# PENGARUH PRODUK JASA KEUANGAN TERHADAP KEPUTUSAN MASYARAKAT MEMILIH BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG 1 KOTA PALANGKA RAYA

#### **SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi (SE)

Pada Program Studi Perbankan Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Disusun Oleh:

Elga Agus<mark>tin</mark> Sandya Garini NIM 1704110129

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALANGKA RAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
JURUSAN EKONOMI ISLAM
2021/1442 H

## PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Produk Jasa Keuangan terhadap Keputusan

Masyarakat memilih Bank Syariah Indonesia Kantor

Cabang 1 Kota Palangka Raya

Nama : Elga Agustin Sandya Garini

NIM : 1704110129

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Ekonomi Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Jenjang : Strata Satu (S1)

Palangka Raya, Agustus 2021

Menyetajui,

Wieny Clayan,

Pembimbing II

M. Zainal Arifin., M. Hum

Pembimbing I

NIP 197506202003121003

Sofyan Hakim, M. M., M.AP

NIP

Mengetahui,

Dekan Fakultas

Ekonomi dan Bisnis Islam

Ketua Jurusan

Ekonomi Islam

Dr. Sabian Utsman, S.H., M.S.i

NIP 196311091992031004

Enriko Tedja Sukmana, M.S.i

NIP 198403212011011012

#### **NOTA DINAS**

Palangka Raya, Agustus 2021

Hal

: Mohon Diuji Skripsi

Elga Agustin Sandya Garini

Yth. Ketua Panitia Ujian Skripsi

## Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

di-

Tempat

Assalamualaikum.Wr.Wb

Setelah membaca, memeriksa dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara :

Nama

: Elga Agustin Sandya Garini

NIM

: 1704110129

Judul

Pengaruh Produk Jasa Keuangan memilih Bank Syariah

Indonesia Kantor Cabang 1 Kota Palangka Raya

Sudah dapat diujikan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya. Demikian atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

M. Zainal Arifin., M. Hum

NIP 197506202003121003

Mengetahui,

Pembinding II

Sofyan Hakim, M. M., M.AP

NIP

### **LEMBAR PENGESAHAN**

Skripsi berjudul "PENGARUH yang **PRODUK JASA KEUANGAN** TERHADAP **KEPUTUSAN MASYARAKAT** MEMILIH **BANK SYARIAH** INDONESIA KANTOR CABANG 1 KOTA PALANGKA RAYA" Oleh Elga Agustin Sandya Garini, NIM: 1704110129 telah dimunagasahkan oleh tim Munagasah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya pada:

Hari

: Selasa

Tanggal

: 28 September 2021

Palangka Raya, 28 September 2021

TIM PENGUJI

 Dr. Imam Qalyubi, M.Hum (Ketua Sidang/Penguji)

2. **Dr. H. Sugiyanto, M.Pd** (Penguji 1)

3. M. Zainal Arifin, M. Hum (Penguji 2)

4. Sofyan Hakim, M.M., M.AP (Sekertaris Penguji)



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

<u>Dr. Sabian Utsman, S.H., M.S.i</u> NIP. 196311091992031004

# PENGARUH PRODUK JASA KEUANGAN TERHADAP KEPUTUSAN MASYARAKAT MEMILIH BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG 1 KOTA PALANGKA RAYA

#### **ABSTRAK**

#### Oleh:

## Elga Agustin Sandya Garini 1704110129

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui produk jasa keuangan yang ada pada Bank Syariah Indonesia Kota Palangka Raya dan seberapa banyak jumlah masyarakat yang menggunakan produk keuangan tersebut sehingga dapat diketahui seberapa berpengaruhnya produk jasa keuangan terhadap keputusan masyarakat memilih Bank Syariah Indonesia di Kota Palangka Raya.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian Kombinasi (*mixed methods*) model urutan penemuan analisis kuantitatif dan kualitatif (*sequential explanatory*). Objek penelitian yang digunakan yaitu masyarakat yang beragama islam yang ada di Kota Palangka Raya dengan jumlah sampel sebanyak 99 responden dengan menggunakan kuesioner dan wawancara sebagai alat pengumpulan data.

Hasil Uji t menunjukkan bahwa variabel produk jasa keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan masyarakat. Kemudian melalui Uji F diketahui bahwa variabel produk jasa keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan masyarakat. Adjuster *R square* sebesar 10,5% menunjukkan bahwa sebesar 10,5% variabel keputusan masyarakat bisa dijelaskan dengan variabel independen yang digunakan dalam regresi linier sederhana. Sedangkan sisanya sebesar 89,5% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak disertakan dalam penelitian ini. Data kuantitatif tersebut didukung dengan hasil wawancara kepada beberapa subjek yang menyatakan bahwa faktor produk jasa keuangan berpengaruh terhadap keputusan masyarakat memilih Bank Syariah Indonesia Kota Palangka Raya. Dengan demikian data kualitatif ini memperkuat data kuantitatif dan memperluas data kuantitatif.

Kata Kunci: Produk Jasa Keuangan, Keputusan Masyarakat.

## THE INFLUENCE OF FINANCIAL SERVICE PRODUCT TOWARD COMMUNITY DECISION IN CHOOSING BANK SYARIAH INDONESIA BRANCH OFFICE ONE IN PALANGKA RAYA

#### **ABTSRACT**

By:

## Elga Agustin Sandya Garini 1704110129

This research aims to determine the existing financial service products at the Bank Syariah Indonesia in Palangka Raya and how many people use these financial products so that it can be seen how influential financial service products are to people's decisions to choose Bank Syariah Indonesia in Palangka Raya.

This research used mixed method between qualitative analysis finding and qualitative (sequential explanatory). Research object was muslim community in Palangka Raya with total sample 99 respondents and used questionnaire and interview as data collection instrument.

The result of t test showed that financial service product variable had positive and significant effect toward community decision. Then through F test known that financial service product variable had positive and significant effect toward community decision. Adjuster R square was 10.5% showed that 10.5% community decision variable can be explained with independent variable that used in simple linear regression. While the rest 89.5% explained by other factors that include in this research. That quantitative data supported by interview result to some subjects which stated that financial service product factor had effect toward community decision in choose Bank Syariah Indonesia in Palangka Raya. So this qualitative data strengthen and expand quantitative data.

Key Words: Financial Service Product, Community Decision.

#### **KATA PENGANTAR**

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kesehatan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Produk Jasa Keuangan terhadap Keputusan Masyarakat memilih Bank Syariah Indonesia Kota Palangka Raya" dengan baik tanpa ada hambatan yang berarti. Sholawat serta salam tak lupa kita junjungkan kepada keharibaan Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita untuk berhijrah dari zaman kegelapan hingga zaman terang benderang yang penuh ilmu seperti sekarang ini. Penyusunan skripsi ini wujud untuk meraih gelar sarjana S1 Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Syariah IAIN Palangka Raya.

Peneliti menyadari masih banyaknya kekurangan yang terdapat dalam penyusunan skripsi ini. Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dukungan dan kontribusi dari berbagai pihak yang telah berjasa dalam proses penyusunan skripsi dari awal hingga akhir. Untuk ini peneliti menyampaikan banyak terimakasih kepada yang terhormat:

- 1. Bapak Dr. H. Khairil Anwar, M.Ag., selaku rector IAIN Palangka Raya
- Bapak Dr. Drs. Sabian Usman, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Palangka Raya

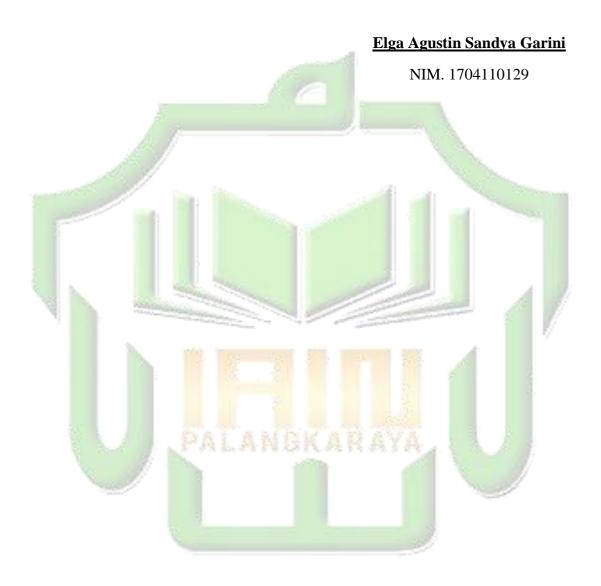
- Bapak Enriko Tedja Sukmana, M.S.I., selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam
   Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Palangka Raya
- 4. Ibu Fadiah Adlina S.FiI.I., M.Pd.I selaku ketua Program Studi Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya.
- 5. Bapak Zainal Arifin, M.Hum., selaku Dosen Pembimbing 1 dan Bapak Sofyan Hakim, S.E., M.M., Selaku Dosen Pembimbing 2 dan Dosen Penasehatan Akademik yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing serta memberikan arahan dan saran kepada peneliti selama penyusunan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan.
- kepada seluruh dosen dan staf yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.
   Terimakasih dengan ikhlas sudah memberikan yang terbaik dari waktu,
   materi dan tenaga dalam membagikan ilmunya, dan
- 7. terakhir peneliti mengucapkan terimakasih kepada seluruh responden yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini yang telah banyak memberikan perannya kepada peneliti.

Akhirnya peneliti mengucapkan kepada seluruh pihak yang turut membantu peneliti dalam membuat skripsi ini semoga mendapat imbalan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Semoga kiranya skripsi ini bermanfaat bagi kita semua, Aamiin Allahumma Aamiin.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Palangka Raya, 7 September 2021

Peneliti,



### PERNYATAAN ORISINALITAS

بِسْمِ اللهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama

Elga Agustin Sandya Garini

NIM

: 1704110129

Jurusan/Prodi

: Ekonomi Islam/Perbankan Syariah

Fakultas

Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan skripsi dengan judul "PENGARUH PRODUK JASA KEUANGAN TERHADAP KEPUTUSAN MASYARAKAT MEMILIH BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG 1 KOTA PALANGKA RAYA" adalah benar karya saya sendiri, dan bukan hasil menjiplak karya orang lain dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan.

Jika kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran, maka saya siap menanggung resiko atau sanksi dengan peraturan yang berlaku.

Palangka Raya, Oktober 2021

Yang membuat pernyataan,

ELGA AGUSTIN SANDYA GARINI NIM. 1704110129

23AJX355865582

## MOTTO

...وً لَمَ ٱكُن ۚ أَ بِدُعَا ٓ بِدُعَا ٓ اِبِّ شَقِيً

"...dan aku belum pernah kecewa dalam berdoa kepada-Mu, ya Tuhanku."



## PEDOMAN TRANSLITERASI

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No.158/1987 dan 0543/b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

## A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
f	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Bā'	В	Be
ت	Tā'	Т	Те
ث	Śā'	Ś	es titik di atas
ج	Jim	1	Je
ح	Hā'	NGK <sup>H</sup> ARAY	ha titik di bawah
خ	Khā'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Źal	Ź	zet titik di atas
ر	Rā'	R	Er

ز	Zai	Z	Zet
س	Sīn	S	Es
ش	Syīn	Sy	es dan ye
ص	Şād	Ş	es titik di bawah
ض ا	Dād	D .	de titik di bawah
Ь	Tā'	Ţ	te titik di bawah
ظ ظ	Zā'	Z ·	zet titik di bawah
٤	'Ayn		koma terbalik (di atas)
غ	Gayn	G	Ge
ف	Fā'	F	Ef
ق	Qāf	Q	Qi
ځ	Kāf	K	Ka
J	Lām	L	El
٢	Mīm	M	Em

ن	Nūn	N	En
9	Waw	W	We
ھ	Hā'	Н	На
ş	Hamzah		Apostrof
ي	Υā	Y	Ye

## B. Konsonan Rangkap Karena Tasydīd Ditulis Rangkap

متعاقدين	Ditulis	m <mark>ut</mark> aʻāqqidīn
عدّة	Ditulis	ʻiddah

## C. Tā' Marbūtah Di Akhir Kata

1. Bila dimatikan, ditulis h.

هبة	Ditulis	Ä	Hibah
جزية	Ditulis		Jizyah

(Ketentuan ini tidak diperlukan terhadap kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia seperti shalat, zakat, dan sebagainya, kecuali dikehendaki lafal aslinya).

2. Bila dihidupkan karena berangkaian dengan kata lain, ditulis t.

نعمة الله	Ditulis	ni'matullāh
زكاة الفطر	Ditulis	zakātul-fitri

## D. Vokal Pendek

<u>6</u>	Fathah	Ditulis	A
-//	Kasrah	Ditulis	I
	Dammah	Ditulis	U

## E. Vokal Panjang

Fathah + alif	Ditulis	Ā
جاهلية	Ditulis	Jāhiliyyah
Fathah + ya' mati	Ditulis	Ā
يسعي	Ditulis	yas'ā
Kasrah + ya' mati	Ditulis	Ī
محيد	Ditulis	Majīd
Dammah + wawu mati	Ditulis	Ū

فروض	Ditulis	Furūd	

## F. Vokal Rangkap

Fathah + ya' mati	Ditulis	Ai
بینکم	Ditulis	Bainakum
Fathah + wawu mati	Ditulis	Au
قول	Ditulis	Qaul

## G. Vokal Pendek Yang Berurutan Dalam Satu Kata, Dipisahkan Dengan Apostrof

اانتم	Ditulis	a'antum
اعدت	Ditulis	u'iddat
لئن شكرتم	Ditulis	la'in syakartum

## H. Kata sandang Alif + Lām

1. Bila diikuti huruf Qamariyyah.

القران	Ditulis	al-Qur'ān
القياس	Ditulis	al-Qiyās

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf "l" (el) nya.

السماء	Ditulis	as-Samā'
الشمس	Ditulis	asy-Syams

## I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

1. Ditulis menurut penulisannya.

	ذوى الفروض	Ditulis	zawi al-furūd
A	اهل السنة	Ditulis	ahl as-Sunnah

## **DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDULi
PERSETUJUAN SKRIPSIii
NOTA DINASiii
LEMBAR PENGESAHANiv
ABSTRAKv
ABSTRACTvi
KATA PENGANTARvii
PERNYATAAN ORISINALITASx
MOTTOxi
PEDOMAN TRANSLITERASIxii
DAFTAR ISIxviii
DAFTAR TABELxxii
DAFTAR BAGANxxiv
DAFTAR GAMBAR xxv
DAFTAR SINGKATANxxvi
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang1
B. Batasan Masalah5
C. Rumusan Masalah
D. Tujuan Penelitian6
E. Manfaat Penelitian6
BAB II KAJIAN TEORI8
A. Penelitian Terdahulu
B. Kajian Teori

	1.	Teori Produk Jasa Keuangan	13
	2.	Teori Keputusan Masyarakat	14
B.	Keı	rangka Konseptual	15
	1.	Pengertian Bank Syariah	15
	2.	Ruang Lingkup Bank Syariah	18
	3.	Pengertian Konsumen/Masyarakat	20
	4.	Keputusan Konsumen/Masyarakat	21
		Produk Jasa Keuangan	
C.	Kei	rangka Berpikir	31
D.	Hip	ootesis Penelitian	33
DADI	TT N	METODE PENELI <mark>T</mark> IAN	25
		The state of the s	
A.		ndekatan dan Jenis P <mark>enelitian</mark>	
В.		ıktu da <mark>n</mark> Tempat Penelitian	
C.	Me	tode Kuantitatif	37
d	1.	Definisi Operasional Variabel	187
	2.	T The state of the	
		1) Populasi Penelitian	
		2) Sampel <mark>Pen</mark> eli <mark>tian</mark>	
	3.	Teknik Pengumpulan Data	
	4.	Uji Instrumen Penelitian	
	3	1) Validitas Penelitian	44
		2) Reliabilitas Penelitian	49
	5.	Teknik Pengolahan Data	53
	6.	Uji Prasyarat Analisis	54
		1) Uji Normalitas	54
		2) Uji Linearitas	55
		3) Uji Regresi Linear Sederhana	55
	7.	Analisis Data Kuantitatif	56

D.	Me	tode Kualitatif	57
	1.	Teknik Pengummpulan Data	57
	2.	Pengabsahan Data	59
	3.	Analisis Data Kualitatif	62
E.	An	alisis Data Hasil Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif	64
	(De	esain Sequential Explanatory/Urutan Pembuktian)	
F.	Sis	tematika Penulisan	65
DADI	<b>X</b> 7 <b>T</b> 1	IASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	"
BAB I	VH	ASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	00
A.	Ga	mbaran Umum Lokasi Penelitian	66
	1.	Profil Kota Palangka Raya	66
		Lembaga-lembaga Bank yang ada di Kota Palangka Raya	
	3.	Profil Singkat Bank Syariah Indonesia Kota Palangka Raya	75
		a. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 1	
٧,	Ì.	Kota Palangka Raya	76
d,		b. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 1 Kota	
		Palangka Raya	78
B.	Per	nyajian Data P <mark>ene</mark> li <mark>tian</mark>	79
	1.	Penyajian Data Kuantitatif	80
	2.	Penyajian Data Kualitatif	102
C.	Per	nbahasan1	114
	1.	Produk Jasa Keuangan pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 1	
		Kota Palangka Raya	114
	2.	Jumlah Nasabah yang menggunakan Produk Jasa Keuangan di Bank	
		Syariah Indonesia Kantor Cabang 1 Kota Palangka Raya	122
	3.	Pembahasan tentang Pengaruh Produk Jasa Keuangan terhadap	
		Keputusan Masyarakat memilih Bank Syariah Indonesia Kota Palangk	ca
		Raya	123

BAB V	PENUTUP129	9
А	Kesimpulan	9
	Saran 130	
DAFT	AR PUSTAKA132	2
A.	Buku	2
B.	Jurnal/Skripsi	4
C.	Internet	4
D.	Kamus	5
LAMI	PIRAN	6
	PALANGKARAYA U	

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3.1 Kisi-kisi Pertanyaan yang digunakan dalam Angket	42
Tabel 3.2 Skala Penilaian Likert Pernyataan Skor Positif	43
Tabel 3.3 Keputusan Validitas Variabel Produk Jasa Keuangan	46
Tabel 3.4 Keputsuan Masyarakat memilih Bank Syariah Indonesia Kota Palangk	(a
Raya	48
Tabel 3.5 Tingkat Keandalan <i>Cronbach Alpha</i>	51
Tabel 3.6 Reliability Variable X	52
Tabel 3.7 Reliabi <mark>lity Variable Y</mark>	52
Tabel 3.8 Reliability Statistic	53
Tabel 4.1 Batas Wilayah Kota Palangka Raya	67
Tabel 4.2 Karakteristik R <mark>es</mark> po <mark>nden berdas</mark> ar <mark>kan jenis kel</mark> am <mark>in</mark>	79
Tabel 4.3 Produk Jasa Keuangan	81
Tabel 4.4 Keputusan Masyarakat memilih Bank Syariah Indonesia	
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Pendapat responden tentang produk jasa	
keuangan	88
Tabel 4.6 Data Interval Produk Jasa Keuangan	89
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Keputusan Masyarakat memilih BSI Kota Palang	;ka
Raya	90

Tabel 4.8 Data Interval Keputusan Masyarakat memilih BSI Kota Palangka	
Raya9	1
Tabel 4.9 Uji Normalitas9	2
Tabel 4.10 Linearitas X dan Y9	6
Tabel 4.11 Hasil Uji F9	7
Tabel 4.12 Model Summary9	8
Tabel 4.13 Variable Entered9	9
Tabel 4.14 Model Summary	0
Tabel 4.15 Regression Residual	1
Tabel 4.16 Koefisien	1
Tabel 4.17 Jumlah Nasabah berdasarkan Produk yang dipakai Periode Bulan Juni-Ju	uli
Tahun 202112	5

## **DAFTAR BAGAN**

Bagan 2.1 Kerangka Pikir	32
Bagan 4.1 Struktur Organisasi BSI KC 1 Kota Palangka Raya	77



## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4.1 Grafik Histogram	93
Gambar 4.2 Normal P-P Plot	94
Gambar 4.3 Grafik Scatterplot	94
PALANGKARAYA U	

## **DAFTAR SINGKATAN**

1. BSI : Bank Syariah Indonesia

2. NOA : Number Officer Account



#### **BABI**

#### **PENDAHULUAN**

## A. Latar Belakang

Pada saat ini, perkembangan perbankan syariah sebagai bagian dari aplikasi sistem ekonomi syariah di Indonesia telah memasuki babak baru. Pertumbuhan industri perbankan syariah telah bertransformasi, dari sekedar memperkenalkan suatu alternatif praktik perbankan syariah, menjadi bagaimana bank syariah menempatkan posisinya sebagai pemain utama dalam percaturan ekonomi di tanah air. Bank syariah memiliki potensi besar untuk menjadi pilihan utama dan pertama bagi nasabah dalam pilihan transaksi mereka. Hal itu ditunjukkan dengan akselerasi pertumbuhan dan perkembangan perbankan syariah di Indonesia.<sup>1</sup>

Perbankan sebagai salah satu pelaku bisnis, selama dua dasawarsa terakhir tidak henti-hentinya berkompetisi untuk membuat nasabahnya tetap setia pada produknya dan tidak berpaling ke produk lain. Salah satu kiat yang diyakini dalam pemasaran sekarang untuk membuat nasabah setia adalah menciptakan sistem layanan yang selalu mengarah kepada *customer satisfaction*. Masyarakat memilih bank syariah dikarenakan sistem keuangannya tidak menggunakan bunga dalam transaksinya, hal tersebut diberikan oleh bank syariah agar masyarakat terutama masyarakat muslim

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup>Ikatan Bankir Indonesia, *Strategi Bisnis Bank Syariah*, (Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama, 2015), hal. 110

tetap mengikuti aturan islam dalam setiap transaksi keuangan yang dilakukan. Adapun sistem pemasaran yang ada pada bank syariah ialah sistem pemasaran syariah. Sistem pemasaran syariah merupakan serangkaian aktivitas produksi barang/jasa kepada konsumen yang sesuai dengan prinsip syariah.<sup>2</sup>

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu PT. Bank Syariah Indonesia Tbk, (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah salah satunya pada produk jasa keuangan yaitu produk pendanaan dan produk pembiayaan sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapaasitas permodalan yang lebih baik. Adapun yang dimaksud dengan layanan yang lebih lengkap dikarenakan sebelum bergabung dan berubah menjadi Bank Syariah Indonesia, ketiga bank tersebut masih memberikan layanan yang terbilang kurang sehingga menyebabkan masyarakat kurang memahami bagaimana sistem keuangan pada bank syariah. Kedua, yang dimaksud dengan jangkauan yang lebih luas dikarenakan sebelumnya bank syariah hanya bisa menjangkau beberapa titik di Indonesia, dengan adanya penggabungan bank syariah ini dapat menjangkau titik yang luas di Indonesia, dan yang ketiga yaitu memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik dikarenakan sebelumnya bank syariah memiliki kapasitas modal yang terbatas sehingga masyarakat yang ingin

<sup>2</sup> *Ibid.*, hal. 110-111

melakukan pembiayaan dibatasi dengan kapasitas permodalan yang sedikit. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggan umat, yang diharapkan menjadi energy baru pembangunan ekonomi nasional serta kontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas.<sup>3</sup>

Dilihat dari jaringan layanannya, BNI Syariah saat ini 68 Kantor Cabang, 300 Kantor Cabang Pembantu, 13 Kantor Kas, 8 Kantor Fungsional, 202 Mesin ATM BNI Syariah dan 1.500 Outlet. Sedangkan BRI Syariah memiliki 57 Kantor Cabang, 215 Kantor Cabang pembantu, 10 Kantor Kas, 12 Unit Mikro Syariah, 2.209 Kantor Layanan Syariah, 539 Mesin ATM. Selanjutnya, Mandiri Syariah memiliki 1 Kantor Pusat dan 1.736 jaringan kantor yang terdiri dari 129 Kantor Cabang, 398 Kantor Cabang Pembantu, 50 Kantor Kas, 1000 Layanan Syariah bank di Bank Mandiri dan jaringan kantor lainnya, 36 Kantor Layanan Gadai, 6 Kantor Mikro dan 3 Kantor Non Operasional di seluruh provinsi Indonesia, dengan akses lebih dari 200.000 jaringan ATM. Sehingga, bila ditotal, Bank Syariah Indonesia akan didukung oleh lebih dari 1.100 Kantor Cabang, sekitar 200.741 jaringan ATM yang tersebar di seluruh Nusantara.<sup>4</sup>

<sup>3</sup>http://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami (Diakses pada tanggal 29 Maret 2021, pukul 11:14 WIB)

<sup>&</sup>lt;sup>4</sup>https://finance.detik.com/moneter/d-5357755/jadi-yang-terbesar-di-ri-ini-profil-bank-syariah-indonesia (Diakses pada tanggal 30 Maret 2021, pukul 11:48 WIB)

Penelitian ini terfokus pada produk keuangan di Bank Syariah Indonesia KC 1 Palangka Raya yaitu Tabungan, Giro, dan Deposito. Produk tabungan dan giro menggunakan dua akad yaitu akad *wadi'ah* dan akad mudharabah, sedangkan produk deposito hanya menggunakan satu akad yaitu akad mudharabah. Akad *mudharabah* adalah transaksi penanaman dana dari pemilik dana (*shahibul maal*) kepada pengelola dana (*mudharib*) untuk melakukan kegiatan usaha tertentu yang sesuai syariah, dengan pembagian hasil usaha antara kedua belah pihak berdasarkan nisbah yang telah disepakati sebelumya. Sedangkan akad *wadi'ah* adalah titipan murni dari satu pihak ke pihak lain, baik individu maupun badan hukum yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja si penitip menghendaki.

Keputusan masyarakat dalam memilih produk pada Bank Syariah Indonesia ini dikarenakan tidak adanya riba dan persen keuntungan yang diambil sudah jelas bahkan nasabah mengetahui jumlah keuntungan yang diambil dari transaksi berbagai produk pada Bank Syariah Indonesia tersebut.

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul, "Produk Jasa Keuangan Pengaruhnya terhadap Keputusan Masyarakat memilih Jasa Bank Syariah

<sup>6</sup>Muhammad Syafi'I Antonio, *BANK SYARIAH: Dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2007), hal. 85

-

<sup>&</sup>lt;sup>5</sup>Rachmadi Usman, *Produk dan Akad Perbankan Syariah di Indonesia*, (PT. Citra Aditya Bakti, 2009), hal. 144

Indonesia Kota Palangka Raya" (Studi Kasus pada Bank Syariah Indonesia KC 1 Palangka Raya).

#### B. Batasan Masalah

Karena adanya keterbatasan waktu, dana, tenaga, teori-teori, dan supaya penelitian ini dapat dilakukan secara lebih mendalam, maka peneliti memberi batasan yaitu akan dilakukan penelitian yang hanya fokus pada produk jasa keuangan bagian produk pendanaan dikarenakan produk itulah yang membedakan di perbankan syariah, serta bagaimana pengaruhnya terhadap keputusan masyarakat, dimana jumlah nasabah yang menggunakan produk dana yang dijadikan sebagai populasi dan sampel dalam penelitian ini harus memiliki data penggunaan produk selama periode penelitian yang telah ditentukan.

#### C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, diperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

- Apa saja produk jasa keuangan Bank Syariah Indonesia KC 1 Palangka Raya?
- 2. Seberapa banyak nasabah yang menggunakan produk jasa keuangan di Bank Syariah Indonesia KC 1 Palangka Raya?
- 3. Adakah pengaruh produk jasa keuangan terhadap keputusan masyarakat memilih Bank Syariah Indonesia KC 1 Palangka Raya?

## D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Untuk mengetahui apa saja produk jasa keuangan Bank Syariah Indonesia KC 1 Palangka Raya.
- 2. Untuk mengetahui seberapa banyak nasabah yang menggunakan produk jasa keuangan di Bank Syariah Indonesia KC 1 Palangka Raya.
- Untuk mengetahui adakah pengaruh produk jasa keuangan terhadap keputusan masyarakat memilih Bank Syariah Indonesia KC 1 Palangka Raya.

## E. Manfaat penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka manfaat penelitian ini adalah sebaga<mark>i berikut:</mark>

#### 1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini akan memberikan pengetahuan mengenai ilmu khususnya perbankan syariah dalam memahami keputusan ataupun pembelian masyarakat dalam menggunakan produk dan jasa keuangan syariah serta dapat diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti untuk melakukan penelitian selanjutnya.

## 2) Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi serta masukan positif terhadap bank dengan memberikan suatu fasilitas dan pelayanan yang lebih efisien untuk kenyamanan nasabah serta menjadikan sebagai instrumen bagi pihak instansi untuk memahami halhal yang dibutuhkan maupun hal-hal yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian nasabah dalammenggunakan produk maupun jasa keuangan berbasis syariah. Selain itu juga untuk menambah pengetahuan peneliti mengenai permasalahan tersebut serta untuk penelitian ini berlanjut sebagai syarat untuk meraih gelar S1 Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya.



#### **BAB II**

#### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Dasar atau acuan yang berupa teori-teori atau temuan-temuan melalui beberapa hasil dari penelitian terdahulu merupakan hal yang sangat diperlukan dan dapat dijadikan sebagai data pendukung. Penelitian terdahulu relevan dengan permasalahan yang sedang dibahas oleh penulis perlu dijadikan acuan adalah hal terkait dengan masalah produk jasa keuangan pengaruhnya terhadap keputusan nasabah.

Muhammad Dwi Ari Susanto (2012) dengan judul "Pengaruh Produk Tabungan dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Menabung pada KJKS BMT Binna Ummat Sejahtera Kec. Lasem" dapat disimpulkan bahwa produk tabungan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan menabung pada KJKS BMT BUS Kec. Lasem. Penelitian ini menyatakan bahwa dalam meningkatkan perilaku konsumen dalam mengambil keputusan menabung harus memiliki produk tabungan dan kualitas pelayanan yang baik. Penelitian ini berkaitan karena membahas salah satu produk yaitu pengaruh produk tabungan terhadap keputusan nasabah menabung. Sedangkan dalam penelitian disini, membahas pengaruh produk jasa keuangan terhadap keputusan nasabah memilih di Bank Syariah Indonesia. Pada penelitian ini tidak hanya terfokus kepada salah satu produk melainkan semua produk yang

ada di Bank Syariah Indonesia. <sup>7</sup> Manfaat penelitian ini adalah sebagai bahan acuan untuk perbandingan atau uji coba dalam menentukan pengaruh suatu produk terhadap keputusan nasabah memilih dan menggunakan produk di bank syariah.

Anisya Rahmawati (2019) dengan judul "Pengaruh Produk dan Promosi terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank Syariah dengan Religiusitas sebagai Variabel Moderating" dapat disimpulkan bahwa produk, religiusitas memoderasi produk dan religiusitas memoderasi promosi berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah menabung di bank syariah, sedangkan promosi dan religiusitas tidak berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah menabung di bank syariah. Penelitian ini berkaitan karena sama-sama membahas pengaruh produk terhadap keputusan nasabah. Sedangkan pada penelitian disini hanya membahas pengaruh produk terhadap keputusan nasabah memilih Bank Syariah Indonesia. Penelitian tidak membahas pengaruh promosi maupun secara religiusitas sebagai variabel moderating. <sup>8</sup> Manfaat penelitian ini sebagai bahan perbandingan atau uji coba dalam menentukan berpengaruh atau tidaknya suatu produk pada bank syariah terhadap keputusan nasabah di bank syariah.

<sup>7</sup>Muhammad Dwi Ari Susanto, *Pengaruh Produk Tabungan dan Kualitas Pelayanan* 

terhadap Keputusan Menabung pada KJKS BMT Binna Ummat Sejahtera Kec. Lasem, Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis Vol. 1 (2), 2012.

<sup>&</sup>lt;sup>8</sup>Anisya Rahmawati, *Pengaruh Produk dan Promosi terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank Syariah dengan Religiusitas sebagai Variabel Moderatin*, Skripsi IAIN Salatiga, 2019.

Lemiyana (2018) dengan judul "Pengaruh Produk terhadap Keputusan Nasabah Perbankan Syariah (Studi Kasus perbankan Syariah di Kota Palembang)" dapat disimpulkan bahwa pada tingkat kepercayaan 95% dapat dinyatakan produk tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian nasabah perbankan syariah. Hal ini menunjukkan tingginya persentase kepercayaan nasabah pada produk perbankan tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah di bank syariah tersebut. Penelitian disini samasama membahas pengaruh produk jasa keuangan terhadap keputusan nasabah memilih perbankan syariah. Manfaat penelitian ini sebagai bahan perbandingan atau uji coba untuk menentukan benar atau tidaknya suatu produk berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih jasa perbankan syariah.

Muhammad Rijal Firmansyah (2016) dengan judul "Pengaruh Kualitas Produk Tabungan *Wadi'ah* terhadap Keputusan Nasabah Menabung di BPRS Jabal Nur Surabaya", dapat disimpulkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh positif yang signifikan dari kualitas produk tabungan *wadi'ah* terhadap keputusan nasabah menabung di BPRS Jabal Nur Surabaya. Hal tersebut didukung dengan persyaratan dari beberapa wawancara terhadap

<sup>&</sup>lt;sup>9</sup>Lemiyana, *Pengaruh Produk terhadap Keputusan Nasabah Perbankan Syariah (Studi Kasus perbankan Syariah di Kota Palembang*, Jurnal Keuangan Islam Vol. 4 (1), 2018.

responden bahwa kualitas produk dapat mempengaruhi keputusan nasabah. 10 Penelitian ini berkaitan karena sama-sama meneliti tentang keputusan nasabah menabung di suatu lembaga keuangan. Namun, pada penelitian ini tidak hanya meneliti produk tabungan dengan satu akad saja tetapi juga meneliti produk tabungan dengan akad *mudharabah* beserta produk giro dan deposito. Manfaat dari penelitian ini sebagai bahan perbandingan atau uji coba untuk melihat berpengaruh atau tidaknya suatu produk terhadap keputusan nasabah sehingga nasabah menaruh kepercayaan dan memilih jasa perbankan syariah.



 $^{10}$ Muhammad Rijal Firmansyah, *Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Wadi'ah terhadap Keputusan Nasabah Menabung di BPRS Jabal Nur Surabaya*, Skripsi, UIN Sunan Ampel, 2016.

**Tabel 2.1**Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

No.	Nama dan Judul	Tahun	Persamaan	Perbedaan
1.	Muhammad Dwi Ari Susanto dengan judul "Pengaruh Produk Tabungan dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Menabung pada KJKS BMT Binna	2012	Mengenai pengaruh produk tabungan terhadap keputusan nasabah.	Pada penelitian ini tidak hanya terfokus kepada salah satu produk melainkan semua produk yang ada di Bank Syariah
-	Ummat Sejahtera Kec. Lasem".			Indonesia.
2.	Muhammad Rijal Firmansyah dengan judul "Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Wadi'ah terhadap Keputusan Nasabah Menabung di BPRS Jabal Nur Surabaya".	2016	Mengenai pengaruh produk tabungan terhadap keputusan nasabah.	Pada penelitian ini tidak hanya meneliti produk tabungan dengan satu akad saja tetapi juga meneliti produk tabungan dengan akad mudharabah beserta produk giro dan deposito.
3.	Lemiyana dengan judul "Pengaruh Produk terhadap Keputusan Nasabah Perbankan Syariah (Studi Kasus perbankan Syariah di Kota Palembang)".	2018	Penelitian disini sama-sama membahas pengaruh produk jasa keuangan terhadap keputusan nasabah memilih perbankan syariah.	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti menggunakan mix method.

4.	Anisya Rahmawati		Mengenai	Penelitian tidak
	dengan judul "Pengaruh		pengaruh produk	membahas
	Produk dan Promosi		terhadap	pengaruh promosi
	terhadap Keputusan	2019	keputusan	maupun secara
	Nasabah Menabung di	2017	nasabah.	religiusitas
	Bank Syariah dengan			sebagai variabel
	Religiusitas sebagai			moderating.
	Variabel Moderating".	. and		
		,400		

Sumber: Dibuat oleh peneliti 2021.

### B. Kajian Teoritis

## 1. Teori Produk Jasa Keuangan

Produk atau jasa adalah sesuatu yang ditawarkan kepada konsumen untuk digunakan menyesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan para konsumen. Dalam hal perbankan, produk jasa keuangan adalah sesuatu yang ditawarkan atau dipasarkan oleh bank kepada nasabah seperti produk simpanan (tabungan, giro dan deposito), pinjaman (kredit) atau pembiayaan, atau bahkan produk dan jasa-jasa lainnya.

Dalam sistem syariah dikenal produk-produk berupa giro (demand deposit), tabungan (saving deposit), deposito (time deposit) sebagai sarana untuk menghimpun dana dari masyarakat. perbedaannya adalah bahwa dalam sistem perbankan syariah tidak dikenal adanya bunga sebagai kontrasepsi terhadap nasabah deposan, melainkan melalui

mekanisme bagi hasil dan bonus yang bergantung pada jenis produk apa yang dipilih oleh nasabah.<sup>11</sup>

Dalam penelitian Lemiyana (2018) produk juga diukur berdasarkan jumlah nasabah yang menggunakan produk simpanan (Tabungan, Giro dan Deposito) yang ada pada perbankan syariah. Dalam konsep produk dikemukakan bahwa produk adalah sesuatu yang ditawarkan untuk dapat memuaskan suatu keinginan atau suatu kebutuhan.<sup>12</sup>

Karena keterbatasan data yang didapat oleh peneliti, maka produk jasa keuangan dalam penelitian ini diukur hanya dengan jumlah penggunaan produk simpanan atau produk pendanaan yaitu tabungan, giro dan deposito selama periode bulan Juli – Juni 2021. Hal tersebut juga didukung oleh data produk yang diberikan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 1 Kota Palangka Raya berupa jumlah penggunaan produk/NOA (*Number Officer Account*).

### 2. Teori Keputusan Konsumen/Masyarakat

Pengambilan keputusan untuk membeli suatu produk atau jjasa, konsumen dapat melakukan evaluasi untuk melakukan pemilihan produk atau jasa. Evaluasi dan pemilihan yang digunakan akan

<sup>12</sup> Lemiyana, Pengaruh Produk terhadap Keputusan Nasabah Perbankan Syariah ..., 2018

.

<sup>&</sup>lt;sup>11</sup>Abdul Ghofur Anshori, *Perbankan Syariah di Indonesia*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2018), hal. 79

menghasilkan suatu keputusan. Setiap proses pengambilan keputusan selalu menghasilkansatu pilihan final. Keluarannya bisa berupa suatu tindakan (aksi) atau suatu opini terhadap pilihan.<sup>13</sup>

Menurut Kotler dan Keller, proses keputusan pembelian oleh konsumen melalui lima tahap, yaitu pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi aternatif, keputusan pembelian dan perilaku pasca pembelian. Assael juga mengemukakan pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian suatu produk atau jasa diawali oleh adanya kesadaran atas pemenuhan kebutuhan dan keinginan yang disebut sebagai *need arousal* atau disebut juga *problem recognition*. <sup>14</sup>

Jadi, indikator keputusan konsumen atau masyarakat dalam penelitian ini adalah pengenalan masalah, pencarian informasi dan keputusan pembelian terhadap pemenuhan kebutuhan dan keinginan para masyarakat.

### C. Kerangka Konseptual

## 1. Pengertian Bank Syariah

Kata *syariah* berasal dari bahasa Arab, dari akar kata *syara'a*, yang berarti jalan, cara, dan aturan. Syariah digunakan dalamarti luas dan sempit. Dalam arti luas, syariah dimaksudkan sebagai seluruh ajaran dan norma-norma yang dibawa oleh Nabi Muhammad saw, yang mengatur

<sup>14</sup>Muhammad Santoso, *Loyalitas Nasabah pada Bank Perkreditan Rakyat Wilayah Cirebon*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2019), hal. 33

<sup>&</sup>lt;sup>13</sup>M. Anang Firmansyah, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hal. 25

kehidupan manusia baik dalam aspek kepercayaannya maupun dalam aspek tingkah laku praktisnya. Singkatnya, syariah adalah ajaran-ajaran agama islam itu sendiri, yang dibedakan menjadi dua aspek, yaitu ajaran tentang kepercayaan (akidah) dan ajaran tentang tingkah laku (amaliah). Dalam arti sempit, syariah merujuk kepada aspek yang berupa kumpulan ajaran atau norma yang mengatur tingkah laku konkret manusia. Syariah dalam arti sempit inilah yang laim diidentikkan dan diterjemahkan sebagai hukum islam.<sup>15</sup>

Jadi bank syariah adalah bank yang melakukan kegiatan usaha perbankan berdasarkan prinsip syariah. Sebagaimana telah ditegaskan dalam penjelasan umum UU Perbankan Syariah bahwa kegiatan usaha yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah meliputi kegiatan usaha yang tidak mengandung unsur *riba, maisir, gharar, haram,* dan *zalim.* Pengertian dari prinsip-prinsip tersebut sebagaimana penjelasan Pasal 2 undang-undang tersebut, yaitu:

a) *Riba*, yaitu penambahan pendapatan secara tidak sah (batil) antara lain dalam transaksi pertukaran barang sejenis yang tidak sama kualitas, kuantitas, dan waktu penyerahan (*fadhl*), atau dalam transaksi pinjam-meminjam yang mempersyaratkan nasabah

 $^{15}\mathrm{Dr.}$ A. Wangsawidjaja Z, *Pembiayaan Bank Syariah*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2012), hal. 16

\_

penerima fasilitas mengembalikan dana yang diterima melebihi peneima fasilitas mengembalikan dana yang diterima melebihi pokok pinjaman karena berjalannya waktu. Adapun ayat yang menyatakan bahwa mengharamkan riba ialah sebagai berikut:

Artinya: "Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan. Peliharalah dirimu dari api neraka, yang disediakan untuk orang-orang yang kafir." (QS. Al-Imran [3]:130).

- b) *Maisir*, yaitu transaksi yang digantungkan kepada suatu keadaan yang tidak pasti dan bersifat untung-untungan;
- c) Gharar, yaitu transaksi yang objeknya tidak jelas, tidak dimiliki, tidak diketahui keberadaannya, atau dapat diserahkan pada saat transaksi dilakukan kecuali diatur lain dalam syariah;
- d) *Haram*, yaitu transaksi yang objeknya dilarang dalam syariah; atau
- e) Zalim, yaitu transaksi yang menimbulkan ketidakadilan bagi pihak lainnya. 16

Berdasarkan teori diatas, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa bank syariah melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah sesuai dengan ajaran-ajaran dan norma-norma islam yang sering disebut dengan hukum islam serta tidak melakukan transaksi yang

<sup>&</sup>lt;sup>16</sup>*Ibid.*, hal. 16

bertentangan dengan prinsip syariah seperti kegiatan usaha yang mengandung unsur *riba, maisir, gharar, haram* dan *zalim*.

### 2. Ruang Lingkup Bank Syariah

Fungsi Bank Syariah:

- a) Manajer Investasi. Bank dapat mengelola investasi atas adana nasabah dengan menggunakan akad mudharabah dan wadi'ah. Fungsi ini berlaku terkait dana simpanan nasabah yang terhimpun di Bank Syariah.
- b) Agen Investasi. Bank dapat mengelola investasi atas dana nasabah denngan menggunakan akad wakalah.
- c) Investor. Bank dapat menginvestasikan dana yang dimilikinya dan dana nasabah yang dipercayakan kepadanya dengan menggunakan isntrumen investasi yang sesuai dengan prinsip syariah. Keuntungan yang diperoleh dibagihasilkan sesuai nisbah yang telah disepakati antara bank dan nasabah.
- d) Penyedia Jasa Keuangan. Bank dapat melakukan kegiatan jasa-jasa layanan perbankan syariah dengan mengacu kepada Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.
- e) Pengemban Fungsi Sosial. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Bank dapat menjalankan fungsi sosial dalambentuk lembaga baitul maal yaitu menerima dana

yang berasal dari zkat, infak,, sedekah, hibah, atau dana sosial lainnya dengan menyalurkannya kepada organisasi pengelola zkat dan bank dapat menghimpun dana sosial yang berasal dari wakaf uang dan menyalurkannya kepada penglola wakaf (*nazhir*) sesuai dengan kehendak pemberi wakaf (*wakif*).<sup>17</sup>

Berdasarkan teori diatas, dapat disimpulkan terdapat lima fungsi bank syariah yaitu:

- a) Bank sebagai manager investasi untuk mengelola investasi dan dana simpanan nasabah yang terhimpun di bank syariah.
- b) Bank sebagai agen investasi atas dana nasabah yang menggunakan akad wakalah. Akad wakalah yaitu seseorang yang menyerahkan urusannya kepada orang lain dalam pengelolaannya.
- c) Bank sebagai investor atas dana nasabah yang dipercayakan kepadanya sesuai dengan prinsip syariah dan keuntungan yang diperoleh dibagihasilkan sesuai kesepakatan antara bank dan nasabah.
- d) Bank sebagai penyedia jasa keuangan terhadap kegiatan layanan perbankan syariah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

-

<sup>&</sup>lt;sup>17</sup>Lely Shofa Imama dan Dr. Zainal Abidin, *Penelitian Perbankan Syariah: Teori dan Praktik*, (Lekoh Barat: Duta Media Publishing, 2020), hal. 16-17

e) Bank sebagai pengemban fungsi sosial yang menerima dana yang berasal dari zakat, infaq, sedekah, hibah atau dana sosial lainnya dan menyalurkannya kepada organisasi pengelola zakat wakaf sesuai dengan kehendak pemberi.

## 3. Pengertian Konsumen/Masyarakat

Konsumen merupakan salah satu pihak dalam hubungan dan transaksi ekonomi sebagai pemakai barang/jasa. Menurut Undangundang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat 2 yang berbunyi, "Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan". 18 Perilaku konsumen merupakan suatu proses merupakan suatu proses yang berkaitan erat dengan adanya suatu rposes pembelian, pada saat itu konsumen melakukan aktivitas seperti melakukan pencarian, penelitian, dan pengevaluasian produk dan jasa (product and services). Perilaku konsumen merupakan sesuatu yang mendasari konsumen untuk membuat keputusan dalam pembelian. Ketika memutuskan akan membeli suatu barang atau produk dan jasa, tentu sebagai konsumen selalu memikirkan terlebih dahulu barang yang akan dibeli. Aktivitas memikirkan, mempertimbangkan dan

<sup>&</sup>lt;sup>18</sup>Happy Susanto, *Hak-hak Konsumen jika Dirugikan*, (Jakarta: Transmedia Pustaka, 2008), hal. 22

mempertanyakan barang sebelum membeli termasuk perilaku konsumen. 19

## 4. Keputusan Konsumen/Masyarakat

Berkaitan dengan karakteristik jasa, bahwa perilaku konsumen dapat diartikan sebagai kegiatan-kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barangbarang dan jasa-jasa, termasuk didalamnya proses pengambilan keputusan pada persiapan dan penentuan kegiatan-kegiatan. Ada dua elemen penting dari perilaku konsumen yaitu proses pengambilan keputusan dan kegiatan fisik yang melibatkan individu dalam menilai, mendapatkan, dan mempergunakan barang dan jasa. <sup>20</sup>

Semua konsumen mengambil keputusan setiap hari dalam hidup hanya saja keputusan yang diambil kadang-kadang tanpa mereka sadari sendiri. penngambilan keputusan untuk melakukan pembelian suatu produk atau jasa diawali oleh adanya kesadaran atas pemenuhan kebutuhan dan keinginan yang oleh Assael dalam (Prasetijo, 2005) disebut sebagai *need arousal* atau disebut juga *problem recognition*. Selanjutnya jika sudah disadari adanya

Muhammad Santoso, *Loyalitas Nasabah pada Bank Perkreditan Rakyat Wilayah Cirebon*,....hal. 31

\_

<sup>&</sup>lt;sup>19</sup>M. Anang Firmansyah, *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hal. 2

kebutuhan dan keinginan, maka konsumen akan mencari informasi keberadaan produk. Proses pencarian informasi dilakukan dengan mengumpulkan informasi tentang produk yang diinginkan. Dari berbagai informasi dilakukan seleksi apa yang dipilih. Dengan dibelinya produk maka proses evaluasi belum berakhir, karena konsumen akan melakukan evaluasi pasca pembelian yang dilakukannya. Mencermati dari uraian beberapa penulis diatas (Kotler, 2009) diketahui bahwa telah banyak dilakukan kajian-kajian tentang perilaku konsumen yang berkaitan dalammemuat keputusan pembelian.

Dharmmesta dan Handoko (2000:26) bahwa perilaku pembeli sebagai proses pengambilan keputusan dan aktivitas fisik seseorang ketika terlibat dalam menilai, memperoleh, menggunakan atau meninggalkan suatu produk.<sup>21</sup>

Berdasarkan teori diatas, peneliti menyimpulkan bahwa setiap nasabah atau konsumen harus memiliki keinginan dalam pemenuhan kebutuhan sehingga konsumen akan mencari informasi tentang produk yang diinginkan dan memutuskan untuk menggunakan produk tersebut.

<sup>&</sup>lt;sup>21</sup> *Ibid.*, hal. 33

## 5. Produk Jasa Keuangan

Pengertian produk atau jasa adalah sesuatu yang ditawarkan kepada konsumen nasabah untuk mendapatkan perhatian, untuk dimiliki, digunakan, atau dikonsumsi dalamrangka memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. Dalam hal produk atau jasa perbankan, baik produk simpanan (giro, tabungan, dan deposito), pinjaman (kredit), atau jasa-jasa bank lainnya. Penyediaan keinginan dan kebutuhan produk bank ini harus dilakukan melalui perencanaan yang matang baik untuk perencanaan jangka pendek maupun jangka panjang.

Selanjutnya, rencana yang telah disusun dilakasanakan secara oleh bbankir yang professional. Kemudian rencana yang telah disusun dan dijalankan perlu dilakukan pengawasan dan pengendalian secara terus-enerus agar tidak menyimpang dari yang sudah direncanakan. Pada akhirnya kegiatan pemasaran bank diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah serta juga akan memberikan kepuasan kepada para nasabahnya<sup>22</sup>

Dalam konsiderans UU Perbankan Syariah antara lain dinyatakan bahwa kebutuhan masyarakat Indonesia akan jasa-jasa perbankan syariah makin meningkat, dan perbankan syariah memiliki

-

<sup>&</sup>lt;sup>22</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2004), hal. 54

kekhususan jika dibandingkan dengan bank konvensional. Di lain pihak, regulasi yang ada, yaitu UU Perbankan, belum spesifik mengatur tentang perbankan syariah sehingga perlu diatur dalam undang-undang tersendiri.

Terdapat beberapa alasan mengapa kebutuhan masyarakat Indonesia akan jasa-jasa perbankan syariah makin meningkat, antara lain:

- a. Untuk memenuhi kebutuhan jasa perbankan bagi masyarakat yang menganggap bunga bank konvensional adalah *riba* (usury/interest);
- b. Mengakomodasi penampungan aliran modal dari pemilik dana dalamnegeri dan dari lembaga-lembaga keuangan internasional yang mensyaratkan penerapan landasan syariah;
- c. Produk dan jasa perbankan syariah dapat lebih variatif, karena dapat merupakan kombinasi dari produk *commercial bank* (kegiatan usaha bank umum), *finance company* (*ijarah*), *investment bank* (*mudharabah* dan *musyarakah*);
- d. Melengkapi pelayanan jasa di bidang perbankan selain jasa perbankan konvensional.<sup>23</sup>

.

<sup>&</sup>lt;sup>23</sup>Dr. A. Wangsawidjaja, *Pembiayaan Bank Syariah*,..., hal. 17

#### a. Produk Dana

1) Giro Wadiah, adalah penempatan dana dalam bentuk giro tanpa mendapatkan imbalan, namun bank boleh memberi dalam bentuk bonus tanpa diperjanjikan dengan nasabah.<sup>24</sup> Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor 01/DSN-MUI/IV/2000 tanggal 1 April 2000 tentang Giro.

### 1) Jenis Giro

- (i) Giro yang tidak dibenarkan scara syariah adalah giro yang berdasarkan perhitungan bunga.
- (ii) giro yang dibenarkan secara syariah merupakan giro yang berdasarkan prinsip wadiah dan mudharabah.
- 2) Ketentuan Umum Giro Wadiah:
  - (i) Bersifat Titipan.
  - (ii) Titipan bisa diambil kapan saja (on call).
  - (iii) Tidak ada imbalan yang dipersyaratan, kecuali dalam bentuk pemberian ('athaya) yang bersifat sukarela dari pihak bank.
- 2) Giro Mudharabah, merupakan penempatan dana dalam bentuk giro dengan hak imbalan sesuai dengan porssi bagi hasil (nisbah) yang diperjanjikan dengan nasabah pada saat

<sup>24</sup>Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Syariah*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), hal. 84

pembukaan rekening.<sup>25</sup> Fatwa Dewan Syariah Nomor 01/DSN-MUI/IV/2000 tanggal 1 April 2000 tentang Giro.

- 1) Ketentuan Umum Giro Mudharabah:
  - (i) Dalam Transaksi ini nasabah bertindak sebagai *shahibul maal* (pemilik danaa) dan bank bertindak sebagai *mudharib* (pengelola dana).
  - (ii) Bank sebagai *mudharib* dapat melakukan berbagai macam usaha yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah dan mengembangkannya, termasuk ber*mudharabah* dengan pihak lain.
  - (iii) Modal harus dinyatakan jumlahnya dalambentuk tunai bukan piutang.
  - (iv) Pembagian keuntungan harus dinyatakan dalam bentuk nisbah dan dituangkan dalam akad pembukaan rekening.
  - (v) Bank sebagai *mudharib* menutup biaya operasional giro dengan menggunakan nisbah keuntungan yang menjadi haknya.
  - (vi) Bank tidak diperkenankan mengurangi nisbah keuntungan nasabah tanpa persetujuan yang bersangkutan.<sup>26</sup>

<sup>&</sup>lt;sup>25</sup>*Ibid.*, hal. 86

<sup>&</sup>lt;sup>26</sup>*Ibid.*, hal 87

## 3) Tabungan Syariah

1) Tabungan *Mudharabah*, yaitu penempatan dana dalam bentuk tabungan dengan sistem bagi hasil (*mudharabah*).

Bank selaku pengelola dana nasabah (*mudharib*) akan mengelola dana tersebut dan memberikan imbalan sesuai dengan kinerja dan porsi bagi hasil (*nisbah*) yang telah diperjanjikan.<sup>27</sup> Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor 02/DSN-MUI/IV/2000 tanggal 1 April 2000 tentang Tabungan.

## a) Jenis Tabungan

- (i) Tabungan yang tidak dibenarkan secara syariah adalah tabungan yang berdasarkan perhitungan bunga.
- (ii) Tabungan yang dibenarkan merupakan tabungan yang berdasarkan prinsip *mudharabah* dan *wadiah*.
- b) Ketentu<mark>an Umu</mark>m Tabungan *Mudharabah*:
  - (i) Dalam Transaksi ini nasabah bertindak sebagai *shahibul maal* atau pemilik dana, dan bank bertindak sebagai *mudharib* atau pengelola dana.
  - (ii) Bank sebagai *mudharib* dapat melakukan berbagai macam ussaha yang tidak bertentangan dengan prinsip

<sup>27</sup>*Ibid.*, hal. 94

syariah dan mengembangkannya, etrmasuk bermudharabah dengan pihak lain.

- (iii) Modal harus dinyatakan jumlahnya dalam bentuk tunai dan bukan piutang.
- (iv) Pembagian keuntungan harus dinyatakan dalam bentuk nisbah dan dituangkan dalam akad pembukaan rekening.
- (v) Bank sebagai *mudharib* menutup biaya operasional tabungan dengan menggunakan nisbah keuntungan yang menjadi haknya.
- (vi) Bank tidak diperkenankann mengurangi nisbah keuntungan nasbaha tanpa persetujuan yang bersangkutan.
- 2) Tabungan *Wadiah*, merupakan penempatan dana dalam bentuk tabungan dengan prinsip titipan (*wadiah*). Bank boleh memberikan imbalan bersifat bonus, karena tidak diperjanjikan dan bukan suatu kewajiban.<sup>28</sup> Fatwa Dewan Syariahh Nasional Nomor 02/DSN-MUI/IV/2000 tanggal 1 April 2000 tentang Tabungan.
  - a) Ketentuan Umum Tabungan Wadiah:
    - (i) Bersifat simpanan.

<sup>28</sup>*Ibid.*, hal. 96

- (ii) Simpanan bisa diambil kapan saja (*on call*) atau beradasarkan kesepakatan.
- (iii) Tidak ada imbalan yang dipersyaratkan, kecuali dalam bentuk pemberian ('athaya) yang bersifat sukarela dari pihak bank.<sup>29</sup>

# 4) Deposito Mudharabah

Deposito adalah simpanan pihak ketiga yang diamanahkan kepada bank yang penarikannya dilakukan pada waktu tertentu sesuai yang diperjanjikan. Deposito dicairkan setelah jangka waktu berakhir dan dapat diperpanjang secara otomatis (*automatic roll over*). Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor 03/DSN-MUI/IV/2000 tanggal 1 April 2000 tentang Deposito.

### 1) Jenis Deposito

- (i) Deposito yang tidak dibenarkan secara syariah adalah deposito yang berdasarkan perhitungan bunga.
- (ii) Deposito yang dibenarkan adalahh deposito yang berdasarkan prinsip *mudharabah*.<sup>31</sup>
- 2) Ketentuan Umum Deposito Mudharabah:

<sup>&</sup>lt;sup>29</sup>*Ibid.*, hal. 97

<sup>&</sup>lt;sup>30</sup>*Ibid.*, hal. 98

<sup>&</sup>lt;sup>31</sup>*Ibid.*, hal. 99

- (i) Dalam transaksi ini nasabah bertindak sebagai *shahibul maal* atau pemilik dana, dan bank bertindak sebagai *mudharib* atau pengelola dana.
- (ii) Dalam kapasitasnya sebagai *mudharib*, bank dapat melakukan berbagai macam usaha yang tidak bertentangan dengan prisnip syariah dan mengembangkannya, termasuk ber-*mudharabah* dengan pihak lain.
- (iii) Modal harus dinyatakan jumlahnya dalam bentuk tunai dan bukan piutang.
- (iv) Pembagian keuntungan harus dinyatakan dalam bentuk nisbah dan dituangkan dalam akad pembukaan rekening.
- (v) Bank sebagai *mudharib* menutup biaya operasional deposito dengan menggunakan nisbah keuntungan yang menjadi haknya.
- (vi) Bank tidak diperkenankan untuk mengurangi nisbah keuntungan nasabah tanpa persetujuan yang bersangkutan.<sup>32</sup>

Berdasarkan teori diatas, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa dalam menentukan keinginan dan kebutuhan pada produk jasa keuangan perbankan syariah baik produk simpanan (giro, tabungan, dan deposito), pinjaman (kredit), atau jasa-jasa bank lainnya harus

.

<sup>&</sup>lt;sup>32</sup>*Ibid.*, hal. 100

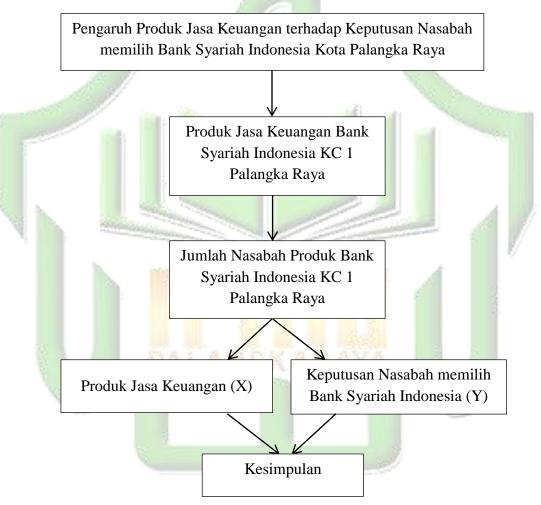
dilakukan perencanaan yang matang baik untuk perencanaan jangka pendek maupun jangka panjang sehingga rencana yang telah disusun akan dijalankan disertai pengawasan dan pengendalian agar tidak menyimpang dari yang sudah direncanakan.

Adapun produk dana pada bank syariah terbagi menjadi tiga yaitu tabungan, giro dan deposito. Berdasarkan akadnya tabungan dan giro sama-sama terbagi menjadi dua yaitu akad *mudharabah* dan akad *wadi'ah*. Akad *mudharabah* adalah penempatan dana dengan imbalan bagi hasil (*nisbah*) yang telah diperjanjikan dengan nasabah pada saat pembukaan rekening, sedangkan akad *wadi'ah* adalah penempatan dana tanpa imbalan, namun bank boleh memberi dalam bentuk bonus tanpa diperjanjikan dengan nasabah. Produk yang ketiga ialah deposito dengan akad *mudharabah* yaitu simpanan pihak ketiga yang diamanahkan kepada bank yang waktu penarikannya sesuai yang telah diperjanjikan. Bank dapat melakukan berbagai macam usaha dan mengembangkannya dengan prinsip syariah sehingga keuntungan yang diperoleh dibagihasilkan kepada nasabah sesuai dengan yang diperjanjikan.

## C. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir adalah merupakan konseptual mengenai bagaimana suatu teori berhubungan diantara berbagai faktor yang telah diidentifikasi penting terhadap masalah penelitian.<sup>33</sup> Berdasarkan perumusan masalah, maka hubungan antara produk jasa keuangan terhadap keputusan nasabahh digambarkan sebagai berikut:

Bagan 2.1 Kerangka Pikir



\_

<sup>&</sup>lt;sup>33</sup>Dr. Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah,* (Jakarta: Kencana, 2011), hal. 76

Variabel bebas (*Independen variabel*) merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah Produk Jasa Keuangan. Sedangkan variabel terikat (*Dependent variabel*) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat adanya variabel bebas. Variabel terikat (Y) pada penelitian ini adalah Keputusan Nasabah.

Sehingga dengan penelitian yang akan dilakukan ini akan menjelaskan apakah produk jasa keuangan (X) berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih jasa Bank Syariah Indonesia KC 1 Palangka Raya (Y). kemudian seberapa pengaruh produk jasa keuangan terhadap keputusan nasabah memilih jasa Bank Syariah Indonesia KC 1 Palangka Raya.

## D. Hipotesis Penelitian

Produk jasa keuangan didefinisikan sebagai sesuatu yang ditawarkan pihak bank kepada konsumen yang akan menjadi nasabahnya untuk digunakan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. Secara sederhana, masyarakat dapat menabung dan mendepositkan uangnya secara syariah melalui bank syariah, sehingga masyarakat sudah dikatakan menjalani syariat islam dengan menggunakan produk dari perbankan syariah dikarenakan produk atau jasa yang ada di perbankan syariah sudah terbebas dari riba. Selain itu, bank syariah mempermudahkan nasabahnya yang ingin

membuka rekening bisa melalui layanan online yang sudah disediakan sehingga masyarakat tidak harus datang ke kantor cabang bank syariah.

Berdasarkan teori tersebut, maka hipotesis yang peneliti rumuskan adalah:

Ho: Produk Jasa Keuangan (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan masyarakat memilih Bank Syariah Indonesia (Y).

Ha : Produk Jasa Keuangan (X) berpengaruh signifikan terhadap keputusan masyarakat memilih Bank Syariah Indonesia (Y).



#### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

#### 1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif (*mix method*). Pendekatan kuantitatif merupakan penelitian yang disajikan dengan angka-angka. Penelitian kuantitatif adalah kegiatan pengumpulan, pengolahan, analisis, dan penyajian data berdasarkan jumlah atau banyaknya yang dilakukan secara objektif untuk memecahkan suatu persoalan atau menguji suatu hipotesis untuk mengembangkan prinsip-prinsip umum. Sedangkan penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Se

#### 2. Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian yang menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif. Metode kuantitatif adalah penelitian dengan melihat pengaruh antar kedua variabel, sedangkan metode kualitatif adalah penelitian dengan pemahaman awal tentang suatu fenomena. Jenis

<sup>&</sup>lt;sup>34</sup>Azuar Juliandi, *dkk, Metodologi Penelitian Bisnis Konsep & Aplikasi*, (Medan: Umsu Press, 2014), hal. 112

<sup>&</sup>lt;sup>35</sup>Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2004), hal. 3

penelitian ini menggunakan jenis penelitian survey dan analisis Sequential Explanatory yang berarti melakukan pengujian digunakan metode kuantitatif dan kualitatif secara bersama-sama.<sup>36</sup>

#### B. Waktu dan Lokasi Penelitian

#### 1. Waktu Penelitian

Waktu yang akan dilakukan oleh peneliti ini dilaksanakan selama 2 (dua) bulan berlaku saat surat izin penelitian yang dikeluarkan oleh Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya.

Kesempatan yang diberikan untuk pelaksanaan penelitian ini digunakan penulis sebaik-baiknya untuk terjun langsung ketempat melihat bagaimana sistem pelayanan yang diberikan pihak yang bersangkutan.

### 2. Lokasi Penelitian

Berkaitan dengan lokasi yang ingin dijadikan sebagai tempat penelitian, maka dalam hal ini peneliti memutuskan untuk memilih tempat di Bank Syariah Indonesia KC 1 Palangka Raya, Jl. Jenderal Ahmad Yani No. 59, Kota Palangka Raya. Walaupun lokasi penelitian berada didekat pasar besar di Kota Palangka Raya, tetapi Bank Syariah

<sup>36</sup>Prof. Dr. Sugiyono, Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif,

Kombinasi dan R&D, (Bandung: Alfabeta, 2017), hal. 547

Indonesia KC 1 Palangka Raya mempermudah calon atau nasabah yang ingin membuka rekening, menabung ataupun mengambil uang.

Adapun alasan peneliti memilih tempat atau lokasi penelitian di Bank Syariah Indonesia KC 1 Palangka Raya karena masih tergolong baru dalam membuka bank yang berbasis syariah. Produk dan pelayanannya pun tidak kalah dengan bank-bank yang ada di Kota Palangka Raya. Sehinggan Bank Syariah Indonesia mampu bersaing dengan bank-bank yang ada di Kota Palangkaraya, baik itu produknya maupun layanan yang ada di Bank Syariah Indonesia KC 1 Palangka Raya.

### C. Metode Kuantitatif

### 1. Definisi Operasional Variabel

- a. Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan, ataau perbuatan seseorang. Penngaruh merupakan suatu daya atau kekuatan yang timbul dari sesuatu baik itu orang maupun benda serta segala sesuatu yang ada di alam sehingga mempengaruhi apa-apa yang ada disekitarnya.
- b. Produk jasa keuangan (X) adalah sesuatu yang ditawarkan pihak bank kepada konsumen yang akan menjadi nasabahnya untuk

<sup>37</sup>Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/pengaruh (Diakses pada Tanggal 01 September 2021 pukul 20.08 WIB).

.

digunakan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah.

- c. Keputusan (Y) adalah perihal yang berkaitan dengan putusan, segala putusan yang telah ditetapkan (sesudah dipertimbangkan, dipikirkan dan sebagainya). Keputusan merupakan sikap terakhir atas segala putusan yang telah ditetapkan dengan segala pertimbangan yang telah dipikirkan.
- d. Masyarakat adalah sejumlah manusia dalam arti seluas-luasnya dan terikat oleh suatu kebudayaan yang mereka anggap sama. Masyarakat merupakan sejumlah orang dalam suatu kelompok maupun perorangan yang terikat dalam suatu kebudayaan.<sup>39</sup>

### 2. Populasi dan Sampel Penelitian

### 1. Populasi

Menurut para ahli, Sugiyono (2007) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan menurut Suharsimi Arikunto (2002) Populasi adalah keseluruhan objek penelitian.

<sup>39</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/masyarakat (Diakses pada tanggal 01 September 2021 pukul 20.13 WIB)

<sup>&</sup>lt;sup>38</sup>Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/keputusan (Diakses pada Tanggal 01 September 2021 pukul 20.09 WIB).

Populasi adalah sekelompok elemen atau kasus, baik itu individual, objek, atau peristiwa, yang berhubungan dengan kriteria spesifik dan merupakan sesuatu yang menjadi target generalisasi yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.<sup>40</sup>

Dalam Penelitian ini menggunakan Populasi Terbatas, karena dalam tahap transaksi produk jasa keuangan bisa terhitung jumlah nasabah yang menggunakan produk keuangan pada Bank Syariah Indonesia KC 1 Palangka Raya adalah sebesar 21.300 orang.

## 2. Sampel

Penelitian ini menggunakan *Simple Random Sampling* (sampel acak sederhana). Teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut.<sup>41</sup> sampel ini menggunakan rumus slovin yaitu rumus untuk menghitung jumlah sampel minimal apabila perilaku dari sebuah populasi tidak diketahui secara pasti, sehingga diperlukan sebuah

<sup>40</sup>Asep Saepul Hamdi dan E. Bahruddin, *Metode Penelitian Kuantitaif Aplikasi dalam Pendidikan*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2014), hal. 38

<sup>41</sup>Subana dkk, Statistik Pendidikan, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2000), hal. 24

formula untuk mendapatkan sampel yang sedikit tetapi dapat mewakilkan keseluruhan populasi.<sup>42</sup>

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

$$= \frac{21.300}{21.300(0,1)^2 + 1}$$

$$= \frac{21.300}{21.300(0,01) + 1}$$

$$= \frac{21.300}{214}$$

$$= 99,53$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang dicari

N = Jumlah Populasi

d = Nilai presisi

Berdasarkan perhitungan di atas diperoleh jumlah sampel yang dicari sebesar 99,53 dari 21.300 populasi nasabah yang menggunakan produk keuangan di Bank Syariah Indonesia KC 1 Palangka Raya. Jadi, dari hasil tersebut, peneliti menetapkan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 99,53 yang kemudian dibulatkan menjadi 100 responden.

<sup>&</sup>lt;sup>42</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hal. 117

## 3. Teknik Pengumpulan Data

Dari penelitian ini teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu kuesioner (angket) dan dokumentasi.

# 1) Angket (Kuesioner)

Angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.<sup>43</sup>

Berikut ini kisi-kisi kuesioner penelitian yang akan diajukan dalam pengumpulan data:

<sup>&</sup>lt;sup>43</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta. 2012), hal. 199

Tabel 3.1

Berikut ini adalah kisi-kisi pertanyaan yang digunakan dalam angket:

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Sub Indikator	Butir Pertanyaan
	Tabungan	Wadi'ah	Imbalan bersifat sukarela.	1,6,11
		Mudharabah	Imbalan sesuai dengan kinerja dan porsi bagi hasil (nisbah) yang telah diperjanjikan.	2,7,12
	Giro	Wadi'ah	Imbalan bersifat sukarela.	3,8,13
Produk Jasa Keuangan		Mudharabah	Imbalan sesuai dengan porsi bagi hasil ( <i>nisbah</i> ) yang telah diperjanjikan.	4,9,14
	Deposito	Mudharabah	Tidak diperkenankan mengurangi nisbah keuntungan nasabah tanpa persetujuan yang bersangkutan.	5,10,15
Keputusan Masyarakat	/ =	Pengenalan Masalah		1,4,7
memilih BSI KC 1 Palangka Raya	- 1	Mencari Informasi produk	-	2,5,8
		Pengambilan Keputusan		3,6,9

Sumber: Dibuat Oleh Penulis

Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert 1 sampai dengan 5. Setiap responden diminta untuk memberikan

pendapat dan pandangan terhadap pertanyaan yang diajukan. Jawaban untuk setiap pertanyaan terdiri dari 5 kategori dengan skor sebagai berikut.

**Tabel 3.2**Skala Penilaian Likert Pernyataan skor positif

No.	Keterangan	Skor Positif
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Cukup Setuju	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono

# 2) Dokumentasi

Dokumentasi adalah informasi yang berasal dari catatan penting baik dari lembaga atau organisasi maupun dari perorangan. dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. 44 Dokumentasi utama dalam penelitian ini ditujukan untuk memperoleh data langsung mengenai produk jasa keuangan serta dokumen-dokumen terkait dengan penelitian.

<sup>&</sup>lt;sup>44</sup>Suharismi Arikunto, *Prosuder Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, ....hal. 16

### 4. Uji Instrumen Penelitian

### 1) Validitas Penelitian

Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan kevalidan atau kesahihan suatu instrument penelitian. Pengujian validitas itu mengacu pada sejauh mana suatu instrumen dalam menjalankan fungsi. Instrument dikatakan valid jika instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur. Untuk hasil uji validitas tidak berlaku secara universal, artinya bahwa suatu instrument dapat memiliki nilai valid yang tinggi pada saat tertentu dan tempat tertentu, akan tetapi menjadi tidak valid untuk waktu yang berbeda atau pada tempat yang berbeda. Untuk itu, perlu adanya uji validitas terlebih dahulu dengan tujuan untuk mengetahui kualitas intrumen terhadap objek yang akan diteliti lebih lanjut. 45

Untuk perhitungan uji validitas dari sebuah instrumen dapat menggunakan rumus *korelasi product moment* atau dikenal juga dengan *korelasi pearson*. Adapun rumusnya adalah sebagai berikut:

$$r = \frac{N \cdot \Sigma xy - (\Sigma x)(\Sigma y)}{\sqrt{\{N \cdot \Sigma x^2 - (\Sigma x)^2\}\{N \cdot \Sigma y^2 - (\Sigma y)^2\}}}$$

-

<sup>&</sup>lt;sup>45</sup>Slamet Riyanto & Aglis Andhita Hatmawan, *Metode Riset Penelitian KuantitatifbPenelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen,* (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2020), hal. 63

### Keterangan:

 $r_{xy}$  = Koefisien korelasi antara skor butir dan skor total

*N* = Jumlah subyek penelitian

 $\Sigma x = \text{Jumlah skor butir}$ 

 $\Sigma y = Jumlah skor total$ 

 $\Sigma xy$  = Jumlah perkalian antara skor butir dengan skor total

 $\Sigma x^2$  = Jumlah kuadrat skor butir

 $\Sigma y^2$  = Jumlah kuadrat skor total

Uji validitas ini berpedoman pada nilai r table dan r hitung, untuk nilai r table dapat diketahui dengan nilai *degree of freedom* (df), dimana df = n-2 (n = jumlah data responden). Untuk nilai r hitung dapat diketahui dari *corrected item total correlation*. Untuk pengambilan keputusan pada uji ini adalah sebagai berikut:

- a) Apabila r hitung ≥ r tabel dan bernilai positif; maka indikator tersebut dinyatakan valid.
- b) Apabila r hitung < r tabel atau bernilai negatif; maka indikator tersebut dinyatakan tidak valid.<sup>46</sup>

<sup>46</sup>*Ibid.*, hal. 64

Peneliti akan menggunakan aplikasi *software* statistic, diperoleh hasil uji validitas yang diuji cobakan kepada 20 responden dengan jumlah pertanyaan 15 item untuk variabel X dan 6 item untuk variabel Y.

Tabel 3.3 Keputusan Validitas Variabel Produk Jasa Keuangan

No. Item	r hitung	r tabel μ=0,05 ; n=20	Keputusan
1.	0,732	0,444	Valid
2.	0,864	0,444	Valid
3.	0,878	0,444	Valid
4.	0,930	0,444	Valid
5.	0,942	0,444	Valid
6.	0,567	0,444	Valid
7.	0,880	0,444	Valid
8.	0,646	0,444	Valid
9.	0,929	0,444	Valid

10.	0,872	0,444	Valid	
11.	0,707	0,444	Valid	
12.	0,751	0,444	Valid	
13.	0,844	0,444	Valid	
14.	0,791	0,444	Valid	
15.	0,925	0,444	Valid	

Sumber: Dibuat Oleh Peneliti

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa uji validitas dilakukan dengan jumlah responden 20 orang dan 15 item pernyataan variabel X (Produk jasa keuangan) maka item pernyataan dinyatakan valid. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai  $r_{\text{hitung}}$  lebih besar dari nilai  $r_{\text{tabel}}$  yaitu 0,444.

Tabel 3.4
Keputusan Masyarakat memilih Bank Syariah Indonesia Kota Palangka Raya

No.	r hitung	r tabel	Keputusan		
Item		μ=0,05; n=20			
1.	0,542	0,444	Valid		
2.	0,781	0,444	Valid		
3.	0,541	0,444	Valid		
4.	0,697	0,444	Valid		
5.	0,489	0,444	Valid		
6.	0,729	0,444	Valid		

Sumber: Dibuat Oleh Peneliti

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa uji validitas dengan jumlah responden 20 orang dan 15 item pernyataan variabel Y (Keputusan masyarakat memilih BSI) maka item pernyataan dinyatakan valid. Hal tersbut dapat dilihat dari nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$  yaitu 0,444.

## 2) Reliabilitas Penelitian

Reliabilitas alat ukur adalah ketetapan alat tersebut dalam mengukur apa yang diukurnya. Artinya, kapanpun alat ukur tersebut digunakan akan memberikan hasil ukur yang sama. Pengujian realibilitas instrument dapat dilakukan secara eksternal maupun internal. Secara eksternal pengujian dapat dilakukan dengan test-retest (stability), equivalent, dan keduanya. Secara internal reliabilitas instrument dapat diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrument dengan teknik tertentu. Rumus dari uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

$$r = \left(\frac{k}{(k-1)}\right) \left(1 - \frac{\sum ab^2}{at^2}\right)$$

Keterangan:

r = Reliabilitas instrument

 $at^2 = Varians total$ 

k = Banyak butir pertanyaan atau bank soal

 $\Sigma ab^2$  = Jumlah variant butir<sup>47</sup>

Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan cara tes ulang (*retest*), yaitu dengan cara penggunaan instrument penelitian tersebut terhadap subjek yang sama, dilakukan dalam waktu yang berlainan. Instrument

\_

<sup>&</sup>lt;sup>47</sup>*Ibid.*, hal. 75

penelitian yang telah diuji validitas sebelumnya, dibagikan lagi kepada subjek yang sama. Untuk uji coba ini diambil dari bagian populasi yang tidak menjadi sampel dalam penelitian atau yang setingkat dengan populasi penelitian. Dengan kata lain, reabilitas instrumen mencirikan tingkat konsistensi. 48

Uji statistic *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) digunakan untuk menguj tingkat reliable suatu variabel. Pengujian ini dapat dilakukan dengan membandingkan hasil *cronbach alpha* > 0,60 sebagai batasannya. Jika suatu variabel nilai *cronbach alpha* > 0,60 atau mendekati satu, maka reliabilitasnya semakin dapat dipercaya. Adapun nilai yang harus dicapai atau nilai yang dikatakan reliable yaitu:

PALANGKARAYA (

<sup>48</sup>Turikan Taniredja dan Hidayati Mustafidah, *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hal. 42-43

Tabel 3.5

Tingkat Keandalan *Cronbach Alpha* 

Nilai Cronbach Alpha	Tingkat Keandalan
0,0 - 0,20	Kurang Andal
>0,20 - 0,40	Agak Andal
>0,40 - 0,60	Cukup Andal
>0,60 - 0,80	Andal
>0,80 - 1,00	Sangat Andal

Reliable data diukur dengan cara membandingkan nilai hitung r dan nilai tabel r kriterianya jika nilai hitung r lebih besar (>) dari nilai tabel r, maka instrument dinyatakan reliabilitas. Apabila nilai hitung r lebih kecil (<) dari nilai tabel r, maka instrument dinyatakan tidak reliabilitas.

\_

<sup>&</sup>lt;sup>49</sup>Triton, P.B., *SPSS 13.0 Terapan*, (Yogyakarta : ANDI, 2005), hal. 251

Tabel 3.6
Reliability Variable X

## **Item-Total Statistics**

	Scale Mean if	Scale	Corrected	Cronbach's
	Item Deleted	Variance if	Item-Total	Alpha if Item
		Item Deleted	Correlation	Deleted
X.1	53.6800	74.240	.580	.945
X.2	53.6400	73.061	.759	.941
X.3	53.8500	72.775	.740	.941
X.4	53.7300	71.108	.838	.939
X.5	53.7900	70.996	.826	.939
X.6	53.7600	75.538	.497	.947
X.7	53.7700	73.250	.758	.941
X.8	53.8400	75.873	.482	.948
X.9	53.6600	72.934	.819	.940
X.10	53.7500	72.795	.777	.941
X.11	54.0700	74.571	.560	.946
X.12	54.0400	74.281	.668	.943
X.13	53.8600	70.142	.759	.941
X.14	53.8600	70.930	.788	.940
X.15	54.0800	69.832	.891	.938

Tabel 3.7

## Reliability Variable Y

## Item-Total Statistics

	Scale Mean if	Scale	Corrected	Cronbach's
	Item Deleted	Variance if	Item-Total	Alpha if Item
		Item Deleted	Correlation	Deleted
Y.1	31.2600	15.487	.335	.755
Y.2	31.1700	13.738	.614	.717
Y.3	31.5600	15.097	.241	.774
Y.4	31.4900	12.293	.566	.720
Y.5	31.3900	14.382	.400	.747
Y.6	31.5200	13.848	.510	.730
Y.7	31.4300	14.470	.440	.741
Y.8	31.5000	14.232	.424	.744
Y.9	31.3200	14.260	.508	.732

Tabel 3.8
Reliability Statistic

Variabel	Cronbach Alpha	R <sub>tabel</sub> 5% (n=20)	Ket			
X	0,682	0,444	Reliabel			
Y	0,964	0,444	Reliabel			

Sumber: Dibuat Oleh Peneliti

Hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua variabel sudah reliable dan bisa ditunjukkan dengan nilai *cronbach alpha* sebesar 0,628 dan 0,964 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliable sehingga selanjutnya untuk item-item pada masing-masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

## 5. Teknik Pengolahan Data

Data-data yang telah dikumpulkan dalam penelitian ini diolah dalam beberapa tahapan yaitu: 50

a. *Editing*, yaitu memeriksa ulang terhadap kemungkinan adanya kesalahan-kesalahan tentang data yang telah diperoleh sehingga data yang diperoleh menjadi data yang valid dan akurat serta dapat dipertanggungjawabkan.

<sup>50</sup>Marzuki, *Metodologi Riset*, (Yogyakarta: BPEE UII, 2002), hal. 79-82

- b. Coding, yaitu memberikan kode-kode tertentu untuk mempermudah pengolahan data, dalam hal ini kode yang diberikan berupa angka yang berlaku sebagai skala pengukuran yang selanjutnya disebut skor.
- c. Tabulating, yaitu pengelompokan jawaban atau data dalam bentuk tabel. Tabel yang digunakan dalam data ini adalah tabel distribusi frekuensi atau tabel silang.
- d. *Analizing*, yaitu kegiatan membuat analisis sebagaimana dasar dari penarikan kesimpulan. Dalam penelitian ini menganalisis data dengan menggunakan teknik analisis korelasional, artinya teknik analisis statistic mengenai hubungan antar dua variabel.

## 6. Uji Prasyarat Analisis

#### 1) Uji Normalitas

Penelitian ini menggunakan uji normalitas yaitu bertujuan untuk melihat apakah nilai *residual* terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai *residual* yang terdistribusi normal. Jadi uji normalitas bukan dilakukan pada masing-masing variabel tetapi pada nilai *residualnya*. <sup>51</sup>

<sup>&</sup>lt;sup>51</sup>Nikolaus Duli, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data dengan SPSS*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2019), hal. 114

## 2) Uji Linearitas

Penelitian ini menggunakan uji linearitas yaitu untuk melihat apakah model yang dibangun mempunyai hubungn atau tidak. Uji ini jarang digunakan pada berbagai penelitian, karena biasanya model dibentuk berdasarkan telaah teoritis bahwa hubungan antar variabel bebas dan variabel terikatnya adalah linear. Uji linearitas digunakan untuk mengkonfirmasikan apakah sifat linear antara dua variabel yang diidentifikasikan secara teori sesuai atau tidak dengan hasil observasi yang ada. <sup>52</sup>

## 3) Uji Regresi Linear Sederhana

Penelitian ini menggunakan uji regresi linear sederhana yaitu model yang menyatakan hubungan linear antara dua variabel dimana salah satu variabel dianggap mempengaruhi variabel yang lain. Variabel yang mempengaruhi dinamakan variabel independen dan variabel yang dipengaruhi dinamakan variabel dependen.

Model probabilistik untuk regresi linear sederhana adalah:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X + \varepsilon$$

Keterangan:

X = Variabel independen

<sup>52</sup>*Ibid*, hal. 127

Y = Variabel dependen

 $\beta_0$  dan  $\beta_1$  = Parameter-parameter yang nilainya tidak diketahui yang dinamakan koefisien regresi

 $\varepsilon$  = kekeliruan atau galat acak (*random error*).

#### 7. Analisis Data Kuantitatif

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data diperoleh dari hasil wawancara dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun dalam pola, memilih mana yang penting dan akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.<sup>53</sup> Analisis data yang digunakan adalah analisa kualitatif dengan cara berfikir induktif. Cara berfikir induktif, yaitu suatu cara berfikir yang berangkat dari fakta-fakta yang khusus dan konkrit, peristiwa konkrit, kemudian dari fakta atau peristiwa yang khusus dan konkrit tersebut ditarik secara generalisasi yang mempunyai sifat umum.<sup>54</sup>

Data dari hasil penelitian kualitatif sendiri merupakan data tambahan yang menambah argument secara dekriptif tentang penelitian ini sehingga data dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti secara berkala dan dalam waktu yang ditentukan akan membantu analisis data

<sup>&</sup>lt;sup>53</sup>Sugiyono, Metode Penelitian Bisnis, (Bandung: Alfabeta, 2010), hal. 428

 $<sup>^{54}</sup>$ Sutrisno Hadi,  $Metodologi\ Research\ I,$  (Yogyakarta: Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi UGM), hal. 19

kuantitatif yang berupa hasil kuesioner untuk dijabarkan kembali guna mendukung penarikan kesimpulan oleh peneliti.

#### D. Metode Kualitatif

#### 1. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data-data yang digunakan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik-teknik sebagai berikut:

#### a. Observasi

Observasi adalah cara untuk mengetahui apa yang dilakukan orang dalam konteks tertentu, pola rutinitas dan pola interaksi dari kehidupan mereka sehari-hari. Dalam pengumpulan data penelitian kualitatif, observasi lebih dipilih sebagai alat karena peneliti dapat melihat, mendengar, atau merasakan informasi yang ada secara langsung.<sup>55</sup>

Dalam observasi ini, penelitian dilakukan secara langsung kepada pihak yang bekerja di Bank Syariah Indonesia KC 1 Palangka Raya. Adapun data yang ingin diperoleh dari observasi ini yaitu produk jasa keuangan yang ada pada Bank Syariah Indonesia dan jumlah nasabah Bank Syariah Indonesia.

\_

<sup>&</sup>lt;sup>55</sup>Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jawa Barat: CV Jejak, 2018), hal. 109

#### b. Wawancara

Pada penelitian kualitatif, wawancara merupakan alat rechecking atau pembuktiann terhadap informasi atauu keterangan yang diperoleh sebelumnya. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah wawancara mendalam (in-depth interview). Wawancara mendalam adalah proses memperoleh informasi atau keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab bertatap muka langsung antara pewawancara dengan informan atau subjek yang diwawancarai. Teknik wawancara terbagi menjadi dua, yaitu wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur. Wawancara terstruktur adalah teknik pengumpulan data dengan cara peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh (informasi sudah jelas). Sedangkan wawancara tidak terstruktur adalah wawan<mark>car</mark>a yang bersifat bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya.<sup>56</sup>

Penelitian ini menggunakan teknik wawancara tidak terstruktur. Teknik ini bertujuan untuk menggali informasi lebih

<sup>&</sup>lt;sup>56</sup>Mardawani, *Praktis Penelitian Kualitatif: Teori Dasar dan Analisis Data dalam Perspektif Kualitatif*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2020), hal. 50

dalam mengenai produk jasa keuangan terhadap keputusan nasabah memilih Bank Syariah Indonesia Kota Palangka Raya.

#### c. Dokumentasi

Studi dokumen adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan mencermati atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek itu sendiri atau oleh orang lain tentang subjek penelitian. Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau oleh orang lain tentang subjek tersebut.<sup>57</sup>

Metode ini dipakai untuk melengkapi data hasil observasi dan wawancara oleh peneliti yang dilakukan di Bank Syariah Indonesia KC 1 Palangka Raya serta data tambahan yang nanti diperlukan dalam pembahasan penelitian.

#### 2. Pengabsahan Data

Pengujian terhadap berbagai sumber data sangat diperlukan untuk mengetahui keabsahan data yang diperoleh itu benar dan valid. Pengujian dapt dilakukan dengan menggunakan teknik data triangulasi. Triangulasi dimaksudkan untuk memperoleh derajaat kepercayaan yang tinggi. Teknik triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagaai pembanding terhadap data itu. Menurut Denzin

<sup>&</sup>lt;sup>57</sup>*Ibid.*, hal. 52

yang dikutip Moelong ada empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik, dan teori.<sup>58</sup> Adapun triangulasi yang dipakai dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber dan triangulasi teori.

## a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber digunakan untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek dating yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. <sup>59</sup> Triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu danalat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Hal ini dapat dicapai dengan jalan:

- a) Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
- b) Membandinngkan dengan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi.
- c) Memmbandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
- d) Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa,

.

<sup>&</sup>lt;sup>58</sup>Lexy J. Moelong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, . . . ,hal. 178

<sup>&</sup>lt;sup>59</sup>Sugiyono, Metode penelitian Kuantitatif, dan R&D,

orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, orang pemerintah.

e) Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.<sup>60</sup>

## b. Triangulasi Teori

Trianngulasi teori, menurut Lincoln dan Guba berdasarkan anggapan bahwa fakta tidak dapat diperiksa derajat kepercayaannya dengan satu atau lebih teori. Di pihak lain, Patton bberpendapat bahwa hal itu dapat dilaksanakan dan hal itu dinamakannya penjelasan banding (*rival explanation*). 61

Pengabsahan data dalam suatu penelitian sangat diperlukan untuk menjamin kebenaran dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi sesuai dengan kenyataan yang terjadi di lapangan. Oleh sebab itu, keabsahan data dalam penelitian ini dapat menjamin dalam mendeskripsikan tentang Pengaruh Produk Jasa Keuangan terhadap Keputusan Masyarakat memilih Bank Syariah Indonesia Kota Palangka Raya untuk mendapatkan jawaban yang jelas benar dan tidak dapat diragunakan lagi keabsahannya.

<sup>61</sup>*Ibid*..hal. 331

-

<sup>&</sup>lt;sup>60</sup>Lexy J. Moloeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, ...,hal. 330

#### 8. Analisis Data Kualitatif

Analisis data dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis data yang dikembangkan oleh Milles dan Huberman yang memperkenalkan terdapat 4 teknik dalam menganalisis data, yaitu sebagai berikut:

## 1) Data Collection (Pengumpulan Data)

Pada saat wawancara, penulis sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah analisis terasa belum memuaskan, maka penulis akan melanjutkan pertanyaan lagi sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel.

#### 2) Data Reduction (Reduksi Data)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

### 3) Data Display (Penyajian Data)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

## 4) Connclusion Drawing/Verification

Langkah selanjutnya dalam analisis data kualitatif menurut Milles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulann data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsistem saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. 62

<sup>62</sup>Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2009),

#### E. Analisis Data Hasil Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif

Analisis data kuantitatif dan kualitatif dilakukan dengan cara membandingkan data kuantitatif hasil penelitian kuantitatif yang dilakukan pada tahap pertama, dan data kualitatif hasil penelitian kualitatif pada tahap kedua. Melalui analisis data ini akan dapat diperoleh informasi apakah kedua data saling melengkapi, memperluas, memperdalam atau malah bertentangan. Bila ditemukan kedua kelompok data ada yang bertentangan, maka data hasil penelitian kualitatif diuji kredibilitasnya lagi sampai ditemukan kebenaran data dengan cara memperpanjang pengamatan, meninngkatkan ketekunan, melakukan triangulasi, analisis kasus negatif dan *member check*. Selanjutnya hasil penelitian yang digunakan adalah hasil penelitian kualitatif yang telah benar/pasti yang telah diuji kredibilitasnya. 63

Analisis data kuantitatif dan kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini meliputi analisis produk jasa keuangan, keputusan masyarakat dan pengaruh variabel produk jasa keuangan terhadap keputusan masyarakat.

 $^{63}$  Sutrisno Hadi,  $Metodologi\ Research\ I,$  (Yogyakarta: Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi UGM), hal. 19

#### F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan proposal ini, terdiri dari 3 bab, yaitu secara rinci sebagai berikut:

**BAB I (Pendahuluan)** terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB II (Tinjauan Pustaka)** terdiri dari penelitian terdahulu, landasan teori, dan kerangka berpikir.

BAB III (Metode Penelitian) terdiri dari waktu dan tempat penelitian, jenis dan pendekatan penelitian, teknik pengumpulan data, pengabsahan data dan analisis data.

BAB IV (Hasil Penelitian dan Pembahasan) terdiri dari gambaran umum lokasi penelitian, penyajian data dan pembasahan

BAB V (Penutup) terdiri dari kesimpulan dan saran.



#### **BAB IV**

#### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

## 1. Profil Kota Palangka Raya

Kota Palangka Raya adalah sebuah kota sekaligus merupakan Ibukota Provinsi Kalimantan Tengah. Secara geografis, Kota Palangka Raya terletak di antara 113°30' - 114°04' Bujur Timur dan 1°30' - 2°30' Lintang Selatan. Luas wilayah Kota Palangka Raya secara keseluruhan adalah 284.250 Ha atau 2842.5 km². Jumlah penduduk Kota Palangka Raya Tahun 2017 sebanyak 275.667 orang yang terdiri dari 141.179 oraang laki-laki dan 134.488 orang perempuan. Penduduk terbanyak terdapat di Kecamatan Jekan Raya dengan 52,09% penduduk Kota Palangka Raya tinggal di kecamatan ini. Hal ini membuat Kecamatan Jekan Raya menjadi kecamatan terpadat dimana terdaapat 370 orang setiap Km². Jumlah rumah tangga di Kota Palangka Raya Tahun 2017 sebanyak 72.663 rumah tangga dimana tiap rumah tangga mempunyai rata-rata anggota rumah tangga sebanyak tiga hingga empat orang. 64

 $<sup>^{64}\</sup>mbox{https://palangkaraya.go.id/selayang-pandang/geografis/}$  (Diakses pada tanggal 31 Mei 2021 pukul 13:44)

#### a. Batas Wilayah Kota Palangka Raya

Tabel 4.1 Batas Wilayah Kota Palangka Raya

Utara	Kabupaten Gunung Mas
Timur	Kabupaten Pulang Pisau
Selatan	Kabupaten Pulang Pisau
Barat	Kabupaten Katingan

## b. Sejarah Kota Palangka Raya

Terbentuknya Provinsi Kalimantan Tengah melalui proses yang cukup panjang sehingga mencapai puncaknya pada tanggal 23 Mei 1957 dan dikuatkan dengan Undang-undang Darurat Nomor 10 Tahun 1957, yaitu tentang Pembentukan Daerah Swatantra Tingkat I Kalimantan Tengah. Sejak saat itu Provinsi Kalimantan Tengah resmi sebagai daerah otonom, sekaligus sebagai hari jadi Provinsi Kalimantan Tengah. Sedangkan tiang pertama Pembangunan Kota Palangka Raya dilakukan oleh Presiden Republik Indonesia Ir. Soekarno pada tanggal 17 Juli 1957 dengan ditandai peresmian Monumen/Tugu Ibukota Provinsi Kalimantan Tengah di Pahandut yang mempunyai makna:

 Angka 17 melambangkan hikmah Proklamasi Kemerdekaan Republik Indonesia.

- Tugu Api berarti api tak kunjung padam, semangat kemerdekaan dan membangun.
- 3. Pilar yang berjumlah 17 berarti senjata untuk berperang.
- 4. Segi Lima Bentuk Tugu melambangkan Pancasila mengandung makna Ketuhanan Yang Maha Esa. Kemudian berdasarkan Undang-undang Nomor 21 Tahun 1958 Ibukota Provinsi yang dulunya Pahandut berganti nama dengan Palangka Raya.

Sejarah pembentukan Pemerintahan Kota Palangka Raya merupakan bagian integral dari pembentukan Provinsi Kalimantan Tengah berdasarkan Undang-undang Darurat Nomor 10 Tahun 1975, lembaran Negara Nomor 53 berikut penjelasannya (Tambahan Lembaran Negara Nomor 1284) berlaku mulai tanggal 23 Mei 1957, yang selanjutnya disebut Undang-undang Pembentukan Daerah Swatantra Provinsi Kalimantan Tengah. Berdasarkan Undang-undang Nomor 21 Tahun 1958, Parlemen Republik Indonesia tanggal 11 Mei 1959 mengesahkan Undang-undang Nomor 27 Tahun 1959, yang menetapkan pembagian Provinsi Kalimantan Tengah dalam 5 (lima) Kabupaten dan Palangka Raya sebagai Ibukotanya.

Berlakunya Undang-undang Nomor 27 Tahun 1959 dan Surat Keputusan Menteri DalamNegeri Republik Indonesia tanggal 22 Desember 1959 Nomor : Des. 52/12/2-206, maka ditetapkanlah pemindahan tempat dan kedudukan Pemerintah Daerah Kalimantan Tengah dari Banjarmasin ke Palangka Raya terhitung tanggal 20 Deseber 1959. Selanjutnya, Kecamatan Kahayan Tengah yang berkedudukan di Pahandut secara bertahap mengalami perubahan dengan mendapat tambahan tugas dan fungsinya, antara lain mempersiapkan Kotapraja Palangka Raya. Kahayan Tengah ini dipimpin oleh Asisten Wedana, yang pada waktu itu dijabat oleh J. M. Nahan.

Peningkatan secara bertahap Kecamatan Kahayan Tengah tersebut, lebih nyata lagi setelah dilantiknya Bapak Tjilik Riwut sebagai Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Kalimantan Tengah pada tanggal 23 Desember 1959 oleh Menteri Dalam Negeri, dan Kecamatan Kahayan Tengah di Pahandut dipindahkan ke Bukit Rawi. Pada tanggal 11 Mei 1960, dibentuk pula kecamatan Palangka Khusus persiapan Kotapraja Palangka Raya yang dipimpin oleh J. M. Nahan. Selanjutnya sejak tanggal 20 Juni 1962 Kecamatan Palangka Khusus Persiapan Kotapraja Palangka Raya dipimpin oleh W. Coenrad dengan sebutan Kepala Pemerintah Kotapraja Administratif Palangka Raya.

Perubahan, Peningkatan dan Pembentukan yang dilaksanakan untuk kelengkapan Kotapraja Administratif Palangka Raya dengan membentuk 3 (tiga) Kecamatan, yaitu:

- 1. Kecamatan Palangka di Pahandut.
- 2. Kecamatan Bukit Batu di Tangkiling.
- 3. Kecamatan Petuk Katimpun di Marang Ngandurung Langit.

Kemudian pada awal tahun 1964, Kecamatan Palangka di Pahandut dipecah menjadi 2 (dua) kecamatan, yaitu:

- 1. Kecamatan Pahandut di Pahandut.
- 2. Kecamatan Palangka di Palangka Raya.

Sehingga Kotapraja Administratif Palangka Raya telah mempunyai 4 (empat) kecamatan dan 17 (tujuh belas) kampung, yang berarti ketentuan-ketentuan dan persyaratan-persyaratan untuk menjadi satu Kotapraja yang otonom sudah dapat dipenuhi serta dengan disahkannya Undang-undang Nomor 5 Tahun 1965, Lembaran Negara Nomor 48 tahun 1965 tanggal 12 Juni 1965 yang menetapkan Kotapraja Administratif Palangka Raya, maka terbentuklah Kotapraja Palangka Raya yang otonom. Peresmian Kotapraja Palangka Raya menjadi Kotapraja yang otonom dihadiri oleh Ketua Komisi B DPRGR, Bapak L. S. Handoko Widjoyo, para anggota DPRGR,

Pejabat-pejabat Departemen Dalam Negeri, Deputy Antar Daerah Kalimantan Brigadir Jendral TNI M. Panggabean, Deyahdak II Kalimantan, Utusan-utusan Pemerintah Daerah Kalimantan Selatan dan beberapa pejabat tinggi Kalimantan Lainnya.

Upacara peresmian berlangsung di Lapangan Bukit Ngalangkang halaman Balai Kota dan sebagai catatan sejarah yang tidak dapat dilupakan sebelum upacara peresmian dilangsungkan pada pukul 08.00 pagi, diadakan demonstrasi penerjunan payung dengan membawa Demonstrasi lambing Kotapraja Palangka Raya. penerjunan payung ini, dipelopori oleh Wing Pendidikan II Pangkalan Udara Republik Indonesia Margahayu Bandung yang berjumlah 14 (empat belas) orang, dibawah Pimpinan Ketua Tim Letnan Udara II M. Dahlan, mantan paratroop AURI yang terjun di Kalimantan pada tanggal 1<mark>7 Oktober 1947. Demonstrasi penerjunan payung dilakukan</mark> dengan mempergunakan pesawat T-568 Garuda Oil, dibawah pimpinan Kapten Pilot Arifin, Copilot Rusli dengan 4 (empat) awak pesawat, yang diikuti oleh seorang undangan khusus Kapten Udara F. M. Soejoto (juga mantan Paratrop 17 Oktober 1947) yang diikuti oleh 10 orang sukarelawan dari Brigade Bantuan Tempur Jakarta. Selanjutnya, lambing Kotapraja Palangka Raya dibawa dengan parade jalan kaki oleh para penerjun payung ke lapangan upacara. Pada hari

itu, dengan Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia, Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Kalimantan Tengah Bapak Tjilik Riwut ditunjuk selaku penguasa Kotapraja Palangka Raya dan oleh Menteri Dalam Negeri diserahkan lambing Kotapraja Palangka Raya. Pada upacara peresmian Kotapraja Otonom Palangka Raya tanggal 17 Juni 1965, Penguasa Kotapraja Palangka Raya, Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Kalimantan Tengah, menyerahkan Anak Kunci Emas seberat 170 gram melalui Menteri Dalam Negeri kepada Presiden Republik Indonesia, kemudian dilanjutkan dengan pembukaan selubung papan nama Kantor Walikota Kepala Daerah Kotapraja Palangka Raya.

## 2. Lembaga-lembaga Bank yang ada di Kota Palangka Raya

Adapun lembaga-lembaga Bank yang terdapat di Kota Palangka Raya adalaah sebagai berikut.

- a. Bank Indonesia, beralamat di Jl. Diponegoro No. 11, Kota Palangka
   Raya.
- b. Bank Kalteng, beralamat di Jl. RTA Milono No. 12, Kota Palangka Raya. Adapun kantor cabang pembantu terdapat di Jl. Halmahera No. 1 (Pasar Baru), Jl. Tjilik Riwut Km.1,5 (Pasar Kahayan), Jl. Tjilik Riwut Km.5,5 (Kantor Kas Walikota Palangka Raya), Jl. RTA Milono Km. 5,5 (Kantor Kas Samsat Palangka Raya), Jl. Tambun

- Bungai (Kantor Kas RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya), Jl. RTA Milono No. 1 (Kantor Kas Kantor Gubernur Kalteng), dan Jl. Haji Ikap No. 17 (Unit Pelayanan Kas EKS Kantor PT. Bank Kalteng).
- c. Bank Mandiri, beralamat di Jl. Ahmad Yani No.70, Kota Palangka Raya. Adapun Kantor Cabang Pembantu terdapat di Jl. Tjilik Riwut Km.1 No.19-20 (Pasar Kahayan) dan Jl. Rajawali No.01.
- d. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 2 (ex: BSM), beralamat di Jl. Ahmad Yani, Kota Palangka Raya.
- e. Bank Mega, beralamat di Jl. Ahmad Yani No.66, Kota Palangka Raya.
- f. Bank Danamon, beralamat di Jl. Ahmad Yani No. 82, Kota Palangka Raya.
- g. Bank Muamalat, beralamat di Jl. Diponegoro No. 17, Kota Palangka Raya.
- h. Bank CIMB Niaga, beralamat di Jl. Ahmad Yani, Kota Palangka Raya.
- Bank Mayapada, beralamat di Jl. Ahmad Yani No.60, Kota Palangka Raya.
- j. Bank NOBU, beralamat di Jl. Tjilik Riwut Km.1 No.3, Kota Palangka Raya.

- k. Bank SinarMas, beralamat di Jl. Tjilik Riwut Km.1 No. 3, Kota Palangka Raya.
- Bank BCA, beralamat di Jl. Ahmad Yani No.47, Kota Palangka Raya. Adapun Kantor Cabang Pembantu terdapat di Jl. Rajawali.
- m. Bank BTPN, beralamat di Jl. Tjilik Riwut Km.1, Kota Palangka Raya. Adapun Kantor Cabang Pembantu terdapat di Jl. Dr. Murjani No. 67.
- n. Bank BTN, beralamat di Jl. Diponegoro No.23, Kota Palangka Raya. Adapun Kantor Cabang Pembantu terdapat di Jl. Rajawali No. 11, Jl. Ahmad Yani No.8, Jl. Imam Bonjol No.3 (Kantor Kas Layanan Pos Online).
- o. Bank BNI, beralamat di Jl. Imam Bonjol No.10, Kota Palangka Raya. Adapun Kantor Cabang Pembantu terdapat di Jl. Ahmad Yani No.22, Jl. Tjilik Riwut Km.1 (Kantor Kas), Jl. Seth Adji No.9-10 (Kantor Kas) dan Jl. Rajawali No.157 (Kantor Kas).
- p. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 1 (ex: BNIS), beralamat di Jl.Ahmad Yani No. 59, Kota Palangka Raya.
- q. Bank BRI, beralamat di Jl. Ahmad Yani No. 85, Kota Palangka Raya. Adapun Kantor Cabang Pembantu terdapat di Jl. Tjilik Riwut Km.0,5 No.3, Jl. RTA Milono Km.1 No.11 B, Jl. Rajawali Km.3, Jl. Yos Sudarso No.8, Jl. Seth Adji No. 65-67, Jl. Tjilik Riwut Km.1,5 No.4 (Pasar Kahayan), Jl. Ahmad Yani No. 15 (Flamboyan), Jl.

Darmosugondo No.40-41, Jl. G.Obos, Jl. KS.Tubun No.51, Jl. Damang Salilah (Kantor Kas Universitas Palangka Raya), Jl. G.Obos XII, Jl. Sisingamangaraja, Jl. Jawa, Jl. Rajawali Km.5 (Pasar Rajawali Blok B1), Jl. Ahmad Yani (Pasar Baru).

r. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 3 (ex: BRIS), beralamat di Jl. Ahmad Yani, Kota Palangka Raya.

## 3. Profil Singkat Bank Syariah Indonesia Kota Palangka Raya

Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kota Palangka Raya berdiri sejak 1 Februari 2021 dan berdiri dari 3 *merger* perbankan yaitu BNI Syariah, Bank Syariah Mandiri dan BRI Syariah. Setelah 3 perbankan tersebut tergabung menjadi Bank Syariah Indonesia, nama dari masing-masing perbankan juga berubah yaitu BNI Syariah berubah menjadi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 1, Bank Syariah Mandiri berubah menjadi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 2, dan BRI Syariah berubah menjadi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 3. Adapun alamat dari masing-masing perbankan tersebut yaitu, BSI KC 1 beralamat di Jl. Ahmad Yani No. 59 Kota Palangka Raya, BSI KC 2 beralamat di Jl. Ahmad Yani No. 56 RT. 001/RW.005 Kota Palangka Raya.

Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kota Palangka Raya memiliki tujuan untuk menyatukan ekonomi umat dan berharap dengan didirikannya Bank Syariah Indonesia kedepannya masyarakat yang belum teredukasi terkait keuangan syariah bisa lebih mengetahui secara mendalamterkait semua produk layanan syariah baik dari produk pendanaan maupun pembiayaan. Adapun produk unggulan dari Bank Syariah Indonesia Kota Palangka Raya yang merupakan gabungan produk-produk unggulan ketiga bank tersebut salah satunya produk Tabungan dengan Akad *Wadi'ah* dan Tabungan dengan Akad *Mudharabah* serta Tabungan Haji dan Umrah.

# a. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KC 1 Kota Palangka Raya

Struktur organisasi adalah proses penilaian dan pengelompokkan kegiatan dalam organisasi. Struktur organisasi mencerminkan gambaran tentang proses spesialisasi dan koordinasi dalam organisasinya, juga penentuan siapa yang bertanggung jawab tentang apa dan kepada siapa. Tugas, wewenang dan tanggung jawab setiap posisi dalam organisasi harus dirumuskan dengan jelas,

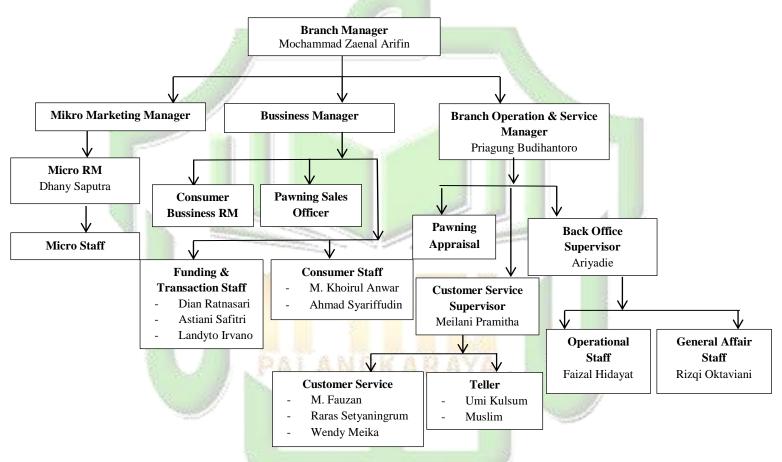
sehingga tanggung jawab untuk hasil akhirnya dapat diukur dengan  ${\rm mudah.}^{65}$ 

Adapun struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KC 1 Palangka Raya ialah sebagai berikut:



 $<sup>^{65}</sup>$ Zainul Arifin, Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah, (Jakarta: Pustaka Alphabet, 2006), hal. 108

Bagan 4.1 Struktur Organisasi BSI KC 1 Palangka Raya



Sumber: Dibuat Oleh Peneliti Sesuai Dokumen BSI KC 1 Kota Palangka Raya

Berdasarkan gambaran struktur operasional dari BSI KC 1 Kota Palangka Raya, yang bertugas sebagai penyelenggara atau pengelola produk jasa keuangan adalah unit Funding & Transaction dan unit Operation & Service. Unit Funding & Transaction diketuai oleh Bussiness Manager yang sampai saat ini masih dikontrol oleh Branch Manager, sedangkan unit Operational & Service diketuai oleh Branch Operational & Service Manager. Tugas utama dari unit Funding & Transaction ini yaitu memproses transaksi yang masuk dari marketing khusus produk, sedangkan tugas utama dari unit Operational & Service ini yaitu membantu serta memberikan layanan kepada para konsumen atau nasabah untuk melakukan transaksi dalam lingkup produk jasa keuangan, baik itu produk pendanaan maupun pembiayaan.

# b. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 1 Kota Palangka Raya

#### 1) Visi

Adapun visi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 1 Kota Palangka Raya ialah menjadi Top 10 Global Islamic Bank.

#### 2) Misi

Adapun misi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 1 Kota Palangka Raya ialah sebagai berikut:

- a) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Kota Palangka Raya.
- b) Menjadi bank yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.
- c) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan terbaik di Indonesia salah satunya di Kota Palangka Raya.

## B. Penyajian Data Penelitian

## 1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden digunakan untuk mengetahui keragaman dari responden berdasarkan jenis kelamin. Jumlah responden yang diteliti dan dianalisis dalam penelitian ini berjumlah 98 responden. Gambaran tentang karakteristik responden diperoleh dari data diri yang terdapat pada kuesioner. Dengan ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang cukup jelas mengenai responden.

#### a. Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	49	49%
Perempuan	50	51%
Total	99	100%

Sumber: Dibuat Oleh Peneliti

Berdasarkan Tabel diatas bahwa 99 masyarakat yang dijadikan responden, menunjukkan bahwa berdasarkan jenis kelamin responden yang paling banyak yaitu perempuan sebanyak 50 orang responden dengan persentase 51% dan untuk responden laki-laki dengan jumlah paling sedikit yaitu sebanyak 49 orang responden dengan persentase 49%.

## 2. Penyajian Data Kuantitatif

Penelitian ini mempunyai 2 (dua) variabel yaitu produk jasa keuangan (variabel X) dan keputusan nasabah memilih BSI Kota Palangka Raya (Variabel Y). Peneliti bermaksud untuk mengetahui pengaruh Variabel X terhadap Variabel Y.



Tabel 4.3 Produk Jasa Keuangan

No.	Downwataan	Skor				Jumlah	
No.   Pernyataan	STS/STP	TS/TP	N/CS/CP	S/P	SS/SP		
1	X.1	0	3	26	40	31	100
2	X.2	0	0	26	45	29	100
3	X.3	0	3	32	45	20	100
4	X.4	0	4	24	46	26	100
5	X.5	0	8	17	54	21	100
6	X.6	0	7	17	54	22	100
7	X.7	0	4	20	58	18	100
8	X.8	0	4	30	45	21	100
9	X.9	0	0	24	51	25	100
10	X.10	0	4	20	56	20	100
11	X.11	0	10	32	46	12	100
12	X.12	0	0	52	33	15	100
13	X.13	0	10	27	35	28	100
14	X.14	0	4	37	33	26	100
15	X.15	0	11	32	44	13	100

Sumber: Dibuat Oleh Peneliti 2021

Berdasarkan Tabel diatas, dimana pada pernyataan X.1, sebagian besar responden menjawab "Setuju" yakni sebanyak 40 orang responden. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden

memilih menggunakan tabungan dengan akad *wadi'ah* dikarenakan bank boleh memberikan imbalan secara sukarela atau bersifat bonus.

Tanggapan responden pada pernyataan X.2, sebagian besar responden menjawab "Setuju" yakni sebanyak 45 orang responden. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden memilih menggunakan tabungan dengan akad *mudhrabah* dikarenakan bank sebagai pengelola dana akan mengelola dana tersebut dan memberikan imblanan sesuai dengan kinerja dan porsi bagi hasil yang telah diperjanjikan.

Tanggapan responden pada pernyataan X.3, sebagian besar responden menjawab "Setuju" yakni sebanyak 45 orang responden. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden memilih menggunakan giro dengan akad *wadi'ah* dikarenakan bank boleh memberikan imbalan secara sukarela atau bersifat bonus.

Tanggapan responden pada pernyataan X.4, sebagian besar responden menjawab "Setuju" yakni sebanyak 46 orang responden. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden memilih menggunakan giro dengan akad *mudharabah* dikarenakan bank sebagai pengelola dana akan mengelola dana tersebut dan memberikan imbalan sesuai dengan kinerja dan porsi bagi hasil yang telah diperjanjikan.

Tanggapan responden pada pernyataan X.5, sebagian besar responden menjawab "Setuju" yakni sebanyak 54 orang responden. Hal ini menunjukkan sebagian responden memilih menggunakan responden memilih menggunakan deposito dengan akad *mudharabah* dikarenakan bank sebagai pengelola dana tidak diperkenankan mengurangi *nisbah* keuntungan nasbah tanpa persetujuan yang bersangkutan.

Tanggapan responden pada pernyataan X.6, sebagian besar responden menjawab "Setuju" yakni sebanyak 54 orang responden. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden memilih menggunakan tabungan dengan akad *wadi'ah* dikarenakan tidak adanya imbalan yang dipersyaratkan dari pihak bank.

Tanggapan responden pada pernyataan X.7, sebagian besar responden menjawab "Setuju" yakni sebanyak 58 orang responden. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden memilih menggunakan tabungan dengan akad *mudharabah* dikarenakan pembagian keuntungan harus dinyatakan dalam bentuk *nisbah* dan dituangkan dalam akad pembukaan rekening.

Tanggapan responden pada pernyataan X.8, sebagian besar responden menjawab "Setuju" yakni sebanyak 45 orang responden. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memilih

menggunakan giro dengan akad *wadi'ah* dikarenakan tidak adanya imbalan yang dipersyaratkan dari pihak bank.

Tanggapan responden pada penyataan X.9, sebagian besar responden menjawab "Setuju" yakni sebanyak 51 orang responden. Hal ini menunjukkan giro dengan akad *mudhrabah* dikarenakan pembagian keuntungan harus dinyatakan dalambentuk *nisbah* dan dituangkan dalam akad pembukaan rekening.

Tanggapan responden pada pernyataan X.10, sebagian besar responden menjawab "Setuju" yakni sebesar 56 orang responden. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden memilih menggunakan deposito dengan akad *mudharabah* dikarenakan pembagian keuntungan harus dinyatakan dalam bentuk *nisbah* dan dituangkan dalam akad pembukaan rekening.

Tanggapan responden pada penyataan X.11, sebagian besar responden menjawab "Setuju" yakni sebanyak 46 orang responden. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden memilih menggunakan tabungan dengan akad *wadi'ah* dikarenakan bank boleh memberikan imbalan meskipun tanpa diperjanjikan dengan nasabah.

Tanggapan responden pada pernyataan X.12, sebagian besar responden menjawab "Netral" yakni sebanyak 52 orang responden. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden memilih menggunakan tabungan dengan akad *mudharabah* dikarenakan bank

sebagai *mudharib* menutup biaya operasional tabungan dengan menggunakan *nisbah* keuntungsn yang menjadi haknya.

Tanggapan responden pada pernyataan X.13, sebagian besar responden menjawab "Setuju" yakni sebanyak 35 orang responden. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden memilih menggunakan giro dengan akad *wadi'ah* dikarenakan bank boleh memberikan imbalan meskipun tanpa diperjanjikan dengan nasabah.

Tanggapan responden pada pernyataan X.14, sebagian besar responden menjawab "Netral" yakni sebanyak 37 orang responden. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden memilih menggunakan giro dengan akad *mudharabah* dikarenakan bank sebagai *mudharib* menutup biaya operasional tabungan dengan menggunakan *nisbah* keuntungan yang menjadi haknya.

Tanggapan responden pada pernyataan X.15, sebagian besar responden menjawab "Setuju" yakni sebanyak 44 orang responden. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden memilih menggunakan deposito dengan akad *mudharabah* dikarenakan bank sebagai *mudharib* menutup biaya operasional tabungan dengan menggunakan *nisbah* keuntungan yang menjadi haknya.

Tabel 4.4 Keputusan Masyarakat memilih Bank Syariah Indonesia

No.	Pernyataan		,	Skor			Jumlah
110.	I ei nyataan	STS/STP	TS/TP	N/CS/CP	S/P	SS/SP	
1	Y.1	0	0	15	63	22	100
2	Y.2	0	0	18	48	34	100
3	Y.3	3	1	30	47	19	100
4	Y.4	5	0	32	32	31	100
5	Y.5	0	0	35	36	29	100
6	Y.6	0	4	30	47	19	100
7	Y.7	0	4	20	58	18	100
8	Y.8	0	4	30	45	21	100
9	Y.9	0	0	24	51	25	100

Sumber: Dibuat Oleh Peneliti

Berdasarkan Tabel diatas, dimana pada pernyataan Y.1, sebagian besar responden menjawab "Setuju" yakni sebanyak 62 orang responden. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden memilih Bank Syariah Indonesia di Kota Palangka Raya dikarenakan pelayanan yang ramah serta fasilitasnya yang lengkap.

Tanggapan responden pada pernyataan Y.2, sebagian besar responden menjawab "Setuju" yakni sebanyak 47 orang responden. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden memilih Bank Syariah Indonesia di Kota Palangka Raya dikarenakan proses transaksi dalam bank syariah tersebut dilakukan sesuai prinsip syariah.

Tanggapan responden pada pernyataan Y.3, sebagian besar responden menjawab "Setuju" yakni sebanyak 46 orang responden. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden memilih Bank Syariah Indonesia di Kota Palangka Raya dikarenakan lokasinya yang terjangkau dengan tempat tinggal para responden.

Tanggapan responden pada pernyataan Y.4, sebagian besar responden menjawab "Netral" dengan total jawaban yakni sebanyak 32 orang responden. Hal ini menunjukkan sebagian responden memilih Bank Syariah Indonesia di Kota Palangka Raya dikarenakan tidak adanya riba dan persen keuntungan yang diambil sudah jelas.

Tanggapan responden pada pernyataan Y.5, sebagian besar responden menjawab "Setuju" yakni sebanyak 35 orang responden. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden memilih Bank Syariah Indonesia di Kota Palangka Raya dikarenakan ketaatan para responden pada syariat agama.

Tanggapan responden pada pernyataan Y.6, sebagian besar responden menjawab "Setuju" yakni sebanyak 46 orang responden. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden memilih Bank Syariah Indonesia di Kota Palangka Raya dikarenakan lebih baik dan lebih menguntungkan daripada bank yang lain.

Tabel 4.5

Distribusi Frekuensi Pendapat Responden tentang Produk Jasa Keuangan

No.	S	S/SP		S/P	Netr	al/CS/CP	Т	S/TP	STS	S/STP
NO.	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	31	31,6	40	39,8	26	25,5	3	3,1	0	0
2.	29	28,6	45	44,9	26	26,5	0	0	0	0
3.	20	19,4	45	44,9	32	32,7	3	3,1	0	0
4.	26	25,5	46	46,9	24	24,5	4	3,1	0	0
5.	21	20,4	54	56,1	17	16,3	8	7,1	0	0
6.	22	21,4	54	54,1	17	17,3	7	7,1	0	0
7.	18	17,3	58	58,2	20	21,4	4	3,1	0	0
8.	21	19,4	45	46,9	30	30,6	4	3,1	0	0
9.	25	24,5	51	53,1	24	22,4	0	0	0	0
10.	20	19,4	56	58,2	20	19,4	4	3,1	0	0
11.	12	11,2	46	45,9	32	33,7	10	9,2	0	0
12.	15	14,3	33	34,7	52	51	0	0	0	0
13.	28	27,6	35	36,7	27	25,5	10	10,2	0	0
14.	26	25,5	33	34,7	37	36,7	4	3,1	0	0
15.	13	12,2	44	45,9	32	31,6	11	10,2	0	0

Sumber: <mark>Dib</mark>ua<mark>t Oleh Pene</mark>lit<mark>i</mark>

Pada Tabel diatas menunjukkan hasil jawaban kuesioner yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden masyarakat di Kota Palangka Raya. (Lihat Lampiran 1)

Diketahui dari Tabel diatas skor tertinggi 5 dan skor terendah 2 dan jumlah rata-ratanya 373,46 dibagi dengan jumlah sampel 100 adalah 3,73. Selanjutnya untuk mengetahui pada kategori mana produk jasa keuangan tersebut dengan menggunakan interval yang

mempunyai kategori sangat baik sekali, sangat baik, sedang, buruk dan buruk sekali. Perhitungannya sebagai berikut:

Diketahui: Rata-rata skor tertinggi = 5

Rata-rata skor terendah = 2

$$R = \frac{H - L}{5} = \frac{5 - 2}{5} = 0,6$$

Tabel 4.6

Data Interval Produk Jasa Keuangan

No.	Interval	Kategori	F	%				
1	2-2,6	Buruk Sekali	12	12%				
2	2,6 - 3,2	Buruk	43	44%				
3	3,2 - 3,8	Sedang	20	20%				
4	3,8 - 4,4	Sangat Baik	23	23%				
5	4,4 - 5	0	0%					
	Jumlah 98 100%							

Tabel diatas menunjukkan data interval produk jasa keuangan yang diperoleh dari rata-rata jumlah yang terdapat pada tabulasi data produk jasa keuangan. Untuk mendapatkan distribusi kategori jumlah total rata-rata dibagi dengan jumlah responden yaitu 373,46 : 100 = 3,73. Dari hasil tersebut didapat sebesar 3,73, maka produk jasa keuangan termasuk kategori sedang.

Tabel 4.7

Distribusi Frekuensi Keputusan Masyarakat memilih BSI Kota
Palangka Raya

Distr	ibusi I	Frekuensi Pe	ndapa	at Responde	n tent	ang Kepu	tusa	n Mas	yara	kat	
No		SS/SP		S/P N		Netral/CS/CP		TS/TP		STS/STP	
No.	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1.	22	21,4	63	63,3	15	15,3	0	0	0	0	
2.	34	33,7	48	48	18	18,4	0	0	0	0	
3.	18	18,4	48	46,9	30	30,6	1	1	3	3,1	
4.	31	31,6	32	31,6	32	31,6	0	0	5	5,1	
5.	29	28,6	36	36,7	35	34,7	0	0	0	0	
6.	19	19,4	47	46,9	30	29,6	4	4,1	0	0	
7.	18	18,4	58	58,2	20	19,4	4	3,1	0	0	
8.	21	20,4	45	46,9	30	29,6	4	3,1	0	0	
9.	25	24,5	51	51	24	24,5	0	0	0	0	

Sumber: Dibuat Oleh Peneliti

Pada Tabel diatas menunjukkan hasil jawaban kuesioner yang diperoleh dengan menyebarkan kuerioner kepada 100 responden masyarakat di Kota Palangka Raya. (Lihat Lampiran)

Diketahui dari tabel diatas skor tertinggi 5 dan skor terendah 1 dan jumlah rata-ratanya 384,55 dibagi dengan jumlah sampel 100 adalah 3,84. Selanjutnya untuk mengetahui pada kategori mana keputusan masyarakat memilih BSI tersebut dengan menggunakan interval yang mempunyai kategori sangat baik sekali, sangat baik, sedang, buruk dan buruk sekali. Perhitungannya adalah sebagai berikut:

Diketahui: Rata-rata skor tertinggi = 5

Rata-rata skor terendah = 1

$$R = \frac{H - L}{5} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

Tabel 4.8

Data Interval Keputusan Masyarakat memilih BSI Kota Palangka
Raya

No.	Interval	Kategori	F	%
1	1 - 1,8	Buruk Sekali	31	32%
2	1,8 - 2,6	Buruk	51	52%
3	2,6 - 3,4	Sedang	16	16%
4	3,4 - 4,2	Sangat Baik	0	0%
5	4,2 - 5	Sangat Baik Sekali	0	0%
	Ma Top J	umlah	98	100%

Tabel diatas menunjukkan data interval keputusan masyarakat memilih BSI yang diperoleh dari rata-rata jumlah yang terdapat pada tabulasi data keputusan masyarakat memilih BSI. Untuk mendapatkan distribusi kategori jumlah total rata-rata dibagi dengan responden yaitu 384,55:100=3,84. Dari hasil tersebut didapat sebesar 3,84, maka keputusan masyarakat memilih BSI termasuk kategori sangat baik.

#### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas untuk mengetahui apakah data penelitian yang diperoleh berdistribusi normal atau mendekati normal, karena data bisa dikatakan baik apabila data tersebut berdistribusi normal atau nilai ≥ 0,05 dan jika nilai distribusi < 0,05 maka data dikatakan tidak berdistribusi normal. Uji normalitas dilakukan dengan uji nilai *Kolmogorov smirnov* dengan menggunakan program *software* statistik.

Tabel 4.9
Uji Normalitas

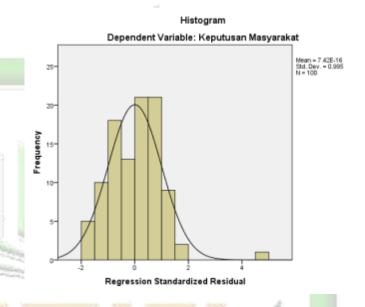
	One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test							
			Unstandardiz					
9			ed Residual					
	N		100					
		Mean	0E-7					
	Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Std.	3.37743462					
		Deviation	3.37743402					
	Most Extreme	Absolute	.087					
	Differences	Positive	.087					
ř	Dillerences	Negative	058					
7	Kolmogorov-Smirnov Z		.870					
	Asymp. Sig. (2-tailed)		.435					

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.

Berdasarkan nilai yang telah diperoleh, maka dapat diketahui hasil pengolahan melalui program *software* statistik menunjukkan

nilai signifikan sebesar 0,435 lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data yang diuji tersebut berdistribusi normal.

Gambar. 4.1 Grafik Histogram

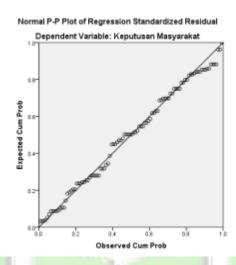


Pada grafik diatas membentuk sebuah kurva dimana kurva tersebut membentuk kurva seperti lonceng yang berada dibagian kiri.

Maka dari itu variabel tersebut dikatakan berdistribusi normal.

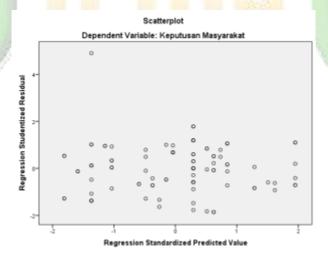
Gambar 4.2

### **Normal P-P Plot**



Pada gambar diatas terlihat bahwa titik-titik ploting tersebut tidak berada jauh dari garis distribusi. Sehingga dapat dikatakan bahwa model regresi pada penelitian ini memenuhi asumsi normalitas.

Gambar 4.3
Grafik Scatterplot



Pada gambar diatas terdapat tabel *scatterplot*, terlihat bahwa titik-titik tersebut menyebar sepenuhnya. Maka dari tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa distribusi tersebut berdistribusi normal.

Uji yang sudah dilakukan menggunakan *one sample Kolmogorov smirnov* didapatkan nilai signifikansi sebesar 0,694. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sebagai batasan nilai bahwa variabel tersebut dikatakan berdistribusi normal. Oleh karena itu, nilai signifikan tersebut berdistribusi normal.

#### 2. Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui linear atau tidaknya hubungan antara masing-masing variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Jika nilai signifikansi ≥ 0,05 maka terdapat hubungan antara variabel bebas dan terikat. Sebaliknya, jika signifikansi < 0,05 maka tidak terdapat hubungan antara variabel bebas dan terikat.

Tabel 4.10 Linearitas X dan Y

#### **ANOVA Table**

						_	
			Sum of	df	Mean	F	Sig.
			Squares		Square		
		(Combined)	266.356	19	14.019	1.205	.275
	Between	Linearity	67.941	1	67.941	5.839	.018
Keputusan Masyarakat * Produk Jasa Keuangan	Groups	Deviation from Linearity	198.415	18	11.023	.947	.527
	Within Grou	ups	930.884	80	11.636		
	Total		1197.240	99			

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh nilai *Deviation from Linearity* dengan nilai signifikansi sebesar 0,527 yang berarti lebih besar dari 0,05, yang artinya terdapat hubungan linier secara signifikan antara variabel produk jasa keuangan (X) dengan variabel keputusan masyarakat memilih BSI (Y).

#### 3. Uji Hipotesis

Metode statistik yang berfungsi untuk menguji sejauh mana hubungan sebab akibat antara variabel produk jasa keuangan (X) terhadap variabel keputusan masyarakat memilih BSI (Y). pengolahan data akan dilakukan dengan menggunakan alat bantu aplikasi *software* statistik.

 $H_{\rm O}$  : Produk jasa keuangan (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan masyarakat memilih BSI (Y).

Ha : Produk jasa keuangan (X) berpengaruh signifikan terhadap keputusan masyarakat memilih BSI (Y).

 $H_{O}$  ditolak dan  $H_{a}$  diterima, jika nilai sig < 0,05, atau F hitung > F tabel.

 $H_a$  ditolak dan  $H_O$  diterima, jika nilai sig > 0.05, atau F hitung < F tabel.

Adapun rumus F tabel adalah sebagai berikut:

$$F tabel = F (k ; n-k)$$

Dilihat dari rumus diatas diperoleh hasil F tabel (1; 98) yaitu sebesar 3,94.

Tabel 4.11 Hasil Uji F

#### $ANOVA^a$

Mod	del	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
	Regression	67.941	1	67.941	5.896	.017 <sup>b</sup>
1	Residual	1129.299	98	11.523		
	Total	1197.240	99			

- a. Dependent Variable: Keputusan Masyarakat
- b. Predictors: (Constant), Produk Jasa Keuangan

Diketahui dari Tabel diatas nilai signifikan untuk pengaruh produk jasa keuangan (X) terhadap keputusan masyarakat memilih Bank Syariah Indonesia (Y) adalah sebesar 0,017 < 0,05 dan nilai F hitung sebesar 5,896. Jika diketahui F tabel sebesar 3,94 maka dibandingkan dengan F hitung nilai F hitung > F tabel yaitu 5,896 > 3,94. Maka dapat disimpulkan bahwa produk jasa keuangan berpengaruh terhadap keputusan masyarakat memilih Bank Syariah Indonesia.

Tabel 4.12 Model Summary

Model Summary<sup>b</sup>

	,	D 0	A !'	0.1.5
Model	R	R Square	Adjusted R	Std. Error of
			Square	the Estimate
1	.238 <sup>a</sup>	.057	.047	3.39462

- a. Predictors: (Constant), Produk Jasa Keuangan
- b. Dependent Variable: Keputusan Masyarakat

Berdasarkan Tabel diatas, untuk melihat pengaruh variabel produk jasa keuangan terhadap keputusan masyarakat pada tabel uji koefisien determinasi tersbut dapat diketahui bahwa R *Square* (R<sup>2</sup>) sebesar 0,057 atau 5,7% yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh variabel produk jasa keuangan terhadap keputusan masyarakat.

Sedangkan sisanya 94,3% terdapat di variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

#### 6. Analisis Regresi Linier Sederhana

Regresi linier sederhana hanya memiliki satu perubahan yang dihubungkan dengan satu perubahan tidak bebas. Pengolahan data akan dilakukan dengan menggunakan alat bantu aplikasi *software* statistik.

Tabel 4.13
Variable Entered

	Variables Entered/Removed <sup>a</sup>									
Mode	Variables	Variables	Method							
1	Entered	Removed								
1	Produk Jasa Keuangan <sup>b</sup>		Enter							

- a. Dependent Variable: Keputusan Masyarakat
- b. All requested variables entered.

Tabel diatas menjelaskan tentang variabel yang dimasukkan serta metode yang digunakan. Dalam hal ini variabel yang dimasukkan adalah variabel produk jasa keuangan sebagai variabel bebas dan keputusan masyarakat memilih BSI sebagai variabel terikat dan metode yang digunakan adalah metode enter.

Tabel 4.14 Model Summary

Model Summary<sup>b</sup>

,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,									
Model	R	R Square	Adjusted R	Std. Error of					
			Square	the Estimate					
1	.238 <sup>a</sup>	.057	.047	3.39462					

a. Predictors: (Constant), Produk Jasa Keuangan

b. Dependent Variable: Keputusan Masyarakat

Tabel diatas menjelaskan besarnya nilai korelasi atau hubungan (R) yaitu sebesar 0,238. Dari *output* tersebut diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,057, yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (produk jasa keuangan) terhadap variabel terikat (keputusan masyarakat memilih BSI) adalah 5,7% sedangkan sisanya 94,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak terdapat pada penelitian ini.

Tabel 4.15
Regression Residual

#### **ANOVA**<sup>a</sup>

М	lodel	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
	Regression	67.941	1	67.941	5.896	.017 <sup>b</sup>
1	Residual	1129.299	98	11.523		
	Total	1197.240	99			

- a. Dependent Variable: Keputusan Masyarakat
- b. Predictors: (Constant), Produk Jasa Keuangan

Berdasarkan Tabel diatas, diketahui bahwa nilai F hitung = 5,896 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,017 < 0,05, maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variabel produk jasa keuangan (X) terhadap variabel keputusan masyarakat memilih BSI (Y).

Tabel 4.16 Koefisien

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	В	Std. Error	Beta		
(Constant)	18.484	2.191		8.437	.000
Produk Jasa Keuangan	.092	.038	.238	2.428	.017

a. Dependent Variable: Keputusan Masyarakat

Tabel ini menjelaskan model regresi yang terbentuk yaitu Y=18,484+0,092~X (Produk jasa keuangan) dengan tingkat signifikansi 0,017<0,05, maka koefisien regresi tersebut bernilai positif sehingga

dikatakan bahwa arah pengaruh variabel produk jasa keuangan (X) terhadap variabel keputusan masyarakat memilih BSI (Y) adalah positif.

#### 3. Penyajian Data Kualitatif

Metode kualitatif digunakan dengan tujuan untuk memperoleh data kualitatif guna menguji, memperluas, memperdalam hasil penelitian kuantitatif. Titik tolak pengumpulan data dengan metode kualitatif adalah data yang terkumpul pada penelitian tahap pertama dengan metode kuantitatif.

- 1) Produk Jasa Keuangan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 1 Palangka Raya
  - a. Apa saja produk dana yang ada di Bank Syariah Indonesia KC 1 Kota Palangka Raya?

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Bapak LI yang bekerja di BSI KC 1 Kota Palangka Raya Bagian *Funding Transaction Staff* (Perencanaan) produk dana yang ada di Bank Syariah Indonesia KC 1 Kota Palangka Raya ada tiga jenis yaitu Tabungan, Giro dan Deposito. Sebagaimana kutipan wawancara berikut:

"...kalo produk dana kita ada 3 jenis, yang pertama itu tabugan, giro sama deposito. Untuk tabungan itu banyak lagi jenisnya ada Tabungan Anak, Tabungan Haji, Tabungan Bisnis, dan lain-lain. Untuk giro ada giro *mudharabah* sama giro *wadi'ah*, dan untuk

deposito ada satu aja cuman yang membedakan adalah jangka waktunya dari 1 bulan sampai 12 bulan."

Peneliti juga menanyakan pertanyaan yang sama kepada Bapak Priagung Budihantoro selaku Operational & Service Manager di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 1 Palangka Raya, bahwa produk dana yang ada di Bank Syariah Indonesia itu terbagi menjadi beberapa jenis ada Tabungan Easy Wadi'ah, Tabungan Mudharabah, Tabungan Haji, Tabungan Perencanaan, Tabungan Anak, Deposito dan Giro. Sebagaimana dengan hasil wawancara sebagai berikut:

> "Kalo produk dana ada Easy Wadi'ah, Easy Mudharabah, kemudian juga ada Tabungan Haji, Tabungan Perencanaan, Tabungan anak juga ada, kemudian deposito terus juga giro."

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Bapak LI selaku karyawan Bagian Funding Transaction Staff (Perencanaan) dan Bapak Priagung Budihantoro selaku Branch Operational & Service Manager dapat disimpulkan bahwa produk yang ada di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 1 Kota Palangka Raya memiliki tiga jenis produk yaitu Tabungan, Giro dan Deposito. Adapun produk tabungan terbagi menjadi beberapa jenis yaitu

Tabungan Easy Wadi'ah, Tabungan Easy Mudharabah, Tabungan Haji, Tabungan Perencanaan, Tabungan Anak, Tabungan Bisnis, dan lain-lain. Produk giro juga terbagi menjadi dua yaitu Giro Wadi'ah dan Giro Mudharabah, sedangkan produk deposito hanya ada satu jenis saja namun yang membedakan hanya di jangka waktunya yaitu dari 1 bulan sampai dengan jangka waktu 12 bulan.

### b. Produk manakah yang paling diminati dan kurang diminati oleh nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 1 Kota Palangka Raya?

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh Bapak LI, dapat dijelaskan bahwa produk yang paling diminati itu terdapat pada produk yang menggunakan akad wadi'ah dikarenakan bersifat titipan. Produk dengan akad wadi'ah yang paling besar peminatnya yaitu produk Tabungan Easy Wadi'ah. Adapun produk Tabungan Bisnis peminatnya hanya diperuntukkan kepada nasabah prioritas yang melakukan transaksi besar dengan debit yang besar. Sedangkan produk yang kurang diminati hampir jarang ditemukan dikarenakan tergantung kebutuhan dan keperluan nasabah. Sesuai dengan hasil wawancara bersama Bapak LI sebagai berikut:

"Kalo produk paling diminati itu biasanya produk akadnya wadi'ah karena titipan, biasanya itu namanya Easy Wadi'ah kalo yang basic-nya kemudian ada yang bisnis Tabungan Bisnis yang diminati itu nasabahnasabah prioritas yang gede-gede biasanya yang transaksinya besar mereka pilihnya tabungan bisnis biar nanti debitnya lebih besar, kemudian untuk nasabahnasabah prioritas itu biasanya dikasih priority kalo misalnya tabungan primer, jadi biasanya yang paling diminati itu Tabungan Easy Wadi'ah yang dari wadi'ah. Kalo untuk produk yang kurang diminati kayaknya jarang ya tergantung kebutuhan nasabah saja sebenarnya, nasabah yang butuhnya transaksi besar mereka pilihnya yang kreditnya besar kayak bisnis yang tadi kan."

Peneliti juga menanyakan pertanyaan yang sama kepada Bapak Priagung Budihantoro, bahwa produk yang paling diminati dan sering digunakan oleh nasabah yaitu produk Tabungan Easy Wadi'ah dan Tabungan Easy Mudharabah berkisar antara 80% hingga 90%, dikarenakan keunggulan tabungan ini bisa melakukan penarikan dan penyetoran melalui ATM, *Teller* dan *E-Channel* seperti *Mobile Banking*. Sedangkan produk yang kurang diminati hampir sama dengan pernyataan Bapak LI, bahwa produk yang kurang diminati hampir tidak ada dikarenakan setiap produk harus disesuaikan dengan kebutuhan para nasabah. Sesuai hasil wawancara dengan subjek Bapak Priagung Budihantoro sebagai berikut:

"Produk yang paling diminati oleh nasabah atau yang sering dipake itu produk tabungan biasa yaitu Easy Mudharabah atau Easy Wadi'ah, karena keunggulannya produk tabungan ini kan dia bisa dilakukan penarikan dan penyetoran dengan media bisa ATM, bisa Teller, bisa melalui E-Channel kayak *mobile banking*. Perkiraan saya ini, ini tidak tepat cuman gambaran ini antara 80-90 persen itu produk tabungan. Kalo untuk produk yang kurang diminati hampir semuanya tidak ada, cuman permasalahannya adalah produk tersebut produk yang sesuai tidak dengan keinginan nasabah, maksudnya tau kan tabungan itu apa bedanya dengan giro tau, artinya tergantung kebutuhan nasabah ini bukan masalah apa namanya lebih memilih yang mana gitu yah tapi lebih ke arah kebutuhan si pihak nasabah"

Pernyataan yang sama juga didapatkan dari hasil wawancara dengan subjek Mba Wendy selaku karyawan yang bekerja di Bagian *Customer Service*, bahwa produk yang paling diminati ada empat yaitu Easy Wadi'ah, Easy Mudharabah, Tabungan Haji dan Tabungan Junior. Sedangkan untuk produk yang jarang diminati yaitu Tabungan Emas, Tabungan Perencanaan dan Tabungan Pendidikan. Produk tersebut jarang diminati oleh nasabah dikarenakan kurangnya sosialisasi dan menyesuaikan kebutuhan para nasabah. Hal ini diungkapkan dari hasil wawancara sebagai berikut:

"Produk yang paling diminati itu yang pertama Easy Wadi'ah, kedua Easy Mudharabah, ketiga Tabungan Haji, dan keempat Tabungan Junior. Untuk produk yang jarang diminati itu Tabungan Emas sama Tabungan Perencanaan. Jadi Tabungan Perencanaan itu yang di debet dari rekening tu nah kan ada Tabungan

Perencanaan sama Tabungan Pendidikan, mungkin karena kurang sosialisasi atau itukan disesuaikan kebutuhan ya kalo Tabungan Perencanaan jadi itu yang lebih sedikit pembukaan rekeningnya yang Tabungan Perencanaan sama Tabungan Pendidikan."

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada tiga subjek tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa produk yang paling diminati sebagian besar terdapat pada produk Tabungan Easy Wadi'ah dan Tabungan Easy Mudharabah dikarenakan produk tersebut dapat melakukan penarikan dan penyetoran melalui ATM, *Teller* atau bahkan *Mobile Banking*. Sedangkan produk yang kurang diminati atau yang jarang digunakan oleh nasabah hampir tidak ada atau bahkan hanya ada sedikit sekali nasabah yang menggunakannya dikarenakan kurangnya sosialisasi serta juga harus menyesuaikan dengan kebutuhan dan keperluan setiap nasabah.

c. Apakah ada produk unggulan atau produk terbaru yang dikeluarkan oleh Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 1 Kota Palangka Raya?

Berdasarkan hasil wawancara dengan subjek Bapak LI, bahwa produk unggulan terdapat pada tabungan dengan akad wadi'ah dikarenakan bersifat titipan dan bebas dari biaya administrasi, biaya bulanan maupun biaya lain-lain. Adapun produk kartu kredit yang banyak digunakan oleh nasabah adalah Hasanah Card yang sudah menggunakan akad syariah sehingga terbebas dari riba. Sesuai dengan hasil wawancara sebagai berikut:

"Produk unggulan dana kita yang wadi'ah kita yang itu tadi tabungan dengan akad wadi'ah karenakan sifatnya titipan yah jadi gak ada biaya admin, gak ada biaya bulanan segala macam jadi free seperti itu, sama satu lagi namanya Hasanah Card. Hasanah Card itu kartu kreditnya syariah, kartu kreditnya Bank Syariah Indonesia, bedanya kalo Hasanah Card itu dia menggunakan akad syariah jadi bebas dari riba."

Sejalan dengan yang disampaikan oleh Bapak LI, Bapak Priagung Budihantoro juga menyatakan bahwa produk dana unggulan masih terdapat pada Tabungan Easy Wadi'ah dan Easy Mudharabah. Sebagaimana dengan hasil wawancara sebagai berikut:

"Untuk simpanan masih Easy Wadi'ah dan Easy Mudharabah, Tabungan Easy. Itu produk unggulan artinya semua produk sebenarnya produk unggulannya semuanya tetapi yang paling diambil adalah tadi produk Easy, Tabungan Easy."

Peneliti juga menanyakan pertanyaan yang sama kepada Mba Wendy, bahwa produk terbaru yang terdapat pada Bank Syariah Indonesia adalah produk Tabungan Emas dikarenakan sebelum menjadi Bank Syariah Indonesia dan masih menjadi Bank Negara Indonesia tidak terdapat produk Tabungan Emas.

> "Kalo produk terbaru itu emas (Tabungan Emas), soalnya kita dulu kedida emas. Kami dulu BNI Syariah gak ada emas."

Beliau juga menambahkan, produk unggulan adalah Tabungan Easy Wadi'ah dikarenakan sedikit sekali tabungan yang tidak dikenakan biaya administrasi dan tidak ada potongan sama sekali serta bisa digunakan untuk debit penarikan uang sampai dengan lima juta rupiah. Adapun deposito termasuk kedalam produk unggulan dikarenakan terdapat bagi hasil yang besar tanpa adanya potongan sebelum jatuh tempo. Hal ini diungkapkan dari hasil wawancara sebagai berikut:

"Produk unggulan yah, yang wadi'ah tu yang titipan kan jarang sekarang tabungan yang gak ada biaya administrasinya sama sekali kan itu, disini salah satu produk unggulannya itu, gak ada potongannya sama sekali terus bisa buat debet, penarikannya lima juta itu termasuk unggulannya yang wadi'ah tadi tu, sama deposito disini bagi hasilnya lumayan besar sama gak ada potongan kalau sebelum jatuh tempo itu gak ada potongannya."

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa produk unggulan jatuh pada produk Tabungan Easy Wadi'ah dan Tabungan Easy Mudharabah, dikarenakan Tabungan Easy Wadi'ah bersifat titipan dan tidak adanya pungutan biaya baik itu biaya administrasi, biaya bulanan maupun biaya lain-lain. Adapun produk unggulan lain yaitu ada produk deposito dengan bagi hasil yang bisa dikatakan besar tanpa adanya potongan sebelum jatuh tempo. Selain itu, ada juga kartu kredit unggulan dari Bank Syariah Indonesia yaitu Hasanah Card yang sudah terjamin kesyariahannya karena sudah menggunakan akadakad syariah dengan tidak adanya riba.

2. Jumlah Nasabah yang Menggunakan Produk Jasa Keuangan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 1 Kota Palangka Raya
A. Berapakah jumlah nasabah yang menggunakan produk dana di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 1 Kota Palangka Raya?

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan subjek Bapak LI, diketahui bahwa jumlah nasabah yang menggunakan produk dana di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 1 Kota Palangka Raya sebanyak kurang lebih 21.300 orang nasabah. Hal ini dapat dilihat dari wawancara sebagai berikut:

"Kalo jumlah kita sekarang nasabahnya 21.300."

Bapak Priagung Budihantoro juga menambahkan bahwa 21.300 itu adalah jumlah NOA (*Number Officer Account*) yaitu nasabah yang memiliki 1 rekening atau bahkan lebih dari 1 rekening. Sebagaimana sesuai dengan hasil wawancara sebagai berikut:

"Jumlah NOA itu jumlah tabungan tadi yang saya sebutkan yah misalkan Elga, nama Elga sendiri ada dua rekening itu berarti dikatakan 2 NOA.

Selaras dengan pernyataan dua subjek diatas, Mba Wendy juga menambahkan bahwa

"Jumlah nasabah yang menggunakan produk dana 22 ribu, tapi gak hanya di Kota Palangka Raya, di Kalimantan Tengah. Itu di Kalimantan Tengah NOA tu. Kita gak bisa bilang hanya di Kota Palangka Raya, mungkin itu buat penelitian kalian yah soalnya kadang KTP-nya Palangka Raya dia tinggal di Sampit, kita kan gak bisa nyuruh nasabah tinggal stay di Palangka Raya doang, itu ada 22 ribu NOA. NOA itu satu orang tu satu NOA (Number Officer Account)."

Berdasarkan hasil wawancara diatas, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa jumlah nasabah yang menggunakan produk dana pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 1 Kota Palangka Raya berjumlah kurang lebih sekitar 21.300 NOA (*Number Officer Account*). NOA adalah nasabah yang menggunakan satu rekening atau bahkan lebih dari satu rekening. Jumlah nasabah 21.300 itu bukan hanya di

Kota Palangka Raya saja, namun juga ada diluar Kota Palangka Raya dalam lingkup Kalimantan Tengah dikarenakan menyesuaikan kartu identitas nasabah.

## B. Apakah terdapat nasabah yang masih aktif dan nasabah yang tidak aktif dalam hal penggunaan produk dana?

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneloti dengan Bapak LI, diketahui bahwa masih banyak nasabah yang aktif namun juga terdapat nasabah yang tidak aktif. Hal ini sesuai dengan wawancara sebagai berikut:

> "Kalo nasabah yang tidak aktif pasti ada bukunya karena kelamaan gak dipake jadi rekeningnya sudah tidak aktif, untuk nasabah aktif banyak lagi."

Peneliti juga menanyakan pertanyaan yang sama kepada Bapak Priagung Budihantoro, bahwa dari 21.300 NOA ada kurang lebih 14 ribu NOA yang masih aktif, sisanya termasuk kedalam rekening *Dormant* yaitu nasabah yang tidak melakukan transaksi apapun selama 6 bulan. Sedangkan rekening yang sudah ditutup tidak termasuk ke dalam jumlah 21.300. sebagaimana sesuai dengan hasil wawancara sebagai berikut:

"Ada. Tentunya ada, dari 21 ribu tadi ada yang aktif dalam artian dia melakukan transaksi ada yang tidak melakukan transaksi. Intinya gini, nasabah dari 21 ribu kita nasabah aktif kita 14 ribu NOA, 14 ribu tabungan aktif dari 21 ribu. Kalau rekening yang sudah ditutup

tidak termasuk dalam 21 ribu, tetapi kalo nasabah *dormant*, nasabah *dormant* itu nasabah yang nol dalam rekeningnya dia tidak melakukan transaksi apa-apa selama 6 bulan dia masuk rekening *dormant*. Rekenig dorman itu artinya yang diluar 14 ribu yah, tadi yah."

Hal yang sama juga dikatakan oleh subjek Mba Wendy sebagai karyawan Bagian *Customer Service* di BSI KC 1 Kota Palangka Raya, bahwa dari jumlah kurang lebih 22 ribu rekening hanya terdapat kurang lebih 14 ribu yang masih aktif sisanya pasif, hal ini dikarenakan banyaknya nasabah yang menggunakan produk tersebut hanya digunakan untuk keperluan pekerjaan atau bahkan keperluan instansi saja. Hal ini sesuai dengan pernyataan wawancara sebagai berikut:

"Ya itu tadi, dari 22 ribu, 14 ribu doang yang aktif sisanya itu pasif kayak buka rekening, kadang ada yang masih mahasiswa tuh cuma buat KTM doang, setelah dia lulus gak dipake lagi gitu. Ada juga nasabah yang gaji setelah dia dipecat gak lagi pake itu gitu. Kalo di kami itu ada yang namanya rekening *dormant* kalo 6 bulan berturut-turut, kayaknya semua bank kalo 6 bulan berturut-turut gak dipake sama sekali itu sifatnya kayak kartu SIM yang kalian gak isi pulsa, kamu gak bisa nelpon kamu gak bisa SMS."

Berdasarkan hasil wawancara diatas, peneliti menyimpulkan bahwa masih banyak nasabah yang aktif namun juga terdapat nasabah yang tidak aktif, dari 21.300 NOA ada kurang lebih sekitar 14 ribu NOA yang masih aktif sisanya termasuk ke dalam rekening *dormant*. Rekening *dormant* adalah nasabah yang tidak melakukan transaksi apapun selama 6 bulan berturut-turut. Hal ini dikarenakan banyaknya nasabah yang menggunakan suatu produk hanya untuk keperluan suatu instansi untuk memenuhi persyaratannya saja, namun jika nasabah tersebut sudah tidak lagi berkaitan dengan hal-hal seperti itu maka rekening tersebut tidak akan digunakan lagi.

#### C. Pembahasan

# Produk Jasa Keuangan pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 1 Kota Palangka Raya

Produk jasa keuangan adalah sesuatu yang ditawarkan kepada konsumen dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga masyarakat memilih menggunakan produk atau jasa yang ada pada bank syariah tersebut. penelitian ini hanya terfokus pada produk pendanaan yang ada pada Bank Syariah Indonesia KC 1 Kota Palangka Raya. Adapun produk dana yang ada pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 1 Kota Palangka Raya ialah sebagai berikut.

#### a. Produk Tabungan

Produk tabungan adalah produk simpanan yang paling banyak digunakan dikalangan masyarakat. adapun produk tabungan terbagi dalam beberapa jenis sebagai berikut.

- 1) Tabungan Easy Wadi'ah, menggunakan akad wadi'ah yad dhamanah yang artinya nasabah menitipkan dananya kepada bank. Tabungan Easy Wadi'ah bebas biaya administrasi bulanan dan gratis biaya tarik tunai di seluruhh ATM Bank Mandiri. Tabungan Easy Wadi'ah memiliki kemudahan transaksi dengan mobile banking dan netbanking. Kartu ATM Tabungan Easy Wadi'ah dapat digunakan diseluruh ATM BSI, Bank Mandiri, ATM Bersama, ATM Prima, ATM Link dan ATM berlogo VISA.
- menggunakan akad *mudharabah*, adalah tabungan yang menggunakan akad *mudharabah muthlaqah* yaitu nasabah bertindak sebagai pemilik dana dan bank sebagai pengelola dana. Tabungan Easy Mudharabah gratis biaya tarik tunai di seluruh ATM BSI dan ATM Bank Mandiri serta kemudahan transaksi dengan *mobile banking* dan *netbanking*. Kartu ATM Tabungan Mudharabah dapat digunakan diseluruh ATM BSI, Bank Mandiri, ATM Bersama, ATM Prima, ATM Link dan ATM berlogo VISA.
- 3) Tabungan Bisnis, adalah tabungan yang menggunakan akad mudharabah muthlaqah yang diperuntukkan untuk Perorangan dan Non perorangan dengan mata uang Rupiah (IDR). Setoran awal minimum Rp1.000.000,- dan saldo

minimum harian Rp10.000,-. Setoran minimum selanjutnya Tabungan Bisnis sebanyak Rp10.000,- di *Teller* dan Rp1 di *E-Channel*. Biaya Administrasi bulanan sebesar Rp10.000,-, biaya rekening *dormant* sebesar Rp25.000,-, biaya penutupan rekening sebesar Rp50.000,- dan biaya penggantian buku tabungan sebesar Rp15.000,- karena hilang, Rp5.000,- karena rusak.

- 4) Tabungan Haji, menggunakan akad mudharabah muthlagah untuk membantu perencanaan ibadah haji dan umroh dan memudahkan untuk mendapatkan porsi keberangkatan haji dengan sistem dilakukan secara online dengan Siskohat Kementrian Agama dari minimal usia 12 tahun. Tabungan Haji bebas biaya pembukaan rekening dan bebas biaya administrasi bulanan. Setoran awal minimal Rp100.000,- dan selanjutnya Rp10.000,-. Jumlah setoran saldo yang didaftarkan ke Siskohat adalah Rp25.100.000,-. Adapun biaya penutupan rekening bukan karena penyetoran BPIH dan pembayaran umrah sebesar Rp20.000,-. Pelunasan haji dapat dilakukan secara online.
- 5) **Tabungan Ku,** ialah produk tabungan yang menggunakan akad *wadi'ah yad dhamanah* dengan kemudahan penyaluran zakat serta fasilitas *E-Banking* yaitu *BSI Mobile*, *Internet*

Banking dan notifikasi transaksi. Adapun fasilitas lainnya yaitu BSI Debit yang bberfungsi sebagai kartu ATM dan Debit. Setoran awal minimum Tabungan Ku sebesar Rp20.000,- tanpa ATM dan Rp80.000,- dengan ATM. Saldo minimum Tabungan Ku yaitu sebesar Rp20.000,- tanpa ATM dan Rp50.000,- dengan ATM. Produk Tabungan Ku gratis biaya administrasi dan minimum penarikan *counter* Rp100.000,-. Biaya tutup rekening dikenakan sebesar Rp20.000,- dan biaya *dormant/*bulan Rp2.000,-.

- bagi nasabah peorangan yang terdaftar di Lembaga Pengelola Pensiun yang telah bekerjasama dengan baik. Tabungan Pensiun mendapatkan fasilitas *E-Banking* yaitu *BSI Mobile* dan BSI Debit *Co Branding* Taspen yang berfungsi sebagai kartu ATM dan Debit. Setoran awal minimum Tabungan Pensiun adalah sebesar Rp50.000,- dan saldo minimum Rp50.000,-. Tabungan Pensiun tidak dikenakan biaya administrasi. Biaya tutup rekening dikenakan sebesar Rp20.000,- dan biaya *dormant*/bulan sebesar Rp5.000,-.
- 7) **Tabungan Pendidikan**, adalah tabungan berjangka syariah untuk keperluan uang pendidikan dengan jumlah setoran bulanan tetap dan dilengkapi dengan perlindungan asuransi.

Keunggulan produk Tabungan Pendidikan ini yaitu kemudahan perencanaan keuangan masa depan, khususnya untuk biaya pendidikan anak, premi asuransi yang murah dengan manfaat asuransi yang besar, tabungan investasi dengan bagi hasil yang kompetitif dan Top Up dana diluar dana setoran bulanan. Adapun persyaratan pendaftaran Tabungan Pendidikan yaitu untuk WNI harus memiliki KTP/SIM dan NPWP, untuk WNA harus memiliki paspor dan Kartu Izin Menetap Sementara (KIM/KITAS), memiliki rekening asal berbentuk tabungan atau giro di BSI serta berusia minimal 17 tahun dan maksimal 55 tahun.

8) Tabungan Berencana, adalah tabungan berjangka syariah yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target dana yang telah ditetapkan. Adapun keunggulan produk Tabungan Berencana ialah kemudahan perencanaan keuangan nasabah jangka panjang, memperoleh iaminan pencapaian target dana serta mendapatkan perlindungan asuransi secara gratis dan otomatis tanpa pemeriksaan kesehatan. Adapun persyaratan pendaftaran Tabungan Pendidikan yaitu untuk WNI harus memiliki KTP/SIM dan NPWP, untuk WNA harus memiliki paspor dan Kartu Izin Menetap Sementara (KIM/KITAS), memiliki

- rekening asal berbentuk tabungan atau giro di BSI serta berusia minimal 17 tahun dan maksimal 60 tahun.
- yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai ketentuan Mandiri Syariah. Akad yang digunakan pada produk Tabungan Valas yaitu akad wadi'ah yad dhamanah yang diperuntukkan untuk perorangan. adapun manfaat yang didapatkan yaitu dana (USD) aman dan tersedia setiap saat, online di seluruh cabang Mandiri Syariah serta bonus bulanan yang diberikan sesuai dengan kebijakan Mandiri Syariah. Setoran awal minimum sebesar USD100 dan saldo minimum sebesar USD100. Biaya administrasi dikenakan sebesar USD0,5 dan dapat mengurangi saldo minimal serta biaya penutupan rekening dikenakan sebesar USD5.
- Mobile dengan menggunakan akad Jual Beli Tunai yang kemudian emas milik nasabah langsung dititip di Bank menggunakan akad wadi'ah yad dhamanah, emas yang dititipkan tidak dapat dimanfaatkan oleh Bank. Adapun keunggulan Tabungan E-mas yaitu investasi emas yang terjangkau bisa beli dari nilai 0,05 gr (± Rp50.000,-), terjamin

dan aman disimpan di lembaga terpercaya yang diawasi OJK, dan produk sudah mendapatkan persetujuan dari OJK dan Dewan Pengawas Syariah, serta simpel saat transaksi yaitu pembayaran langsung selesai tanpa repot dan dikenakan biaya transfer. Persyaratan pembukaan rekening Tabungan Emas yaitu telah menjadi nasabah BSI pengguna *BSI Mobile* dan melakukan pembukaan rekening e-mas di *BSI Mobile*.

- 11) Tabungan Simpel, adalah tabungan untuk melatih anak menabung sejak dini dengan menggunakan akad wadi'ah yad dhamanah. Setoran awal Tabungan Simpel dikenakan sebesar Rp1.000,- dan minimum setoran dikenakan sebesar Rp1.000,-. Tabungan ini juga dilengkapi sistem online diseluruh outlet ATM BSI dan ATM Bank Mandiri dan fasilitas E-Banking yaitu BSI Mobile, NetBanking dan notifikasi transaksi.
- 12) Tabungan Junior, adalah tabungan yang mengikutsertakan anak minimal usia 12 tahun untuk didaftarkan ibadah haji. Sama halnya dengan Tabungan Haji, Tabungan Junior juga memiliki fasilitas notifikasi apabbila saldo cukup untuk mendaftar haji. Sistem pendaftaran haji atau umrahnya dilaksanakan secara *online* melalui Siskohat Kementerian Agama. Setoran awal minimum dikenakan sebesar

Rp100.000,- dan minimum setoran selanjutnya dikenakan sebesar Rp100.000,- serta minimum saldo sebesar Rp100.000,-.

- Rupiah untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip akad wadi'ah yad dhamanah. Adapun keunggulan BSI Giro yaitu aman dan terjamin karena dijamin oleh LPS, kemudahan transaksi dengan menggunakan cek atau B/G dan layanan E-Banking BSI, bonus bulanan yang diberikan sesuai dengan kebijakan BSI serta kemudahan dalam penyaluran zakat, infaq dan sedekah. Persayaratan pembukaan BSI Giro ialah WNI harus memiliki KTP/SIM dan NPWP, untuk WNA harus memiliki paspor dan Kartu Izin Menetap Sementara (KIM/KITAS).
- 14) BSI Deposito, adalah produk investasi berjangka yang menerapkan prinsip syariah dalam mata uang Rupiah. BSI Deposito menggunakan akad *mudharabah muthlaqah* yang diperuntukkan untuk perorangan dan Non-perorangan Badan Usaha (Badan Hukum maupun non Badan Hukum). Nisbah BSI Deposito terbagi menjadi dua yaitu Deposito IDR dan Deposito USD. Nisbah Deposito IDR yaitu 1 bulan 38%, 3 bulan 38%, 6 bulan 39% dan 12 bulan 39%. Sedangkan

nisbah Deposito USD dari bulan ke 1 sampai dengan bulan ke 12 adalah sebesar 3%. Setoran awal minimum Deposito IDR adalah sebesar Rp2.000.000,- sedangkan Deposito USD sebesar USD1.000,-. Deposito IDR dan Deposito USD samasama tidak dikenakan biaya administrasi. Biaya penggantian Bilyet baik itu karena hilang atau rusak dikenakan biaya sebesar Rp10.000,- dan biaya pencairan sebelum jatuh tempo Deposito IDR dikenakan sebesar Rp25.000,- sedangkan Deposito USD sebesar USD5,-.

# Jumlah Nasabah yang menggunakan Produk Jasa Keuangan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 1 Kota Palangka Raya

Nasabah adalah orang yang menggunakan produk atau jasa bank dalam hal perputaran dana baik itu dalam bentuk simpanan ataupun dalam bentuk lainnya yang tersedia dalam suatu bank. Dalam hal perbankan syariah, nasabah ialah orang menempatkan dananya dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian dengan bank yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan sesuai dengan prinsip syariah.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, jumlah nasabah dalam hal penggunaan produk dana yang ada di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 1 Kota Palangka Raya kurang lebih sebanyak 21.300 NOA. NOA adalah singkatan dari *Number Officer Account* yang berarti

jumlah produk yang sudah atau masih digunakan oleh nasabah baik itu rekening aktif maupun rekening pasif (*dormant*).

Dari jumlah nasabah 21.300 NOA, ada kurang lebih sekitar 14.000 NOA yang tergolong kedalam rekening aktif, sedangkan sisanya masuk ke dalam kategori rekening pasif (*dormant*). Rekening *dormant* adalah rekening yang memiliki nol rupiah di rekening dan tidak melakukan transaksi apapun selama 6 bulan berturut-turut. Sedangkan untuk rekening yang sudah mengalami penutupan (nonaktif) tidak termasuk ke dalam jumlah 21.300 NOA.

Terdapatnya nasabah dengan rekening *dormant* dikarenakan banyaknya golongan nasabah yang menggunakan rekening hanya untuk keperluan pekerjaan atau keperluan untuk memenuhi persyaratan dari suatu instansi. Jika nasabah tersebut sudah tidak terkait pada instansi yang bersangkutan, maka rekening akan berubah menjadi rekening *dormant* dikarenakan tidak adanya transaksi ataupun rekening akan mengalami penutupan (nonaktif).

# 3. Pembahasan tentang Pengaruh Produk Jasa Keuangan terhadap Keputusan Masyarakat memilih Bank Syariah Indonesia Kota Palangka Raya

Produk jasa keuangan yang ada pada perbankan adalah sesuatu yang ditawarkan kepada konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen baik itu dalam hal produk simpanan, pinjaman atau bahkan jasa-jasa lainnya. Pada perbankan syariah, produk jasa keuangan sudah berbasis dengan sistem syariah beserta akad-akad yang dilakukan sesuai dengan syariat islam. Salah satunya produk dana yang ada di perbankan syariah yaitu produk Tabungan, Giro dan Deposito sudah terjamin kesyariahannya dan terbebas dari riba. Hal tersebut, membuat masyarakat memilih untuk menjadi nasabah di perbankan syariah dan memilih menggunakan produk-produk dari perbankan syariah untuk kebutuhan baik itu jangka panjang maupun jangka pendek.

Keputusan masyarakat adalah perilaku atau kegiatan individu yang dalam proses pengambilannya memerlukan persiapan yang matang dalam hal mendapatkan atau mempergunakan barang atau jasa. Pengambilan keputusan untuk membeli atau menggunakan suatu barang perlu adanya kesadaran dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan individu itu sendiri, maka konsumen akan mencari informasi yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya.

Berdasarkan analisis data kuantitatif, maka didapatkan hasil analisis sebagai berikut:

- a. Setelah dilakukan uji normalitas data *Kolmogorov Smirnov*, diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar 0,649 > 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.
- Setelah dilakukan uji linearitas, diperoleh Deviation from Linearity
   Sig adalah sebesar 0,129 > 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa ada

- hubungan linier secara signifikan antara variabel Produk Jasa Keuangan (X) dan variabel Keputusan Masyarakat (Y).
- c. Setelah dilakukan uji regresi linier sederhana, diperoleh nilai t sebesar 3,529 dengan nilai signifikansi sebesar 0,001 dimana nilai tersebut lebih besar dari  $\alpha=0,05$ , yang artinya  $H_o$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Produk Jasa Keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Keputusan Masyarakat.

Tabel 4.17

Jumlah Nasabah berdasarkan Produk yang dipakai Periode Bulan
Juni – Juli Tahun 2021

Jenis Produk —	Jumlah Nasabah/NOA (2021)	
	Juni	Juli
Tabungan	21.029	21.038
Giro	186	190
Deposito	151	146
Total	21.366	21.374

Sumber: Dibuat Oleh Penulis

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa peningkatan nasabah dalam hal penggunaan produk dana yaitu Tabungan, Giro dan Deposito periode Bulan Juni – Juli Tahun 2021 mengalami peningkatan. Pada Bulan Juni jumlah nasabah yang menggunakan produk tabungan sebanyak 21.029 NOA, produk giro sebanyak 186

NOA dan produk deposito sebanyak 151 NOA. Sedangkan pada bulan Juli jumlah nasabah mengalami peningkatan yaitu penggunaan produk tabungan sebanyak 21.038 NOA, produk giro sebanyak 190 NOA dan produk deposito sebanyak 146 NOA.

Berdasarkan hasil penelitian pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 1 Kota Palangka Raya, dapat dilihat produk deposito mengalami penurunan dikarenakan adanya nasabah yang mengambil dana depositonya yang sudah mencapai batas maksimum jangka waktunya dan disalurkan untuk kepentingan individu.

Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh M. Rijal Firmansyah (2016) yang telah dicantumkan peneliti pada penelitian terdahulu, dimana hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa, "Faktor kualitas produk mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan (nyata) terhadap faktor keputusan nasabah". <sup>66</sup> Selain itu, pada penelitian yang dilakukan oleh M. Dwi Ari Susanto (2012), dimana hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa, "Variabel produk tabungan mempunyai pengaruh positif terhadap keputusan menabung". <sup>67</sup> Adapun hasil penelitian oleh Anisya Rahmawati (2019) dimana hasil penelitian tersebut menyatakan

<sup>66</sup> Muhammad Rizal Firmansyah, *Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Wadi 'ah terhadap Keputusan Nasabah Menabung di BPRS Jabal Nur Surabaya*,...,2016.

<sup>67</sup> Muhammad Dwi Ari Susanto, Pengaruh Produk Tabungan dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Menabung pada KJKS BMT Binna Ummat Sejahtera Kec. Lasem,...,2012.

-

bahwa, "Variabel produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menabung pada Bank Syariah di Boyolali". <sup>68</sup>

Namun hasil penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Lemiyana (2018), dimana hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa, "Produk tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian Nasabah Perbankan Syariah". <sup>69</sup>

Sebuah penelitian dapat berbeda hasil dengan penelitian lainnya disebabkan karena perbedaan teknik pengambilan sampel pada masing-masing penelitian. Selain itu, keterbatasan data yang didapat melalui data sekunder dan survei yang dilakukan dalam rentan waktu yang berbeda juga dapat menyebabkan perbedaan hasil penelitian.

Pada penelitian tentang Produk Jasa Keuangan dengan hasil produk tidak berpengaruh terhadap keputusan terjadi karena kurangnya pengetahuan masyarakat tentang produk-produk yang ada di perbankan syariah sehingga mempengaruhi terhadap keputusan masyarakat untuk memilih produk sesuai dengan kebutuhan masingmasing. Minimnya informasi tentang produk jasa keuangan yang ada di perbankan syariah juga mempengaruhi keputusan masyarakat dikarenakan sulitnya mencari informasi tentang produk yang

<sup>69</sup> Lemiyana, Pengaruh Produk terhadap Keputusan Nasabah Perbankan Syariah..., 2018.

\_

<sup>&</sup>lt;sup>68</sup> Anisya Rahmawati, *Pengaruh Produk dan Promosi terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank Syariah dengan Religiusitas sebagai Variabel Moderatin,...,* 2019.

dibutuhkan sehingga masyarakat tidak tahu menahu tentang manfaat suatu produk tersebut.

Sedangkan penelitian ini yang menghasilkan produk jasa keuangan berpengaruh terhadap keputusan masyarakat dikarenakan peneliti menganalisis dari sisi jumlah masyarakat yang menggunakan produk pada bank syariah yang dijadikan sampel pada penelitian ini. Kemudian didapatkan hasil bahwa jumlah nasabah selama bulan Juni – Juli tahun 2021 mengalami peningkatan dalam hal penggunaan produk pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 1 Kota Palangka Raya. Hal tersebut dapat dijadikan sebagai dasar penyebab produk jasa keuangan berpengaruh terhadap keputusan masyarakat memilih Bank Syariah Indonesia Kota Palangka Raya.



#### **BAB V**

#### **PENUTUP**

## A. Kesimpulan

Berdasarkan dari pemaparan hasil penelitian di atas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1. Produk jasa keuangan yang ada di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 1 Kota Palangka Raya dalam hal produk dana terdapat 3 jenis produk yaitu Tabungan, Giro dan Deposito. Produk tabungan terbagi lagi menjadi beberapa jenis yaitu Tabungan Easy Wadi'ah, Tabungan Easy Mudharabah, Tabungan Bisnis, Tabungan Haji, Tabungan Junior, Tabungan Pendidikan, Tabungan Berencana, Tabungan Pensiun, Tabungan Simpel dan Tabungan Ku. Sedangkan giro hanya ada satu yaitu BSI Giro menggunakan akad wadi'ah yad dhamanah dan deposito juga ada satu yaitu BSI Deposito menggunakan akad mudharabah muthlaqah.
- 2. Jumlah Nasabah yang menggunakan produk jasa keuangan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 1 Kota Palangka Raya dalam hal Produk Dana yaitu sebanyak 21.300 NOA (*Number Officer Account*). Dari 21.300 NOA, terdapat 14.000 NOA yang masih aktif dan sisanya adalah rekening pasif (*dormant*).
- Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui pengaruh produk jasa keuangan terhadap keputusan masyarakat memilih Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 1 Kota Palangka Raya. Berdasarkan hasil

analisis data, bahwa penelitian ini memenuhi uji prasyarat analisi yaitu uji normalitas *Kolmogorov Smirnov* dan uji linearitas. Setelah dilakukan uji regresi linier sederhana, diketahui nilai F hitung sebesar 5,484 dengan nilai signifikansi 0,017 < 0,05. Berdasarkan pengambilan keputusan uji regresi linier sederhana, maka dapat disimpulkan bahwa Produk Jasa Keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Masyarakat memilih Bank Syariah Indonesia Kota Palangka Raya.

Hal tersebut disebabkan meningkatnya jumlah penggunaan produk dana periode bulan Juni – Juli Tahun 2021, sehingga asumsi bahwa produk jasa keuangan dalam kegiatannya menghimpun dana, pengetahuan tentang produk Bank Syariah Indonesia dan kesesuaian produk dengan kebutuhan masyarakat menyebabkan peningkatan dalam hal penggunaan produk.

## B. Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan diatas, maka dapat diajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Bank Syariah Indonesia di Kota Palangka Raya agar terus meningkatkan fungsinya sebagai lembaga intermediasi dalam menghimpun dana dan menyalurkannya kepada masyarakat serta melakukan sosialisasi terhadap produk-produk yang ada pada Bank Syariah Indonesia agar masyarakat mengerti dan memahami dengan baik cara penggunaan produk sesuai dengan kebutuhan masing-masing individu.

2. Skripsi ini mungkin masih terdapat banyak kekurangan di dalamnya. Akan tetapi, peneliti mengharapkan agar skrispi ini mampu menjadi manfaat bagi siapapun dan juga peneliti berharap agar penelitian ini dapat dijadikan sebagai sebuah sumber referensi bagi penelitian-penelitian yang terkait selanjutnya.



#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### A. Buku

- Anggito, Albi dan Johan Setiawan. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Jawa Barat: CV Jejak.
- Arifin, Zainul. 2006. *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah*. Jakarta: Pustaka Alphabet.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik.* Jakarta: Rineka Cipta.
- Antonio, Muhammad Syafi'I. 2007. *BANK SYARIAH: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani.
- Anshori, Abdul Ghofur. 2018. *Perbankan Syariah di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dr. A. Wangsawidjaja Z. 2012. *Pembiayaan Bank Syariah*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Duli, Nikolaus. 2019. Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data dengan SPSS. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Firmansyah, M. Anang. 2108. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Deepublish.
- Firmansyah, M. Anang. 2018. *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Hadi, Sutrisno. *Metodologi Research I.* Yogyakarta: Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi UGM).
- Hamdi, Asep Saepul dan E. Bahruddin. 2014. *Metode Penelitian Kuantitaif Aplikasi dalam Pendidikan*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Hanafiah, Adang Sutedja, Iskandar Ahmaddien. 2020. *Pengantar Statistika*. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Memahami Bisnis Bank Syariah*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

- Ikatan Bankir Indonesia. 2015. *Strategi Bisnis Bank Syariah*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Imama, Lely Shofa dan Dr. Zainal Abidin. 2020. *Penelitian Perbankan Syariah: Teori dan Praktik*. Lekoh Barat: Duta Media Publishing.
- Juliandi, Azuar dkk. 2014. Metodologi Penelitian Bisnis Konsep & Aplikasi. Medan: Umsu Press.
- Kasmir. 2004. Pemasaran Bank. Jakarta: Kencana.
- Mardawani. 2020. Praktis Penelitian Kualitatif: Teori Dasar dan Analisis Data dalam Perspektif Kualitatif. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Marzuki. 2002. Metodologi Riset. Yogyakarta: BPEE UII.
- Moleong, Lexy J. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Noor, Dr. Juliansyah. 2011. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah.* Jakarta: Kencana.
- Riyanto, Slamet & Aglis Andhita Hatmawan. 2020. Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Santoso, Muhammad. 2019. Loyalitas Nasabah pada Bank Perkreditan Rakyat Wilayah Cirebon. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Subana dkk. 2000. Statistik Pendidikan. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2009. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. Metode penelitian Kuantitatif, dan R&D.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Susanto, Happy. 2008. *Hak-hak Konsumen jika Dirugikan*. Jakarta: Transmedia Pustaka.

- Taniredja, Turikan dan Hidayati Mustafidah. 2014. *Penelitian Kuantitatif* (Sebuah Pengantar). Bandung: Alfabeta.
- Triton, P.B. 2005. SPSS 13.0 Terapan. Yogyakarta: ANDI.
- Usman, Rachmadi. 2009. *Produk dan Akad Perbankan Syariah di Indonesia*. PT. Citra Aditya Bakti.

# B. Jurnal/Skripsi

- Anisya Rahmawati. 2019. Pengaruh Produk dan Promosi terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank Syariah dengan Religiusitas sebagai Variabel Moderatin, Skripsi IAIN Salatiga.
- Lemiyana. 2018. Pengaruh Produk terhadap Keputusan Nasabah Perbankan Syariah (Studi Kasus perbankan Syariah di Kota Palembang, Jurnal Keuangan Islam Vol. 4 (1)
- Muhammad Dwi Ari Susanto. 2012. Pengaruh Produk Tabungan dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Menabung pada KJKS BMT Binna Ummat Sejahtera Kec. Lasem, Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis Vol. 1 (2).
- Muhammad Rijal Firmansyah. 2016. Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Wadi'ah terhadap Keputusan Nasabah Menabung di BPRS Jabal Nur Surabaya, Skripsi, UIN Sunan Ampel.

#### C. Internet

- https://finance.detik.com/moneter/d-5357755/jadi-yang-terbesar-di-ri-ini-profil-bank-syariah-indonesia (Diakses pada tanggal 30 Maret 2021, pukul 11:48 WIB)
- http://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami (Diakses pada tanggal 29 Maret 2021, pukul 11:14 WIB)
- https://palangkaraya.go.id/selayang-pandang/geografis/ (Diakses pada tanggal 31 Mei 2021 pukul 13:44)

# D. Kamus

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/keputusan (Diakses pada Tanggal 01 September 2021 pukul 20.09 WIB).

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/masyarakat (Diakses pada tanggal 01 September 2021 pukul 20.13 WIB)

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/pengaruh (Diakses pada Tanggal 01 September 2021 pukul 20.08 WIB)

