



Pengaruh Pengetahuan Produk Perbankan Syariah dan Motivasi Menghindari Riba Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bri Syariah Cabang Jelutung Kota Jambi

Indah Maulinda¹

¹ Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin, Jambi, Indonesia, indahmaulinda25@gmail.com

Corresponding Author: indahmaulinda25@gmail.com

Abstract: *This study examines the influence of knowledge of Islamic banking products and motivation to avoid usury on the decision to become a customer of BRI Syariah, Jelutung Branch, Jambi City. This research is descriptive quantitative research with a survey method that was carried out at the BRI Syariah Jelutung Branch, Jambi City. The sampling technique uses the Slovin technique with a sample size of 100 customers. Hypothesis testing uses multiple regression analysis. This research resulted in three results, namely: (1) Product knowledge has a significant effect on the decision to become a customer at BRI Syariah Jelutung Branch, Jambi City. (2) Motivation to Avoid Riba has a significant effect on customer decisions at BRI Syariah Jelutung Branch, Jambi City. (3) Based on the results of simultaneous testing of product knowledge variables (X1) and motivation to avoid usury (X2) simultaneously have a significant effect on customer decisions (Y).*

Keyword: *Knowledge of Islamic Banking Products, Motivation to Avoid Riba, Decision to Become a Customer.*

Abstrak: Penelitian ini mengkaji pengaruh pengetahuan produk perbankan syariah dan motivasi menghindari riba terhadap keputusan menjadi nasabah BRI Syariah Cabang Jelutung Kota Jambi. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode survei yang dilaksanakan di BRI Syariah Cabang Jelutung Kota Jambi. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik Slovin dengan jumlah sampel sebanyak 100 pelanggan. Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi berganda. Penelitian ini menghasilkan tiga hasil, yaitu: (1) Product knowledge berpengaruh signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah BRI Syariah Cabang Jelutung Kota Jambi. (2) Motivasi Menghindari Riba berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah pada BRI Syariah Cabang Jelutung Kota Jambi. (3) Berdasarkan hasil pengujian secara simultan variabel product knowledge (X1) dan motivasi menghindari riba (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah (Y).

Kata Kunci: Pengetahuan Produk Perbankan Syariah, Motivasi Menghindari Riba, Keputusan Menjadi Nasabah.

PENDAHULUAN

Bank syariah merupakan bank yang menjalankan kegiatan operasionalnya berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam, yang mana operasional dan produknya dikembangkan berdasarkan landasan al-Qur'an dan Hadits Nabi SAW.¹ 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.²

Bank syariah memiliki prinsip yang berbeda dengan bank konvensional. Perbedaan yang mendasar terletak pada keuntungan yang diperoleh, dimana pada bank konvensional dikenal dengan perangkat bunga sedangkan bank syariah menerapkan prinsip bagi hasil.³ Prinsip utama bank syariah terdiri dari larangan atas riba pada semua jenis transaksi. Dengan pelaksanaan aktivitas bisnis atas dasar kesetaraan (*equity*), keadilan (*fairness*), dan keterbukaan (*transparency*), pembentukan kemitraan yang saling menguntungkan serta keharusan memperoleh keuntungan usaha secara halal. Bank syariah juga dituntut harus mengeluarkan dan mengadministrasikan zakat guna membantu mengembangkan lingkungan masyarakatnya.⁴

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia tidak terlepas dari sistem perbankan secara umum. Ada alasan utama berdirinya perbankan syariah di Indonesia yaitu adanya pandangan bahwa bunga pada bank konvensional hukumnya haram dan dari segi ekonomi dimana penyerahan risiko dibebankan pada salah satu pihak dinilai melanggar norma keadilan.⁵ Penilaian ini diperkuat dengan munculnya fatwa yang dikeluarkan oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) yang menyatakan bahwa bunga bank sama dengan riba dan haram menurut hukum Islam serta sudah jelas disebutkan dalam Al-Qur'an.⁶ Ayat yang membahas tentang riba salah satunya adalah sebagai berikut:

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْتُمُوهَا وَذَرَوْا مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبَا

إِن كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ ﴿٢٧٨﴾

"Hai orang-orang beriman, bertakwalah kepada Allah dan tinggalkanlah sisa riba, jika kalian orang-orang yang beriman".⁷ (QS. Al-Baqarah: 278)

Ayat diatas dijelaskan bahwa Allah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Adanya larangan riba dalam melakukan kegiatan di lembaga perbankan syariah yang diatur oleh agama Islam sangat mempengaruhi kegiatan umat Islam dalam kehidupan sehari-hari, khususnya dalam memutuskan untuk menjadi nasabah di sebuah bank yang mampu menunjang aktivitas ekonomi. Oleh karena itu, bank syariah hadir di Indonesia sebagai alternatif terhadap persoalan pertentangan antara bunga bank dan riba. Riba berarti

¹ Setia Budi Wilardjo, "Pengertian, Peran, dan Perkembangan Bank Syariah di Indonesia" *Value Added*, Vol.2 No.1 (2004-2005), 9.

² Yusnani, "Mekanisme Pasar dan Persoalan Riba dalam Pandangan Islam" *Jurnal Akuntansi & Manajemen* Vol. 7, No. 1 (2012), 89.

³ M Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dan Teori ke Praktik* (Gema Insani, Jakarta, 2001), 34.

⁴ Abdul Ghofur Ansori, "Sejarah Perkembangan Hukum Perbankan Syariah di Indonesia dan Implikasinya bagi Praktik Perbankan Nasional" *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. II, No. 2 (Desember, 2008), 161.

⁵ M Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dan Teori ke Praktik* (Gema Insani, Jakarta 2001), 39.

⁶ M. Quraish Shihab, *Membumikan Al-Qur'an* (Penerbit Mizan, Bandung 1992), 259.

⁷ Zaini Dahlan, *Al-Quran dan Terjemahan* (Yogyakarta: UII Press, 2020).

menetapkan bunga atau melebihi jumlah pinjaman pokok secara bathil, dan menurut jumbuh ulama riba hukumnya haram.

Berdasarkan ajaran Islam melarang bunga bank (riba), namun dalam prakteknya bentuk kegiatan usaha, produk dan jasa perbankan syariah yang secara konseptual tidak berdasarkan bunga kurang dipahami oleh masyarakat.⁸ Tidak hanya itu, sebagian masyarakat sudah memahami apa itu bank syariah namun masih asing dengan produk yang dimilikinya, sehingga masyarakat enggan menggunakan produk yang ditawarkan tetapi hanya tertarik pada orang yang ingin menabung untuk menghindari riba. Dari segi fasilitas yang ditawarkan bank syariah pun tak kalah unggul dengan bank konvensional.

Beberapa faktor yang melatarbelakangi nasabah dalam memilih perbankan syariah berasal dari luar dan dari nasabah itu sendiri. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi nasabah dalam menggunakan jasa perbankan syariah terpilih, yaitu: pertama, motivasi menghindari riba merupakan faktor yang ada dalam diri seseorang yang bergerak, mengarahkan perilaku untuk memenuhi tujuan tertentu. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, diketahui bahwa faktor utama nasabah mempertahankan hubungan dengan bank syariah adalah kepatuhan mereka terhadap prinsip syariah. Nasabah memutuskan untuk tetap mempertahankan bank syariah terkait dengan masalah keimanan dan keyakinan terhadap larangan riba bagi umat Islam. Kedua, pengetahuan yang dipahami nasabah merupakan faktor yang mempengaruhi preferensi nasabah dalam memilih layanan perbankan syariah.⁹

Pemahaman dan pengetahuan bank syariah akan mempengaruhi keputusan yang akan dipilih oleh masyarakat. Jika pengetahuan bank syariah rendah maka pandangan dan keinginan untuk menjadi nasabah bank syariah tentu rendah. Upaya yang harus dilakukan bank untuk meningkatkan nasabah selain motivasi adalah dengan mengamati jumlah hal-hal yang mempengaruhi pengambilan keputusan nasabah untuk menggunakan jasa suatu bank. Karena nasabah merupakan pusat perhatian perusahaan, maka faktor yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih bank syariah adalah Pengetahuan Produk (*product knowledge*).¹⁰

Hal yang tidak kalah penting yang mempengaruhi keputusan menjadi nasabah adalah motivasi menghindari riba, dalam seluruh aktivitas pengelolaan dana nasabah sebagai mana yang digariskan oleh dewan pengawas syariah. Prinsip-prinsip utama bank syariah tercermin dalam produk-produk yang dihasilkan bebas bunga dengan menggunakan prinsip bagi hasil, menghindari unsur ketidakpastian (*gharar*), menghindari unsur gambling atau judi (*maysir*), melakukan investasi yang halal, dan melakukan aktivitas sesuai dengan syariah. Untuk menjadikannya teraplikasinya prinsip syariah dilembaga perbankan, diperlukan pengawasan syariah yang diperankan oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS).¹¹ Dari hal tersebut dapat memotivasi nasabah dalam menghindari riba sehingga dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih bank syariah.

Pada umumnya, nasabah yang ingin membeli suatu produk selalu mencari pengenalan produk dengan tujuan untuk membuat perbandingan dan menambah pengetahuan pelanggan tentang suatu produk dan melakukan review langsung sesuai dengan kebutuhannya dan akan mempengaruhi kecenderungan mereka untuk mengambil keputusan.¹²

⁸ Siti Umi Hanik dan Jati Handayani, "Keputusan Nasabah dalam Memilih Perbankan Syariah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri)" *Jabpi*, Vol.22, No.2, (2015), 189.

⁹ Metawa & Al Mossawi, "Banking Behavior Of Islamic Bank Customer. Perspective and implication" *International Journal Of Bank Marketing* Vol.16 (7) 1998, 299-313.

¹⁰ Husain Muh Irsyad, "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Mahasiswa FIAI UII dalam Memilih Layanan Bank (Syariah)", *Jurnal Ekonomi* 2006.

¹¹ Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum* PT. Citra Aditya Bakti, Bandung 2004, 52.

¹² Wiwik Mashlahatul Aslamiyah, "Pengaruh Promotion Mix dan Product Knowledge Terhadap Intense Nasabah Untuk Mengajukan Pembiayaan Murabahah di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (Kspps) BMT Mandiri Sejahtera Cabang Sekapuk Gresik" *Jurnal Emba* (Surabaya: 2017), 9.

PT BRI Syariah Cabang Jelutung Kota Jambi merupakan unit usaha yang secara khusus bergerak dalam melayani jasa perbankan berdasarkan prinsip syariah dengan menyediakan berbagai produk yang juga prinsip syariah antara lain giro, deposito, mudharabah dan tabungan. Dalam hal penelitian ini dikhususkan pada produk Tabungan. Dengan adanya produk-produk yang mengandung unsur kesyariahan, bagian yang tidak kalah pentingnya adalah nasabah mengetahui macam-macam produk perbankan syariah itu merupakan salah satu komponen yang menjadi prioritas kegiatan pemasaran agar masyarakat ingin menjadi nasabah di Bank BRI Syariah Cabang Jelutung Kota Jambi.

Dalam Islam, tidak ada larangan bila seorang hamba memiliki rencana atau keinginan untuk memperjuangkan usahanya agar berhasil. Dengan syarat rencana tersebut tidak bertentangan dengan ajaran islam, sebagaimana firman Allah SWT. Dalam QS An-Najm ayat 24-25 sebagai berikut :

﴿٢٤﴾ أَمْ لِلإِنسَانِ مَا تَمَنَّى ﴿٢٥﴾ فَإِلَيْهِ الْآخِرَةُ وَالْأُولَى ﴿٢٥﴾

“atau Apakah manusia akan mendapat segala yang dicita-citakannya (tidak), maka hanya bagi Allah kegidupan akhirat dan kehidupan dunia.”¹³ (QS. An-Njm : 21-25)

Bila dikaitkan dengan ayat tersebut, strategi untuk memasarkan produk agar masyarakat dan nasabah mengetahui tentang produk perbankan syariah merupakan suatu upaya yang dilakukan untuk menciptakan atau mencapai sasaran pemasaran sesuai dengan harapan dalam mencapai keberhasilan.¹⁴ Pengetahuan produk adalah aspek penting dalam sebuah praktik bisnis, praktik memasarkan produk perbankan syariah ke nasabah tidak menitikberatkan pada pengeluaran produk yang berkualitas dan memenuhi keinginan nasabah, namun juga perlu pro aktif membina hubungan dengan nasabah melalui memasarkan produk perbankan syariah karena islam menganjurkan umatnya untuk memasarkan produk dengan jujur.¹⁵

Kejujuran dan kebenaran merupakan karakter dalam berdagang yang penting dan diridai oleh Allah SWT. Kini, semakin banyak masyarakat dunia sadar tentang kegiatan ekonomi secara islam kerana ingin menjauhkan dirinya dari *riba*. Antusias yang sangat tinggi untuk menghindari riba, khususnya mayoritas muslim di Kota Jambi yang mengambil opsi untuk memilih bank yang berdasarkan prinsip syariah. Salah satunya PT. BRI Syariah Cabang Jelutung Kota Jambi yang menyediakan produk-produk yang berprinsip syariah, salah satu produk yang diminati “Tabungan yang dikelola dengan prinsip titipan (*Wadiah Yad Dhamanah*)”. Tujuannya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang tidak ada pada pelayanan bank konvensional.

Berikut data perkembangan jumlah nasabah BRI Syariah Cabang Jelutung Kota Jambi:

Tabel 1. Perkembangan Jumlah Nasabah BRI Syariah Cabang Jelutung Kota Jambi

NO	TAHUN	JUMLAH NASABAH	PERKEMBANGAN
1	2015	32.882	0,00%
2	2016	37.207	13,2%
3	2017	41.832	12,4%
4	2018	45.728	9,31%
5	2019	49.320	7,86%

Sumber data : Bank BRI Syariah Cabang Jelutung Kota Jambi.

Dari tabel 1. di atas terlihat bahwa jumlah nasabah mengalami peningkatan namun persentase perkembangannya mengalami penurunan dari tahun ke tahun. Berdasarkan fenomena di atas, penurunan persentase perkembangan nasabah dipengaruhi oleh banyak

¹³ Zaini Dahlan, *Al-Quran dan Terjemahan* (Yogyakarta: UII Press, 2020).

¹⁴ Rivai, Veitzal, *Islamic Marketing Management: Mengembangkan Bisnis dengan hijrah ke pemasaran islam mengikuti jejak Rasulullah SAW* (Jakarta: PT. Bumi Aksara. 2017), 81

¹⁵ Asnawi Nur, Fanani Asnan Muhammad. *Pemasaran Syariah* (Depok: Raja Grafindo Persada, 2017), 106

faktor, antara lain pemahaman atau pengetahuan masyarakat yang belum mengetahui apa itu produk syariah. Menghadapi permasalahan tersebut, perusahaan harus dapat memperkenalkan apa itu perbankan syariah dan juga produk yang sesuai dengan syariah. Dalam menjalankan operasionalnya, BRI Syariah selalu memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah.

Sebelumnya telah terdapat beberapa penelitian yang membahas mengenai variabel motivasi yang mempengaruhi keputusan menjadi nasabah menurut penelitian yang dilakukan oleh Elfira Khusma, tentang Pengaruh Motivasi Menghindari Riba terhadap Keputusan Menabung di Bank Syariah (Studi Kasus di bank Syariah). Menyatakan bahwa motivasi mahasiswa dipengaruhi oleh *physiological needs*, *safety needs*, *social needs*, *esteem needs* dan *self actualization needs* untuk keputusan menabung di bank syariah.¹⁶ Penelitian lain yang dilakukan oleh Shinta Rawaini yang berjudul Pengaruh Pengetahuan Nasabah, Motivasi Nasabah dan Penjualan Perorangan terhadap Keputusan menjadi Nasabah Asuransi Syariah PT Prudential Life Assurance cabang Yogyakarta. Menunjukkan bahwa variabel motivasi nasabah berpengaruh positif terhadap keputusan menjadi nasabah.¹⁷ Sedangkan penelitian lain yang dilakukan oleh Neneng Nelvi yang berjudul “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Memilih Bank Syariah (Studi kasus pada nasabah BNI Syariah Yogyakarta).¹⁸ Menunjukkan bahwa secara simultan motivasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah sedangkan secara parsial motivasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan memilih bank syariah. Dari beberapa hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa variabel motivasi menghindari riba mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap keputusan menjadi nasabah, karena apabila semakin tinggi kebutuhan maka semakin tinggi juga dorongan untuk menghindari riba.

METODE

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif-deskriptif dengan pendekatan penelitian lapangan (*field research*) karena penulis melakukan pengamatan langsung pada objek yaitu BRI Syariah Cabang Jelutung Kota Jambi. Penelitian lapangan (*field research*) adalah penelitian yang dilakukan di lapangan, yang berarti bahwa datanya diambil dari lapangan atau konsumen.¹⁹

Sumber data dalam penelitian ini terbagi dua macam yaitu data primer dan sekunder. Pertama, data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil dari pengisian kuisioner yang biasa dilakukan peneliti.²⁰ Kedua, data Sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik dari pihak pengumpul data atau pihak lain. Yang menjadi data sekunder dalam penelitian ini adalah data-data yang bersumber dari dokumen-dokumen atau literatur pustaka lainnya.

Untuk memperoleh data informasi yang akurat dan mengarah kepada kebenaran diperlukan pembuktian penelitian, maka metode pengumpulan data yang digunakan adalah: Pertama, angket adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang

¹⁶ Elfira Khusma, “Pengaruh Motivasi Menghindari Riba terhadap Keputusan Menabung di Bank Syariah (Studi Kasus di bank Syariah)” (IAIN Tulungagung, 2015).

¹⁷ Shinta Rawaini, “Pengaruh Pengetahuan Nasabah, Motivasi Nasabah dan Penjualan Perorangan terhadap Keputusan menjadi Nasabah Asuransi Syariah PT Prudential Life Assurance cabang Yogyakarta” (Universitas Negeri Yogyakarta, 2015).

¹⁸ Neneng Nelvi, “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Memilih Bank Syariah (Studi kasus pada nasabah BNI Syariah Yogyakarta)” (UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2015).

¹⁹ Yusuf Soewadji, “*Pengantar Metodologi Penelitian*” Jakarta: Mitra Wacana Media, 2012,14.

²⁰ Husein Umar, “*Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*” (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), 42.

diketahuinya.²¹ Kedua, interview atau wawancara adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara (*interviewer*) untuk memperoleh informasi dari terwawancara (*interviewee*).²² Ketiga, dokumentasi, dari asal kata dokumen yang artinya barang-barang tertulis. Didalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku, majalah, dokumen, catatan harian, dan sebagainya. Melalui dokumentasi tersebut, maka metode pengumpulan data verbal mengenai Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah serta yang berbentuk tulisan yang ada di BRI Syariah Cabang Jelutung Kota Jambi yang berkaitan dengan historis dan geografis, visi dan misi bank, struktur organisasi, keadaan dan produk-produk Bank Syariah tersebut.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.²³ Untuk menentukan besaran sampel, peneliti menggunakan rumus slovin, oleh karena waktu, tenaga, dana kemungkinan adanya hambatan-hambatan, maka penulis mengambil sampel dengan besaran 10%. Jumlah sampel yang diambil dengan menggunakan rumus solvin adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan (persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel populasi).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Data hasil penelitian ini terdiri dari 3 variabel bebas yakni Pengetahuan Produk (X1), Motivasi Menghindari Riba (X2), dan Keputusan (Y). Hasil perolehan data pada penelitian ini berasal dari data primer, yaitu data yang dikumpulkan dari penyebaran kuesioner nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Jelutung Kota Jambi. Data disebarkan dengan menggunakan angket (penyerahan kuisisioner secara langsung). Jumlah data yang dikumpulkan setelah dilakukan penyebaran adalah sebanyak 100 koresponden. Pada penelitian ini menyajikan informasi mengenai keadaan umum responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan dan layanan digital banking yang sering digunakan. Secara lebih jelas disajikan dalam tabel-tabel berikut ini:

1. Jenis kelamin

Pengelompokan responden berdasarkan jenis kelamin dibedakan menjadi dua bagian, yaitu laki-laki dan perempuan. Data dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 2. Jenis kelamin responden

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Perempuan	58	58%
2	Laki-Laki	42	42%
Jumlah		100	100%

Sumber: data primer responden yang telah diolah 2021

²¹Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* Cet-14 (Jakarta: Rineka Cipta,2010), 194.

²² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* Cet-14 (Jakarta: Rineka Cipta,2010),198.

²³ Sugiyono, "*Metode Penelitian Manajemen*" cet-5 (Bandung:Alfabeta, 2016), 149.

Berdasarkan tabel 2 di atas dapat diketahui bahwa responden terbanyak adalah perempuan dibanding laki-laki yaitu 58 orang atau 58%.

2. Usia

Responden dalam penelitian ini berada di rentang 20-55 tahun sehingga tergolong usia dewasa hingga tua. Adapun karakteristik responden berdasarkan usia akan disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia (Tahun)	Banyaknya Responden	Persentase (%)
20-30	54	54%
31-40	26	26%
41-50	11	11%
>50	9	9%
Total	100	100

Sumber: data primer responden yang telah diolah 2021

Berdasarkan tabel 3 di atas dapat diketahui bahwa Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 100 responden, 54orang (54%) berada diusia 20-30 tahun, usia 31-40 tahun sebanyak 26 orang (26%), usia 41-50 tahun sebanyak 11 orang (11%), dan usia >50 tahun sebanyak 9 orang (9%).

3. Pendidikan Terakhir

Responden dalam penelitian ini pernah menempuh pendidikan yaitu Sekolah dasar, Sekolah Menengah Pertama dan Sekolah Menengah Atas. Adapun karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan akan disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Banyaknya Responden	Persentase (%)
TIDAK SEKOLAH	0	0%
SD/MI	3	3%
SMP/MTS	19	19%
SMA/MA/SMK	54	54%
S1	24	24%
Total	100	100%

Sumber: Data primer responden yang telah diolah 2021

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 100 responden, 54 orang (54%) lulusan SMA/MA/SMK, 24 orang (24%) lulusan S1, 19 orang (19%) lulusan SMP/MTS, 3 orang (3%) lulusan SD/MI dan 0 orang (0%) yang tidak sekolah.

4. Pekerjaan

Responden dalam penelitian ini memiliki jenis pekerjaan yang berbeda-beda. Adapun deskripsi responden berdasarkan jenis pekerjaan akan disajikan pada tabel berikut.

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Banyaknya Responden	Persentase (%)
Pelajar/Mahasiswa	32	32%
PNS	17	17%
TNI/POLRI	18	18%
Wiraswasta/Pengusaha	25	25%
Petani	8	8%
Total	100	100%

Sumber: Data primer responden yang telah diolah 2021

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 100 responden, sebanyak 32orang (32%) memiliki pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa, sebanyak 17 orang (17%) memiliki pekerjaan sebagai PNS, sebanyak 18 orang (18%) memiliki pekerjaan sebagai TNI/POLRI, sebanyak

25 orang (25%) memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta/pengusaha, dan sebanyak 8 orang (8%) memiliki pekerjaan sebagai petani.

Pengaruh Pengetahuan Produk Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah BRI Syariah Cabang Jelutung Kota Jambi

Hasil penelitian mendukung hipotesis pertama bahwa variabel pengetahuan produk (X1) berpengaruh signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah pada BRI Syariah Cabang Jelutung Kota Jambi. hal ini ditunjukkan oleh koefisien regresi X_1 sebesar 0,184. Nilai signifikan variabel pengetahuan produk sebesar 0,036 hal ini berarti lebih kecil dari 0,05. Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $2,132 > 1,660$, sehingga mengindikasikan bahwa pengetahuan produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menjadi nasabah pada BRI Syariah Cabang Jelutung Kota Jambi.

Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Wahyu Busyro, Pengaruh Pengetahuan Produk Perbankan Syariah dalam memilih Jasa Perbankan Syariah. Hasil penelitian ini diketahui bahwa faktor pengetahuan produk perbankan syariah memiliki nilai signifikansi adalah sebesar 0.000 atau <0.05 (nilai signifikan).

Pengetahuan produk secara positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah. Dengan begitu untuk meningkatkan nasabah atau keputusan untuk menjadi nasabah di BRI Syariah Cabang Jelutung Kota Jambi salah satunya adalah dengan memberikan penjelasan pengetahuan produk kepada nasabah. Pengetahuan produk berpengaruh terhadap nasabah dalam memutuskan menjadi nasabah karena tentunya nasabah ingin benar-benar faham dengan berbagai jenis produk, pengetahuan manfaat produk, pengetahuan kepuasan produk perbankan syariah sebelum akhirnya memutuskan menjadi nasabah pada BRI Syariah Cabang Jelutung Kota Jambi.

Pengetahuan produk bagi nasabah sangat penting bagi pihak Bank karena apa yang ingin digunakan, berapa kali menggunakan, dimana, dan kapan menggunakannya, akan tergantung kepada pengetahuan nasabah mengenai hal-hal tersebut. Oleh karena itu, Pengetahuan nasabah tentang produk perbankan syariah akan mempengaruhi keputusan menjadi nasabah. Ketika nasabah memiliki pengetahuan yang lebih banyak, maka ia akan lebih baik dalam mengambil keputusan. Ia akan lebih efisien dan lebih tepat dalam mengolah informasi serta mampu merell informasi dengan baik.

Dalam hal ini BRI Syariah harus menyusun strategi dalam program pemasaran dan promosi, untuk nasabah mengetahui produk-produk apasaja yang dimiliki BRI Syariah serta BRI Syariah melakukan pengembangan poduk yang bervariasi. BRI Syariah juga harus mampu berusaha secara optimal untuk dapat menarik perhatian dn simpatik masyarakat, baik dalam menghimpun dana maupun menambah jumlah nasabah.

Pemasaran yang harus dilakukan BRI Syariah dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat adalah dengan promosi. Tugas promosi adalah memastikan bahwa masyarakat, calon nasabah, dan nasabah mengetahui dan menyukai produk-produk jasa yang ditawarkan oleh BRI Syariah. Seharusnya dalam persaingan yang semakin ketat, ada langkah nyata yang dilakukan manajemen atau pihak personalia untuk dapat memaksimalkan peningkatan jumlah nasabah dengan melakukan bauran promosi.

Menurut Rice dalam Arham, berargumen bahwa konsep tauhid merupakan model yang paling penting dalam praktik bisnis (pemasaran) konsekuensi dan pentingnya keseimbangan hubungan yaitu hubungan antara pelaku pemasaran dengan Allah SWT, hubungan antar pelaku pemasaran dengan lingkungan serta sumber daya potensial yang ada.²⁴

Pengetahuan produk, setelah melakukan uji signifikan terhadap minat menabung memang saling sejalan dimana peneliti dapat menyimpulkan untuk menarik minat masyarakat

²⁴ Asnawi Nur, Fanani Asnan Muhammad, "Pemasaran Syariah" (Depok: Raja grafindo Persada, 2017), 138.

menjadi nasabah di BRI Syariah Cabang Jelutung Kota Jambi agar dilakukan suatu upaya dalam meningkatkan pengetahuan produk-produk perbankan syariah. Pengetahuan yang perlu diberikan adalah tentang produk bank syariah, system operasional bank syariah itu benar-benar sesuai dengan syariat agama islam yang telah diajarkan Rasulullah SAW. Pengetahuan produk Bank Syariah dapat diberikan didalam bidang formal seperti tempat pendidikan, forum seminar, diskusi, dan lainnya. Sedangkan, bidang informal seperti tempat pengajian, perkumpulan arisan, dan lainnya. Bisa juga melalui media promosi media cetak seperti koran, majalah dan lainnya, media elektronik seperti radio dan televisise serta media sosial seperti Instagram, facebook, twitter atau internet. karena masyarakat sekarang sudah banyak menggunakan media sosial.

Pengaruh Motivasi Menghindari Riba Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah BSI Cabang Jelutung Kota Jambi

Hasil penelitian mendukung hipotesis kedua bahwa variabel motivasi menghindari riba (X2) berpengaruh signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah pada BSI Jelutung Kota Jambi. Hal ini ditunjukkan oleh koefisien regresi X_2 sebesar 0,605. Nilai signifikan variabel motivasi menghindari riba sebesar 0,000 hal ini berarti lebih kecil dari 0,05. Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $6,884 > 1,660$, sehingga mengindikasikan bahwa motivasi menghindari riba berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menjadi nasabah pada BRI Syariah cabang Jelutung Kota Jambi.

Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan Siti Kholila, Pengaruh Motivasi Menghindari Riba terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Muamalat KC Surabaya, menunjukkan hasil bahwa motivasi menghindari riba berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah.

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa pada sampel yang diujikan sebanyak 100 orang menjelaskan motivasi menghindari riba yang dimiliki oleh seseorang mempengaruhi keputusannya untuk menjadi nasabah di BRI Syariah. Dimana, pada masyarakat kota jambi yang telah menjadi nasabah di bank syariah ini menganggap bahwa bank syariah merupakan suatu unsur ketaatan dalam menjalankan agama islam secara kaffah yang tidak bias dipisahkan dari syariat islam itu sendiri. Sesuai perintah Allah didalam Al-Qur'an bahwa menjalankan islam haruslah secara menyeluruh (kaffah) dengan QS. Al-Baqarah:208 sebagai berikut :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا ادْخُلُوا فِي السِّلَعِ كَافَّةً وَلَا تَتَّبِعُوا
خُطُوَاتِ الشَّيْطَانِ إِنَّكُمْ لَكُمْ عَدُوٌّ مُّبِينٌ ﴿٢٠٨﴾

“Hai orang-orang beriman, masuklah kamu kedalam islam keseluruhannya, dan janganlah kamu turuti langkah-langkah syaitan. sesungguhnya itu musuh yang nyata bagimu”²⁵

Segala bentuk praktek keagamaan salah satunya seperti adanya ceramah yang membahas tentang haramnya bunga bank karena termasuk riba mampu memberikan dorongan dan kesadaran yang kuat kepada masyarakat untuk memilih bank syariah sebagai pilihan yang tepat. Hal ini terbukti nasabah memilih Bank Syariah dan menganggap kegiatan seperti ini memberikan kontribusi yang menguatkan keyakinan mereka untuk memilih bank syariah.

Hadirnya bank syariah di Indonesia untuk menemukan solusi sistem perbankan yang sesuai dengan tutunan dan ajaran agama islam. Tentu dari hal tersebut faktor dari memotivasi menghindari riba menjadi salah satu yang menjadi pertimbangan dari masyarakat untuk menyimpan dananya dibank syariah. Penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan abhimantra, dkk menjelaskan bahwa motivasi menghindari riba memiliki pengaruh positif terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank Syariah.

²⁵ Zaini Dahlan, *Al-Quran dan Terjemahan* (Yogyakarta: UII Press, 2020).

Indonesia dengan penduduk yang mayoritas muslim tentunya tingkat menghindari dari riba juga mempengaruhi keputusannya menjadi nasabah bank syariah. Hal ini dianggap bank syariah merupakan bank yang sesuai dengan ajaran agama islam. Dimana hasil penelitian ini membuktikan bahwa motivasi menghindari riba memiliki pengaruh yang positif terhadap keputusan menjadi nasabah. Maka dari hal itu pendekatan keagamaan seharusnya memiliki peran yang besar dalam menarik partisipasi nasabah untuk menjadi nasabah bank syariah.

Semakin tinggi tingkat motivasi menghindari riba maka akan semakin tinggi pula keputusan menjadi nasabah BRI Syariah Cabang Jelutung Kota Jambi. Salah satu hal yang mempengaruhi nasabah untuk menjadi nasabah bank syariah adalah masyarakat yang memahami hukum riba yang merupakan bagian dari ajaran agama yang wajib dijalankan serta kebutuhan fisiologis, kebutuhan rasa aman dan keselamatan terbebas dari riba atau bunga bank, dan kesadaran dan keinginan diri sendiri untuk menabung di bank Syariah dan Tentu dengan semakin tinggi tingkat keyakinan dan ketaatan seseorang dalam beragama maka dalam memilih sistem perbankanpun harus sesuai dengan ketentuan agama.

Pengaruh Pengetahuan Produk dan Motivasi Menghindari Riba terhadap Keputusan Nasabah.

Hasil penelitian mendukung hipotesis ketiga bahwa variabel pengetahuan produk (X1) dan variabel motivasi menghindari riba (X2) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah pada BSI Jelutung Kota Jambi. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikan variabel pada tabel annova sebesar 0,000 hal ini berarti lebih kecil dari 0,05. Nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $60,698 > 2,36$, sehingga mengindikasikan bahwa pengetahuan produk dan motivasi menghindari riba keduanya berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menjadi nasabah pada BRI Syariah cabang Jelutung Kota Jambi.

Besarnya Pengaruh Pengetahuan Produk dan Motivasi Menghindari Riba terhadap Keputusan Menjadi Nasabah BRI Syariah Cabang Jelutung Kota Jambi menjadikan jumlah nasabah BRI Syariah menjadi lebih banyak dari sebelumnya. Disinilah letak perbedaan antara Bank Konvensional dengan Bank Syariah, karena nasabah telah mengetahui produk-produk yang ditawarkan perbankan syariah ternyata tidak sama dengan bank konvensional serta nasabah termotivasi untuk menghindari dari unsur bunga bank (riba). Oleh karena itu, pertumbuhan pada Bank Syariah khususnya BRI Syariah Cabang Jelutung Kota Jambi mengalami peningkatan secara signifikan. Dalam Perbankan Syariah nasabah juga sudah memantapkan hatinya untuk memilih pada perbankan Syariah, biasanya merekomendasikan kepada keluarga, teman, dan kerabat serta mencari informasi tambahan mengenai produk-produk perbankan Syariah.

Hasil wawancara dengan Pimpinan Cabang BRI Syariah cabang Jelutung Kota Jambi, bahwa produk-produk yang ada di BRI Syariah sudah sesuai dengan prinsip syariah. Hal ini melalui pengamatan Dewan Pengawas Syariah (DPS). Serta untuk memasarkan produk BRI Syariah agar nasabah mengetahui produk-produk yang ditawarkan itu juga sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Melakukan promosi dengan sopan, tidak mengada-ada dan juga tidak mengandung unsur memaksakan kehendak. Tidak hanya itu fasilitas yang ada di BRI Syariah Cabang Jelutung Kota Jambi juga mencerminkan nilai-nilai islami. Misalnya, semua karyawan berpakaian menutup aurat, Satpam, Teller, Customer Service mengucapkan salam dengan ramah kepada nasabah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan di atas, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengetahuan Produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah di BRI Syariah Cabang Jelutung Kota Jambi. Dengan begitu untuk meningkatkan nasabah atau keputusan untuk menjadi nasabah di BRI Syariah Cabang Jelutung Kota Jambi

- salah satunya adalah dengan memberikan penjelasan pengetahuan produk kepada nasabah. Pengetahuan produk berpengaruh terhadap nasabah dalam memutuskan menjadi nasabah karena tentunya nasabah ingin benar-benar faham dengan berbagai jenis produk sebelum akhirnya memutuskan
2. Motivasi Menghindari Riba berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah pada BRI Syariah Cabang Jelutung Kota Jambi dikarenakan pada masyarakat kota Jambi yang telah menjadi nasabah di bank syariah ini menganggap bahwa bank syariah merupakan suatu unsur ketaatan dalam menjalankan agama islam secara kaffah yang tidak bias dipisahkan dari syariat islam itu sendiri.
 3. Berdasarkan hasil pengujian secara simultan variabel pengetahuan produk (X1) dan motivasi menghindari riba (X2) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah (Y) . Besarnya Pengaruh Pengetahuan Produk dan Motivasi Menghindari Riba terhadap Keputusan Menjadi Nasabah BRI Syariah Cabang Jelutung Kota Jambi mnjadikan jumlah nasbah BRI Syariah menjadi lebih banyak dari sebelumnya. Disinilah letak perbedaan antara Bank Konvensional dengan Bank Syariah, karena nasabah telah mengetahui produk-produk yang ditawarkan perbankan syariah ternyata tidak sama dengan bank konvensional serta nasabah termotivasi untuk menghindari dari unsur bunga bank (riba). Oleh karena itu, pertumbuhan pada Bank Syariah khususnya BRI Syariah Cabang Jelutung Kota Jambi mengalami peningkatan secara signifikan.

REFERENSI

- Abdul Ghofur Ansori, “Sejarah Perkembangan Hukum Perbankan Syariah di Indonesia dan Implikasinya bagi Praktik Perbankan Nasional” *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. II, No. 2 (Desember, 2008)
- Abdul kadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum* PT. Citra Aditya Bakti, Bandung 2004
- Asnawi Nur, Fanani Asnan Muhammad, “*Pemasaran Syariah*” (Depok: Raja grafindo Persada, 2017)
- Elfira Khusma, “Pengaruh Motivasi Menghindari Riba terhadap Keputusan Menabung di Bank Syariah (Studi Kasus di bank Syariah)” (IAIN Tulungagung, 2015).
- Husain Muh Irsyad, “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Mahasiswa FIAI UII dalam Memilih Layanan Bank (Syariah)”, *Jurnal Ekonomi* 2006.
- Husein Umar, “*Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*” (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007)
- M Syafi’I Antonio, *Bank Syariah dan Teori ke Praktik* (Gema Insani, Jakarta, 2001)
- M. Quraish Shihab, *Membumikan Al-Qur’an* (Penerbit Mizan, Bandung 1992)
- Metawa & Al Mossawi, “Banking Behavior Of Islamic Bank Customer. Perspective and implication” *International Journal Of Bank Marketing* Vol.16 (7) 1998
- Muhammad, *Manajemen Bank Syariah* Edisi Revisi ke-2 (UPP STIM YKPN, Yogyakarta, 2011)
- Neneng Nelvi, “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Memilih Bank Syariah (Studi kasus pada nasabah BNI Syariah Yogyakarta)” (UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2015).
- Nik Amah, “Bank Syariah dan Umkm Dalam Menggerakkan Roda Perekonomian Indonesia: Suatu Kajian Literatur” *Jurnal Akuntansi dan Pendidikan* Vol. 2 No. 1 Tahun 2013
- Riduan, *Metode & Teknik Menyusun Tesis*, Cet.10 (Bandung: ALFABETA ,2014)
- Rivai, Veitzal, *Islamic Marketing Management: Mengembangkan Bisnis dengan hijrah ke pemasaran islam mengikuti jejak Rasulullah SAW*” (Jakarta: PT. Bumi Aksara. 2017)
- Setia Budi Wilardjo, “Pengertian, Peran, dan Perkembangan Bank Syariah di Indonesia”

Value Added, Vol.2 No.1 (2004-2005)

Shinta Rawaini, “Pengaruh Pengetahuan Nasabah, Motivasi Nasabah dan Penjualan Perorangan terhadap Keputusan menjadi Nasabah Asuransi Syariah PT Prudential Life Assurance cabang Yogyakarta” (Universitas Negeri Yogyakarta, 2015).

Siti Umi Hanik dan Jati Handayani, “Keputusan Nasabah dalam Memilih Perbankan Syariah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri)” *Jabpi*, Vol.22, No.2, (2015)

Sugiyono, “*Metode Penelitian Manajemen*” cet-5 (Bandung:Alfabeta, 2016)

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* Cet-14 (Jakarta: Rineka Cipta,2010)

Wangsawidjaya Z, *Pembiayaan Bank Syariah* (Gramedia pustaka Utama, Jakarta, 2012)

Wiwik Mashlahatul Aslamiyah, “Pengaruh Promotion Mix dan Product Knowledge Terhadap Intense Nasabah Untuk Mengajukan Pembiayaan Murabahah di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (Kspss) BMT Mandiri Sejahtera Cabang Sekapuk Gresik” *Jurnal Emba* (Surabaya: 2017)

Yusnani, “Mekanisme Pasar dan Persoalan Riba dalam Pandangan Islam” *Jurnal Akuntansi & Manajemen* Vol. 7, No. 1 (2012)

Yusuf Soewadji, “*Pengantar Metodologi Penelitian*” Jakarta: Mitra Wacana Media, 2012

Zaini Dahlan, *Al-Quran dan Terjemahan* (Yogyakarta: UII Press, 2020).

Zainuddin Ali, *Hukum Perbankan Syariah* (Sinar Grafika, Jakarta, 2010)