

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Keberadaan lembaga perbankan di era saat ini, diharapkan menjadi sebuah lembaga keuangan yang mampu berperan efektif dalam menumbuhkan perekonomian bangsa dengan melalui program kerjanya. Selain itu, lembaga perbankan juga diharapkan memberikan suku bunga yang rendah kepada nasabah yang melakukan peminjaman, atau menerapkan sistem yang pro dengan nasabah. Kemudian, seiring perkembangan jaman, turut lahir Bank Syariah yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Bank syariah memberikan kenyamanan konsumen dalam menitipkan keuangan, hal ini karena pembentukan sistem bank syariah sudah sesuai dengan aturan baik larangan dan ajuran hukum syariah (hukum islam). Banyak layanan yang dimiliki oleh perbankan syariah diantaranya tabungan, deposito dan kredit.

Perkembangan antara bank konvensional dan bank syariah, konsep bank konvensional mulai bergeser kepada model syariah. Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang memiliki prinsip syariah dimana lebih memberikan kenyamanan pada konsumen untuk menyimpan dana ke lembaga

keuangan syariah. Sesuai undang-undang perbankan syariah.<sup>2</sup> Salah satu alasan kuat beralihnya moda bank konvensional menjadi syariah dengan alasan pasar bebas, yang mengakibatkan terjadi salah satu persaingan dagang. Keberadaan pasar bebas turut berdampak dengan terjadinya kesenjangan sosial sehingga menuntut kepada masyarakat untuk lebih aktif dan kreatif dalam menjalankan usaha.<sup>3</sup> Termasuk dalam hal ini yaitu berlaku bagi sebuah lembaga keuangan dalam bersaing terhadap sesama lembaga keuangan lainnya.

Perekonomian Indonesia di sektor perbankan memiliki peranan penting dalam pertumbuhan ekonomi Indonesia. Perbankan merupakan suatu lembaga yang kegiatannya meliputi menghimpun dan mengelola dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan maupun kredit. Berdasarkan sistem operasionalnya perbankan di Indonesia dibagi menjadi dua sistem yaitu perbankan syariah dan perbankan konvensional. Dimana perbankan syariah sistem yang digunakan dalam beroperasi menggunakan prinsip-prinsip syariah islam mengacu pada Al-Qur'an dan hadits yang identik dengan bagi hasil. Sedangkan sistem perbankan konvensional identik menggunakan sistem bunga.

Sejak didirikannya bank syariah pertama yaitu Bank Muamalat Indonesia (BMI) pada tahun 1991. Berdasarkan data statistik oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) bahwa jumlah Bank Pembiayaan Syariah Rakyat Syariah di Indonesia mengalami perkembangan yang cukup signifikan seperti pada tahun 2015 jumlah totalnya 163, pada tahun 2016 jumlah totalnya 166, dan pada

---

<sup>2</sup>Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Pasal 1 tentang Perbankan Syariah.

<sup>3</sup>Hesti Mayasari, Nurlina, dan Elly Wardiningsih, *Pengaruh Motivasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung Di Bank Sinarmas Syariah Padang*, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol.8 No. 2, 2017, hlm.1.

tahun 2017 jumlah totalnya 167.<sup>4</sup> Dilihat dari data tersebut dari tahun ke tahun bank syariah di Indonesia mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Meskipun mengalami perkembangan, bank syariah masih kalah jika dibandingkan dengan bank konvensional.

Bank Muamalat Indonesia adalah salah satu bank yang menggunakan prinsip syariah dalam menjalankan aktivitas usahanya. Sama seperti bank lainnya, tujuan berdirinya Bank Muamalat Indonesia adalah untuk memperoleh profit atau keuntungan. Memperoleh keuntungan merupakan tujuan utama dari berdirinya suatu perusahaan atau badan usaha, baik usaha, baik yang berbentuk Perseroan Terbatas (PT), yayasan, ataupun bentuk-bentuk dari badan usaha lainnya, kemudian yang lebih penting apabila suatu badan usaha akan terus-menerus memperoleh laba atau keuntungan maka berarti kelangsungan hidup dari badan tersebut akan terjamin.

Bank Muamalat Indonesia adalah Bank Syariah pertama yang didirikan di Indonesia. Seiring kapasitas Bank yang semakin diakui, Bank semakin melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya di seluruh Indonesia. Pada tahun 2009, Bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, Bank telah memiliki 325 kantor layanan termasuk 1 (satu)

---

<sup>4</sup>Otoritas Jasa Keuangan, *Perkembangan Bank Syariah*, diakses melalui <https://www.ojk.go.id> pada tanggal 10 Oktober 2020 pada pukul 19.00 WIB.

kantor cabang di Malaysia.<sup>5</sup> Sejak tahun 2015, Bank Muamalat Indonesia bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang. Dengan strategi bisnis yang terarah Bank Muamalat Indonesia akan terus melaju mewujudkan visi menjadi “*The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence*”.

Dinilai dari segi jumlah penduduknya, mayoritas penduduk Indonesia yakni menganut agama Islam. Dimana hal ini dibuktikan dengan Indonesia menduduki posisi keempat didunia dengan penduduk yang beragama islam paling banyak. Akan tetapi, masih banyak masyarakat Indonesia yang lebih memilih bertransaksi di bank konvensional dari pada di bank syariah. Dilihat dari data OJK (Otoritas Jasa Keuangan), bahwa *market share* perbankan syariah di tahun 2019 hanya 5,95% terhadap seluruh aset industri perbankan nasional.<sup>6</sup> Kondisi ini menunjukkan bahwa masyarakat muslim Indonesia masih belum sepenuhnya tertarik pada bank syariah.

Menabung merupakan suatu perilaku seseorang untuk menyisihkan sebagian uang yang dimilikinya di bank. Terkadang bagi sebagian orang tingkat kesadaran untuk menabung masih rendah. Mereka akan menabung apabila memiliki dana lebih setelah konsumsinya terpenuhi. Berikut adalah tabeljumlah DPK (Dana Pihak Ketiga) Bank Umum Syariah dari tahun 2017 sampai 2020:

---

<sup>5</sup> Bank Muamalat, *Sejarah Bank Muamalat Indonesia*, diakses melalui <https://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>, pada tanggal 5 September 2020 pukul 07.00 WIB.

<sup>6</sup>Otoritas Jasa Keuangan, *Snapshot Perbankan Syariah 2019* dalam <http://www.ojk.go.id/kanal/pages//> , diakses pada 5 September 2020, pukul 07.00 WIB.

**Tabel 1.1**  
**Dana Pihak Ketiga dalam Miliar Rupiah Tahun 2017-2020**

NO	Indikator	2017	2018	2019	2020
1	Dana Simpanan Wadiah	47.033	54.344	65.751	66.230
2	Dana Investasi <i>Non Profit Sharing</i>	287.854	317.484	350.807	380.018

Sumber: Statistik Perbankan Syariah 2020, Otoritas Jasa Keuangan

Dari tabel 1.1 diatas menunjukkan bahwa Dana Simpanan Wadiah dalam BUS (Bank Umum Syariah) mengalami peningkatan dari tahun ke tahun yakni 47.033 miliar rupiah pada tahun 2017 hingga mencapai 66.230 miliar rupiah pada tahun 2020. Begitu halnya dengan Dana Investasi *Non Profit Sharing* mengalami pertumbuhan yang cukup signifikan dari tahun ke tahun yaitu mencapai 287.854 miliar rupiah pada tahun 2017 dan 380.018 miliar rupiah pada tahun 2020.

Beberapa faktor menjadi kajian utama dalam penelitian ini, khususnya yang memiliki keterkaitan dengan fenomena di lapangan yang terjadi antara keputusan nasabah dalam memilih Bank Muamalat KCP Jombang, yaitu faktor pengetahuan, motivasi, promosi, dan kualitas layanan. Dari ke empat faktor tersebut merupakan sebuah hal yang pokok dalam memberikan pengaruhnya terhadap keputusan nasabah Bank Muamalat KCP Jombang. Sehingga mengacu dari fenomena tersebut maka peneliti menjadikan empat faktor tersebut sebagai kajian dalam penelitian ini.

Sesuai dengan teori yang diangkat dalam penelitian ini, pengetahuan adalah suatu informasi yang didapatkan untuk memperoleh pemahaman, pembelajaran dan pengalaman. Pengetahuan nasabah hal yang penting akan

memilih produk di bank syariah yang menggunakan sistem bagi hasil atau bank konvensional yang menggunakan sistem bunga. Perbankan syariah yang menggunakan prinsip-prinsip islam menjadikan patut masyarakat untuk menabung di bank syariah jika dibandingkan dengan bank konvensional. Pengetahuan adalah sejumlah pengalaman dengan berbagai macam informasi tentang produk atau jasa tertentu yang dimiliki.<sup>7</sup>

Teori motivasi yang paling dikenal adalah hierarki kebutuhan. Hierarki kebutuhan merupakan teori motivasi yang dikembangkan oleh seorang psikolog yaitu Abraham Maslow pada 1940-an. Maslow berargumen bahwa: Manusia adalah binatang “dengan keinginan”: mereka mempunyai keinginan pembawaan untuk memuaskan serangkaian kebutuhan tertentu. Lebih jauh Maslow percaya bahwa kebutuhan-kebutuhan ini diatur dalam satu hierarki kepentingan dengan kebutuhan yang paling mendasar berada di dasar hierarki.<sup>8</sup>

Promosi merupakan kegiatan marketing mix yang terakhir, dimana perusahaan mempromosikan seluruh produk jasa yang dimilikinya, baik langsung maupun tidak langsung. Promosi merupakan sarana yang paling ampuh untuk menarik dan memperhatikan konsumennya.<sup>9</sup> Menurut Swastha dan Irawan, promosi adalah arus informasi yang dibuat untuk mengarahkan seseorang atau organisasi kepada tindakan yang menciptakan pertukaran dalam

---

<sup>7</sup> A.N. Gampu., L. Kawet., dan Yantje Uhing, *Analisis Motivasi, Persepsi, dan Pengetahuan Terhadap Keputusan Nasabah Memilih PT. Bank Sulutgo Cabang Utama Manado*. Vol.3.No.3 Sept.2015, hlm.132.

<sup>8</sup> Moorhead dan Griffin. *Perilaku Organisasi: Manajemen Sumber Daya Manusia/Organisasi*, (Jakarta: Salemba Empat, 2017), hlm. 90.

<sup>9</sup> Arif Yusuf Hamali, *Pemahaman Strategi Bisnis dan Kewirausahaan Edisi Pertama*, (Jakarta:Prenamedia Group,2016), hlm.206.

pemasaran.<sup>10</sup>

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan suatu perusahaan itu ialah seberapa jauh ia dapat memenuhi harapan para pelanggannya.<sup>11</sup>

Beberapa faktor yang melatarbelakangi nasabah dalam memilih perbankan syariah berasal dari luar maupun dari nasabah itu sendiri. Faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi nasabah dalam menggunakan layanan perbankan syariah yang dipilih, yaitu: pertama, pengetahuan yang dipahami nasabah menjadi faktor yang mempengaruhi preferensi nasabah dalam memilih layanan perbankan syariah. Pengetahuan adalah sesuatu yang diketahui atau segala sesuatu tentang suatu hal. Pengetahuan nasabah dalam hal ini terkait semua informasi yang dimiliki.

Kedua, yaitu motivasi menghindari riba merupakan faktor yang ada dalam diri seseorang yang menggerakkan, mengarahkan perilaku untuk memenuhi tujuan tertentu. Dari hasil penelitian sebelumnya diketahui bahwa faktor utama nasabah mempertahankan hubungannya dengan bank syariah adalah ketaatan mereka terhadap prinsip syariah. Nasabah memutuskan untuk tetap mempertahankan bank syariah berkaitan dengan masalah keimanan dan

---

<sup>10</sup> Basu Swastadan Irawan, *Manajemen Pemasaran Modern, edisi kedua, cetakan ketiga belas*, (Yogyakarta: Penerbit Liberty, 2008), hlm. 349.

<sup>11</sup> Atep Adya Barata, *Dasar – dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta : PT Elex Komputindo, 2015), hlm. 39.

keyakinan terhadap pengharaman riba bagi umat Islam.

Ketiga adanya promosi turut akan memberikan pengaruhnya terhadap pengetahuan dan penyebaran informasi mengenai hal mendetail yang berkaitan dengan Bank Muamalat KCP Jombang. Hal ini bisa juga sebagai wahana untuk memperkenalkan produk-produk yang baru, yang ditawarkan oleh Bank Muamalat KCP Jombang. Selain itu ini juga merupakan langkah untuk memperkenalkan kepada masyarakat yang lebih luas lagi.

Keempat faktor yang dikaji dalam penelitian ini berkaitan dengan kualitas layanan, yang mana faktor ini menjadi salah satu faktor penting bagi Bank Muamalat KCP Jombang dalam menarik nasabahnya. Dengan kualitas layanan yang maksimal yang diberikan oleh pihak lembaga keuangan maka ini juga menjadi sebuah pilihan bagi masyarakat, atas kemudahan yang diberikan oleh lembaga keuangan dalam hal pelayanan.

Perkembangan Bank Syariah di Jombang saat ini dapat dikatakan semakin meningkat. Hal ini dapat dilihat dari berdirinya kantor cabang baru dari bank-bank syariah diantaranya yaitu BRI Syariah, BNI Syariah, Bank Mandiri Syariah dan Bank Muamalat Indonesia. Berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, bank-bank syariah yang ada di Jombang gencar melakukan promosi atas produk-produk yang dimilikinya, menawarkan produk barunya ke berbagai tempat, seperti kampus, pasar, dan tempat-tempat keramaian lainnya.

Hal tersebut juga terjadi di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu (BMI KCP) Jombang sebagai tempat penelitian ini, kualitas pelayanan

merupakan hal penting yang perlu diperhatikan. Sesuai dengan slogannya “Pertama Murni Syari’ah”, tentunya segala pelayanan BMI KCP Jombang harus selalu disesuaikan dengan syariat Islam, apalagi di tengah-tengah persaingan Bank Syariah yang semakin pesat. BMI KCP Jombang dituntut untuk tetap menjaga kemurnian syariahnya dalam setiap produk maupun proses pelayannya.

Berikut peneliti paparkan jumlah nasabah di BMI KCP Jombang, dengan rentan waktu Tahun 2017-2020, sebagai berikut:

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Nasabah BMI KCP Jombang Tahun 2017-2020**

<b>NO</b>	<b>Jenis</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
1	Giro	73	77	78	80
2	Tabungan	12.225	13.157	14.707	14.900
3	Deposito	51	75	87	92
4	Total	12.349	13.309	14.872	15.121

Sumber: Data Bank Muamalat KCP Jombang.

Dari data tersebut dapat diketahui bahwasanya selama 4 tahun terakhir, yaitu mulai Tahun 2017 hingga Tahun 2020 selalu terjadi peningkatan jumlah nasabah di BMI KCP Jombang. Terlebih lagi terlihat pada Tahun 2020, yaitu jumlah nasabah telah mencapai 15.121 nasabah. Jumlah tersebut bukan jumlah sedikit mengingat jumlah sebaran bank umum dan bank syariah yang ada di Kabupaten Jombang sangat banyak.

Penelitian ini dilaksanakan di Bank Muamalat Kantor Cabang Jombang, pemilihan lokasi dengan alasan bahwa penelitian yang mengkaji mengenai kegiatan keuangan di lembaga keuangan di Bank Muamalat Kantor Cabang Jombang masih jarang dilaksanakan, terutama sesuai dengan variabel yang

dikaji dalam penelitian ini. Sehingga kajian ini penting dilaksanakan guna pengembangan keilmuan mengenai lembaga perbankan khususnya yang ada di wilayah Kabupaten Jombang.

Hasil dari penelitian ini juga diharapkan mampu menjadi kajian yang baru, pertama karena belum pernah ada melaksanakan penelitian di Bank Muamalat KCP Jombang khususnya sesuai dengan variabel yang diteliti dalam penelitian ini. Sehingga akan memunculkan kajian terbaru guna pengembangan keilmuan khususnya bagi lembaga keuangan. Kedua, dapat memunculkan kondisi masyarakat Jombang dalam memberikan respon atau minatnya dalam menabung di Lembaga Keuangan Syariah.

Secara geografis penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Jombang. Hal itu dilaksanakan karena beberapa faktor, pertama mengenai kondisi wilayah Jombang yang telah maju dari segi industry dan itu diduga akan mendorong minat masyarakat dalam menabung tinggi. Kedua, Kabupaten Jombang dikenal sebagai Kabupaten yang memiliki banyak pesantren, hal ini juga akan berhubungan dengan pemikiran calon nasabah mengenai konsep syariah.

Penelitian ini dilaksanakan atas dasar, BMI KCP Jombang dinilai sebagai salah satu lembaga kepercayaan masyarakat yang dituntut harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas untuk memberi kepuasan bagi nasabah. Peningkatan kualitas pelayanan BMI KCP Jombang dilakukan melalui perluasan jaringan maupun dalam bentuk kerjasama dengan lembaga lain. Masyarakat Islam saat ini semakin kritis, sehingga ketika bank syariah

yang selama ini dirindukan kehadirannya ternyata pelayanan yang diberikan tidak sesuai syariah maka akan berakibat merugikan bank itu sendiri dan menghilangkan kepercayaan masyarakat terhadap bank syariah.

Selain itu, keberadaan BMI KCP Jombang dalam menjaga eksistensinya di tengah himpitan moda keuangan digital juga menjadi alasan lain. Hal itu dibuktikan dengan terjadinya kenaikan jumlah nasabahnya, sehingga secara sederhana dapat disimpulkan di tengah maraknya moda keuangan digital dewasa ini BMI KCP Jombang tetap eksistensi dalam menjaga jumlah nasabah dan menjaga stabilitas kondisi keuangan perusahaan.

Sesuai dengan uraian diatas mengenai alasan pemilihan lokasi dan variabel yang dikaji dalam penelitian ini diharapkan mampu memunculkan keterbaruan kajian khususnya mengenai variabel yang langsung berhubungan dengan penelitian ini yaitu mengenai pengetahuan, motivasi, promosi, dan kualitas layanan terhadap keputusan menabung dengan latar belakang kondisi kewilayahan Kabupaten Jombang.

Kemudian keterbaruan yang lainnya yaitu penelitian yang dilaksanakan di Bank Muamalat KCP Jombang masih jarang dilaksanakan, khususnya yang berhubungan dengan penelitian ini. Yaitu mengenai pengetahuan, motivasi, promosi, dan kualitas layanan terhadap keputusan menabung sehingga akan memunculkan hasil penelitian yang *original* dan belum pernah dilaksanakan sebelumnya.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, yang mengkaji mengenai keberadaan Bank Muamalat KCP Jombang dalam memberikan pelayanan serta

menjaga eksistensi di tengah maraknya moda keuangan digital, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul ***“Pengaruh Pengetahuan, Motivasi, Promosi, dan Kualitas Layananterhadap Keputusan NasabahMenabung Di Bank Muamalat KCP Jombang.”***

## **B. Rumusan Masalah**

Masalah yang diteliti tersebut perlu diperinci dan dirumuskan dalam sebuah pertanyaan. Perumusan masalah sekaligus memperkuat ruang lingkup objek yang akan diteliti. Adapun beberapa masalah yang perlu dibahas dalam penelitian ini:

1. Apakah pengetahuan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Muamalat KCP Jombang?
2. Apakah motivasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Muamalat KCP Jombang?
3. Apakah promosi berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Muamalat KCP Jombang?
4. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Muamalat KCP Jombang?
5. Apakah pengetahuan, motivasi, promosi, dan kualitas layanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Muamalat KCP Jombang?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka penelitian ini disusun untuh mencapai berbagai tujuan sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengetahuan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Muamalat KCP Jombang.
2. Untuk menguji motivasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Muamalat KCP Jombang.
3. Untuk mengujipromosi berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Muamalat KCP Jombang.
4. Untuk mengujikualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Muamalat KCP Jombang.
5. Untuk menguji pengetahuan, motivasi, promosi, dan kualitas leyanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Muamalat KCP Jombang.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Manfaat atau kegunaan dari hasil penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Dalam penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengembangan ilmu khususnya mengenai pengetahuan konsumen terhadap keputusa nasabah dalam memilih bank syariah.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Perbankan Syariah

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat dijadikan catatan untuk koreksi agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kerjanya, sekaligus memperbaiki apabila ada kekurangan dan kelemahan.

b. Bagi Akademik

Penulis berharap dengan adanya penelitian ini bisa menambah perbendaharaan kepustakaan di Institut Agama Islam Negeri Tulungagung

dan menyumbang hasil penelitian yang bisa bermanfaat bagi Mahasiswa.

c. Bagi Peneliti

Diharapkan dengan adanya penelitian ini, bisa dijadikan sebagai tambahan referensi untuk penelitian berikutnya dan dapat menambah pengetahuan bagi pembaca tentang bank syariah.

#### **E. Ruang Lingkup Dan Batasan Masalah**

Ruang lingkup penelitian ini mengacu pada faktor pengetahuan, motivasi, promosi, dan kualitas layanan yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menabung di Bank Muamalat KCP Jombang. Pengetahuan, Motivasi, Promosi, dan Kualitas Layanan menjadi variabel bebas yang diduga memberikan pengaruhnya terhadap Keputusan Nasabah Menabung sebagai variabel terikat. Sedangkan, batasan penelitian bertujuan agar dapat memberikan arahan agar terhindar dari pengumpulan data yang tidak perlu

dan penelusuran kepustakaan juga bisadilakukan secara lebih terfokus. Batasan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini berfokus pada beberapa variabel, yaitu:
  - a. Pengetahuan
  - b. Motivasi
  - c. Promosi
  - d. Kualitas layanan
  - e. Keputusannasabah pada PT Bank Muamalat Indonesia KCP Jombang.
2. Subjek penelitian adalah nasabah PT Bank Muamalat Indonesia KCP Jombang. yang beralamatkan di Jl. Gus Dur No. 18 A Jombang.

## **F. Penegasan Istilah**

### **1. Definisi Konseptual**

- a. Pengetahuan adalah informasi yang telah diinterpretasikan oleh seseorang dengan menggunakan sejarah, pengalaman, dan skema interpretasi yang dimilikinya. Pengetahuan didasari oleh tingkat pendidikan seseorang berpengaruh terhadap perubahan sikap dan perilaku sehat. Tingkat pendidikan yang lebih tinggi akan memudahkan seseorang atau masyarakat untuk menyerap informasi dan mengimplementasikanya dalam perilaku dan gaya hidup sehari-hari, khususnya dalam hal kesehatan. Pendidikan formal membentuk nilai bagi seseorang terutama dalam menerima hal baru. Jadi dalam pertumbuhan ekonomi, kekayaan alam yang melimpah saja belum cukup yang

terpenting ialah pemanfaatannya secara tepat dengan teknologi yang baik sehingga efisiensi dipertinggi dan sumber dapat dipergunakan dalam jangka waktu lebih lama.<sup>12</sup>

- b. Teori motivasi yang paling dikenal adalah hierarki kebutuhan. Hierarki kebutuhan merupakan teori motivasi yang dikembangkan oleh seorang psikolog yaitu Abraham Maslow pada 1940-an. Maslow berargumen bahwa: Manusia adalah binatang “dengan keinginan”: mereka mempunyai keinginan pembawaan untuk memuaskan serangkaian kebutuhan tertentu. Lebih jauh Maslow percaya bahwa kebutuhan-kebutuhan ini diatur dalam satu hierarki kepentingan dengan kebutuhan yang paling mendasar berada di dasarhierarki.<sup>13</sup>
- c. Promosi merupakan kegiatan marketing mix yang terakhir, dimana perusahaan mempromosikan seluruh produk jasa yan dimilikinya, baik langsung maupun tidak langsung. Promosi merupakan sarana yang paling ampuh untuk menarik dan memperhatikan konsumennya.<sup>14</sup> Produk yang telah direncanakan dengan baik serta telah ditentukan harga jualnya secara tepat, belum menjamin keberhasilan dalam pemasarannya, oleh karenanya itu produk tersebut haruslah diperkenalkan kepada konsumen.
- d. Kualitas layanan yaitu tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi konsumen. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan,

---

<sup>12</sup> Jhingan. L. M., penerjemah D. Guritno, *Ekonomi Pembangunan dan Perencanaan*, (Jakarta: Rajawali, 2014), hlm. 69.

<sup>13</sup> Moorhead dan Griffin. *Perilaku.....*, hlm. 90.

<sup>14</sup> Arif Yusuf Hamali, *Pemahaman.....*, hlm. 206.

maka kualitas jasa. Dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan suatu perusahaan itu ialah seberapa jauh ia dapat memenuhi harapan para pelanggannya.<sup>15</sup>

- e. Keputusan menurut Kotler adalah suatu tindakan konsumen untuk membentuk referensi diantara produk-produk dalam kelompok pilihan dan membeli produk yang paling disukai.<sup>16</sup>

## 2. Definisi Operasional

Konsep perbankan syariah dalam perkembangannya terus mengalami dinamika seiring keberadaan pasar bebas. Namun dalam pemilihan kepercayaan konsumen atau calon nasabah diperlukan untuk mengenal mengenai pengetahuan produk serta apa yang menjadikan motivasi dalam memilih menabung di Bank Muamalat. Sehingga peneliti mengambil judul ***“Pengaruh Pengetahuan, Motivasi, Promosi dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Nasabah Menabung Di Bank Muamalat KCP Jombang”*** yaitu peneliti berupaya mengkaji apakah faktor pengetahuan dan motivasi konsumen mempengaruhi keputusan nasabah dalam menabung di Bank Muamalat Syariah.

---

<sup>15</sup>Atep Adya Barata, *Dasar.....*, hlm. 39.

<sup>16</sup> Muhammad Anang Firmansyah, *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*, Yogyakarta: Deepublish, 2018), hlm. 24.

## **G. Sistematika Penulisan Skripsi**

Skripsi ini terdiri dari enam bab, masing-masing bab terdiri dari beberapa sub bab. Untuk dapat melakukan pembahasan yang sistematis maka, peneliti menggunakan sistematika sebagai berikut :

Bagian awal berisi sampul, halaman judul, motto, persembahan, kata pengantar, daftar tabel, gambar, lampiran-lampiran, abstrak dan daftar isi. Bagian isi terdiri dari enam bab.

Bab I : berisi pendahuluan, dalam pendahuluan ini dipaparkan konteks penelitian, fokus dan pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, penegasan definisi istilah, dan sistematika penulisan skripsi.

Bab II : berisi tentang kajian pustaka. Dalam bab ini memaparkan teori-teori yang berkaitan dengan penelitian terutama terkait strategi promosi dan pelayanan perbankan syariah. Dalam bab ini juga memaparkan beberapa penelitian terdahulu sebagai perbandingan untuk menentukan teori penelitian ini dengan penelitian sebelumnya.

Bab III : berisi tentang metode penelitian. Dalam bab ini dijabarkan pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, kehadiran peneliti, teknik pengecekan data dan tahapan penelitian.

Bab IV : berisi tentang hasil penelitian. Dimana bab dalam bab ini akan dibahas paparan data dan menuliskan temuan-temuan dan sekaligus analisis data sehingga kemudian diketemukan hasil penelitian.

Bab V : berisi pembahasan tentang hasil atau temuan-temuan penelitian yang akan dibahas secara mendalam sehingga hasil temuan penelitian akan benar-benar mencapai hasil yang maksimal.

Bab VI : berisi penutup yang meliputi kesimpulan, implikasi dan saran. Bagian akhir memuat daftar rujukan dan juga lampiran-lampiran yang memuat dokumen-dokumen terkait penelitian.