

**PENGARUH RELIGIUSITAS, PRODUK DAN CITRA
BANK TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH
BANK SUMSEL BABEL CABANG SYARIAH
PALEMBANG**



Oleh :
Putri Yuliana Gilda Arizka
NIM : 1710603039

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas
Islam Negeri Raden Fatah Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Serjana Ekonomi (S.E)

**PALEMBANG
2021**



**PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Formulir D.2

Hal : **Mohon Izin Penjilidan Skripsi**

Ibu Wakil Dekan I
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan ini kami menyatakan bahwa mahasiswa :

Nama : Putri Yuliana Gilda Arizka
Nim/Jurusan : 1710603039 / S1 Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Religiusitas, Produk, dan Citra Bank Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang.

Telah selesai melaksanakan perbaikan, terhadap skripsinya sesuai dengan arahan dan petunjuk dari para penguji. Selanjutnya, kami mengizinkan mahasiswa tersebut untuk menjilid skripsinya agar dapat mengurus ijazahnya.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Palembang, 31 Agustus 2021

Penguji Utama

Dr. Chandra Zaky Maulana, M.M
NIP. 197912232009121002

Penguji Kedua

M. Iqbal, M.E
NIK. 198910312019031007

Mengetahui
Wakil Dekan I



Dr. Rike Lidyah, SE, M.Si, Ak.CA
NIP. 197504082003122001

Dipindai dengan CamScanner



**PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

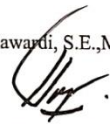
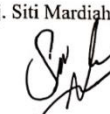
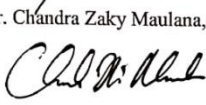

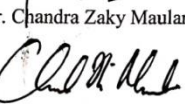
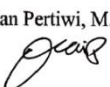
Formulir E.4

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH**

JudulSkripsi : Putri Yuliana Gilda Arizka
Nim/Program Studi : 1710603039 / S1 PerbankanSyariah
JudulSkripsi : Pengaruh Religiusitas, Produk, dan Citra Bank Terhadap Keputusan
Menjadi Nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang.

Telah diterima dalam ujian munaqasyah pada tanggal 25 agustus 2021

PANITIA UJIAN SKRIPSI

Tanggal	Pembimbing Utama	: Mawardi, S.E.,M.Si.A.k t.t: 
Tanggal	Pembimbing Kedua	: Hj. Siti Mardiah, S.Hi.,M.SH t.t: 
Tanggal	Penguji Utama	: Dr. Chandra Zaky Maulana, MM t.t: 
Tanggal	Penguji Kedua	: M. Iqbal., M.E t.t: 
Tanggal	Ketua	: Dr. Chandra Zaky Maulana, MM t.t: 
Tanggal	Sekretaris	: Dian Pertiwi, M.SI t.t: 

Dipindai dengan CamScanner

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Putri Yuliana Gilda Arizka

Nim : 1710603039

Jenjang : S1 Perbankan Syariah

Judul : Pengaruh Religiusitas, Produk Dan Citra Bank Terhadap Keputusan
Menjadi Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang
Palembang

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka. Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

Palembang, 13 Agustus 2021



Putri Yuliana Gilda Arizka
NIM. 1710603039

Dijual dengan Cendawan



KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN FATAH
PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG

Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

PENGESAHAN

Skripsi Berjudul : Pengaruh Religiusitas, Produk Dan Citra Bank Terhadap
Keputusan Menjadi Nasabah Bank Sumsel Babel Cabang
Syariah Palembang

Ditulis Oleh : Putri Yuliana Gilda Arizka

Nim : 1710603039

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar

Sarjana Ekonomi (S.E)

Palembang, 26 Agustus 2021

Dekan,



Dipindai dengan CamScanner



KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN FATAH PALEMBANG
PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Formulir C2

NOTA DINAS

Kepada Yth.,
Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap naskah skripsi berjudul:

PENGARUH RELIGIUSITAS, PRODUK DAN CITRA BANK TERHADAP KEPUTUSAN
MENJADI NASABAH BANK SUMSEL BABEL SYARIAH KANTOR CABANG
PALEMBANG

Yang ditulis oleh :
Nama : Putri Yuliana Gilda Arizka
NIM : 1710603039
Program Studi : S1 Perbankan Syariah

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk diujikan dalam sidang *Munaqosyah* ujian skripsi.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Palembang, 2021

Pembimbing Utama

Mawardi, SE., M.,Si.,Ak
NIP.197302042006041002

Pembimbing Kedua

Siti Mardiah, S.H.I., N.Sh
NIDN. 2019108101

Dipindai dengan CamScanner

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“YAKINLAH” ada sesuatu yang menantimu setelah sekian banyak kesabaran yang kau lewati yang akan membuat kau terpana hingga kau lupa pedihnya rasa sakit

“ Ali bin Abi Thalib “

“ Kalau tuhan masih mengizinkanmu bangun pagi, masih bernafas itu artinya cerita hidupmu belum selesai. Seburuk apapun kehidupanmu yang sekarang, itu belum akhir dari cerita. Tuhan masih punya rencana, semangat untuk setiap hal yang harus dilalui”

“ Putri Yuliana Gilda Arizka “

Dengan mengucapkan syukur alhamdulillah skripsi ini saya persembahkan :

- 1. Untuk Allah SWT yang telah mengizinkan saya untuk bisa melewati tahap demi tahap hingga terselesaikan skripsi dan perkuliahan*
- 2. Untuk Abi dan Umi tercinta yang tiada hentinya memberikan doa dan dukungan baik moral maupun material*
- 3. Untuk Saudara-saudariku yang selalu memberikan motivasi dan semangat*
- 4. Untuk Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang yang telah memberikan tenaga, waktu, dan ilmunya kepada saya selama melakukan proses pembelajaran*
- 5. Untuk Sahabat dan teman-temanku S1 Perbankan Syariah 1 yang telah mendukung dan membantu*
- 6. Almamaterku*

PENDOMAN TRASLITERASI

Transliterasi yang dipakai pada skripsi ini ialah Pedoman Transliterasi Arab-Indonesia berdasarkan Surat Keputusan bersama Menteri Agama Republik Indonesia dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 158/1987 dan 0543b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

A. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama Latin	Huruf	Keterangan
ا	Alief	-	Tidak dilambangkan
ب	Ba>'	B	-
ت	Ta>'	T	-
ث	S a>'	S	s dengan titik di atasnya
ج	Ji>m	J	-
ح	H{a>'	H{	h dengan titik di bawahnya
خ	Kha>'	Kh	-
د	Da>l	D	-
ذ	Z a>l	Z	z dengan titik di atasnya
ر	Ra>'	R	-
ز	Za>'	Z	-
س	Si>n	S	-
ش	Syi>n	Sy	-
ص	S{a>d	S{	s dengan titik di bawahnya
ض	D{a>d	D{	d dengan titik dibawahnya
ط	T{a>'	T{	t dengan titik di bawahnya
ظ	Z{a>'	Z{	z dengan titik di bawahnya
ع	'Ain	'	Koma terbalik di atasnya
غ	Gain	G	-

ف	Fa>'	F	-
ق	Qa>f	Q	-
ك	Ka>f	K	-
ل	La>m	L	-
م	Mi>m	M	-
ن	Nu>n	N	-
و	Wa>wu	W	-
ه	Ha>'	H	-
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya>'	Y	-

B. Ta'Marbutah

1. Ta'Marbutah sukun ditulis b contoh **بعبادة** ditulis bi'idabah
2. Ta'Marbutah sambung ditulis **بربعبادة** ditulis bil'ibadatirabbih

C. Huruf Vokal

1. Vocal Tunggal

Vokal yang ada di dalam bahasa arab:

- a. Fathah(---) = a
- b. Kasrah (---) = i
- c. Dhammah(-----) = u

2. Vocal Rangkap

Lambang yang digunakan pada vokal rangkap adalah gabungan antara harakat dengan huruf, dengan transliterasi yang berupa gabungan huruf.

- a. (اِ) = ay
- b. (ي--) = iy
- c. (اِو) =aw
- d. (و---) = uw

3. Vokal Panjang

- a.(ا —) =a
- b. (ي —) =i
- c.(و —) =u

D. KataSandang

Penulis al qamariyyah dan al syamsiyyah menggunakan al-:

1. Al qamariyah contohnya : “ الحمد ” ditulisal-hamd.
2. Al syamsiyah contohnya : “ النمل ” ditulisal-naml.

E. Daftar-daftar Singkatan

Adapun daftar-daftar singkatan, diantaranya:

- H = Hijriyah
- M = Masehi
- h = Halaman
- swt = Subhanahu Wa Ta’ala
- saw = Shalallaahu Alaihi Wassalaam
- QS = Al- Qur’an Surat
- HR = Hadis Riwayat
- Terj. = Terjemahan

F. Lain-lain

Kata-kata yang sudah dibakukan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (seperti kata *ijmak*, *nas*, dll), tidak mengikuti pedoman transliterasi ini dan ditulis sebagaimana dalam kamus tersebut.

ABSTRAK

PENGARUH RELIGIUSITAS, PRODUK DAN CITRA BANK TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH BANK SUMSEL BABEL CABANG SYARIAH PALEMBANG

Putri Yuliana Gilda Arizka

Nim. 1710603039

E-mail: yulianaputri204@gmail.com

Universitas Islam Negeri Raden Fatah

Palembang, 2021

Pada penelitian ini memiliki tujuan yaitu untuk mengetahui pengaruh Religiusitas (X1), Produk (X2) dan Citra Bank (X3) terhadap Keputusan (Y) menjadi nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang.

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif melalui penyebaran kuesioner yang ditunjukkan kepada nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang pada tahun 2021. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik *accidental sampling*, kemudian data yang diperoleh diolah menggunakan aplikasi SPSS versi 21. Analisis meliputi uji instrumen, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji hipotesis.

Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa variabel Religiusitas, Produk dan Citra Bank berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan menjadi nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang

Kata kunci : Religiusitas, Produk, Citra bank, dan Keputusan Nasabah

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ pengaruh religiusitas, produk dan citra bank terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang”. Penulisan skripsi ini merupakan upaya melengkapi syarat untuk mencapai jenjang sarjana strata 1 pada jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

Dalam upaya menyelesaikan dan mempersiapkan skripsi ini penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna, serta masih banyak kekurangannya, banyak pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Karena itu pada kesempatan ini izinkan penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Kedua orang tuaku tercinta (Abi Sugito dan Umi Linda Aswita) yang telah memberikan kasih sayang, perhatian, motivasi, dukungan serta do'a yang tak pernah berhenti untukku.
2. Kedua adikku, M.Syachputra dan Tara Aulya terima kasih atas dukungan dan semangat luar biasa yang diberikan, sebagai motivasiku untuk bisa memberikan contoh yang baik kelak berguna untukmu.
3. Ibu Prof. Dr. Nyayu Khodijah, S.Ag., M.Si, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
4. Bapak Dr.Heri Junaidi, MA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
5. Bapak Dr. Chandra Zaky Maulana,SE., M.Si selaku ketua Program Studi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
6. Ibu Dian Pratiwi, M.Si., selaku Sekretaris Program Studi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang
7. Bapak Mawardi, SE., M.Si., Ak, selaku pembimbing utama yang telah banyak memberikan bantuan, saran, waktu serta memberikan bimbingan kepada penulis untuk menyempurnakan skripsi ini.

8. Ibu Siti Mardiah, S.H.I., M.Sh, selaku pembimbing kedua yang telah meluangkan waktu dan memberikan bimbingan kepadapenulis untuk menyempurnakan skripsi ini.
9. Ibu Rika Lidyah, SE, M.Si, Ak.CA selaku penasehat akademik
10. Segenap Dosen, Staf Administrasi dan Pengurus Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
11. Sahabat-sahabat seperjuanganku dalam menjalani perkuliahan Intan Febiliana, Dinda Prasesa, Monica, Kurnia Sari Dewi, Jannatun Tajrin, Melinia Safitri, Rohma
12. Teman seperjuangan skripsi Riki Arnandi, Meiyin Parepal, Farhan Hanan, Salbiah, Fera, Septian, Hikmah Rosada, Nilam Wulansari yang senantiasa membantu dan memberikan motivasi dengan cara mencaci maki untuk memperlancar skripsi ini.
13. Keluarga besar S1 Perbankan Syariah 1 Angkatan 2017 yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
14. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk bekerja sama dalam mengisi kuisisioner penelitian.

Akhirul kalam dengan kerendahan hati, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu. Semoga semua pihak yang memberikan bantuan kepada penulis senantiasa mendapatkan Barokah dan segala yang diperoleh penulis mendapatkan Ridho-Nya dari Allah swt Aamiin.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Palembang, Juli 2021
Penulis

Putri Yuliana Gilda Arizka
NIM. 1710603039

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN MOHON IZIN PENJILIDAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN NOTA DINAS.....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
PENDOMAN TRASLITERASI	viii
ABSTRAK	xii
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR TABEL	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Batasan Masalah	10
D. Tujuan Penelitian	11
E. Manfaat Penelitian	11
F. Sistematika Penulisan	13
BAB II LANDASAN TEORI	15
A. Landasan Teori	15
1. <i>Mixed Scanning Theory</i>	15
2. Keputusan Nasabah	15
3. Religiusitas	18
4. Produk	22

5. Citra Bank	28
B. Penelitian Terdahulu	30
C. Pengembangan Hipotesis	40
D. Kerangka Berfikir	44
E. Hipotesis.....	45
BAB III METODE PENELITIAN	47
A. Desain Penelitian	47
B. Lokasi Penelitian	47
C. Waktu Pelaksanaan Penelitian.....	48
D. Objek Penelitian	48
E. Populasi Dan Sempel	48
F. Sumber Data	51
1. Data Primer	51
G. Teknik Pengumpulan Data	52
H. Definisi Konseptual Dan Definisi Operasional	53
I. Instrumen Penelitian	57
J. Teknik Analisis Data	57
1. Instrumen Penelitian	57
2. Uji Asumsi Klasik	60
3. Analisis Regresi Linier Berganda	62
4. Uji Hipotesis	63
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	65
A. Deskriptif Objek Penelitian	65
1. Sejarah Singkat Bank Sumsel Babel Syariah	65
2. Visi Misi	67
3. Produk-Produk Bank Sumsel Babel Syariah	68
4. Struktur Organisasi.....	69

B. Karakteristik Responden	76
1. Data Responden Berdasarkan Umur	76
2. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	77
3. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	78
4. Data Responden Berdasarkan Pendidikan	79
5. Data Responden Berdasarkan Agama	80
C. Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas	80
1. Uji Validitas	81
2. Uji Reliabilitas	83
D. Uji Asumsi Klasik	84
1. Uji Normalitas	84
2. Uji Heterokedastisitas	85
3. Uji Multikolinieritas	86
4. Uji Linier	87
E. Uji Analisis Regresi Linier Berganda	89
F. Uji Hipotesis	91
1. Uji T (Parsial)	91
2. Uji Koefisien Determinasi	93
G. Pembahasan Penelitian	93
1. Pengaruh Religiusitas Terhadap Keputusan Nasabah	93
2. Pengaruh Produk Terhadap Keputusan Nasabah	94
3. Pengaruh Citra Bank Terhadap Keputusan Nasabah	95
BAB V PENUTUP	97
A. Kesimpulan	97
B. Saran	98
DAFTAR PUSTAKA	100
DAFTAR LAMPIRAN	104

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	45
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	69

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Likert	53
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	55
Tabel 4.1 Deskripsi Data Responden Berdasarkan Usia	76
Tabel 4.2 Deskripsi Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	77
Tabel 4.3 Deskripsi Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	78
Tabel 4.4 Deskripsi Data Responden Berdasarkan Pendidikan	79
Tabel 4.5 Deskripsi Data Responden Berdasarkan Agama	80
Tabel 4.6 Hasil Uji Validasi Variabel Religiusitas	81
Tabel 4.7 Hasil Uji Validasi Variabel Produk	82
Tabel 4.8 Hasil Uji Validasi Variabel Citra Bank	82
Tabel 4.9 Hasil Uji Validasi Variabel Keputusan	83
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	83
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	84
Tabel 4.12 Hasil Uji Heterokedastisitas	85
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinieritas	86
Tabel 4.14 Hasil Uji Linieritas Keputusan Dan Religiusitas	88
Tabel 4.15 Hasil Uji Linieritas Keputusan Dan Produk	88
Tabel 4.16 Hasil Uji Linieritas Keputusan Dan Citra Bank	89
Tabel 4.17 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	90
Tabel 4.18 Hasil Uji T (Parsial)	91
Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	93

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perbankan syariah sudah sangat dikenal oleh masyarakat, hal ini disebabkan karena perbankan syariah ikut andil dan memiliki kontribusi dalam perkembangan industri perbankan yang ada di Indonesia. Kinerja bank syariah dapat diketahui ketika terjadi badai krisis ekonomi yang melanda Indonesia pada tahun 1998 yang kemudian menyebabkan hancurnya perekonomian Indonesia. Pada saat itu banyak perbankan konvensional mengalami penurunan yang sangat drastis pada sistem manajemen moneter perbankan karena tingginya nilai suku bunga akibat melemahnya nilai tukar rupiah, akan tetapi perbankan syariah relatif lebih baik dan dapat bertahan serta berusaha menunjukkan adanya perkembangan dengan kondisi tersebut.

Dukungan yang diberikan pemerintah terhadap perkembangan perbankan syariah di Indonesia diwujudkan dengan diterbitkannya UU No.21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Dengan munculnya Undang-undang yang membahas tentang Perbankan Syariah, tidak hanya memberikan landasan hukum yang kuat bagi industri perbankan syariah nasional, tetapi juga

memberikan lingkungan untuk berkembangnya industri yang lebih mapan dan kondusif. Undang-undang perbankan syariah secara umum juga memberikan arah kebijakan dan bentuk industri perbankan syariah ke depan, bahkan juga menegaskan keberadaan beberapa lembaga yang menjadi infrastruktur penting bagi perbankan syariah seperti Dewan Syariah Nasional (DSN), Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Peradilan Agama.¹

Berdasarkan data yang dihimpun perbankan syariah November 2017 diantaranya Bank Umum Syariah (BUS) mencapai 14 unit, Unit Usaha Syariah (UUS) telah mencapai 20 unit dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) telah mencapai 164 unit saat ini.²

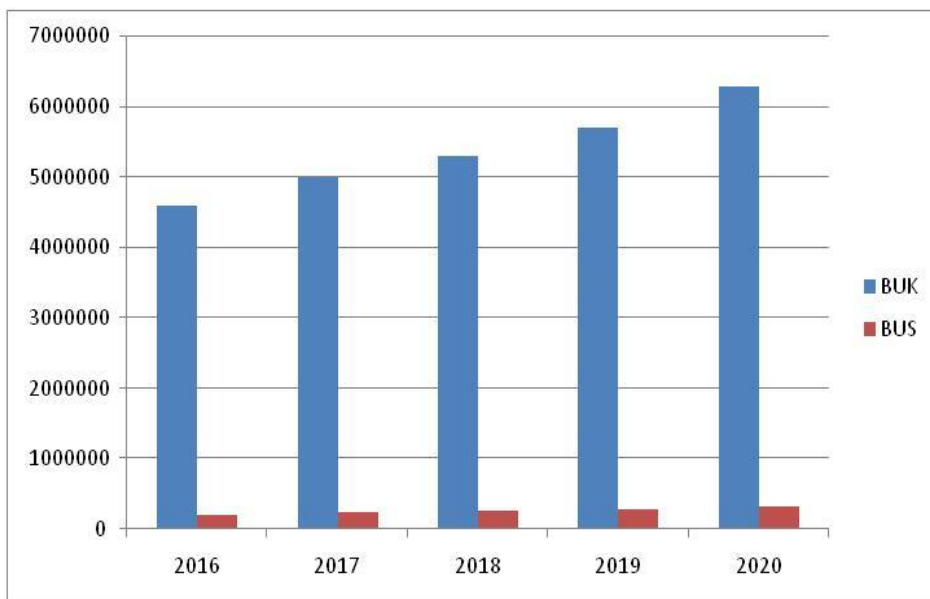
Beberapa bank syariah di Palembang salah satunya Bank Sumsel Babel Syariah yang merupakan Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung. Bank Sumsel Babel Syariah merupakan Bank Pembangunan Daerah bersama Provinsi Sumatera Selatan yang berorientasi kepada pembangunan ekonomi

¹ AINU Lutfia, *“Pengaruh Religiusitas, Produk Dan Citra Bank Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menabung Di BPRS Artha Amanah Ummat Ungaran Dengan Minat Sebagai Variabel Intervening “* (Skripsi, Salatiga, Institut Agama Islam Negeri 2020) hal.2

² Nurul Khotimah, *“ Pengaruh Religiusitas, Kepercayaan, Citra Perusahaan Dan Sistem Bagi Hasil Terhadap Minat Nasabah Menabung Dan Loyalitas Bank Syariah Mandiri “* (Jurnal Ilmu Ekonomi & Manajemen Vol 05 No 01 April 2018) hal.37

masyarakat, banyaknya cabang yang dimiliki di Sumatera Selatan yang memberikan kemudahan masyarakat untuk bisa memenuhi tuntutan perkembangan perbankan dan upaya untuk dapat melakukan kegiatan perbankan yang baik dan halal.

GRAFIK
DANA PIHAK KETIGA BANK UMUM DI INDONESIA
(dalam miliar rupiah)



Perkembangan jumlah tabungan bank sumsel babel syariah tidak terlepas dari peran kantor cabang sebagai salah satu alternatif dalam memperoleh dana pihak ketiga. Salah satu kantor cabang bank sumsel babel syariah yang berperan dalam memperoleh dana pihak ketiga adalah bank sumsel babel cabang syariah Palembang

Potensi bank syariah berdasarkan populasi penduduk Indonesia berdasarkan jumlah penduduk Indonesia tahun 2020 berjumlah 270 juta jiwa, dengan jumlah penduduk menengah keatas 89,80% dan jumlah penduduk muslim 87,20% dari total penduduk Indonesia tahun 2020, jumlah nasabah perbankan syariah itu sendiri di Indonesia termasuk kecil hanya 12% dari total jumlah penduduk muslim di Indonesia hal ini seharusnya jumlah penduduk muslim memiliki potensi untuk menjadi customer di bank syariah sebagai tempat menabung. Jika penduduk muslim di Indonesia memiliki komitmen beragama atau keyakinan yang baik, maka akan menerapkan ajaran agamanya secara maksimal dalam kehidupan sehari-hari termasuk memilih lembaga keuangan yang sesuai dengan prinsip Islam. Kurangnya akan kepercayaan penduduk muslim tentang bank syariah bahwa bank syariah berjalan sesuai dengan hukum islam.

Dalam dana pihak ketiga sudah banyak bank syariah yang menawarkan berbagai macam produk tabungan sehingga bank sumsel babel cabang Syariah dituntut untuk mengembangkan secara terus-menerus produk dan jasa agar dapat terus eksis di dunia perbankan oleh karena itu bank sumsel babel cabang syariah harus

mempertahankan dan meningkatkan jumlah nasabah setiap tahunnya, maka bank sumsel babel cabang syariah harus kreatif dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah sehingga akan mempengaruhi keputusan yang nantinya bisa meningkatkan persentase pada bank umum syariah.

Dari keseluruhan organisasi bukan hanya sekedar citra atas pelayanan dan produk saja, citra di bentuk dari banyak hal seperti sejarah atau riwayat hidup perusahaan yang gemilang melalui berbagai macam penghargaan, dan kualitas produk, membangun citra tidaklah mudah bagi suatu organisasi sering kali kita mendengar bahwa suatu organisasi mempunyai citra yang buruk dan tidak jelas tentu akan menimbulkan dampak negatif bagi organisasi itu sendiri. Perkembangan dan perbaikan citra harus didasarkan pada kinerja yang baik dan komunikasi yang di berikan yang dapat mempengaruhi perilaku individu yang berperan membentuk kesan positif yang nantinya dijadikan sebagai pertimbangan dalam pengambilan keputusan yang bisa membantu meningkatkan kepercayaan akan bank syariah bahwa bank syariah berjalan sesuai dengan hukum Islam yang nantinya bisa meningkatkan persentase bank umum syariah itu sendiri.

Keputusan nasabah untuk bergabung di bank syariah dapat dipengaruhi oleh adanya suatu minat atau keinginan. Ada beberapa alasan yang dapat menjadi pertimbangan nasabah dalam melakukan keputusan diantaranya adalah karena religiusitas keyakinan atas dasar hukum Islam bank syariah, produk yang ditawarkan oleh perbankan syariah dan citra perbankan yang dapat mempengaruhi kesan seorang individu tentang perusahaan perbankan. Keputusan merupakan pilihan seorang konsumen dalam melakukan pembelian suatu produk yang diawali oleh adanya kesadaran dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan.³ Seorang individu membutuhkan waktu tertentu untuk mempertimbangkan suatu hal dalam pengambilan keputusan, maka bisa menjadi peluang bagi para pemasar untuk melakukan tindakan dalam menyakinkan pembelian yang pada akhirnya seorang konsumen akan memberikan keputusannya.

Salah satu faktor pembuat keputusan adanya religiusitas yang merupakan suatu sistem simbol, keyakinan, nilai dan perilaku yang terlembaga dimana semuanya berpusat pada persoalan-persoalan yang dihayati melalui hati nurani dan sikap personal. melalui sebuah

³ Nurul Khotimah, "Pengaruh Religiusitas, Kepercayaan, Citra Perusahaan, dan Sistem Bagi Hasil, Terhadap Minat Nasabah Menabung dan Loyalitas di Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Gresik)", (Jurnal Ilmu Ekonomi & Manajemen Vol.05 No.01 April 2018) hal.38

ekspresi spiritual seseorang yang berkaitan dengan keyakinan. Dengan adanya keyakinan maka bank sumsel babel cabang syariah mempertahankan prinsip syariah yang sesuai dengan ekonomi Islam.

Telebih lagi produk merupakan tujuan utama bagi nasabah untuk memenuhi kebutuhannya, tentu pemahaman nasabah mengenai produk bank sumsel babel cabang syariah cabang Palembang sangat penting, karena pengetahuan merupakan dasar keputusan nasabah dan sangat mempengaruhi ketertarikan untuk membuat keputusan produk yang ditawarkan oleh bank ke nasabahnya memiliki nilai yang lebih baik dibandingkan dengan produk bank pesaing, produk yang berkualitas tinggi berhasil diciptakan oleh bank akan memberikan berbagai keuntungan baik dalam jangka pendek maupun dalam jangka panjang.

Faktor lain yang dianggap dapat menentukan individu membuat keputusan menjadi nasabah yaitu citra bank. Citra dapat dianggap sebagai jenis asosiasi yang muncul dalam benak nasabah ketika mengingat suatu citra tertentu, jika nasabah tidak memiliki pengalaman dengan suatu produk, mereka cenderung untuk mempercayai citra yang disukai atau yang lebih terkenal. Citra bank yang kuat akan membuat nasabah bank sumsel babel cabang syariah

Palembang memiliki asumsi positif terhadap merek dari produk yang ditawarkan oleh bank tersebut, sehingga citra sangat diperhatikan dalam bank, karena semakin baik citra maka dapat menimbulkan anggapan positif.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, mengindikasikan adanya research gap dari ketiga variabel independen yang mempengaruhi keputusan nasabah adalah sebagai berikut :

Pengaruh religiusitas terhadap keputusan menjadi nasabah yang diteliti oleh Nur Asia (2017) menyatakan bahwa religiusitas memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di bank syariah.⁴ Hal ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Pakkawaru (2018) yang menyatakan bahwa variabel religiusitas tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan mahasiswa menabung pada bank syariah di kota Palu.⁵

Pengaruh produk terhadap keputusan menjadi nasabah yang diteliti oleh Anisya Rahmawati (2019) menyatakan bahwa produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan

⁴ Nur Asia, "*Pengaruh Religiusitas, Kelompok Referensi Dan Motivasi Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Bank Syariah*", (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri, Polopo 2017) hal.9

⁵ Pakkawaru, "*Pengaruh Tingkat Religiusitas, Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Menabung Dan Informasi Sebagai Variabel Moderating*", (Jurnal, Studi Ilmu Syariah Dan Hukum Vol.12 No.2 2018) hal. 365-387

menjadi nasabah⁶, hal ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lemiyana (2018) yang menunjukkan bahwa produk tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah perbankan syariah.⁷

Pengaruh Citra Bank terhadap keputusan menjadi nasabah yang diteliti oleh Seftiani (2017) menyatakan bahwa citra bank memiliki pengaruh positif terhadap keputusan nasabah⁸ hal ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rosmalia Igha Ayu Umayatus Shokhiyah (2020) yang menunjukkan bahwa citra perusahaan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menabung.⁹

Berdasarkan latar belakang dan research gap yang menunjukkan adanya ketidaksamaan dalam setiap hasil penelitian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lanjutan yang dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul:

⁶ Anisya Rahmawati, "Pengaruh Produk Dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Di Bank Syariah Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderating", (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri, Salatiga 2019) hal.9

⁷ Lemiyana, "Pengaruh Produk Terhadap Keputusan Nasabah Perbankan Syariah", (Jurnal I-Finance Vol.4 No.1 Juni Tahun 2018) hal.2

⁸ Seftiani, "Pengaruh Citra Perusahaan Dan Atribut Produk Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Dalam Perspektif Ekonomi Islam", (Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2017) hal. 10

⁹ Rosmalia Igha Ayu Umayatus Shokhiyah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi Dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung", (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Magelang, 2020) hal.9

“Pengaruh Religiusitas, Produk Dan Citra Bank Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh Religiusitas terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang ?
2. Bagaimana pengaruh Produk terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang ?
3. Bagaimana pengaruh Citra Bank terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang ?

C. Batasan Masalah

Agar penulisan penelitian ini lebih terarah dan tidak melebar dari topik serta keterbatasan yang ada, maka penulis perlu membuat batasan masalah, batasan tersebut hanya mengenai pengaruh religiusitas, produk dan citra bank terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang masalah dan rumusan masalah yang sudah diuraikan, maka tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh religiusitas terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Sumsel Babel Cabnag Syariah Palembang.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh produk terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh citra bank terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang.

E. Manfaat penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa manfaat, baik manfaat secara praktis maupun secara teoritis.

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan ilmu pengetahuan bagi masyarakat mengenai perbankan syariah dan juga sebagai sumbangan pemikiran mengenai perkembangan penelitian yang sudah ada.

2. Manfaat Praktisi

a. Bagi penulis

Penelitian ini merupakan suatu kesempatan bagi peneliti menerapkan ilmu dan pengetahuan di bidang perbankan syariah serta untuk membandingkan konsep-konsep yang telah dipelajari sebelumnya dengan praktek di dunia nyata yang tidak ada kaitannya dengan bagaimana pengaruh religiusitas, produk dan citra bank terhadap keputusan nasabah pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang.

b. Bagi bank

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi bank syariah sebagai bahan masukan dan salah satu bentuk alat pengambilan keputusan dalam memajukan sektor perbankan syariah terutama sehubungan dengan religiusitas, produk dan citra bank terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang, sehingga dapat mempertahankan dan meningkatkan jumlah nasabah.

c. Bagi akademis

Menambah khazanah pengetahuan dalam mengetahui

bagaimana pengaruh religiusitas, produk dan citra bank terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang sebagai masukan pada penelitian dengan topik yang sama pada masa yang akan datang.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika pada umumnya berisi uraian singkat mengenai Pokok-pokok bahasan yang terdapat dalam setiap bab penelitian. Agar dapat memperoleh pembahasan yang sistematis, maka penulis perlu melakukan penyusunan sistematika sedemikian rupa sehingga dapat menunjukkan hasil penelitian yang baik dan mudah dipahami. Adapun sistematika tersebut ialah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat dari penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori dan Pengembangan Hipotesis

Bab ini berisi tentang penelitian terdahulu, landasan teori-teori yang mendukung penelitian, kerangka pemikiran, dan hipotesis yang berhubungan dengan pokok pembahasan dan penelitian

terdahulu serta menjadi dasar acuan teori yang digunakan dalam analisa penelitian ini.

Bab III Metode Penelitian

Bab ini akan menjelaskan tentang ruang lingkup penelitian, lokasi penelitian, variabel penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel penelitian, skala pengukuran, intrumen penelitian, teknik analisis data.

Bab IV Analisis Data dan Pembahasan

Bab ini terdiri dari gambaran umum objek penelitian, karakteristik responden, data deskriptif, hasil analisis data (d disesuaikan dengan teknik analisis yang digunakan) dan pembahasan hasil penelitian.

Bab V Penutup

Bab ini merupakan bab terakhir yang meliputi keberhasilan tujuan dari penelitian yang diteliti penulis, pada bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran.