

**TINGKAT PENGETAHUAN MASYARAKAT MENGENAI PRODUK
PERBANKAN DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP PASAR CEMPAKA
BANJARMASIN TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH**

SKRIPSI

**OLEH
KHAIDA ANNISA**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2023 M/1445 H**

**TINGKAT PENGETAHUAN MASYARAKAT MENGENAI PRODUK
PERBANKAN DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP PASAR CEMPAKA
BANJARMASIN TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH**

SKRIPSI

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

Oleh :

KHAIDA ANNISA

190105020172

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

BANJARMASIN

2023 M/1445 H

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Khaida Annisa
NIM	: 190105020172
Tempat/Tanggal Lahir	: Banjarmasin, 04 Juli 2001
Jurusan	: Perbankan Syariah
Fakultas	: Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin

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

Banjarmasin, 9 Oktober 2023

Yang membuat pernyataan



3000
METERAI
TEMPEL
CC2AKX645116274
Khaida Annisa

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Tingkat Pengetahuan Masyarakat Mengenai
Produk di Bank Syariah Indonesia Terhadap
Keputusan Menjadi Nasabah
Ditulis oleh : Khaida Annisa
N I M : 190105020172
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Strata Satu (S-1)
Program Studi : Perbankan Syariah
Tahun Akademik : 2023 M / 1445 H
Tempat dan tanggal lahir : Banjarmasin
Alamat : Jl. HKSN Alalak Utara RT.10 RW.001

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, 04 Oktober 2023

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



Pembimbing,

Rohana Faridah, S.E., M.M
NIP. 197804272009012010


PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Tingkat Pengetahuan Masyarakat Mengenai Produk Perbankan di Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka Banjarmasin Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah”, ditulis oleh Khaida Annisa, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

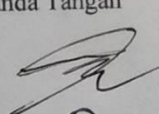
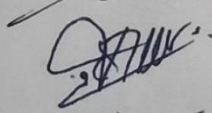
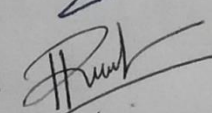
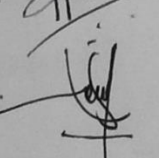
Hari : Jumat

Tanggal : 20 Oktober 2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (80,7)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin,

Drs. Sukarni, M.Ag.
NIP. 196304171991021001

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Radiansyah, S.Ag., M.Pd.I. (Ketua)	1. 
2. Lutpi Sahal, S.H.I., M.S.I. (Anggota)	2. 
3. Rohana Faridah, S.E., M.M. (Anggota)	3. 
4. M. Qamaruddin, M.E. (Anggota)	4. 

ABSTRAK

Khaida Annisa. 2023, Tingkat Pengetahuan Masyarakat Mengenai Produk Perbankan di Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka Banjarmasin Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Pembimbing: Rohana Faridah, S.E, M.M.

Kata Kunci: Tingkat Pengetahuan, Produk, Bank Syariah

Industri perbankan memegang peranan penting dalam menstabilkan perekonomian. Dan juga kegiatan dari perbankan yaitu menghimpun dan menyalurkan dana kembali kepada masyarakat yang bisa berbentuk modal atau pembiayaan. Tujuan penelitian untuk mengetahui tingkat pengetahuan masyarakat mengenai produk dan untuk mengetahui faktor yang melatarbelakangi masyarakat mengambil keputusan menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka.

Jenis penelitian ini jenis penelitian lapangan (*field research*). Teknik pengumpulan data dengan cara mewawancarai informan secara langsung dan dokumentasi berupa foto bersama informan. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif. Hasil penelitian, *pertama*, masyarakat khususnya nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka dominan sudah mengetahui Bank Syariah Indonesia, akan tetapi masyarakat tidak sepenuhnya mengetahui produk-produk Bank Syariah Indonesia.

Kedua, bahwa faktor produk itu menjadi faktor yang paling dominan yang melatarbelakangi masyarakat mengambil keputusan menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka, kemudian diikuti dengan faktor sosial, faktor promosi, faktor pelayanan, faktor reputasi dan faktor lokasi.

MOTTO

Jalan menuju sukses itu pasti selalu ada ujian yang membuat kita frustrasi dan merasa sedih. Akan tetapi nikmatilah, cintai setiap prosesnya tersebut. Pasti nanti akan berbuah indah pada waktunya.

-Izidan Abdi Sallam-

“If the path is too easy then maybe you chose the wrong path”

-Luffy, One Piece-

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orangtua saya yang paling berarti di hidup saya yaitu Abah Syakrani dan Mama Siti Khadijah. Terima kasih sebesar-besarnya atas segala yang diberikan serta do'a-do'a yang tanpa henti kalian panjatkan kepada saya. Sehingga saya bisa melewati perkuliahan ini sampai selesai yang mana perlu perjuangan yang luar biasa. Terima kasih untuk Kakak Rahmania dan Acil Itah yang telah beri masukan dan support selama ini.

Terima kasih untuk Dosen penasehat akademik sekaligus pembimbing skripsi saya yaitu Ibu Rohana Faridah, S.E, M.M yang telah membantu dan membimbing saya dengan sabar dalam menyelesaikan skripsi ini. Dan seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang sudah memberikan ilmu dan pengalaman yang bermanfaat untuk kedepannya.

Terima kasih kepada Izidan Abdi Sallam yang selalu menemani dan selalu menjadi support system terbaik bagi saya pada hari yang tidak mudah selama proses pengerjaan skripsi. Terima kasih telah mendengarkan keluh kesah, berkontribusi banyak dalam proses pengerjaan skripsi ini, memberikan dukungan, semangat, tenaga pikiran, maupun bantuan dan senantiasa memberikan nasehat untuk saya pribadi, terima kasih telah menjadi bagian perjalanan saya dalam penyusunan skripsi ini.

Terima kasih kepada seluruh teman, sahabat terdekat yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, semoga Allah selalu melimpahkan rezeki, kesehatan dan kebaikan didunia maupun diakhirat kepada kalian semua, terima kasih sudah memberikan support, semangat, dan do'a untuk saya sampai ini.

Terakhir, terima kasih untuk saya diri sendiri karena telah mampu bertahan sampai sejauh ini untuk selalu berusaha keras, berjuang sampai sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan. Sehingga mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

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	sa'	s	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	je
ح	ha'	h	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	kh	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	zal	z	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	r	er
ز	zai	z	zet
س	sin	s	es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	sad	s	es (dengan titik di bawah)
ض	dad	d	de (dengan titik di bawah)
ط	ta'	t	te (dengan titik di bawah)
ظ	za'	z	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

متكبر	ditulis	<i>mutakabbir</i>
القدس	ditulis	<i>al-qudus</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	ditulis	<i>jami'ah</i>
مكتبة	ditulis	<i>maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, 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-jamilah</i>
-----------------	---------	-------------------------------

IV. Vokal pendek

َ	fathah	ditulis	A
---	--------	---------	---

	kasrah	ditulis	I
	dammah	ditulis	U
شكر	fathah	ditulis	Syakara
قرأ	kasrah	ditulis	quri'a
ينطق	dammah	ditulis	yantiqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	<i>a</i> <i>kamilah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	<i>a</i> <i>salla></i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	<i>i</i> <i>syadid</i>
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	<i>u</i> <i>sudur</i>

VI. Vokal rangkap

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

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

أَنْتُمْ أَشَدُّ خُلُقًا	ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
--------------------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	ditulis	<i>al-Qur'an</i>
الكتاب	ditulis	<i>al-kitab</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan *diidgamkan*

الصبح	ditulis	<i>as-subhu</i>
الساهرة	ditulis	<i>as-sahirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	ditulis	<i>birru al-walidaini</i>
إذا الشمس	ditulis	<i>Iza asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT, atas segala limpahan karunia, nikmat, serta 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 “Tingkat Pengetahuan Masyarakat Mengenai Produk Perbankan di Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka Banjarmasin Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah”. 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 Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
2. Dr. H. Sukarni, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Annisa Sayyid, S.H.I, M.S.I dan Yusuf Asyahri, S.E, M.E., selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
4. Rohana Faridah, S.E, M.M., selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
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. 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 ilmu pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam serta dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian berikutnya lebih baik, Aamiin Allahumma Aamiin.

Banjarmasin, 13 Oktober 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Khaida Annisa', with a long horizontal stroke underneath.

Khaida Annisa

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSERTUJUAN.....	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANLITERASI ARAB-INDONESIA	viii
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Definisi Operasional.....	8
F. Penelitian Terdahulu	10
G. Sistematika Penulisan	12
BAB II TINGKAT PENGETAHUAN MASYARAKAT MENGENAI PRODUK PERBANKAN DI BANK SYARIAH TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH.....	14
A. Pengetahuan	14
1. Pengertian Pengetahuan	14
2. Pengertian Tingkat Pengetahuan.....	15
3. Macam-Macam Pengetahuan	17
4. Sumber-Sumber Pengetahuan	18
5. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengetahuan.....	20

B. Keputusan.....	20
1. Pengertian Keputusan.....	21
C. Fungsi dan Tujuan Dari Pengambilan Keputusan.....	22
1. Fungsi Dari Pengambilan Keputusan.....	22
2. Tujuan Dari Pengambilan Keputusan	22
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan.....	23
D. Bank Syariah	25
1. Pengertian Bank Syariah	25
2. Perbedaan Antara Bank Syariah dan Bank Konvensional	28
3. Proses Keputusan Konsumen	29
E. Nasabah	29
1. Pengertian Nasabah	29
F. Produk dan Jasa Perbankan Syariah.....	32
1. Produk Penghimpunan Dana (<i>Funding</i>).....	33
2. Produk Penyaluran Dana (<i>Financing</i>).....	36
3. Jasa Perbankan <i>Service</i> (Produk Jasa).....	42
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Jenis Penelitian.....	44
B. Pendekatan Penelitian	44
C. Lokasi Penelitian.....	45
D. Subjek dan Objek Penelitian	46
E. Data dan Sumber Data	47
F. Teknik Pengumpulan Data.....	49
G. Teknik Analisis Data.....	50
BAB IV LAPORAN HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	51
A. Penyajian Data	51
B. Analisis Data	74
BAB V PENUTUP	85

A. Kesimpulan	85
B. Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN-LAMPIRAN	90

DAFTAR TABEL

1. Tabel 2.1 Perbedaan Antara Bank Syariah dan Bank Konvensional	28
2. Tabel 2.2 Model Perilaku Konsumen.....	29
3. Tabel 4.3 Produk dan Jasa Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka	59

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.1 Skema dari Wadiah	33
2. Gambar 2.2 Skema dari Akad Murabahah	37
3. Gambar 2.3 Skema Akad Salam	37
4. Gambar 2.4 Skema dari Pelaksanaan Akad Wakalah	42
5. Gambar 4.5 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Pasar Cempaka	56