

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Bank syariah merupakan bank yang menjalankan kegiatan operasionalnya berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam, yang mana operasional dan produknya dikembangkan berdasarkan landasan al-qur'an dan Hadist Nabi SAW. Prinsip tersebut menyangkut aturan dasar atau aturan pokok berdasarkan hukum Islam. prinsip ini menjadi landasan aturan bank sumsel babel syariah yang mengatur hubungan antar bank dan pihak lain dalam rangka menghimpun dan menyalurkan dana serta kegiatan perbankan syariah lainnya.<sup>1</sup>

Upaya yang harus dilakukan bank sumsel babel syariah cabang uin raden fatah palembang dalam meningkatkan jumlah nasabah adalah dengan mempelajari dan mengamati hal-hal yang mempengaruhi pengambilan keputusan jasa suatu bank. Karena nasabah merupakan pusat perhatian perusahaan, maka faktor yang dapat memberikan pengaruh pada keputusan nasabah di bank sumsel babel syariah dalam memilih bank syariah adalah pengetahuan produk.

Pengetahuan produk atau product knowledge dapat diartikan sebagai pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen mengenai produk atau jasa yang

---

<sup>1</sup> Yusnani, *Mekanisme Pasar dan Persoalan Riba dalam Pandangan Islam*, (Jakarta: Gema Insani, 2001)

dikonsumsi. Pengetahuan produk diperlukan sebagai dasar suksesnya suatu produk, biasanya melalui penggunaan atau keterlibatan pada suatu produk. Pengetahuan konsumen tentang suatu produk yang diharapkan dapat mempengaruhi kepuasan secara positif, sebab suatu pengetahuan akan membuat tentang produk akan lebih realistis.<sup>2</sup>

Pengetahuan nasabah dibank sumsel babel syariah berfokus pada informasi yang diketahui mengenai suatu hal tertentu. Pengetahuan tersebut mencakup pengetahuan produk, pengetahuan pembelian, dan pengetahuan pemakaian. Nasabah yang mengetahui mengenai produk dan jasa yang ditawarkan maka nasabah cenderung berminat untuk menggunakan jasa atau produk tersebut.

Pada umumnya, nasabah yang ingin melakukan pembelian sebuah produk selalu mencari pengenalan produk yang tujuannya untuk melakukan perbandingan dan menambah pengetahuan yang dimiliki oleh nasabah terhadap suatu produk serta melakukan tinjauan langsung sesuai dengan kebutuhannya dan akan mempengaruhi kecenderungan dalam pengambilan sebuah keputusan sebelumnya.

Dalam penelitian ini mengangkat variabel pengetahuan produk perbankan syariah karena dilatar belakangi oleh adanya ketidakkonsistenan hasil penelitian sebelum yang dirangkum dalam tabel research gap berikut:

---

<sup>2</sup> Sri Kusujaniatun, *“Pengaruh Pengetahuan Produk, Nilai, dan Kualitas Yang Dipersepsikan Terhadap Kepuasan Pelanggan”* (Jakarta, 2009), hal 13

**Tabel 1.1**

***Research gap* pengetahuan produk perbankan syariah terhadap keputusan menjadi nasabah**

	Hasil penelitian	Hasil
Pengaruh pengetahuan produk perbankan syariah terhadap keputusan menjadi nasabah	Pengetahuan produk perbankan syariah berpengaruh positif secara signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah	Ivany Rachmawati (2017),
	Pengetahuan produk perbankan syariah tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah	Aman, et al (2012),)
	Pengetahuan produk perbankan syariah berpengaruh negatif secara signifikan	Aditi (2016)

	terhadap keputusan menjadi nasabah	
	Pengetahuan produk perbankan syariah tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah	Widodo (2010)

Berdasarkan tabel di atas, terdapat perbedaan hasil penelitian dari pengetahuan produk perbankan syariah terhadap keputusan menjadi nasabah. Hasil penelitian yang dilakukan Ivany Rachmawati (2017)<sup>3</sup> dan Aditi (2016)<sup>4</sup> menyatakan terdapat pengaruh positif dan negatif secara signifikan antara variabel pengetahuan produk perbankan syariah terhadap keputusan menjadi nasabah, sedangkan menurut Aman,et, al (2002)<sup>5</sup> dan Widodo (2010)<sup>6</sup> menyatakan bahwa tidak memiliki pengaruh signifikan antara variabel pengetahuan produk perbankan syariah terhadap keputusan menjadi nasabah.

---

<sup>3</sup> Ivany Rachmawati, skripsi “*analisis pengaruh promosi, pengetahuan produk dan pengetahuan agama terhadap keputusan menjadi nasabah memilih menabung di Bank BRI Syariah Surabaya*” (sekolah tinggi ilmu eonomi perbanas, 2017)

<sup>4</sup> Aidit, “*Pengaruh Atribut Produk dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Merek Honda di Kota Medan*”.Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis, Vol. 17 No. 01 (April, 2016)

<sup>5</sup> Lizawati Aman,et al, “*the influence of environmetntal konlowedge and concern on green purchase intention the role of attitude as a mediating variabel*”, british journal of arts and social seinces, ISSN: 2046-9578, No.11, vol. 7 (2012), hal 163.

<sup>6</sup> Widodo, “*Pengaruh Hubungan Antara Atribut Produk Terhadap Keputusan Pembelian The dalam Kemasan*”, Jurnal Argibisnis dan Pengembangan Wilayah, Vol, 2 No. 1 (Desember, 2010)

Berdasarkan uraian diatas maka saya tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pengetahuan Produk Perbankan Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Cab Uin Raden Fatah”**

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh pengetahuan produk perbankan syariah secara parsial terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Cabang UIN Raden Fatah Palembang ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan produk perbankan syariah secara persial terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah Cabang UIN Raden Fatah Palembang.
2. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan produk perbankan syariah secara simultan terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah Cabang UIN Raden Fatah Palembang.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pihak-pihak terkait. Manfaat yang diharapkan dengan adanya penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pengembangan ilmu khususnya mengenai pengetahuan konsumen nasabah dalam memilih bank syariah. Khususnya di bank sumsel babel syariah cabang uin raden fatah.

2. Secara praktis

Penelitian ini dapat memberikan informasi kepada perusahaan Bank Sumsel Babel Cabang Uin Raden Fatah Palembang agar dapat mengetahui pengetahuan konsumen terhadap keputusan nasabah dalam memilih bank syariah.

#### **E. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan adalah pengurutan penulisan dalam penyusunan karya ilmiah. Hal ini dimaksud untuk mempermudah pembaca dalam memahami dan menelaah isi yang terdapat dalam tulisan ini adapun secara global tulisan ini dibagi menjadi 5 buah.

**Bab 1** adalah pendahuluan yang mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan hasil penelitian, dan sistematika penulisan.

**Bab 2** merupakan landasan teori yang terdiri dari perilaku konsumen, pengetahuan riba, pengetahuan produk perbankan syariah. dan penelitian terdahulu, kerangka konsep, hipotesis penelitian.

**Bab 3** adalah berisi tentang metode penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel penelitian, variabel penelitian, definisi operasional, uji validitas dan

reliabilitas, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, uji hipotesis.

**Bab 4** merupakan hasil dari penelitian yaitu berupa analisis pengaruh riba dan pengetahuan perbankan syariah terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah Cabang UIN Raden Fatah Palembang baik secara parsial dan simultan

**Bab 5** merupakan penutup yang berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang sebaiknya dilakukan bank syariah dalam meningkatkan produk syariah dan kepuasan nasabah

