

**PENGARUH PENGETAHUAN DAN FASILITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH NON MUSLIM
MENGUNAKAN TABUNGAN BANK SYARIAH
INDONESIA KANTOR CABANG KOTA PANGKALAN BUN**

SKRIPSI

**OLEH
LIDIA SARI**



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2022 M/1444 H

**PENGARUH PENGETAHUAN DAN FASILITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH NON MUSLIM
MENGUNAKAN TABUNGAN BANK SYARIAH
INDONESIA KANTOR CABANG KOTA PANGKALAN BUN**

SKRIPSI

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

Oleh:

**LIDIA SARI
180105020232**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2022 M/1444 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lidia Sari
NIM : 180105020232
Tempat/Tgl. Lahir : Pangkalan Muntai, 13 November 1999
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari
Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian 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, 01 Desember 2022

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



Lidia Sari

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Pengetahuan Dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Non Muslim Menggunakan Tabungan Bank Syariah Indonesia KC Kota Pangkalan Bun

Ditulis oleh : Lidia Sari
N I M : 180105020232
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Strata Satu (S-1)
Program Studi : Perbankan Syariah
Tahun Akademik : 2022-2023
Tempat dan tanggal lahir : Pangkalan Muntai, 13 November 1999
Alamat : Jl. Raden Nakup Ds. Pangkalan Muntai Kec. Sukamara Kab. Sukamara Prov. Kalimantan Tengah

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

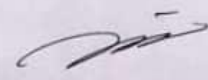
Banjarmasin, 22 November 2022

Mengetahui,
Ketua Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antsari Banjarmasin,



Amrullah Sayyid, M.Si
NIP. 198305262011012007

Pembimbing,



Dra. Naimah, MH
NIP 196705211994032002

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Pengaruh Pengetahuan dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Non Muslim Menggunakan Tabungan Bank Syariah Indonesia KC. Kota Pangkalan Bun", ditulis oleh Lidia Sari, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 21 Desember 2022


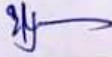
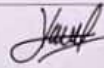
Dinyatakan LULUS dengan predikat : A (82,1)

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



H. Sukarni, M.Ag.
NIP. 19630417199102100

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dra. Naimah, M.H.	1. 
2. Pati Matu Jahra, S.Ag., M.S.I.	2. 
3. Erissa Nilasari, S.P., M.P.	3. 
4. Annisa Mahfuzah, M.H.	4. 

ABSTRAK

LIDIA SARI. 2022, *Pengaruh Pengetahuan Dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Non Muslim Menggunakan Tabungan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kota Pangkalan Bun.* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Dra. Naimah, MH

Kata Kunci : Bank Syariah Indonesia, keputusan nasabah, pengetahuan, fasilitas

Perkembangan lembaga keuangan syariah tergolong cepat dan salah satu alasannya adalah karena adanya keyakinan yang kuat dikalangan masyarakat muslim bahwa perbankan konvensional itu mengandung unsur riba yang di larang oleh agama Islam. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pengetahuan dan fasilitas pelayanan terhadap keputusan nasabah non muslim menggunakan tabungan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kota Pangkalan Bun.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif yang menggunakan analisis regresi berganda. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah non muslim menggunakan tabungan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kota Pangkalan Bun. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 69 responden.

Hasil dari penelitian ini adalah (1) Variabel pengetahuan (X1) berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah (Y) non muslim tabungan Bank Syariah Indonesia Kc. Kota Pangkalan bun dan variabel fasilitas (X2) terhadap keputusan nasabah (Y) non muslim tabungan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kota Pangkalan bun dengan nilai signifikansi $< 0,05$. Dan (2). Variabel pengetahuan (X1), dan fasilitas (X2) berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah non muslim yaitu dengan nilai signifikansi 0,000 yang artinya $< 0,05$.

MOTTO

رَبِّ اشْرَحْ لِي صَدْرِي وَيَسِّرْ لِي أَمْرِي وَاحْلُلْ عُقْدَةً مِنْ لِسَانِي يَفْقَهُوا قَوْلِي

Artinya: Ya Rabbku, lapangkanlah untukku dadaku, dan mudahkanlah untukku urusanku, dan lepaskanlah kekakuanku dari lidahku, supaya mereka mengerti perkataanku.

(Doa Nabi Musa As.)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Surat Al-Baqarah Ayat 286)

“Menuntut ilmu adalah taqwa, menyampaikan ilmu adalah ibadah, mengulang-ulang ilmu adalah zikir, mencari ilmu adalah jihad”

(Imam Ghazali)

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim...

Alhamdulillah, saya panjatkan puji dan syukur kepada Allah atas segala rahmat dan hidayah serta kesempatan dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi saya dengan segala kekurangannya. Segala syukur saya ucapkan kepada Mu Ya Allah, karena sudah menghadirkan orang-orang berarti di sekeliling saya yang selalu memberi semangat dan do'a, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Sholawat dan salam selalu terucap kepada junjungan kita Rasulullah SAW.

Saya persembahkan karya tulis yang sederhana ini kepada:

1. Untuk Ayah (Gusti Hendri), Ibu (Aminawati) dan adik kandung (Antolin Saputra) yang saya cintai dan saya sayangi. Karya ini saya persembahkan untuk kalian, sebagai wujud rasa terima kasih atas pengorbanan dan jerih payah kalian. Terimakasih atas semangat yang selalu kalian berikan kepada saya, di mana pada saat saya merasa tidak sanggup dengan apa yang saya lakukan. Dorongan dan motivasi dari kalian yang selalu menjadi energi untuk saya bangkit kembali.
2. Untuk dosen pembimbing saya Ibu Dra. Naimah, MH., terimakasih telah meluangkan waktu dan pikirannya selama membimbing saya untuk menyelesaikan skripsi ini yang selalu memberi kata SEMANGAT setiap bimbingan, sehingga saya bisa ada di titik ini
3. Untuk seseorang yang berinisial M.I orang yang tau kisah saya dari awal perkuliahan dan sampai saat ini masih menemani saya terimakasih sudah membantu dan mendukung saya sehingga menyelesaikan perkuliahan ini
4. Untuk sahabat saya (Karmila, Wenti dan Dima) terimakasih sudah mendengarkan keluh kesah saya selama perkuliahan dan selalu mendukung serta memberikan saya semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Dan untuk keluarga besar saya baik dari pihak ayah/ibu saya terimakasih untuk semua do'a dan dukungannya selama ini.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. 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	ħa'	ħ	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	ḍaḍ	ḍ	de (dengan titik di bawah)

ط	ta'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	gain	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	waw	w	we
ه	ha'	h	ha
ء	hamzah	`	apostrof
ي	ya'	y	ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

مُتَكَبِّرٌ	ditulis	<i>mutakabbir</i>
الْقُدُّوسِ	ditulis	<i>al-quḍūs</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جَامِعَاتٍ	ditulis	<i>jāmi'ah</i>
مَكْتَابَةٍ	ditulis	<i>maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan Sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

- b. Bila diikuti dengan kata sandang „al“ serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	Ditulis	<i>al-maktabah al-jami>lah</i>
-----------------	---------	-----------------------------------

IV. Vokal pendek

اَ	fathah	ditulis	a
اِ	kasrah	ditulis	i
اُ	damma h	ditulis	u
شكر	fathah	ditulis	syakara
قُرْأ	kasrah	ditulis	quri'a
يَنْطِقْ	damma h	ditulis	yanṭiqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	<i>ā</i> <i>kāmilah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	<i>ā</i> <i>ṣallā</i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	<i>ā</i> <i>syadīd</i>
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	<i>ū</i> <i>ṣudūr</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati و فرعون ذي الوداد	ditulis ditulis	au <i>wa fir'auna zi al-autād</i>

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

أنتم أشد خلوا	ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
---------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الكتاب	ditulis	<i>al-kitāb</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan diidgamkan

الصبح	ditulis	<i>aş-şubḥu</i>
الساهرة	ditulis	<i>as-sāhirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالديه	ditulis s	<i>birru al-wālidaini</i>
إذا الشمس	ditulis s	<i>Iza asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Pengetahuan dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabh Non Muslim menggunakan Tabungan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kota Pangkalan Bun”**, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hatu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Mujiburrahman, Ma., Selaku Rektor UIN Antasari Banjarmasin
2. Dr. H. Sukarni, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin
3. Annisa Sayyid, M.Si., dan Yusuf Ansyari, S.E., M.E., selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
4. Dra. Naimah, MH., selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi ini
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

7. Ibu dan Bapakku, terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak pernah kulupakan.
8. Kepada semua pihak PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pangkalan Bun yang telah membantu dalam penelitian ini
9. Semua pihak yang langsung maupun tidak langsung turut membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu

Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Amin.

Banjarmasin, 01 Desember 2022

Penulis,



Lidia Sari

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	ix
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kegunaan Penelitian	9
E. Definisi Operasional	9
F. Kerangka Pemikiran.....	11
G. Penelitian Terdahulu.....	12
H. Hipotesis Penelitian	14
I. Sistematika Penulisan	14
BAB II BANK SYARIAH, KEPUTUSAN NASABAH NON MUSLIM, PENGETAHUAN, FASILITAS PELAYANAN DAN KERANGKA PIKIR	16
A. Bank Syariah.....	16
1. Pengertian bank Syariah	16
2. Produk-produk Perbankan Syariah	18
3. Fungsi dan Peran Bank Syariah	20
4. Tujuan Bank Syariah.....	20
B. Keputusan Nasabah Non Muslim menggunakan tabungan	21

1. Pengertian Keputusan	21
2. Indikator Keputusan Menabung.....	28
3. Pengertian Nasabah non muslim.....	29
C. Pengetahuan	29
1. Pengertian Pengetahuan.....	29
2. Jenis-jenis Pengetahuan Nasabah	31
D. Fasilitas Pelayanan	33
1. Pengertian fasilitas pelayanan	33
2. Jenis Fasilitas pelayanan.....	34
3. Indikator fasilitas pelayanan.....	37
E. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Bank Syariah	38
BAB III METODE PENELITIAN.....	41
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	41
B. Lokasi Penelitian	41
C. Populasi dan Sampel.....	41
D. Data dan Sumber Data.....	43
E. Teknik Pengumpulan Data	44
F. Desain Pengukuran	45
G. Teknik Analisis Data	48
1. Uji Asumsi Klasik.....	49
2. Uji Koefisien Determinasi.....	50
3. Uji Regresi Berganda.....	51
4. Uji Hipotesis.....	51
BAB IV LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	54
A. Laporan Penelitian.....	54
1. Sejarah singkat Bank Syariah Indonesia	54
2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia	56
3. Struktur Organisasi	57
B. Analisis Data	58
1. Identitas Responden.....	58
2. Distribusi Jawaban Responden	60

3. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.....	63
4. Uji Asumsi Klasik.....	64
5. Uji Regresi Berganda.....	67
6. Uji Hipotesis.....	69
C. Hasil Penelitian	71
BAB V_PENUTUP.....	73
A. Simpulan.....	73
B. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tabel Skala Likert.....	34
Tabel 3.2 Tabel Item Pertanyaan.....	34
Tabel 4.1 Jenis Kelamin	42
Tabel 4.2 Usia Responden	42
Tabel 4.3 Tingkat Pendidikan	43
Tabel 4.4 Distribusi Kuesioner Variabel X1	44
Tabel 4.5 Distribusi Kuesioner Variabel X2	45
Tabel 4.6 Distribusi Kuesioner Variabel X3	46
Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel X1, X2, Dan Y.....	46
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Variabel X1, X2, Dan Y	47
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas.....	48
Tabel 4.10 Uji Multikolinearitas	48
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Berganda.....	50
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi	51
Tabel 4.13 Hasil Uji t variabel X1 Dan X2 Terhadap Y	52
Tabel 4.14 Hasil Uji F	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Grafik Scatterplot	
49	