

**PENGARUH PENGETAHUAN KONSUMEN  
TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH  
PADA PT. BANK SUMSEL BABEL CABANG SYARIAH  
PALEMBANG**



**SKRIPSI SARJANA S1**

**Diajukan untuk syarat memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E)**

**Oleh**

**ZULKARNAIN**

**NIM: 642018021P**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
2020**

**Perihal: Pengantar Skripsi**

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Agama Islam  
Universitas Muhammadiyah  
Palembang

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku dosen pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : NYAYU ROSELINA DEWI

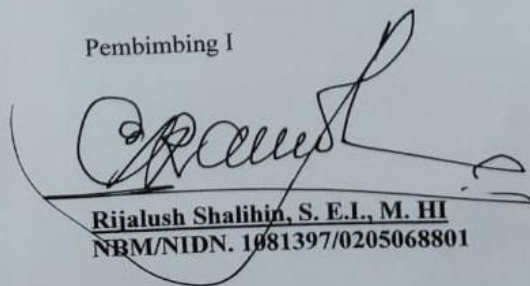
NIM : 642018018P

Judul Skripsi : **PELAKSANAAN DALAM PENYUSUNAN ANGGARAN  
PENJUALAN PT. SEMEN BATURAJA (PERSERO)  
PALEMBANG (STUDI KASUS ANGGARAN PENJUALAN  
PADA TAHUN 2018/2019**

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Agama Islam Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Muhammadiyah Palembang sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Pendidikan Ekonomi Syari'ah. Dengan ini kami mengharap agar skripsi saudara tersebut di atas dapat segera di musyawarahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.


*Wassalamu'alaikum Wr, Wb.*

Pembimbing I



**Rijalush Shalihin, S. E.L, M. HI**  
NBM/NIDN. 1081397/0205068801

Pembimbing II



**Rina Dwi Wulandari, S. E., M. Si**  
NBM/NIDN.1152552/0211048702

**PENGARUH PENGETAHUAN KONSUMEN  
TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH PADA  
PT. BANK SUMSEL BABEL CABANG SYARIAH PALEMBANG**

Yang ditulis oleh saudara Zulkarnain, NIM 642018021P

Telah dimunaqasahkan dan dipertahankan

Di depan panitia penguji skripsi

Pada tanggal 18 Agustus 2020

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat

Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Palembang, 18 Agustus 2020

Universitas Muhammadiyah Palembang

Fakultas Agama Islam

Panitia Penguji Skripsi

Ketua,

Dr. Rulitawati, S. Ag., M. Pd. I  
NBM/NIDN: 895938/0206057201

Sekretaris,

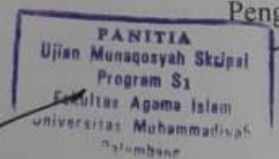
Helvadi, S. H., M. H  
NBM/NIDN: 995861/0218036801

Penguji I

Drs. Hairul Amri, M. E., Sy  
NBM/NIDN: 1098812/0212056605

Penguji II

Titin Yenni, S. Ag., M. Hum  
NBM/NIDN: 995866/0215127001



Mengesahkan

Di depan Fakultas Agama Islam



Dr. Purmansyah Ariadi, S. Ag., M. Hum  
NBM/NIDN: 731454/ 0215126902

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Zulkarnain

NIM : 642018

Jurusan/Program Studi : S1 Ekonomi Syari'ah

Judul Skripsi : Pengaruh Pengetahuan Konsumen Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Pada PT. Bank Sumsel Babel Cabang Syari'ah Palembang.

Menyatakan bahwa tugas skripsi ini merupakan karya tulis sendiri (ASLI) dan isi skripsi tidak mendapatkan dari karya orang lain, untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan dan pengetahuan saya juga tidak terdapat yang pernah tertulis dan diterbitkan oleh orang lain atau kelompok lain, kecuali secara tertulis dan dalam naskah ini disebutkan dalam daftar pustaka.

Palembang, 18 Agustus 2020

Yang Menyatakan,



Zulkarnain  
642018021P

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

وَمَنْ جَاهَدَ فَإِنَّمَا يُجَاهِدُ لِنَفْسِهِ

Artinya, "*Barang siapa yang bersungguh sungguh, sesungguhnya kesungguhan tersebut untuk kebaikan dirinya sendiri*" (Q.S.Al-Ankabut : 6)

**Skripsi ini Ku Persembahkan Kepada :**

- 1. Allah SWT yang telah memberikan banyak nikmat dan karunianya kepada diri ini**
- 2. Kedua Orang Tuaku**
- 3. Istri dan Anak-anakku**
- 4. Keluargaku**
- 5. Teman-teman Prodi Ekonomi Syari'ah**
- 6. Almamaterku**

## **KATA PENGANTAR**

**Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh**

Dengan mengucapkan Syukur Kepada Allah SWT atas berkat Rahmat serta KaruniaNya, Penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul : ” **PENGARUH PENGETAHUAN KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH PADA PT. BANK SUMSEL BABEL CABANG SYARI'AH PALEMBANG**”. Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita yaitu Nabi Muhammad SAW, karena atas perjuangan beliau kita dapat merasakan kehidupan yang lebih bermanfaat dengan kemajuan ilmu pengetahuan yang didasarkan kepada iman dan islam. Bersama iringan rasa syukur dan terima kasih yang tiada terkira kepada sang pencipta maka pada kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan penghargaan serta terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan banyak nikmat dan karuniaNya.
2. Kedua Orang tuaku, Almarhum Ayahanda Muis dan Ibunda Mariam yang telah tulus membesarkan, membiayai serta mendoakan setelah aku menempuh Pendidikan di Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Penyemangat Hidupku Isteri Tercinta Mira Lestari serta Anakku Fayyadh Athayya Shaquille yang senantiasa sebagai penyemangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Abid Djazuli, SE., MM selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
5. Bapak Dr. Purmansyah Ariadi, S.Ag., M.Hum selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Palembang.

6. Bapak M. Jauhari, SE., M.Si dan Ibu Rina Dwi Wulandari, SE., M.Si Selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Ekonomi Syari'ah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Palembang.
7. Bapak Rijalush Shalihin, SE.I., MH.I dan Ibu Rina Dwi Wulandari, SE., M.Si Selaku Pembimbing I dan II Skripsi tersebut.
8. Bapak dan Ibu Dosen serta Staf Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Palembang.
9. Teman-Teman Seperjuangan di Program Studi Ekonomi Syari'ah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Palembang.
10. Almamaterku Tercinta Universitas Muhammadiyah Palembang.

Akhirnya penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada semua pihak dan apabila ada yang tidak disebutkan penulis mohon maaf, dengan besar harapan semoga skripsi yang ditulis oleh Penulis ini dapat bermanfaat khususnya bagi Penulis sendiri dan umumnya bagi pembaca serta bagi pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini semoga amal dan kebaikannya mendapatkan balasan yang berlimpah dari Allah SWT, Aamiin.

Palembang, Agustus 2020

Zulkarnain  
642018021P

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PENGANTAR SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Kerangka Pemikiran .....	7
F. Perumusan Hipotesis .....	8
G. Metode Penelitian .....	9
H. Sistematika Penulisan .....	16

### **BAB II LANDASAN TEORI**

A. Penelitian Sebelumnya .....	17
B. Pengertian Pengetahuan Konsumen .....	19
C. Jenis-jenis Pengetahuan Konsumen .....	22
D. Pengertian Keputusan Nasabah .....	33

### **BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**



A. Sejarah PT. Bank Sumsel Babel Cabang Syari'ah Palembang .....	33
B. Visi dan Misi PT. Bank Sumsel Babel Cabang Syari'ah Palembang.....	34
C. Aktivitas PT. Bank Sumsel Babel Cabang Syari'ah Palembang .....	36

#### **BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN**

A. Gambaran Indikator .....	40
B. Gambaran Responden .....	41
C. Pembahasan .....	43

#### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	54
B. Saran .....	54

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## ABSTRAK

**ZULKARNAIN, NIM 642018021P** *"Pengaruh Pengetahuan Konsumen Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Pada PT. Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang"*. Skripsi, Program Studi Ekonomi Syari'ah, Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Palembang. Bank Sumsel Babel Cabang Syari'ah Palembang merupakan salah satu Bank Pembangunan Daerah yang selalu menjadi keputusan nasabah dalam memilih sebuah Bank. Masalah yang diangkat yaitu Bagaimana pengetahuan Konsumen terhadap PT. Bank Sumsel Babel Palembang Cabang Syariah dan Bagaimana pengaruh Konsumen terhadap keputusan menjadi nasabah pada PT. Bank Sumsel Babel Palembang Cabang Syariah, Tujuan penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui pengetahuan konsumen terhadap PT. Bank Sumsel Babel Palembang Cabang Syariah (2) Untuk mengetahui pengaruh konsumen terhadap keputusan menjadi nasabah pada PT. Bank Sumsel Babel Palembang Cabang Syariah, Manfaat penelitian ini adalah (1) Bagi penulis dapat menerapkan ilmu yang didapat dari perkuliahan yang dijalankan penulis sehingga menambah pengetahuan dan wawasan keilmuan khususnya yang berhubungan dengan ekonomi Islam yaitu Perbankan Syariah. Serta sebagai bahan bacaan bagi mahasiswa dan masyarakat umum mengenai pengetahuan konsumen mengenai Perbankan Syariah dan Pengaruhnya Terhadap Keputusan menjadi nasabah pada PT. Bank Sumsel Babel Palembang Cabang Syariah (2) Bagi PT. Bank Sumsel Babel Palembang Cabang Syariah (3) Sedangkan secara praktis, kegunaan yang ingin dicapai penulis adalah untuk memberikan sumbangan pemikiran kepada pihak-pihak yang berkepentingan, khususnya bagi Bank Sumsesl Syariah dengan adanya penulisan ini, sekiranya dapat dijadikan bahan masukan dan pertimbangan guna menentukan kebijaksanaan untuk kemajuan perusahaan (4) Bagi Akademik Untuk memenuhi persyaratan dalam penyelesaian studi pada program Strata 1 Ekonomi Syari'ah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Palembang.

Adapun Hasil dari penelitian tersebut adalah Pengetahuan Konsumen terhadap PT. Bank Sumsel Babel Palembang Cabang Syariah meliputi, pengetahuan produk : rata-rata responden mengetahui semua produk yang ada di PT. Bank Sumsel Babel Palembang Cabang Syariah, manfaat : rata-rata responden mengetahui manfaat dalam bertransaksi di PT. Bank Sumsel Babel Palembang Cabang Syariah dan nilai kepuasan produk: rata-rata responden dapat mengetahui nilai bagi hasil yang ditawarkan oleh PT. Bank Sumsel Babel Palembang Cabang Syariah dan Ada pengaruh antara pengetahuan konsumen (variabel X) terhadap keputusan menjadi nasabah (variabel Y) pada PT. Bank Sumsel Babel Palembang Cabang Syariah, namun pengaruhnya tidak terlalu besar. Hasil dari analisis regresi linier sederhana menunjukkan R square = 0,277 atau 2,77% yang artinya besarnya pengaruh variabel pengetahuan konsumen (X) terhadap variabel keputusan menjadi nasabah (Y) adalah sebesar 2,77% dan  $p = 0,000$ , signifikan pada  $p < 0,05$ .

**Kata Kunci : Pengaruh, Pengetahuan Konsumen, Keputusan**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Sejak awal kelahirannya Perbankan Syariah dilandasi dengan kehadiran dua gerakan *renaissance* Islam modern : *neorevivalis* dan *modernis*. Tujuan utama dari pendirian lembaga keuangan berlandaskan etika ini adalah tiada lain sebagai upaya kaum muslimin untuk mendasari segenap aspek kehidupan ekonominya yang berlandaskan Al-Quran dan As-Sunnah.<sup>1</sup> Bank syariah muncul di Indonesia pada awal tahun 1990-an. Pemrakarsa pendirian bank syariah di Indonesia dilakukan oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) pada tanggal 18 – 20 Agustus 1990. Bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam, maksudnya adalah bank yang dalam operasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalah secara Islam. Falsafah dasar beroperasinya bank syariah yang menjiwai seluruh hubungan transaksinya adalah efisiensi, keadilan, dan kebersamaan.

Efisiensi mengacu pada prinsip saling membantu secara sinergis untuk memperoleh keuntungan sebesar mungkin. Keadilan mengacu pada hubungan yang tidak dicurangi, ikhlas, dengan persetujuan yang matang atas proporsi masukan dan keluarannya. Kebersamaan mengacu pada prinsip saling menawarkan bantuan dan

---

<sup>1</sup> Antonio, Muhammad Syafi'i, *Bank Syariah dari Teori ke Praktek*. Gema Inisan. Jakarta 2001. Hal. 23

nasihat untuk saling meningkatkan produktivitas, berdasarkan firman Allah dalam surat Al-Maidah ayat 2 :

وتعاونوا على البر والتقوى ولا تعاونوا على الاثم والعدوان واتقوا الله .

Menurut ‘Aidh al-Qarni dalam bukunya tafsir Muyassar surat Al-Maidah ayat 2 diatas menjelaskan bahwa kalian harus saling tolong menolong diantara kalian dalam kebaikan dan taqwa.<sup>2</sup> Tolong menolong dalam kebaikan adalah tolong menolong dalam melakukan semua yang dicintai Allah SWT dan Rosul-Nya. Dan tolong menolong dalam taqwa adalah menjauhi segala yang diharamkan Allah SWT dan Rasul-Nya. Janganlah kalian saling tolong menolong dalam perbuatan dosa yakni dosa yang kalian lakukan kepada diri kalian sendiri, dan permusuhan,yakni berbuat aniaya kepada semua manusia. Kalian harus selalu merasa diawasi oleh Allah dan takut kepada-Nya dalam setiap urusan kalian karena Dia-lah pemilik kekutan yang tak terkalahkan dan siksa yang tak terperi bagi orang yang menentang-Nya, durhaka pada perintah-Nya, dan mengerjakan larangan-Nya.

Eksistensi lembaga keuangan khususnya sektor perbankan menempati posisi sangat strategis dalam menjembatani kebutuhan modal kerja dan investasi di sektor riil dan pemilikan dana. Dengan demikian, fungsi utama sektor perbankan dalam infrastuktur kebijakan makro ekonomi memang diarahkan dalam konteks bagaimana menjadikan uang efektif untuk meningkatkan nilai tambah ekonomi (*How to make*

---

<sup>2</sup> Al-Qarni, ‘Aidh. 2007. at-Tafsir al-Muyassar. Jakarta. Qithsi Press. Hal 146

*money effective and efficient to increase economic value*). Pemerintah berupaya menarik dana masyarakat dengan menaikkan suku bunga yang juga bertujuan untuk menekan inflasi dan mendorong apresiasi nilai tukar rupiah. Peningkatan suku bunga ini ternyata malah menimbulkan *negative spread* yaitu keadaan dimana bank mengalami kesulitan likuiditas karena beban bunga melebihi pendapatan.

Kondisi perbankan nasional semakin terpuruk dengan adanya kredit macet sehingga menekan rasio kecukupan modal (*Capital Adequacy Ratio/CAR*). Pemerintah kembali melakukan likuidasi terhadap bank-bank yang memiliki CAR dibawah 4% sampai akhir tahun 1998 dan memberikan dana BLBI (Bantuan Likuiditas Bank Indonesia). Kebijakan ini memicu merger dan ditindaklanjuti dengan likuidasi terhadap sepuluh bank, serta tiga puluh delapan bank pada bulan Maret 1999 ditindaklanjuti dengan akuisisi terhadap sembilan bank nasional.<sup>3</sup> Selama krisis moneter (1997-1998) bank syariah dapat bertahan dan dapat menunjukkan kinerja yang relatif lebih baik dibandingkan lembaga perbankan konvensional. Itu dapat dilihat dari relatif lebih rendahnya penyaluran pembiayaan yang bermasalah (*non performing loan*, tahun 2000 sebesar 12,96 % dan tahun 2001 sebesar 4,04 %, sumber: Bank Indonesia) pada bank syariah dan tidak terjadinya *negative spread* dalam kegiatan operasionalnya. Dengan filosofi utamanya, kemitraan dan kebersamaan dalam maupun risk, bank syariah terbukti prospektif untuk berkembang di tanah air. Saat ini sebagian besar dari mereka hanya melihat bahwa nilai tambah

---

<sup>3</sup> Tim Bank Muamalat Indonesia, Republika 2001

bank syariah adalah lebih halal dan selamat, lebih menjanjikan untuk kebaikan akhirat, dan juga lebih berorientasi pada menolong antarsesama dibandingkan dengan Bank konvensional. Hal tersebut memang benar, namun Bank syariah memiliki keuntungan duniawi karena produk-produknya tidak kalah bersaing dengan bank-bank konvensional dan juga bagi hasil yang ditawarkan tidak kalah menguntungkan dibandingkan dengan bunga.

Dengan masih rendahnya pemahaman masyarakat akan pemahaman Islam apalagi masalah perbankan bahkan perekonomian secara lebih luas maka perbankan syariah harus terus berkembang dan memperbaiki kinerjanya. Dengan pesatnya pertumbuhan yang ditandai semakin banyaknya bank konvensional yang akhirnya mendirikan unit-unit syariah, ini membuktikan bahwa bank syariah memang mempunyai kompetensi yang tinggi. Perbankan syariah akan semakin tinggi lagi pertumbuhannya apabila masyarakat mempunyai permintaan dan antusias yang tinggi dikarenakan faktor peningkatan pemahaman dan pengetahuan tentang bank syariah, disamping faktor penyebab lainnya. Pemahaman yang rendah terhadap perbankan syariah salah satunya diakibatkan kurang dan masih bersifat parsial sosialisasi yang dilakukan terhadap prinsip dan sistem ekonomi syariah.

Dengan demikian hal tersebut mempengaruhi persepsi dan sikap masyarakat terhadap bank syariah. Maka tugas penting yang harus dilakukan oleh pengelola bank syariah adalah meningkatkan sosialisasi sistem bank syariah melalui media massa yang efektif, sehingga pengetahuan masyarakat mengenai bank syariah tidak hanya terbatas pada bank yang menggunakan sistem bagi hasil. Oleh karena

konsumen Bank Sumsel Syaria'ah perlu memahami pengetahuan-pengetahuan tentang perbankan syariah agar mereka dapat secara jelas mengetahui produk-produk yang ada diperbankan syariah. Pengetahuan konsumen meliputi pengetahuan produk, manfaat dan nilai kepuasan sedangkan keputusan konsumen meliputi frekuensi menjadi nasabah, transaksi dan keyakinan terhadap keputusan menabung. Tentu adanya pengaruh antara pengetahuan konsumen terhadap keputusan menjadi nasabah walaupun pengaruh tersebut tidak terlalu besar. Maka dalam penelitian ini peneliti akan fokuskan untuk mengetahui pengetahuan konsumen mengenai perbankan syariah dan keputusan menjadi nasabah, untuk mengetahui sejauh mana pengaruh pengetahuan konsumen terhadap keputusan menjadi nasabah, dan untuk mengetahui jenis pengetahuan konsumen yang paling menentukan keputusan menjadi nasabah Yang berjudul **Pengaruh Pengetahuan Konsumen Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Pada PT. Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang.**

## **B. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini ialah :

1. Bagaimana pengetahuan Konsumen terhadap PT. Bank Sumsel Babel Palembang Cabang Syariah ?
2. Bagaimana pengaruh Konsumen terhadap keputusan menjadi nasabah pada PT. Bank Sumsel Babel Palembang Cabang Syariah?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini ialah :

1. Untuk mengetahui pengetahuan konsumen terhadap PT. Bank Sumsel Babel Palembang Cabang Syariah?
2. Untuk mengetahui pengaruh konsumen terhadap keputusan menjadi nasabah pada PT. Bank Sumsel Babel Palembang Cabang Syariah

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini adalah :

1. Bagi penulis.

Secara teoritis dengan melakukan penelitian ini, penulis dapat menerapkan ilmu yang didapat dari perkuliahan yang dijalankan penulis sehingga menambah pengetahuan dan wawasan keilmuan khususnya yang berhubungan dengan ekonomi Islam yaitu Perbankan Syariah. Serta sebagai bahan bacaan bagi mahasiswa dan masyarakat umum mengenai pengetahuan konsumen mengenai Perbankan Syariah dan Pengaruhnya Terhadap Keputusan menjadi nasabah pada PT. Bank Sumsel Babel Palembang Cabang Syariah

2. Bagi PT. Bank Sumsel Babel Palembang Cabang Syariah

Sedangkan secara praktis, kegunaan yang ingin dicapai penulis adalah untuk memberikan sumbangan pemikiran kepada pihak-pihak yang



berkepentingan, khususnya bagi Bank Sumsesl Syariah dengan adanya penulisan ini, sekiranya dapat dijadikan bahan masukan dan pertimbangan guna menentukan kebijaksanaan untuk kemajuan perusahaan.

### 3. Bagi Akademik

Untuk memenuhi persyaratan dalam penyelesaian studi pada program Strata 1 Ekonomi Syari'ah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Palembang.

## **E. Kerangka Pemikiran**

### 1. Pengetahuan konsumen

Faktor pengetahuan konsumen dipengaruhi oleh keputusan konsumen /keputusan menjadi nasabah. Pengetahuan konsumen adalah himpunan informasi total yang relevan dengan fungsi konsumen dipasar.

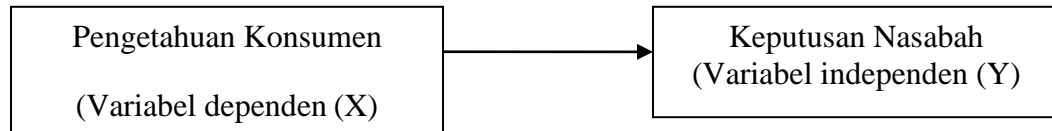
### 2. Keputusan konsumen

Faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen yaitu pengetahuan konsumen. Keputusan konsumen merupakan salah satu elemen penting dari perilaku nasabah disamping kegiatan fisik yang melibatkan nasabah dalam menilai, mendapatkan dan mempergunakan barang- barang serta jasa ekonomis.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuntitatif, Kualitatif dan R & D*, Bandung: ALFABETA. Hal.62

### Hubungan variabel dependen, variabel independen



Sumber : data di olah 2020

### F. Perumusan Hipotesis

Terdapat pengaruh pengetahuan konsumen terhadap keputusan menjadi nasabah pada PT. Bank Sumsel Babel Palembang Cabang Syariah.

H1 = ada pengaruh pengetahuan konsumen terhadap keputusan menjadi nasabah

### G. Metode Penelitian

#### 1. Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional Variabel

##### a. Variabel Penelitian

Ada 2 variabel dalam penelitian ini

##### 1) variabel dependen (terikat)

Variabel dependen adalah faktor- faktor yang diobservasi dan diukur untuk menentukan adanya pengaruh variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah pengetahuan konsumen.

##### 2) variabel independen (bebas)

Variabel bebas adalah variabel yang menyebabkan atau mempengaruhi yaitu faktor- faktor yang diukur atau dipilih oleh peneliti untuk menentukan hubungan antara fenomena yang diobservasi atau diamati. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah keputusan menjadi nasabah.

#### b. Defenisi Operasional Variabel

##### 1). Pengetahuan konsumen

Pengetahuan konsumen adalah semua informasi yang dimiliki konsumen mengenai berbagai macam produk / jasa pada PT. Bank Sumsel Babel Syariah cabang Palembang. Dengan indikator yaitu pengetahuan produk, manfaat dan nilai kepuasan produk.

##### 2). Keputusan konsumen

Keputusan konsumen merupakan salah satu elemen penting dari perilaku nasabah disamping kegiatan fisik yang melibatkan nasabah dalam menilai, mendapatkan dan mempergunakan barang- barang serta jasa secara ekonomis pada PT. Bank Sumsel Babel Syariah cabang. Indikatornya adalah frekuensi menjadi nasabah, transaksi, keyakinan terhadap keputusan menabung.

## **2. Ruang Lingkup Penelitian**

Sesuai dengan judul diatas, untuk membatasi ruang lingkup penelitian agar lebih terarah dan mudah dipahami sesuai dengan tujuan penelitian maka peneliti membatasi masalah penelitian pada Pengaruh Pengetahuan Konsumen Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah pada PT. Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang.

### 3. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada PT. Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang yang beralamat di Jalan Letkol Iskandar No. 537 Palembang 30129, Telp. (0711) 317032, (0711) 377722, Fax. (0711) 374995.

### 4. Populasi dan Sampel

#### a. Populasi

Populasi adalah kumpulan dari semua kemungkinan orang- orang, benda- benda, dan ukuran lain yang menjadi objek perhatian atau kumpulan seluruh objek yang menjadi perhatian.<sup>5</sup> Populasi dalam penelitian ini adalah Nasabah PT.Bank Sumsel Babel Palembang Cabang Syari'ah sebanyak 150 orang.

#### b. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang dipercaya dapat mewakili karakteristik populasi secara keseluruhan.<sup>6</sup>

Dalam penelitian ini penulis mengambil semua populasi yang ada yaitu 150 Nasabah Bank Sumsel Babel Syari'ah, sebagai sampel penelitian. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah simple random sampling. simple random sampling adalah pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa

---

<sup>5</sup> Suharyadi dan Purwanto. *Statistika Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*. Salemba Empat. Jakarta: 2007. Hal.7

<sup>6</sup> Sarjono, Haryadi dan Winda Julianita. *SPSS dan LISREL Sebuah Pengantar Aplikasi Untuk Riset*. Salemba Empat. Jakarta: Hal.21

memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. simple random sampling bisa dikatakan juga dengan *simple* (sederhana).<sup>7</sup>

Menurut Sugiyono, Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor.<sup>8</sup>

Sangat setuju	diberi skor	5
Setuju	diberi skor	4
Ragu ragu	diberi skor	3
Tidak setuju	diberi skor	2
Sangat tidak setuju	diberi skor	1

Instrumen penelitian yang menggunakan skala Likert dapat dibuat dengan checklist.

## 5. Jenis dan Sumber data

### a. Jenis data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif dan data kuantitatif. Data kualitatif adalah serangkaian informasi yang digali dari hasil penelitian masih merupakan fakta- fakta verbal atau berupa keterangan- keterangan

---

<sup>7</sup> Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, ALFABETA. Bandung: 2010. Hal. 124-125

<sup>8</sup> Ibid. Hal.134

saja.<sup>9</sup> Data disini tentang pengaruh pengetahuan konsumen terhadap keputusan menjadi nasabah pada PT. Bank Sumsel Babel Cabang syariah Palembang. Data kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model- model matematis yang berkaitan dengan teori pengaruh pengetahuan konsumen terhadap keputusan menjadi nasabah.

b. Sumber data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data sekunder adalah data-data pendukung yang diperoleh dari berbagai sumber yang sudah ada yaitu berupa profil bank,brosur dan lainnya. Sedangkan data primer adalah data yang langsung dari responden atau obyek yang diteliti yaitu berupa skor jawaban responden.<sup>10</sup>

## 6. Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan penulis dalam pengumpulan data ini yaitu :

- a. Wawancara yaitu memperoleh data melalui tanya jawab langsung kepada nasabah Bank Sumsel Babel Syari'ah Palembang Cabang Syari'ah.
- b. Teknik dokumentasi yaitu cara pengumpulan bukti- bukti dan keterangan-keterangan mengenai sejarah, visi dan misi, serta aktivitas PT. Bank Sumsel Babel Cabang syariah Palembang.

---

<sup>9</sup> Teguh, Muhammad. *Metodologi Penelitian Ekonomi*. Raja Grafindo Persada. Jakarta: 2005. Hal.118

<sup>10</sup> Sunyoto, Danang. *Model Analisis Jalur Untuk Riset Ekonomi*. Yrama widiya. Bandung: 2012  
Hal.153

- c. kuesioner adalah peneliti melakukan penyebaran kuesioner yang bertipe tertutup kepada konsumen guna mendapatkan informasi yang akurat mengenai skripsi yang akan penulis susun, dengan menggunakan skala likert.

## 7. Teknik Analisa Data

Dalam penelitian ini alat analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif kuantitatif dan kualitatif. Deskriptif kualitatif adalah analisa data yang dikumpulkan dan ditulis dalam bentuk kata-kata atau uraian kalimat. Sedangkan deskriptif kuantitatif adalah teknik analisa data dengan menggunakan perhitungan berdasarkan dari penyebaran kuesioner. Sedangkan teknik analisa data yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas, dan analisis regresi sederhana.

### a. Uji reliabilitas dan validitas

Uji reliabilitas instrumen dapat dilihat dari besarnya croncbach alpha pada masing- masing variabel. *Cronbach alpha* digunakan untuk mengetahui reliabilitas konsistem interitem, atau untuk menguji kekonsistenan responden dalam merespon seluruh item. Ketidakkonsistenan terjadi karena perbedaan persepsi responden atau ketidak pahaman responden dalam menjawab tiap butir pernyataan dalam responden. Nilai *cronbachs Alpha* kurang dari 0,6 dikatakan buruk, 0,7 bisa diterima, lebih dari 0,8 dikatakan baik.

Validitas adalah bukti bahwa instrumen, teknik atau proses yang digunakan untuk mengukur sebuah konsep benar- benar mengukur konsep yang dimaksudkan. Uji validitas bertujuan untuk mengukur valid tidaknya suatu item pernyataan. Untuk mengetahui apakah variabel yang diuji valid atau tidak, dengan cara membandingkan

antara t hitung dengan t tabel dengan taraf signifikan 5%. Jika angka t hitung > dari t tabel maka variabel tersebut dikatakan valid.<sup>11</sup>

b. Analisis regresi

Analisis regresi sederhana adalah analisis yang membicarakan pengaruh 2 variabel yaitu variabel variabel independent dan variabel dependent.

Rumus Regresi

$$Y = a + bx$$

Keterangan :

Y = keputusan menjadi nasabah

X = pengetahuan konsumen

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

n = Jumlah Responden

c. Koefisien determinasi  $R^2$

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Koefisien determinasi dapat dinyatakan dengan persamaan  $0 \leq r^2 \leq 1$  artinya besarnya nilai koefisien determinasi terletak antara 0 dan 1

1) Determinasi mendekati 0 menunjukkan tidak adanya hubungan antara variabel

X dan Y

---

<sup>11</sup> Sekaran, Sistematika Uji Validasi dalam Penelitian, Erlangga. Bandung: 2006. Hal. 248



2) Determinasi mendekati 1 menunjukkan adanya hubungan sempurna antara variabel X dan Y

d. Pengujian hipotesis

1). Uji t

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variable bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependent dengan hipotesis sebagai berikut .<sup>12</sup>

Nilai t hitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut .<sup>13</sup>

$$\mathbf{t\text{-hitung}} = \frac{\mathbf{b-B}}{\mathbf{Sb}}$$

Keterangan:

t = Signifkansi parameter individual

b = Koefisien

B = Parameter Populasi

Sb = Kesalahan baku penduga b

---

<sup>12</sup> Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang: 2006. Hal. 88

<sup>13</sup> Suharyadi dan Purwanto. *Statistika Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*. Salemba Empat. Jakarta: 2007. Hal. 229

## **H. Sistematika Penulisan**

Agar penelitian terukur dan terarah maka di dalam sebuah Penelitian harus terdapat Sistematika Penulisan. Adapun Sistematika dalam penelitian tersebut adalah sebagai berikut :

### **BAB I Pendahuluan**

Pada Bab tersebut menjelaskan tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Kerangka Pemikiran, Hipotesis, Metode Penelitian serta Sistematika Penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada Bab tersebut menjelaskan tentang Penelitian Sebelumnya, Pengertian Pengetahuan Konsumen, Jenis-jenis Pengetahuan Konsumen serta Pengertian Keputusan Nasabah.

### **BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

Pada Bab tersebut menjelaskan tentang Sejarah PT. Bank Sumsel Babel Palembang Cabang Syari'ah, Visi dan Misi PT. Bank Sumsel Babel Palembang Cabang Syari'ah, Aktivitas PT. Bank Sumsel Babel Palembang Cabang Syari'ah.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada Bab tersebut menjelaskan tentang Pengetahuan Konsumen terhadap PT. Bank Sumsel Babel Palembang Cabang Syariah dan Pengaruh Pengetahuan terhadap keputusan menjadi nasabah pada PT. Bank Sumsel Babel Palembang Cabang Syariah.

## **BAB V PENUTUP**

Pada Bab tersebut menjelaskan Kesimpulan yaitu ringkasan dari hasil penelitian dan saran yang merupakan masukan penulis dari kekurangan yang terdapat dari hasil sebuah penelitian.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR PUSTAKA

Al-Qarni, 'Aidh. at-Tafsir al-Muyassar. Qithsi Press. Jakarta: 2007

Antonio, Muhammad Syafi'i. *Bank Syariah dari Teori ke Praktek*. Gema Insani. Jakarta: 2001.

Al-Qur'an Al Karim dan Terjemahannya

Akbar, Dinnul Alfian. *Modul SPSS-Statistika*. IAIN Raden Fatah Palembang, Fakultas Syariah. Palembang: 2010.

Bahsan. *Giro dan Bilyet Giro Perbankan Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta: 2005.

Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang: 2006.

Hurryati, Ratih. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. ALFABETA. Bandung: 2010.

Nitisusastro, Mulyadi. *Prilaku Konsumen Dalam Perspektif Kewirausahaan*. Alfabeta. Bandung: 2012.

Margono, S. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Rineka Cipta. Jakarta: 2010.

Muhammad. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*. Rajawali Press. Jakarta: 2008.

Prabu,Mangkunegara, Anwar. *Prilaku Konsumen*. Rafika Aditama. Bandung: 2002.

Sarjono, Haryadi dan Winda Julianita. *SPSS dan LISREL Sebuah Pengantar Aplikasi Untuk Riset*. Salemba Empat. Jakarta: 2011.

Sedarmayanti dan Syarifudin Hidayat. *Metodologi Penelitian*. CV. Mandar Maju. Bandung: 2002.

Simamora, bilson. *Membongkar Kotak Hitam Konsumen*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta: 2003.

Sunyoto, Danang. *Analisis Regresi dan Hipotesis*. Yrama Widya. Bandung: 2002.

Sunyoto, Danang. *Model Analisis Jalur Untuk Riset Ekonomi*. Yrama widiya. Bandung: 2012.

Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuntitatif, Kualitatif dan R & D*. ALFABETA. Bandung: 2010.

Suharyadi dan Purwanto. *Statistika Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*. Salemba Empat. Jakarta: 2007

Teguh, Muhammad. *Metodologi Penelitian Ekonomi*. Raja Grafindo Persada. Jakarta: 2005.