

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

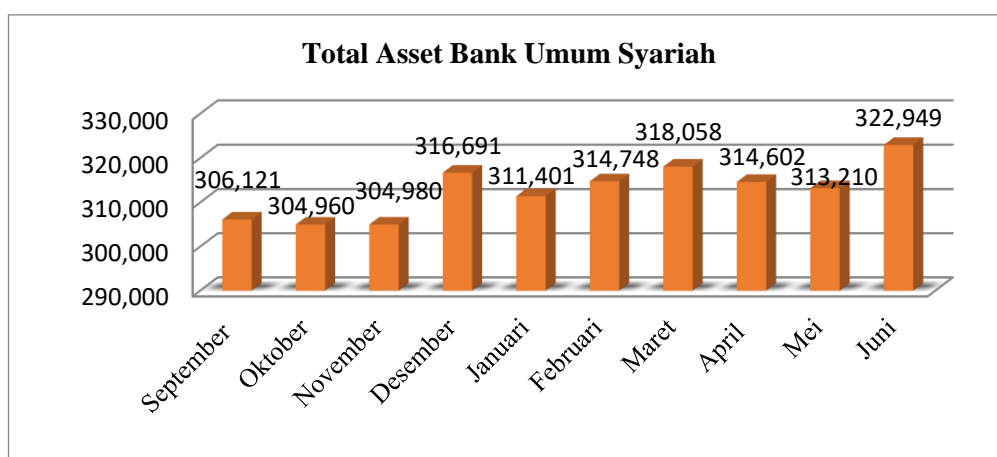
Didalam perekonomian sebuah negara termasuk salah satunya adalah negara Indonesia untuk menjaga stabilitas keuangan negara, maka perlu adanya bank. Bank sendiri dapat didefinisikan sebagai badan usaha yang kegiatannya menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat yang membutuhkan dana dalam bentuk kredit dan dalam bentuk-bentuk lainnya yang fungsinya dalam rangka untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat luas.<sup>1</sup> Terdapat dua sistem perbankan di negara Indonesia yaitu bank konvensional dan bank syariah. Banyaknya penduduk Indonesia yang mayoritas beragama Islam maka secara tidak langsung mereka memiliki sebuah keinginan untuk memiliki suatu lembaga bank yang dalam operasionalnya menggunakan basis Islami.

Kondisi inilah yang menjadi awal mula dari adanya sistem bank berbasis syariah di Indonesia. Pada tahun 1992 mulai dirintis keberadaan bank syariah di Indonesia dengan didirikannya Bank Muamalat yang menjadi bank dengan basis Islami pertama di Indonesia. Pada tahun ini keberadaan bank syariah didukung oleh Undang-Undang tentang Perbankan No. 7 Tahun 1992 dan pada beberapa tahun kemudian pemerintah mengeluarkan Undang-Undang No.10 Tahun 1998 dan No.21 Tahun 2008 yang itu semua nantinya

---

<sup>1</sup> Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), Hal.24.

dapat memperkuat posisi hukum bank syariah di Indonesia. Dengan adanya kekuatan hukum tersebut membuat perkembangan bank syariah di tanah air ini dari tahun ketahun kian marak. Semua itu dapat dilihat banyaknya bank syariah diberbagai kota diseluruh penjuru Indonesia. Selain itu perkembangan perbankan syariah di Indonesia dapat dilihat dari total asset yang dimilikinya. Berikut paparan data yang menggambarkan perkembangan bank syariah di Indonesia :



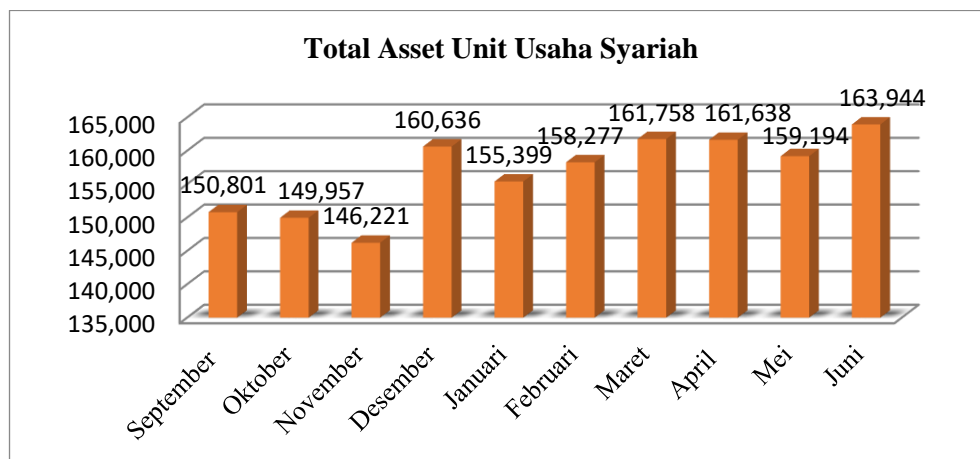
**Gambar 1.1 Data Pertumbuhan Asset Bank Umum Syariah (BUS) (Miliar Rupiah) pada September 2018-Juni 2019**

Sumber Data : Statistik Perbankan Syariah Periode Sept 2018-Juni 2019<sup>2</sup>

Dari data dapat dilihat bahwa dalam tahun 2018 dan 2019 pergerakan asset bank syariah bersifat fluktuatif atau berubah-ubah dari bulan ke bulan. Hal tersebut dapat dilihat dari data 3 bulan terakhir yaitu pada tahun 2019, bulan April tahun 2019 jumlah asset Bank Umum Syariah sebesar 314.602 (dalam miliar rupiah), pada bulan berikutnya mengalami penurunan menjadi

<sup>2</sup> Otoritas Jasa Keuangan, Statistik Perbankan Syariah Periode September 2018-Juni 2019, diakses dari <http://www.ojk.go.id> pada Hari Senin 11 November 2019, Pukul 21.14 WIB.

sebesar 313.210 dan pada bulan Juni 2019 asset BUS mengalami kenaikan lagi menjadi sebesar 322.949.



**Gambar 1.2 Data Pertumbuhan Asset Unit Usaha Syariah (UUS) (Miliar Rupiah) pada September 2018-Juni 2019**

Sumber Data : Statistik Perbankan Syariah Periode Sept 2018-Juni 2019<sup>3</sup>

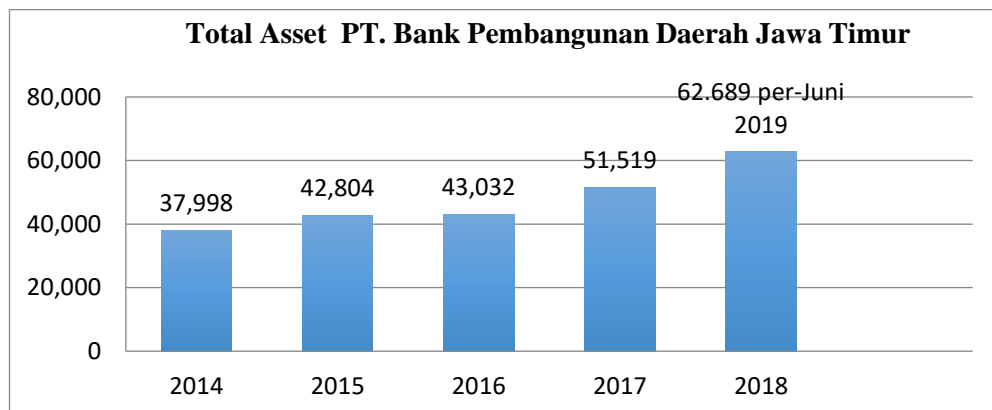
Pada grafik diatas dapat dilihat bahwa jumlah asset dari UUS juga mengalami perkembangan yang fluktuatif, dimana pada bulan April tahun 2019 jumlah assetnya 161.638, bulan berikutnya mengalami penurunan menjadi sebesar 159.194 dan pada bulan Juni 2019 menjadi sebesar naik163.944. Hal ini membuktikan bahwa selain bank umum syariah yang mengalami perkembangan yang signifikan dalam hal aset, dilain sisi juga ada unit usaha syariah yang asetnya juga mengalami perkembangan.

Di Indonesia selain Bank BUMN yang memiliki andil besar dalam kemajuan perekonomian, disisi lain ada Bank BUMD yang juga memiliki andil besar untuk menjangkau masyarakat di daerah-daerah yang ada di

<sup>3</sup> Otoritas Jasa Keuangan, Statistik Perbankan Syariah Periode September 2018-Juni 2019, diakses dari <http://www.ojk.go.id> pada Hari Senin 11 November 2019, Pukul 21.14 WIB.

Indonesia. Bank yang tergolong dalam BUMD sebenarnya memiliki peran sebagai mitra pemerintah daerah dan sebagai motor dalam penggerak perekonomian di daerah dengan mengembangkan sektor-sektor usaha kredit kecil maupun usaha menengah.

Selain itu BUMD juga mempunyai peran menyumbangkan laba kepada pemerintah daerah. Di Indonesia banyak sekali bank-bank yang statusnya BUMD yang terdapat di daerah tingkat I dan tingkat II masing-masing provinsi yang ada di Indonesia dan salah satunya di provinsi Jawa Timur terdapat Bank Pembangunan Daerah (BPD) Jawa Timur atau biasa disebut sebagai Bank Jatim. Bank Jatim didirikan pada tanggal 17 Agustus 1961 di Surabaya. Dari tahun ke tahun perkembangan Bank Jatim sangatlah signifikan, hal ini dapat dilihat dari data Aset Bank Jatim beberapa tahun terakhir :



**Gambar 1.3 Data Pertumbuhan Asset PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur (Milliar Rupiah) Tahun 2014-Per Juni 2019**

Sumber Data : [www.bankjatim.co.id](http://www.bankjatim.co.id) (data sudah diolah)

Dapat dilihat pada data diatas bahwa jumlah aset yang dimiliki Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur atau biasa disebut Bank Jatim dari tahun 2014-2019/ per-Juni terus mengalami kenaikan yang signifikan. Pada tahun 2014 aset yang dimiliki bank jatim sebesar 37.998 (dalam milliar rupiah) dan terus mengalami kenaikan hingga tahun 2016 menjadi sebesar 43.033 dan pada tahun 2017 total aset Bank Jatim mengalami kenaikan yang cukup baik hingga sebesar 51.519, kondisi kenaikan tersebut terus mengalami kenaikan hingga per-Juni 2019 sebesar 68.952. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa eksistensi Bank Jatim dari tahun ketahun mengalami kenaikan dan mampu bertahan sekaligus bersaing dengan bank-bank lain yang jumlahnya juga banyak sekali.

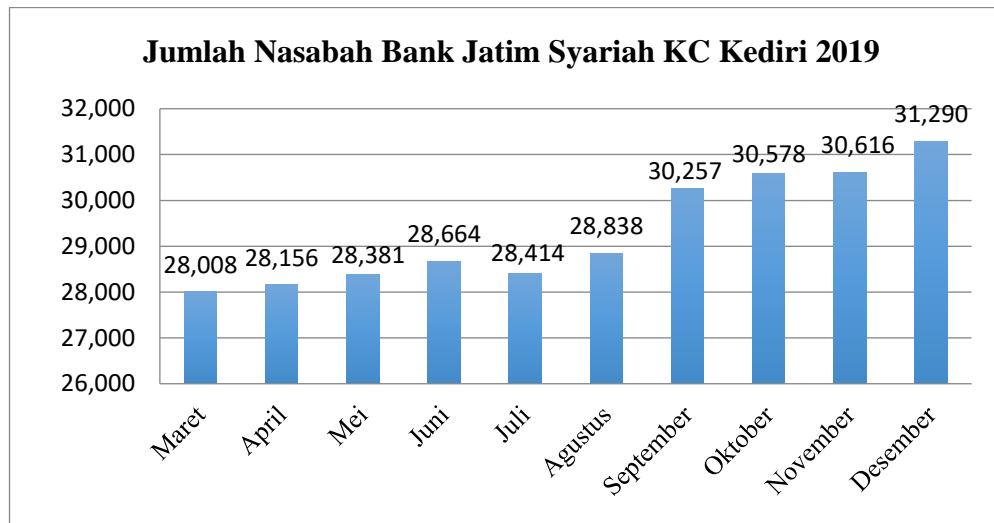
Dalam perkembangan selanjutnya sama dengan bank-bank pada umumnya dengan melihat banyaknya masyarakat Indonesia yang memeluk agama islam khususnya didaerah Jawa Timur pada tanggal 21 Agustus 2007 dibentuklah Unit Usaha Syariah (UUS) Bank Jatim dan sejak tanggal itu pula UUS PT. Bank Pembangunan Daerah (BPD) Jawa Timur atau yang biasa disebut dengan Bank Jatim resmi beroperasi dengan Persetujuan Prinsip Pendirian Unit Usaha Syariah dari Bank Indonesia No.9/75/DS/Sb tanggal 4 April 2007. Pembentukan Unit Usaha Syariah ini pada dasarnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat khususnya daerah Jawa Timur yang ingin melakukan transaksi perbankan dengan sistem operasionalnya menggunakan basis syariah. Berikut data jumlah kantor Unit Usaha Syariah PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa timur :

**Tabel 1.1 Data Jumlah Kantor Cabang dan Kantor Cabang Pembantu  
Unit Usaha Syariah PT. BPD Jawa Timur**

<b>Tahun</b>	<b>Kantor Cabang</b>	<b>Kantor Cabang Pembantu</b>
2015	5 Kantor	7 Kantor
2016	7 Kantor	8 Kantor
2017	7 Kantor	8 Kantor
2018	7 Kantor	9 Kantor
2019	7 Kantor	10 Kantor Per-Agustus 2019

Data pada tabel tersebut menunjukkan bahwa perkembangan Unit Usaha Syariah PT. BPD Jawa Timur selama lima tahun terakhir mengalami kenaikan meskipun tidak terlalu signifikan. Pada tahun 2015 jumlah kantor cabang Unit Usaha Syariah PT. BPD Jawa Timur sebanyak 5 kantor dan hingga Per-Agustus 2019 mengalami kenaikan menjadi sebanyak 7 kantor. Selain itu jumlah kantor cabang pembantu selama lima tahun terakhir juga mengalami kenaikan yaitu pada tahun 2015 jumlah kantor sebanyak 7 kantor dan hingga Per-Agustus 2019 naik menjadi 10 kantor.

Salah satu kantor cabang unit usaha syariah PT. BPD Jawa Timur yang memiliki perkembangan dan eksistensi kinerja yang bagus adalah Bank Jatim Syariah Kantor Cabang (KC) Kediri. Hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya jumlah nasabah yang bertransaksi dan menggunakan layanan bank tersebut. Berikut grafik pertumbuhan jumlah nasabah Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri tahun 2019 :



**Gambar 1.4 Data Pertumbuhan Jumlah Nasabah Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri Maret-Desember 2019**

Sumber Data :Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri (diolah)<sup>4</sup>

Data pada grafik diatas menunjukkan bahwa jumlah nasabah yang melakukan transaksi di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri selama Maret-Desember 2019 terus mengalami kenaikan yang cukup signifikan. Pada bulan Maret tahun 2019 jumlah nasabah bank jatim syariah Kantor Cabang Kediri sebanyak 28.008 nasabah, jumlah tersebut terus mengalami kenaikan sampai bulan juni 2019 jumlahnya menjadi 28.664 nasabah. Namun pada bulan berikutnya yaitu juli jumlah nasabah mengalami penurunan menjadi sebanyak 28.414 nasabah. Pada bulan berikutnya jumlah nasabah mengalami kenaikan lagi hingga bulan Desember 2019 jumlahnya menjadi sebanyak 31.290 nasabah.

Pada dasarnya dalam menjalankan usaha perbankan yang paling terpenting untuk menunjang keberhasilan usahanya adalah adanya peran dari

<sup>4</sup> Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri (Bagian Penyelia Akuntansi, Umum dan SDM).

nasabah. Seseorang memutuskan untuk menjadi nasabah dan menggunakan layanan suatu bank pastinya dipengaruhi oleh beberapa hal, hal tersebut bisa berasal dari luar diri manusia (eksternal) dan bisa berasal dari dalam diri (internal) manusia. Dalam penelitian ini hal-hal yang dianggap dapat memberikan pengaruh terhadap seseorang untuk melakukan transaksi dan menggunakan layanan di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri yang dipilih antara lain, yaitu : Pertama, kegiatan Promosi. Salah satu hal yang dianggap mampu memberikan pengaruh terhadap seseorang dalam melakukan transaksi dan menggunakan layanan bank syariah adalah kegiatan promosi. Karena untuk menarik minat dan perhatian seseorang terhadap suatu produk promosi merupakan sarana paling jitu.

Alasan memilih promosi sebagai salah satu hal yang dapat mempengaruhi keputusan menjadi nasabah karena sebelumnya sudah ada peneliti yang melakukan penelitian dengan menggunakan variabel tersebut yaitu penelitian yang dilakukan oleh Tajudin dan Mulazid (2017).<sup>5</sup> Dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa variabel bebas promosi secara parsial memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk tabungan haji (mabrur) Bank Syariah Mandiri KCP Sawangan Kota Depok.

Kedua, pengetahuan produk. Pengetahuan atau pemahaman masyarakat tentang bank syariah mulai dari sistem operasionalnya sampai dengan produknya secara tidak langsung dapat memberikan pengaruh terhadap

---

<sup>5</sup> Makhdaleva Hanura Tajudin dan Ade Sofyan Muzaid, *Pengaruh Promosi, Kepercayaan dan Kesadaran Merek Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Haji (Mabrur) Bank Syariah Mandiri KCP Sawangan Kota Depok*, Jurnal Islamicomic: Jurnal Ekonomi Islam Volume 8 No.1 Januari-Juni 2017.



keputusan masyarakat dalam menggunakan jasa bank syariah atau tidak. Jika pengetahuan masyarakat akan hal tersebut masih rendah maka secara tidak langsung keinginan masyarakat untuk bergabung menjadi nasabah juga dapat dipastikan rendah pula.

Variabel pengetahuan produk dianggap dapat mempengaruhi keputusan menjadi nasabah karena sebelumnya sudah ada peneliti yang telah meneliti variabel tersebut yaitu penelitian yang dilakukan oleh Sunardi dan Maftukhah tahun 2015.<sup>6</sup> Hasilnya menunjukkan bahwa variabel pengetahuan yang dimiliki oleh seorang konsumen sebesar 63,2% berpengaruh terhadap keputusan konsumen. Penelitian lain yang dilakukan oleh Rachmawati tahun 2017, hasilnya menunjukkan bahwa pengetahuan produk tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menabung di BRI Syariah Surabaya.<sup>7</sup>

Ketiga, motivasi menjauhi riba. Selain kedua hal diatas ada lagi satu hal yang dianggap mempengaruhi perilaku nasabah dalam menggunakan layanan dan melakukan transaksi dengan bank syariah yaitu motivasi menjauhi riba. Salah satu hal yang berasal dari dalam diri manusia yang nantinya dapat menggerakkan ambisi dan mengarahkan perilaku manusia untuk mewujudkan keinginan yang ingin dicapai disebut dengan motivasi. Jadi motivasi menjauhi riba adalah faktor dari dalam diri seseorang yang menggerakkan dan mengarahkan perilakunya untuk menjauhi riba demi menjaga

---

<sup>6</sup> Sunardi dan Ana Maftukhah, *Pengetahuan Konsumen dan Keputusan Menjadi Nasabah (Kasus BSM Kan.Cab Pembantu BSD Tangerang Selatan)*, Jurnal Islaminomic, Vol.6, No.2, Agustus 2015.

<sup>7</sup> Ivany Rachmawati, *Analisis Pengaruh Promosi, Harga, Pengetahuan Produk dan Pengetahuan Agama Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Menabung di Bank BRI Syariah di Surabaya*, Artikel Ilmiah-Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya 2017.

keimanannya. Kemudian faktor tersebut akan mendorong masyarakat untuk memilih menjadi nasabah di bank syariah dengan alasan menjauhi transaksi yang mengandung riba.

Sebelumnya juga sudah terdapat beberapa peneliti yang melakukan penelitian tentang pengaruh variabel motivasi terhadap keputusan menjadi nasabah yaitu yang dilakukan oleh Yuniarti tahun 2018 hasilnya menunjukkan bahwa variabel motivasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan cicilan pada PT. Al-Ijarah Indonesia Finance Cabang Lampung.<sup>8</sup> Penelitian lain yang dilakukan oleh Gampu,dkk tahun 2015 menunjukkan hasil bahwa variabel motivasi tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah memilih PT. Bank SulutGo Cabang Utama Manado.<sup>9</sup>

Seorang konsumen dalam hal ini nasabah dapat mengambil keputusan penggunaan suatu barang dan jasa sesuai dengan kebutuhan yang sedang diperlukan. Pengambilan keputusan sendiri memiliki arti sebagai suatu keputusan yang timbul dari sebuah kebutuhan yang berusaha untuk dipenuhi. Dalam pemenuhan kebutuhannya seorang nasabah dapat melakukan evaluasi menggunakan beberapa indikator yang dianggap dapat mempengaruhi pemikiran dan perilakunya yaitu faktor promosi, pengetahuan produk, motivasi dan lainnya seperti uraian yang tertera diatas. Jadi dalam memutuskan pembelian ada tahapan-tahapan yang harus dilalui yaitu

---

<sup>8</sup> Atika Yuniarti, *Pengaruh Promosi, Pengetahuan Nasabah dan Motivasi Terhadap Keputusan Pengambilan Cicilan Pada PT. Al-Ijarah Indonesia Finance Cabang Lampung*, (Skripsi- Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung Tahun 2019).

<sup>9</sup> Anggita Novita Gampu,dkk, *Analisis Motivasi, Persepsi dan Pengetahuan Terhadap Keputusan Nasabah Memilih PT. Bank SulutGo Cabang Utama Manado*, Jurnal Emba, Vol.3, No.3 Sept 2015, Hal.1330-1340.

pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian, dan yang terakhir perilaku pasca pembelian.<sup>10</sup>

Dari beberapa uraian penelitian terdahulu diatas, dapat dilihat bahwa variabel promosi, pengetahuan produk dan motivasi yang mempengaruhi keputusan menjadi nasabah menunjukkan hasil yang berbeda. Perbedaan ini dapat terjadi karena perbedaan tahun penelitian, jumlah sampel maupun objek penelitian. Jadi dengan adanya perbedaan hasil penelitian terdahulu dan untuk melihat apakah faktor-faktor yang dianggap berpengaruh diatas benar-benar memiliki pengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah di bank syariah, penulis tertarik mengadakan penelitian tentang hal tersebut di Bank Jatim Syariah yang merupakan salah satu Bank BUMD yang memiliki perkembangan yang baik seperti data yang tertera diatas. Dan Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri dipilih sebagai tempat penelitian, alasannya karena Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri merupakan salah satu bank yang ada di Kabupaten Kediri dengan jumlah nasabah yang relatif banyak. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Promosi, Pengetahuan Produk dan Motivasi Menjahui Riba Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri”**.

---

<sup>10</sup> Sudaryono, *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2016), Hal. 102.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang permasalahan yang dipaparkan diatas, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah variabel kegiatan promosi berpengaruh terhadap keputusan seseorang untuk menjadi nasabah di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri?
2. Apakah variabel pengetahuan masyarakat tentang produk berpengaruh terhadap keputusan seseorang untuk menjadi nasabah di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri?
3. Apakah variabel motivasi untuk menjahui riba berpengaruh terhadap keputusan seseorang untuk menjadi nasabah di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri?
4. Apakah variabel promosi, pengetahuan produk dan motivasi menjahui riba secara simultan berpengaruh terhadap keputusan seseorang untuk menjadi nasabah di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk menjelaskan pengaruh dari variabel kegiatan promosi terhadap keputusan seseorang menjadi nasabah di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri.
2. Untuk menjelaskan pengaruh dari variabel pengetahuan masyarakat tentang produk terhadap keputusan seseorang menjadi nasabah di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri.

3. Untuk menjelaskan pengaruh dari variabel motivasi menjahui transaksi riba terhadap keputusan seseorang menjadi nasabah di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri.
4. Untuk menjelaskan pengaruh dari variabel promosi, pengetahuan produk dan motivasi menjahui transaksi riba secara simultan terhadap keputusan seseorang menjadi nasabah di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

##### **1. Secara Teoritis**

Penelitian yang akan dilakukan ini diharapkan mampu menyajikan dan memberikan beberapa informasi yang kedepannya dapat dijadikan sebagai bekal untuk peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih mendalam. Dan penelitian juga diharapkan mampu menambah wawasan pengetahuan terutama dalam ilmu perbankan khususnya tentang mempelajari alasan seseorang mau menjadi salah satu nasabah di suatu bank syariah.

##### **2. Secara Praktis**

###### **a. Bagi Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu sumber informasi dan mampu memberikan sumbangan atau masukan bagi dunia perbankan syariah tentang cara tepat untuk menarik minat masyarakat agar memilih bank syariah. Dan penelitian

ini diharapkan ketika lembaga mengambil keputusan dan memecahkan masalah dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan.

b. Bagi Akademis

Dalam rangka mengembangkan ilmu pengetahuan diharapkan penelitian ini dapat memberikan sumbangsih pemikiran secara teoritik dan konseptual serta dapat digunakan sebagai tambahan referensi perpustakaan IAIN Tulungagung yang berkaitan tentang perilaku konsumen dalam memutuskan menjadi nasabah di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri.

c. Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi penelitian selanjutnya dan dapat dijadikan sebagai acuan dalam pengembangan penelitian selanjutnya khususnya penelitian yang membahas perilaku konsumen dalam mengambil keputusan menjadi nasabah di Bank Syariah.

## **E. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian**

Adanya tujuan dari point ini adalah untuk menghindari bahasan masalah yang nantinya tidak terkendali dan berlebihan dalam penelitian. Berikut batasan-batasan penelitian:

1. Pada dasarnya fokus penelitian ini hanya pada dua variabel yaitu yang pertama variabel bebas atau independen (X) dan yang kedua variabel terikat atau dependen (Y). Variabel bebas yang digunakan dalam

penelitian ini meliputi Kegiatan Promosi, Pengetahuan yang Dimiliki Masyarakat tentang Produk Perbankan Syariah, dan Motivasi untuk Menjahui Sistem Riba. Sedangkan dalam penelitian ini Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri sebagai variabel terikatnya.

2. Adanya beberapa alasan seperti keterbatasan waktu yang dimiliki peneliti, dana yang dimiliki peneliti dan tenaga yang dimiliki peneliti maka menyebabkan peneliti membatasi penelitian yang dilakukan pada satu lembaga keuangan saja yaitu Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri dengan alasan tempat penelitian mudah untuk dijangkau.

## **F. Penegasan Istilah**

Tujuan dari poin ini adalah agar tidak menimbulkan salah penafsiran atau salah persepsi terhadap judul penelitian yang akan diangkat. Jika ditinjau dari segi konsep penulisannya penegasan istilah sendiri terdiri dari dua bagian yaitu penegasan istilah secara konseptual dan penegasan istilah secara operasional.

### **1. Penegasan Istilah Secara Konseptual**

#### **a. Perilaku Konsumen**

Suatu usaha atau kegiatan yang terlibat untuk memperoleh suatu barang atau jasa, menggunakan barang atau jasa yang

diperoleh tersebut bahkan sampai menghabiskannya secara langsung merupakan definisi sederhana dari perilaku konsumen.<sup>11</sup>

b. Promosi

Kegiatan promosi merupakan salah satu kegiatan paling jitu yang dapat digunakan untuk menarik perhatian konsumen dan mempertahankan konsumen terhadap suatu perusahaan. Media promosi digunakan sebuah perusahaan untuk mengenalkan produk yang dimiliki. Kemudian setelah para masyarakat mengenali produk tersebut maka secara tidak langsung mereka akan tertarik untuk mendapatkan produk perusahaan tersebut.

c. Pengetahuan Produk

Suksesnya suatu produk dalam sebuah perusahaan pada dasarnya dipengaruhi dari pengetahuan masyarakat terhadap produk tersebut. Pengetahuan terhadap suatu produk biasanya dapat diketahui melalui keterlibatan masyarakat dan penggunaan masyarakat terhadap suatu produk tertentu. Dengan penggunaan yang sudah dilakukan secara tidak langsung pengetahuan masyarakat mengalami kenaikan mulai dari manfaat yang diperoleh,dll.

d. Motivasi Menjahui Riba

Motivasi untuk menjahui transaksi riba merupakan motivasi yang berasal dari dalam diri yang mendorong seseorang untuk

---

<sup>11</sup> Supranto.N.L,*Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran Kedua*,(Jakarta:Mitra Wacana Media, 2011),Hal.3.



menjahui semua praktik yang menggunakan sistem riba dan bunga bank yang sebenarnya pada syariah islam diharamkan oleh Allah SWT dengan maksud tujuannya adalah memulai sebuah transaksi yang tidak bertentangan dengan prinsip ekonomi yang ada di syariat islam dan pastinya lebih halal.<sup>12</sup>

e. Pengambilan Keputusan

Seorang nasabah dalam mengambil keputusan pembelian suatu barang dan jasa biasanya sesuai dengan kebutuhan yang sedang diperlukan. Pengambilan keputusan sendiri memiliki arti sebagai suatu keputusan yang timbul dari sebuah kebutuhan yang berusaha untuk dipenuhi. Pemenuhan kebutuhan disini berkaitan dengan beberapa alternatif yang tersedia sehingga diperlukan sebuah evaluasi untuk memperoleh alternatif terbaik. Selain itu keputusan pembelian atau penggunaan suatu barang dan jasa dilakukan dengan menyeimbangkan sisi positif dan negatif suatu merek

## 2. Penegasan Istilah Secara Operasional

Dari definisi secara konseptual diatas maka dapat dijelaskan bahwa maksud dari penelitian dengan judul “Pengaruh Promosi, Pengetahuan Produk, dan Motivasi Menjahui Riba terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri” adalah untuk mengetahui apakah kegiatan Promosi, Pengetahuan

---

<sup>12</sup>Siti Kholila, *Pengaruh Motivasi Menghindari Riba dan Pengetahuan Produk Perbankan Syariah terhadap Keputusan menjadi Nasabah di Bank Muamalat KC Surabaya-Mas Mansyur*, (Skripsi-UIN Sunan Ampel Surabaya Tahun 2018), Hal.36.

Produk, dan Motivasi Menjahui Riba terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Jatim Kantor Cabang Kediri.

## **G. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan penelitian skripsi yang akan saya buat didalamnya nanti terdiri dari tiga bagian utama yaitu :

### **1. Bagian Awal**

Pada bagian awal didalamnya terdiri dari halaman sampul depan, halaman judul dari penelitian yang diangkat, halaman persetujuan pembimbing, halaman pengesahan penguji, halaman motto penulis, halaman persembahan penulis, kata pengantar, daftar isi, daftar gambar, daftar lampiran, abstrak penelitian

### **2. Bagian Utama**

Pada bagian ini didalamnya terdiri dari 6 bab, yang dimana pada BAB I yaitu Bagian Pendahuluan didalamnya berisi mengenai latar belakang mengapa saya memutuskan untuk mengangkat judul penelitian tersebut, selain itu juga berisi beberapa rumusan masalah yang sudah disesuaikan dengan judul penelitian, tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dari penelitian tersebut, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian dan penegasan istilah dari judul yang saya angkat.

BAB II yaitu Bagian Landasan Teori yang didalamnya nanti berisi tentang penjabaran dasar teori atau materi-materi yang ada kaitannya

dengan variabel-variabel penelitian, kajian penelitian terdahulu yang relevan, kerangka konseptual, dan hipotesis penelitian.

BAB III yaitu bagian Metodologi Penelitian yang didalamnya berisi tentang pendekatan penelitian dan jenis penelitian yang akan saya gunakan, populasi, sampling dan sampel penelitian, lokasi dilakukannya penelitian, data dan sumber untuk memperoleh data tersebut, teknik atau cara untuk mengumpulkan data, dan teknik atau cara yang digunakan untuk melakukan analisis data.

BAB IV yaitu bagian Hasil dari Penelitian yang didalamnya berisi tentang paparan data yang diperoleh seorang peneliti dan pemaparan hasil temuan yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan.

BAB V yaitu bagian Pembahasan yang didalamnya berisi tentang analisa hubungan antara landasan teori yang digunakan dengan hasil temuan yang diperoleh dari penelitian tersebut.

BAB VI yaitu bagian Penutup yang didalamnya berisi tentang berbagai kesimpulan dari hasil penelitian yang saya lakukan dan saran atau rekomendasi untuk penelitian selanjutnya.

### 3. Bagian Akhir

Pada bagian ini didalamnya terdiri dari daftar pustaka dari buku-buku yang digunakan sebagai landasan teori penelitian, lampiran-lampiran yang sesuai dengan kebutuhan penelitian, surat pernyataan keaslian skripsi dan daftar riwayat hidup penulis skripsi tersebut.