

**PENGARUH PENGETAHUAN DAN KEPERCAYAAN NASABAH
TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG DI BANK BSI KCP.**

KOTABARU

SKRIPSI

OLEH

AULIA LIYANI



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN

TAHUN 2025

**PENGARUH PENGETAHUAN DAN KEPERCAYAAN NASABAH
TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG DI BANK BSI KCP.
KOTABARU**

Skripsi

Diajukan kepada fakultas ekonomi dan bisnis islam

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana

Ilmu Ekonomi

Oleh

Aulia Liyani

200105020189

=

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI FAKULTAS EKONOMI
DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN**

2025

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Aulia Liyani
NIM : 200105020189
Tempat/Tanggal Lahir : Kotabaru, 12 Agustus 2002
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Jurusan/Program Studi : Perbankan Syariah

Dengan ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul :

“ pengaruh pengetahuan dan kepercayaan nasabah terhadap keputusan menabung di bank BSI KCP Kotabaru”

Adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya asli saya atau hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 14 april 2025

g membuat pernyataan

Aulia liyan



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 6783434; 6777955 Banjarmasin 70235
e-mail: febi@uin-antasari.ac.id/febi.uinantasari@gmail.com, website: www.febi.uin.antasari.ac.id

SURAT PENETAPAN BEBAS PLAGIASI
Nomor : B- 80 /Un.14/III.5/PS.S1/PP.00.9/04 /2025

Memperhatikan surat permohonan Saudara (i) dan hasil Rapat Tim Pemeriksa Plagiasi Tugas Akhir/ Skripsi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin, maka kami dapat memberikan Surat Keterangan Bebas Plagiasi atas nama Saudara (i) :

Nama : Aulia Iyani
NIM : 200105020189
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Pengetahuan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Keputusan Menabung di Bank BSI KCP Kotabaru

Dengan demikian, skripsi Saudara (i) dinyatakan :

BEBAS PLAGIASI
Dengan Presentasi Plagiat 16 %

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.



Banjarmasin, 14 April 2025

Rektua Jurusan

Faqih El Wafa

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh pengetahuan dan kepercayaan nasabah terhadap keputusan menabung di Bank BSI Kep Kotabaru

Ditulis oleh : Aulia Liyani
N I M : 200105020189
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Strata Satu (S-1)
Program Studi : Perbankan Syariah
Tahun Akademik : 2024/2025
Tempat dan tanggal lahir : Kotabaru, 12 agustus 2002
Alamat : Jl. pangeran kacil Rt. 09, Kel. kotabaru hilir
Kec.Pulau Laut sigam Kab.Kotabaru Prov.
Kalimantan Selatan

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.

Banjarmasin, 11 Juni 2025

Pembimbing I



Dra. Naimah, MHI
NIP. 196705211994032002

Pembimbing II



Zulfa Maknun, M. Ag
NIP. 197809172011012002

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



PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan dan kepercayaan nasabah terhadap keputusan menabung di Bank BSI Kep Kotabaru”, ditulis oleh Aulia Iyani, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 2 Juli 2025

Dinyatakan LULUS dengan predikat : B+ (78)



Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dra. Naimah , M.H (ketua)	1. 
2. Dr. Hj. Zulpa Makiah M. Ag (anggota 2)	2. 
3. Difi Dahliana S.E.I M.E.I. (anggota 3)	3. 
4. Annisa Mahfuzah, M.H (sekretaris)	4. 



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM
NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235
Telepon (0511) 6777663

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN REVISI SKRIPSI

Setelah dilakukan pemeriksaan terhadap skripsi:

Nama : Aulia Liyani
NIM : 200105020189
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Pengetahuan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Keputusan Menabung di Bank BSI KCP Kotabaru

Bahwa yang bersangkutan benar-benar telah melakukan revisi skripsi dan selanjutnya diizinkan untuk melakukan penjilidan sesuai dengan aturan yang berlaku.

Demikianlah surat keterangan ini untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

TIM PENGUJI

NAMA	TANDA TANGAN
1. Dra. Naimah, M.H (Ketua)	1.
2. Dr. Hj. Zulpa Makiah, M. Ag (Anggota)	2.
3. Difi Dahliana, S. E. I, M. E. I. (Anggota)	3.
4. Annisa Mahfuzah, M. H (Anggota)	4.

Banjarmasin, 02 Juli 2025
Notulis Munaqasyah,

(Annisa Mahfuzah, M. H)



Wakil Dekan Bid. Akademik
dan Kelembagaan

Mubaarak, M.Si, M.Fin
NIP. 19770312002121002

ABSTRAK

Aulia Liyani. 2025. Pengaruh pengetahuan dan kepercayaan nasabah terhadap keputusan menabung di bank BSI KCP kotabaru. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Dra.Naimah, M.H dan Dr.Hj.Zulpa Makiah, M.Ag

Kata kunci : pengetahuan, kepercayaan, dan keputusan menabung

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kemunculan Bank Syariah Indonesia (BSI) khususnya di wilayah Kotabaru yang bertujuan memberikan pelayanan perbankan yang sesuai dengan prinsip islam. Namun, masih ditemukan nasabah yang masih ragu menjadikan Bank BSI sebagai pilihan utama untuk menabung. Tujuan dari penelitian ini apakah pengetahuan dan kepercayaan nasabah benar-benar berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menabung di Bank BSI KCP Kotabaru.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif, pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner, dengan melibatkan 95 responden yang merupakan nasabah di Bank BSI KCP Kotabaru. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS versi 22.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan dan kepercayaan nasabah tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan menabung, baik secara simultan maupun parsial. Dengan nilai signifikansi diatas 0,05 dan nilai R^2 sebesar 0,004 yang berarti hanya 0,4% keputusan menabung di pengaruhi oleh kedua variabel tersebut. Hal ini menunjukkan, keputusan menabung nasabah Bank BSI KCP Kotabaru lebih di pengaruhi oleh faktor lain diluar pengetahuan dan kepercayaan.

ABSTRACT

Aulia Liyani. 2025. The influence of customer knowledge and trust on savings decisions at BSI Kcp Kotabaru bank. Thesis, Islamic Banking Study Program. Faculty of Islamic Economics and Business. Supervisors: Dra.Naimah, M.H and Dr.Hj.Zulpa Makiah, M.Ag

Keywords: knowledge, beliefs, and savings decisions

This research is motivated by the establishment of Bank Syariah Indonesia (BSI), particularly in the Kotabaru area, which aims to provide banking services in accordance with Islamic principles. However, there are still customers who hesitate to choose BSI as their primary option for saving. This study aims to examine whether customer knowledge and trust have a significant influence on their decision to save at Bank BSI KCP Kotabaru.

This research is a field study using a quantitative approach. Data were collected through questionnaires distributed to 95 respondents who are customers of Bank BSI KCP Kotabaru. The data analysis technique employed was multiple linear regression, using SPSS version 22.

The results show that both customer knowledge and trust do not have a significant effect on the decision to save, either partially or simultaneously. This is evidenced by significance values greater than 0.05 and an R^2 value of 0.004, which indicates that only 0.4% of the decision to save is influenced by these two variables. This suggests that other factors beyond knowledge and trust play a more dominant role in influencing customers' saving decisions at Bank BSI KCP Kotabaru

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 Nomor 158/1987 dan 0543/1987.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak Terlambangkan	Tidak Terlambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	S	Es(Dengan Titik Diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	H	Ha(Dengan Titik Dibawah)
خ	Kha	Kh	Kadan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	Zet(Dengan Titik Diatas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es Dan Ye
ص	Sad	S	Es(Dengan Titik Dibawah)

ض	Dad	D	De(Dengan Titik Dibawah)
ط	Tha	T	Te(Dengan Titik Dibawah)
ظ	Za	Z	Zet(Dengan Titik Dibawah)
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	Wawu	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

ربنا	Ditulis	<i>Rabbana</i>
------	---------	----------------

متكبر	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>
-------	---------	-------------------

C. Ta'marbūtah di akhir kata

1. Apabila dimatikan ditulis h.

Bila dimatikan ditulis h, kecuali untuk kata kata arab yang sudah terserap bahasa indonesia, seperti Shalat, zakat, dan sebagainya.

Contoh:

هيب	Ditulis	<i>Hibah</i>
-----	---------	--------------

2. Apabila ta'marbutah hidup atau dengan harakat,fathah,kasrah dan dammah ditulis t.

Contoh :

كرمهاالولياء	Ditulis	<i>Kamaratul auliya</i>
--------------	---------	-------------------------

D. Vokal Pendek

☐	Kasrah	Ditulis	<i>I</i>
☐	Fathah	Ditulis	<i>A</i>
☐	Dammah	Ditulis	<i>U</i>

E. Vokal Panjang

1	Fathah + alif جبهية	Ditulis	<i>Jahiliyyah</i>
2	Fathah + ya'mati يسعي	Ditulis	<i>Yas'a</i>
3	Kasrah + ya'mati كريم	Ditulis	<i>Karim</i>
4	Dammah + wawu mati فروض	Ditulis	<i>Furud</i>

F. Vokal Rangkap

1	Fathah + ya'mati بينكم	Ditulis	<i>Bainakum</i>
2	Fathah + wawu mati قول	Ditulis	<i>Qaulun</i>

G. Vokal vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof (')

الانتم	Ditulis	<i>A'antum</i>
اعدت	Ditulis	<i>U'iddat</i>
شكرتتلعن	Ditulis	<i>La'insyakartum</i>

H. Kata sandang Alif + Lam

- a) Apabila diikuti huruf qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf “al”

القران	Ditulis	<i>Al Qur'an</i>
القياس	Ditulis	<i>Al Qiyas</i>

- b) Bila diikuti huruf syamsiyyah, ditulis dengan menggunakan huruf syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf “al”

السما	Ditulis	<i>As sama</i>
الشمس	Ditulis	<i>Asy syams</i>

I. Penulisan kata kata dalam rangkaian kalimat

زورفالويز	Ditulis	<i>Zawi al furuq atau zawilfuruq</i>
اهلالسنه	Ditulis	<i>Ahl sunnah atau ahlusunnah</i>

KATA PENGANTAR

سَمِ اللّٰهُ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ

Segala puji bagi Allah Swt, yang telah menciptakan alam semesta beserta seluruh isinya. Shalawat dan salam senantiasa kita persembahkan kepada Nabi Muhammad Saw. , beserta keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Alhamdulillah, dengan izin dan petunjuk-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Pengetahuan Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Keputusan Menabung Di Bank BSI KCP. Kotabaru ”**

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini, telah menerima dukungan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pemikiran, waktu, dan tenaga yang sangat berharga. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Mujiburrahman, MA. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
2. Bapak Dr. H. Sukarni, M. Ag. , selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
3. Bapak Faqih El Wafa dan Bapak Yusuf Asyahri, SE, ME. , selaku Ketua dan Wakil Ketua Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

4. Ibu Dra. Naimah, M.H, selaku penasehat akademik dan pembimbing skripsi, yang telah memberikan banyak ilmu yang sangat membantu penulis menyusun teori-teori dalam penelitian ini
5. Bapak dan Ibu Dosen serta Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, yang telah memberikan bekal ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis.
6. Ucapan terima kasih disampaikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin serta Pengelola Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah memfasilitasi penulis dalam pencarian referensi yang berkaitan dengan penelitian ini.
7. Kepada Ayah dan Ibu yang tercinta, yang senantiasa memberikan dukungan baik secara moril maupun materiil dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Semoga Allah Swt membalas segala bentuk kebaikan yang diberikan oleh semua pihak yang terlibat. Pada akhir kata, penulis berharap untuk memohon ampunan dan ridha dari Allah Swt. Semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, serta dapat menambah khazanah pengetahuan dalam bidang ekonomi dan bisnis Islam. Aamiin..

Banjarmasin, 8 juli 2025

Penulis,

(Aulia liyani)

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN	
ABSTRAK	5
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA.....	10
KATA PENGANTAR	15
DAFTAR ISI.....	17
DAFTAR TABEL.....	20
DAFTAR GAMBAR	22
BAB I	24
PENDAHULUAN	24
A. Latar Belakang	24
B. Rumusan Masalah	31
C. Tujuan Penelitian	31
D. Signifikansi penelitian.....	31
E. Definisi Operasi	32
F. Sistematika Penulisan	34
BAB II.....	36
PENGETAHUAN, KEPERCAYAAN, KEPUTUSAN MENABUNG, DAN PRODUK TABUNGAN BANK SYARIAH.....	36
A. Pengetahuan (knowledge)	36
1. Pengertian Pengetahuan	36
2. Teori – teori pengetahuan.....	37
3. Pentingnya pengetahuan.....	38
4. Jenis Jenis Pengetahuan.....	39
5. Pengetahuan nasabah.....	40
6. Indikator pengetahuan nasabah	40
B. Kepercayaan (trust)	41
1. Pengertian kepercayaan	41
2. Pentingnya kepercayaan bagi nasabah	42
3. Komponen kepercayaan	43
4. Kepercayaan nasabah	45

5. Indikator kepercayaan nasabah.....	46
6. Teori teori kepercayaan	46
C. Keputusan Menabung (saving desicion)	48
1. Pengertian keputusan.....	48
2. Proses pengambilan keputusan nasabah.....	50
Menurut Philip Kotler dan Gary Armstrong (2012), proses pengambilan keputusan konsumen terdiri dari lima tahap utama:	50
3. Keputusan menabung	51
4. Indikator keputusan menabung.....	52
5. Teori teori tentang keputusan menabung	53
D. Penelitian Terdahulu	55
E. Kerangka pikir.....	57
F. Hipotesis Penelitian.....	58
BAB III	60
METODE PENELITIAN.....	60
A. Jenis Penelitian.....	60
B. Lokasi Penelitian.....	60
C. Populasi Dan Sampel	61
1. populasi	61
D. Variabel indikator.....	63
E. Teknik Pengumpulan Data	64
1. Metode pengumpulan data	64
2. instrumen penelitian	65
F. Teknik Analisis Data.....	66
a) Uji Validasi dan uji reabilitas	66
b) Hasil Pengujian Hipotesis	67
a) Uji asumsi klasik	67
c) Uji hipotesis.....	70
BAB IV	72
LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	72
A. Laporan Penelitian	72
1. Sejarah Singkat PT. Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru	72

1. Karakteristik responden.....	74
2. Deskripsi hasil pengolahan data	78
1. Uji instrumen penelitian	100
2. Asumsi klasik	102
3. Uji Regresi Linier Berganda.....	109
4. Uji hipotesis.....	111
B. ANALISIS DATA	115
BAB V.....	119
PENUTUP.....	119
A. Kesimpulan	119
B. Saran - saran.....	120
DAFTAR PUSTAKA	122
LAMPIRAN LAMPIRAN	125

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kerangka pikir 1.....	58
Tabel 4.1 Responden berdasarkan umur 1 1	75
Tabel 4.3 Responden berdasarkan agama 1	76
Tabel 4.4 Responden berdasarkan pekerjaan 1	77
Tabel 4.5 respon pertanyaan X1.1 1.....	79
Tabel 4.6 respon pertanyaan X1.2 1.....	80
Tabel 4.7 respon pertanyaan X1.3 1.....	81
Tabel 4.8 respon pertanyaan X1.4 1.....	82
Tabel 4.9 respon pertanyaan X1.5 1.....	83
Tabel 4.10 respon pertanyaan X1.6 1.....	84
Tabel 4.11 respon pertanyaan X1.7 1.....	85
Tabel 4.12 respon pertanyaan X2.1 1.....	86
Tabel 4.13 respon pertanyaan X2.2 1.....	87
Tabel 4.14 respon pertanyaan X2.3 1.....	88
Tabel 4.15 respon pertanyaan X2.4 1.....	89
Tabel 4.16 respon pertanyaan X2.5 1.....	90
Tabel 4.17 respon pertanyaan X2.6 1.....	91

Tabel 4.18 respon pertanyaan X2.7 1.....	92
Tabel 4.19 respon pertanyaan Y1 1 1.....	93
Tabel 4.20 respon pertanyaan Y2 1.....	94
Tabel 4.21 respon pertanyaan Y3 1.....	95
Tabel 4.22 respon pertanyaan Y4 1.....	96
Tabel 4.23 respon pertanyaan Y5 1.....	97
Tabel 4.24 respon pertanyaan Y6 1.....	98
Tabel 4.25 respon pertanyaan Y7 1.....	99
.Tabel 4.26 uji validasi 1.....	100
Tabel 4.27 uji reabilitas 1.....	102
Tabel 4.28 Kolmogorov-Smirnov Test 1	105
Tabel 4.29 uji Multikolinieritas 1.....	106
Tabel 4.30 Uji Regresi Linier Berganda 1	110
Tabel 4.31 Uji Koefisien Determinasi 1	112
Tabel 4.32 Uji F 1	113
Tabel 4.33 Uji t 2	114

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Histogram 1	103
Gambar 4.2 P-plot 1	104
Gambar 4.3 uji heteroskedastisitas 1.....	108

DAFTAR LAMPIRAN-LAMPIRAN

lampiran wawancara 1.....	127
lampiran uji validasi 1	130
SK penetapan judul 1	158
SK perubahan pembimbing 1.....	159
SK penetapan ujian proposal 1.....	161
SK sudah melakukan ujian proposal 1	162
keterangan izin riset 1	163
dokumentasi 1	164
catatan pembimbing 1	166
SK bebas plagiasi 1	173
daftar riwayat hidup 1	174