

**PENGARUH MOTIVASI MENGHINDARI RIBA,
KUALITAS PELAYANAN DAN PENGETAHUAN
PRODUK PERBANKAN SYARIAH TERHADAP
KEPUTUSAN MENJADI NASABAH BANK BSI**

**(Studi pada Masyarakat Desa Bumi Asih Kecamatan Palas
Kabupaten Lampung Selatan)**

Skripsi

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi Syarat-Syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Perbankan Syariah (S.E)
Dalam Ilmu Ekonomi Dan Bisnis Islam

Disusun Oleh :

Muhammad Khafid Farhan

NPM. 1951020380

*Acc. Ketha
Cetak
6/2023*

*Acc cetak
Gant Persiji!!*

Acc Cetak
06 Juli 2023

[Signature]
Penguji I

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGRI
RADEN INTAN LAMPUNG
1444H/2023M**

**PENGARUH MOTIVASI MENGHINDARI RIBA,
KUALITAS PELAYANAN DAN PENGETAHUAN
PRODUK PERBANKAN SYARIAH TERHADAP
KEPUTUSAN MENJADI NASABAH BANK BSI**

**(Studi pada Masyarakat Desa Bumi Asih Kecamatan Palas
Kabupaten Lampung Selatan)**

Skripsi

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi Syarat-
Syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Perbankan Syariah (S.E)
Dalam Ilmu Ekonomi Dan Bisnis Islam

Oleh :

Muhammad Khafid Farhan

NPM. 1951020380

Program Studi : Perbankan Syariah

Dosen Pembimbing I : Dr. Syamsul Hilal,S.Ag.,M.Ag

Dosen Pembimbing II : Okta Supriyaningsih, M.E,Sy.

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

RADEN INTAN LAMPUNG

1444H/2023M

ABSTRAK

Keberadaan dan peran perbankan syariah di Indonesia memiliki peran dan dampak yang signifikan. Adanya larangan riba dalam melakukan kegiatan di lembaga perbankan syari'ah yang diatur oleh agama Islam sangat memotivasi aktivitas kehidupan usaha berbisnis, khususnya dalam memutuskan untuk menjadi nasabah di sebuah bank yang mampu menunjang aktivitas ekonomi dan sekaligus menghindari riba. Bank syari'ah menjadi alternatif terhadap problem solving pertentangan antara bunga bank dan riba. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh motivasi menghindari riba, kualitas pelayanan dan pengetahuan produk perbankan syariah terhadap keputusan menjadi nasabah Bank BSI" (Studi pada masyarakat Desa Bumi Asih).

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan menyebarkan kuesioner secara online dan offline. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 993 masyarakat Desa Bumi Asih dan sampel penelitian sebanyak 100 masyarakat Desa Bumi Asih dengan menggunakan metode purposive sampling. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan menggunakan alat bantu program IBM SPSS Versi 21.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi menghindari riba berpengaruh signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah Bank BSI artinya semakin meningkat motivasi menghindari riba masyarakat Desa Bumi Asih dapat meningkatkan keputusan menjadi nasabah Bank BSI. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah Bank BSI artinya bahwa semakin baiknya kualitas pelayanan Bank BSI akan meningkatkan keputusan menjadi nasabah Bank BSI. Pengetahuan perbankan syariah berpengaruh signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah Bank BSI artinya bahwa semakin banyak masyarakat yang memiliki Pengetahuan Perbankan Syariah yang baik akan mempengaruhi naiknya keputusan untuk menjadi nasabah Bank BSI.

Kata Kunci : Motivasi, Riba, Kualitas, Pelayanan, Pengetahuan, Produk, Perbankan, Syariah, Keputusan, Nasabah

ABSTRACT

The existence and role of Islamic banking in Indonesia has a significant role and impact. The existence of a prohibition on usury in carrying out activities in Islamic banking institutions regulated by Islam greatly motivates the activities of business life, especially in deciding to become a customer at a bank that is able to support economic activity and at the same time avoid usury. Syari'ah banks are an alternative to problem solving of the conflict between bank interest and usury. This study aims to determine the effect of motivation to avoid usury, service quality and knowledge of Islamic banking products on the decision to become a customer of Bank BSI" (a case study in the Bumi Asih Village community).

This study uses a type of quantitative research. The type of data used in this study is primary data by distributing online and offline questionnaires. The population in this study were 993 people from Bumi Asih Village and the research sample was 100 people from Bumi Asih Village using a purposive sampling method. The data analysis method used is multiple linear regression using the IBM SPSS Version 21 program tool.

The results of this study indicate that the motivation to avoid usury has a significant effect on the decision to become a customer of Bank BSI, meaning that increasing motivation to avoid usury in the Bumi Asih Village community can increase the decision to become a customer of Bank BSI. Service quality has a significant effect on the decision to become a customer of Bank BSI, meaning that the better the service quality of Bank BSI will increase the decision to become a customer of Bank BSI. Knowledge of sharia banking has a significant effect on the decision to become a customer of Bank BSI, meaning that more and more people who have good knowledge of Islamic banking will influence the increase in the decision to become a customer of Bank BSI.

Keywords: Motivation, Riba, Quality, Service, Knowledge, Products, Banking, Sharia, Decisions, Customer.



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Letkol. H. Endro Suratmin, Sukarame I, Bandar Lampung, Telp. (0721) 703289

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Khafid Farhan
NPM : 1951020380
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Motivasi Menghindari Riba, Kualitas Pelayanan Dan Pengetahuan Produk Perbankan Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank BSI (Studi Kasus Pada Masyarakat Desa Bumi Asih)”**, adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar Pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, 15 Mei 2026

Penulis



Muhammad Khafid Farhan
NPM. 1951020380



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat: Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung, Tlp. (0721) 703289

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **Pengaruh Motivasi Menghindari Riba, Kualitas Pelayanan Dan Pengetahuan Produk Perbankan Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank BSI (Studi pada Masyarakat Desa Bumi Asih Kecamatan Palas Kabupaten Lampung Selatan)**

Nama : Muhammad Khafid Farhan
NPM : 1951020380
Prodi : Perbankan Syari'ah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

MENYETUJUI

Untuk dimunaqosahkan dan dipertahankan dalam Sidang Munaqosah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. H Svamsul Hilal, M.Ag.
NIP. 092719692001121001


OktaSupriyaningsih, M.E.Sy.
NIP.2013010919841028163

Mengetahui,
Ketua Prodi Perbankan Syari'ah


Any Eliza, M.Ak.
NIP. 198308152006042004



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat: Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung, Tlp. (0721) 703289

PENGESAHAN

Skripsi dengan Judul **Pengaruh Motivasi Menghindari Riba, Kualitas Pelayanan Dan Pengetahuan Produk Perbankan Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank BSI (Studi pada Masyarakat Desa Bumi Asih Kecamatan Palas Kabupaten Lampung Selatan)** “. disusun oleh, **Muhammad Khafid Farhan, NPM :1951020380**, Program Studi **Perbankan Syariah**, Telah diujikan dalam sidang Munaqosyah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan pada Hari/Tanggal : **Selasa, 20 Juni 2023**.

Tim Penguji

Ketua : **Dr. H. Nasruddin, M.Ag.** (.....)

Sekretaris : **Andika Saputra, M.M.** (.....)

Penguji I : **Adib Fachri, M.E.Sy.** (.....)

Penguji II : **Okta Supriyaningsih, M.E.Sy.** (.....)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Prof. Dr. Julius Sufriyanto, M.M., Akt., C.A.

NIP.197009262008011008

MOTTO

وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى
فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ
فِيهَا خَالِدُونَ

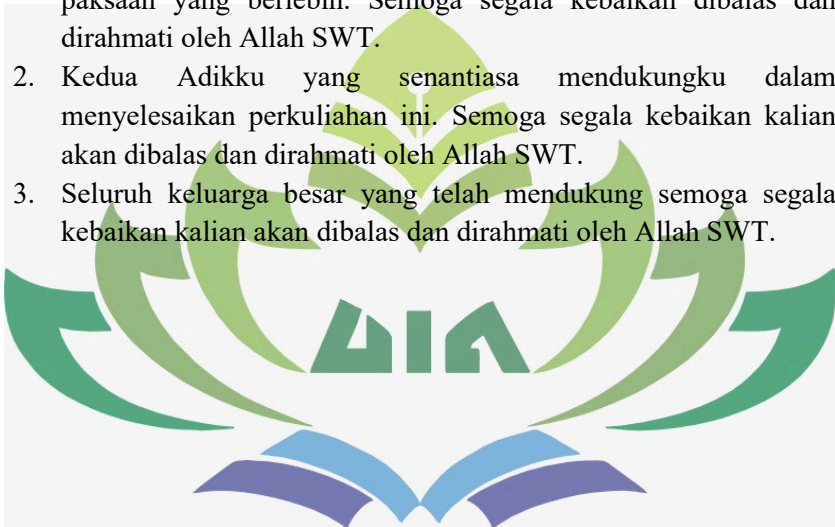
Artinya :” Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Barangsiapa mendapat peringatan dari Tuhannya, lalu dia berhenti, maka apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Barangsiapa mengulangi, maka mereka itu penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya”.

(Q.S Al-Baqarah : 2 : 275)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbil'alamin, dengan mengucap rasa syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia, akal yang sehat kepada saya, serta kelancaran dan perlindungannya dan penulisan skripsi ini. Skripsi ini dipersembahkan kepada:

1. Kedua orang tuaku yang senantiasa mendukung anaknya yaitu Bapak Yuslihan dan Ibu Sobingaton yang saya sayangi, terima kasih telah mengiringi langkahku dan mendukung selalu keinginan anak-anaknya untuk bisa menyelesaikan perkuliahan tanpa paksaan yang berlebih. Semoga segala kebaikan dibalas dan dirahmati oleh Allah SWT.
2. Kedua Adikku yang senantiasa mendukungku dalam menyelesaikan perkuliahan ini. Semoga segala kebaikan kalian akan dibalas dan dirahmati oleh Allah SWT.
3. Seluruh keluarga besar yang telah mendukung semoga segala kebaikan kalian akan dibalas dan dirahmati oleh Allah SWT.



RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Muhammad Khafid Farhan, seorang anak pertama dari pasangan bapak Yuslihan dan ibu Sobingatun, yang dilahirkan di Desa Bumi Asih, kec. Palas Kab. Lampung Selatan pada tanggal 9 Juli 2001. Beralamatkan di Desa Bumi Asih, Kec. Palas, Kab. Lampung Selatan, Provinsi Lampung.

Berikut ini adalah jenjang pendidikan formal yang ditempuh penulis yaitu :

1. Pendidikan di MI GUPPI 04 Bumi Asih pada tahun 2008-2013.
2. Pendidikan di MTS GUPPI 04 Bumi Asih pada tahun 2013-2016.
3. Pendidikan di MAN 1 Lampung Selatan pada tahun 2016-2019.
4. Penulis melanjutkan ke Perguruan Tinggi Negeri UIN Raden Intan Lampung, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Perbankan Syariah tahun 2019.



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah *rabbi' alamin*, segala puji bagi Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga bisa menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Motivasi Menghindari Riba, Kualitas Pelayanan Dan Pengetahuan Produk Perbankan Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank BSI” (Studi pada Masyarakat Desa Bumi Asih)**”. Sebagai syarat untuk menyelesaikan program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi namun pada akhirnya dapat melaluinya, berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moral maupun spiritual. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Tulus Suryanto, S.E., MM., Akt., C.A. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.
2. Any Eliza, S.E., M.Ak. Selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Dr. H. Syamsul Hilal, S.Ag., M.Ag. selaku Pembimbing I dan Okta Supriyaningsih, M.E.Sy. selaku pembimbing II, terima kasih kepada ibu selaku dosen pembimbing dengan penuh kesabaran telah membimbing, mengarahkan, menasehati, memberikan support dan kemudahan dalam penulisan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta mendidik dengan sangat baik selama saya menempuh pendidikan dibangku perkuliahan di kampus UIN Raden Intan Lampung.
5. Seluruh Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah membantu penulis dalam mengurus segala kebutuhan administrasi dan lain sebagainya.

6. Lusiyana Dewi yang selalu memberikan semangat dan bantuan dalam proses penyelesaian skripsi ini.
7. Sahabatku yang selalu mendukung dan memberikan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini Nurul, Nazar, Robi, Ferdhy, Riski, Bayu, dan sahabat-sahabatku yang lain semoga kebaikan kalian dibalas oleh Allah SWT.
8. Sahabatku selama perkuliahan Suganda, Dava, Govinda, Wina, dan Devita terima kasih untuk dukungan dari kalian.
9. Sahabat-sahabat penulis yang selalu memberikan semangat. Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah F yang telah memberikan semangat dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran, kritik dan masukan yang bersifat membangun agar skripsi ini dapat menjadi rujukan atau referensi yang bermanfaat bagi orang lain. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat-Nya bagi kita semua. *Aamiin yaa rabbal 'aalamiin.*

Bandar Lampung, 15 Mei 2023

Muhammad Khafid Farhan
NPM.1951020380

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
DALAM.....	ii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	iv
PERNYATAAN.....	v
HALAMAN PERSETUJUAN.....	vi
MOTTO.....	vii
PERSEMBAHAN.....	ix
RIWAYAT HIDUP.....	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Penegasan Judul.....	1
B. Latar Belakang Masalah.....	3
C. Identifikasi Dan Batasan Masalah.....	14
D. Rumusan Masalah.....	14
E. Tujuan Penelitian.....	15
F. Manfaat Penelitian.....	15
G. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	16
H. Sistematika penulisan.....	19
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGAJUAN	
HIPOTESIS.....	21
A. <i>Grand Theory</i>	21
B. Landasan Teori.....	24

C. Kerangka Pemikiran.....	45
D. Hipotesis.....	46
BAB III METODE PENELITIAN.....	53
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	53
B. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	53
C. Populasi, Sampel dan Teknik Pengumpulan Data.....	54
D. Instrumen Penelitian.....	56
E. Definisi Operasional Variabel.....	56
F. Teknik Analisis Data.....	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	64
A. Deskripsi Data.....	64
1. Deskripsi Objek Penelitian.....	64
2. Deskripsi Responden.....	65
3. Deskripsi Distribusi Jawaban Responden.....	68
B. Hasil Penelitian dan Analisis.....	71
1. Uji Instrumen.....	71
2. Uji Asumsi Klasik.....	76
3. Uji Hipotesis.....	80
C. Pembahasan.....	89
BAB V PENUTUP.....	99
A. Simpulan.....	99
B. Rekomendasi.....	100
DAFTAR RUJUKAN.....	102
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Penduduk Desa Bumi Asih	6
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	24



DAFTAR TABEL

TABEL 1.1 Presentase Jumlah Nasabah Bank Syariah Dan Jumlah Penduduk Di Atas 15 Tahun Periode 2020-2022.....	4
Tabel 2.1 Perbedaan Bunga Dan Bagi Hasil	14
Tabel 2.2 Perbedaan Bank Syariah Dan Bank Konvensional	19
Tabel 3.1 Skala Likert	28
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	29
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia	66
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	67
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	67
Tabel 4. 5 Jawaban Responden Variabel Motivasi Mengindari Riba	68
Tabel 4. 6 Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	69
Tabel 4. 7 Jawaban Responden Variabel Pengetahuan Produk Perbankan Syariah.....	70
Tabel 4. 8 Jawaban Responden Variabel Keputusan Menjadi Nasabah Bank Bsi	71
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas	72
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas	74
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas.....	76
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikoleniaritas.....	78
Tabel 4. 13 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	79
Tabel 4. 14 Analisis Regresi Linier Berganda.....	81
Tabel 4. 15 Hasil Uji Parsial (T)	84
Tabel 4. 16 Hasil Uji F	87
Tabel 4. 17 Hasil Pengujian Hipotesis	87
Tabel 4. 18 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	88

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Judul pada penelitian ini adalah “**Pengaruh Motivasi Menghindari Riba, Kualitas Pelayanan Dan Pengetahuan Produk Perbankan Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank BSI**” (Studi pada Masyarakat Desa Bumi Asih). Sebagai kerangka awal, peneliti membatasi pembahasan dengan mempertegas arti dan makna dari beberapa istilah yang digunakan dalam judul penelitian ini agar mempermudah mendapat gambaran yang jelas. Maka dari beberapa istilah yang digunakan tersebut perlu diuraikan pemaknaannya guna memfokuskan pokok permasalahan dan penekanan pada judul. Adapun istilah-istilah di bawah ini yang perlu diuraikan guna membatasi pembahasan:

1. Pengaruh

Pengaruh adalah daya yang ada atau yang timbul dari sesuatu (orang, benda dan sebagainya) yang berkuasa atau yang berkekuatan.¹

2. Motivasi Menghindari Riba

Motivasi adalah dorongan yang timbul pada diri seseorang secara sadar atau tidak sadar untuk melakukan suatu tindakan dengan tujuan tertentu. Bagi kamu yang sedang tidak bersemangat ataupun sedang bersedih, kata motivasi mungkin saja bisa membuatmu kembali bangkit.²

¹ Deny Sugono “Pengaruh Menurut KBBI,” (Jakarta :Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, 2008).hlm.1150.

² Deny Sugono “Motivasi Menurut KBBI,”(Jakarta : Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, 2008).hlm.1043.

3. Riba

Riba adalah tambahan yang diambil oleh pemberi hutang dari penghutang sebagai perumbangan dari masa (meminjam).³

4. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan tingkat layanan terkait pemenuhan harapan dan kebutuhan konsumen. Artinya, layanan bisa disebut berkualitas jika memenuhi sebagian besar harapan para konsumen.⁴

5. Pengetahuan Produk Perbankan Syariah

Meupakan kumpulan berbagai informasi mengenai produk perbankan. Pengetahuan ini meliputi kategori produk, merek, terminologi produk, atribut atau fitur produk, harga produk dan kepercayaan mengenai produk tersebut.⁵

6. Keputusan Menjadi Nasabah

Keputusan merupakan suatu pengakhiran yang berawal dari proses pemikiran tentang suatu masalah untuk menjawab suatu pertanyaan apa yang harus diperbuat.⁶



³ Abdul Ghofur, “Konsep Riba Dalam Al-Qur’an,” *Economica: Jurnal Ekonomi Islam* 7, no. 1 (2016): 1–26, <https://doi.org/10.21580/economica.2016.7.1.1030>, (Diakses pada 23 April 2023 Pukul 10:00).

⁴ Rizal Zulkarnain, HER Taufik, and Agus David Ramdansyah, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening ((Studi pada PT Bank Syariah Mu’amalah Cilegon),” *Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 2, no. 1 (2020): 87–110, <http://ejournal.lppm-umbaja.ac.id/index.php/jmb/article/view/816>, (Diakses pada 23 April 2023 Pukul 10:50).

⁵ Erinda Resti, Havis Aravik, and Choirunnisak Choirunnisak, “Pengaruh Motivasi Dan Pengetahuan Produk Perbankan Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Ex Bank Syariah Mandiri Kcp Palembang KM 6),” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)* 1, no. 2 (2021): 135–44, <https://doi.org/10.36908/jimpa.v1i2.31>, (Diakses pada 23 April 2023 Pukul 11:00).

⁶ Ida Ayu Intan Dwiyanti and I ketut Jati, “Motivasi Menghindari Riba Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Pada PT Bank Muamalat Indonesia Di Kantor Cabang Binjai,” *Journal Of Law* 27, no. 2 (2022): 58–66.

B. Latar Belakang Masalah

Keberadaan dan peran perbankan di Indonesia baik pada masyarakat, industri besar, menengah ataupun bawah memiliki peran dan dampak yang sangat signifikan. Hal ini terjadi karena kebutuhan akan bank baik untuk penguatan modal atau penyimpanan uang oleh masyarakat sudah menjadi hal yang biasa. Pertumbuhan perbankan syariah di Indonesia sejalan dengan pertumbuhan keuangan syariah sebagai hasil inspirasi dari penduduk Indonesia yang mayoritas Muslim. Bank Syariah merupakan bank yang memiliki ciri khusus dalam operasionalnya dengan menerapkan syariah yaitu berbagi keuntungan dan kerugian baik dalam penghimpunan dana dan pembiayaan maupun dalam produk jasa terdapat perbedaan antara bank berdasarkan prinsip syariah, dibanding dengan bank konvensional yaitu bank syariah melakukan usaha berdasarkan prinsip berbagi keuntungan dan kerugian, sedangkan bank konvensional melakukan penghimpunan dana dan penyaluran dana dalam bentuk kredit berbasis bunga. Dalam keuangan Islam, bunga uang diklasifikasikan sebagai riba, yang menunjukkan perilaku terlarang.⁷

Mayoritas penduduk Indonesia yang beragama Islam menjadi faktor pendorong di balik pertumbuhan bank-bank syariah. Meskipun mayoritas penduduk Indonesia adalah beragama Islam, perbandingan penduduk Muslim terhadap nasabah Bank Syariah sangat tinggi: dari 180 juta Muslim di Indonesia, hanya 30,37 juta yang menjadi nasabah Bank Syariah. Itu menunjukkan bahwa masih 150 juta penduduk muslim yang tidak menggunakan Bank Syariah tetapi menggunakan Bank Konvensional. Hal ini berdasarkan rilisnya data terakhir Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengenai jumlah

⁷ Y. Yusri, D. Ilham Gani, and & Nasrullah, "Pengaruh Motivasi Penghindaran Riba Dan Persepsi Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia Melalui Pengetahuan Sebagai Variabel Moderating (Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kabupaten Pinrang)," *Islamic Banking, Economic and Financial Journal* 2 (2022): 49–67.

penduduk diatas 15 tahun yang menabung di Bank Syariah pada tahun 2021-2022, dapat dilihat pada tabel 1 berikut:

Tabel 1.1 Presentase Jumlah Nasabah Bank Syariah dan Jumlah Penduduk Di Atas 15 Tahun Periode 2020-2022

Uraian	2020	2021	2022
Jumlah Penduduk	203.972.460	206.708.299	209.420.383
Jumlah Nasabah Bank Syariah	30.537.385	35.145.095	41.173.371
Presentase	14,97%	17,00%	19,66%

Sumber : Statistik Perbankan Syariah, 2022

Berdasarkan data di atas, persentase jumlah nasabah yang menabung di Bank Syariah pada tahun 2020, 2021 dan 2022 masing-masing sekitar 14,97, 17,00% dan 19,66%. Hal ini menunjukkan bahwa persentasenya masih rendah. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat secara umum kurang memiliki motivasi untuk membuka rekening Bank Syariah.

Adanya sistem perbankan yang menggunakan prinsip hukum syariah bisa menghilangkan sistem berbasis riba, hal tersebut diharapkan dapat membantu pertumbuhan ekonomi khususnya di Indonesia. Selain itu, keberadaan bank berbasis hukum syariah tampaknya juga terinspirasi dari pola pikir masyarakat Umat Islam yang cenderung mengamalkan ajaran agama tidak hanya secara religius, dan tidak hanya untuk tata krama, tapi juga untuk kehidupan ekonomi sehari-hari, mewujudkan sistem ekonomi yang adil, damai dan bermartabat. Produk bank syariah memiliki kualitas yang sangat baik. Produk halal tanpa bunga riba dan tidak menzholimi di satu pihak.⁸ Adanya larangan riba dalam

⁸ Saskia Putri, Muhammad Iqbal Fasa, and Suharto Suharto, "Pengaruh Produk, Pelayanan Dan Motivasi Menghindari Riba Terhadap Keputusan Mahasiswa Menjadi Nasabah Bank Syariah," *EL MUDHORIB: Jurnal Kajian Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 2, no. 1 (2021): 30-43, <https://doi.org/10.53491/elmudhorib.v2i1.85>. (Diakses Pada 9 Mei Pukul 15:00.)

melakukan kegiatan di lembaga perbankan syari'ah yang diatur oleh agama Islam sangat memotivasi kegiatan umat Islam dalam aktivitas kehidupan usaha berbisnis, khususnya dalam memutuskan untuk menjadi nasabah di sebuah bank yang mampu menunjang aktivitas ekonomidan sekaligus menghindari riba. Oleh karena itu, bank syari'ah hadir sebagai alternatif terhadap *problem solving* persoalan pertentangan antara bunga bank dan riba.⁹ Bank Syariah merupakan Bank yang menjalankan kegiatan operasionalnya berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam, yang mana operasional dan produknya dikembangkan berdasarkan landasan Alquran dan Hadis Nabi SAW. Prinsip tersebut menyangkut aturan dasar atau aturan pokok berdasarkan hukum Islam. Prinsip ini menjadi landasan aturan muamalat yang mengatur hubungan antara Bank dan pihak lain dalam rangka menghimpun dan penyaluran dana serta kegiatan Perbankan Syariah lainnya.¹⁰ Dengan adanya prinsip tersebut diharapkan mampu memberikan motivasi kepada masyarakat untuk menghindari segala kegiatan ekonomi yang berjaitan dengan riba.

Untuk meningkatkan pangsa pasarnya, perbankan syariah perlu menganalisa faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi masyarakat untuk bersedia menjadi nasabah di Bank syariah. Hasil penelitian pada perbankan islam di Indonesia menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam mempengaruhi keputusan orang untuk memilih perbankan syariah. Kualitas pelayanan mengacu pada penilaian pelanggan tentang inti dari pelayanan yang mereka terima. Masyarakat sekarang cenderung lebih membutuhkan layanan prima bukan lagi sekedar kualitas produk tetapi

⁹ Hafni Rahmayani, Muhammad Zuhirsyan, and Hubbul Wathan, "Pengaruh Motivasi Menghindari Riba Dan Pengetahuan Produk Perbankan Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Tabungan Marhamah Pada PT Bank Sumut Syariah Cabang Medan," *Jurnal Syarikah* 7, no. 2 (2021): 153–62.

¹⁰ Dwiyantri and Jati, "Motivasi Menghindari Riba Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Pada PT Bank Muamalat Indonesia Di Kantor Cabang Binjai," *Jurnal Of Law*, no 2 (2022):15-20.

mereka lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan.¹¹ Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi kepuasan dari para nasabah atau anggota. Kualitas merupakan suatu yang berhubungan dengan kondisi akan suatu produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan yang menimbulkan kepuasan pelanggan karena sesuai dengan harapan mereka). Kualitas pelayanan yang baik sering dikatakan sebagai salah satu faktor penting dalam keberhasilan suatu bisnis. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diukur dengan menggunakan lima dimensi (SERVQUAL).¹² Dalam pandangan Islam yang dijadikan tolok ukur untuk menilai suatu kualitas pelayanan terhadap konsumen adalah standarisasi syariah. Oleh karena itu, Bank Syariah harus terus meningkatkan kinerjanya baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang mencakup lima dimensi (SERVQUAL) dan keberagaman produk yang dimiliki agar dapat bersaing dengan lembaga keuangan syariah yang lainnya.¹³

Fenomena yang ada dalam perbankan syariah adalah kebanyakan masyarakat memang sudah tahu apa itu bank syariah, tetapi mereka tidak tahu produk-produk yang ditawarkan bank syariah, seperti akad mudharabah sehingga masyarakat yang tidak tahu produk-produk bank syariah tentunya tidak akan berminat untuk menggunakan jasa bank syariah karena mereka menganggap bahwa fasilitas penunjang yang diberikan masih kalah dengan fasilitas yang ditawarkan

¹¹ Zulfadli Hamzah and Astri Ayu Purwati, "The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction of Sharia Banking," *COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting* 3 (2019): 98–105.

¹² Abdul Haris Romdhoni and Dita Ratna Sari, "Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, Produk, Dan Religiusitas Terhadap Minat Nasabah Untuk Menggunakan Produk Simpanan Pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 4, no. 02 (2018): 136, <https://doi.org/10.29040/jiei.v4i02.307>. (Diakses pada 17 Mei 2023 Pukul 13:00).

¹³ Meiria Nurphi and Dedi Wahyudi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Tanggamus," *Jurnal Signaling* 10, no. 2 (2021): 58, <https://doi.org/10.56327/signaling.v10i2.1093>. (Diakses pada 17 Mei 2023 Pukul 13:10).

oleh bank konvensional, kecuali orang yang mempunyai keinginan kuat menabung pada bank syariah dikarenakan menghindari unsur riba.¹⁴ Pemahaman dan pengetahuan mengenai bank syariah akan mempengaruhi keputusan yang akan dipilih oleh masyarakat. Jika pengetahuan tentang bank syariah rendah maka dalam memandang dan keinginan untuk menjadi nasabah bank syariah pastinya rendah pula. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang bank syariah menjadi isu strategis dalam pengembangan bank syariah di masa yang akan datang. Semakin baik pengetahuan tentang bank syariah semakin tinggi kemungkinan untuk mengadopsi bank syariah.¹⁵ Faktor lain yang berpengaruh yaitu rendahnya pemahaman masyarakat tentang lembaga keuangan syariah, pemahaman masyarakat yang masih rendah tersebut disebabkan karena kurangnya pengetahuan mereka tentang ekonomi islam. Tidak semua umat muslim bisa memahami pentingnya ekonomi islam. Hal ini disebabkan karena kurangnya sosialisasi dari lembaga keuangan syariah tersebut dalam memberikan pemahaman tentang bahaya bunga (riba) bagi kehidupan kita dan kurangnya sosialisasi dalam memperkenalkan berbagai produk dan layanan yang ditawarkan pada nasabah, sehingga pengetahuan nasabah mengenai lembaga keuangan syariah masih kurang dan masyarakat pada umumnya masih menganggap bahwa sistem lembaga keuangan yang dijalankan oleh lembaga keuangan syariah tidak jauh berbeda dengan yang dijalankan oleh lembaga keuangan non syariah.¹⁶

¹⁴ Hafni Rahmayani, Muhammad Zuhirsyan, and Hubbul Wathan, "Pengaruh Motivasi Menghindari Riba Dan Pengetahuan Produk Perbankan Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Tabungan Marhamah Pada PT Bank Sumut Syariah Cabang Medan," *Jurnal Syarikah* 7, no. 2 (2021): 153–62.

¹⁵ Ibid.

¹⁶ Romdhoni and Sari, "Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, Produk, Dan Religiusitas Terhadap Minat Nasabah Untuk Menggunakan Produk Simpanan Pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah." *Jurnal Perbankan* 2, no. 01 (2020) : 54-56.

Bank Syariah Indonesia memberikan kualitas pelayanan yang baik, dengan menyambut setiap nasabah yang datang dengan ucapan salam. Untuk meningkatkan perusahaannya yang bergerak dalam bidang jasa perbankan, Bank Syariah Indonesia meningkatkan kualitas pelayanannya dan meningkatkan pemahaman akan perbankan syariah agar konsumen atau nasabah lebih tertarik menggunakan jasa perbankan syariah. Oleh sebab itu untuk meningkatkan tentang pengetahuan masyarakat mengenai perbankan syariah dan kualitas pelayanan tersebut menjadi isu hangat untuk meningkatkan perbankan syariah dikemudian hari. Semakin banyak pengetahuan tentang bank syariah dan dengan adanya kualitas layanan yang baik, maka akan semakin tinggi pula kemungkinan untuk menggunakan bank syariah.¹⁷

Faktor yang mempengaruhi nasabah dalam mengambil keputusan memilih bank syariah tidak hanya berdasarkan aspek-aspek legal dan peraturan perundang-undangan. Tetapi juga harus berorientasi kepada pasar ataupun masyarakat sebagai pengguna jasa (konsumen) lembaga perbankan. Adapun beberapa strategi yang dapat ditempuh untuk keluar dari permasalahan ini, yakni kesalahpahaman tentang persepsi masyarakat terkait keuangan syariah harus dijelaskan dengan tepat dan memadai dalam rangka meyakinkan nasabah dalam memilih bank syariah.¹⁸ Keputusan menjadi nasabah merupakan tahapan dimana konsumen dapat memilih dan mempersiapkan diri untuk melakukan transaksi pembelian atau pertukaran antar mata uang atau perjanjian pembayaran yang memiliki kepemilikan atau menggunakan

¹⁷ Arief Firdy Firmansyah, "Pengaruh Pengetahuan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Perbankan Syariah," *Jurnal Ekonomi Islam* 2, no. 3 (2019): 16–22, <http://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jei/>. (Diakses pada 10 Mei 2023 Pukul 09:00).

¹⁸ Lia Apriyanti Pascasarjana et al., "Analisis Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 7, no. 03 (2021): 1366–71, <http://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jie>. (Diakses pada 10 Mei Pukul 10:15).

produk atau jasa. Terdapat 5 dimensi dalam keputusan konsumen yaitu: pengenalan kebutuhan, pencarian informasi sebelum membeli, pemilihan alternatif, keputusan konsumen, dan evaluasi pasca beli.¹⁹ Hal tersebut memperlihatkan bahwa belum ada upaya yang memadai dalam menjelaskan produk dan layanan dari keuangan syariah di tengah tengah masyarakat yang nantinya akan berpengaruh terhadap tingkat pengetahuan, sikap, motivasi dan tingkat religiusitas nasabah terhadap keputusan mereka dalam memilih bank syariah dan Kesulitan untuk menambah nasabah adalah masalah perbankan syariah selanjutnya dimana faktor promosi yang merupakan faktor eksternal nasabah dalam menentukan pilihannya untuk menggunakan bank syariah, kemudian mengenai tanggapan Pelanggan yang menganggap layanan bank syariah sedikit “rumit” dan “mahal” banyak nasabah bank syariah mengeluh tentang proses transaksi yang panjang dan rumit, hal tersebut juga dirasa penting untuk ditangani terkait kualitas pelayanan yang nantinya mempengaruhi pelanggan dalam memilih bank syariah.²⁰

Beberapa faktor yang melatar belakangi nasabah dalam memilih Perbankan Syariah berasal dari luar maupun dari nasabah itu sendiri. Faktor- faktor yang mempengaruhi keinginan nasabah dalam menggunakan layanan Perbankan Syariah yang dipilih, yaitu: pertama, motivasi menghindari riba merupakan faktor yang ada dalam diri seseorang yang menggerakkan, mengarahkan perilaku untuk memenuhi tujuan tertentu. Nasabah memutuskan untuk tetap mempertahankan Bank Syariah berkaitan dengan masalah keimanan dan

¹⁹ Saskia Putri, Muhammad Iqbal Fasa, and Suharto Suharto, “Pengaruh Produk, Pelayanan Dan Motivasi Menghindari Riba Terhadap Keputusan Mahasiswa Menjadi Nasabah Bank Syariah,” *EL MUDHORIB: Jurnal Kajian Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 2, no. 1 (2021): 30–43, <https://doi.org/10.53491/elmudhorib.v2i1.85>. (Diakses Pada 9 Mei Pukul 15:00.)

²⁰ Lia Apriyanti Pascasarjana et al., “Analisis Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah,” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 7, no. 03 (2021): 1366–71, <http://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jie>. (Diakses pada 10 Mei Pukul 10:15).

keyakinan terhadap pengharaman riba bagi umat Islam. Adapun ayat yang tentang larangan melakukan riba yang terdapat Allah azza wa jalla menyebutkan firmannya dalam QS. Al-Baqarah : 2 : 275 :

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ
الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا
وَاحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ
فَاتَّهَىٰ فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ
النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

Artinya : Orang-orang yang memakan riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan karena gila. Yang demikian itu karena mereka berkata bahwa jual beli sama dengan riba. Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Barangsiapa mendapat peringatan dari Tuhannya, lalu dia berhenti, maka apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Barangsiapa mengulangi, maka mereka itu penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya.”(Q.S Al Baqarah : 2 :: 275).²¹

Makna dari ayat diatas menurut Tafsir Kemenang yaitu orang-orang yang memakan riba yakni melakukan transaksi riba dengan mengambil atau menerima kelebihan di atas modal dari orang yang butuh dengan mengeksploitasi atau memanfaatkan kebutuhannya, tidak dapat berdiri, yakni

²¹ “Al-Qur’an Kemenag RI QS Al-Baqarah : 2 : 275,” accessed May 17, 2023 Pukul 17.00, <https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/2?from=275&to=275>.

melakukan aktivitas, melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan karena gila. Mereka hidup dalam kegelisahan; tidak tenteram jiwanya, selalu bingung, dan berada dalam ketidakpastian, sebab pikiran dan hati mereka selalu tertuju pada materi dan penambahannya. Itu yang akan mereka alami di dunia, sedangkan di akhirat mereka akan dibangkitkan dari kubur dalam keadaan sempoyongan, tidak tahu arah yang akan mereka tuju dan akan mendapat azab yang pedih. Yang demikian itu karena mereka berkata dengan bodohnya bahwa jual beli sama dengan riba dengan logika bahwa keduanya sama-sama menghasilkan keuntungan. Mereka beranggapan seperti itu, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Substansi keduanya berbeda, sebab jual beli menguntungkan kedua belah pihak (pembeli dan penjual), sedangkan riba sangat merugikan salah satu pihak. Barang siapa mendapat peringatan dari Tuhannya, setelah sebelumnya dia melakukan transaksi riba, lalu dia berhenti dan tidak melakukannya lagi, maka apa yang telah diperolehnya dahulu sebelum datang larangan menjadi miliknya, yakni riba yang sudah diambil atau diterima sebelum turun ayat ini, boleh tidak dikembalikan, dan urusannya kembali kepada Allah. Barang siapa mengulangi transaksi riba setelah peringatan itu datang maka mereka itu penghuni neraka. Mereka kekal di dalamnya untuk selama-lamanya. Pada akhir ayat ini menegaskan bahwa orang-orang yang telah melakukan riba, dan orang-orang yang telah berhenti melakukan riba, kemudian mengerjakannya kembali setelah turunnya larangan ini, mereka termasuk penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya.²²

Terdapat beberapa faktor yang melatar belakangi Nasabah dalam memilih Bank Syariah, baik yang berasal dari luar maupun dari nasabah itu sendiri. Faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi nasabah untuk menggunakan layanan perbankan syariah tertentu antara

²² "Tafsir Kemenag RI QS Al-Baqarah : 2 : 275," accessed May 12, 2023 pukul 17:14., <https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/2?from=275&to=275>.

lain, yaitu motivasi menghindari riba yaitu dorongan yang muncul dari dalam atau dari luar diri seseorang (lingkungan) yang menjadi faktor penggerak untuk menghindari riba baik dalam transaksi jual beli ataupun pinjam meminjam dengan jalan yang bathil.²³ Selain untuk menghindari riba masyarakat tentunya mempertimbangkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia, semakin baiknya kualitas pelayanan yang diberikan akan menjadi salah satu minat Masyarakat untuk memilih dan menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia. Kurangnya pengetahuan masyarakat Bumi Asih terkait perbankan syariah menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan masyarakat untuk menggunakan produk perbankan konvensional dibandingkan dengan perbankan syariah. Hal tersebut menjadi Permasalahan yang menghambat Perkembangan Nasabah Bank Syariah di lingkungan Pedesaan seperti Desa Bumi Asih.



Gambar 1.1 Jumlah Penduduk Desa Bumi Asih

Jika di lihat dari gambar di atas diketahui bahwa jumlah penduduk yang ada di desa Bumi Asih sebanyak 993 penduduk, setelah dilakukan pra survey terhadap 32 masyarakat desa Bumi Asih diketahui bahwa terdapat 16 orang merupakan

²³ Y. Yusri, D. Ilham Gani, and & Nasrullah, "Pengaruh Motivasi Penghindaran Riba Dan Persepsi Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia Melalui Pengetahuan Sebagai Variabel Moderating (Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kabupaten Pinrang)," *Islamic Banking, Economic and Financial Journal 2* (2022): 49–67.

nasabah bank konvensional dan 11 orang merupakan nasabah bank syariah, sehingga lebih banyak masyarakat yang menggunakan produk perbankan konvensional dibandingkan dengan perbankan syariah. Hal tersebut dapat disebabkan oleh beberapa faktor yang akan dikaji pada penelitian ini yaitu terkait motivasi menghindari riba, pengetahuan produk perbankan syariah dan kualitas pelayanan bank syariah yang merupakan faktor yang mendorong keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah syariah.

Berdasarkan Penelitian terdahulu yang mengkaji masalah yang berkaitan dengan penelitian ini dilakukan oleh Hafni Rahmayani, Muhammad Zuhirsyan, Hubbul Wathan yang mendapatkan hasil bahwa Motivasi Menghindari Riba Dan Pengetahuan Produk Perbankan Syariah berpengaruh Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah.²⁴ Hasil berbeda terdapat penelitian yang dilakukan oleh Saskia putri, Muhammad Iqbal fasa, Suharto tahun yang mendapatkan hasil bahwa motivasi menghindari riba tidak berpengaruh secara signifikan.²⁵ Dari uraian latar belakang masalah yang telah penulis paparkan diatas, maka penulis ingin melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Motivasi Menghindari Riba, Kualitas Pelayanan Dan Pengetahuan Produk Perbankan Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank BSI” (Studi pada Masyarakat Desa Bumi Asih).

²⁴ Hafni Rahmayani, Muhammad Zuhirsyan, and Hubbul Wathan, “Pengaruh Motivasi Menghindari Riba Dan Pengetahuan Produk Perbankan Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Tabungan Marhamah Pada PT Bank Sumut Syariah Cabang Medan,” *Jurnal Syarikah* 7, no. 2 (2021): 153–62.

²⁵ Saskia Putri, Muhammad Iqbal Fasa, and Suharto Suharto, “Pengaruh Produk, Pelayanan Dan Motivasi Menghindari Riba Terhadap Keputusan Mahasiswa Menjadi Nasabah Bank Syariah,” *EL MUDHORIB: Jurnal Kajian Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 2, no. 1 (2021): 30–43, <https://doi.org/10.53491/elmudhorib.v2i1.85>. (Diakses Pada 11 Mei Pukul 14:00.)

C. Identifikasi Dan Batasan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan maka permasalahan- permasalahan yang akan diidentifikasi dalam penelitian ini adalah:

- a) Kurangnya minat masyarakat desa bumi asih terhadap perbankan syariah
- b) Kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai riba.
- c) Penelitian terdahulu yang terkait motivasi menghindari riba, kualitas pelayanan dan pengetahuan produk perbankan syariah hanya mencangkup ruang lingkup satu jurusan kuliah, sehingga pada penelitian ini akan meneliti ruang lingkup masyarakat desa khususnya desa bumi asih.
- d) Masih banyak masyarakat desa yang belum mengenal apa saja produk perbankan.
- e) Terdapat beberapa keluhan masyarakat desa tentang pelayan bank Syariah.

2. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka perlu adanya batasan untuk mengkaji masalah yang ada dalam penelitian ini. Pertama, bagaimana pengaruh motivasi masyarakat untuk menghindari riba terhadap minat menjadi nasabah bank Syariah. Kedua, apakah kualitas pelayanan dan pengetahuan produk perbankan syariah terhadap keputusan untuk menjadi nasabah bank BSI. Sedangkan objek penelitian difokuskan pada masyarakat desa bumi asih, kecamatan palas, kabupaten Lampung Selatan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan peneliti dalam latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang menjadi pembahasan yakni:

1. Apakah motivasi menghindari riba berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah bank BSI?

2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah bank BSI?
3. Apakah pengetahuan produk perbankan Syariah berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah bank BSI?
4. Apakah motivasi menghindari riba, kualitas pelayanan dan pengetahuan produk perbankan Syariah berpengaruh secara simultan terhadap keputusan menjadi nasabah bank BSI?

E. Tujuan Penelitian

Pada umumnya penelitian dilakukan memiliki maksud dan tujuan tertentu guna menemukan suatu pengetahuan. Berdasarkan rumusan permasalahan yang telah dijelaskan di atas maka, tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh motivasi menghindari riba terhadap keputusan menjadi nasabah bank BSI.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah bank BSI.
3. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan produk perbankan Syariah terhadap keputusan menjadi nasabah bank BSI.
4. Untuk mengetahui pengaruh motivasi menghindari riba, kualitas pelayanan dan pengetahuan produk perbankan Syariah secara simultan terhadap keputusan menjadi nasabah bank BSI.

F. Manfaat Penelitian

Dari penelitian yang dilakukan ini peneliti berharap dapat memberi manfaat secara ilmiah maupun secara praktis untuk pihak-pihak yang berkepentingan, seperti yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Manfaat secara ilmiah

Diharapkan penelitian ini nantinya dapat menambah pengetahuan dan pemahaman terhadap masyarakat terkait pengaruh motivasi menghindari riba, kualitas pelayanan dan produk perbankan Syariah. Dan menjadi pertimbangan dalam keputusan menjadi nasabah bank BSI.

2. Manfaat secara praktis

a) Bagi Masyarakat

Di harapkan penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan masyarakat bumi asih dalam memilih dan menggunakan produk perbankan syariah

b) Bagi Peneliti

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai bahan untuk menambah pengetahuan dan wawasan untuk para pembaca dan memberikan informasi yang berguna untuk pihak-pihak yang berkepentingan.

G. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Kajian peneliti terdahulu yang relevan ini digunakan untuk mendukung permasalahan pada pembahasan yang diteliti. Maka peneliti menjabarkan beberapa kajian penelitian terdahulu tersebut yaitu :

1. Imam Wahyudi, 2022 dengan judul Pengaruh Motivasi Menghindari Riba Dan Product Knowledge Perbankan Syari'ah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Pt. Bank Syari'ah Mandiri Pasuruan- Jawa Timur.²⁶ Menggunakan metode pendekatan deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa motivasi menghindari riba dan pengetahuan produk perbankan secara simultan terhadap keputusan menjadi nasabah tidak berpengaruh secara positif dan signifikan.
2. Muammar Alvin Zachary, Ahmad Sanusi Luqman, 2022 dengan judul Motivasi Menghindari Riba Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Pada PT Bank Muamalat

²⁶ A Kurniawan, Y Haspari, and I Imam Wahyudi, "Pengaruh Pengetahuan (Knowledge), Keyakinan (Confidence), Keterampilan (Skill) Dan Religiusitas Intrinsik Tentang Perbankan Syariah Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit," *Jurnal Akuntansi Dan ...* Vol. 2, no. No.1 (2022): 95–128, <http://jaga.fekon.unand.ac.id/index.php/jaga/article/view/43>.(Diakses pada 17 Mei pukul 19.00).

Indonesia Di Kantor Cabang Binjai.²⁷ Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan motivasi menghindari riba berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah.

- 3 Yunita Yusri , Ilham Gani , Nasrullah Bin Sapa 2022 dengan judul Pengaruh Motivasi Menghindari Riba Dan Persepsi Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia Melalui Pengetahuan Sebagai Variabel Moderating (Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kabupaten Pinrang).²⁸ Jenis analisis yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif. Hasil dari penelitian yang dilakukan adalah tingginya motivasi menghindari riba berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah.

- 4 Hafni Rahmayani, Muhammad Zuhirsyan, Hubbul Wathan, 2021 dengan judul Pengaruh Motivasi Menghindari Riba Dan Pengetahuan Produk Perbankan Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Tabungan Marhamah Pada Pt Bank Sumut Syariah Cabang Medan.²⁹ Jenis penelitian ini menggunakan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi menghindari riba secara parsial berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah tabungan marhamah.

²⁷ Dwiyaniti and Jati, "Motivasi Menghindari Riba Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Pada PT Bank Muamalat Indonesia Di Kantor Cabang Binjai," *Jurnal Of Law*, no 2 (2022):15-20.

²⁸ Y. Yusri, D. Ilham Gani, and & Nasrullah, "Pengaruh Motivasi Penghindaran Riba Dan Persepsi Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia Melalui Pengetahuan Sebagai Variabel Moderating (Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kabupaten Pinrang)," *Islamic Banking, Economic and Financial Journal 2* (2022): 49–67.

²⁹ Hafni Rahmayani, Muhammad Zuhirsyan, and Hubbul Wathan, "Pengaruh Motivasi Menghindari Riba Dan Pengetahuan Produk Perbankan Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Tabungan Marhamah Pada PT Bank Sumut Syariah Cabang Medan," *Jurnal Syarikah 7*, no. 2 (2021): 153–62.

- 5 Saskia putri, Muhammad Iqbal fasa, Suharto, 2021 dengan judul “ Pengaruh Produk, Pelayanan Dan Motivasi Menghindari Riba Terhadap Keputusan Mahasiswa Menjadi Nasabah Bank Syariah.³⁰ Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Hasil temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Keputusan Menjadi Nasabah yaitu Produk Pelayanan secara individual atau secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah, sedangkan motivasi menghindari riba tidak berpengaruh signifikan.

Adapun persamaan dan perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu sama-sama menguji pengaruh dari variabel motivasi menghindari riba dan pengetahuan produk perbankan syariah terhadap keputusan menjadi nasabah. Dari hasil penelitian tersebut terdapat beberapa hal yang membedakan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu pada variabel kualitas pelayanan (X2) dimana pada penelitian ini terdapat kebaharuan variabel penelitian kualitas pelayanan yang belum banyak diteliti pada penelitian terdahulu dan pada penelitian ini subjek yang diteliti adalah keputusan masyarakat Desa Bumi Asih menjadi nasabah Bank BSI sedangkan pada penelitian terdahulu menggunakan subjek nasabah tetap dan mahasiswa serta lebih banyaknya sampel pada penelitian ini dibandingkan dengan penelitian terdahulu.

³⁰ Saskia Putri, Muhammad Iqbal Fasa, and Suharto Suharto, “Pengaruh Produk, Pelayanan Dan Motivasi Menghindari Riba Terhadap Keputusan Mahasiswa Menjadi Nasabah Bank Syariah,” *EL MUDHORIB: Jurnal Kajian Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 2, no. 1 (2021): 30–43, <https://doi.org/10.53491/elmudhorib.v2i1.85>. (Diakses Pada 12 Mei Pukul 09:10.)

H. Sistematika penulisan

Sebagai gambaran mengenai penelitian ini, maka penulis akan menjelaskan sistematika penulisan dalam skripsi. Hal ini dilakukan supaya penelitian ini lebih teratur dan sistematis. Adapun beberapa sistematika penulisan dalam penelitian ini sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab pendahuluan menguraikan tentang penegasan judul, latar belakang masalah, identifikasi dan batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian penelitian terdahulu yang relevan dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI DAN PENGAJUAN HIPOTESIS

Bab landasan teori dan pengajuan hipotesis menguraikan tentang tinjauan pustaka yang berisi landasan teori dan variabel-variabel yang diteliti. Selain itu, pada bab ini membahas mengenai hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab metode penelitian ini menguraikan tentang metode-metode yang akan digunakan dalam penelitian, diantaranya meliputi waktu dan tempat penelitian, pendekatan dan jenis penelitian, populasi sampel dan teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian tentang pengaruh Motivasi Menghindari Riba, Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Produk Perbankan Syariah terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank BSI (Studi pada Masyarakat Desa Bumi Asih), maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

- 1) Motivasi menghindari riba terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank BSI menunjukkan bahwa $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($3,281 > 1,985$) dan Uji F dengan tingkat signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$ yang berarti bahwa hasil penelitian menunjukkan Motivasi Menghindari Riba berpengaruh terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank BSI, yang berarti bahwa semakin meningkat Motivasi Menghindari Riba maka Keputusan Menjadi Nasabah Bank BSI akan naik. Hal ini berarti semakin besar atau baik Motivasi Menghindari Riba yang dimiliki oleh Masyarakat Desa Bumi Asih maka akan semakin banyak masyarakat yang memilih Perbankan Syariah dan menjadi Nasabah Bank Syariah atau Bank BSI.
- 2) Kualitas Pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank BSI menunjukkan bahwa $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($2,353 > 1,985$) dan Uji F dengan tingkat signifikansi sebesar $0,021 < 0,05$ yang berarti bahwa hasil penelitian menunjukkan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank BSI, yang berarti bahwa semakin meningkat Kualitas Pelayanan yang dilakukan oleh Bank BSI maka hal tersebut akan berdampak positif terhadap Keputusan untuk Menjadi Nasabah Bank BSI akan naik.

3) Pengetahuan Produk Perbankan Syariah terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank BSI menunjukkan bahwa $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($4,060 > 1,985$) dan Uji F dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti bahwa Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengetahuan Produk Perbankan Syariah berpengaruh terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank BSI, yang berarti bahwa semakin meningkat Pengetahuan Produk Perbankan Syariah masyarakat Desa Bumi Asih maka Keputusan Menjadi Nasabah Bank BSI akan naik.

4) Motivasi menghindari riba, Kualitas Pelayanan Dan Pengetahuan Produk Perbankan Syariah terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank BSI menunjukkan bahwa F_{hitung} sebesar 47,599 dan nilai F_{tabel} sebesar 3,09 ($47,599 > 3,09$) dan nilai signifikansi F sebesar 0,000 dengan probabilitas $< 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa Motivasi Menghindari Riba, Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Produk Perbankan Syariah secara simultan mempengaruhi variabel dependen yaitu Keputusan Menjadi Nasabah Bank BSI.

B. Rekomendasi

1) Bagi Bank BSI

Agar perusahaan mengupayakan untuk meningkatkan pengetahuan nasabah tentang produk Perbankan Syariah yaitu produk Bank BSI yang menerapkan prinsip syariah. Seperti halnya melalui sosialisasi yang bersifat informatif dan edukatif kepada masyarakat umum mengenai produk-produk yang dimilikinya agar perusahaan mengupayakan untuk meningkatkan pengetahuan produk kepada nasabah mengenai nisbah/bagihasil, manfaat produk, dan jenis/ragam produk lainnya yang ditawarkan

sehingga dapat meningkatkan pemakaian produk dan layanan yang diberikan oleh Bank BSI.

2) **Bagi Masyarakat**

Agar Masyarakat lebih mempertimbangkan keputusan dalam menggunakan jasa perbankan dan memilih bank syariah karena dapat terhindar dari bahaya riba, mempertimbangkan akan kualitas pelayanan yang baik dari Bank BSI serta menambah pengetahuan tentang produk perbankan syariah sehingga dapat menjadi faktor penting dalam mengambil keputusan untuk menjadi nasabah Bank BSI.

3) **Bagi Peneliti Selanjutnya**

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian lanjutan dengan meneliti faktor-faktor lain yang diperkirakan dapat mempengaruhi keputusan menjadi nasabah di Bank BSI seperti harga, promosi, lokasi, proses, pegawai, bukti fisik, persepsi, pembelajaran, dan penjualan perorangan sehingga bisa memberikan nilai yang lebih tinggi serta dapat menghasilkan gambaran yang lebih luas terhadap permasalahan yang diteliti.

DAFTAR RUJUKAN

BUKU

Al, Darsono et. *Perbankan Syariah Di Indonesia Kelembagaan Dan Kebijakan Serta Tantangan Ke Depan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2017.hlm.120-122.

Andrianto, and M. Anang Firmansyah. “Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori Dan Praktek).” *CV. Penerbit Qiara Media*, 2019, 536.96-101.

Amstrong, Philip Kotler dan G. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi Kedelapan*. Jakarta: Erlangga, 2001.hlm 85-90.hlm.70-73.

Bangun, Wilson. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat, 2012.hlm.100-105.

Deny Sugono “Pengaruh Menurut KBBI,” Jakarta :Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, 2008 .hlm.1150.

Deny Sugono “Motivasi Menurut KBBI,”Jakarta : Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, 2008 .hlm.1043.

Drummond, Helga. *Metode Penelitian Bisnis*. Edisi ke 2. Jakarta: Erlangga, 2007.hlm.115-119.

Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang: Badan Penerbitan Universitas Diponogoro, 2013.hlm.100-113.hlm.99-107.

Kasmir, Lupiyoadi R, Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2012.hlm.81.

Lucky, Nugroho, Dadan Suganda Al Ghazali, and Dkk. *Pengantar Perbankan Syari’ah. Angewandte Chemie International Edition, 6(11), 951–952., 2021.hlm.67-72.*

Nitisusastro, Mulyadi. *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Kewirausahaan*. Bandung: Alfabeta, 2013.hlm 55-67.

purwanto dan dyah ratih sulistyastuti. *Metode Penelitian Kuantitatif*, 2017.155-170.

Rojiati, Umi, M Kom I Gazi Saloom, M Si Rosmawati, S Pi, and M Si

Fathihani. *Teori Perilaku Konsumen*. Edited by M.T. Ahmad Jibril, S.T. 1st ed. PT. Nasya Expanding Management, 2021.hlm 115-120.

Sugiono. *Metodologi Penulisan Penelitian (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, R&D)*. Bandung: Alfabeta, 2017.hlm.120-135.

Sugiyono, D. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Tindakan*, 2013.hlm.50-65.

Sumarwan. *Perilaku Konsumen: Teori Dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2011.hlm. 114-116.

Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyumedia Publishing, 2012.hlm.110-115.

Wahyudi, Imam. "El Mudhorib Product Knowledge Perbankan Syariah" 3 (2022).hlm.123-125.

Wiroso. *Produk Perbankan Syariah*, 2007.hlm.90.

JURNAL

Adri, Tri Novi. "Pengaruh Pengetahuan Produk Dan Pelayanan Terhadap Minat Masyarakat Menjadi Nasabah Bumdes Cahaya" 2, no. 1 (2023): 70–89.

Aziz, Nazzarudin, and Vito Shiga Hendrasyo. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Promosi Terhadap Minat Nasabah Menabung Pada Bank Syariah Cabang Ulak Karang Kota Padang." *Jurnal Pundi* 3, no. 3 (2020): 227. <https://doi.org/10.31575/jp.v3i3.183>.

Christianto, Kelvin, and Dhyah Harjanti. "Pengaruh Product Knowledge Terhadap Purchase Decision Dengan Brand Awareness Sebagai Variabel Intervening Pada Produk Tepung Bumbu Krispi Merek Si Buyung." *Agora* 8, no. 2 (2020).

Dwiyanti, Ida Ayu Intan, and I ketut Jati. "Motivasi Menghindari Riba Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Pada PT Bank Muamalat Indonesia Di Kantor Cabang Binjai." *Tjyybjb.Ac.Cn* 27, no. 2 (2019): 58–66.

———. "Motivasi Menghindari Riba Terhadap Keputusan Menjadi

- Nasabah Pada PT Bank Muamalat Indonesia Di Kantor Cabang Binjai.” *Journal Of Law* 27, no. 2 (2022): 58–66.
- Efris Saputri, Eka Julianti. “Pengaruh Prinsip Bagi Hasil Dan Bunga, Dan Reputasi Bank Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Jasa Perbankan: Bank Syariah Dan Bank Konvensional Di Kota Jambi.” *Jurnal Riset Akuntansi Jambi* 2, no. 2 (2019): 38–46. <https://doi.org/10.35141/jraj.v2i2.492>.
- Faizah, Nur, and Sa’diyah Mahmudatus. “Pengaruh Literasi Keuangan Syariah , Kualitas Pelayanan Dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Minat Mahasiswa Dalam Menabung Di Bank Syariah.” *Journal Unimma* 2, no. 1 (2022): 253–66.
- Farida, Beti Saniyatun, and Yusqi Mahfud. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Nasabah Dengan Religious Behavior Sebagai Variabel Moderator (Studi pada Produk Tabungan Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Wonosobo).” *Journal of Economic, Business and Engineering (JEBE)* 2, no. 2 (2021): 348–56.
- Firmansyah, Arief Firdy. “Pengaruh Pengetahuan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Perbankan Syariah.” *Jurnal Ekonomi Islam* 2, no. 3 (2019): 16–22. <http://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jei/>.
- Ghofur, Abdul. “Konsep Riba Dalam Al-Qur’an.” *Economica: Jurnal Ekonomi Islam* 7, no. 1 (2016): 1–26. <https://doi.org/10.21580/economica.2016.7.1.1030>.
- Hamzah, Zulfadli, and Astri Ayu Purwati. “The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction of Sharia Banking.” *COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting* 3 (2019): 98–105.
- Handayani Dasopang, Khoiriyah, and Mustapa Khamal Rokan. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Pembiayaan Terhadap Minat Dan Keputusan Menjadi Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Kcp. Kotapinang.” *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan* 1, no. 6 (2022): 755–62. <https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i6.89>.
- Husny, Rahmad, and Santi Arafah. “Pengaruh Citra Perusahaan Dan Pengetahuan Produk Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Pada PT. Bank Sumut Syariah.” *Jurnal FEB* 1, no. 01 (2020): 103–12.

Hutagalung, Muhammad Abrar Kasmin. “Pengaruh Pengetahuan Dan Sikap Terhadap Minat Masyarakat Pada Bank Syariah.” *Jurnal Al-Qasd* 1, no. 66 (2017): 407–18.

Islam Negeri Sultan Thaha Saifuddin Jambi Jalan Arif Rahman Hakim, Universitas. “The Influence Of Student Knowledge About Usury and Islamic Banking Products on Interest in Becoming Customers In Islamic Banking (Study On Islamic Ecomics Study Program Students at The University Of Jambi).” *Jurnal Margin* 2, no. 2 (2022): 91–104.

Kurniawan, A, Y Haspari, and I Ichi. “Pengaruh Pengetahuan (Knowledge), Keyakinan (Confidence), Keterampilan (Skill) Dan Religiusitas Intrinsik Tentang Perbankan Syariah Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit.” *Jurnal Akuntansi Dan ...* Vol. 2, no. No.1 (2018): 95–128.
<http://jaga.fekon.unand.ac.id/index.php/jaga/article/view/43>.

Lubis, Zulkarnain. “Riba Dalam Kehidupan Ekonomi Ummat.” *Jurnal El Arbah* 5, no. 1 (2021): 11–19.
<https://doi.org/10.34005/elarbah.v5i1.1544>.

Maulana, Fajar Rezky, Nevi Hasnita, and Evriyenni Evriyenni. “Pengaruh Pengetahuan Produk Dan Word of Mouth Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah.” *JIHBIZ: Global Journal of Islamic Banking and Finance*. 2, no. 2 (2020): 124.
<https://doi.org/10.22373/jihbiz.v2i2.8644>.

Nasfi, Nasfi, Rahmad Rahmad, and Sabri Sabri. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah.” *EKONOMIKA SYARIAH: Journal of Economic Studies* 4, no. 1 (2020): 19. <https://doi.org/10.30983/es.v4i1.3146>.

Nastiti, Niken, Arif Hartono, and Ika Farida Ulfah. “Pengaruh Religiusitas, Pengetahuan Perbankan, Pengetahuan Produk Perbankan, Pengetahuan Pelayanan Perbankan, Dan Pengetahuan Bagi Hasil Terhadap Preferensi Menggunakan Jasa Perbankan Syariah.” *ASSET: Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 1, no. 1 (2020): 15–25. <https://doi.org/10.24269/asset.v1i1.2554>.

Nurphi, Meiria, and Dedi Wahyudi. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Tanggamus.” *Jurnal Signaling* 10, no. 2 (2021): 58.
<https://doi.org/10.56327/signaling.v10i2.1093>.

- Pascasarjana, Lia Apriyanti, Keuangan Syariah, Institut Teknologi, Dan Bisnis, and Ahmad Dahlan Jakarta. "Analisis Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 7, no. 03 (2021): 1366–71. <http://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jie>.
- Perkasa, Didin Hikmah, and Makhmud Amin Wakhid. "Pengaruh Atribut Produk Dan Pengetahuan Konsumen Tentang Produk Berlabel Halal Terhadap Keputusan Pembelian Di KFC." *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis* 3, no. 3 (2017): 385–97.
- Prasetyo, Eko Dwi, and Menik Kurnia Siwi. "Pengaruh Pengetahuan Perbankan Syariah Dan Lingkungan Keluarga Terhadap Minat Menabung Mahasiswa Di Bank Syariah." *Jurnal Ecogen* 5, no. 1 (2022): 91. <https://doi.org/10.24036/jmpe.v5i1.12765>.
- Putri, Saskia, Muhammad Iqbal Fasa, and Suharto Suharto. "Pengaruh Produk, Pelayanan Dan Motivasi Menghindari Riba Terhadap Keputusan Mahasiswa Menjadi Nasabah Bank Syariah." *EL MUDHORIB : Jurnal Kajian Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 2, no. 1 (2021): 30–43. <https://doi.org/10.53491/elmudhorib.v2i1.85>.
- Rahmayani, Hafni, Muhammad Zuhirsyan, and Hubbul Wathan. "Pengaruh Motivasi Menghindari Riba Dan Pengetahuan Produk Perbankan Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Tabungan Marhamah Pada PT Bank Sumut Syariah Cabang Medan." *Jurnal Syarikah* 7, no. 2 (2021): 153–62.
- Resti, Erinda, Havis Aravik, and Choirunnisak Choirunnisak. "PENGARUH MOTIVASI DAN PENGETAHUAN PRODUK PERBANKAN SYARIAH TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (Studi Kasus Ex Bank Syariah Mandiri KCP Palembang KM 6)." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)* 1, no. 2 (2021): 135–44. <https://doi.org/10.36908/jimpa.v1i2.31>.
- Reza Ebrahimzadeh Pezeshki, Mehdi Sabokro, and and Negar Jalilian. "Developing Customer Satisfaction Index in Iranian Public Higher Education." *International Journal of Educational Management* 2, no. 1 (2020).
- Ridwan, Luthfi Maulana, Ani Solihat, and Andry Trijumansyah. "Pengaruh Product Knowledge Dan Brand Association Terhadap

- Purchase Intention Kawasan Kampung Kreatif Dago Pojok.” *Jurnal Pariwisata* 5, no. 1 (2018): 68–82. <https://doi.org/10.31311/par.v5i1.3060>.
- Rojiati, Umi, M Kom I Gazi Saloom, M Si Rosmawati, S Pi, and M Si Fathihani. *Teori Perilaku Konsumen*. Edited by M.T. Ahmad Jibril, S.T. 1st ed. PT. Nasya Expanding Management, 2021.
- Romdhoni, Abdul Haris, and Dita Ratna Sari. “Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, Produk, Dan Religiusitas Terhadap Minat Nasabah Untuk Menggunakan Produk Simpanan Pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah.” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 4, no. 02 (2018): 136. <https://doi.org/10.29040/jiei.v4i02.307>.
- Saeed, Abdullah. *Islamic Banking and Interest: A Study of Prohibition of Riba and Its Contemporary Interpretation*. Leiden: E.J. Brill, 1996.
- Saeiful, Achmad, and Sulastrri. “Riba Dan Bunga Bank Dalam Perspektif Islam.” *Madani Syari’ah* 4, no. 1 (2021): 40–53. <https://stai-binamadani.e-journal.id/madanisyari'ah>.
- Sanita, Santi, Aini Kusniawati, Marlina Nur Lestari, Fakultas Ekonomi, and Universitas Galuh. “PENGARUH PRODUCT KNOWLEDGE DAN BRAND IMAGE TERHADAP PURCHASE INTENTION (Penelitian Pada PT. Bahana Cahaya Sejati Ciamis).” *Business Management and Entrepreneurship Journal* 1, no. 3 (2019): 169–84. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/bmej/article/view/2328>.
- Shantanu Saha and Jayatee Bhattacharya. “Analyzing the Blood Bank Service Quality from Indian Blood Donors’ Perspective: An Empirical Evidence.” *Indian Journal of Community Medicine: Official Publication of Indian Association of Preventive & Social Medicine* 44, no. 1 (2019): 58.
- Yuri, Anisa, Mufti Alam Adha, and Riduwan Riduwan. “Pengaruh Pengetahuan Masyarakat Tentang Produk, Pelayanan Dan Lokasi Bank Dalam Memilih Jasa Bank Syariah Di Kota Yogyakarta.” *Al Maal: Journal of Islamic Economics and Banking* 4, no. 2 (2023): 133. <https://doi.org/10.31000/almaal.v4i2.6854>.
- Yusri, Y., D. Ilham Gani, and & Nasrullah. “Pengaruh Motivasi Penghindaran Riba Dan Persepsi Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia Melalui Pengetahuan Sebagai

Variabel Moderating (Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kabupaten Pinrang)” 2 (2022): 49–67.

———. “Pengaruh Motivasi Penghindaran Riba Dan Persepsi Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia Melalui Pengetahuan Sebagai Variabel Moderating (Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kabupaten Pinrang).” *Islamic Banking, Economic and Financial Journal* 2 (2022): 49–67.

Zulkarnain, Rizal, HER Taufik, and Agus David Ramdansyah. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening ((Studi pada PT Bank Syariah Mu’amalah Cilegon).” *Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 2, no. 1 (2020): 87–110. <http://ejournal.lppm- unbaja.ac.id/index.php/jmb/article/view/816>.

WEBSITE

“Al-Qur’an Kemenag RI QS Al-Baqarah Ayat 275.” Accessed May 17, 2023. <https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/2?from=275&to=275>.

“Al-Qur’an Surah An-Nisa Ayat29.” Accessed March 7, 2023. <https://quran.kemenag.go.id/surah/4>.

“Tafsir Kemenag RI QS Al-Baqarah Ayat 275.” Accessed May 12, 2023. <https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/2?from=275&to=275>.

“Tafsir Tahlili Kemenag RI QS An-Nisa Ayat 29.” Accessed May 17, 2023. <https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/4?from=29&to=29>.