

**PENGARUH PENGETAHUAN NASABAH DAN *SYARIAH COMPLIANCE*  
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH  
BANK SUMSEL DAN BABEL CABANG PEMBANTU SYARIAH  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**



**FITRIA FRANCESKA  
1820603083**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah  
Palembang Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi (S.E)

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG  
2022**



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

Alamat : Jl. Pangeran Ratu, 5 Ulu, Kecamatan Seberang Ulu I Kota Palembang, 30267


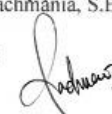
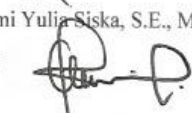
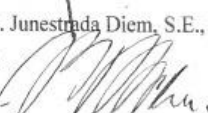
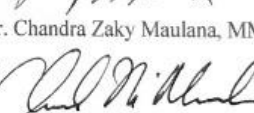
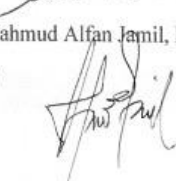
Formulir E.4

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI  
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

Nama : Fitria Franceska  
NIM / Program Studi : 1820603083 / Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Pengetahuan Nasabah dan *Syariah Compliance*  
Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Sumsel dan Babel  
Cabang Pembantu Syariah UIN Raden Fatah Palembang

Telah diterima dalam ujian munaqasyah pada tanggal

**PANITIA UJIAN SKRIPSI**

Tanggal	12 Oktober 2022	Pembimbing Utama	: Siti Mardiah, S.H.I., M.Sh t.t: 
Tanggal	12 Oktober 2022	Pembimbing Kedua	: Rachmania, S.E., M.Si t.t: 
Tanggal	12 Oktober 2022	Penguji Utama	: Emi Yulia Siska, S.E., M.Si t.t: 
Tanggal	12 Oktober 2022	Penguji Kedua	: M. Junestrada Diem, S.E., M.Si t.t: 
Tanggal	12 Oktober 2022	Ketua	: Dr. Chandra Zaky Maulana, MM t.t: 
Tanggal	12 Oktober 2022	Sekretaris	: Mahmud Alfian Jamil, MIRKH t.t: 



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

Alamat : Jl. Pangeran Ratu, 5 Ulu, Kecamatan Seberang Ulu I Kota Palembang, 30267

Formulir C2

NOTA DINAS

Kepada Yth.,  
Ketua Prodi Perbankan Syariah  
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 yang berjudul :

**Pengaruh Pengetahuan Nasabah dan *Syariah Compliance* Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Sumsel dan Babel Cabang Pembantu Syariah UIN Raden Fatah Palembang**

Ditulis oleh :  
Nama : Fitria Franceska  
NIM : 1820603083  
Program Studi : S1 Perbankan Syariah

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

*Wassalamu'alaikum wr.wb.*

Palembang, 18 Agustus 2022

Pembimbing Utama

Pembimbing Kedua

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

Rachmania, S.E., M.Si  
NIP. 198406042019032008

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fitria Franceska

NIM : 1820603083

Program Studi : S1 Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Pengetahuan Nasabah dan *Syariah Compliance*  
Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Sumsel dan Babel  
Cabang Pembantu Syariah UIN Raden Fatah Palembang.

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib yang berlaku di UIN Raden Fatah Palembang.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak dipaksa oleh pihak manapun.

Palembang, 22 Agustus 2022

Saya yang menyatakan



**Fitria Franceska**

NIM.1820603083



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

Alamat : Jl. Pangeran Ratu, 5 Ulu, Kecamatan Seberang Ulu I Kota Palembang, 30267

---

**HALAMAN PENGESAHAN**

Judul Skripsi : Pengaruh Pengetahuan Nasabah dan *Syariah Compliance*  
Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Sumsel dan  
Babel Cabang Pembantu Syariah UIN Raden Fatah Palembang  
Ditulis Oleh : Fitria Franceska  
NIM : 1820603083

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE)

Palembang, 17 Oktober 2022





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

Alamat : Jl. Pangeran Ratu, 5 Ulu, Kecamatan Seberang Ulu I Kota Palembang, 30267

**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 : Fitria Franceska  
NIM / Program Studi : 1820603083 / Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Pengetahuan Nasabah dan *Syariah Compliance*  
Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Sumsel dan  
Babel Cabang Pembantu Syariah UIN Raden Fatah 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, 24 Oktober 2022

**Penguji Utama**

Emi Yulia Siska, SE., M.Si  
NIP. 197407012009012005

**Penguji Kedua**

M. Junestrada Diem, SE., M.Si  
NIDN. 2010068202

Mengetahui  
Wakil Dekan I

Dr. Rika Lidyah, SE., M.Si., Ak., CAJ  
NIP. 197504082003122001

## **MOTTO**

*My Success Is Only By Allah SWT*

-Suy-

*Wakafa Billahi Syahida*

“Dan Cukuplah Allah Sebagai Saksi”

## **PERSEMBAHAN**

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah kupanjatkan kepada Allah SWT Penguasa Semesta Alam. Yang mana atas segala rahmat dan ridho-Nya lah penulisan Skripsi ini dapat terselesaikan dengan waktu yang tepat, meski penuh derai air mata.

Dengan bangga Skripsi ini penulis persembahkan kepada,

- Kedua Orang Tuaku Tersayang
  - Alm. Adikku Tercinta
- Keluarga Besarku Terkasih
  - Almamaterku

***JAZZAKUMULLAH KHAIR***

## PEDOMAN DAN TRANSLITERASI ARAB – INDONESIA

### A. Huruf Konsonan

ا	=	ʾ	ز	=	z	ق	=	q
ب	=	b	س	=	s	ك	=	k
ت	=	t	ش	=	sy	ل	=	l
ث	=	ṡ	ص	=	Ṣ	م	=	m
ج	=	j	ض	=	dh	ن	=	n
ح	=	h	ط	=	ṭ	و	=	w
خ	=	kh	ظ	=	zh	ه	=	h
د	=	d	ع	=	ʿ	ء	=	ʾ
ذ	=	ẓ	غ	=	gh	ي	=	y
ر	=	r	ف	=	f			

### B. Ta`Marbûthah

1. Ta`marbûthah sukun ditulis contoh بِعِبَادَةٍ ditulis *bi 'ibâdah*.
2. Ta`marbûthah sambung ditulis tcontoh رَّبِّ بِعِبَادَةٍ ditulis *bi 'ibâdatrabbih*.

### C. Huruf Vokal

1. Vokal Tunggal
  - a. Fathah (---) = a
  - b. Kasrah (---) = i
  - c. Dhammah (---) = u
2. VokalRangkap
  - a. ( اِ ) = ay
  - b. ( اِي ) = îy
  - c. ( اَوْ ) = aw
  - d. ( اُو ) = ûw
3. VokalPanjang
  - a. ( ا--- ) = a>
  - b. ( اِي--- ) = i>
  - c. ( اُو--- ) = u>



## D. Kata Sandang

Penulisan *al qamariyyah* dan *al syamsiyyah* menggunakan *al-*:

1. *Al qamarîyah* contohnya: ” الحمد “ ditulis *al-ḥamd*
2. *Al syamsîyah* contohnya: ” النمل “ ditulis *al-naml*

## 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.

## Daftar Singkatan

H = Hijriyah

M = Masehi

hlm. = halaman

SWT. = *subḥânahu wa ta ‘âlâ*

SAW. = *sall Allâh ‘alaihi wa sallam*

QS = al-Qur`ân Surat

HR = Hadis Riwayat

terj. = terjemah

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang bagaimana pengaruh pengetahuan nasabah (X1) dan *syariah compliance* (X2) terhadap keputusan nasabah memilih Bank Sumsel dan Babel Cabang Pembantu Syariah UIN Raden Fatah Palembang.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian secara kuantitatif dengan metode pengambilan sampel menggunakan *random sampling* melalui perhitungan dengan rumus Hair dan pengumpulan datanya berdasarkan hasil penyebaran kuesioner dengan jumlah sampel sebanyak 110 responden. Analisis data pada penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik.

Berdasarkan hasil penelitian uji t dinyatakan bahwa pengetahuan nasabah dan *syariah compliance* secara parsial berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih. Dari hasil uji F dinyatakan bahwa variabel pengetahuan nasabah dan *syariah compliance* secara simultan mempengaruhi variabel dependen dengan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) 63,7% keputusan nasabah memilih ditentukan oleh variabel pengetahuan nasabah dan *syariah compliance* dan selebihnya 36,3% ditentukan oleh beberapa variabel independen lain yang tidak diteliti oleh penulis.

**Kata Kunci : Pengetahuan Nasabah, Syariah Compliance**

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Bismillahirrahmanirrahim puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan karunia, nikmat, ridho, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **Pengaruh Pengetahuan Nasabah dan Syariah Compliance Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Sumsel dan Babel Cabang Pembantu Syariah UIN Raden Fatah Palembang**, yang menjadi salah satu syarat akademik penulis menyelesaikan studi di S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang. Shalawat beriring salam tak lupa juga selalu tercurahkan kepada Nabi Besar Nabi Agung Muhammad SAW, beserta para keluarga, sahabat, dan pengikutnya hingga akhir zaman.

Dalam penelitian ini, penulis menyadari sepenuhnya atas segala kekurangan yang ada yang menyebabkan penulisan skripsi ini kurang sempurna. Oleh karenanya, penulis memohon agar sekiranya pembaca dapat memberikan kritik dan juga saran untuk dapat menjadi bahan evaluasi penelitian yang akan datang.

Selanjutnya, penulis juga menyadari dalam proses pembuatan skripsi ini tidak luput dari berbagai halangan rintangan bahkan air mata, namun berkat adanya bantuan, motivasi, semangat dan dukungan dari berbagai pihak, akhirnya setiap masalah dapat teratasi dan skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih dan mempersembahkan skripsi ini kepada :

1. Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, sebaik-baiknya tempat saya mengadu dan memohon ridho serta karunianya untuk diberi kemudahan dalam setiap langkah.
2. Diri Saya sendiri. Terimakasih sudah selalu kuat dan tetap bertahan. Meski awalnya sedikit terlambat tapi kamu hebat bisa sampai dititik ini dan menyelesaikan skripsi ini dengan penuh keringat.
3. Papa-ku Drs. Sulaiman dan Mama-ku Anita kedua orang tuaku, hidup dan matiku yang paling tersayang. Saya ucapkan terimakasih banyak atas semua doa-doa dan jasa-jasa kalian yang selalu mendukung baik secara moral

maupun materil yang selalu mampu melewati suka juga duka sehingga saya mampu menyelesaikan studi saya dan menyelesaikan penulisan skripsi ini.

4. Alm. M. Fadjri adikku tersayang yang selalu kami rindukan. Menjadi salah satu motivasi hidup saya untuk tetap terus bertahan menempuh pendidikan dengan baik untuk keluarga yang nantinya jauh lebih baik.
5. Ibu. Prof. Dr. Nyayu Khodijah, S.AG., M.SI selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
6. Bapak Dr. Heri Junaidi, M.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
7. Bapak Dr. Chandra Zaky Maulana, M.M selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
8. Ibu Siti Mardiah, S.H.I., M.Sh selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktu, memberi sumbang pikiran dan memberikan arahan kepada saya dalam penulisan skripsi.
9. Ibu Rachmania, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah meluangkan waktu, memberi sumbang pikiran dan memberikan arahan kepada saya dalam penulisan skripsi.
10. Ibu Aryanti, S.E., M.M selaku Dosen Penasehat Akademik Terbaik
11. Segenap Bapak Ibu Dosen, Staff Administrasi dan Pengurus Layanan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
12. Dua Sepupuku Tersayang, Muhammad Kevin dan Fadhilah Maulidia yang menjadi tempat berkeluh-kesah, berbagi cerita dan berbagi semangat.
13. Sahabat-sahabat seperjuanganku wanita-wanita hebat dan tangguh selalu ada suka maupun duka, Dinda Rastia, Septiana, Septi Ariana, Delta Septiasmara, dan Yunita Hermansyah.
14. Achmad Rosihan Mahendra, Kak Ari Sazili, Kak M. Riduan, Kak Rian Saputra yang baik dan selalu mau direpotkan selama ini, memberi dukungan dan membantu dalam penulisan skripsi ini.
15. Orang-orang terdekatku, Nabila Mp, Triaulya Putri W, Reza Marcella, Dewi Kurnia, Yuk Desi, Mualifah dan Chika terimakasih atas dukungan dan semangatnya.
16. Sahabat-sahabatku BPH LABS Frozen 2021, Berly Rizaldi Pahlempi, Badai Randika, Shella Anggraini yang selalu bersama dan sudah mengajarkan arti perjuangan, kerjasama, tanggung jawab serta pengalaman yang luar biasa.

17. Segenap Keluarga Bank Sumsel dan Babel CP Syariah UIN Raden Fatah Palembang, Keluarga Besar LABS, Elastis18, Kelompok 104 KKN Senuro Timur, DEMA FEBI dan HMPS SPS.

18. Dan seluruh pihak-pihak yang sudah bersedia yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam proses penulisan skripsi ini.

Semoga Allah SWT melimpahkan segala rahmat, karunia dan hidayah-Nya kepada mereka semua untuk membalas segala kebaikan, dukungan, motivasi, dan pengorbanan yang telah diberikan kepada penulis. Aamiin.

Terakhir penulis berharap, semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi para pembaca, khususnya mahasiswa dan masyarakat luas pada umumnya.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Palembang, 23 Agustus 2022

Penulis



**Fitria Franceska**

**NIM. 1820603083**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – INDONESIA .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>x</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GRAFIK .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	11
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian .....	12
E. Sistematika Penelitian .....	13
<b>BAB II .....</b>	<b>14</b>
A. Landasan Teori .....	14
1. Teori Sinyal ( <i>Signaling Theory</i> ).....	14
2. Teori Perilaku Berencana ( <i>Theory Of Planned Behavior</i> ).....	15
3. Teori Keagenan ( <i>Agency Theory</i> ) .....	16
4. Keputusan Nasabah Memilih .....	17
5. Pengetahuan Nasabah.....	22
6. <i>Syariah Compliance</i> .....	27
B. Penelitian Terdahulu.....	32
C. Pengembangan Hipotesis.....	37
D. Kerangka Teori .....	39
<b>BAB III.....</b>	<b>41</b>
A. Ruang Lingkup Penelitian.....	41
B. Subjek dan Objek Penelitian .....	41
C. Sumber Data Penelitian .....	41

D. Populasi dan Sampel .....	42
E. Teknik Pengumpulan Data .....	43
F. Variabel-Variabel Penelitian.....	43
G. Definisi Operasional.....	44
H. Instrumen Penelitian.....	45
I. Teknik Analisis Data .....	45
a. Uji Asumsi Klasik .....	45
b. Uji Hipotesis .....	47
<b>BAB IV .....</b>	<b>49</b>
A. Gambaran Umum Bank Sumsel dan Babel CP Syariah UIN Raden Fatah Palembang.....	49
B. Karakteristik Responden.....	51
C. Uji Instrumen Penelitian .....	53
D. Hasil Analisis Data .....	56
E. Pembahasan Hasil Penelitian.....	58
<b>BAB V.....</b>	<b>70</b>
A. Simpulan.....	70
B. Saran .....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>72</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>79</b>

## **DAFTAR GRAFIK**

Grafik 1.1 Jumlah Nasabah Bank Sumsel dan Babel KCP Syariah UIN Raden Fatah Palembang.....	3
---	---



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 <i>Research Gap</i> Pengetahuan Nasabah Terhadap Keputusan Memilih.....	7
Tabel 1.2 <i>Research Gap Syariah Compliance</i> Terhadap Keputusan Memilih ...	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	32
Tabel 3.1 Skala Likert .....	42
Tabel 3.2 Definisi Operasional .....	44
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	51
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	52
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	52
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Menjadi Nasabah .....	53
Tabel 4.5 Uji Validitas Pengetahuan Nasabah (X1) .....	54
Tabel 4.6 Uji Validitas <i>Syariah Compliance</i> (X2).....	54
Tabel 4.7 Uji Validitas Keputusan Nasabah Memilih (Y).....	54
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas .....	55
Tabel 4.9 Uji Normalitas.....	56
Tabel 4.10 Uji Linearitas .....	56
Tabel 4.11 Uji Multikolinearitas .....	57
Tabel 4.12 Uji Heteroskedastisitas.....	58
Tabel 4.13 Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	59
Tabel 4.14 Uji Simultan (F) .....	60
Tabel 4.15 Uji Parsial (T).....	60

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	39
Gambar 4.1 Logo Bank Sumsel dan Babel Cabang Syariah.....	49
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Bank Sumsel dan Babel CP Syariah UIN .....	50