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2020 M/1442 H

**PENGARUH FAKTOR PSIKOLOGIS KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN
NASABAH MENGGUNAKAN PRODUK TABUNGAN IB HASANAH
DI PT. BANK BNI SYARIAH KANTOR CABANG
BANJARMASIN**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana
Dalam Ilmu Perbankan Syariah**

**Oleh:
AHMAD RIFALDY FATURRAHMAN
15011601322**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2020M/1442H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ahmad Rifaldy Faturrahman
NIM : 1501161352
Tempat/Tgl. Lahir : Kuala Kapuas, 26 Nopember 1997
Jurusan : Perbankan Syariah (Strata 1)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benarbenar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika dikemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 09 Desember 2020

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



Ahmad Rifaldy Faturrahman

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : **Pengaruh Faktor Psikologis Konsumen Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan iB Hasanah Di PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.**

Ditulis Oleh : Ahmad Rifaldy Faturrahman
NIM : 1501161322
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Strata Satu (S-1)
Program Studi : Perbankan Syariah
Tahun Akademik : 2020/2021
Tempat dan Tanggal Lahir : Kuala Kapuas, 26 Nopember 1997
Alamat : Jl. Mahakam No.135 Rt.06 Rw.02 Kel. Selat Hulu Kec. Selat Kab. Kapuas

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Pembimbing I, Banjarmasin,
Pembimbing II,



Prof. Dr. H. A. Hafiz Anshary AZ , M.A .
NIP 19560814 198203 1 005



Dra. Hj. Noorwahidah, M. Ag .
NIP 19610625 19 8603 2 003

Mengetahui:
Ketua Prodi S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin,



H. Haris Faulidi Asnawi, Lc, M.Si
NIP. 197904102005011010

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: Pengaruh Faktor Psikologis terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan iB Hasanah di PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Ditulis oleh Ahmad Rifaldy Faturrahman, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 09 Desember 2020

dan dinyatakan LULUS dengan predikat: A (86)

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam UIN Antasari
Banjarmasin



Dr. H. Fathurrahman Azhari, M.H.I
NIP.19000609 198803 1 003

TIM PENGUJI:

1. Prof. Dr. H. A. Hafiz Anshary AZ, M.A.
(Ketua)

1.

2. Dra. Hj. Noorwahidah, M. Ag.
(Anggota)

2.

3. H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., M.Si.
(Anggota)

3.

4. Muhammad Qamaruddin, M.E.
(Anggota)

4.

ABSTRAK

Ahmad Rifaldy Faturrahman. 2020. *Pengaruh Faktor Psikologis Konsumen Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan iB Hasanah Di Pt Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.* Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing (I) Prof. Dr. H. A. Hafiz Anshary AZ, M.A. (II) Dra. Hj. Noorwahidah, M. Ag.

Kata Kunci: faktor psikologis konsumen, keputusan nasabah dan tabungan iB Hasanah.

Penelitian ini bertolak dari permasalahan penelitian bahwa pentingnya bank syariah memerhatikan faktor psikologis dari nasabah, karena dengan mengetahui faktor psikologis akan meningkatkan keputusan nasabah menggunakan sesuatu, hal ini akan berdampak pada penjualan jasa maupun produk perbankan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar peran kualitas pelaya faktor psikologis konsumen yaitu *Motivasi, Persepsi, Pembelajaran, Keyakinan, Sikap* dalam memengaruhi keputusan nasabah menggunakan produk Tabungan IB Hasanah di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dan variabel mana yang paling dominan memengaruhi keputusan nasabah menggunakan produk Tabungan IB Hasanah di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*). Karenanya untuk memperoleh data yang diperlukan penulis dilakukan dengan menyebar kuesioner secara langsung ke nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Sampel yang diambil sebanyak 100 orang nasabah yang menggunakan iB Hasanah Card. Teknik analisis data menggunakan uji validitas dan reabilitas, uji asumsi klasik dan uji regresi linier berganda.

Melalui analisis kuantitatif, hasil penelitian ini menunjukkan yang pertama: secara simultan variabel bebas dalam penelitian ini terdiri dari Motivasi (X_1), Persepsi (X_2), Pembelajaran (X_3), Keyakinan (X_4), Sikap (X_5), berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan produk Tabungan IB Hasanah di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji f dimana nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($1,779 > 2,311$) dan nilai signifikansi F sebesar 0,010 yang berarti nilai ini lebih kecil dari nilai α sebesar 0,05 ($0,010 < 0,05$). Sedangkan secara parsial hanya ada satu variabel yang berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan produk Tabungan IB Hasanah yaitu variabel bukti sikap (X_5) hal ini dapat dilihat dari uji t dimana t_{hitung} sebesar 2,019 lebih besar dari t_{tabel} 1,985 dan tingkat signifikansi 0,046 lebih kecil dari 0,05. Kedua; variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan produk Tabungan IB Hasanah di BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin adalah variabel bukti sikap (X_5) hal ini dapat dilihat dari uji t dari nilai *Standardized Beta* tertinggi yaitu variabel bukti fisik (X_5) sebesar 0,199.

MOTTO

“walau hidupmu tak seindah mereka

Jangan masinis macam supir kereta

Cari harta jangan lupa kebaikan

Bagaiakan cek kewajiban harus ditunaikan”

KATA PERSEMBAHAN

Puja puji Agung dan syukur tiada tara kepada Tuhan Semesta Alam Allah Azza wa Jalla yang telah memberikan karunia yang melimpah dari umur, ilmu, rezeki dan banyak hal yang telah penulis rasakan dan dapatkan. Shalawat dan salam tercurah kepada cahaya paling terang manusia terindah Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing umatnya hingga menuju jalan yang lurus menuju ridha Allah SWT. Terimakasih yang tak terhingga kepada kedua orang tua ku, abah dan mama yang selalu mensupport, mendukung, mendo‘akan, dan yang selalu mengerti keadaanku. Disetiap kesedihan ku kalian selalu ada dan senantiasa menghiburku. Bah, ma, terimalah bukti kecil ini sebagai kado terindah untuk membalas semua pengorbanan kalian. Abah yang selalu bekerja keras, tidak mengenal siang dan malam, panas dan hujan, abah selalu bekerja tanpa mengenal lelah diusianya yang sudah tua untuk memenuhi kebutuhan keluarga termasuk biaya kuliah ku, serta mama yang selalu siap sedia merawat ku dan merangkulku disetiap kesedihanku Terimakasih juga ku ucapkan kepada adik-adik ku Rifalisha dan Ahmad Syahid yang selalu memberikan keceriaan dihari-hari ku yang membuat ku lebih semangat untuk mewujudkan mimpi besarku. Rasa hormat dan terimakasih untuk guru-guru MIN Selat Hulu 1, SMPIT Babussalam, SMKN 3 Kuala Kapuas serta para dosen UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan ilmunya kepadaku. Terimakasih kepada Dosen Pembimbing I Prof.

Dr. H. A. Hafiz Anshary AZ, M.A.

dan Dosen Dra. Hj. Noorwahidah, M. Ag. yang selalu sabar menjadi orang tuaku di perguruan tinggi dan telah membimbing penulisan skripsi ku hingga menuju kelulusan.

Tak lupa terima kasih untuk seluruh teman-teman dan sahabatku lokal F dan A perbankan syariah 2015, khususnya untuk sahabatku Asyrullah, Iqbal, Didi, Alek, Pama, Handoko, Ayu, Tya, Dina, Arifah, Marlina Fitri, Jahidah, Mahlia, Rita, Khairunnisa, Isna dan Dyta yang sangat membantu memberikan semangat dan selalu menemaniku, kebaikan dan canda tawa kalian akan ku ingat sepanjang masa.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Sesuai dengan Lampiran Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543 b/U/1987 tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut:

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa'	Ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Šad	Š	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa'	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa'	Ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	=	koma terbalik di atas

غ	Ghain	G	ge
ف	Fa'	F	Ef

ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	=el
م	Mim	M	=em
ن	Nun	N	=en
و	Wau	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Yā'	Y	Ye

2. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

يَتَعَقَّدُ	Ditulis	<i>muta'qqin</i>
عَذَح	Ditulis	'iddah

3. Ta'marbutah

- a) Apabila dimatikan ditulis h.

هَجَح	Ditulis	<i>Hibbah</i>
جَضَح	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi katakata arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti salat, zakat dan sebagainya, kecuali dikehendaki lafal aslinya).

Bila diikuti dengan kata sandang —all serta bacaanya kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

لأَوْلِيَاءِ أَكْشِيخ	Ditulis	<i>Karāmah al auliya'</i>
-----------------------	---------	---------------------------

- b) Apabila ta'marbutah hidup atau dengan harakat, fatha, kasrah dan marbu dammah ditulis t.

صَكَبَحْ اَنفَطَشْ	Ditulis	<i>Zakātul-fitri</i>
--------------------	---------	----------------------

4. Vokal Pendek.

ـَ	Kasrah	Ditulis	<i>I</i>
ـِ	Fathah	Ditulis	<i>A</i>
ـُ	Dammah	Ditulis	<i>U</i>

5. Vokal Panjang

1.	Fathah + alif جَبْ هُهْجْ -	ditulis	<i>ā - jāhiliyyah</i>
2.	Fathah+ ya‘mati غَعْ -	ditulis	<i>ā- yas ‘ā</i>
3.	Kasrah + ya‘mati كَشَى -	Ditulis	<i>I - karim</i>
4.	Dammah + wawu mati قَشَوْضْ -	Ditulis	<i>û - furud</i>

6. Vokal Rangkap

1.	Fathah + ya‘ mati ثُكَّى -	ditulis	<i>ai- Bainakum</i>
2.	Fathah + wawu mati قَلْ -	ditulis	<i>au- Qaulun</i>

7. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أَتَى	Ditulis	<i>a‘antum</i>
أَعَذَّ	Ditulis	<i>u‘iddah</i>
لَا شَكَّ	Ditulis	<i>la‘in syakartum</i>

8. Kata sandang alif + lam

- a) Apabila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf —all.

اِنْقَشَاْ	Ditulis	<i>al-Qur‘ān</i>
اِنْقَبَطْ	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

b) Apabila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf —allnya.

انْعَبْء	Ditulis	<i>as-Samā</i>
انْشَظْ	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

رُوْ انْقَشَوْض	Ditulis	<i>Żawi al-furud</i> atau <i>Żawil furud</i>
أَهْم انْعُخْ	Ditulis	<i>ahl as-sunnah</i> atau <i>ahlussunnah</i>

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. karena atas berkat rahmat serta karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul —Pengaruh Faktor Psikologis Konsumen terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan iB Hasanah di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasinl. Shalawat dan salam juga penulis haturkan kepada suri tauladan terbaik umat Nabi Muhammad SAW. Beserta para sahabat, kerabat serta orang-orang yang istiqamah mengikuti petunjuknya hingga akhir zaman.

Dalam kesempatan ini tidak ada kata yang tertulis selain ungkapan rasa terima kasih yang mendalam atas segala bantuan, bimbingan serta perhatian yang diberikan kepada penulis selama pembuatan skripsi ini. Ucapan terima kasih ini terutama penulis haturkan kepada yang terhormat:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin Dr. H. Faturrahman Azhari, M.H.I. yang berkenan menerima dan menyetujui skripsi ini.
2. Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., M.Si. yang telah berkenan menyetujui judul skripsi ini.
3. Prof. Dr. H. A. Hafiz Anshary AZ, M.A., selaku dosen pembimbing I. Dan Dra. Hj. Noorwahidah, M. Ag. selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan koreksi dan pengarahan yang berharga sekali dalam penyelesaian skripsi ini.

4. Yusuf Asyabri, SE., ME., selaku sekretaris jurusan yang telah memberikan saran berkenaan skripsi ini.
5. Ilham Akbar, SH., M.Kn., selaku Penasehat Akademik.
6. Seluruh dosen yang telah berjasa dalam memberikan pengetahuan, mendidik, dan membimbing peneliti, baik selama perkuliahan maupun sampai penyusunan skripsi ini selesai.
7. Kepala Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dan Kepala Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin dan Kepala bagian tata usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta Stafnya yang telah memberikan pelayanan yang baik sehingga memudahkan peneliti dalam segala hal administrasi yang peneliti perlukan.
8. Pimpinan Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dan pegawai yang telah banyak membantu penulis melakukan penelitian.
9. Semua pihak yang memberikan bantuan dan motivasi yang sangat berharga dalam penyelesaian skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Akhirnya penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat untuk kita semua dan atas segala bantuan dan bimbingan tersebut peneliti berdo'a semoga Allah swt. berkenan membalasnya dengan ganjaran pahala yang berlipat ganda. *Amin ya Rabbal 'alamin.*

Banjarmasin, 09 Desember 2020

Ahmad Rifaldy Faturrahman

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
HALAMAN LEMBAR PERSETUJUAN	iii
HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO.....	vi
KATA PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	ix
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	8

D. Signifikansi Penelitian	8
E. Definisi Operasional	9
F. Penelitian Terdahulu	10
G. Kerangka Pemikiran	12
H. Hipotesis Penelitian	13
I. Sistematika Penulisan	15
BAB II FAKTOR PSIKOLOGIS KONSUMEN, KEPUTUSAN NASABAH, DAN TABUNGAN iB HASANAH	18
A. Faktor Psikologis Konsumen.....	18
B. Keputusan Nasabah	38
C. Tabungan iB Hasanah.....	44
BAB III METODE PENELITIAN.....	47
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	47
B. Lokasi Penelitian.....	47
C. Subjek dan Objek Penelitian	47
D. Data dan Sumber Data	48
E. Popoulasi dan Sampel	49
F. Teknik Pengumpulan Data.....	50
G. Desain Pengukuran.....	51
H. Instrumen Penelitian.....	52
I. Teknik Pengolahan Data	55
J. Teknik Analisis Data.....	56
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA	63
A. Penyajian Data	63

B. Analisis Data dan Pembahasan	83
BAB V PENUTUP.....	102
A. Simpulan	102
B. Saran.....	103
DAFTAR PUSTAKA	104

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Instrumen Kuesioner	53
Tabel 1.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Tabel 1.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan	64
Tabel 1.4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	65
Tabel 1.5 Kebutuhan Utama dalam Mengelola Keuangan	66
Tabel 1.6 Memberikan Rasa Aman dalam Mengelola Keuangan	67
Tabel 1.7 Memberikan Rasa Nyaman dalam Mengelola Keuangan.....	68
Tabel 1.8 Kualitas Produk Sangat Baik	69
Tabel 1.9 Biaya Lebih Murah dibanding Bank Lain.....	70
Tabel 1.10 Merek Lebih Terkenal dibanding Bank Lain	71
Tabel 1.11 Mendorong Nasabah untuk Mencari Informasi	72
Tabel 1.12 Tertarik dengan Iklan Produk	73
Tabel 1.13 Yakin dengan Testimoni	74
Tabel 1.14 Tidak Melanggar Prinsip Syariah	75
Tabel 1.15 Penerapan Fikih Muamalat	76
Tabel 1.16 Pengalaman Beragama	77
Tabel 1.17 Suka Terhadap Fasilitas yang Ditawarkan.....	79
Tabel 1.18 Memenuhi Harapan dalam Mengelola Keuangan.....	80
Tabel 1.19 Mengatasi Masalah Riba dalam Mengelola Keuangan.....	80
Tabel 1.20 Keputusan Pribadi Nasabah	81
Tabel 1.21 Memberikan Kepuasan	83
Tabel 1.22 Hasil Uji Validitas.....	83
Tabel 1.23 Hasil Uji Reliabilitas	85

Tabel 1.24 Hasil Uji Reliabilitas Per-Item	85
Tabel 1.25 Hasil Uji Kolmogorov –Smirnov	89
Tabel 1.26 Hasil Uji Multikolinearitas.....	91
Tabel 1.27 Hasil Uji Autokorelasi	93
Tabel 1.28 Koefisien Regresi Linear Berganda	94
Tabel 1.29 Hasil Uji T.....	98
Tabel 1.30 Hasil Uji F	100
Tabel 1.31 Hasil Uji Koefisien Determinasi	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	13
Gambar 1.2 Hasil Uji Histogram	87
Gambar 1.3 Hasil Uji P Plot.....	88
Gambar 1.4 Hasil Uji Heterokedastisitas (Scatterplot)	92

