

# Pengaruh Pemahaman, Religiusitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Bank Syariah

*by M. Arzil Khatami*

---

**Submission date:** 28-Apr-2024 10:02AM (UTC-0500)

**Submission ID:** 2364238685

**File name:** Akuntansi\_vol\_5\_no\_1\_mei\_2024\_hal\_107-120...pdf (766.39K)

**Word count:** 4646

**Character count:** 30712

Pengaruh Pemahaman, Religiusitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap  
Keputusan Nasabah Dalam Memilih Bank Syariah  
(Studi Kasus Masyarakat Kecamatan Sarolangun)

**M. Arzil Khatami**  
Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi  
Email : [khatamiarzil00@gmail.com](mailto:khatamiarzil00@gmail.com)

**Maulana Yusuf**  
Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi  
Email : [emye1963@gmail.com](mailto:emye1963@gmail.com)

**Nurfitri Martaliah**  
Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi  
Email : [nmartaliah@uinjambi.ac.id](mailto:nmartaliah@uinjambi.ac.id)

Korespondensi penulis: [khatamiarzil00@gmail.com](mailto:khatamiarzil00@gmail.com)\*

**Abstract.** Customers' decisions to save are influenced by several internal and external factors such as financial literacy and promotions. Financial literacy reflects an individual's ability to understand financial concepts, financial products, and services and to control personal financial resources independently. Promotion is one of the determining factors for the success of a marketing program. This research aims to determine the influence of sharia financial literacy and promotions both spatially and simultaneously on customers' decisions in choosing Bank Riau Kepri Syariah products. This research approach uses a quantitative descriptive approach. Data was collected using questionnaires and field observations. The research results show that partially sharia financial literacy and promotion have an influence on customers' decisions in choosing Bank Riau Kepri Syariah products. Simultaneously, the variables of sharia financial literacy and promotion influence customers' decisions in choosing Bank Riau Kepri Syariah products with a percentage of 88.2%.

**Keywords:** Bank Riau Kepri Syariah, Customer Decisions, Sharia Financial Literacy, Promotion.

**Abstrak.** Keputusan masyarakat merupakan bagian atau salah satu elemen penting dari perilaku nasabah dalam menilai, mendapatkan dan mempergunakan barang-barang serta jasa ekonomi. Terdapat faktor yang dapat mempengaruhi keputusan masyarakat dalam memilih bank syariah, antara lain adalah faktor pemahaman, religiusitas dan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pemahaman, religiusitas dan kualitas pelayanan secara parsial dan simultan terhadap keputusan nasabah dalam memilih Bank Syariah (Studi Kasus Masyarakat Kecamatan Sarolangun). Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Data dikumpulkan menggunakan angket dan observasi lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial pemahaman, religiusitas dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam memilih Bank Syariah. Secara simultan, variabel pemahaman, religiusitas dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih Bank Syariah dengan persentase sebesar 88,2%.

**Kata Kunci:** Bank Syariah, Keputusan Nasabah, Pemahaman, Religiusitas, Kualitas Pelayanan

## LATAR BELAKANG

Perbankan adalah lembaga keuangan yang kegiatan usahanya mengumpulkan dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut kemasyarakat, Serta memberikan jasa-jasa bank lainnya. Sedangkan Bank Syariah adalah "bank umum sebagaimana yang dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan dan telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 yang melakukan kegiatan usahanya berdasarkan

prinsip syariah Islam, termasuk unit usaha syariah dan kantor cabang bank asing yang melakukan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip-prinsip Islam. Adapun unit usaha syariah adalah unit kerja kantor pusat bank konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor cabang syariah.

Bank umum dapat dibagi menjadi dua berdasarkan pembagian sistem bunga atau bagi hasil, yakni bank konvensional dan bank syariah. Bank Konvensional adalah sebuah lembaga keuangan yang menjalankan kegiatan usahanya secara konvensional berdasarkan ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Sedangkan Bank Syariah adalah sebuah lembaga keuangan yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip dan syariah Islam. Bank syariah memiliki fungsi menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dan investasi dari pihak pemilik dana.

Bank syariah bekerja berlandaskan pada sistem bagi hasil yang menerapkan prinsip dimana ketika peminjam dan pihak bank syariah (pemilik dana) berbagi dalam keuntungan dan risiko kerugian dengan pembagian sesuai dengan kesepakatan.

Bank syariah beroperasi harus sesuai dengan syariah atau ajaran Islam. Ajaran Islam memberikan panduan untuk menegakkan asas keadilan dan menghapus eksploitasi dalam transaksi bisnis. Asas ini melarang semua bentuk peningkatan kekayaan secara tidak adil. Salah satu yang tidak diperbolehkan dalam transaksi di dalam ajaran Islam adalah riba, riba berarti pengambilan tambahan dari harta pokok atau modal secara bathil.

Larangan transaksi riba dalam Islam bukan tanpa alasan karena riba membawa dampak buruk bagi perekonomian. Transaksi yang mengandung riba dapat menimbulkan terjadinya eksploitasi, predatori, dan intimidasi oleh kaum kuat terhadap kaum lemah. Eksploitasi dapat terjadi ketika tingkat bunga tinggi dan rendah. Saat suku bunga tinggi, yang dieksploitasi adalah debitur dan ini umumnya terjadi pada kondisi ekonomi sedang berkinerja buruk. Pada kondisi ini, debitur mendapat keuntungan yang rendah atau bahkan mengalami kerugian, namun tetap diharuskan membayar bunga yang tinggi. Pada kondisi ini, dapat terjadi proses predatori (yang kuat memakan yang lemah) dan intimidasi (memaksa membayar bunga walaupun tidak memungkinkan) kepada debitur. Pada kondisi perekonomian membaik, umumnya suku bunga rendah, maka pada kondisi ini pihak kreditur lah yang dieksploitasi. Sementara itu, debitur mendapat keuntungan yang tinggi tetapi kreditur hanya mendapatkan bagian (bunga) yang rendah. Praktek sistem bunga dan riba yang terjadi pada kondisi ekonomi baik maupun buruk menciptakan ketidakadilan pembagian hasil kedua belah pihak karena hanya menciptakan inefisiensi dan instabilitas dalam perekonomian.

Salah satu bank syariah yang besar saat ini adalah Bank Syariah Indonesia yang merupakan bank gabungan dari 3 bank syariah. Bank Syariah Indonesia merupakan bank non-konvensional yang dimana menerapkan sistem yang sesuai dengan syariat Islam. Bank syariah juga memiliki keunggulan dalam bersaing dengan bank konvensional lainnya, dari cara pembiayaan yang tidak mengandung unsur riba' serta sistem lainnya yang sesuai dengan ketentuan-ketentuan dalam Islam. Perbankan syariah adalah suatu bentuk perwujudan dari permintaan pasar di Indonesia akan hadirnya suatu sistem perbankan yang halal (memenuhi prinsip syariah) dan sehat.<sup>16</sup> Dalam beberapa tahun terakhir, usaha perbankan syariah di Indonesia menunjukkan suatu tren yang positif. Hal tersebut dapat dilihat dari pesatnya pertumbuhan perbankan syariah yang melebihi perkembangan perbankan konvensional.

Perkembangan Bank Syariah Indonesia saat ini semakin berkembang pesat dikarenakan Indonesia termasuk Negara muslim terbesar di dunia sehingga memiliki peranan besar dalam membangun ekonomi syariah.<sup>22</sup> Kehadiran Bank Syariah Indonesia menjadi tonggak sejarah baru bagi bangsa ini. Pada saat ini perkembangan perbankan syariah mengalami kemajuan yang sangat pesat. Berdasarkan data statistik perbankan syariah pada Agustus 2023 diantaranya Bank Umum Syariah (BUS) telah mencapai 13 unit, Unit Usaha Syariah (UUS) telah mencapai 20 unit, dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) telah mencapai 172 unit. Selain itu, pertumbuhan total aset BUS dan UUS mengalami peningkatan yang signifikan. Pada Desember 2022 sebesar Rp 782.100 Miliar, meningkat pada Desember 2023 sebesar Rp 796.014 Miliar.

Masalah utama yang dihadapi bank syariah adalah bagaimana bank dapat menarik pelanggan dan mempertahankannya agar bank dapat bertahan dan berkembang. Untuk mewujudkan tujuan tersebut maka diperlukan strategi pengelolaan yang tepat. Karena pengelolaan merupakan hal yang sangat penting dalam setiap kegiatan yang berhubungan langsung dengan kebutuhan nasabah. Dengan demikian, bank syariah harus mengambil keputusan untuk dapat meningkatkan keputusan nasabah.<sup>7</sup>

Keputusan masyarakat merupakan bagian atau salah satu elemen penting dari perilaku nasabah dalam menilai, mendapatkan dan mempergunakan barang-barang serta jasa ekonomi. Secara umum, perilaku pengambilan keputusan untuk membeli atau mempergunakan jasa tertentu dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu: harga, servis yang ditawarkan, lokasi, kemampuan tenaga penjual, dan periklanan.<sup>28</sup> Sepintas tidak ada perbedaan antara menabung di bank konvensional dan bank syariah.<sup>28</sup> Keunggulan itu bersumber pada basis syariah yang mendasari operasinya. Perbankan syariah memiliki perbedaan mendasar dengan perbankan konvensional yaitu menyangkut aspek legal, struktur organisasi, kegiatan usaha yang dibiayai dan lingkungan kerja. Kegiatan operasional Perbankan syariah berdasarkan prinsip syariah,<sup>24</sup>

yaitu prinsip bagi hasil, prinsip jual beli dan sewa dengan menjalankan usaha melalui akad mudharabah, musyarakah, murabbahah dan ijarah. Sedangkan perbankan konvensional memberikan jasa dalam lalulintas pembayaran dengan prinsip penetapan bunga baik untuk produk simpanan maupun pinjaman (kredit) serta menerapkan berbagai biaya dalam bentuk nominal dan persentase tertentu.

Kecamatan Sarolangun merupakan salah satu daerah yang ada di Kabupaten Sarolangun Provinsi Jambi yang juga terdapat bank syariah. Berdasarkan data yang dihimpun peneliti, berikut adalah data jumlah bank yang ada di Sarolangun:

**Tabel 1. Jumlah Bank Syariah dan Konvensional**

| No | Bank Konvensional                    | Bank Syariah                                                 |
|----|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| 1  | Bank BNI KCP Sarolangun              | Bank Syariah Indonesia KCP Sarolangun (Bank Mandiri Syariah) |
| 2  | Bank Mandiri cabang Sarolangun       | Bank Syariah Indonesia KCP Sarolangun (Bank BRI Syariah)     |
| 3  | Bank Panin cabang Sarolangun         |                                                              |
| 4  | Kantor Cabang BRI Sarolangun         |                                                              |
| 5  | Bank Pembangunan Daerah Jambi        |                                                              |
| 6  | Bank BRI KCP Sarolangun              |                                                              |
| 7  | Bank Jambi cabang Sarolangun         |                                                              |
| 8  | Bank BRI Unit Sarolangun             |                                                              |
| 9  | Teras Bank BRI Pasar atas Sarolangun |                                                              |
| 10 | Bank Mandiri Sarolangun              |                                                              |
| 11 | Bank BRI Teras Pasar Sarolangun      |                                                              |
| 12 | Bank BRI CRM-KCP Sarolangun          |                                                              |

Sumber: Sarolangun dalam Angka, 2022

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa terdapat sebanyak 12 Bank Konvensional dan 2 Bank Syariah di Sarolangun. Berdasarkan hasil observasi awal kepada 20 orang masyarakat Kecamatan Sarolangun mengenai pilihan bank sebagai berikut:

**Tabel 2 Observasi Awal Penelitian**

| No    | Jenis Bank        | Jumlah (Orang) | Persentase (%) |
|-------|-------------------|----------------|----------------|
| 1     | Bank Konvensional | 15             | 75             |
| 2     | Bank Syariah      | 5              | 25             |
| Total |                   | 20             | 100            |

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat diketahui bahwa 75% masyarakat Kecamatan Sarolangun yang telah dijadikan responden pada observasi awal memilih menggunakan bank konvensional dibandingkan bank syariah. Hal ini dikarenakan masyarakat lebih dahulu mengenal adanya bank konvensional sehingga lebih memilih menggunakan bank konvensional.

Terdapat faktor yang dapat mempengaruhi keputusan masyarakat dalam memilih bank syariah, antara lain adalah faktor pemahaman, religiusitas dan kualitas pelayanan. Pemahaman yang masih rendah terhadap perbankan syariah salah satunya diakibatkan kurangnya sosialisasi

yang dilakukan oleh bank syariah. Ketika nasabah memiliki pengetahuan yang lebih banyak, maka ia akan lebih baik dalam mengambil keputusan lebih efisien dan lebih tepat dalam mengolah informasi serta mampu menyaring informasi yang lebih baik. Semakin baik pengetahuan tentang bank syariah semakin tinggi kemungkinan untuk berhubungan dengan bank syariah.

<sup>18</sup> Dalam Islam, perilaku seorang nasabah harus mencerminkan hubungan dirinya dengan Allah SWT. Nasabah muslim seharusnya lebih memilih jalan yang dibatasi Allah dengan tidak memilih barang haram, tidak kikir, dan tidak tamak, supaya kehidupannya selamat baik di dunia maupun diakhirat. Oleh karena itu religiusitas seseorang nasabah dapat menjadi faktor penentu mereka dalam berperilaku.

<sup>3</sup> Religiusitas adalah sikap atau kesadaran yang muncul yang didasarkan atas keyakinan atau kepercayaan seseorang terhadap suatu agama. Sikap keagamaan merupakan suatu keadaan yang ada pada diri seseorang yang mendorongnya untuk bertindak laku sesuai dengan kadar ketaatannya terhadap agama. <sup>1</sup> Aktivitas beragama bukan hanya terjadi ketika seseorang melakukan perilaku ritual (beribadah), tetapi juga melakukan aktivitas lain yang didorong oleh kekuatan lain. Bukan hanya berkaitan dengan kegiatan yang tampak dan dapat dilihat dengan mata, tetapi juga aktivitas yang tidak tampak dan terjadi pada diri seseorang.

<sup>3</sup> Bank Syariah tidak lepas dari Religiusitas yaitu suatu keadaan yang ada didalam diri seseorang yang mendorong tingkah laku, sikap, dan tindakan sesuai ajaran agamanya. Religiusitas merupakan suatu keyakinan dan penghayatan akan ajaran agama yang mengarahkan perilaku seseorang sesuai dengan ajaran agama yang dianutnya. <sup>2</sup> sebagai kesediaan satu pihak untuk menerima risiko dari tindakan pihak lain berdasarkan harapan bahwa pihak lain akan melakukan tindakan penting untuk pihak yang mempercayainya, terlepas dari kemampuan untuk mengawasi dan mengendalikan tindakan pihak yang dipercaya.

Selain pemahaman dan religiusitas masyarakat tentang bank syariah, kualitas pelayanan yang diberikan juga mempengaruhi bank syariah dalam menarik dan mempertahankan nasabah. Kualitas pelayanan dapat diartikan <sup>25</sup> sebagai penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh. Kualitas layanan merupakan suatu proses evaluasi menyeluruh pelanggan mengenai kesempurnaan kinerja layanan. Pelayanan yang baik maka akan memberikan dampak positif untuk bank syariah sendiri.

berdasarkan hasil wawancara awal yang telah dilakukan kepada beberapa masyarakat Kecamatan Sarolangun, diperoleh fakta bahwa masyarakat sangat kurang memahami produk-produk bank syariah dimana hal ini berbeda dengan bank konvensional. Masyarakat menganggap bahwa bank syariah memiliki konsep yang sama dengan bank konvensional

seperti dapat menabung dan adanya potongan biaya bulanan sebagai biaya admin. Hal ini tentu menunjukkan pemahaman masyarakat terkait bank syariah masih rendah.

Selain itu, masyarakat muslim yang dianggap telah mengetahui prinsip-prinsip syariah seperti larangan riba juga masih banyak yang lebih memilih menggunakan bank konvensional. Masyarakat lebih memahami adanya riba pada aktivitas jual beli. Selain itu, salah satu masyarakat juga menyebutkan bahwa kualitas pelayanan pada bank konvensional lebih menjamin, seperti Teller, ATM, dan kantor cabang yang lebih banyak tersebar dan terjangkau.

Hasil penelitian dari Sidiq dkk menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh secara signifikan positif antara Literasi (X1) terhadap keputusan berinvestasi (Y). Hal ini dibuktikan dengan Berdasarkan hasil uji t ditemukan bahwa nilai t hitung variabel Literasi sebesar  $2.460 > 1.985$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0.016 > 0.05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Edukasi (X2) menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh secara signifikan positif terhadap keputusan berinvestasi (Y).

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penyusun bermaksud untuk mengkaji pemahaman, religiusitas, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan masyarakat yang akan disusun dalam skripsi yang berjudul **"Pengaruh Pemahaman, Religiusitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Bank Syariah (Studi Kasus Masyarakat Kecamatan Sarolangun)"**

## KAJIAN TEORITIS

### a. Pengertian Keputusan nasabah

Keputusan Pembelian Nasabah merupakan sebuah tindakan yang dilakukan nasabah untuk membeli suatu produk. Setiap produsen pasti menjalankan berbagai strategi agar nasabah memutuskan untuk membeli produknya. Keputusan pembelian adalah tindakan dari nasabah untuk mau membeli atau tidak terhadap produk. Dari berbagai faktor yang mempengaruhi nasabah dalam melakukan pembelian suatu produk atau jasa, biasanya nasabah selalu mempertimbangkan kualitas, harga dan produk yang sudah dikenal oleh masyarakat.

### b. Pengertian Religiusitas

Pada bahasa Indonesia, kata tersebut dimaknai dalam dua pengertian: kebhinekaan dan agama. Kata "agama" berasal dari kata Sansekerta "a" yang bermakna "tidak ada" serta "gamma" yang diartikan sebagai "kekacauan", jadi agama tidak ada kekacauan atau berarti tertib. Menurut asal kata kuno, agama berasal dari kata Latin "religious". Definisi religius mengarahkan pada pengertian bahwa dalam agama terdapat peraturan serta kewajiban yang

harus dipenuhi dan berfungsi sebagai jalan komunikasi dengan Tuhan, manusia dan lingkungan alam.

### c. Pengertian Kualitas Pelayanan

Philip Kotler mengartikan kualitas sebagai sejumlah keistimewaan atau ciri khas dari produk dan jasa yang akan mempengaruhi kapasitasnya atau kemahirannya ketika memenuhi kebutuhan eksplisit dan implisit. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi nasabah atas pelayanan yang mereka peroleh dengan pelayanan yang diharapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika pelayanan yang diterima sama seperti yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan.

## METODE PENELITIAN

### A. Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini yaitu pemahaman sebagai variabel ( $X_1$ ), religiusitas ( $X_2$ ), kualitas layanan ( $X_3$ ) dan keputusan masyarakat dalam memilih bank syariah sebagai variabel dependen ( $Y$ ). Penelitian ini dilakukan pada masyarakat Kecamatan Sarolangun Kabupaten Sarolangun. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juli 2023 sampai dengan selesai.

### a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang spesifikasinya sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya serta penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian dan fenomena serta hubungannya. Metode penelitian kuantitatif banyak terdapat penggunaan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya.

### b. Jenis dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah subjek dari mana data yang dapat diperoleh. Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data yaitu:

1. Sumber data primer, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti (atau petugasnya) dari sumber pertamanya.
2. Sumber data sekunder, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang dari data pertama. Dapat juga dikatakan data yang tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen.

## B. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan dari subjek dan objek yang akan menjadi sasaran penelitian. Subjek penelitian merupakan tempat atau lokasi data variabel yang akan digunakan. Menurut Sugiyono dalam buku Riyanto dan Hatmawan <sup>13</sup> populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau suyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah masyarakat Kecamatan Sarolangun usia dewasa yang berusia <sup>17</sup> 20 hingga 54 tahun yang berjumlah sekitar 30.854 Jiwa.

### 2. Sampel

Sampel adalah bagian yang memberikan gambaran secara umum dari populasi. Sampel penelitian memiliki karakteristik yang sama atau hampir sama dengan karakteristik populasi, sehingga sampel yang di gunakan dapat mewakili populasi yang di amati. Sampel penelitian harus bersifat *representative* yang artinya bahwa sampel yang di ambil harus mewakili populasi. Penentuan besaran sampel dihitung menggunakan rumus Slovin yaitu:

$$n = \frac{N}{1+N.e^2}$$

Keterangan:

N = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

E = <sup>23</sup> *error tolerance* (batas toleransi kesalahan) dengan tingkat kesalahan 10%

Besaran sampel penelitian dengan menggunakan pendekatan rumus slovin akan ditentukan oleh nilai tingkat kesalahan, dimana semakin besar tingkat kesalahan yang digunakan, maka semakin kecil jumlah sampel yang di ambil.

Dengan jumlah populasi sebesar 30.854 menggunakan nilai e sebesar 10% maka hasil yang diperoleh sebagai berikut :

$$n = \frac{30.854}{1+30.854(10\%)^2}$$

$$n = \frac{30.854}{308,55}$$

$$n = 99,996759 \approx 100 \text{ responden}$$

Dari perhitungan di atas, penelitian memerlukan sampel sebanyak 100 responden untuk mewakili populasi 30.854 masyarakat Kecamatan Sarolangun. Sampel dalam penelitian ini diambil berdasarkan *nonprobability sampling* yaitu dengan metode *Purposive Sampling*

merupakan pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu. Kriteria responden yang dapat menjadi sampel penelitian adalah:

1. Beragama Islam.
2. Berusia 20 – 54 tahun
3. Memiliki tabungan bank syariah di Sarolangun.
4. Bersedia menjadi responden penelitian.

## PEMBAHASAN PENELITIAN

### 1. Pengaruh Pemahaman terhadap Keputusan Masyarakat Kecamatan Sarolangun dalam memilih Bank Syariah

Hipotesis pertama pada penelitian ini adalah pemahaman berpengaruh signifikan terhadap keputusan masyarakat Kecamatan Sarolangun dalam memilih Bank Syariah. Berdasarkan hasil uji-t diperoleh nilai signifikansi  $0,003 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara pemahaman terhadap keputusan masyarakat Kecamatan Sarolangun dalam memilih Bank Syariah. Selanjutnya, pemahaman memiliki hubungan positif terhadap keputusan masyarakat Kecamatan Sarolangun dalam memilih Bank Syariah. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi pemahaman maka akan semakin meningkatkan keputusan masyarakat Kecamatan Sarolangun dalam memilih Bank Syariah.

Pemahaman nasabah adalah semua informasi yang dimiliki nasabah mengenai berbagai macam produk dan jasa, serta pengetahuan lainnya yang terkait dengan produk dan jasa tersebut dan informasi yang berhubungan dengan fungsinya sebagai nasabah. Faktor-faktor yang mempengaruhi pengetahuan adalah pendidikan, paparan media massa, sosial ekonomi (pendapatan), hubungan sosial, pengalaman.

Penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh penelitian Heryanti Widya juga membuktikan bahwa Tingkat pemahaman berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan memilih Bank Syariah. Penelitian yang dilakukan oleh Annajmi juga menjelaskan bahwa terdapat pengaruh tingkat pemahaman masyarakat terhadap keputusan memilih menjadi nasabah Bank Syariah (Studi pada Nasabah Bank Syariah di Kota Serang).

### 2. Pengaruh Religiusitas terhadap Keputusan Masyarakat Kecamatan Sarolangun dalam memilih Bank Syariah

Hipotesis kedua pada penelitian ini adalah religiusitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan masyarakat Kecamatan Sarolangun dalam memilih Bank Syariah. Berdasarkan hasil uji-t diperoleh nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara religiusitas terhadap keputusan masyarakat Kecamatan Sarolangun dalam memilih Bank

Syariah. Selanjutnya, religiusitas memiliki hubungan positif terhadap keputusan masyarakat Kecamatan Sarolangun dalam memilih Bank Syariah. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi religiusitas maka akan semakin meningkatkan keputusan masyarakat Kecamatan Sarolangun dalam memilih Bank Syariah.

Semakin dalam seseorang meyakini agamanya maka semakin tinggi tingkat religiusnya dan semakin dangkal seseorang dalam meyakini agamanya maka semakin rendah pula tingkat religiusitas atau pengabdianya. Orang yang aktif menganut agama menjadikan agamanya sebagai praktik yang konstan menurut ajaran agamanya sendiri.

Penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh penelitian Annisa juga membuktikan bahwa religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa perbankan syariah (studi kasus pada nasabah Bank Muamalat Indonesia di Kota Semarang). Penelitian yang dilakukan oleh Anwar Puteh juga menjelaskan bahwa terdapat pengaruh religiusitas terhadap keputusan nasabah dalam memilih Bank Syariah di Kota Lhokseumawe.

### 3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Masyarakat Kecamatan Sarolangun dalam memilih Bank Syariah

Hipotesis ketiga pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan masyarakat Kecamatan Sarolangun dalam memilih Bank Syariah. Berdasarkan hasil uji-t diperoleh nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap keputusan masyarakat Kecamatan Sarolangun dalam memilih Bank Syariah. Selanjutnya, kualitas pelayanan memiliki hubungan positif terhadap keputusan masyarakat Kecamatan Sarolangun dalam memilih Bank Syariah. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan maka akan semakin meningkatkan keputusan masyarakat Kecamatan Sarolangun dalam memilih Bank Syariah.

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi nasabah atas pelayanan yang mereka peroleh dengan pelayanan yang diharapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika pelayanan yang diterima sama seperti yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika yang diterima melebihi harapan nasabah maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya, jika yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Kualitas pelayanan dapat dikatakan sebagai fungsi dari perbedaan antara harapan dan kenyataan kinerja sepanjang dimensi yang berkualitas.

Penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh penelitian Naya Nurulita juga membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap

keputusan memilih produk perbankan syariah di Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung. Penelitian yang dilakukan oleh Adheliya Mustika Dwi Putri juga menjelaskan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap Keputusan menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Masyarakat Solo Raya).

#### 4. Pengaruh Pemahaman, Religiusitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Masyarakat Kecamatan Sarolangun dalam memilih Bank Syariah

Hipotesis keempat pada penelitian ini adalah pemahaman, religiusitas dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan masyarakat Kecamatan Sarolangun dalam memilih Bank Syariah. Berdasarkan hasil uji-F diperoleh nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara pemahaman, religiusitas dan kualitas pelayanan terhadap keputusan masyarakat Kecamatan Sarolangun dalam memilih Bank Syariah. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi pemahaman, religiusitas dan kualitas pelayanan maka akan semakin meningkatkan keputusan masyarakat Kecamatan Sarolangun dalam memilih Bank Syariah.

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi nasabah atas pelayanan yang mereka peroleh dengan pelayanan yang diharapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika pelayanan yang diterima sama seperti yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika yang diterima melebihi harapan nasabah maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya, jika yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Kualitas pelayanan dapat dikatakan sebagai fungsi dari perbedaan antara harapan dan kenyataan kinerja sepanjang dimensi yang berkualitas.

#### KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan mengenai “Pengaruh Pemahaman, Religiusitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Bank Syariah (Studi Kasus Masyarakat Kecamatan Sarolangun)” maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Variabel pemahaman berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih Bank Syariah dengan nilai signifikansi sebesar  $0,003 < 0,05$  dengan nilai koefisien bertanda positif terhadap keputusan nasabah dalam memilih Bank Syariah dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,258.
2. Variabel religiusitas berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih Bank Syariah dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  dengan nilai koefisien bertanda

positif terhadap keputusan nasabah dalam memilih Bank Syariah dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,463.

3. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih Bank Syariah dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  dengan nilai koefisien bertanda positif terhadap keputusan nasabah dalam memilih Bank Syariah dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,277.
4. Secara simultan, variabel pemahaman, religiusitas dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih Bank Syariah dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Koefisien Determinasi menunjukkan bahwa variabel pemahaman, religiusitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama mempengaruhi variabel keputusan nasabah dalam memilih Bank Syariah sebesar 88,2% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian.

## SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan maka terdapat beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak terkait. Adapun saran-saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bagi Bank Syariah perlu meningkatkan program edukasi dan literasi keuangan yang tidak hanya berfokus pada produk dan layanan mereka, tetapi juga pada pemahaman masyarakat terhadap prinsip-prinsip ekonomi syariah. Seminar, workshop, dan kampanye literasi keuangan syariah dapat membantu membentuk persepsi positif dan meningkatkan kepercayaan nasabah.
2. Bagi masyarakat perlu aktif mengikuti program edukasi dan literasi keuangan syariah yang diselenggarakan oleh bank atau pihak terkait. Pemahaman yang lebih baik tentang prinsip-prinsip ekonomi syariah dapat membantu masyarakat membuat keputusan keuangan yang lebih cerdas.
3. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel lain yang juga diperkir

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Quran Terjemahan.2015. Departemen Agama RI. Bandung: CV Darus Sunnah.
- Antonio, Syafi'i. Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah, Jakarta: Pustaka Alfabeta, 2006.
- Ascarya, dan Yumanita Yumanita. Bank Syariah. Kebanksentralan; 14. Jakarta, 2005.
- Direktorat Perbankan Syariah Bank Indonesia. Kebijakan Pengembangan Perbankan Syariah. Jakarta: Alfabeta, 2011

- Ghozali, I. Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. 2016.
- Ismail. Perbankan Syariah. Jakarta: Kencana Prenada Media Group. 2017.
- Jundiani. Pengaturan Hukum perbankan Syariah Di Indonesia. Malang: UIN Press, 2009.
- Karim, Adiwarman. Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan. Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2016.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas Jilid 1 Jakarta: Erlangga, 2009.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. Perilaku Nasabah Revisi. Bandung: PT. Refika Aditama, 2005.
- Otoritas Jasa Keuangan. Statistik Perbankan Syariah Agustus 2023. Departemen Pengelolaan dan Data Statistik Otoritas Jasa Keuangan, Republik Indonesia, 2023.
- Rivai, Veithzal, dan Arviyan Arifin. Islamic banking: sistem bank Islam bukan hanya solusi menghadapi krisis namun solusi dalam menghadapi berbagai persoalan perbankan & ekonomi global: sebuah teori, konsep, dan aplikasi. Cet. 1. Jakarta: Bumi Aksara, 2010.
- Rusby, Zulkifli. Manajemen Bank Syariah. Pekanbaru Riau: Pusat Kajian Pendidikan Islam, 2017.
- Sjahdeini, Sutan Remy. Perbankan Islam. Jakarta: PT Pustaka Utama Grafiti, 2007.
- Soemitra, Andri. Bank dan Lembaga Keuangan Syariah. Jakarta: Kencana, 2009.
- Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta. 2019
- Suharso. Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Lux. Semarang: CV Widya Karya, 2018.
- Sumartik, dan Hariasih, Misti. Buku Ajar Manajemen Perbankan. Jawa Timur: UMSIDA, 2018.
- Tjiptono., Fandy. Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Yogyakarta: Andi Offset, 2019.
- Wibowo, Edy. Mengapa Memilih Bank Syariah?. Bogor: Ghalia Indonesia, 2005.
- Dedisuhendro. "Tinjauan Perkembangan dan Pertumbuhan Perbankan Syariah di Indonesia." Preprint. INA-Rxiv, (25 Januari 2019).
- Eko Yulawan. "Pengaruh Pengetahuan Nasabah Mengenai Perbankan Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah pada PT. Bank Syariah Cabang Bandung" 1 (1 April 2011).
- Gumilang, Galang Surya. "Metode Penelitian Kualitatif Dalam Bidang Bimbingan Dan Konseling", Vol.2, No.2 (2016).
- Habibah, G.W.I.A. & Afriani Nur Hasanah. "Pengetahuan Masyarakat Tentang Perbankan Syariah Terhadap Minat Menabung di Bank Syariah (Studi pada Masyarakat Desa Pagar Puding Kec. Tebo Ulu)". Jurnal Margin, Vol.1 No.1 (2021).

- Imam Asngari. "Pengaruh Kondisi Ekonomi Makro dsn Karakteristik Bank Terhadap Efesiensi Industri Perbankan Syariah di Indonesia." 11 (2 Desember 2013).
- Kautsal Audytra Muhammad. "Pengaruh Pengetahuan Warga Tentang Perbankan Syariah Terhadap Minat Masyarakat Memilih Produk Bank Muamalat (Studi Kasus Santri Pondok Pesantren Darunnaja)." Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah, 2014.
- Mandali, R., Rahmiati, R., & Mesta, H. A. "Pengaruh Faktor Psikologis terhadap Keputusan Menabung Mahasiswa pada Bank Syariah di Universitas Negeri Padang". Jurnal Kajian Manajemen Bisnis, Vol.5, No.1 (2016).
- M. Siddiqi, Youdhi Prayogo, Nurfitri Martaliah, "Pengaruh Literasi, Edukasi Dan Self Efficacy Terhadap Keputusan Berinvestasi Di Pasar Modal Syariah". Journal of Student Research (JSR), VOL.1, No.1 (2023).
- Nasrullah, Muhammad. "Islamic Branding, Religiusitas Dan Keputusan Nasabah Terhadap Produk." Jurnal Hukum Islam, Vol.13, No. 2 (7 Desember 2015).
- Rosyidah, Muhammad Nizar, dan Khoirul Huda. "Analisis Pengetahuan Nasabah Tentang Produk Perbankan Syariah (Studi Pada Bank Muamalat Kcp Malang Kepanjen)." Malia (Terakreditasi). Vol.10, No. 2 (25 Mei 2019).
- Sobarna, N. "Analisis Perbedaan Perbankan Syariah Dengan Perbankan Konvensional". Eco-Iqtishodi Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Keuangan Syariah, Vol.3, No.1 (Juli 2021).
- Triana & Fadhil Mahdi, "Pengaruh Pemahaman Produk (Famliarity) Perbankan Syariah Terhadap Nasabah Menabung di iB Hasanah PT. Bank BNI Syariah Cabang Pontianak", Jurnal Manajemen Motivasi: Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Vol.13, No.2 (Oktober 2017).
- Wardah Yuspin. "Penerapan Prinsip Syariah Dalam Pelaksanaan Akad Mudharabah". Jurnal Ekonomi dan Bisnis. 10 (1 Maret 2007).
- Wirdatul Hasanah. "Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Produk Perbankan Syariah Di Kelurahan Langgini, Kota Bangkinang, Kabupaten Kampar". Skripsi.. UIN Sultan Syarif Kasim Riau (2013).
- Zuhirsyan, M. & Nurlinda, "Pengaruh Religiusitas dan Persepsi Nasabah terhadap Keputusan Memilih Bank Syariah", Jurnal Al-Amwal, Vol.10, No.1 (2018). akan dapat mempengaruhi minat muzakki dalam membayar zakat

# Pengaruh Pemahaman, Religiusitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Bank Syariah

## ORIGINALITY REPORT

23%

SIMILARITY INDEX

20%

INTERNET SOURCES

12%

PUBLICATIONS

10%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

|   |                                                      |     |
|---|------------------------------------------------------|-----|
| 1 | Submitted to Universitas Esa Unggul<br>Student Paper | 1 % |
| 2 | archive.org<br>Internet Source                       | 1 % |
| 3 | stialan.ac.id<br>Internet Source                     | 1 % |
| 4 | jurnal.fisarresearch.or.id<br>Internet Source        | 1 % |
| 5 | jptam.org<br>Internet Source                         | 1 % |
| 6 | Submitted to President University<br>Student Paper   | 1 % |
| 7 | repository.stie-aub.ac.id<br>Internet Source         | 1 % |
| 8 | www.andikaramadhana.com<br>Internet Source           | 1 % |
| 9 | Submitted to Syiah Kuala University<br>Student Paper | 1 % |

|    |                                                                                                                                                                                                                             |     |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 10 | <a href="http://repository.umrah.ac.id">repository.umrah.ac.id</a><br>Internet Source                                                                                                                                       | 1 % |
| 11 | <a href="http://airlanggakurniawan.wordpress.com">airlanggakurniawan.wordpress.com</a><br>Internet Source                                                                                                                   | 1 % |
| 12 | <a href="http://garuda.ristekbrin.go.id">garuda.ristekbrin.go.id</a><br>Internet Source                                                                                                                                     | 1 % |
| 13 | <a href="http://jurnal.darmajaya.ac.id">jurnal.darmajaya.ac.id</a><br>Internet Source                                                                                                                                       | 1 % |
| 14 | <a href="http://ejournal.iainsurakarta.ac.id">ejournal.iainsurakarta.ac.id</a><br>Internet Source                                                                                                                           | 1 % |
| 15 | <a href="http://jurnal.dharmawangsa.ac.id">jurnal.dharmawangsa.ac.id</a><br>Internet Source                                                                                                                                 | 1 % |
| 16 | <a href="http://www.uin-alauddin.ac.id">www.uin-alauddin.ac.id</a><br>Internet Source                                                                                                                                       | 1 % |
| 17 | Submitted to Dr. B R Ambedkar National<br>Institute of Technology, Jalandhar<br>Student Paper                                                                                                                               | 1 % |
| 18 | Irham Pakkawaru. "PENGARUH TINGKAT<br>RELIGIUSITAS, KUALITAS LAYANAN<br>TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG DAN<br>INFORMASI SEBAGAI VARIABEL<br>MODERATING", Bilancia: Jurnal Studi Ilmu<br>Syariah dan Hukum, 2018<br>Publication | 1 % |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 19 | Syarifuddin Khardi, Ahmad Syukri, Kasful Anwar Us. Tarbawi: Jurnal Keilmuan Manajemen Pendidikan, 2019<br>Publication                                                                                                                                                         | 1 % |
| 20 | e-journal.unair.ac.id<br>Internet Source                                                                                                                                                                                                                                      | 1 % |
| 21 | onesearch.id<br>Internet Source                                                                                                                                                                                                                                               | 1 % |
| 22 | repository.stieswadaya.ac.id<br>Internet Source                                                                                                                                                                                                                               | 1 % |
| 23 | Vanda Rezania, Zuyyina Fihayati, Muhlasin Amrullah, Farah Isnani Ambarwati, Refi Mutiara Putri. "PEMAHAMAN GURU TERHADAP PROBLEM BASED LEARNING KOLABORATIF PADA PEMBELAJARAN IPS SD", GEOGRAPHY : Jurnal Kajian, Penelitian dan Pengembangan Pendidikan, 2023<br>Publication | 1 % |
| 24 | maryamsejahtera.com<br>Internet Source                                                                                                                                                                                                                                        | 1 % |
| 25 | Submitted to vitka<br>Student Paper                                                                                                                                                                                                                                           | 1 % |
| 26 | www.readbag.com<br>Internet Source                                                                                                                                                                                                                                            | 1 % |
| 27 | Galang Yoga Prawira. "Pengaruh Brand Loyalty dan Karakteristik Muzakki terhadap                                                                                                                                                                                               | 1 % |

# Keputusan Berzakat melalui Aplikasi Shopee", el-Jizya : Jurnal Ekonomi Islam, 2021

Publication

28

[erfins.wordpress.com](https://erfins.wordpress.com)

Internet Source

1 %

29

[hrcak.srce.hr](https://hrcak.srce.hr)

Internet Source

1 %

30

[islamicmarkets.com](https://islamicmarkets.com)

Internet Source

1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography On